



Impressie rondetafelsessies

Kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen

SIVI onderzoekt de invoering van een branchebreed kwaliteitssysteem om het klantbelang te borgen rond de inzet van autonome toepassingen. Met dit initiatief wil SIVI in een branchebrede samenwerking het klantbelang in de financiële keten beter borgen.

SIVI heeft de afgelopen periode een aantal rondetafelsessies georganiseerd om met de branche informatie, ervaringen en ideeën hierover uit te wisselen. In dit verslag een korte weerslag van de sessies.

Kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen



SIVI publiceerde onlangs het paper '[Examen voor de Robo-Adviseur?](#)'. Hierin staan we stil bij de opties rond een kwaliteitssysteem voor Robo-advies en autonome systemen in de verzekeringsbranche.

Een dergelijk kwaliteitssysteem moet een normenkader bieden voor toetsing van autonome toepassingen bij directe klantinteractie. Het doel is tweeledig:

- aantoonbaar voldoen aan de wetgeving
- borgen van de juiste inzet van de technologie

De afgelopen periode is met de branche gesproken over de uitgangspunten van het systeem en om de verschillende opvattingen en standpunten in de sector inzichtelijk te maken. In die periode zijn 3 rondetafelsessies georganiseerd, met in totaal 17 deelnemers uit het gehele verzekeringsdomein. Dit verslag geeft een weergave van de besproken punten.

Agenda

1. Introductie
2. Discussie
 - *Robots: Waar liggen de kansen en waar moeten we op letten?*
 - *Uitgangspunten kwaliteitssysteem o.a.:*
 - Collectieve norm voor kwaliteit
 - Kwaliteitssysteem voor alle autonome systemen
 - Certificering voor zichtbaarheid
 - *Verwachtingen*
3. Vervolgstappen

Robots: waar liggen de kansen?

De grootste meerwaarde van robots wordt gezien in het automatiseren van handelingen en daarmee permanente beschikbaarheid zonder condities. Omdat er minder handwerk nodig is door automatisering, is de verwachting de prijs van advies op termijn omlaag kan. Hierdoor worden toepassingen toegankelijk voor een groter publiek. Kennis blijft duur, maar systemen zijn schaalbaar tegen dezelfde kosten.

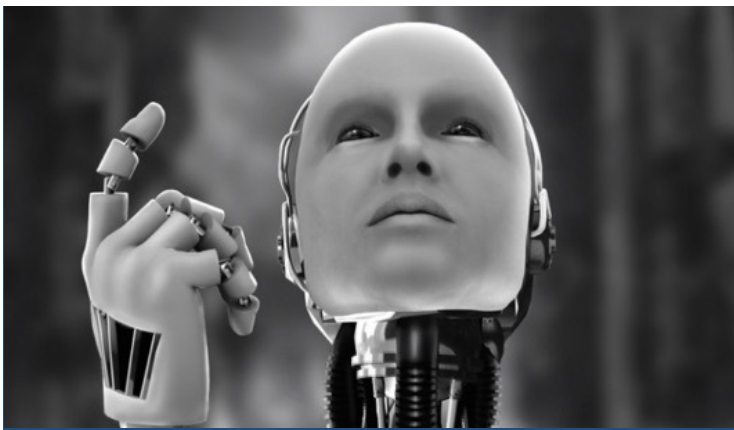
Daarnaast maken robots het mogelijk om vraagafhandeling efficiënter vorm te geven, bijvoorbeeld door de inzet van chatbottechnologie. Er worden veel repeterende vragen gesteld, die eenvoudig geautomatiseerd beantwoord kunnen worden. Vooral bij zorgverzekeraars, met een vraagpiek tegen het einde van het jaar, kan deze technologie grote druk wegnemen.

Andere kansen worden gezien in repeterende acties, bijvoorbeeld bij het afhandelen van claims. Bij elke verzekeraar is dit hetzelfde proces. Iedereen vindt dat vervelend. Hier bieden robots kansen. Kosten kunnen worden gedrukt en dat kan invloed hebben op de premies.

Waar het provisieverbod een rol speelt, zoals bij hypotheeken, AOV en lijfrente, wordt nu geen of beperkt advies geleverd door aanbieders. Door robo-advies kan dit alsnog op een betaalbare manier worden aangeboden.

