



Sæt dataetikken i system

Del 3 - Fra principper til praksis

Januar 2024

F&P FORSIKRING
OG PENSION

Indhold

<u>Introduktion: Sæt dataetikken i system</u>	3
<u>To vigtige afgrænsninger</u>	4
<u>Fra principper til praksis</u>	5
<u>Hvis I ikke har en dataetisk politik eller principper</u>	5
<u>Step 1: Få overblikket</u>	6
<u>Step 2: Gennemgå jeres dataetiske principper og identificer de relevante</u>	9
<u>Step 3: Implementering af relevante dataetiske principper og nye handlinger</u>	11
<u>Step 4: Opsamling og opfølgning på konkrete tilretninger af løsningen</u>	15
Bilag	
<u>Step 2 - yderligere eksempler: Gennemgå jeres dataetiske principper og identificer de relevante</u>	17
<u>Step 3 - yderligere eksempler: Implementer de relevante dataetiske principper i løsningen</u>	18
<u>Step 4 - yderligere eksempler: Etabler en løbende opsamling på konkrete tilretninger af løsningen</u>	20
<u>Step 1: Få overblik over en datadrevet løsning (blank model)</u>	21
<u>Step 2: Dataetiske principper (blank model)</u>	23
<u>Step 3: Implementering af relevante dataetiske principper og nye handlinger (blank model)</u>	24
<u>Step 4: Tjekliste (blank model)</u>	26

Introduktion: Sæt dataetikken i system

Hvorfor er dataetik vigtigt?

Forsikrings- og pensionsbranchen er en integreret del af det danske velfærdssamfund, hvor betydelige dele af borgernes økonomiske sikkerhedsnet er knyttet til deres pensions- og forsikringsordninger.

Forsikrings- og pensionsbranchen har altid brugt data til eksempelvis at pulje og vurdere risici. Data er nemlig forudsætningen for, at vi har et velfungerende forsikrings- og pensions system.

Tillid er en forudsætning for at arbejde datadrevet. Derfor er det vigtigt, at vi skaber forståelse og tillid til branchens brug af data. Den tillid understøttes blandt andet af et aktivt arbejde med dataetik.

Dataetik kan ikke sættes på formel ...

Dataetik handler om at fastsætte principper og rammer, der styrer, hvordan vi indsamler, analyserer, bruger og formidler data. Dataetik handler om at tage stilling til de potentielle virkninger, konsekvenser og implikationer af vores databrug over for personer, samfund og vores egen virksomhed.

Målet med dataetik er at tage stilling til og definere, hvad vi ser som ansvarlig og etisk håndtering af data.

En af de helt svære udfordringer ved dataetik er, at der sjældent er endegyldige svar.

... men vi kan give en metode til at håndtere dataetikken

Hvor der ikke nødvendigvis er et endegyldigt svar, så har man behov for den berømte streg i sandet for at træffe en beslutning. Den streg i sandet kan komme fra en dataetisk politik og tilhørende dataetiske principper, som overordnet definerer, hvad virksomheden vil gøre og ikke vil gøre med data.



På den baggrund er dette materiale delt i tre udgivelser, som samlet går under navnet "Sæt dataetikken i system":

- **Del 1: Dataetiske politikker**
En overordnet vejledning til at skrive en dataetisk politik.
- **Del 2: Dataetiske principper**
Et værktøj, som giver en ramme til at definere dataetiske principper, der kan indgå i en dataetisk politik.
- **Del 3: Fra principper til praksis**
Et værktøj, der kan bruges, når man skal vurdere en konkret datadrevet løsning ud fra sine dataetiske principper.

Alle materialer tager afsæt i forsikrings- og pensionsbranchens standard for dataetik (Cool eller Creepy), som på brancheniveau definerer en række dataetiske principper.

Sæt dataetikken i system – overblik over det samlede materiale

F&P's dataetiske værktøjer



Målet med det samlede materiale er at give inspiration og værktøjer til at komme i gang med eller løfte et igangværende arbejde med dataetik. Derfor er det ikke en komplet vejledning, men en introduktion til metoder, som kan hjælpe med at sætte dataetikken i system.

To vigtige afgrænsninger

1) "Dataetik skal forstås som den del af etikken, der angår data. Med andre ord er en problemstilling kun dataetisk, når den omhandler behandling af data."

Sådan lyder definitionen fra Dataetisk Råd, og det er den samme definition, vi følger hos F&P. Hvis strategiske beslutninger involverer brug af data, direkte eller indirekte, så involverer de dataetik; og det skal sikres, at den praktiske implementering efterlever jeres rammer for dataetik.

2) I dette materiale fokuserer vi på etikken – ikke juraen.

