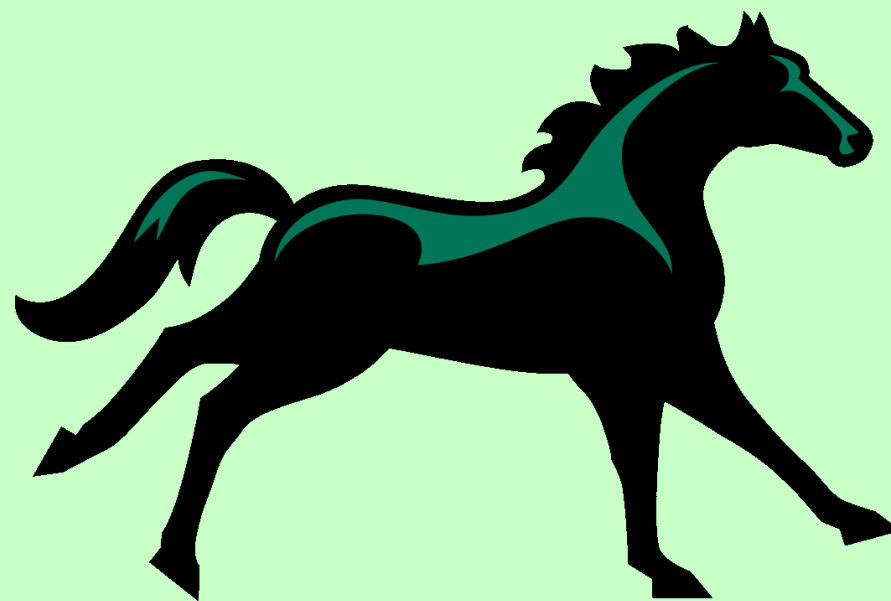




LLOYDS BANK

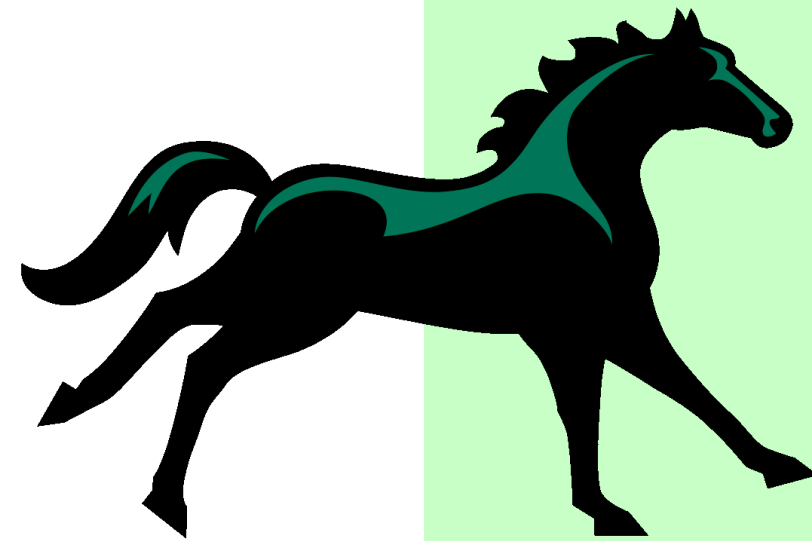
SEH Kennis & Innovatie Event 2026
De magie zit vooral in responsible AI



