

## VERZEKERAARS

# Techrevolutie bereikt nu ook verzekeraars

De technologische revolutie die door de financiële industrie raast, nadert nu ook de verzekeringswereld. Banken hebben fintech, verzekeraars 'insurtech', een samentrekking van verzekeren en technologie. Klanten merken het vaak nog niet, maar dat gaat veranderen. Volgens een recent rapport groeit de internationale insurtechmarkt tot 2023 gemiddeld met 41% per jaar. Investeringen in nieuwe initiatieven nemen explosief toe.

→ **PAGINA 20**



# Nu gaan ook de verzekeraars overstag voor het techgeweld

**De technologische revolutie die door de financiële sector raast, nadert de verzekeringswereld. Banken hebben fintech, verzekeraars insurtech, een samentrekking van verzekeren en technologie. Klanten merken het vaak nog niet, maar dat gaat veranderen. Drie succesvolle voorbeelden.**

Het is lang heel traag gegaan, maar duidelijk is dat nu ook de verzekeringssector begint te veranderen. Volgens een recent rapport groeit de zogenoemde internationale 'insurtechmarkt' tot 2023 gemiddeld met 41% per jaar. Investerings in nieuwe verzekeringsinitiatieven nemen explosief toe: tussen 2017 en 2018 verdubbelden die, naar \$3,2 mrd, meldt Fintech Global.

Ondanks die flinke smak geld zijn er in Europa weinig aansprekende voorbeelden van insurtech. Of althans niet zichtbaar voor het grote publiek. Verzekeraars experimenteren op de achtergrond wel door geld te steken in data-analyse, kunstmatige intelligentie en machineleer, maar daar merkt de klant nog relatief weinig van bij zijn claimafhandeling.

Veel verzekeraars verkennen nieuwe technologie, maar zetten die nog niet breed in. Pilots worden zelden uitgerold in de hele organisatie. 'De drempels zitten in de cultuur', aldus insurtech-expert Roger Peverelli. 'Verzekeren is per definitie risico vermijden. Maar als je wilt innoveren, zul je op een zeker moment wel risico moeten durven nemen.'

Harold Mahadew, bij het Verbond van Verzekeraars verantwoordelijk voor insurtech, is minder pessimistisch. Hij ziet dat Nederlandse verzekeraars samenwerkingen aangaan met start-ups in de sector en zo bijvoorbeeld hypotheekadvies bijna volledig automatiseren. Daarnaast wordt er volgens hem in Europa hard gewerkt om drempels weg te nemen om als insurtech in het ene land ook naar het andere land te kunnen komen. 'Door de Europese Commissie worden samenwerkingen tussen toezicht-houders gestimuleerd, zodat bedrijven makkelijker kunnen opschalen.'

Er zijn ook nieuwkomers die, vaak in samenwerking met bekende partijen, de markt radicaal veranderen en echt nieuwe producten ontwikkelen. Bekende Nederlandse voorbeelden zijn het kastje in de auto dat een korting op de ANWB-verzekeringpremie geeft als je netjes rijdt, Achmea-dochter InShared, dat volledig online werkt en een deel van zijn inkomsten, na aftrek van kosten, teruggeeft aan de klant. Of Fixico, de app die zorgt voor een snelle afhandeling van autoschade.

## Data goed gebruikt?

Een van de grootste veranderingen van het nieuwe verzekeren is slim gebruik van data. AI is niet iedereen ergerust op dat die gegevens ook goed gebruikt worden. Deze maand waarschuwde het Amerikaanse Government Accountability Office (GAO) nog voor de risico's: 'Het is heel aantrekkelijk om klanten in te delen op zaken zoals ras. Techbedrijven zijn onvoldoende op de hoogte van wat wel en niet mag in deze sector.'