Når I drøfter dataetik, vil det givetvis også give anledning til GDPR-diskussioner og andre drøftelser i forhold til gældende love. Det er vigtigt at sige, at dette værktøj ikke forholder sig til, hvordan I overholder love og regler, men alene på, hvordan I sætter jeres ramme for dataetik.

I dette materiale arbejder vi derfor med det afsæt, at der er styr på gældende love og regler.

Med det sagt, så vil vi ønske jer god læselyst.

F&P og projektgruppen for dataetik



Del 3 - Fra principper til praksis

Dette værktøj er tredje del i F&P's serie med redskaber til dataetikken og har fokus på at give et værktøj, I kan bruge, når I skal holde konkrete datadrevne løsninger op mod jeres dataetiske principper.

Med afsæt i jeres principper og politik hjælper værktøjet jer med at sikre, at en given datadreven løsning overholder jeres dataetiske politik og hjælper med at identificere områder, hvor der kan være behov for yderligere tilpasninger.

Kort fortalt, skal dette værktøj hjælpe med at:

1. Få overblik over en datadrevet løsning
2. Gennemgå jeres dataetiske principper og identificere de relevante for løsningen
3. Implementere de relevante dataetiske principper i løsningen
4. Etablere en løbende opfølgning.

Hvis I ikke har en dataetisk politik eller dataetiske principper

Værktøjet forudsætter, at I som virksomhed har dataetiske principper eller en dataetisk politik på plads.

Hvis ikke, kan I finde inspiration til at opstille disse i første og anden del af denne serie:

- **"Sæt dataetikken i system:**
Del 1 – Dataetiske politikker"
- **"Sæt dataetikken i system:**
Del 2 – Dataetiske principper"



Kombiner med konsekvensanalysen efter GDPR

Hvis I har udarbejdet en konsekvensanalyse efter GDPR (DPIA), kan I også indrage denne i arbejdet.

Der skal foretages en konsekvensanalyse efter GDPR, når en behandling af data sandsynligvis vil indebære en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, navnlig ved brug af "nye teknologier", herunder anvendelse af teknologier på nye måder.

Læs mere her:

<https://www.datatilsynet.dk/hvad-siger-reglerne/vejledning/sikkerhed/konsekvensanalyse>

Step 1: *Få overblikket*

For at få et første overblik over en datadrevet løsning, beskriver I først selve løsningen, dens formål, hvilke data den bruger, samt hvordan og hvem løsningen påvirker. Eksempelvis påvirker løsningen af kunder/medlemmer¹.

Skabelonen herunder danner udgangspunkt for at opstille det overblik.

Vores skabelon er udfyldt med et (tænkt) eksempel på en datadrevet løsning, hvor en robot hjælper forsikringskunder med at få udbetalt erstatning med det samme via automatiske afgørelser.

Skabelonen er vores forslag til et afsæt. I er velkomne til at bygge videre på den eller udarbejde jeres egen model.

I kan finde en blank skabelon i bilag.



¹Kunder/medlemmer kaldes herefter kunder, men dækker begge kategorier

Model: Få overblikket

I skal alene i korte træk skitsere det faktuelle.

I skal ikke begynde at overveje, om noget er rigtigt eller forkert.

