

Examen voor de Robo-adviseur?

Kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen

Consumenten kunnen tegenwoordig zelf eenvoudig online financiële producten afsluiten, zoals autoverzekeringen of reisverzekeringen. We kunnen steeds complexere dienstverlening automatiseren omdat we de technologie en de impact ervan beter begrijpen. We staan nu op de drempel van een volgende fase. Een fase waarin toepassingen steeds verdergaand autonoom beslissingen nemen en advies kunnen geven. Slimme automatisering gaat bijna ongemerkt over in virtuele adviseurs: de Robo-adviseur.

SIVI onderzoekt de invoering van een branchebreed kwaliteitssysteem om het klantbelang te borgen rond de inzet van autonome toepassingen. Dit kwaliteitssysteem moet een normenkader bieden voor toetsing van autonome toepassingen. Het doel is tweeledig:

- *aantoonbaar voldoen aan de wetgeving;*
- *borgen van de juiste inzet van de technologie.*

SIVI start met dit paper de discussie over de invulling van het kwaliteitssysteem.

- Opkomst van toepassingen die geheel autonoom beslissingen nemen en advies geven: de Robo-adviseur.
- De verzekeringsbranche moet borgen dat ze technologie op de juiste wijze inzet en daarmee klantbelang beschermt.
- De overheid stelt eisen aan de kwaliteit van autonome toepassingen (Wft) die de branche moet vertalen naar toetsbare kaders.
- Een branchebreed kwaliteitssysteem maakt de kwaliteit van autonome toepassingen beheersbaar, aantoonbaar, controleerbaar en evalueerbaar.
- Met dit paper start SIVI de discussie over de invulling van een kwaliteitssysteem.

Inhoud

1. Inleiding.....	2
2. ICT in het hart van de dienstverlening.....	3
3. Wettelijke kaders voor Robo-advies.....	5
4. Grip op kwaliteit.....	7
5. Naar een kwaliteitssysteem in de verzekeringsbranche.....	10

De waarde van vernieuwing

SIVI ontwikkelt en beheert standaarden voor digitaal zakendoen in de verzekeringsbranche. Onafhankelijk en deskundig. Gebaseerd op inzichten om kosten te verlagen en waarde toe te voegen. Inzichten die verder reiken dan de standaarden alleen. SIVI analyseert trends, onderzoekt de impact van nieuwe technologieën en inspireert alle ketenpartners om samen nieuwe stappen te zetten. Met de ambitie om digitaal verkeer voor de sector en de consument te laten werken.

SIVI, standaard verandering

1. Inleiding

Grenzen van automatisering schuiven op

Of het nu gaat om de aankoop van een boek of een verzekering, de consument wil en verwacht toenemend selfservice: 24-7 een transactie uitvoeren en zonder tussenkomst van derden.

Het is inmiddels al geruime tijd mogelijk om eenvoudig online zelf financiële producten af te sluiten, zoals autoverzekeringen of reisverzekeringen. Omdat we door de tijd heen de technologie en de impact ervan steeds beter begrijpen, zijn we in staat steeds complexere dienstverlening te automatiseren. We staan op de drempel van een volgende fase waarin toepassingen steeds verdergaand autonoom – zonder de tussenkomst van een natuurlijk persoon – beslissingen nemen en advies kunnen geven. Slimme automatisering gaat bijna ongemerkt over in virtuele adviseurs: de Robo-adviseur.



Risico's door inzet technologie

Automatiseren leidt ook tot risico's. Een autonome toepassing betekent geen directe menselijke reflectie op de uitkomst. Fouten zijn hierdoor niet direct zichtbaar en kunnen zeer laat opgemerkt worden. Open source en prijsverlagingen brengen de technologie binnen het bereik van een steeds grotere groep aanbieders van diensten. Juist gebruik van deze technologie is zeker niet vanzelfsprekend.

Eisen vanuit de wet

De overheid stelt vanuit de Wet financieel toezicht (Wft)¹ eisen aan financiële ondernemingen die advies aanbieden. Deze eisen gelden voor zowel advies van een persoon als voor geautomatiseerd advies. De Wft geeft richting, maar biedt nog veel ruimte voor interpretatie. Daarom is een vertaling van deze richtlijnen nodig naar toetsbare kaders.

Klantbelang borgen

Klanten verwachten in toenemende mate ontzorging op een professionele en integrale wijze. Aanbieders van diensten spelen hierop in. Ze stellen het klantbelang centraal en zijn transparant over de geboden zekerheden en risico's.² Dit geldt ook voor diensten met autonome toepassingen. De klant moet kunnen vertrouwen dat autonome toepassingen de juiste transacties uitvoeren en adviezen geven. Een kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen kan het belang van de klant en de kwaliteit van autonome toepassingen borgen. Met een gedeeld normenkader kan de branche aantonen hoe ze kwaliteit vormgeeft en borgt. Met dit paper start SIVI de discussie over de invulling van zo'n kwaliteitssysteem.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft de noodzaak van kwaliteitsborging vanuit technologisch perspectief. Technologie biedt veel kansen, maar er schuilen ook risico's achter. Hoofdstuk 3 toont de wettelijke kaders rondom Robo-advies en de noodzaak om een vertaling te maken van de wet- en regelgeving naar de praktijk. Vervolgens bespreken we in hoofdstuk 4 de oplossingsrichting voor het borgen van kwaliteit met een kwaliteitssysteem. Tenslotte presenteren we in hoofdstuk 5 een aantal uitgangspunten als basis voor de discussie met betrokkenen in het veld. We sluiten af met de geplande vervolgstappen.

