VOOR BETROUWBARE ARTIFICIËLLE INTELLIGENTIE

ONZE ENGAGEMENTEN VOOR EEN VERANTWOORD EN ETHISCH GEBRUIK VAN AI EN GEGEVENS

Cofidis Group

Editoriaal

Als dochteronderneming van Crédit Mutuel Alliance Fédérale is Cofidis Group een pionier op het gebied van financiële diensten op afstand, via zijn drie commerciële merken - Cofidis, Monabanq en Creatis - en zijn aanwezigheid in 9 Europese landen. Cofidis Group zet zich in om technologische innovatie ten dienste van de mens te stellen en te werken aan een eerlijkere en duurzamere samenleving. Onze status als Mission Company (Entreprise à Mission) sinds 2024 en onze identiteit « Value for Humans » weerspiegelen onze ambitie om nog meer waarde te creëren voor de samenleving, door prestaties en mensen centraal te stellen in onze ontwikkeling.

Sinds de oprichting meer dan 40 jaar geleden heeft Cofidis innovatie altijd centraal gesteld in zijn dienstverlening en in de uitmuntendheid van de klantrelatie, ondersteund door zijn moedermaatschappij Crédit Mutuel Alliance Fédérale, die fors investeert in technologische innovatie. Op het gebied van artificiële intelligentie ontwikkelt de Cognitive Factory, een in 2015 opgericht expertisecentrum met 200 medewerkers, cognitieve oplossingen die aansluiten bij een aanpak van betrouwbaarheid en ethiek rond artificiële intelligentie.

Als echte motor voor transformatie en operationele efficiëntie wordt artificiële intelligentie vandaag dagelijks gebruikt door meer dan 6.500 medewerkers van Cofidis Group. Deze baanbrekende technologieën worden ingezet met respect voor onze waarden om de concurrentiekracht van Cofidis Group op lange termijn te waarborgen, het hoofd te bieden aan de dreiging van big techbedrijven en zo de werkgelegenheid te beschermen.
Ze bieden zowel medewerkers als klanten tal van voordelen door de taken met een geringe toegevoegde waarde van de medewerkers te verminderen en meer tijd vrij te maken voor advies, luisteren en dialoog met klanten. De democratisering van generatieve artificiële intelligentie versnelt deze transformaties en zorgt voor meer eenvoud, toegankelijkheid, proactiviteit en een snellere verwerking van aanvragen in alle financiële diensten.
In deze context van een nieuwe technologische revolutie verbindt Cofidis Group zich ertoe om in al zijn entiteiten het

gebruik van artificiële intelligentie te waarborgen binnen een vertrouwenskader, met respect voor het Belgische en Europese recht en gebaseerd op de fundamentele waarden van Cofidis Group: gelijkheid, solidariteit en vrijheid. Dit vertrouwenskader krijgt concreet vorm in een ethisch charter, opgesteld in samenwerking met het < comité de mission >, waarin 5 fundamentele principes zijn vastgelegd:

De gegevens en digitale privacy van onze klanten beschermen;
- Een transparant en gedocumenteerd gebruik van AI waarborgen;
- Zich inzetten voor inclusieve en milieuvriendelijke AI;
- Een vertrouwensrelatie rond AI ontwikkelen met onze klanten en medewerkers;
- De robuustheid van technologische oplossingen op basis van artificiële intelligentie waarborgen.

Gilles SAURET
Voorzitter Directie
Cofidis Group

Pierre BERTRAND
Algemeen Directeur
Cofidis België

Onze engagementen

voor een verantwoord en ethisch gebruik van AI en gegevens

1 De gegevens en digitale privacy van onze klanten beschermen

Wij verbinden ons ertoe de volledige vertrouwelijkheid van de gegevens van onze klanten te beschermen en te waarborgen. We zien er ook op toe dat hun gegevens op verantwoorde wijze worden gebruikt.

• Concreet verwerken we, overeenkomstig onze engagementen als Mission Company, **99% van de gegevens in onze datacenters in Frankrijk en Europa** en met software waarvan we de beveiliging en updates beheersen[1];

• We gebruiken uitsluitend persoonsgegevens waarvan het nut is aangetoond en die noodzakelijk zijn voor het doel en de kwaliteit van onze modellen, nadat we de toestemming van de gebruiker hebben verkregen, in overeenstemming met de Europese verordening inzake gegevensbescherming (AVG);

• We verkopen de gegevens van onze klanten niet voor commerciële prospectiedoeleinden. We verbinden ons ertoe informatie en advies te verstrekken over gegevensbescherming.

