

April 2020

Insurtech

Een inventarisatie bij kleine en middelgrote verzekeraars

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM



Inleiding

Technologische ontwikkeling is voor de financiële sector één van de belangrijkste krachten die de sector de komende jaren zal veranderen. Innovaties vormen een uitdaging voor de bedrijfsmodellen en strategie van bestaande en nieuwe verzekeraars, maar bieden ook kansen op het gebied van bijvoorbeeld kostenefficiëntie, klantcontact en -behoud en de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.

De Nederlandsche Bank (DNB) vindt het belangrijk dat verzekeraars de kansen en risico's ten aanzien van technologische ontwikkelingen aantoonbaar in beeld hebben en dat zij strategische besluiten over technologische ontwikkelingen kunnen onderbouwen en implementeren. De afgelopen jaren heeft DNB via verschillende onderzoeken aandacht besteed aan het onderwerp insurtech, voornamelijk gericht op grote verzekeraars. In 2016 deden we een impactstudie op het gebied van technologische innovatie op de financiële sector.¹ Ook in 2016 analyseerden we de ontwikkelingen in de Nederlandse verzekeringssector. Dit heeft geresulteerd in een onderzoek in 2017 naar de risico's en kansen die voortvloeien uit technologische

innovatie in de verzekeringssector en op welke wijze verzekeraars hiermee omgaan. Eind 2018 hebben we een kleine selectie van verzekeraars opnieuw geïnterviewd over insurtech-ontwikkelingen. Tot slot hebben we in samenwerking met de AFM in 2019 een verkenning gepubliceerd over het gebruik van artificiële intelligentie (AI) in de verzekeringssector.²

Box 1 Definitie insurtech

'Insurtech' heeft verschillende definities. DNB hanteert de volgende ruime definitie: Insurtech betreft innovatie in de strategie, het bedrijfsmodel en/of de bedrijfsvoering van een verzekeraar door toepassing van (nieuwe) technologieën.

Uit het onderzoek in 2017 en de gesprekken in 2018 bleek dat technologische innovatie in de verzekeringssector zowel kansen als risico's biedt. Op korte termijn is insurtech vooral een aanvulling op het bestaande bedrijfsmodel. Digitalisering en data-analyses worden door verzekeraars ingezet met als doel verhoging van de kostenefficiëntie en verbetering van de 'customer journey'. Op middellange termijn is

de impact van insurtech mogelijk disruptief. Dit kan veroorzaakt worden doordat partijen zich minder gaan richten op reactieve compensatie en zich meer kunnen richten op proactieve preventie. Uit het onderzoek in 2017 en de gesprekken in 2018 bleek dat verzekeraars nadenken over het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten, hoewel commerciële successen nog niet zichtbaar waren. Als tweede kan de opkomst van insurtech start-ups resulteren in een fragmentatie van de waardeketen. Ook bestaat de kans dat bigtech spelers de verzekeringssector betreden, al dan niet in samenwerking met bestaande verzekeraars.

Daarnaast blijkt uit deze eerdere onderzoeken dat een aantal factoren van belang is om strategische ambities en voornemens tijdig te implementeren en te laten slagen. Voorbeelden zijn gedrag- en cultuurelementen (zoals leiderschap, veranderbereidheid, visie/strategie), succesvolle partnerships, voldoende kapitaal en het aantrekken, behouden en ontwikkelen van medewerkers met (technische) kennis en gespecialiseerde vaardigheden.

¹ Technologische innovatie en de Nederlandse financiële sector, DNB, januari 2016.

² Artificiële intelligentie in de verzekeringssector – een verkenning, DNB en AFM, juli 2019.



Om de insurtech-ontwikkelingen te blijven volgen, verder inzicht te krijgen in de bijbehorende kansen en risico's en de toezichtaanpak van DNB hier verder op te laten aansluiten, heeft DNB in 2019 een thema-onderzoek insurtech uitgevoerd. Onderdeel hiervan is een uitvraag onder de kleine en middelgrote verzekeraars, waarin is geïnventariseerd in welke mate en op welke wijze deze groep verzekeraars insurtech betreft in de visie, strategie en bedrijfsvoering, zowel nu als in de toekomst. In dit rapport koppelen we de resultaten van deze uitvraag terug.

In totaal hebben 64 verzekeraars deelgenomen aan de uitvraag: 27 kleine verzekeraars en 37 middelgrote verzekeraars. De verzekeraars die hebben deelgenomen aan de uitvraag zijn divers: schade-, leven-, zorg-, herverzekeraars, verzekeringsgroepen en captives³ 4.