2. ICT in het hart van de dienstverlening

Inzet ICT essentieel onderdeel financiële dienstverlening

De inzet van ICT is niet meer weg te denken uit de inrichting van processen binnen de financiële dienstverlening. We zitten in een transformatie waarbij een reeks volwassen geworden ICT-technologieën elkaar versterken. Zo ontstaat een setting waarin toepassingen geheel autonoom beslissingen nemen, advies geven en/of transacties realiseren. Dit zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon. De mogelijkheden zijn eindeloos. De technologie is tegenwoordig zo ver ontwikkeld, dat de beperking vaak alleen nog ligt in onze eigen creativiteit en de mate waarin middelen beschikbaar zijn. De belangrijkste ICT-technologieën zijn:

- **Business Rule Engine**

Processen en procedures verlopen automatisch, gebaseerd op een set van vooraf gedefinieerde regels. Business Rule Engines vormen de basis van veel procesautomatiseringen en zijn geschikt voor terugkerende handelingen en gestandaardiseerde processen.

Voorbeeld: Voogd & Voogd gebruikt een Business Rule Engine voor het afhandelen van businesslogica bij schade-afhandeling en premieberekening. Door het gebruik van een Business Rule Engine is het beheer van businesslogica sterk vereenvoudigd, wat leidt tot een grotere wendbaarheid en de mogelijkheid om wet- en regelgeving, bedrijfsprocessen, procedures en beleid breed te automatiseren.³

- **Robotic Process Automation**

Softwarerobots verrichten het zoeken (crawlers), ophalen (scrapers), invoeren (bots) en combineren (mashup) van informatie. De robot werkt op het niveau van de userinterface waar hij handelingen van de gebruiker nabootst. Heb je toegang tot een omgeving, dan kun je het gebruik opnemen in je geautomatiseerde proces. Dit geeft partijen eigen regie.

Voorbeeld: De Britse verzekeringsmaatschappij Davies Group is met de inzet van RPA in staat dagelijks met vier mensen rond de 3.000 claims af te handelen. Zonder RPA zouden er ongeveer twaalf personen voor nodig zijn.⁴

- **Application Programming Interface**

Set aan functies (services) waarmee verschillende systemen data en transacties met elkaar kunnen uitwisselen.

Voorbeeld: RDW heeft delen van haar registers (waaronder voertuiggegevens) via een API structuur toegankelijk gemaakt voor derden om diensten te ontwikkelen. Zo kan je data eenvoudig ophalen en binnen bijvoorbeeld een online dialoog met een klant op basis van het opgegeven kenteken automatisch velden vullen met voertuigdata bij het afsluiten van een autoverzekering.⁵

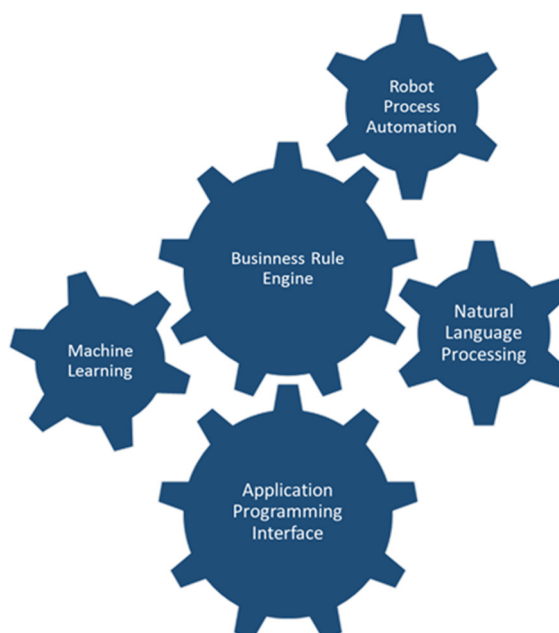
- **Machine Learning**

Systemen die verbanden leggen en patronen herkennen in grote dataverzamelingen. Dit kan vervolgens de basis vormen voor bijvoorbeeld voorspellende systemen zoals de inschatting van het risicoprofiel bij een aanvraag of claim.

Voorbeeld: Verzekeringsmaatschappij Fukoku Mutual Life Insurance maakt gebruik van IBM Watson om geautomatiseerd claims af te handelen. Dit zorgt voor: snellere afhandeling van claims, minder fouten en kostenbesparing. Het systeem vervangt 34 medewerkers.⁶

- **Natural Language Processing**

Systemen die communicatie in natuurlijke taal tussen computers en mensen mogelijk maken. Dit betekent dat



