

1. Indledning og formål

Formålet med politikken og retningslinjerne er at understøtte Vellivs forretningsmodel, værdigrundlag og vision. Dette er et led i varetagelsen af den overordnede og strategiske ledelse, som bestyrelsen er ansvarlig for samt at sikringen er betryggende i forhold til virksomhedens forretningsmæssige aktiviteter, organisation og ressourcer samt de markedsforhold, som Vellivs aktiviteter drives under.

Det er væsentligt for Velliv, at kunder og omverden kan have tillid til vores håndtering og opbevaring af data. Velliv prioriterer således etisk ansvarlig anvendelse af data højt. Det betyder, at vi har fokus på det felt, hvor teknologi og dataanvendelse møder værdier og normer i det samfund, vi agerer i, samt på kunders rettigheder og interesser.

Politik for dataetik gælder for alle medarbejdere i Velliv og kan findes på Velnet (Vellivs intranet) med link til styringsdokumentet i VelRisk.

Ledere i Velliv har et særligt ansvar for at gå forrest med et godt eksempel samt sikre, at alle medarbejdere inden for lederens ansvarsområde kender og efterlever politikken.

2. Politik

Politikken for dataetik indeholder bestyrelsens overordnede strategiske mål for dataetik, herunder identifikation og afgrænsning af de risici, Velliv ønsker at påtage sig, samt anvisninger på, hvorledes de strategiske mål for dataetik opnås.

2.1 Strategiske mål

Politik og retningslinjer for dataetik skal tydeliggøre, hvordan Vellivs bestyrelse har besluttet, at selskabet skal arbejde med etik i forbindelse med dataanvendelse, samt at sætte en ramme for hvordan vi indsamler, analyserer, bruger og formidler data. Den supplerer Vellivs politik og retningslinjer for databeskyttelse, der fastlægger de overordnede krav til Vellivs håndtering af personoplysninger og Vellivs politik og retningslinjer for informationssikkerhed som beskriver, hvordan vi passer på Vellivs data, herunder relevante sikkerhedsstandarder til opbevaring af data, adgangsstyring og transport af data.

De strategiske mål for Vellivs arbejde med dataetik tager afsæt direkte i forretningsmodellen og i selskabets værdier om ordentlighed, optimisme og omsorg.

Vellivs produkter, services og rådgivning har til formål via ansvarlig brug af data at skabe gennemsigtighed i datahåndteringen og dataudviklingen. Vellivs dataetiske adfærd skal derfor både bidrage positivt til kunders tryk og skabe forretningsmæssig værdi. Dette gøres ved at understøtte en databehandling, udvikling og digitalisering, der lægger vægt på:

- transparent anvendelse af data
- inddragelse af data, der kan fremme kundernes interesse og mulige valg af løsninger
- forsvarlig etisk brug af data ved yderligere digitalisering

Nedenfor uddybes de tre områder.

Det mener vi med transparent anvendelse af data

I Vellivs dataindsamling lægges der vægt på, at indsamlingen af data er gennemskelig og gennemsigtig samt at indsamlede persondata har et konkret og legitimt formål.

Vellivs anvendelse af data er formålsbegrænset og transparent, og skal bidrage til, at vi til enhver tid bevarer kundernes tillid og tilfredshed, ved at behandle data med respekt og på den mest retvisende måde.

Det mener vi med inddragelse af data, der kan fremme kundernes interesse

Vellivs processer er baseret på relevante og valide data, der bedst muligt understøtter rådgivning og betjening af kunder og medvirker til at fremme god kunderådgivning. Data inddrages og anvendes i det omfang, det kan medvirke til individuelt tilpasset rådgivning samt mere præcis og relevant tilbudsgivning, men også i andre situationer, der kan fremme hele kundeporteføljens interesse, fx i udredning af svindelsager.