Data zijn ook een van de kernpunten van het EU-US Insurance Dialogue Project (IDP). Dit Europees-Amerikaanse samenwerkingsverband, onder

meer van de Europese Unie, richt zich op het beschermen van verzekeringsnemers, marktkansen en effectief toezicht. Ook zij zien de gevaren van een blind vertrouwen op data. 'De voordelen voor verzekeraars en consumenten zijn legio. Er kan gericht verzekerd worden, beter geprijsd, er worden objectievere oordelen gevormd en de kosten worden gedrukt, maar er zijn ook risico's', aldus het IDP. 'Verkeerd gebruik van data kan leiden tot prijsdiscriminatie, afhankelijkheid van derde partijen en verminderd zicht op de nauwkeurigheid van de gebruikte gegevens.'

De grootste ontwikkelingen zijn te vinden buiten Europa. Meer dan de helft van alle insurtechbedrijven komt uit de Verenigde Staten, terwijl China kampioen opmerkelijke verzekeringen is. Vrijwel alles is in China te verzekeren, technologische beperkingen zijn er niet en ook hoeft een verzekeraar nauwelijks rekening te houden met de privacy. Mahadew: 'In Europa is de verzekeringssector sterk gereguleerd.'

Chinase verzekeraars hebben er geen enkele moeite mee hun klanten de hele dag te monitoren. Beweegt deze polishouder wel genoeg? Eet hij niet elke dag bij McDonald's? Het leenbedrijf van bank-verzekeraar Ping An gebruikt

gezichtsherkenning om te zien of een kredietvrager niet liegt achter het computer- of telefoonscherm.

Toch is het niet zo dat Europa enorm achterloopt ten opzichte van Amerika of Azië, zegt Peverelli, die deze week in Amsterdam het vakevenement Digital Insurance Agenda organiseert. 'Europese giganten zoals Allianz, AXA en Munich Re investeren bedragen met negen nullen in insurtech. Ook in Nederland zijn partijen zoals Aegon, NN en Achmea op allerlei fronten met insurtech actief. Natuurlijk, in Azië is een aantal grote verzekeraars heel zichtbaar. Dat wekt de indruk dat het hele continent vooroploopt. Maar de meeste verzekeraars daar lopen eerder achter op Europa dan voor.'

Aegon investeert al jaren in de sector. Dat doet de verzekeraar vanuit zijn Aegon Venture Fund, waar €100 mln in zit. Het gros van de investeringen heeft betrekking op financiële technologie, maar het fonds heeft ook een aantal deelnemingen in nieuwe verzekeraars en dienstverleners aan de sector, zoals de Amerikaanse verzekeringsvergelijker Policy Genius.

Investeren doet het fonds alleen als een technologie op termijn mogelijk ook ingezet kan worden in het bedrijf. Soms gaat het om producten die nu nog ondenkbaar zijn in Nederland. Zoals het delen van veel persoonlijke data in ruil voor een lagere premie. 'Je moet durven om als investeerder op een "slippery road" te rijden', zei fondsmanager Georg Schwegler daarover in Het Financieel Dagblad.

Bij de banken lijkt vernieuwing veel sneller te gaan. Toch is het niet eerlijk fintech met insurtech te vergelijken, vindt Peverelli. 'Banking loopt drie tot vijf jaar voor op de verzekeringssector. Kijk alleen in Nederland hoe de grote banken aan de lopende band nieuwe innovaties naar de markt brengen of hoe zij rigoureuze de organisatie aanpassen om sneller te kunnen innoveren. De verzekeringssector is minder sexy en misschien ook complexer. We komen nogal wat startende ondernemers tegen die enthousiast een nieuw verzekeringsconcept pitchten, maar eigenlijk geen idee van de markt hebben.'