Uit de resultaten van de uitvraag blijkt dat verzekeraars soms verschillende definities van insurtech hanteren. In de beantwoording benadrukken verzekeraars verschillende aspecten van insurtech als het gaat

om de concrete invulling van het gebruik van technologische innovatie. De diversiteit in de populatie en de gehanteerde definitie van insurtech door verzekeraars maakt dat de nodige voorzichtigheid is betracht bij het interpreteren van de uitkomsten.

Uit de definitie van insurtech (zie Box 1) volgt dat niet zozeer de onderliggende technologie relevant is, maar veeleer de mogelijke toepassingen hiervan. Hierbij kan de volgende hoofdindeling worden gehanteerd:

- Streven naar nieuwe producten en/of nieuwe vormen van dienstverlening gebaseerd op technologie
- Optimaliseren van bestaande operationele processen, ten behoeve van met name kostenefficiëntie ('operational excellence')
- Groei in bestaande business via vernieuwen van de 'customer journey' en optimaliseren van premiestelling⁵

Deze verschillende toepassingen zijn onderdeel van de uitvraag van dit onderzoek.

³ Een captive is een interne (her)verzekeraar van een organisatie die de risico's van de eigen organisatie verzekert.

⁴ Zeer kleine verzekeraars en grote verzekeraars waren niet in scope van deze uitvraag. Herverzekeraars zijn, gegeven hun beperkte aantal, toebedeeld aan de schade- of levensverzekeraars op basis van de sector met het grootste premievolume. Verzekeraars die zowel een leven- als schadeverzekeraar in de groep hebben, zijn toebedeeld aan de sector met het grootste premievolume in de groep (schade of leven).

⁵ Voor zorgverzekeraars geldt een acceptatieplicht en verbod op premiedifferentiatie.





Inhoud



1 Visie, strategie en governance

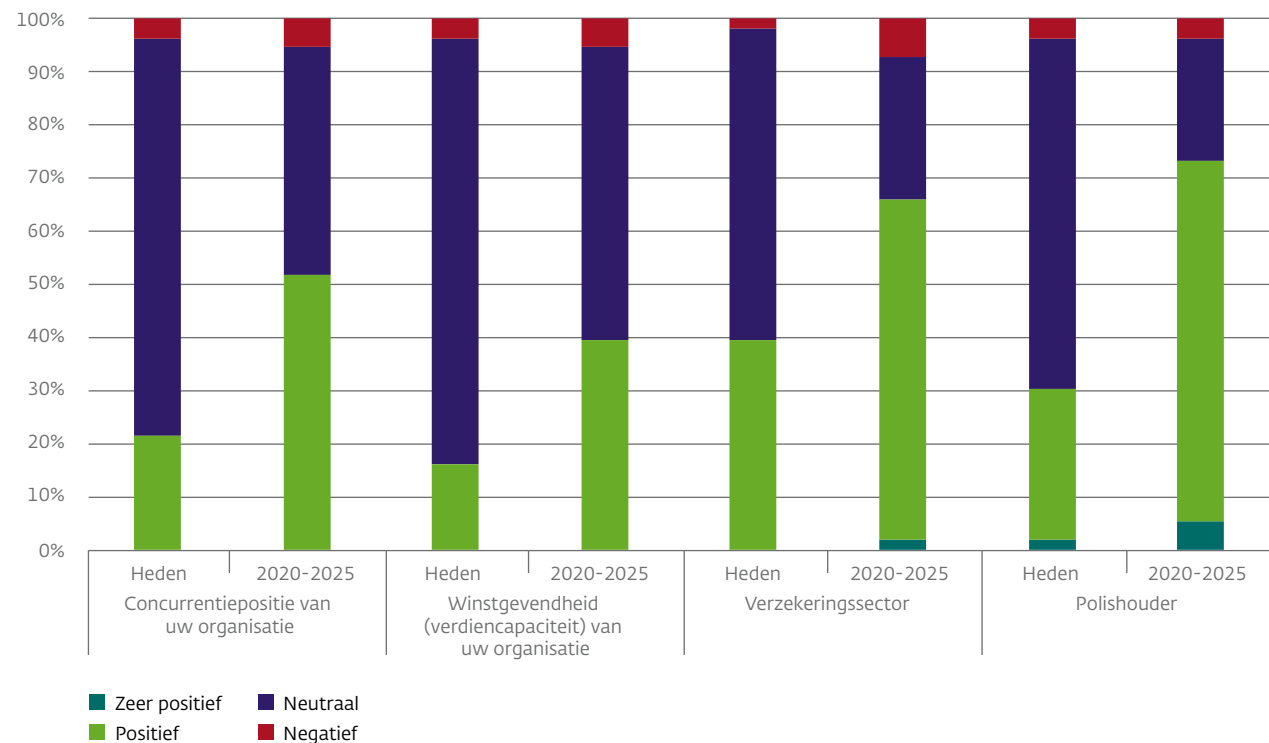
1.1 Visie en strategie

Bij een meerderheid van de verzekeraars maakt insurtech deel uit van de toekomstvisie. Bij ongeveer de helft van deze groep verzekeraars is de strategie met betrekking tot insurtech ook vastgelegd.