Figuur 1: Technologieën versterken en creëren drijvende kracht

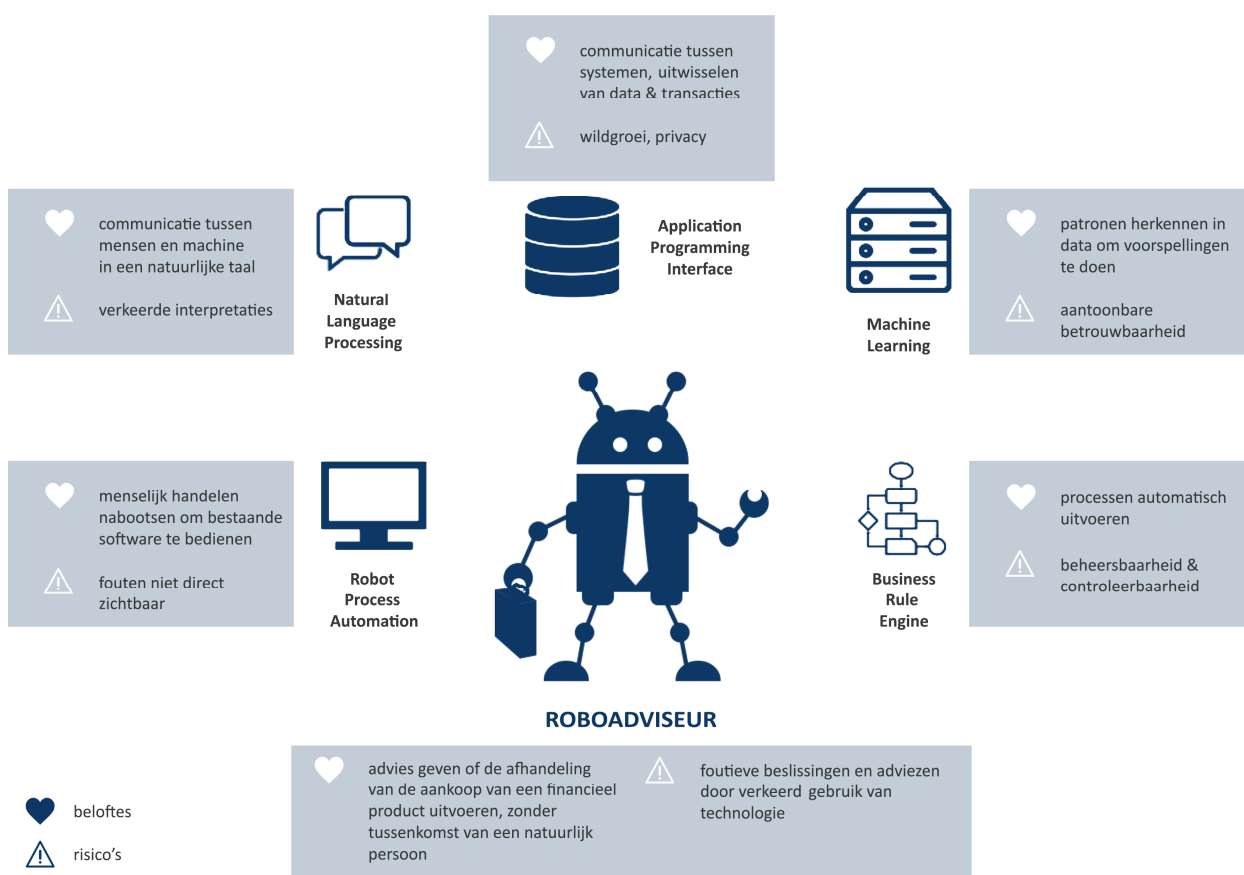
deze systemen begrijpen wat mensen zeggen of schrijven in een natuurlijke taal en dit omzetten in geautomatiseerde handelingen.

Voorbeeld: Volmachtbedrijf en serviceprovider RISK biedt consumenten de mogelijkheid een autoverzekering af te sluiten via Facebook Messenger. Een chatbot leidt de klant van begin tot eind door het proces zonder tussenkomst van een medewerker.⁷

Nieuwe mogelijkheden & nieuwe risico's

Natuurlijk gebruiken niet alle autonome toepassingen alle genoemde technieken gelijktijdig, maar het is wel mogelijk. De combinatie van componenten die 'verstaan' (Natural Language Processing), 'doen' (Business Rule Engines en Robot Process Automation) en 'leren' (Machine Learning) is een krachtig middel. Hiermee kunnen we toepassingen ontwikkelen die op een hoogwaardige wijze autonoom functioneren: de Robo-adviseur.

Naast nieuwe kansen ontstaan er ook nieuwe risico's. Een breed en diepgaand kennisniveau rond verschillende competenties is noodzakelijk om de kwaliteit van de ontwikkeling en het onderhoud van ontwikkelde toepassingen te kunnen borgen. De brede opkomst van genoemde technologieën brengt nieuwe risico's met zich mee met name vanuit beheersbaarheid. Hieronder een aantal voorbeelden van deze risico's.



Figuur 2: Combinatie van technologieën versnelt opkomst Robo-adviseur, maar brengt ook risico's met zich mee.

- **Business Rule Engines:** Business Rule Engines kunnen administratieve taken automatiseren op basis van vooraf gedefinieerde regels. Complexe stelsels van regels ontstaan door onderlinge afhankelijkheden en de groei van het aantal regels in de tijd. De impact van veranderingen is hierdoor niet altijd direct duidelijk. Bij meer omvangrijke omgevingen is een extra complexiteit dat verschillende personen op verschillende tijdstippen veranderingen doorvoeren. Het aanpassen van regels en het testen van de effecten hiervan vereist de nodige expertise. De beheersbaarheid en controleerbaarheid van Business Rule Engines zijn niet vanzelfsprekend.
- **Cognitieve systemen:** Deze systemen worden getraind, niet geprogrammeerd. Ze genereren een veelheid aan nieuwe mogelijkheden rond het herkennen en voorspellen van situaties. De wijze waarop ze (vaak op basis van veel data) tot het resultaat komen gaat voorbij aan de menselijke maat. Er zijn geen specificaties die je zomaar

kunt nalezen. Vaak is veel expertise nodig om een doordachte set van steekproeven in te richten en een protocol op te stellen dat structureel en doorlopend aantoonst dat de resultaten betrouwbaar zijn.

- *Autonome dienstverlening*: Het aanbod geautomatiseerde processen (selfservice) breidt uit. In 2000 keken de 'first movers' bij de eerste online verkoop van verzekeringen nog kritisch naar de uitkomsten. Tegenwoordig is het grote publiek dat in de breedte gebruikmaakt van onlinediensten aanzienlijk minder kritisch. Zij gaan er bijna automatisch van uit dat de informatie, de adviezen en de beslissingen juist zijn. Door een minder kritische klantopstelling, neemt bij een verbreding van het gebruik, het risico toe dat fouten op een te laat moment opgemerkt worden. Immers, zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon is er geen directe reflectie op de uitkomst.
- *Opensource software*: de opkomst van serieuze opensource-omgevingen en de brede beschikbaarheid van informatie op internet maakt het gebruik van genoemde technologieën steeds toegankelijker. Met beperkt budget en relatief beperkte kennis is het voor bijna elke programmeur mogelijk om een autonome toepassing te ontwikkelen. Toch impliceert de mogelijkheid instrumenten in te zetten nog niet dat de handelingen goed worden uitgevoerd. Ook door de vaak beperkte transparantie in deze toepassingen, brengt dit risico's met zich mee. Risico's zijn: wanbeheer, kwetsbaarheden in het ontwerp en onvoorziene gebeurtenissen.