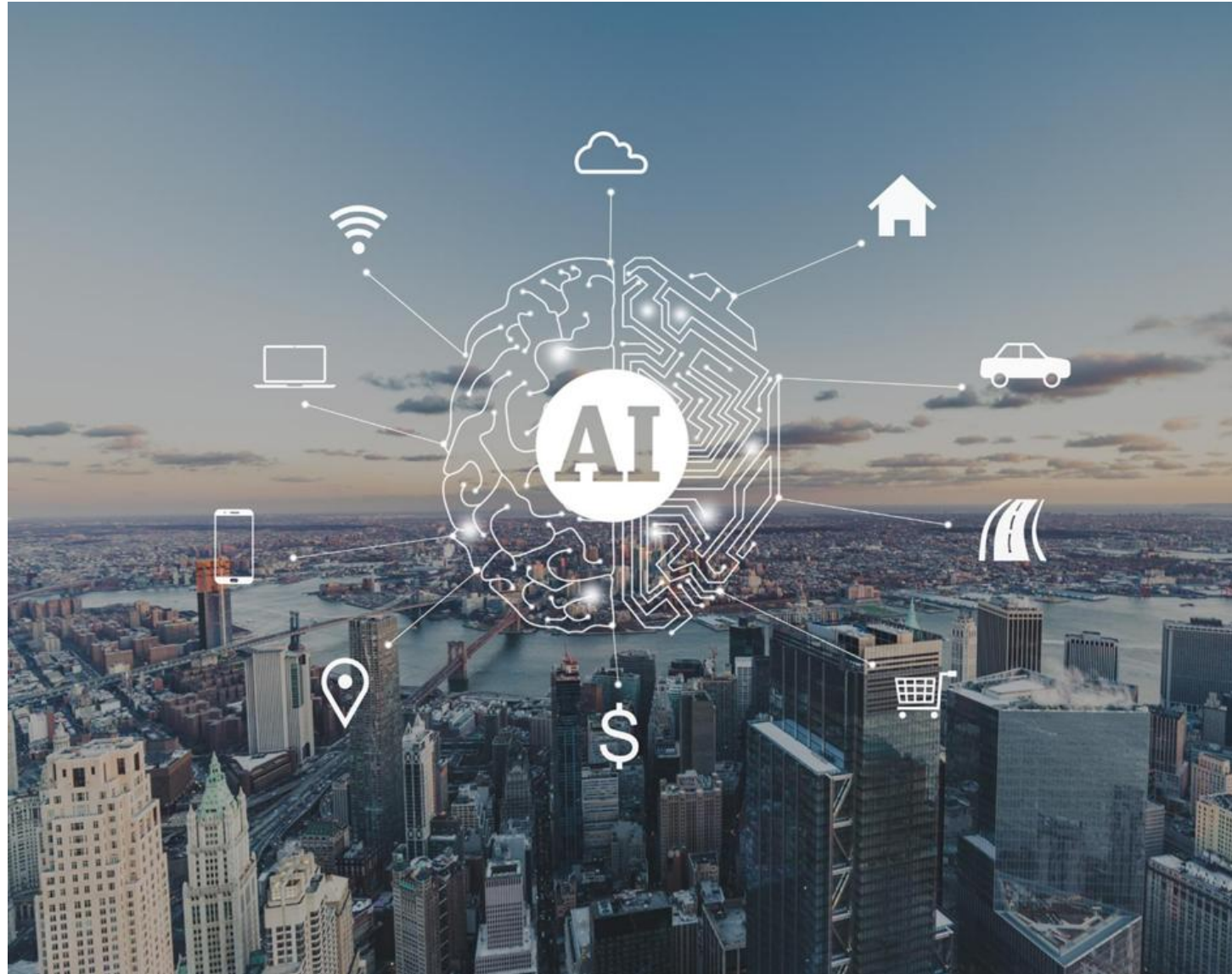
Welkom



- **Reinier Gunneman**
- **Bart Koster**



Responsible AI? Vertrouw jij op AI?



**"Verantwoorde AI
betekent dat AI
wordt ontworpen,
ontwikkeld en
ingezet op een
veilige, beveiligde
en ethische
manier."**

Responsible AI? Wat is er dan mis gegaan?



Wat gebeurde er precies?

In 2019 ontstond een publieke controverse toen tech-ondernemer David Heinemeier Hansson meldde dat hij een 20 keer hogere kredietlimiet kreeg dan zijn vrouw, ondanks dat zij een hogere kredietscore had. Ze deelden dezelfde financiële situatie, woonden in een gemeenschap met gedeeld eigendom, en dienden gezamenlijke belastingaangiften in.