Een grote meerderheid van de verzekeraars verwacht dat insurtech in de toekomst een positieve impact heeft op zowel de verzekeringssector als de polishouders (zie figuur 1). Deze verzekeraars zien mogelijkheden voor meer gerichte preventie (o.a. inzet van Internet of Things (IoT) en voorlichting) en verwachten in de toekomst te beschikken over meer interne en externe data over (het gedrag van) polishouders. Dit biedt mogelijkheden voor de premiestelling en schadelastbeheersing. Het verbeteren van operationele processen leidt tot lagere kosten.

De positieve impact voor de polishouders is volgens deze verzekeraars bovendien merkbaar door personalisering van klantbediening en snellere processen, waardoor de polishouders meer regie zullen hebben. Vooral schadeverzekeraars verwachten een positieve impact op polishouders door insurtech. Schadeverzekeraars hebben minder complexe producten, waardoor het makkelijker is om IT-processen ten behoeve van klanten te verbeteren.

Figuur 1 Verwachte impact insurtech-ontwikkelingen





In de toekomst verwacht ruim de helft van de verzekeraars dat insurtech-ontwikkelingen een positieve impact hebben op de concurrentiepositie van de organisatie. Dit zijn over het algemeen middelgrote verzekeraars. Kleine verzekeraars zien hier minder kansen.

Van de verzekeraars die aangeven dat insurtech deel uitmaakt van hun toekomstvisie, geeft ruim 75% aan dat er voldoende kapitaal beschikbaar is om de insurtech-doelen te realiseren. Het overige kwart geeft aan nog onvoldoende inzicht te hebben in het benodigde kapitaal voor insurtech-doelen.

De meerderheid van de ondervraagde captives geeft aan geen visie of strategie omtrent insurtech te hebben, dan wel dat dit niet van toepassing is op hun organisatie. Ongeveer de helft van deze verzekeraars geeft aan in de nabije toekomst geen nieuwe technologieën – op verzekeraarsniveau – in te willen gaan zetten. De andere helft geeft aan

wél nieuwe technieken te willen toepassen voor procesoptimalisatie, waarbij een deel van de captives de keuzes van de moederorganisatie hierin volgt. DNB concludeert dat captives – gegeven de aard en omvang – in een mindere mate behoefte hebben en noodzaak voelen om met insurtech aan de slag te gaan. De keuzes die captives maken, lijken te passen in een bredere innovatie- en/of optimalisatie strategie van een werkmaatschappij die deel uitmaakt van het risicomangement van een groter concern.⁶ In figuur 1 en in de verdere analyse in dit rapport zijn captives daarom buiten beschouwing gelaten.

Op basis van de houding die verzekeraars aannemen ten aanzien van insurtech, kunnen we verschillende groepen onderscheiden. Deze categorisering is gemaakt op basis van de kwalitatieve toelichting van de verzekeraars op hun uitgewerkte visie en/of strategie en op de mate van concrete implementatie van insurtech-doelen. Deze categorisering wordt toegelicht in Box 2.

Het streven naar nieuwe producten en/of verdienmodellen kan onderdeel zijn van de strategie omtrent insurtech. Technologische ontwikkelingen kunnen leiden tot nieuwe producten, markten of productconcepten. Hierbij kan gedacht worden aan het introduceren van een cyberverzekering, producten die gebruik maken van IoT-data en bestaande producten die worden aanpast aan de digitale wereld of bijvoorbeeld de 'deeleconomie'. Dit hoeven niet persé verzekeringsproducten te zijn, maar kunnen ook producten zijn die een dienst leveren of zorgen voor preventie.

De meeste verzekeraars willen nieuwe diensten ontwikkelen in samenwerking met andere partijen, bijvoorbeeld op het gebied van preventie, gezondheid en lifestyle. Schade- en zorgverzekeraars zijn meer bezig met nieuwe productconcepten dan levensverzekeraars. Een aantal verzekeraars ziet kansen om nieuwe risico's te verzekeren. Enkele verzekeraars bieden bijvoorbeeld cyberverzekeringen aan.

⁶ In het algemeen besteden captives ondersteunende processen uit bij het moederconcern.