Borgen van juiste inzet technologie

De drempels om autonome toepassingen te ontwikkelen die zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon kunnen handelen worden steeds lager. Fouten of verkeerd gebruik kunnen leiden tot een gevaarlijke cocktail met grote negatieve gevolgen voor de klant en/of de aanbieder van diensten. De klant verwacht van onze branche dat zij het klantbelang centraal stelt en betrouwbare online diensten levert. De vraag is op welke wijze wij binnen de verzekeringsbranche het klantbelang kunnen borgen dat we autonome toepassingen met voldoende zorg voor kwaliteit inzetten.

3. Wettelijke kaders voor Robo-advies

Proactieve opstelling van wetgever en toezichthouder

Het verlenen van financiële diensten moet plaatsvinden binnen de kaders van de Wet financieel toezicht (Wft). Zowel de Minister van Financiën als de AFM onderkennen het belang van de klant rond geautomatiseerd klantadvies binnen de Wft. Wetgever en toezichthouder stellen zich proactief op, want de markt rond geautomatiseerd advies staat nog in de kinderschoenen. Het voordeel is dat marktpartijen kunnen anticiperen en dat er ruimte is voor een open dialoog rond de uitgangspunten.

Inzet van ICT moet vallen binnen de grenzen van de Wft

In de Wft staan in algemene zin waarborgen/uitgangspunten rond de kwaliteit van processen en advies. Alle inzet van ICT moet dus vallen binnen deze grenzen. De belangrijkste Wft-artikelen zijn:

- Artikel 4:15 – verplicht de onderneming zijn bedrijfsvoering zo in te richten dat deze de beheerste en integere uitoefening van het bedrijf waarborgt.
- Artikel 4:23 – geeft aan welke uitgangspunten (adviesregels) noodzakelijk zijn bij het uitbrengen van advies.
- Artikel 4:24 – verplicht het zorgvuldig in acht nemen van de gerechtvaardigde belangen van de klant.

Voorgenomen wetswijziging

Voor de periodieke bijstelling van de Wft voor 2017 (Wijzigingsbesluit Financiële Markten 2017⁸) was bij de consultatie een aanscherping opgenomen rond geautomatiseerd advies. In essentie bestond de voorgenomen wijziging uit:

- 100% onbemenst advies moet voldoen aan de wettelijke regels voor advies en per product een verantwoordelijke persoon hebben.
- De verantwoordelijke persoon moet vakbekwaam zijn, dat wil zeggen een geldige Wft-beroepskwalificatie hebben, actualisatie volgen door een PE-examen en zelf in staat zijn het advies te geven.
- De verantwoordelijke persoon moet periodiek en bij aanleiding controleren op het voldoen aan wettelijke eisen en controleren op het leveren van passend advies.

Dit wijzigingsvoorstel is eind 2016 ingetrokken⁹. Marktpartijen gaven aan dat de huidige hierboven genoemde Wft-artikelen al voldoende dekking geven voor het borgen van juist gebruik. De Minister laat de invulling voor nu aan de markt en wil op een later moment opnieuw bekijken of bijstelling nodig is.



Aandachtspunten vanuit AFM

De AFM formuleerde in maart 2017 haar aandachtspunten voor 2017 richting de Minister van Financiën (wetgevingsbrief 2017). Hierin gaat ze mee met de Minister van Financiën dat de Wft voldoende inhoudelijke kaders lijkt te bieden rond geautomatiseerd advies. Geautomatiseerde adviezen moeten voldoen aan dezelfde wettelijke regels als adviezen gegeven door een natuurlijk persoon. De AFM constateert dat zij conform de Wft een advies alleen achteraf kan toetsen op het volgen van geldende gedragsregels.

Een duidelijk punt maakt de AFM rond het vertalen van vakbekwaamheidseisen naar geautomatiseerd advies. Zij vereist een toetsing van uitkomsten van geautomatiseerde processen vooraf, zodat de klant er op kan vertrouwen dat het advies correct is. Een ander punt is het ontbreken van een deskundige reflectie op uitgebracht onbemenst advies. De potentiële impact bij fouten kan groot zijn, afhankelijk van het moment van ontdekking en het aantal gebruikers. De AFM stelt voor dat het geautomatiseerde advies vooraf voldoet aan de vereisten en dat het advies achteraf na gesignaleerde calamiteiten kan worden beoordeeld. De Minister van Financiën onderkent dit punt en geeft aan hierover in de navolgende maanden met de AFM verder in overleg te gaan.

Concrete normen voor het testen

De Wft eist dat adviseurs over aantoonbare actuele vakbekwaamheid beschikken. Hiervoor moet de adviseur één of meerdere beroepskwalificaties halen door het afleggen van examens. De deeldomeinen van de examens zijn: Basis, Hypothecair krediet, Inkomen, Schadeverzekeringen particulier, etc. Om voor het examen te slagen moet iemand een voldoende halen. Aanvullend verplicht het de adviseur per deeldomein permanente educatie (PE) te volgen. Afhankelijk van de combinatie van beroepskwalificaties moeten adviseurs voor de meest zware beroepskwalificatie driejaarlijks een PE-examen afleggen. Een PE-examen toetst relevante actualiteiten, vaardigheden en competenties. Om voor het PE-examen te slagen is een voldoende verplicht.