Det mener vi med forsvarlig etisk brug af data ved yderligere digitalisering

Som et led i Vellivs forretningsudvikling og digitalisering anvendes relevant teknologi. Det overordnede mål med anvendelsen af digitalisering og teknologi er at forbedre kundeoplevelse samt udvikle Vellivs konkurrencekraft. Velliv anvender Artificial Intelligence ("AI") og andre teknologier for at udvikle og optimere administrationsprocesser, nedbringe ekspeditionstider og omkostninger samt forbedre kundeoplevelsen.

Ved brug af teknologi og udvikling af digitalisering skal dataetikken guide til en bæredygtig og ansvarlig brug af data.

Politik og retningslinjer for dataetik gælder for data om kunder, medarbejdere, samarbejdspartnere, leverandører og distributører som Velliv indsamler fra eksterne kilder, samt data som Velliv selv skaber ved brug og udvikling af teknologi. Data omfatter både struktureret og ustruktureret data, som fx e-mails eller andet data, der ikke foreligger i en genkendelig struktur.

Behandling af data er en integreret del af processerne forbundet med Vellivs kerneopgaver, som er at skabe økonomisk sikkerhed for kunderne gennem hele livet, ved at levere pensionsopsparing, livsforsikringsprodukter samt rådgivning.

2.2 Risici inden for området

Velliv er en samfundsansvarlig aktør, der agerer ansvarligt i udførelsen af Vellivs forretning, og det gælder også den dataetiske adfærd.

Mængden af data, der er tilgængelig og mulig at tilgå og skabe, er vokset i takt med den teknologiske udvikling og digitalisering af opgaver. Hvis ikke Velliv tilsvarende styrker kompetencerne, som giver god bevidsthed omkring dataanvendelsen, vil det medføre forøgede risici. Velliv ønsker at undgå de nedenfor beskrevne risici, der er forbundet med ikke etisk og ansvarlig brug af data.

Vellivs væsentligste risici forbundet med dataetik er omdømmemæssige risici, hvor selskabet ved en ikke etisk dataanvendelse kan overskride kundernes personlige grænser for brug af data. Dette kan resultere i negativ omtale og direkte kundeafgang og dermed økonomiske konsekvenser for Velliv.

På den anden side er der også risici forbundet med en begrænset anvendelse af data, da Velliv kan risikere, at rådgivningen ikke bliver relevant for den enkelte kunde. Velliv kan desuden tabe konkurrencekraft og indtjening, hvis der anlægges en dataanvendelse, der er på et lavere niveau sammenlignet med konkurrenternes og samfundets generelle accept på området. Grænserne for, hvad der er normativt, flytter sig i takt med den digitale udvikling, og over en kort periode kan der ske store ændringer i forhold til, hvad der opfattes som normalt eller rimeligt. Overordnet tilstræber Velliv at lægge sig op ad det niveau, som vurderes at være acceptabelt i samfundet.

Velliv arbejder kontinuerligt med at forstå og mitigere de risici, som følger af dataanvendelsen i udviklingsprocesser og i den løbende overvejelse af, hvordan data anvendes. I disse processer bliver risici vurderet i forhold til den forventede værdi, som dataanvendelsen vil give, før data aktivt anvendes. Således sikrer Velliv bedst mulig etisk og ansvarlig anvendelse af data.

2.3 Metode og procesbeskrivelse

I nærværende afsnit beskrives, hvordan Velliv vil opnå det strategiske mål.

I arbejdet med opnåelse af målene søges løbende guidens i danske og europæiske standarder, herunder fx Forsikring & Pensions dataetiske principper "Cool eller Creepy", EU's Etiske Retningslinjer for Pålidelig Kunstig Intelligens og Dataetisk Råds anbefalinger "Dataetik – Sådan gør du".

Velliv deltager desuden i samarbejder og søger indflydelse, der kan bidrage positivt til udviklingen af dataetik i samfundet og i forsikrings- og pensionsbranchen, særligt ved anvendelse af yderligere digitaliseringsmuligheder, såfremt muligheder opstår fx via brancheforeningen Forsikring & Pension.