Wat ging er mis bij Apple pay?

1. Black box-algoritme: Het algoritme dat de kredietlimieten bepaalde was niet transparant. Klantenservice kon niet uitleggen waarom bepaalde beslissingen waren genomen, en had geen mogelijkheid om ze aan te passen.

2. Fairness through unawareness: Goldman Sachs beweerde dat het algoritme geen geslacht of huwelijkse staat gebruikte, en dus niet kon discrimineren. Maar onderzoek toont aan dat het uitsluiten van gevoelige kenmerken niet automatisch leidt tot eerlijke uitkomsten. Andere variabelen kunnen indirect alsnog genderbias bevatten.

3. Disparate impact: Hoewel er geen expliciete intentie tot discriminatie was, bleek uit de uitkomsten dat vrouwen systematisch lagere kredietlimieten kregen dan mannen met vergelijkbare financiële profielen. Dit valt onder de juridische norm van “disparate impact” – discriminatie op basis van uitkomst, ongeacht intentie.

Juridische en financiële gevolgen:

In 2024 legde de Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) een boete van **\$89 miljoen** op aan Apple en Goldman Sachs voor mismanagement van de Apple Card, waaronder slechte afhandeling van klachten en misleidende informatie over rentevrije betalingen.

Goldman Sachs kreeg een verbod op het uitgeven van nieuwe creditcards tenzij ze konden aantonen dat ze de wet naleven

Responsible AI? Wat is er dan mis gegaan?



📌 Voorbeeld jurisprudentie op basis van AI

📌 Voorbeeld AI software agent



Responsible AI

Voorkomen van discriminatie

Het framework helpt discriminatie en uitsluiting in AI-systemen te voorkomen.

Vertrouwen van klanten

Het versterkt het vertrouwen van klanten in AI-gedreven financiële diensten.

Naleving van regelgeving

Organisaties voldoen aan wet- en regelgeving zoals de AI Act en de AVG met het framework.

Eerlijke en transparante dienstverlening

Het framework ondersteunt eerlijke besluitvorming en transparantie in financiële producten.



"Verantwoorde AI betekent dat AI wordt ontworpen, ontwikkeld en ingezet op een veilige, beveiligde en ethische manier."

Responsible AI



[R/AI User Journey](#)

Start Responsible AI User Journey

Do you have a Copilot Use Case? Click here!

RAI

This dashboard provides detailed, step-by-step instructions to help you navigate the model development journey. For its correct use, follow these instructions: 1) Start by customising the list, by answering the questions on the left panel. 2) You can hover over each element to learn more information and click on the item to be directed to the relevant website. 3) After finishing an activity, click on the box to check it. 4) To save your progress, you can use the bookmark button at the top-right corner of the page.

1. Plan

- 1 [Business Value Goal Workshop](#) ●
- 2 [Consequence Scanning Workshop](#) ●
- 3 [R/AI Tracker record creation](#) ●
- 4 [Platform Change Framework \(PCF\) Initl.](#) ●
- 5 [Your Change Framework \(YCF\) Initiation](#) ●
- 6 [Open Source Program Office \(OSPO\) pr-](#) ●
- 7 [Group Sourcing & Supply Management \(-](#) ●
- 8 [QM Inventory record](#) ●
- 9 [R/AI Tracker record update \(Plan\)](#) ●

2. Develop

- 1 [Core MLE tooling](#) ●
- 2 [Ethical AI Toolkit](#) ●
- 3 [Technical/Peer Review](#) ●
- 4 [Data Blueprint](#) ●
- 5 [Model Blueprint](#) ●
- 6 [Platform Change Framework \(PCF\) com-](#) ●
- 7 [Your Change Framework \(YCF\) completl-](#) ●
- 8 [R/AI Tracker record update \(Develop\)](#) ●

3. Live

Questions and Feedback

Legend

- Mandated by Group Policy
- Required by AI Assurance Framework
- Recommended best practice
- System/tooling dependency

Responsible AI Compliance Other LBG Compliance

"Verantwoorde AI betekent dat AI wordt ontworpen, ontwikkeld en ingezet op een veilige, beveiligde en ethische manier."