De Wft vereist dat geautomatiseerde adviezen moeten voldoen aan dezelfde wettelijke bepalingen als advies van een natuurlijk persoon. De eisen rond de vakbekwaamheid van een financieel adviseur spelen hier een belangrijke rol. Hierbij gelden drie complicerende factoren:

1. Een deel van de benodigde kennis voor de Wft-beroepskwalificaties bestaat uit het hanteren van open normen. Dit zijn normen waarvoor onder verschillende omstandigheden nadere invulling nodig is.
2. Op bepaalde punten refereert de Wft naar een veel grotere context (wereldbeeld) die in algemene zin niet te modelleren is (bijvoorbeeld passend advies).
3. Voor het behalen van Wft-gerelateerde examens volstaat het behalen van een voldoende. Geldt dit voor autonome toepassingen ook of moeten die in alle gevallen foutloos zijn?

Een verdieping is nodig om vast te stellen of een Robo-Advies-toepassing voldoet aan de Wft. Relevante vragen zijn: hoe gaan we om met open normen, welke wijze gaan we toetsen (foutloos of een voldoende) en hoe gaan we om met periodieke hertoetsing (PE-examens)?

Afbakening van het werkingsgebied

Ontwikkelaars testen veel toepassingen door alle mogelijke scenario's te doorlopen. Het streven is een 100% foutloze toepassing. Steeds vaker ontstaan ook toepassingen met te veel of niet benoembare unieke testgevallen/testsituaties. Hierbij definiëren ze in 'cases': situaties die de toepassing moet kunnen afhandelen. Per case werken ze vervolgens testgevallen uit. Door deze benadering bakenen ontwikkelaars de werking van de toepassing af. De aansprakelijkheid voor het functioneren bakenen ze af door de onderkende cases.

Borgen juiste toepassing wetgeving

Een autonome toepassing voor Robo-advies moet volgens de Wft aan dezelfde wettelijke bepalingen voldoen als een natuurlijk persoon. Er is op dit moment geen handreiking hoe vanuit het brede werkgebied en brede interpretatieruimte van de Wft te komen tot een afbakening voor Robo-advies. Wanneer is in redelijkheid alles gedaan om fouten te signaleren en te voorkomen? Het controleren van elk geautomatiseerd advies doet alle meerwaarde van automatisering teniet: efficiëntie, snelheid en beschikbaarheid.

Moderne methoden voor systeemontwikkeling bieden voldoende houvast om de werkingssfeer van een Robo-advies-toepassing concreet af te bakenen en meetbaar te maken. Bijvoorbeeld door de inzet van cases. Het definiëren van toetsbare kaders kan de naleving van de wetgeving borgen.

4. Grip op kwaliteit

Systematisch kwaliteit borgen

De opmars van autonome toepassingen richting de klant geeft aanleiding om als verzekeringsbranche stil te staan bij de noodzaak om het belang van de klant goed te borgen. Parallel stelt de overheid eisen aan de kwaliteit van autonome toepassingen die we moeten vertalen naar toetsbare kaders.

Kwaliteit betekent: doen wat de klant verwacht, op een efficiënte manier, met gestructureerde zorgvuldigheid en op een aantoonbare manier. Het borgen van kwaliteit biedt vertrouwen voor de klant. Betrokkenen kunnen kwaliteit op een systematische manier vastleggen in een kwaliteitssysteem. Dit systeem beschrijft de processen die van invloed zijn op de inzet van autonome toepassingen richting de klant. Het stelt eisen aan zowel de uitvoering als het resultaat. Kwaliteit van autonome toepassingen kunnen we meetbaar maken door een vaste systematiek van werken en het inbouwen van controlepunten. Aanvullend bieden bevindingen bij het dagelijks gebruik van een kwaliteitssystematiek een basis voor continu verbeteren. Voor de verzekeringsbranche is dit een manier om de kwaliteit van autonome toepassingen aantoonbaar, controleerbaar en evalueerbaar te maken.

Kwaliteitssystemen zijn niet nieuw. Bijna elke branche kent kwaliteitssystemen. Denk aan de zorg¹⁰, de voedselindustrie¹¹ of de bouw¹².

Horizontaal toezicht

Bij horizontaal toezicht¹³ volgt de Belastingdienst een manier van werken waarbij zelfregulering en vertrouwen centraal staan. Een aanpak waarbij vertrouwen belangrijker is dan controle. Ondernemers, fiscaal intermediairs en de Belastingdienst werken dan op basis van transparantie en wederzijds vertrouwen. Ze maken vooraf afspraken over de werkprocessen en onderlinge communicatie in het belastingaangifteproces. Alle partijen zijn samen verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de belastingwetgeving. De Belastingdienst stelt op dit moment de systematiek voor horizontaal toezicht bij. De ervaring leert dat duidelijke en objectieve kaders en concrete formulering van gehanteerde normen noodzakelijk zijn.

De vleessector¹⁴ werkt ook met een horizontaal kwaliteitssysteem. Traceerbaarheid is een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsborgingsysteem. Als onderdeel van het kwaliteitsborgingsprogramma zijn procedures uitgewerkt die de voedingsproducten (en hun ingrediënten) in geval van een incident zowel stroomopwaarts als stroomafwaarts in de keten traceren.

Bij horizontaal toezicht vindt er een verschuiving plaats van reactief naar proactief werken. Minder controles achteraf, maar vooraf duidelijke afspraken over te volgen (werk)processen. Dit levert:

- zekerheid voor alle betrokkenen;
- minder tijdrovende en kostbare controles achteraf;
- een beheersbaar model.