Sådan sikrer vi transparent anvendelse af data

Når Velliv rådgiver kunderne, sker det på grundlag af kundens egne data eller statistiske data, der vurderes at være direkte relevante for at varetage vores kunders interesser bedst muligt. Herudover informeres kunderne, hvis vi opsamler eller bruger data, når de får tilbudt produkter og services, som indebærer løbende indsamling af data.

Vi er transparente omkring, hvilke typer data der indgår i prissætningen af de enkelte produkter, som kunden tilbydes.

På Velliv.dk findes der oplysninger til kunderne om behandling af deres persondata, samt hvordan Velliv arbejder med dataetik.

Sådan inddrager vi data, der kan fremme kundens interesse

Velliv sikrer, at de anvendte data er valide fx ved at forpligte både erhvervs- og privatkunder til løbende at opdatere relevante data fx kontaktoplysninger, ligesom data løbende opdateres via offentlige og lovpligtige registre.

Når der træffes beslutning om anvendelse af kundedata, sker det i respekt for de enkelte kunders privatliv og uden at kompromittere kundernes selvbestemmelse, samt i en afvejning af hensynet til kundeporteføljen som helhed.

Ved håndtering af skadesager og mistanke om uoverensstemmelser i oplysningerne i sagen indhentet fra kunde, tredjemand kan Velliv iværksætte en særlig undersøgelse for at afdække eventuel forsikringssvindel. Velliv anvender i den sammenhæng Forsikring & Pensions "Kodeks for særlig undersøgelse af forsikringssager". Kodekset har til formål at sikre et højt retssikkerhedsmæssigt og etisk niveau, så kunderne kan have tillid til, at vi kun benytter undersøgelsesmetoder, der er rimelige i forhold til sagens omfang, og som i mindst muligt omfang er til gene for kunden.

Når der foretages overvejelser om dataetiske valg vedr. nye administrationsprocesser, rådgivningsservices eller produkter kan Velliv vælge at inddrage kundepaneller.

Sådan sikrer vi forsvarlig etisk anvendelse af data ved yderligere digitalisering

Ved udvikling af nye produkter og serviceydelser følges fastlagte processer, der blandt andet omfatter vurdering af etiske overvejelser for og imod anvendelsen af data. Udvikling af AI modeller i Velliv følger EU's Etiske Retningslinjer for Pålidelig Kunstig Intelligens, Forsikring & Pensions dataetiske principper (Cool eller Creepy) samt Finanstilsynets notat om god praksis ved brug af kunstig intelligens.

I administrationsprocesser og optimeringen af generelle driftsprocesser udvikler Velliv løbende AI-modeller, der skal støtte og styrke medarbejderne i Velliv i deres daglige arbejde og beslutninger. AI-modellernes beslutninger behandles af en Velliv medarbejder, inden de eventuelt indgår i dialog med en kunde.

Ved udvikling af nye AI-modeller forholder Velliv sig til, om det data, der benyttes til træning, kan give anledning til, at modellen bliver partisk (bias). Dette dokumenteres bl.a. ved, at nye modeller ikke sættes i produktion, før der foreligger dokumentation for overholdelse af EU's Etiske Retningslinje for Pålidelig Kunstig Intelligens.

Der sikres passende governance omkring Vellivs data og AI-modeller med scoring af modellerne ift. til den mest optimale risikostyring heromkring. Dette vil bl.a. indregne en models formålsvurdering, opsætning af modelstyring med stillingtagen til fx modelvalidering, forklarlighed samt datastyring ift. dataopbevaring og adgangsstyring.

3 Retningslinjer

Direktionen er ansvarlig for implementering af politik og retningslinjer for dataetik og skal sikre etablering af tilstrækkelige forretningsgange, fastsætte funktionsbeskrivelser, manualer og beredskabsplaner og nedsætte relevante komitéer

Retningslinjerne for dataetik fastsætter rammerne for de beslutninger direktionen kan træffe, herunder hvilke begrænsninger direktionen er underlagt. Desuden fastsættes retningslinjer for kontroller og rapportering til bestyrelsen om dataetik for at sikre, at risikotagen og beslutninger truffet af direktionen er inden for bestyrelsens risikoappetit.