Responsible AI? Goed idee?



Betalingsachterstanden Agent

AI beslist communicatie kanaal, toon en frequentie o.b.v. de beste resultaten.

On the Job coaching

AI kijkt met je mee en geeft tips hoe je je werk beter kan doen.



Wat doen we nu?

- In de UK
 - Meeluisteren calls
 - KennisBank (11.000 medewerkers)



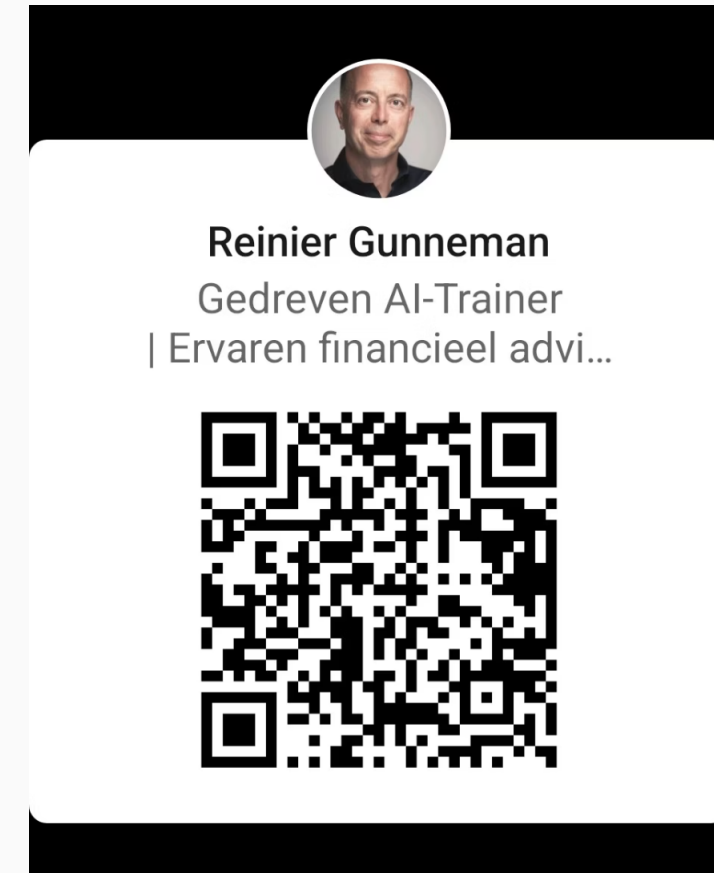
**"Verantwoorde AI
betekent dat AI
wordt ontworpen,
ontwikkeld en
ingezet op een
veilige, beveiligde
en ethische
manier."**

**AI gebruik het
handig én verstandig**



**2024: praten
over AI**

**vanaf 2025:
doen met AI**



A business card for Reinier Gunneman. At the top is a circular profile picture of a man with short hair. Below the photo, the name "Reinier Gunneman" is written in a bold, sans-serif font. Underneath the name, the text "Gedreven AI-Trainer" is displayed, followed by a vertical line and the text "Ervaren financieel advi...". At the bottom of the card is a large QR code.

Hoe gebruik je AI nu al zakelijk?



Dagelijks



Wekelijks



Zelden / nooit

Gratis = garantie tot op de stoep en jouw data op straat.

Wie heeft het al uitstaan?

WhatsApp

In de Chat of Groep →
Geavanceerde Privacy
Instellingen

LinkedIn

Instellingen → Gegevensprivacy
→ Gegevens voor verbetering
gen. AI.

ChatGPT & Copilot

Instellingen → Gegevensbeheer
→ Data Delen met het model

Zet datadelen uit, gebruik zakelijke betaalde versies.