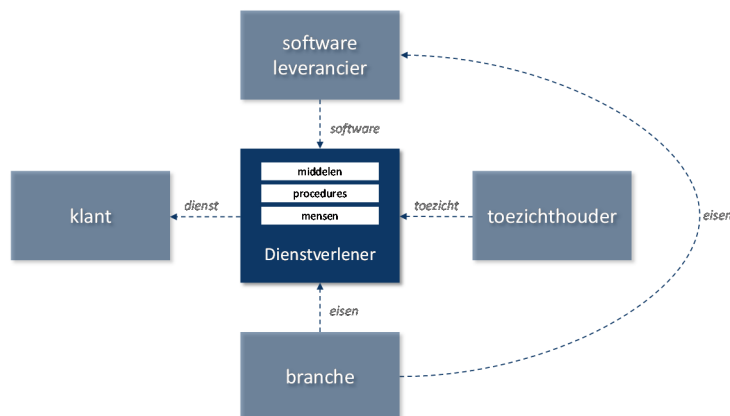
Zelfregulering stimuleert eigenaarschap

De trend van kwaliteitssystemen gebaseerd op zelfregulering groeit. Geen gespecificeerde eisen meer vanuit de overheid, maar zelf organiserend vanuit de branche. Figuur 3 geeft een overzicht van de samenhang van een zelfregulerend kwaliteitssysteem. De dienstverlener levert een dienst (autonome toepassing) aan de klant. Het kwaliteitssysteem kent verschillende rollen. De branche stelt eisen voor kwaliteit van de dienst. Het is belangrijk hier alle stakeholders bij te betrekken om alle belangen mee te nemen, maar ook haalbare eisen te stellen. Eisen kunnen betrekking hebben op:

- de dienstverlener die de dienst aanbiedt aan de klant;
- de softwareleverancier die software levert waarvan de dienstverlener gebruik maakt. Dit kan ook een dubbelrol zijn.

De dienstverlener staat onder toezicht van de toezichthouder. Deze toezichthouder checkt of de dienstverlener de afspraken en eisen naleeft.





Figuur 3: Ecosysteem van een zelfregulerend kwaliteitssysteem

Een zelfregulerend kwaliteitssysteem draagt bij aan eigenaarschap van het kwaliteitssysteem. De branche ervaart het meer als een onderscheidende factor en minder als een papieren last ondanks de te volgen procedures. Een zelfregulerend kwaliteitssysteem toont namelijk aan hoe kwaliteit is vormgegeven en geborgd. Zelf kwaliteit nastreven en transparantie bieden in processen, vergroot het vertrouwen in de organisatie. Mocht er onverwachts toch iets niet goed gaan, dan weten klanten dat de organisatie er alles aan doet om de oorzaak van het probleem te achterhalen en op te lossen. Zo kan een organisatie zich profileren en positief onderscheiden in de markt.

Kassasystemen zijn een goed voorbeeld. Met het Keurmerk Betrouwbare Afrekensystemen¹⁵ kan de leverancier aantonen dat het kassasysteem betrouwbaar is. Dat is van belang voor:

- de ondernemer/eigenaar van het afrekensysteem: foutloze en complete boeking van alle transacties op het afrekensysteem die voldoen aan gestelde richtlijnen;
- de accountant van de eigenaar: kan vertrouwen op de compleetheid en juistheid van de registraties;
- de Belastingdienst: kan vertrouwen op de correctheid van de systemen en daardoor de toezichtlast voor de ondernemer verminderen.

Klachten digitale dienstverlening beperken

Bij Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening¹⁶) komen klachten rond digitale dienstverlening binnen als gevolg van het toenemend gebruik van onlinediensten. Het klachteninstituut moet zich buigen over klachten waarbij voor de klant aansprakelijkheden, verantwoordelijkheden en/of het proces niet duidelijk zijn.

Zo dienden klanten klachten¹⁷ in waarbij ze in de veronderstelling waren online een verzekering te hebben afgesloten, maar bij een schadeval bleek dat ze geen dekking hadden / niet verzekerd waren. In andere situaties¹⁸ interpreteerden klanten de te selecteren opties verkeerd. Toetsing aan bijvoorbeeld algemene uitgangspunten rond duidelijke/expliciete communicatie zou de kans op dergelijke voorvallen verminderen.

Certificering maakt kwaliteit expliciet

Een kwaliteitssysteem legt de eisen, processen, rollen en verantwoordelijkheden vast en maakt het transparant. Registratie van dienstverleners vindt plaats wanneer zij voldoen aan deze eisen. Meer formeel voert een certificeringsinstantie dit traject uit. Een kwaliteitsaudit gaat na of de activiteiten en resultaten van het bedrijf overeenkomen met de gestelde eisen. Als de audit succesvol verloopt, vindt certificering van de betreffende toepassing plaats.

Certificering biedt voordelen voor:

Consumenten:

- Het laat zien dat een toepassing voldoet aan de vastgestelde kwaliteitseisen binnen de verzekeringsbranche.
- De consument kan vertrouwen op de kwaliteit.
- Het biedt helderheid over de verschillende rollen en verantwoordelijkheden.

Dienstaanbieder:

- De aanbieder heeft een duidelijke norm voor kwaliteit en daarmee zekerheid.
- De dienstverlener hoeft niet zelf de interpretatie van de wetgeving uit te werken.
- Hij heeft een duidelijke en onafhankelijke referentie voor kwaliteit als hij zijn toepassing afneemt van een leverancier.

De overheid hoeft geen trekkende rol te spelen in het opzetten van een kwaliteitssysteem, maar kan wel een rol spelen om certificering te stimuleren. Bij bijvoorbeeld internationaal handelsverkeer¹⁹ krijgen alleen gecertificeerde bedrijven speciale overheidsregelingen en voordelen.