<p>Beskrivelse af løsningen</p> <p>Beskriv kort følgende:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Selve løsningen2) Hvad skal løsningen opnå?3) Hvordan fungerer løsningen?	<p>Eksempel: Robotten klarer anmeldelsen af cykeltyveriet</p> <p>1) Kort beskrivelse af løsningen: En softwarerobot håndterer anmeldelser af stjålne cykler.</p> <p>2) Hvad skal løsningen opnå: Den skal give mulighed for at få erstatning med det samme via automatiske afgørelser.</p> <p>3) Hvordan fungerer den: Kunden udfylder en anmeldelsesformular på selskabets hjemmeside. Hvis anmeldelsen er korrekt udfyldt med alle nødvendige data, sammenligner robotten kundens vurdering af værdien af den stjålne cykel med aggregerede oplysninger på priser i selskabets database. Hvis de to værdier ligger inden for 10 pct. af hinanden udbetales erstatning efter højeste værdi (databasens eller kundens).</p> <p>Hvis værdierne er mere end 10 pct. fra hinanden, eller hvis oplysninger mangler, behandles sagen manuelt. Hvis den vurderede værdi er over 8.000 kroner, behandles sagen manuelt for at undgå misbrug.</p>
<p>Data og databehandling</p> <p>Beskriv:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Hvad skal databehandlingen konkret opnå?2) Hvilke data indgår og hvor kommer de fra?3) Hvordan behandles data? (Prøv at holde det, så en ikke-tekniker kan forstå databehandlingen)4) Hvilken grad af automatisering har løsningen:<ol style="list-style-type: none">1. Løsningen er fuldautomatisk2. Løsningen er delvist automatisk, udvalgte udfald kræver menneskelig aktion3. Løsningen kræver menneskelig aktion i et eller flere led og kan ikke selvstændigt påvirke virksomhed eller kunder. Løsningen kræver eksempelvis gennemsyn og godkendelse af udfald.	<p>Eksempel: Hvad skal databehandlingen konkret opnå? 1) Systemet skal give mulighed for erstatning med det samme, når kunder anmelder cykeltyverier til værdier under 8.000 kroner.</p> <p>Hvilke data indgår og hvor kommer de fra? 2) Data fra kunden via anmeldelse på nettet. Fx tid og sted for tyveriet, cykelmærke, stelnummer, tilbehør, købsfaktura, anslået nuværende værdi og kopi af anmeldelse til politiet. Data hos selskabet med oplysninger om mærker, modeller og priser.</p> <p>Hvordan behandles data? 3) En software robot aflæser data indsendt via formularen og sammenligner stelnummer med politianmeldelse og købsfaktura. Hvis ikke data stemmer overens, udtages sagen til manuel behandling. Pris fra købsfaktura med tidsmæssig nedskrivning sammenlignes med vurderet værdi og selskabets data med prisoplysninger. Hvis værdierne er inden for 10 pct. af hinanden og værdien er under 8.000, kan erstatning udbetales. Hvis ikke udtages sagen til manuel behandling.</p> <p>Hvilken grad af automatisering har løsningen? 4) Løsningen er delvist automatisk. Udvalgte udfald kræver menneskelig aktion.</p>

<p>Interessenter og konsekvenser</p> <p>Beskriv:</p> <p>1) Hvem påvirker løsningen?</p> <p>2) Hvilke mulige både positive eller negative konsekvenser har løsningen (både for jer som virksomhed, og for de interessenter den påvirker)?</p> <p>3) Hvordan informeres kunden om brugen af databehandling og mulige konsekvenser?</p>	<p>Eksempel:</p> <p>1) Hvem påvirker løsningen? Løsningen påvirker selskab samt kunder (sagsbehandling og udbetaling af erstatninger).</p> <p>2) Hvilke mulige både positive eller negative konsekvenser har løsningen?</p> <p>Positive: Hurtigere udbetaling af erstatninger for kunden og mindre manuel sagsbehandling hos selskabet.</p> <p>Negative: For selskabet: Risiko for svindel. Risiko for udbetaling af for høje erstatninger. Kunden kan på baggrund af selskabets data få udbetalt op til 10 pct. mere end den værdi, kunden selv oplyser.</p> <p>For kunden: Hvis sagen udtages til manuel behandling, kan det forlænge sagsbehandlingstiden. Negative udfald for kunden vil alene opstå i sager, der udtages til manuel behandling – fx uoverensstemmelse mellem den værdi kunden angiver, og den som kan findes via selskabets data.</p> <p>3) Hvordan informeres kunden om brugen af databehandling og mulige konsekvenser? Kunden informeres om databehandlingen ved anmeldelse. Processen, indsamlede data og deres betydning beskrives.</p>
---	--

Step 2: Gennemgå jeres dataetiske principper og identificer de relevante

Med overblikket over løsningen på plads vil vi i næste del fokusere på en model, der bidrager til at sikre, at løsningen efterlever jeres dataetiske principper.

Modellen og tilgangen skal sikre, at jeres dataetiske principper konkretiseres i forhold til løsningen, og at I kan indføre eventuelle mitigerende tiltag ud fra en vurdering af risiko for og konsekvens af, at et princip brydes.

Kort beskrevet går tilgangen ud på, at I gør følgende:

1. Holder løsningen op mod jeres dataetiske principper.
2. Ud vælger de relevante principper.
3. Beskriver hvad principperne i praksis betyder for løsningen.
4. Vurderer risiko for at principperne brydes i løsningen.
5. Vurderer konsekvensen, hvis principperne brydes.
6. Bruger vurderingen til at tage stilling til behovet for mitigerende tiltag.

Modellen herunder er udfyldt baseret på vores tænkte eksempel med robotten, som klarer behandlingen af anmeldelsen af cykeltyveriet.

Eksemplet herunder viser et uddrag med afsæt i seks principper.

Vi har også udarbejdet et længere eksempel, som medtager og behandler flere principper.

I finder de yderligere eksempler i bilag.



Dataetiske principper

1. List jeres dataetiske principper.
2. Streg principper ud, som ikke er relevante for løsningen.
3. Begrund de elementer, I streger ud.