Transparantie AI: Wie vraagt klant expliciet om toestemming?

Voor het verwerken van data?

Voor het opnemen van gesprekken?

Wat heb jij in jouw voorwaarden staan?



Wees altijd eindredacteur van jouw eigen werk.

AI schrijft soepel, vat razendsnel samen en geeft antwoorden met volle overtuiging. Maar overtuiging is nog geen kwaliteit. Snelheid is nog geen zorgvuldigheid.

AI produceert, jij controleert!

Tik eens:

300.000 euro, 3,62%, 30 jaar, annuïteit

De slimme stagiair

Wat AI wél kan

- Voorwerk doen
- Samenvatten
- Conceptteksten schrijven
- Snel informatie ophalen

Wat AI (misschien) níet mag

- Volledige automatische motivatie schrijven
- Zelfstandig besluiten nemen
- Bepaalde persoonsgegevens verwerken
- Eindverantwoordelijkheid dragen

 Zie AI als een slimme stagiair: Vertrouwen is goed. Controle is beter.

Wat er mis kan gaan

Hallucinaties

Bronnen die lijken te kloppen, maar niet bestaan. #BAZ overgangsrecht

Discriminatie

Uitkomsten die onbedoeld discriminerend blijken. #vergelijken

Onuitlegbaarheid

AI dat zijn redenering niet kan verantwoorden. #reproduceerbaarheid
#leidraden

Wees alert

Want bij fouten heb je geen innovatie, maar een echt vertrouwensprobleem.

Handig vs. verstandig

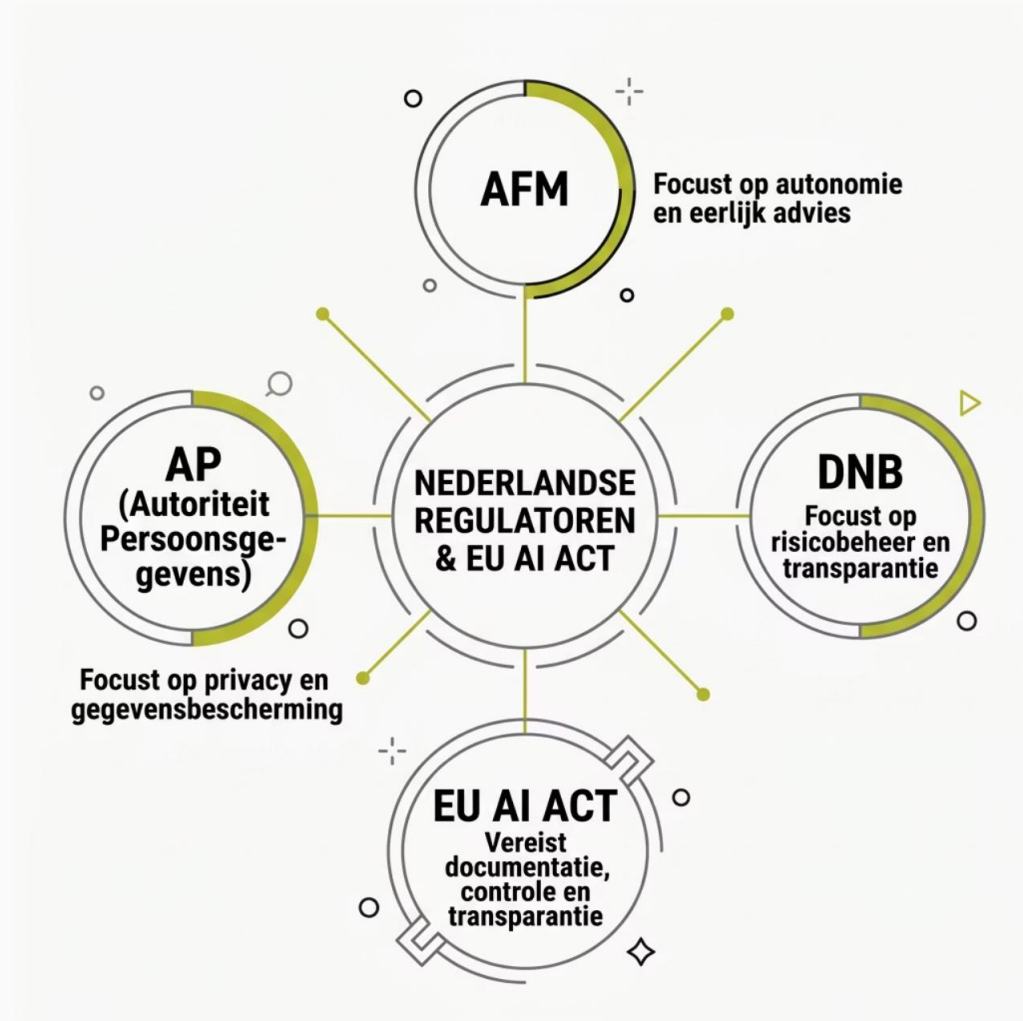
Het verschil tussen een handig antwoord en een verstandig antwoord is klein in tijd, maar groot in impact.