Voordelen kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen

Een kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen beschrijft alle verantwoordelijkheden, procedures, activiteiten en middelen. Het richt zich op het voldoen aan wet- en regelgeving en inzetten van technologie volgens de gestelde normen en eisen. De voordelen van een branchebreed kwaliteitssysteem met certificering zijn:

- Het draagt bij aan klantvertrouwen en vermindering van regeldruk. Verschillende branches tonen dit al aan.²⁰
- Het clustert de expertise rond de ontwikkeling en het beheer van een kwaliteitssysteem.
- Het geeft eerder zekerheid voor de klant in een nieuw en complex werkgebied als online advies.
- Het levert een uniforme referentie voor kwaliteit. Dit is in het belang van allen: consument, aanbieder/leverancier en toezichthouder.
- Het levert een substantiële besparing op individuele kosten ten aanzien van ontwikkeling, beheer, toezicht en escalatie.



Actueel voorbeeld: Robo-advies in Australië

Aapak regulering van Robo-advies

Het aanbod van digitale financiële producten voor advies neemt toe. Daarom ontwikkelde de Australian Securities & Investments Commission (ASIC) een aanpak voor de regulering van Robo-advies in Australië²¹. Recent introduceerde ze een framework dat de kwaliteit van autonome toepassingen voor Robo-advies moet borgen.

Voor de Australian Financial Services (AFS) licentie moeten partijen rapportages aanleveren. Om advies te mogen geven, eist de ASIC de volgende aanvullende informatie:

- *Bemensing*: Is er voldoende technologische kennis en vaardigheden om de algoritmen te begrijpen die de basis vormen voor het genereren en reviewen van Robo-adviezen?
- *Mate van menselijk toezicht*: Wat is het niveau van menselijk toezicht op het geautomatiseerd advies?
- *Risicomanagement*: Welke afspraken gelden voor de algoritmen die het Robo-advies gebruikt om te genereren, te controleren en te testen?

Monitoren en testen

De ASIC stelt een aantal inhoudelijke eisen aan het monitoren en testen van de algoritmen die aan de basis liggen van autonome adviestoepassingen. De belangrijkste eisen om de kwaliteit van het gegenereerde advies te borgen, zijn:

- *Documentatie*: beschrijving van het doel, de reikwijdte en het ontwerp van de algoritmen.
- *Teststrategie*: de omvang van het testen van algoritmen gedocumenteerd beschrijven.
- *Werkwijze*: een duidelijke aanpak voor het beheren van wijzigingen van een algoritme om onbevoegde uitkomsten van het algoritme te voorkomen.
- *Wijzigingen*: in staat zijn wijzigingen in algoritmen te beheren, monitoren en reconstrueren over een periode van zeven jaar.
- *Expertise*: in staat zijn algoritmen te reviewen en actualiseren wanneer er factoren plaatvinden die invloed hebben op het algoritme. Denk aan juridische veranderingen of veranderingen in de markt.

De organisatie moet voldoen aan de eisen voor vakbekwaamheid en kennis van de adviseurs over het inhoudelijk advies. Daarnaast moet ze kennis en vaardigheden hebben om de rationale, risico's en regels achter de algoritmen te snappen.

Met deze opzet gaat de Australische overheid duidelijk een stap verder dan de Nederlandse. Naast een meer inhoudelijke uitleg van de gewenste werkwijze, introduceert ze op hoofdlijnen ook een kwaliteitssysteem.

²¹ www.gtlaw.com.au/asic-consults-regulation-robo-advice-australia, 16 maart 2017

5. Naar een kwaliteitssysteem in de verzekeringsbranche

Klantbelang branchebreed borgen

SIVI stelt voor een branchebreed kwaliteitssysteem in te voeren. Het doel is het klantbelang te borgen rond de inzet van autonome toepassingen binnen klantbediening (zoals Robo-advies). Dit kwaliteitssysteem moet werken als een normenkader voor zowel de technische kwaliteit als het voldoen aan de wetgeving.

Uniforme referentie voor kwaliteit

De inzet van autonome toepassingen binnen de verzekeringsbranche is een relatief nieuw en groeiend werkgebied. Samenwerking binnen de branche en clustering van expertise geeft de consument eerder zekerheid en draagt zo bij aan het klantvertrouwen. Het steeds verder verleggen van grenzen brengt ook veel vragen met zich mee. De context van een kwaliteitssysteem zorgt voor een centrale behandeling van deze vragen. Dit voorkomt verschillende interpretaties van de wetgeving en daarmee discussies in de keten. Het draagt bij aan een gedragen samenhangend en eenduidig inzicht binnen de branche. Ook voorkomen we hiermee escalatiekosten in de keten. Toezichthouders kunnen zich in essentie beperken tot het controleren van het kwaliteitssysteem en de handhaving. Een individuele organisatie die voldoet aan het kwaliteitssysteem bereikt een kostenbesparing bij zowel de realisatie als de exploitatie van autonome toepassingen.



Actieve houding vanuit de branche

De DNB pleit voor een actieve houding van de sector rond het borgen van klantbelang.²¹ Het centraal stellen van het klantbelang, passende oplossingen aanbieden en transparantie geven, vergroot het klantvertrouwen in de verzekeringsbranche. Het introduceren van een kwaliteitssysteem met certificering maakt processen expliciet en daarmee transparant. Daarnaast geeft certificering zichtbaarheid en vertrouwen voor de consument.

Instappen en mee leren

In dit nieuwe en complexe werkgebied moet nog veel geleerd worden. Naast de beheersing van de technologie en de interpretatie van wetgeving, liggen er ook grote vraagstukken over het effect van de toepassingen op de klant en het klantgedrag. Nu instappen bij het opzetten van een kwaliteitssysteem creëert de ruimte om mee te leren en ontwikkelen op het gebied van technologie, wetgeving en de toepassing hiervan.

