



# De stille revolutie van AI in de verzekeringssector

## MOGELIJKHEDEN

Het is opmerkelijk dat velen nog steeds denken dat AI zich uitsluitend beperkt tot generatieve AI, zoals Chat-GPT. Echter, specifieke AI wordt al geruime tijd in de verzekeringssector gebruikt, met name door grote verzekeraars voor premie- en risico-optimalisatie. Het data science bedrijf Onesurance focust op specifieke AI om financiële dienstverleners te ondersteunen in een betere klantbediening.

Tekst: Fred Pals

**D**ennie Van Den Biggelaar, econometrist en data scientist met 12 jaar ervaring als AI-strateeg, benadrukt dat er in de verzekeringssector eerder sprake is van een 'evolutie van specifieke AI', dan een 'revolutie van generatieve AI'. Deze (r)evolutie wordt aangedreven door een groeiende behoefte om klanten schaalbaar én persoonlijk te kunnen bedienen. Door consolidaties nemen portefeuilles in omvang toe met een groeiend tekort aan adviseurs. Verzekeringsbedrijven bevinden zich dus op de grenzen van hun groei. "Dit probleem is feitelijk alleen op te lossen door het slimmer inzetten van data en AI", aldus Van Den Biggelaar, die samen met zijn compagnon Jack Vos daarom het bedrijf Onesurance heeft opgericht. Vos, die de verzekeringswereld goed kent, legt uit dat hun AI-modules niet bedoeld zijn om adviseurs en experts te vervangen, maar juist om hen te ondersteunen in hun werk. "In de wereld van verzekeringen, hypotheek en pensioenen draait het tenslotte om vertrouwen: het is en blijft mensenwerk."

Onesurance kiest met haar modules bewust voor de inzet van specifieke AI bij het oplossen van hele specifieke problemen voor verzekeringsbedrijven. Op basis van historische data worden betrouwbare voorspellingen gedaan voor bijvoorbeeld acceptatie, kans op roeyement, customer lifetime value of effectief klantbeheer, zodat de juiste klant op het juiste moment de

juiste aandacht krijgt. "Onze AI modules zijn 'by design' uitlegbaar, transparant en voldoen aan de Ethische Datakaders van het Verbond van Verzekeraars" merkt Van den Biggelaar op, die verantwoordelijk is voor de technische ontwikkeling van de AI modules. Vos vult aan: "Dit zijn typisch kwaliteiten die in de verzekeringsbranche gevraagd worden, maar die generatieve AI nog niet kan bieden."

“*A technology becomes powerful only when it is embedded in the ethical and human context.* **Satya Nadella, CEO van Microsoft.**

Het potentieel om méér te doen met data en AI is aanzienlijk. Volgens een onderzoek van het CapGemini Research Institute onder 204 verzekeraars behalen 'datamasters' in de verzekeringssector een omzet per FTE die 175% hoger is en zijn ze 63% winstgeverder. Dit feit spreekt partijen die voortdurend overnames doen uiteraard aan in hun ambitie om schaalbaar te groeien.

Tegelijkertijd worden de dilemma's rond privacy, bias en aansprakelijkheid

er niet minder om. Als AI zonder context en zonder de zogenaamde 'human in the loop' wordt ingezet, kunnen er onbedoeld fouten optreden die leiden tot klantontevredenheid, ethische kwesties en een ondermijning van het vertrouwen in de verzekeringssector. "Je mag ethisch en moreel geen concessies doen, wanneer je werkt met machine learning en AI," zegt Van den Biggelaar. "Het is van cruciaal belang dat AI experts verantwoordelijkheid voelen om dit in de juiste richting te sturen. En wij nemen onze rol hierin heel serieus." Mede daarom werkt Onesurance intensief samen met het bedrijf Brush-AI, 's Nederlands eerste bedrijf dat zich bezig houdt met het systematisch managen van de ethische component in AI.

Dat die verantwoordelijkheid ook door de verzekeringsbranche serieus wordt genomen, blijkt onder meer uit de adviescommissie KOAT, die al in 2019 onder leiding van SIVI van start ging. SIVI ontwikkelt en beheert standaarden ten bate van digitaal zakendoen in de financiële wereld. Jack Vos, die zelf een plek heeft in de commissie: "KOAT staat voor Kwaliteit Onbemenste Advies- en Transactietoepassingen. Met 'onbemenste toepassingen' bedoelen we slimme software die in staat is taken te vervangen, niet mensen. Toenemend gebruik van zulke geautomatiseerde toepassingen in de financiële sector, in combinatie met nieuwe (Europese) regelgeving, maken kwaliteitsbewaking van onbemenste toepassingen steeds belangrijker om het klantbelang te waarborgen." Zo ziet het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) steeds meer klachten over digitale diensten. Het platform van SIVI biedt verzekeraars, volmachten en softwarebedrijven onder meer een checklist en een kennisbank. Het is niet ondenkbaar dat de checklist een goede eerste stap is naar een kwaliteitsstandaard. Dit is voor



**Dennie Van Den Biggelaar,**  
Co-Founder Onesurance  
**Jack Vos,**  
Co-Founder Onesurance

de consument van belang, maar ook voor de financieel adviseur zelf. Immers, de financiële dienstverlener blijft zelf aansprakelijk voor de gegeven adviezen, ook als de onbemenste toepassing door een externe softwareleverancier is ontwikkeld.

Onesurance is sinds september 2022 onderdeel van de Cronos groep, de grootste ICT-dienstverlener in België, met 10.000 medewerkers waarvan er 500 in Nederland werkzaam zijn. Mede daardoor kon Onesurance snel opschalen, omdat binnen de units van Cronos alle complementaire ICT-deskundigen direct beschikbaar zijn. Oprichters Jack Vos en Dennie van den Biggelaar hebben samen jarenlang ervaring opgedaan in het succesvol ontwikkelen en implementeren van data science oplossingen bij Building Blocks, dat onderdeel is van het beursgenoteerde CM.com. In 2019 wonnen ze daarmee de NVGA Innovatie Award met de oplossing Data Driven Underwriting. Onesurance heeft vestigingen in Amsterdam-IJburg, Breda en Kontich (België).