Box 2 Categorisering verzekeraars

Uit de antwoorden op de uitvraag blijkt dat ruwweg vier categorieën te onderscheiden zijn: voorlopers, snelle volgers, langzame volgers en bijstanders. Een aantal verzekeraars noemt zichzelf expliciet voorloper of langzame dan wel snelle volger. Andere verzekeraars voegen zichzelf niet expliciet binnen deze categorisering, maar dan blijkt uit de omschrijving van hun houding ten aanzien van insurtech impliciet tot welke categorie ze behoren. Deze categorisering zegt iets over hoe de Nederlandse verzekeraars zich tot elkaar verhouden op het gebied van insurtech, maar zegt niet iets over de verhouding tot de internationale verzekeringsmarkt. Een andere belangrijke disclaimer bij deze categorisering is dat deze nadrukkelijk niet oordelend is, maar slechts beschrijvend van aard. De houding die een verzekeraar aanneemt ten opzichte van insurtech dient te passen bij de organisatie. Hierdoor is een bepaalde categorie niet per definitie beter dan een andere categorie.

Voorlopers: deze groep (bestaande uit enkele zorg- en schadeverzekeraars) heeft een visie op insurtech en heeft insurtech-doelen expliciet benoemd in haar meerjarenstrategie. De implementatie van insurtech is al gestart, bijvoorbeeld door aparte afdelingen

of labs in te richten die zich volledig richten op de implementatie van de insurtech-strategie. Het onderwerp is duidelijk belegd binnen het bestuur en staat met grote regelmaat op de agenda van de directievergadering. De verzekeraars in deze groep geven aan actief in te zetten op insurtech om de concurrentie voor te blijven.

Snelle volgers: deze groep bestaat uit verzekeraars uit alle sectoren. Ze heeft een visie op insurtech en heeft insurtech-doelen expliciet benoemd in haar meerjarenstrategie. Anders dan de voorlopers staat ze nog wel aan het begin van de implementatie van deze strategie. Snelle volgers geven aan dat dit een bewuste keuze is. Deze groep verzekeraars wil eerst zien welke insurtech-toepassingen een vlucht nemen in de markt. Vervolgens wil ze snel kunnen handelen om deze toepassingen te implementeren.

Langzame volgers: deze groep bestaat voornamelijk uit nicheverzekeraars binnen schade. Ze geeft aan dat ze de marktontwikkelingen omtrent insurtech volgt en daarmee een beeld vormt van de mogelijke toepassingen van insurtech. De groep heeft overwegend wel een visie voor de lange termijn als het gaat om insurtech, maar geen strategie. Deze verzekeraars zijn dus nog niet bezig met het concreet implementeren van insurtech-

ontwikkelingen. Hoewel deze groep open staat voor insurtech, ziet ze voorsnog voor haar eigen niche geen directe toepassingsmogelijkheden. De verwachting van deze groep is dat de komende jaren insurtech een groter en belangrijker thema zal worden voor de instelling en dan ook vaker op de agenda van het bestuur zal staan.

Bijstanders: ook deze groep bestaat voornamelijk uit nicheverzekeraars binnen schade en enkele run-off verzekeraars binnen leven. De groep bijstanders heeft een visie noch strategie op insurtech. De nicheverzekeraars geven aan dat ze van dermate kleine omvang zijn, dat ze niet verwachten dat insurtech-toepassingen relevant zullen zijn. Daarbij geeft deze groep aan dat ze het belangrijk vinden om direct contact met de klant te houden. Daarom zien ze weinig in het digitaliseren van klantcontact. Hiermee geeft de groep bijstanders blijk van dat hun afhoudende houding ten aanzien van insurtech een weloverwogen keuze is.

Op basis van de analyse kan worden geconcludeerd dat een ruime meerderheid van de middelgrote en kleine verzekeraars een volgende rol aanneemt als het gaat om insurtech ontwikkelingen. Slechts enkele verzekeraars kunnen op basis van de analyse als een voorloper aangemerkt worden.

1.2 Governance

De vorming en implementatie van een insurtech-strategie heeft impact op de governance van een organisatie, de benodigde resources en de IT-infrastructuur. De meerderheid van de verzekeraars heeft het onderwerp insurtech op directieniveau belegd. Deze verzekeraars geven aan dat de directie een gedeeld beeld heeft over de te volgen strategie om de insurtech-doelen te realiseren. Bij een kwart van de verzekeraars bestaat er bij de directie nog geen gedeeld beeld over de te volgen strategie om de insurtech-doelen te realiseren. Middelgrote verzekeraars met meerdere productlijnen en zorgverzekeraars hebben het onderwerp insurtech vaker op de directieagenda staan dan de kleine verzekeraars.