Artificiële intelligentie / generatieve artificiële intelligentie (AI):
Dit omvat alle theorieën en technieken voor de ontwikkeling van complexe computerprogramma's die bepaalde menselijke vaardigheden kunnen simuleren (leren aan de hand van voorbeelden, verwerking van tekst, spraak, beelden...).
AI wordt generatief genoemd wanneer zij zich richt op het creëren van gegevens en inhoud door een combinatie van gegevens van het internet. Zij verschilt van klassieke AI, die zich richt op specifieke taken zoals classificatie, voorspelling of probleemoplossing. Generatieve AI heeft tot doel nieuwe gegevens te produceren die lijken op gegevens die door mensen zijn gecreëerd, bijvoorbeeld in de vorm van tekst, beelden of muziek.

Kwantum:
Kwantumcomputing is een technologie in volle ontwikkeling die de wetten van de kwantummechanica benut om problemen op te lossen die te complex zijn voor klassieke computers.
Het belangrijkste voordeel ervan is dat bepaalde soorten computerprogramma's veel efficiënter en sneller kunnen worden verwerkt. Een kwantumcomputer zou in de toekomst naast klassieke computers kunnen worden gebruikt om onze toepassingen voor artificiële intelligentie uit te voeren.

[1] Wij hanteren een tolerantie van 1% voor uitzonderlijke gegevensverwerkingen die we mogelijk moeten uitbesteden wanneer het niet mogelijk is een oplossing te ontwikkelen of aan te kopen die onmisbaar is voor de bedrijfsactiviteiten en die in onze datacenters kan worden gehost.
Deze tolerantie geldt buiten externe groeioperaties en tot aan de migratie naar onze systemen.



Onze engagementen

voor een verantwoord en ethisch gebruik van AI en gegevens

2 Een transparant en gedocumenteerd gebruik van AI waarborgen

Wij verbinden ons ertoe op een begrijpelijke en eenvoudige manier te communiceren over het doel en de werking van oplossingen, en daarbij onze medewerkers en klanten het informatieniveau te bieden dat zij nodig hebben.

• Wij verstrekken toegankelijke documentatie die is afgestemd op de behoeften van elke gesprekspartner over de AI-oplossingen die door onze groep en zijn technologische dochteronderneming worden ingezet;

• Wij informeren klanten wanneer zij interactie hebben met een AI-systeem, zodat zij dit niet verwarren met een menselijke gesprekspartner;

• Wij zorgen ervoor dat er altijd een medewerker kan worden ingeschakeld in geval van een eventuele storing van een door AI geautomatiseerde handeling;

• Wij bouwen een gecentraliseerde database op om alle AI-oplossingen die binnen de onderneming worden ingezet te registreren en te documenteren en de volledige auditbaarheid ervan te waarborgen, zodat ze toegankelijk, begrijpelijk en controleerbaar zijn;

• Wij bieden geïnteresseerde klanten educatieve opleidingen over de aard en werking van AI, zodat zij goed geïnformeerde burgers kunnen zijn.

Algoritmische verwerkingsbias:

Een algoritmische bias betekent dat het resultaat van een algoritme niet neutraal, eerlijk of rechtvaardig is - bewust of onbewust. Dit kan gebeuren wanneer de gegevens die worden gebruikt om een algoritme voor machinaal leren te trainen een niet-representatieve en niet-volledige deelverzameling van de algemene bevolking weerspiegelen, en daardoor mogelijk impliciete kenmerken of waarden bevatten van de mensen die betrokken zijn bij het verzamelen, selecteren of gebruiken van deze gegevens. Een bias kan racistisch, seksistisch, cultureel, generationeel, sociaal of van een andere aard zijn.

3 Zich inzetten voor inclusieve en milieuvriendelijke AI

Wij verbinden ons ertoe verantwoord, duurzaam en inclusief digitaal beleid te voeren dat bijdraagt aan het behalen van onze doelstellingen inzake de vermindering van koolstofemissies en sociale ongelijkheid.

• Met het oog op energiezuinigheid zorgen we er voor elk project voor dat we het model selecteren dat het minste energie verbruikt om een voldoende prestatieniveau te bereiken, en evalueren we regelmatig de milieuefficiëntie van de oplossingen.
De belangrijkste milieuwinsten komen voort uit onze gecentraliseerde architectuur die in Frankrijk is gevestigd. Gegevens en transacties leggen gemiddeld slechts 1.000 km af met een beperkt aantal geactiveerde machines. Het gebruik van een kwantumcomputer voor het uitvoeren van bepaalde AI-toepassingen (lopende experimenten) zou onze energie-efficiëntie verder moeten verbeteren;

• We blijven aandacht hebben voor klanten in een financieel kwetsbare situatie door hen specifiek mee te nemen in het ontwerp van onze modellen en de opvolging ervan;

• We ontwikkelen modellen die beantwoorden aan specifieke behoeften van de bedrijfsactiviteiten en voeren de nodige controles uit om een gelijke behandeling van alle klanten te waarborgen;

• We verbinden ons ertoe het principe van risicodeling tussen onze verschillende klantengroepen in onze projecten te ontwikkelen, ook wanneer aanbiedingen worden gepersonaliseerd;

• We willen de digitale inclusie waarborgen en ervoor zorgen dat alle medewerkers, klanten en prospects kunnen profiteren van de voordelen van AI, ongeacht leeftijd, hiërarchische functie of geografische locatie.