Eksempel:

(Principperne er eksempler taget fra første del af denne serie, som giver et værktøj til at opstille dataetiske principper)

Vi skaber transparens om, hvorfor og hvornår vi indsamler data, hvilke typer data vi indsamler og anvender og hvordan de bliver brugt.

Hvis kunder/medlemmer benytter eller tilbydes produkter, som indebærer løbende opsamling af data, eksempelvis kørsels-, smarthome- eller sundhedsdata er vi særligt forpligtigede til at informere om de indsamlede data, hvorfor og hvordan de bruges og betydningen for kundernes/medlemmernes ordninger.

Hvis data anvendes til personalisering af services eller påvirkning af adfærd, så skal det ske i kundernes, medlemmernes eller samfundets interesse.

Når kunderne påvirkes af beslutninger og valgmuligheder, som tager afsæt i personalisering, skal udfaldet være til kunderne fordel.

Det skal være tydeligt for kunder/medlemmer, hvis vi bruger data til at påvirke adfærd for at undgå eller minimere skader.

Vi stiller høje krav til validitet og kvalitet af de data, der anvendes i vores løsninger. Kravene til de enkelte løsninger afvejes i forhold til løsningens brug, omfang og konsekvenser for de personer, der bruger eller berøres af løsningen.

Hvert år må kunderne højst rammes af x-antal fejl, som skyldes fejl eller mangler i vores databehandling eller data. Vi har særligt fokus på klager, som kan følge af databrug og databehandling i automatiske eller semi-automatiske systemer. Vi følger op og retter til, hvis nødvendigt.

Løsningen involverer ikke løbende opsamling af data.

Løsningen personaliserer ikke en service eller påvirker adfærd.

Løsningen personaliserer ikke. Alle kunder behandles ens. Derudover er der indlagt "stop", så der altid er manuel behandling, hvis automatiske afgørelser ikke er til kundens fordel.

Løsningen påvirker ikke adfærd for at minimere eller undgå skader.

Step 3: Implementering af relevante dataetiske principper og nye handlinger

I det følgende giver vi et værktøj til at konkretisere de relevante principper i forhold til en konkret løsning.

Værktøjet giver en model til at vurdere og konkretisere de enkelte principper og afveje behovet for yderligere tiltag ud fra en risikobaseret tilgang.

Modellen herunder er igen vist med cykelrobotten som eksempel. Det tager afsæt i de udvalgte principper på forrige side.

Se bilag for yderligere eksempler på dataetiske principper og konkretiseringen af dem.



Model: Implementering af relevante dataetiske principper og nye handlinger


Forklaring:

1) Gennemgå hvert enkelt af de principper, som er relevante for den konkrete løsning. Konkretiser og beskriv, hvad princippet betyder i praksis for løsningen.


2) Vurder risikoen for, at princippet brydes i løsningen og konsekvensen, hvis det sker.


3) Vurder, om gennemgangen giver anledning til mitigerende tiltag, som skal implementeres i løsningen.


OBS. Hvis der allerede i løsningsdesignet er taget højde for mitigering af risici, skal dette afspejles i søjle 2. Hvis risikoen for fejl fx er mitigeret ved, at en medarbejder skal gennemse alle udfald, der er negative for kunden, skal det fremgå i søjle 2 og kan dermed fjerne behovet for mitigerende tiltag i søjle 3.

1. Princip & konkretisering	2. Vurder risici og konsekvens	3. Behov for nye handlinger/ mitigerende tiltag?
<p>Princip Gengiv det dataetiske princip løsningen skal efterleve</p>  <p>Konkretisering Sæt ord på, hvad princippet konkret betyder (skal betyde) for denne løsning.</p> <p>Med andre ord: Beskriv hvordan princippet i praksis efterleves (kan efterleves) i løsningen.</p>	<p><i>Vurder risikoen for at løsningen bryder princippet, og vurder konsekvensen, hvis det sker.</i></p> <p>1) Hvilken risici er der for at bryde princippet? (helt eller delvist), og hvor stor er risikoen for, at det sker?</p> <p>2) Hvad er implikationen, hvis princippet brydes?</p> <p><i>Vurder de to elementer ud fra den risikomodell, I foretrækker i jeres virksomhed.</i></p> <p><i>For eksemplets skyld har vi her benyttet en eksempel-kategorisering ud fra: Lav, mellem, høj risiko</i></p>	<p><i>Beskriv de konkrete mitigerende tiltag, som gennemgangen giver anledning til at indføre for at efterleve jeres principper.</i></p> <p><i>Angiv, hvordan de mitigerende tiltag vil ændre risikovurderingen i søjle 2.</i></p>