Bij de verzekeraars waar insurtech deel uitmaakt van de toekomstvisie, wordt de RvC door de meeste verzekeraars als sparringpartner en/of klankbord gezien op dit gebied. Het onderwerp innovatie/insurtech staat gemiddeld twee keer per jaar op de agenda van de RvC.

Om de toekomstvisie op het gebied van insurtech te kunnen realiseren zijn een passende IT-infrastructuur en voldoende IT-resources met relevante kennis en kunde noodzakelijk. Verzekeraars merken dat de benodigde resources met kennis en ervaring én de passende IT infrastructuur in 2019 nog niet voldoende aanwezig zijn. Zij verwachten dat ze hier in de komende jaren stappen maken. Wel verwachten zij dat dit niet in zijn geheel gerealiseerd zal worden in de komende vijf jaar. Zorgverzekeraars geven aan meer te beschikken over de benodigde IT-infrastructuur om hun insurtech ambitie te realiseren dan andere sectoren, zowel in 2019 als in de toekomst.



2 Inzet nieuwe technologieën

Diverse technologische en digitale ontwikkelingen en innovaties kunnen impact hebben op de verzekeringssector. Voorbeelden hiervan zijn mobiele telefoonapplicaties, algoritmes en machine learning (ML), robots, IoT, wearables, etc. Deze nieuwe technologische ontwikkelingen kunnen toegepast worden in verschillende onderdelen van de waardeketen. Ze kunnen ertoe bijdragen dat een verzekeraar zijn operationele processen beter kan stroomlijnen, lagere kosten kan genereren door sneller en goedkoper te werken, beter de risico's kan inschatten en de schadelast kan verlagen. Ook kunnen deze ontwikkelingen de verzekeraar helpen in het al dan niet directe contact met de klant, door beter in te schatten welk product of welke verzekeringsdekking de klant nodig heeft en om de klant makkelijker toegang tot informatie te geven. Het grootste gedeelte van de verzekeraars (ongeveer 88%) zet momenteel reeds nieuwe technologieën in. Dit percentage stijgt naar verwachting in de toekomst tot ongeveer 93%. Ongeveer 7% van de verzekeraars (met name nicheverzekeraars⁷) geeft aan zowel nu als in de toekomst (tot en met 2025) geen nieuwe technologieën in te gaan zetten.

Figuur 2 geeft inzicht in het gebruik van nieuwe technologieën op dit moment en in de toekomst. De resultaten zijn geen absolute percentages maar geven relatieve posities en relatieve veranderingen ten opzichte van andere technologieën weer. De resultaten zijn weergegeven voor alle verzekeraars die hebben deelgenomen aan de uitvraag, tenzij anders aangegeven in de grafiek (bijvoorbeeld 'IoT: wearables' is alleen voor zorgverzekeraars weergegeven).

De meeste nieuwe technologieën die momenteel worden toegepast zijn bedoeld voor het verbeteren van bestaande, vaak administratieve, processen ten behoeve van met name kostenefficiëntie (Operational Excellence). Gebruik van externe databases en de cloud zijn daarbij de meest gebruikte nieuwe technologieën. Een andere toepassing van insurtech is het verbeteren van de Customer Journey en het optimaliseren van premiestelling. Het verbeteren van de Customer Journey leidt tot mogelijkheden voor verzekeraars om klanten aan zich te binden. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van apps en chatbots voor klantgerichte interactie. De inzet van geavanceerde data-analyses, bijvoorbeeld ten behoeve van premiestelling of

fraudedetectie, zal naar verwachting flink stijgen in de toekomst. In de onderstaande paragrafen worden de verschillende technologieën uit figuur 2 per categorie toegelicht.

2.1 AI toepassingen

Onder AI-toepassingen vallen onder andere geavanceerde data-analyse, Natural Language Processing (NLP) en robotics. Geavanceerde data-analyses kunnen worden gebruikt voor diverse doeleinden, bijvoorbeeld om inzicht te krijgen in de behoeften en voorkeuren van klanten of voor het tegengaan van fraude. Verzekeraars verwachten dat het gebruik van data-analyse sterk zal toenemen. Vooral de schade- en zorgverzekeraars zetten al geavanceerde data-analyses in. Ongeveer 80% van de verzekeraars, waaronder ook levensverzekeraars, is van plan om geavanceerde data-analyses toe te passen in de toekomst. Een vijfde van de verzekeraars geeft aan dat ze geen geavanceerde data-analyse toepast en dat ze dat ook op korte termijn niet gaat doen. Dit zijn vooral nicheverzekeraars of run-off verzekeraars.

