

Nykredit



Politik for dataetik

November 2023



INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Baggrund og formål.....	3
1.1	Sammenhæng med sund virksomhedskultur.....	3
2.	Dataetiske principper.....	3
3.1	Kunstig intelligens	4
3.2	Træning af algoritmer og risiko for forudindtagethed (bias)	4
3.3	Personalisering af produkter og tjenester.....	4
3.4	Kreditmodeller, herunder ejendomsværdimodeller	5
6.	Proces ved afvigelse fra eller overtrædelse af politikken	5
7.	Tilsyn og Rapportering	6
8.	Ikrafttrædelse.....	6

Godkendt af bestyrelsen i

- Nykredit A/S den 08.11 2023
- Nykredit Realkredit A/S den 08.11 2023
- Nykredit Bank A/S den 06.11 2023
- Totalkredit A/S den 06. 11 2023
- Nykredit Portefølje Administration A/S den 24.10 2023
- Nykredit Mægler A/S den 26.10 2023

Dokumentansvarlig: Annett Sestoft (ASES), Digital, Change & IT, Data Governance

1. BAGGRUND OG FORMÅL

Nykredit behandler som finansiel virksomhed en stor mængde data om vores kunder, ikke mindst som følge af lovgivningsmæssige krav, men også for at kunne servicere og levere relevante produkter til vores kunder samt for at automatisere og effektivisere processer i forretningsmodellen. Dette sker i samarbejde med en række leverandører og partnere.

Vi lever i en tid, hvor de teknologiske fremskridt sker med en enorm hastighed, som giver virksomheder muligheder for innovation gennem anvendelsen af data og mulighed for at tilbyde nye services og produkter til kunderne. Dette stiller krav til, at en virksomhed som Nykredit tager ansvar for, at anvendelsen af data fx i modeller og teknologier såsom kunstig intelligens og maskinlæring ikke kun sker i overensstemmelse med lovgivningen, men også lever op til Nykredits dataetiske principper. Helt overordnet er det vigtigt for Nykredit, at anvendelsen af data sker inden for Nykredits høje standard for ansvarlighed.

Denne politik for dataetik skal bidrage til, at alle medarbejdere i Nykredit har klare rammer for, hvordan de skal agere etisk ansvarligt i anvendelsen af data, samt for at sikre tillid hos vores kunder, medarbejdere, partnere og øvrige interessenter. Politikken anses for at være et sæt af pejlemærker for, hvordan Nykredit ønsker at arbejde med data.

1.1 Sammenhæng med sund virksomhedskultur

Politik for dataetik indgår som et element i at sikre en ansvarlig forretningspraksis i Nykredit. Politikken skal læses i sammenhæng med politik for sund virksomhedskultur, der beskriver de overordnede rammer for at fremme en sund virksomhedskultur, samt de etiske og faglige standarder, som Nykredit vil kendetegnes ved.

En ansvarlig forretningspraksis og en tryk og åben kultur er de to overordnede principper, der skal sikre og fremme en sund virksomhedskultur i Nykredit. Principperne understøttes af fire adfærdskompetencer, som vil være omdrejningspunktet for den løbende medarbejderudvikling i Nykredit, Vi kalder det Nykredit Adfærd, hvoraf ansvarlighed er en af disse kompetencer. Politik for dataetik bidrager især med en beskrivelse af udmøntningen af Nykredits adfærdsprincip om 'Ansvarlighed', hvilket betyder, at vi skal kunne forklare og forsvare vores valg og handlinger både på et forretningsstrategisk niveau og i den daglige opgaveløsning. Hertil forventes det, at alle medarbejdere forstår, og medvirker til at styre og overvåge de risici, som er forbundet med deres daglige arbejde, samt overholde gældende lovgivning, markedsstandarder og interne regler på alle områder, hvor Nykredit agerer, eller er repræsenteret, jf. også afsnit 5.

2. DATAETISKE PRINCIPPER

Nykredit anvender data i arbejdet med at understøtte visionen om at blive bedst til kunder. Dette skaber øget indsigt i kundernes behov, og dermed mulighed for at tilbyde mere relevant rådgivning, produkter og services samt bedre processer til gavn for kunderne.