We veranderen dingen, omdat ze sneller, beter en/of goedkoper kunnen. Robots kunnen sneller, plaats- en tijdonafhankelijk handelen, maken minder fouten en zijn schaalbaar tegen dezelfde kosten.





Wanneer toepassingen van externe leveranciers worden afgenomen en/of afhandeling buiten de deur plaatsvindt, is het lastig om inzicht en controle te krijgen over de kwaliteit van een systeem. In dat scenario heeft een kwaliteitssysteem grote meerwaarde.

Robots: waar moeten we op letten?

Als een adviessysteem systematisch gefaald heeft, zou het mogelijk moeten zijn om dit achteraf te kunnen rechtzetten. Hiervoor wordt een vergelijking met de auto-industrie gemaakt, waar middels terugroepacties fouten kunnen worden hersteld. Om dit mechanisme in de verzekeringssector toe te passen, zou een van de eisen van het kwaliteitssysteem moeten zijn dat elk resultaat herleidbaar is naar het systeem, inclusief de versie. Met dit mechanisme kan snel inzicht ontstaan in de impact van fouten en kunnen klanten benaderd worden. Verwacht wordt dat een dergelijke systematiek bijdraagt aan meer vertrouwen bij klanten.

Momenteel wordt er veel gebruik gemaakt van Business Rule Engines. Dit is relatief eenvoudig te controleren. Bij Machine Learning / Artificial Intelligence wordt verwacht dat dit lastiger is. Doordat het systeem leert, kan moeilijk worden achterhaald waarom systemen bepaalde keuzes maken. Ondanks dat dit nu in de praktijk nog weinig wordt ingezet bij directe klantinteractie, is de verwachting wel dat dit een opmars maakt. In de ontwikkeling van een kwaliteitssysteem zou hier rekening mee gehouden moeten worden.

Er wordt geopperd om het kwaliteitssysteem breder te trekken dan alleen te kijken of de toepassingen op de juiste manier ontwikkeld worden. Goede kwaliteit van data is wezenlijk voor het goed functioneren van toepassingen, maar is vaak beperkt. Met een kwaliteitssysteem zou hierop gestuurd kunnen worden.

Uitgangspunten Kwaliteitssysteem

Als aftrap van de discussie over het opzetten van een kwaliteitssysteem voor autonome toepassingen, is een aantal uitgangspunten geformuleerd. Tijdens de sessies zijn met name de drie onderstaande thema's besproken.

1. Collectieve norm voor kwaliteit



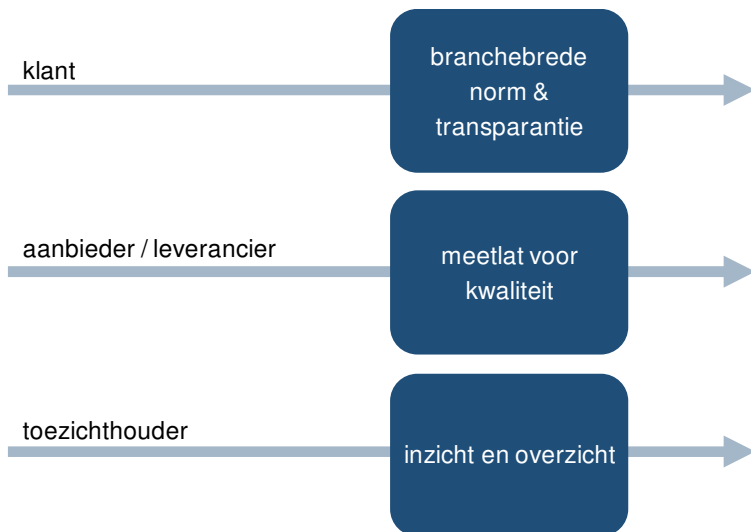
2. Een kwaliteitssysteem voor alle autonome toepassingen met directe klantinteractie



3. Certificering voor zichtbaarheid



Uitgangspunten kwaliteitssysteem: *collectieve norm voor kwaliteit*



De meerwaarde van samenwerking bij het borgen van kwaliteit wordt breed onderkend. In algemene zin wordt het pro-actief oppakken van dit onderwerp binnen de sector als positief gezien.