⁷ Onder nicheverzekeraars worden verzekeraars verstaan die voornamelijk in één branche actief zijn, vaak gericht op een specifieke doelgroep.





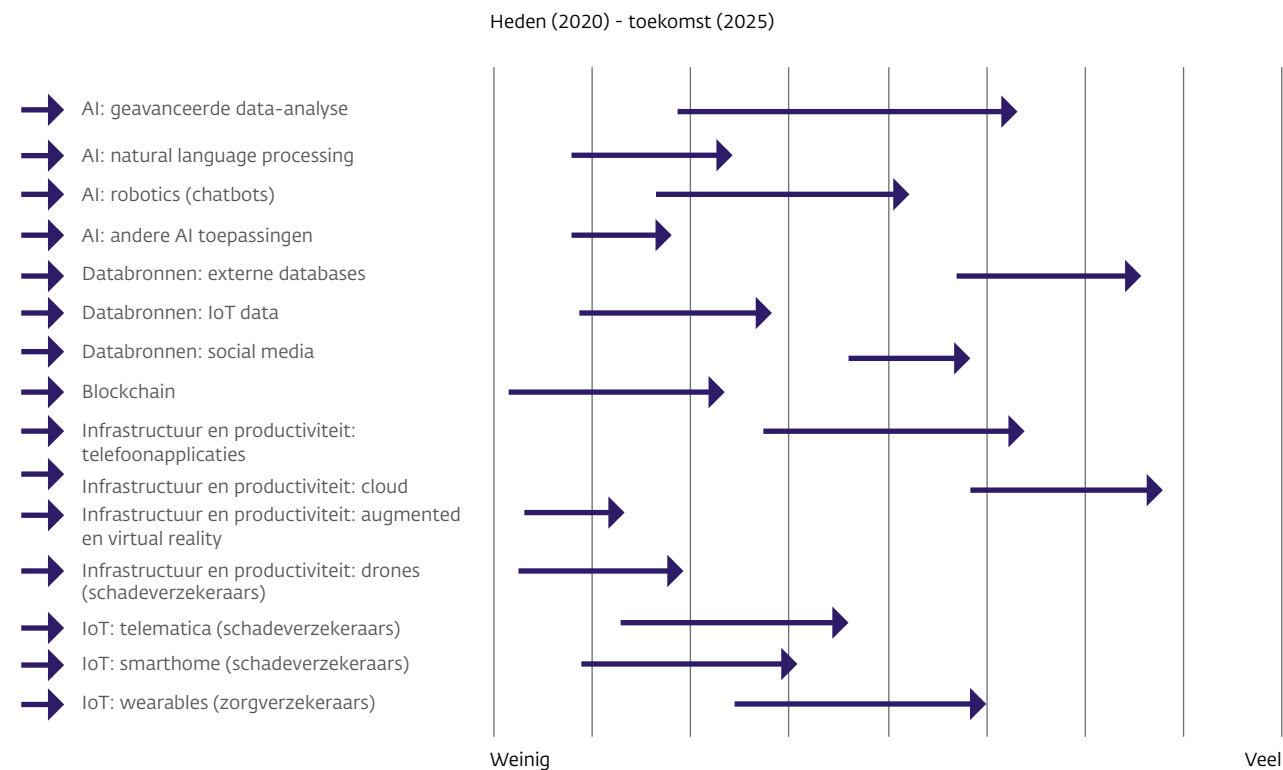
Met NLP kan een verzekeraar taalgegevens uit teksten verwerken en analyseren. Ruim een derde van alle verzekeraars is van plan om NLP in te zetten. NLP wordt met name gebruikt voor het versnellen van administratieve processen en verbeteren van de klantenservice. Veel verzekeraars verwachten robotics (o.a. het gebruik van chatbots) in te zetten. Vrijwel alle zorgverzekeraars geven aan dat ze nu al robotics inzetten of het van plan zijn te gaan doen; een aantal verzekeraars geeft aan dat ze bewust kiest voor persoonlijk contact in plaats van via een chatbot.

2.2 Databronnen

Verzekeraars kunnen gebruik maken van verschillende soorten externe databronnen (o.a. weerdata bases, KvK, Politie, UWV, CIS data, social media, IoT en data van externe leveranciers). Een voorbeeld hiervan is het gebruik van IoT-data bij woonhuisverzekeringen voor de tarifiering en/of preventie van claims. Het overgrote deel van verzekeraars maakt nu al gebruik van diverse soorten externe datasets en dit aantal wordt naar verwachting nog hoger in de komende vijf jaar. Wel zien we een duidelijk onderscheid tussen de verschillende sectoren:

- De helft van de levensverzekeraars geeft aan geen gebruik te maken van externe databases. Een belangrijke reden hiervoor is dat enkele levensverzekeraars geen nieuwe productie schrijven, waardoor de relevantie van het gebruik van externe data afneemt.