Dialoog met de branche

SIVI start met dit paper een branchediscussie over de invulling van een kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen. Als aftrap van deze discussie onderkennen we vier uitgangspunten:

1. *Collectieve norm voor kwaliteit*

Samenwerking binnen de verzekeringsbranche biedt een uniforme referentie rond een zeer actueel thema: klantvertrouwen. Expertise clusteren in dit nieuwe en complexe werkgebied levert eerder zekerheid voor de klant. Kostenbesparing is mogelijk op de eigen activiteiten en in de onderlinge afstemming en escalatie. Uniforme referentie voor kwaliteit is in het belang van klant, aanbieder/leverancier en toezichthouder.

2. *Horizontaal toezicht*

SIVI stelt de inrichting van horizontaal toezicht voor. Horizontaal toezicht gaat uit van transparantie en vertrouwen. Hierbij vindt een verschuiving plaats van reactief naar proactief werken. Een proactieve aanpak creëert voordelen:

- Zekerheid voor alle betrokkenen: minder controles achteraf, maar vooraf duidelijke afspraken over te volgen (werk)processen.
- Een beheersbaar model: minder tijdrovende en kostbare controles achteraf nodig.
- Een praktische, concrete en eenduidige vertaling van de ruim interpreteerbare Wft-richtlijnen: afspraken liggen vast met alle betrokkenen.

3. *Certificering voor zichtbaarheid*

Het doel is de invoering van een gecertificeerd kwaliteitssysteem. Voldoen aan het kwaliteitssysteem levert een certificaat:

- Voor klanten het signaal dat proces en uitkomsten betrouwbaar zijn.
- Voor aanbieders/leveranciers een concreet richtpunt voor kwaliteitsdoelstellingen.
- Voor toezichthouders een toetsbare borging van het klantbelang en het voldoen aan wet- en regelgeving.

4. Een kwaliteitssysteem voor alle autonome toepassingen met directe klantinteractie

De klant moet niet alleen bij onbemenst advies kunnen vertrouwen op de kwaliteit van een autonome toepassing. Met de focus op klantvertrouwen binnen de verzekeringsbranche moeten we als branche de scope breder trekken en toepassen op de inzet van alle autonome toepassingen binnen onze digitale dienstverlening. Dit betekent kwaliteit borgen met een kwaliteitssysteem bij de inzet van autonome toepassingen met directe klantinteractie rond advies, afsluiten/muteren van verzekeringen en de afhandeling van claims. Het kwaliteitssysteem voorziet natuurlijk in gradaties. Het zelf online afsluiten van een reisverzekering heeft een ander toetsingskader dan het zelf online doorlopen van een pensioenadvies.

SIVI gaat de komende periode met stakeholders in dit werkgebied in gesprek om de verschillende opvattingen/standpunten inzichtelijk te maken. Op basis van deze input brengen we vervolgens een advies uit over de introductie van een kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen.

¹ <http://wetten.overheid.nl/BWBR0020368/2017-01-01>, 10 februari 2017

² https://www.dnb.nl/binaries/DNB-rapport%20Visie%20op%20de%20toekomst%20van%20de%20verzekeringssector.%2013%20december%202016_tcm46-350191.pdf?2017052408, 8 februari 2017

³ <http://www.inrule.com/resources/case-studies/voogd-voogd-uses-inrule-for-responsiveness-to-market-changes>, 24 mei 2017

⁴ <http://www.celaton.com/images/pdf/case-studies/Davies%20Case%20Study.pdf>, 24 mei 2017

⁵ <https://www.rdw.nl/Zakelijk/Paginas/Open-data.aspx>, 14 mei 2017

⁶ <https://www.theguardian.com/technology/2017/jan/05/japanese-company-replaces-office-workers-artificial-intelligence-ai-fukoku-mutual-life-insurance>, 22 mei 2017

⁷ <http://www.amweb.nl/schade/nieuws/2017/5/chatbot-van-risk-sluit-autoverzekeringen-af-via-facebook-messenger-10195407>, 22 mei 2017

⁸ <https://www.internetconsultatie.nl/wijzigingsbesluitfm2017/document/2401>, 10 februari 2017

⁹ <http://www.vyponline.mobi/nieuws/62547>, 29 maart 2017

¹⁰ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/inhoud/kwaliteitseisen-zorginstellingen>, 15 maart 2017

¹¹ <https://www.foodholland.nl/dossiers/kwaliteitssystemen/home.html>, 15 maart 2017

¹² <https://www.nen.nl/NEN-Shop/Transport/Europese-kwaliteitseisen-bouwproducten.htm>, 15 maart 2017

¹³ <https://www.accountant.nl/artikelen/2013/1/wat-is-horizontaal-toezicht/>, 15 maart 2017

¹⁴ <https://www.nrc.nl/nieuws/2014/03/27/papieren-veiligheid-1363239-a1148239>, 15 maart 2017

¹⁵ <https://www.keurmerkafrekensystemen.nl/het-keurmerk/>, 20 maart 2017

¹⁶ <https://www.kifid.nl>, 29 mei 2017

¹⁷ <http://www.amweb.nl/branche/nieuws/2017/4/kifid-independer-tussenpersoon-geen-verzekeraar-10195323>, 26 mei 2017

¹⁸ https://www.kifid.nl/fileupload/jurisprudentie/GeschillenCommissie/2016/uitspraak_2016-576_bindend.pdf, 26 mei 2017

¹⁹ https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/authorised_economic_operator_aeo/aeo, 16 maart 2017

²⁰ <https://www.verzekeraars.nl/actueel/nieuwsberichten/Paginas/Fors-herstel-vertrouwen-in-verzekeraars-.aspx>, 16 maart 2017

²¹ https://www.dnb.nl/binaries/DNB-rapport%20Visie%20op%20de%20toekomst%20van%20de%20verzekeringssector.%2013%20december%202016_tcm46-350191.pdf?2017052409, 8 februari 2017