Nykredits politik for dataetik er baseret på fire centrale principper. Nykredit vil gerne sikre, at den forretningsmæssige anvendelse af data sker i henhold til disse principper – og naturligvis i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Transparens

Nykredit skal være transparent og kunne forklare, hvor data anvendes i kundebetjeningen, og hvordan resultaterne af denne anvendelse indgår i Nykredits forretningsprocesser.

Ansvarlighed

Nykredit tager ansvar for at anvendelse af data sker i kundernes interesse. Det sker med henblik på at øge kvaliteten af den service, der ydes og de produkter, der stilles til rådighed samt for at optimere interne processer. Faste interne processer sikrer, at Nykredits dataetiske principper bliver overholdt.

Ligeværdighed

Nykredit tilstræber altid en objektiv og ligeværdig behandling af kunderne, også i situationer hvor dataanvendelse understøtter kundebehandlingen. Områder som etnicitet, kulturel baggrund, religion, seksuel orientering, politiske holdninger, handicap mv. skal principielt ikke bruges i design af kundebehandlingen, hverken direkte eller indirekte ved bevidst at vælge data som indirekte indfanger sådanne områder.

Tryghed

Kunder i Nykredit kan have tillid til, at anvendelse af data sker på en tryk og forsvarlig måde. Nykredit ønsker at skabe tryghed gennem høj IT sikkerhed, robuste platforme og standardiserede processer.

3. DATAANVENDELSE OG TREDJEPARTER

Nykredits kundedata anvendes i mange processer internt i Nykredit, ikke mindst som følge af lovgivningsmæssige krav, men også for at kunne servicere og levere relevant rådgivning og produkter til vores kunder. Data, der omhandler vores kunder, indsamles af Nykredit selv eller af Nykredits direkte samarbejdspartnere og leverandører.

I Nykredits samarbejde med tredjeparter ønsker Nykredit at samarbejde med parter, der på lige fod med Nykredit tager deres samfundsansvar, herunder ansvar for etisk forsvarlig anvendelse og håndtering af data, alvorligt. Såfremt der er tvivl om, hvorvidt tredjepartsanvendelse og håndtering af data er i tråd med Nykredits politik for dataetik kan dette, blive drøftet af Nykredits Data Governance Udvalg.

3.1 Kunstig intelligens

Nykredit ser det som en naturlig del af den fortsatte forretningsudvikling, at bringe teknologier som kunstig intelligens ("AI") i anvendelse. Dette gør Nykredit i stand til at levere en mere relevant rådgivning såvel som en mere effektiv drift – til glæde for såvel ejere som kunder. Det er afgørende for Nykredit, at anvendelsen af kunstig intelligens mv. sker i overensstemmelse med Nykredits dataetiske principper. I de situationer hvor en teknologi bliver benyttet til at foretage en automatisk afgørelse om en konkret kundesag, vil Nykredit, i overensstemmelse med persondataforordningens artikel 22, sikre at kunden har mulighed for at få indsigt i, hvordan en sådan afgørelse er truffet og konsekvenserne af behandlingen samt mulighed for en manuel behandling.

3.2 Træning af algoritmer og risiko for forudindtagethed (bias)

Såfremt Nykredit anvender data til at foretage en automatisk afgørelse om en konkret kundesag, bør det sikres i udviklingsprocessen, at modellen er udviklet på et datagrundlag, der er repræsentativ for den gruppe mennesker, der serviceret i Nykredit. Dette gøres for at modvirke risiko for forudindtagethed (BIAS) i de anbefalinger modellen producerer. Overvejelser om at undgå bias skal også fremgå af løsningens dokumentation ligesom modellerne med passende frekvens valideres.

3.3 Personalisering af produkter og tjenester

Nykredit anvender data til segmentering og personalisering af Nykredits produkter og tjenester for på den måde at målrette ydelser og produkter til kunderne.