Eksempler

Princip & konkretisering	Risici og konsekvens	Behov for nye handlinger/ mitigerende tiltag
<p>Princip Vi skaber transparens om, hvorfor og hvornår vi indsamler data, hvilke typer data vi indsamler og anvender, og hvordan de bliver brugt.</p>  <p>Konkretisering Når anmeldelsesformularen udfyldes, skal der gives tydelig og letforståelig information om databrug og indsamling.</p>	<p>Risici for brud 1) Mellem Det er potentielt kompleks information, der skal formidles til en bred målgruppe med forskellige forudsætninger, så der er "mellem risiko" for, at informationen ikke bliver forstået.</p> <p>Konsekvens ved brud 2) Mellem Kunderne kan blive fejlinformet om betydningen af data og konsekvenser, hvis teksten er forkert. Eller; hvis teksten ikke fremgår, har kunderne ikke mulighed for at forstå, hvilke data der indsamles og hvordan de bliver brugt.</p>	<p>Ny handling Informationen brugertestes på repræsentanter fra målgruppen.</p> <p>Risici efter tiltag 1) Lav Brugertest reducerer risikoen for, at princippet brydes.</p> <p>Konsekvens efter tiltag 2) Mellem Konsekvensen ved brud er uændret.</p>

<p>Princip Vi stiller høje krav til validitet og kvalitet af de data, der anvendes i vores løsninger. Datakravene til de enkelte løsninger afvejes i forhold til løsningens brug, omfang og konsekvenser for de personer der bruger eller berøres af løsningen.</p>  <p>Konkretisering Data på priser i selskabets database vedligeholdes og opdateres årligt.</p>	<p>Risici for brud 1) Mellem Hvis priser i løsningens database ikke er opdaterede, vil kunden få forkerte afgørelser – eller der vil ikke ske automatiske afgørelser, da kundens vurdering og databasen vil være for langt fra hinanden.</p> <p>Konsekvens ved brud 2) Høj Automatiseringen ophører – eller kunden vil ikke få retvisende udbetalinger.</p>	<p>Ny handling Årlig opfølgning på om opdatering er sket</p> <p>Risici efter tiltag: 1) Lav Opdatering reducerer risikoen for fejl i databasen.</p> <p>Konsekvens efter tiltag 2) Høj Uændret. Tiltaget ændrer ikke konsekvensen ved brud.</p>
---	---	---

<p>Princip Hvert år må kunderne højst rammes af x-antal fejl, som skyldes fejl eller mangler i vores databehandling eller data. Vi har særligt fokus på klager, som kan følge af databrug og databehandling i automatiske eller semi-automatiske systemer. Vi følger op og retter, hvis nødvendigt til.</p>  <p>Konkretisering Der må højst være fejl i 5 pct. af afgørelserne. (Fejl forstået således, at en kunde klager over fx værdiansættelse af cykel og får ret).</p>	<p>Risici for brud 1) Lav De øvrige tiltag i forhold til løsningen vurderes at reducere risikoen for fejl betragteligt.</p> <p>Konsekvens ved brud 2) Mellem Fejl vil qua løsningens opbygning typisk føre til, at sagen ikke afsluttes automatisk. Der er kun i begrænset omfang risiko for fejl, som økonomisk påvirker kunden.</p>	<p>Ny handling Der rapporteres på antallet af klager og årsag. Der følges op og rettes til, hvis nødvendigt.</p> <p>Risici efter tiltag 1) Lav Tiltaget styrker opfølgningen på mulige fejl, men ændrer ikke den initiale risiko for brud.</p> <p>Konsekvens efter tiltag 2) Mellem Risikoen er uændret.</p>
---	---	---

Step 4: Opsamling og opfølgning på konkrete tilretninger af løsningen

Som en opsamling opstiller vi en oversigt over tiltag, som gennemgangen har givet anledning til at indføre.

Oversigten kan bruges som tjekliste til at sikre, at tiltagene indføres og overholdes.

Vi anbefaler, at I løbende (fx årligt) genbesøger tjeklisterne for jeres løsninger for at se, om der er behov for ændringer og for at sikre, at løbende tiltag udføres som planlagt – fx opdateringer af data, indsamling af feedback, rapportering m.v.

Eksemplet herunder viser de udvalgte scenarier.

Se bilag for yderligere eksempler.