Een collectieve norm geeft grip en handvatten om te voldoen aan kwaliteitseisen, borging van het klantbelang en goede afstemming binnen de branche. Over de invulling en zwaarte van de norm waren de meningen verdeeld.

De norm zou ervoor moeten zorgen dat partijen goed overzicht krijgen en dat het aantoonbaar wordt dat er – en hoe er – gecontroleerd is.

“Het gaat niet zo zeer over kwaliteit, maar over zorgvuldigheid.” Een kwaliteitssysteem voor autonome systemen zegt niets over de inhoud van adviezen, maar over de zorgvuldigheid waarmee een autonoom systeem is ontwikkeld.

Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren laat zien dat er ook een interne werking vanuit kan gaan. Er wordt aangegeven dat het keurmerk heeft geleid tot een betere bewustwording dat de klant centraal gesteld moet worden.

“Het kwaliteitssysteem geeft invulling aan de normen die in de wet worden gesteld. Het is een soort audit of je voldoet aan de Wft.”

Rondom robo-advies zitten nog veel vraagtekens en onwetendheid. Daarnaast is er nog weinig vertrouwen op dit gebied. Indien kwaliteitsborging als sector opgepakt wordt, is de verwachting dat dit bijdraagt aan het klantvertrouwen.

Om een systeem in te richten kan gedacht worden vanuit twee perspectieven:

- ISO-werkwijze: niet zichtbaar voor de consument, maar achter de voordeur zorgt dit voor goede afstemming in de keten.
- Keurmerk-werkwijze: meer gericht op zichtbaarheid voor de consument.

Ook werd ter discussie gesteld hoe interessant het is om te investeren in de ontwikkeling van autonome toepassingen op het gebied van klantinteractie. Maar weinig organisaties kunnen het zich veroorloven een complexe bot te bouwen, bijvoorbeeld voor algemeen pensioenadvies. Brede implementatie van een dergelijk systeem kost mogelijk miljoenen. Uitdaging daarbij is dat het lastig in te schatten is hoeveel klanten hiervan gebruik gaan maken. De business case is hierbij dus lastig te maken. Meer geloof zit er in de opkomst van robots die zich richten op het automatiseren van kleine stapjes.

Uitgangspunten kwaliteitssysteem: *kwaliteitssysteem voor alle autonome systemen*

Vraag is of er niet al iets vergelijkbaars en bruikbaar is in andere markten. Bijvoorbeeld ISO 9001, een generieke norm op kwaliteitsgebied. De collectieve norm moet meerwaarde bieden ten opzichte van bestaande oplossingen zoals ISO. Een uitdaging daarbij is, dat wanneer alleen wordt gekeken naar processen, er weinig toegevoegde waarde is. Te specifiek kan echter leiden tot weinig interesse vanuit de branche voor de volle breedte aan toepassingen. Daarnaast werd de relatie tot het PARP-proces aangehaald. Hoe verhoudt het zich tot elkaar?

Een andere insteek die geopperd werd, is om het breder te trekken naar een branchebrede norm voor 'digitaal zakendoen' (waar PARP een onderdeel van is), maar ook naar een norm voor autonome systemen.

Gegeven de diversiteit aan autonome toepassingen zijn er verschillende meningen op welke punten het kwaliteitssysteem onderscheid zou moeten maken: de mate van complexiteit, de functie waarvoor het ingezet wordt – systemen die autonoom advies geven en systemen die autonoom acties uitvoeren – en in ongevraagd en gevraagd advies.

Een kwaliteitssysteem voor de volle breedte van de digitale dienstverlening wordt als meerwaarde gezien. Er zijn verschillende beelden over de zwaarte van het systeem. Als de focus alleen op het proces ligt, geeft dit geen garantie dat de uitkomsten goed zijn. Aan de andere kant: als een zware versie wordt ingezet is de vraag hoe toegankelijk het is voor alle actoren in de markt. Werkbaarheid van het systeem is een belangrijk aandachtspunt.