3.4 Kreditmodeller, herunder ejendomsværdimodeller

Nykredit foretager kapitalberegninger efter interne kreditmodeller, der er underlagt særlig og specifik lovgivning. Modellerne designes så objektive inputs på bedst mulig vis bl.a. forudsiger sandsynlighed for mislighold og tab. Nykredit vil dog undlade at anvende data i modeludviklingen om etnicitet, kulturel baggrund, religion, seksuel orientering, politiske holdninger, handicap mv. og vil på samme vis undlade dette ved indirekte selektion.

4. INTERN KONTROL OG TRÆNING AF KOMPETENCER

Det er ledelsen af de enkelte forretningsenheder, der har ansvaret for, at medarbejdere er bekendt med denne politik for dataetik. Medarbejdere i Nykredit er ansvarlige for, at data anvendes i overensstemmelse med de dataetiske principper. Medarbejdere, der arbejder med data til at profilere og segmentere eksisterende og potentielle kunder, har et særligt ansvar i forhold til at kende til og efterleve Nykredits dataetiske principper.

Nykredit arbejder kontinuerligt med at skabe bevidsthed og forståelse for de dataetiske principper, så disse efterleves i Nykredit.

5. FORANKRING I ORGANISATIONEN

I Nykredit er det fundamentalt, at anvendelsen af data i rådgivning, ydelser og produkter sker ansvarligt både i et samfundsperspektiv og i forhold til Nykredits dataetiske principper. Det kræver en kultur, hvor vi åbent drøfter og handler på de dataetiske dilemmaer, der kan opstå, selv når man opfylder gældende love og regler, så vi som virksomhed har en adfærd, vi kan forklare og forsvare.

Den enkelte leder og medarbejder forventes aktivt at bidrage til, at Nykredits forretningspraksis i bred forstand, bliver drøftet, og at de nødvendige forretnings- og adfærdsmæssige justeringer tages, hvor der er behov.

Alle ledere i Nykredit har et særligt ansvar for at fremme en adfærd, hvor medarbejdere åbent kan dele vurderinger eller bekymringer omkring anvendelsen af data i Nykredits forretningspraksis, og der arbejdes målrettet med ansvarlig forretningspraksis generelt i den løbende lederudvikling.

Ligeledes har alle medarbejdere et ansvar for at være ekstra opmærksom inden for sit eget virke, da medarbejdere, inden for eget arbejdsområde, ofte kan se eventuel upassende forretningspraksis før andre.

Det overordnede ansvar for efterlevelsen af denne politik for dataetik ligger i koncernens Risikokomité. Med direkte reference til Risikokomitéen vil Data Governance Udvalget på vegne af Risikokomitéen varetage ansvaret for løbende at evaluere virksomhedens indsatser på området samt løbende drøfte eventuelle dataetiske dilemmaer.

Data Governance Udvalget vil som en del af rapporteringen til Risikokomitéen redegøre for forvaltningen af ansvaret for dataetik.

6. PROCES VED AFVIGELSE FRA ELLER OVERTRÆDELSE AF POLITIKKEN

Denne politik indeholder en række data etiske principper for at fremme en sund kultur i Nykredits anvendelse og håndtering af data. Ved væsentlige overtrædelser af politikken skal bestyrelsen orienteres herom uden unødigt ophold.

7. TILSYN OG RAPPORTERING

Bestyrelsen fører tilsyn med, at politikken implementeres, efterleves og fungerer efter hensigten. Bestyrelsen skal løbende og mindst én gang årligt vurdere, om politikken er betryggende i forhold til Nykredits forretningsmæssige aktiviteter, organisation og ressourcer samt de markedsforhold, som Nykredits aktiviteter drives under.

Direktionen skal sikre, at bestyrelsen kan opfylde sine forpligtelser igennem løbende rapportering og skriftlig evaluering af politikkens implementering i organisationen. Direktionen rapporterer minimum én gang årligt om politikkens implementering og efterlevelse.

8. IKRAFTTRÆDELSE

Denne politik revideres årligt eller ved beslutninger, vurderinger mm., der afstedkommer en nødvendig ajourføring.

Politikken træder i kraft på tidspunktet for bestyrelsens godkendelse.