Model: Tjekliste

Eksempel: Robotten klarer cykeltyveriet

<p><i>Forklaring:</i> Initiativ: Beskriv det konkrete initiativ / den konkrete tilretning af løsningen.</p> <p>Tjek/opfølgning » Beskriv, hvordan det tjekkes, at initiativet er implementeret / eventuel løbende opfølgning.</p>	Status pr dato
<p>Initiativ: Ved brug af løsningen skal der være transparens om databrug og indsamling.</p> <p>Tjek/opfølgning » Informationen brugertestes på repræsentanter fra målgruppen inden lancering.</p>	
<p>Initiativ: Data på priser i selskabets database vedligeholdes og opdateres årligt.</p> <p>Tjek/opfølgning » Årlig opfølgning på om opdatering er sket.</p>	
<p>Initiativ: Der må højst være fejl i 5 pct. af afgørelserne. (fejl forstået således, at en kunde klager over fx værdiansættelse af cykel og får ret).</p> <p>Tjek/opfølgning» Der rapporteres halvårligt på antallet af klager og årsag.</p> <p>» Der følges op og rettes til, hvis nødvendigt.</p>	

BILAG

Step 2 - yderligere eksempler: Gennemgå jeres dataetiske principper og identificer de relevante

1. List jeres dataetiske principper.
2. Streg principper ud, som ikke er relevante for løsningen.
3. Begrund de elementer, I streger ud.

Eksempel:

(Principperne er eksempler taget fra første del af denne serie, som giver et værktøj til at opstille dataetiske principper)

Vi har særligt fokus på transparens om, hvilke typer data der har betydning for, hvordan selskabet fastsætter pris og vilkår på forsikringer eller pensionsordninger, herunder eventuelle undtagelser i dækningsomfang.


Alle vores kunder skal have adgang til forsikringer/pensionsordninger på rimelige vilkår. Også dem, der fravælger ordninger med særlig avanceret databrug.

Vi behandler data med respekt for personers privatliv og beskytter personlige oplysninger. Vi indsamler og behandler kun data, der er nødvendige for at levere de ønskede services til kunder.


Vi følger udviklingen, bidrager til informationsdeling og styrker løbende vores cyber-sikkerhed, så kundernes data er beskyttet mod læk og misbrug.

Step 3 - yderligere eksempler: Implementer de relevante dataetiske principper i løsningen

Implementering af relevante dataetiske principper & nye handlinger

Princip & konkretisering	Risici og konsekvens	Behov for nye handlinger/ mitigerende tiltag
<p>Princip Vi har særligt fokus på transparens om, hvilke typer data der har betydning for, hvordan selskabet fastsætter pris og vilkår på forsikringer eller pensionsordninger, herunder eventuelle undtagelser i dækningsomfang.</p>  <p>Konkretisering Det skal være tydeligt ved udfyldelse af anmeldelsesformular, hvordan kundens/medlemmets oplysninger om cyklens værdi har betydning for afgørelsen.</p>	<p>Risici for brud 1) Mellem Hvis informationen ikke gives klart og tydeligt, kan det være svært for kunden at forstå sammenhæng. Risikoen forøges, da der skal formidles til en divers målgruppe med forskellige forudsætninger, så der er "mellem risiko" for, at informationen ikke bliver forstået.</p> <p>Konsekvens ved brud 2) Mellem Kunden forstår ikke baggrunden for afgørelsen og forstår ikke, hvordan de "selvangivne" data har påvirket udfaldet.</p>	<p>Ny handling Informationen brugertestes på repræsentanter fra målgruppen.</p> <p>Risici efter tiltag 1) Lav Brugertest reducerer risikoen for, at princippet brydes.</p> <p>Konsekvens efter tiltag 2) Mellem Konsekvensen ved brud er uændret.</p>

<p>Princip Alle vores kunder skal have adgang til forsikringer/pensionsordninger på rimelige vilkår. Også dem, der fravælger ordninger med særlig avanceret databrug.</p>  <p>Konkretisering Kunder, som ikke kan/vil benytte den digitale løsning, kan fortsat anmelde via telefon. Denne mulighed vises tydeligt i løsningen.</p>	<p>Risici for brud 1) Høj Der vil være kunder, som enten ikke kan eller vil benytte den automatiske løsning.</p> <p>Konsekvens ved brud 2) Høj Kunder, som ikke kan eller vil benytte den automatiske løsning, afskæres fra den hurtigere sagsbehandling. Hvis der ikke er alternative indgange, afskæres de fra anmeldelse.</p>	<p>Ny handling Det skal være tydeligt for alle, at det er muligt at fravælge den automatiske behandling ved i stedet at ringe ind ved anmeldelse. Information og implementering af dette indgår i brugertest.</p> <p>Risici efter tiltag 1) Høj Tiltaget ændrer ikke på antallet af kunder/medlemmer, som ikke kan eller vil benytte løsningen.</p> <p>Konsekvens efter tiltag 2) Mellem Etableringen af et tydeligt alternativ reducerer konsekvensen for de berørte kunder/medlemmer.</p>
--	--	--