*Om het vertrouwen in de
branche te vergroten moet de
kwaliteit niet alleen geborgd
worden voor de meest
complexe autonome
dienstverlening. Ook relatief
eenvoudige autonome
toepassingen moeten aan
kwaliteitseisen voldoen.*



Consumenten kunnen vaak slecht beoordelen hoe certificering werkt en wat de waarde ervan is. Denk aan een loodgieter. De certificering zegt niemand iets, maar we gaan ervan uit dat hij zijn werk goed doet, gegeven alle certificaten die achterop zijn bus staan.

Uitgangspunten kwaliteitssysteem: *certificering voor zichtbaarheid*

De verwachting is dat er de komende tijd nog veel geleerd wordt op dit gebied: het is een groeipad waarop nieuwe inzichten zullen ontstaan. In het verlengde daarvan wordt het starten met richtlijnen als goede optie gezien. Richtlijnen zijn flexibel en eenvoudig aan te passen. In dat geval kan het systeem meegroeien met het volwassen worden van het domein. Een ISO-achtige aanpak wordt niet gezien als reële optie op dit moment, doordat er te weinig kaders en setting is voor uitgewerkte specificaties. Audits, reviews en/of beoordelingen kunnen aantonen of er voldaan wordt aan de richtlijnen. Beoordelingen op basis van de richtlijnen wordt als positief punt gezien. Certificering is een laatste stap.

Doordat dit werkgebied nog sterk in ontwikkeling is, wordt weinig meerwaarde gezien om het kwaliteitssysteem te richten op consumenten. Meerwaarde wordt voornamelijk gezien in een betere afstemming en zichtbaarheid binnen de keten. Als een kleine partij een autonome toepassing ontwikkelt, is een soort 'stempel' goed om te laten zien dat het voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Zowel voor de partij zelf, die zich hiermee kan onderscheiden en aantoonbare kwaliteit levert, als voor afnemers, die weten dat ze een kwalitatief goede toepassing afnemen.

Een kwaliteitssysteem geeft geen garanties op een foutloos systeem, alleen op een beperking van de risico's. Dat is moeilijk communiceerbaar naar consumenten. Om certificering in te zetten voor zichtbaarheid, is men van mening dat er veel aandacht besteed moet worden aan wat de norm inhoudt en wat dit biedt voor de consument.

Verwachtingen

Momenteel wordt er veel geëxperimenteerd met robots en autonome systemen. Verwacht wordt dat over enkele jaren bijvoorbeeld chatbots breder worden ingezet. Voldoende aandacht voor kwaliteit wordt hierbij gezien als een belangrijk punt om wildgroei en ‘western-taferelen’ te voorkomen.

Van kleine experimenten, zoals rondom hypotheek, wordt veel geleerd. Als onderdeel van het leerproces worden fouten gemaakt en grenzen opgezocht. Verwacht wordt dat dit op grotere schaal wordt ingezet in de nabije toekomst. Handvatten en richtlijnen, die kaders schetsen en sturing geven om grote fouten te voorkomen, worden hierbij als waardevol gezien.

De verwachtingen op welke terreinen autonome systemen en robo-adviseurs een belangrijke rol gaan spelen, lopen zeer uiteen. Enerzijds wordt verwacht dat de complexere adviezen zoals pensioen en hypotheek worden geautomatiseerd, anderzijds worden nieuwe diensten verwacht die simpele stappen automatiseren en gemakkelijk maken voor de klant, zoals reisverzekeringen aanpassen wanneer gemeten wordt dat iemand de grens over is.

Onafhankelijk van waar de systemen een rol gaan spelen, wordt verwacht dat technologie steeds breder wordt ingezet. Een kwaliteitssysteem levert kostenbesparingen, doordat niet iedereen zelf hoeft te investeren om kwaliteitsnormen vast te stellen.



Autonome systemen en robo-advies zorgen voor grote veranderingen in de branche. Interessante vraagstukken daarbij zijn: hoe kun je je onderscheiden van robots? En wat is onze toegevoegde waarde ten opzichte van robots?

Vervolgstappen



Op basis van het discussiepaper is een aantal rondetafelsessies georganiseerd om met de branche informatie, ervaringen, ideeën en verachtingen uit te wisselen over kwaliteitsborging van autonome systemen binnen de verzekeringsbranche.

De inzichten die opgehaald zijn binnen de sector, vormen input voor een advies richting het SIVI-bestuur. Begin 2018 wordt een besluit genomen over het vervolg van dit initiatief.