## China Zhong An

Het Chinese Zhong An geldt als een van de vernieuwendste verzekeraars in de wereld. Het bedrijf werkt 100% digitaal en blinkt uit in mini-verzekeringen. Het zijn polissen die tussen gekte en genialiteit laveren. Zo kwam het tijdens het Wereldkampioenschap voetbal van 2014 met een polis tegen leverschade na extreme alcoholinname. Niemand kocht het ding. Bij een traditionele verzekeraar is zo'n polis niet alleen ondenkbaar, het zou ook jaren research kosten. Zhong An werkt anders. Nieuwe verzekeringen worden aan de lopende band gelanceerd en ook weer van de markt gehaald. In de laatste drie jaar verkocht de pas vijf jaar oude miniverzekeraar liefst 10 miljard polissen. Nu nog vooral in China, maar het bedrijf heeft torenhoge ambities. Het ziet zich daarbij gesteund door de grootste fintechbedrijven van de wereld, Ant Financial, Tencent en bank-verzekeraar Ping An. Europa lonkt. Nu al investeert zowel Ping An als dochter Zhong An fors in Europese fintechs en insurtechs. Het is niet de vraag of ze deze kant op komen, maar wanneer.

## VK Zego

Een van de grootste investeringen ooit in een Europese verzekeringsstart-up werd afgelopen week gedaan in Zego. Het in Londen gevestigde bedrijf, in 2016 opgericht door twee oud-werknemers van Deliveroo, haalde \$42 mln bij investeerders uit onder meer Berlijn. Wat maakt Zego aantrekkelijk? Het bedrijf biedt verzekeringen aan voor deelnemers aan de zogeheten 'gig-economy': wie 's avonds zijn fiets inzet om eten te bezorgen namens Deliveroo of UberEats kan die fiets steeds voor een paar uur verzekeren. Ook de auto's en scooters die zzz'ers inzetten voor hun werk kunnen worden verzekerd. Taxi's kunnen hun eigen auto bij Zego verzekeren. De bezorgers bepalen hun eigen tijden en werken de ene week meer dan de andere. Traditionele verzekeraars hebben hun polissen nog niet op deze nieuwe manier van werken afgestemd of laten de deelmarkt helemaal links liggen. Zego zegt stukken goedkoper te zijn dan traditionele verzekeraars. Met het investeringsgeld wil het bedrijf uitbreiden naar andere landen, zoals Ierland en Spanje.

## België Mobly

Pechhulp, advies bij de aan- of verkoop van een tweedehands auto en een gratis rapport over de staat van je auto op basis van een apparaatje — een dongle — dat via internet informatie over je auto verzamelt en verstuurt. Het zijn diensten die de Antwerpse start-up Mobly sinds het najaar van 2017 in België heeft gelanceerd. Niet typische verzekeringsproducten, maar toch nam de Zwitserse verzekeraar Baloise een belang in het jonge bedrijf. Dit jaar pas volgden er autoverzekeringen, die klanten per kilometer betalen (vanaf €32 per maand). Het idee achter de investering in het 'mobiliteitsplatform' is dat Baloise klanten langer aan zich wil binden en ook op niet-verzekeringsterreinen wil bestaan. Ook biedt Mobly een garantieproduct op tweedehands auto's aan. 'De verzekering van een auto is binnenkort slechts een onderdeel van een groter aanbod van onze diensten als verzekeraar', zei Baloise-CEO Gert De Winter vorig jaar. Het bedrijf wil commenten begeleiden bij de zoektocht naar een nieuwe auto, tot de koop, het bezit, eventuele reparaties en verkoop.

## In het kort:

- De hoeveelheid geld voor nieuwe verzekeringsinitiatieven neemt explosief toe.
- Toch blijft 'insurtech' ver achter bij fintech, nieuwe technologieën in de bankensector. Verzekeraars zijn iets conservatiever en de sector is complex.
- Vooral buiten Nederland zijn er aansprekende voorbeelden, zoals in China, dat uitblinkt in het aanbieden van miniverzekeringen.

Rutger Betlem en Saskia Jonker  
zijn redacteurs van  
Het Financieel Dagblad