3.1 Rammer

For at sikre transparens skal Velliv alene anvende data, der er:

- indsamlet direkte fra vores kunder eller fra en person eller arbejdsgiver, der handler på vegne af Vellivs kunder
- fra valide kilder, og hvor kunden er orienteret om, at data vil indgå i dataindsamlingen
- offentligt tilgængelige i de tilfælde, hvor anvendelsen er transparent og direkte i kunders interesse.

For at sikre inddragelse af data, der kan fremme kunders interesse, skal der ved udvikling af nye behandlingsaktiviteter foretages en vurdering af, hvorvidt Velliv har en legitim interesse, der ikke unødigt underminerer

kundens interesse. Vurderingen foretages i Komiteen for Informationssikkerhed og dataetik og indstilles til beslutning i direktionen. Et eksempel på en aktivitet der skal behandles i henhold til ovenstående ville fx være brugen af Netscraping i Velliv.

For sikring af forsvarlig etisk brug af data ved yderligere digitalisering skal dataetiske dilemmaer enten indbragt via anmeldelsespostkassen eller på anden måde komme den dataetik ansvarlige i hænde behandles i komiteen for Informationssikkerhed og dataetik, som udarbejder evt. indstilling til beslutning i direktionen.

3.2 Overvågning og kontroller

Direktionen overvåger efterlevelsen af politik og retningslinjer for dataetik via rapportering fra Komiteen for Informationssikkerhed og dataetik. Her overvåges brud på dataetikken, indmeldte dataetiske dilemmaer samt SERK-risici og hændelser overvåges.

Direktionen er ansvarlig for, at etablerede forretningsgange sikrer, at overvågning og kontroller bliver udført med passende intervaller af alle væsentlige risikobehæftede opgaver på området.

3.3 Rapportering

Velliv er omfattet af pligten til at redegøre for selskabets politik og retningslinjer for dataetik i årsrapportens ledelsesberetning i overensstemmelse med bekendtgørelse om finansielle rapporter for forsikringsselskaber og tværgående pensionskasser.

Der rapporteres løbende om arbejdet med dataetik i Vellivs Komité for Informationssikkerhed og dataetik. Direktionen orienteres derudover løbende om arbejdet via periodiske rapporteringer.

Ved hændelser af omdømme- eller konkurrencemæssig karakter, orienteres bestyrelsen i overensstemmelse med den almindelige forretningsdrift. Yderligere orienteres bestyrelsen om arbejdet i forbindelse med årsrapporteringen.

4 Ikrafttrædelse og ajourføring

Bestyrelsen for Velliv har på møde den 6. marts 2025 vedtaget politik og retningslinjer for dataetik, som erstatter politik for dataetik af den 2. marts 2023.

Politikken revideres løbende og ved væsentlige ændringer, dog mindst en gang årligt.

5 Referencer

Lovgivning

- §§ 95 og 132 i lov om forsikringsvirksomhed
- Bekendtgørelse nr. 503 af 23. maj 2024 om finansielle rapporter for forsikringsselskaber og tværgående pensionskasser
- Bekendtgørelse nr. 1405 af 12. maj 2024 om ledelse og styring af forsikringsselskaber m.v. (ledelsesbekendtgørelsen)
- EU's Ethiske Retningslinjer for Pålidelig Kunstig Intelligens
- Forsikring & Pensions dataetiske principper: Cool eller Creepy
- Forsikring & Pensions kodeks for særlig undersøgelse af forsikringssager
- Dataetisk Råds anbefalinger: Dataetik – Sådan gør du
- Notat fra Finanstilsynet: God praksis ved brug af kunstig intelligens

Referencer til andre politikker og retningslinjer

- Retningslinjer for brug af kundedata til udvikling af Maskinlæringsmodeller
- Politik og retningslinjer for databeskyttelse
- Politik og retningslinjer for informationssikkerhed
- Politik og retningslinjer for samfundsansvar
- Instruks til direktionen i Velliv