Het handige antwoord rolt er in twee seconden uit.

Het verstandige vraagt iets van jou: even doorvragen, de bron checken, bedenken wat er mis kan gaan.

Zo doe je dat: #open de bron

Wat zeggen de toezichthouders en de EU?



Wat dit betekent voor jou

De Europese AI-verordening vraagt om beheersing, documentatie en transparantie. Voor advieskantoren is het simpel: begin nu met een paar duidelijke afspraken.

- ☐ Jij adviseert, jij bemiddelt. Dus jij bent aansprakelijk.

AI beleid op kantoor: De eerste stap



Begin vandaag, beantwoord de vragen

1

Welke tools?

Welke gebruik je wel en welke juist niet?

2

Klantdata erin?

Stop je klantgegevens ergens in, of juist niet?

3

Wie controleert?

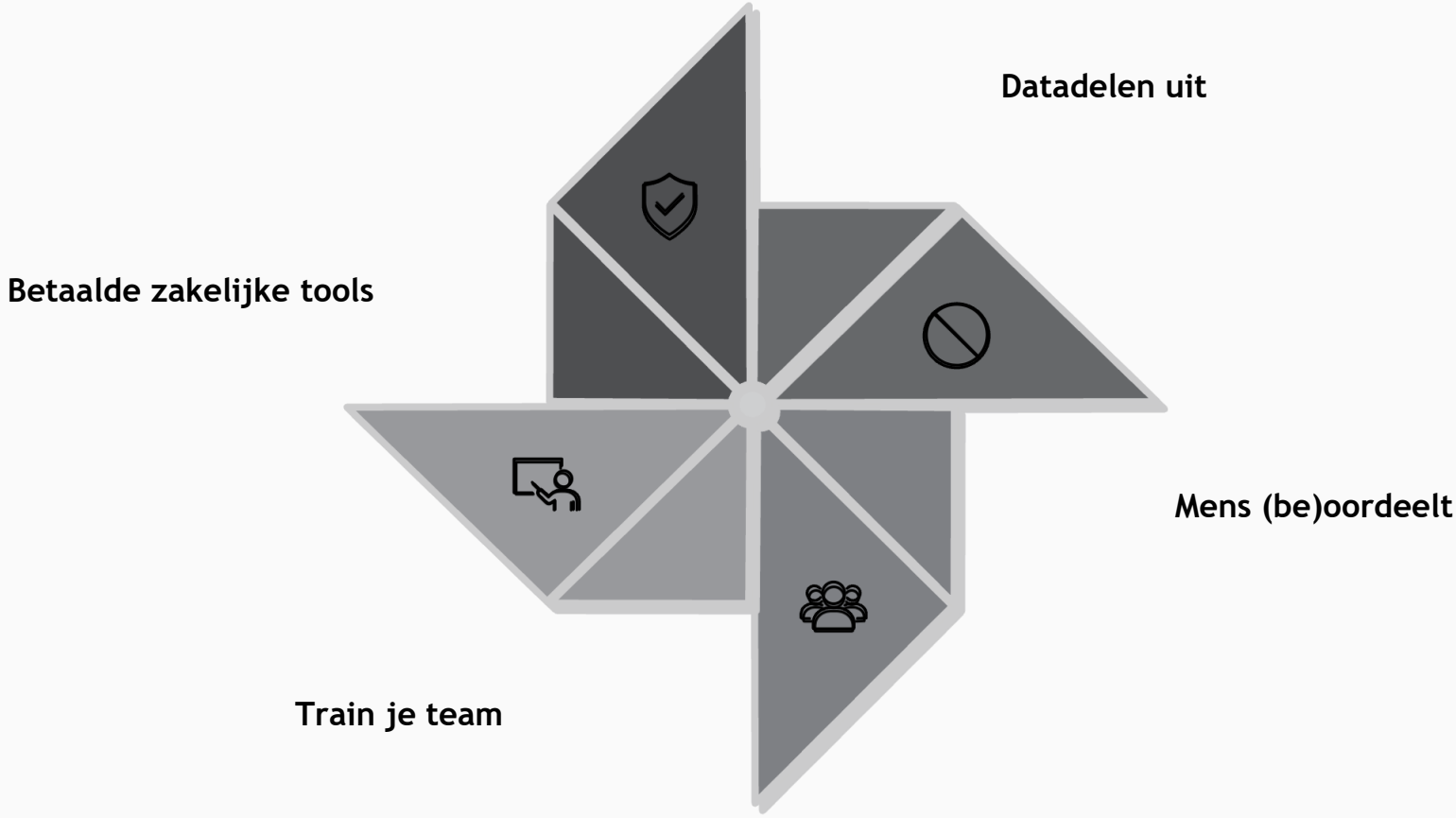
Wie checkt de uitkomst voordat die naar buiten gaat?

4

Wie is eindverantwoordelijk?

Leg dit vast. Niet als formaliteit, maar als afspraak.

Morgen al beginnen: zo doe je dat



Je hoeft geen grote bank te zijn met een vijftig stappenplan. Een klein kantoor kan morgen al beginnen.

AI-geletterdheid: wat betekent dat echt?



Sinds 2 februari 2025 verplicht!

Snappen wat jij gebruikt.

Verplicht voor iedereen die zakelijk AI gebruikt OF de output daarvan.