Koolstofemissie:

Een uitstoot van koolstofdioxide is het vrijkomen van dit gas in de atmosfeer, ongeacht de bron. Koolstofdioxide (CO_2) is na waterdamp het op één na belangrijkste broeikasgas in de atmosfeer; beide dragen respectievelijk voor 26% en 60% bij aan het broeikaseffect. Deze emissies zijn dan ook de belangrijkste oorzaak van de stijging van de temperatuur op aarde.





Onze engagementen

voor een verantwoord en ethisch gebruik van AI en gegevens

4 Een vertrouwensrelatie rond AI ontwikkelen met onze klanten en medewerkers

Wij verbinden ons ertoe AI in te zetten ten dienste van klanten, onder toezicht van medewerkers en met respect voor hun deskundigheid.

• In lijn met de waarden van Crédit Mutuel verbinden wij ons ertoe dat de toegewezen kredietexpert verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de relatie en de dienstverlening aan de klant;

• Wij zijn van mening dat AI ten dienste van de mens moet worden gebruikt, en altijd onder menselijk toezicht. We communiceren over de voordelen van AI-systemen en zetten deze in de verf. We corrigeren afwijkingen of ongewenste gevolgen zo snel mogelijk - met name om de reproductie of versterking van algoritmische verwerkingsbias te voorkomen;
• Wij verbinden ons ertoe regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren over het gebruik van AI-oplossingen;

• Wij leiden alle medewerkers op in het gebruik van nieuwe AI-oplossingen en geven hen de nodige informatie om vragen van klanten over dit onderwerp te kunnen beantwoorden;

• Wij meten jaarlijks het niveau van adoptie van AI en de tevredenheid van medewerkers over AI;

• Wij zetten de nodige middelen in om de vakkennis van medewerkers op peil te houden, parallel aan de uitrol van artificiële intelligentie;

• Wij identificeren veranderingen in de beroepen en passen de taken en doelstellingen van iedereen aan, om een nieuwe vorm van expertise te ontwikkelen en onze professionele trots op het gebruik van AI te versterken.

5 De robuustheid van technologische oplossingen op basis van artificiële intelligentie waarborgen

Gezien de risico's van cyberaanvallen, gebruikswijzen die niet door de ontwerper waren voorzien en de evolutie van het gebruik, voeren we robuuste beveiligingsmechanismen in om uitzonderlijke omstandigheden te beheren.

• Wij identificeren risico's op afwijkingen en dreigingen van aanvallen, in samenwerking met alle actoren die betrokken zijn bij de nationale weerbaarheid van de ingezette systemen;

• Wij nemen technische en menselijke maatregelen om de prestaties continu te evalueren en deze risico's op lange termijn tegen te gaan;

• De controleprocedures en evaluaties van AI-modellen worden uitgevoerd door interne experts. Externe experts worden geraadpleegd om advies te geven over de conformiteit van het systeem. Het < comité de mission > doet voorstellen om het charter verder te ontwikkelen naarmate de mogelijkheden en het gebruik van AI evolueren, in overeenstemming met de opdrachten van de Groep;

• Wij selecteren de gebruikte trainingsdatasets en modellen zorgvuldig, met inachtneming van de geldende normen;

• Er wordt actief toezicht gehouden om toekomstige ontwikkelingen zo goed mogelijk te anticiperen;

• Wij versterken de beveiligingsprocedures die onze klanten moeten volgen om hun accounts te beschermen en informeren hen over de aard van de valstrikken.

Trainingsdatasets:

Een trainingsdataset is een grote verzameling voorbeelden en gegevens die wordt gebruikt om AI te leren taken uit te voeren, voorspellingen te doen of beslissingen te nemen. Je kunt het vergelijken met een schoolboek vol oefeningen en antwoorden waarmee een student kan leren. Trainingsdatasets zijn een onmisbare stap bij het creëren van nuttige AI.

Een visuele dialoog...

De iconografie die voor dit charter werd ontwikkeld, is het resultaat van een dialoog tussen onze grafisch ontwerpers en de AI van Midjourney, rond het thema "Technologische netwerken, organische verbindingen en menselijke belichaming verbeelden", om de ontmoeting tussen onze humanistische waarden en deze nieuwe technologie te illustreren.

Cofidis Group