Figuur 2 Het huidige en toekomstige gebruik van verschillende insurtech-technologieën door verzekeraars



Een pijl die start aan de linkerkant in de figuur betekent dat verzekeraars deze technologie momenteel weinig inzetten. Een pijl die eindigt aan de rechterkant in de figuur betekent dat verzekeraars verwachten dat ze deze technologie in de toekomst veel gaan inzetten. Een korte pijl betekent dat verzekeraars verwachten deze technologie niet veel meer te gaan toepassen dan momenteel het geval is. Een lange pijl betekent dat verzekeraars verwachten dat ze deze technologie veel meer gaan toepassen ten opzichte van de huidige toepassing.





- Schadeverzekeraars maken veelal gebruik van externe datasets en social media en dit zal verder toenemen. Ook verwachten ze veel meer met IoT-toepassingen te kunnen werken in de komende jaren.
- Alle middelgrote zorgverzekeraars gaven aan dat ze nu al met externe databronnen werken en zullen dat de komende jaren intensief blijven doen.

2.3 Infrastructuur en productiviteit

Nieuwe technologie kan worden ingezet om operationele processen te verbeteren en om het klantcontact te versterken. Telefoonapplicaties (apps) kunnen worden ingezet om informatie te krijgen en/of te delen. Deze worden relatief veel toegepast en de verwachting is dat de kleine en middelgrote verzekeraars in de toekomst meer en intensiever gebruik gaan maken van telefoonapplicaties. Meer dan 60% van de verzekeraars geeft aan dat ze nu al van

de cloud gebruik maken en de verwachting is dat dit oploopt naar 80% van alle in de uitvraag betrokken verzekeraars. Drones en augmented reality (AR) / virtual reality (VR) worden momenteel nauwelijks gebruikt, maar een aantal verzekeraars heeft wel plannen om deze innovaties te gaan gebruiken in de toekomst, om bijvoorbeeld simulaties te kunnen laten zien van bestaande schades of simulaties voor training en preventiedoeleinden. Het zijn vooral de schadeverzekeraars die meer mogelijkheden zien in beide nieuwe technologieën.

2.4 Internet of Things (IoT)

Verzekeringsproducten kunnen worden aangeboden in combinatie met IoT-sensorapparaten om risico's beter in kaart te brengen en preventief te kunnen acteren. Netwerkapparaten in auto's en gebouwen kunnen mensen en eigendommen beschermen en proactief, preventief onderhoud mogelijk maken, waardoor

ongelukken en claims worden verminderd. Bijna alle zorgverzekeraars verwachten in de toekomst (beperkt) gebruik te gaan maken van wearables. Ongeveer de helft van de schadeverzekeraars wil in de toekomst smarthome en telematica⁸ toepassen. Bij de meeste verzekeraars is IoT momenteel nog in de verkennende en experimentele fase.

2.5 Blockchain

Blockchain-technologie kan door verzekeraars worden ingezet om claims te beoordelen en af te handelen. Daarnaast zijn er mogelijkheden voor slimme contracten. Op dit moment wordt het weinig door verzekeraars toegepast en ook in de toekomst wordt het naar verwachting beperkt toegepast. Twee verzekeraars geven aan dat ze momenteel met blockchain-technologie werken. Ongeveer een derde geeft aan dat ze deze technologie op de korte termijn wil gaan onderzoeken.

⁸ Voor telematica ligt het (toekomstige) gebruik hoger wanneer alleen naar schadeverzekeraars die autoverzekeringen aanbieden wordt gekeken. In Figuur 2 zijn alle schadeverzekeraars meegenomen.