→ Weten dat een model kan en wat het niet kan

→ Weten dat privacy-instellingen ertoe doen

→ Weten wanneer jij moet ingrijpen

Blijf eindredacteur van je eigen werk

AI produceert, jij controleert. AI gaat niet meer weg. Mooi ook. Want mits goed gebruikt, levert het tijd en rust op voor betere gesprekken en meer aandacht voor de relatie.

Gebruik AI:

Maar doe het niet alleen handig. Doe het vooral verstandig.



AI beleid op kantoor: De eerste stap



Overzicht aanbod opleidingen Artificial Intelligence (AI)

Met deze AI-trainingen van Bureau DFO til je jouw advieswerk naar een hoger niveau. Ontdek hoe AI je helpt om slimmer, sneller en effectiever te werken!

Bureau DFO biedt een reeks AI-trainingen aan, in samenwerking met docent Reinier Gunneman, die financieel adviseurs helpen om efficiënter en effectiever te werken. Hieronder vind je een overzicht aan van diverse trainingen die aansluiten bij verschillende behoeften en expertiseniveaus, voor zowel hypotheekadviseurs als schadeadviseurs:



Disclaimer:

Deze presentatie bevat geen advies of aanbevelingen en is alleen voor persoonlijk gebruik deelnemers.

Copyright AI-FD.nl © .