<p>Princip Vi behandler data med respekt for personers privatliv og beskytter personlige oplysninger. Vi indsamler og behandler kun data, der er nødvendige for at levere de ønskede services til kunder.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Konkretisering: Det sikres inden lancering, at løsningen alene indsamler de oplysninger, som er nødvendige.</p>	<p>Risici for brud 1) Mellem De indsendte oplysninger (fx faktura og anmeldelse) kan indeholde yderligere oplysninger. Det vurderes, at disse ikke er af følsom karakter.</p> <p>Konsekvens ved brud 2) Lav Da oplysningerne ikke har følsom karakter, anses konsekvensen som lav.</p>	<p>Ny handling Der indsendes købsfaktura samt politianmeldelse. Disse kan indeholde yderligere oplysninger. Disse dokumenter skal slettes/reduceres til alene nødvendige oplysninger efter behandling i løsningen.</p> <p>Risici efter tiltag 1) Mellem Oplysninger reduceres til det nødvendige. Det kan dog først ske efter indsendelse, hvorfor risikoen er mellem.</p> <p>Konsekvens efter tiltag 2) Lav Risikoen uændret.</p>
---	--	---

<p>Princip Vi følger udviklingen, bidrager til informationsdeling og styrker løbende vores cyber-sikkerhed, så kundernes data er beskyttet mod læk og misbrug.</p> <p style="text-align: center;"></p> <p>Konkretisering Løsningen er underlagt selskabets generelle retningslinjer for cyber-sikkerhed/privatliv, som beskytter mod læk og misbrug.</p>	<p>Risici for brud 1) Lav Løsningens karakter betyder, at de generelle retningslinjer reducerer risikoen i nødvendigt omfang.</p> <p>Konsekvens ved brud 2) Lav De generelle retningslinjer har et passende sikkerhedsniveau i forhold til løsningens karakter.</p>	<p>Ny handling Ikke relevant. Karakteren af data og databehandling i løsningen giver ikke anledning til et højere sikkerhedsniveau.</p>
---	---	--

Step 4 - yderligere eksempler: Etabler en løbende opsamling på konkrete tilretninger af løsningen

Opsamling og opfølgning på konkrete tilretninger af løsningen Tjekliste: Robotten klarer cykeltyveriet - Komplet eksempel

<p>Initiativ: Det skal være tydeligt ved brug af løsningen, hvordan kundens/medlemmets oplysninger om cyklens værdi har betydning for afgørelsen.</p> <p>Tjek/opfølgning » Informationen brugertestes på repræsentanter fra målgruppen inden lancering.</p> <p>» Der indføres stikprøver (indarbejdes i tidsbegrænset periode i eksisterende opfølgning), hvor kunden/medlemmet efter afgørelse, spørges om de har forstået, at den var automatisk, og om de forstod logikken i systemet.</p> <p>Behov for yderligere tilretninger fastlægges ud fra undersøgelsens resultater.</p>	
<p>Initiativ: Det sikres, at løsningen alene indsamler de oplysninger, som er nødvendige.</p> <p>Tjek/opfølgning » Indsendte dokumenter skal slettes/reduceres til alene nødvendige oplysninger efter behandling i løsningen.</p> <p>Der skal indsendes købsfaktura samt politianmeldelse. Disse kan indeholde yderligere oplysninger.</p>	
<p>Initiativ: Kunder/medlemmer, som ikke kan/vil benytte den digitale løsning, kan fortsat anmelde via telefon.</p> <p>Tjek/opfølgning » Denne mulighed vises tydeligt i løsningen.</p> <p>Tydelig/synlighed af alternativ indgår i brugertest inden lancering.</p>	

Step 1: Få overblik over en datadrevet løsning

<p>Beskrivelse af løsningen</p> <p><i>Beskriv kort følgende:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1) Selve løsningen2) Hvad skal løsningen opnå?3) Hvordan fungerer løsningen?	<p>Udfyld her</p>
<p>Data og databehandling</p> <p><i>Beskriv:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1) Hvad skal databehandlingen konkret opnå?2) Hvilke data indgår og hvor kommer de fra?3) Hvordan behandles data? (Prøv at holde det, så en ikke-tekniker kan forstå databehandlingen)4) Hvilken grad af automatisering har løsningen:<ol style="list-style-type: none">1. Løsningen er fuldautomatisk2. Løsningen er delvist automatisk, udvalgte udfald kræver menneskelig aktion3. Løsningen kræver menneskelig aktion i et eller flere led og kan ikke selvstændigt påvirke virksomhed eller kunder. Løsningen kræver eksempelvis gennemsyn og godkendelse af udfald.	<p>Udfyld her</p>

Interessenter og konsekvenser

Beskriv:

1) Hvem påvirker løsningen?

2) Hvilke mulige både positive eller negative konsekvenser har løsningen (både for jer som virksomhed, og for de interessenter den påvirker)?

3) Hvordan informeres kunden om brugen af databehandling og mulige konsekvenser?

Step 2: Dataetiske principper

1. List jeres dataetiske principper.
2. Streg principper ud, som ikke er relevante for løsningen.
3. Begrund de elementer, I streger ud.

<p><i>Udfyld med jeres dataetiske principper</i></p>	<p><i>Udfyld med begrundelser for de principper, som ikke er relevante (som er streget ud).</i></p>
--	---

Step 3: Implementering af relevante dataetiske principper og nye handlinger


Forklaring:

1) Gennemgå hvert enkelt af de principper, som er relevante for den konkrete løsning. Konkretiser og beskriv, hvad princippet betyder i praksis for løsningen.


2) Vurder risikoen for, at princippet brydes i løsningen og konsekvensen, hvis det sker.

3) Vurder, om gennemgangen giver anledning til mitigerende tiltag, som skal implementeres i løsningen.

OBS. Hvis der allerede i løsningsdesignet er taget højde for mitigering af risici, skal dette afspejles i søjle 2. Hvis risikoen for fejl fx er mitigeret ved, at en medarbejder skal gennemse alle udfald, der er negative for kunden, skal det fremgå i søjle 2 og kan dermed fjerne behovet for mitigerende tiltag i søjle 3.

1. Princip & konkretisering	2. Vurder risici og konsekvens	3. Behov for nye handlinger/ mitigerende tiltag?
<p>Princip: Gengiv det dataetiske princip løsningen skal efterleve</p>  <p>Konkretisering: Sæt ord på, hvad princippet konkret betyder (skal betyde) for denne løsning.</p> <p>Med andre ord: Beskriv hvordan princippet i praksis efterleves (kan efterleves) i løsningen.</p>	<p>Vurder risikoen for at løsningen bryder princippet, og vurder konsekvensen, hvis det sker.</p> <p>1) Hvilken risici er der for at bryde princippet? (helt eller delvist), og hvor stor er risikoen for, at det sker?</p> <p>2) Hvad er implikationen, hvis princippet brydes?</p> <p>Vurder de to elementer ud fra den risikomodell, I foretrækker i jeres virksomhed.</p> <p>For eksemplets skyld har vi her benyttet en eksempel-kategorisering ud fra: Lav, mellem, høj risiko</p>	<p>Beskriv de konkrete mitigerende tiltag, som gennemgangen giver anledning til at indføre for at efterleve jeres principper.</p> <p>Angiv hvordan de mitigerende tiltag vil ændre risikovurderingen i søjle 2.</p>

Fortsættes på næste side

<p>Princip <i>Udfyld her</i></p>	<p>Risici for brud <i>Udfyld her</i></p>	<p>Ny handling <i>Udfyld her</i></p>
<p></p> <p>Konkretisering <i>Udfyld her</i></p>	<p>Konsekvens ved brud <i>Udfyld her</i></p>	<p>Risici efter tiltag <i>Udfyld her</i></p>
		<p>Konsekvens efter tiltag <i>Udfyld her</i></p>

Step 4: Tjekliste

Eksempel: Robotten klarer cykeltyveriet

<i>Forklaring:</i> Initiativ: Beskriv det konkrete initiativ / den konkrete tilretning af løsningen Tjek/opfølgning » Beskriv, hvordan det tjekkes, at initiativet er implementeret / eventuel løbende opfølgning	Status pr dato
Initiativ: Tjek/opfølgning »	
Initiativ: Tjek/opfølgning »	
Initiativ: Tjek/opfølgning »	
Initiativ: Tjek/opfølgning»	



Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf. 41 91 91 91
fp@fogp.dk
www.fogp.dk

Hvis du har spørgsmål til materialet,
er du velkommen til at kontakte:

Jakob Holm
Chefkonsulent, digitaliseringspolitik
Tlf. 41 91 91 76
jho@fogp.dk

F&P er brancheorganisation for forsikrings- og pensionselskaber. Vi varetager branchens interesser og arbejder for, at branchen bliver kendt for sit bidrag til at løse nogle af de største udfordringer, det danske og internationale samfund står over for. Det drejer sig om velfærd og tryghed for den enkelte dansker, og det drejer sig om bæredygtighed og den nødvendige grønne omstilling.