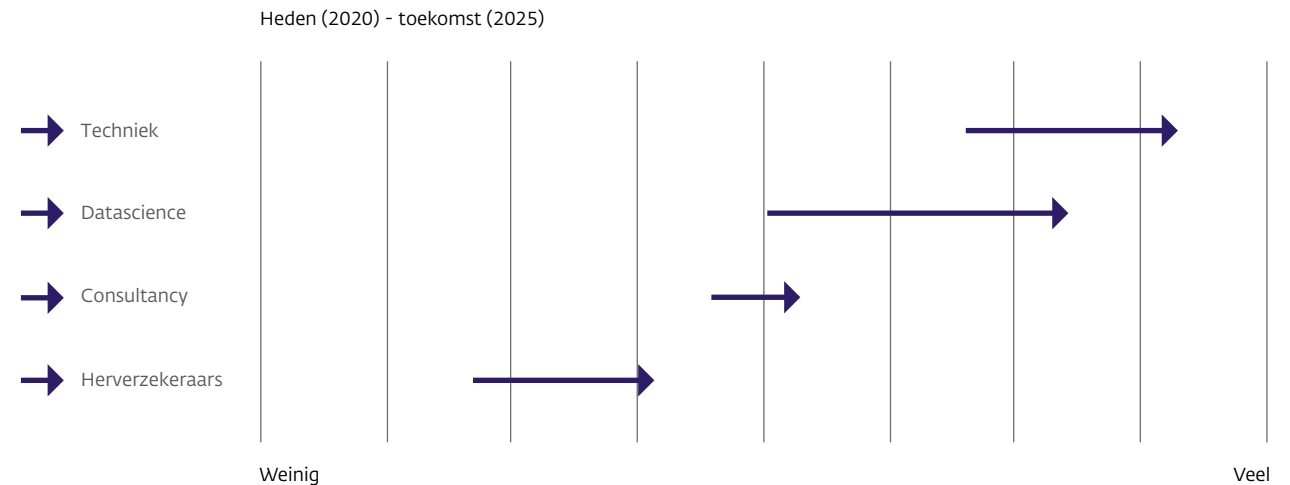




3 Samenwerking en uitbesteding

Succesvolle toepassing van technologische innovatie vraagt om een goede samenwerking met andere partijen, zoals insurtech startups en bestaande spelers in de waardeketen. Het merendeel van de verzekeraars maakt gebruik van strategische samenwerking met partijen. Voorbeelden van derde partijen zijn technologiebedrijven die nieuwe technologieën/ algoritmes aanbieden of externe dataleveranciers. Door samenwerkingen met derde partijen (buiten het traditionele verzekeringslandschap) kunnen bepaalde processen binnen de waardeketen van verzekeren mogelijk efficiënter en effectiever worden uitgevoerd. Er kan sprake zijn van een samenwerkingsverband maar er kan ook sprake zijn van uitbesteding.⁹ Figuur 3 geeft een overzicht van de mate van samenwerking op dit moment en de verwachte mate van samenwerking in de toekomst met verschillende type partijen.¹⁰

Figuur 3 De hoeveelheid samenwerking van de verzekeraars met verschillende partijen nu en in de toekomst



⁹ Een aantal verzekeraars heeft bij sommige partijen aangegeven dat het een samenwerking betreft terwijl andere verzekeraars aangeven dat deze partijen een uitbesteding zijn. Dit kan een gevolg zijn van een andere vorm van samenwerking maar kan ook komen door het gebruik van verschillende definities.

¹⁰ Insurtech startups zijn onderdeel van de categorieën 'Techniek' en 'Datascience'.





Momenteel werkt ongeveer 75% van de verzekeraars samen met techniek-gerelateerde bedrijven. Dit is een traditionelere vorm van samenwerking, waarbij het opzetten en beheren van de IT-infrastructuur en bepaalde applicaties wordt uitbesteed. Verzekeraars verwachten in de toekomst meer samen te werken met techniek-gerelateerde bedrijven. Daarbij is in de toekomst een verdere concentratie te verwachten van partijen waar verzekeraars mee samenwerken. Op dit moment werkt 60% van de verzekeraars samen met minimaal één data- of data-science partij. In de toekomst verwachten deze verzekeraars dit nog meer te gaan doen. De helft van de verzekeraars schakelt consultants in op het gebied van insurtech.

In het algemeen vragen middelgrote verzekeraars vaker advies van consultants dan kleine verzekeraars. De advisering door consultants zal naar verwachting in de toekomst niet significant stijgen. Het zijn dezelfde verzekeraars die consultants blijven inschakelen. Vooral levensverzekeraars werken veel samen met herverzekeraars. Dit is voor kleine levensverzekeraar een logische keuze, omdat herverzekeraars meer kennis kunnen opbouwen op het gebied van innovatie. Kleine verzekeraars werken over het algemeen met een beperkt aantal techniek-gerelateerde of data en data-science partijen samen. Middelgrote verzekeraars werken gemiddeld met meer partijen samen dan kleine verzekeraars.



Samenvatting en vervolgstappen

Op basis van de uitvraag concludeert DNB dat een grote meerderheid van de verzekeraars verwacht dat insurtech in de toekomst een positieve impact heeft op zowel de verzekeringssector als de polishouders. Toepassing van (nieuwe) technologieën kan leiden tot meer gerichte preventie, adequatere premiestelling, betere schadelastbeheersing en het stroomlijnen en klantgericht maken van operationele processen.

Insurtech maakt bij de meerderheid van kleine en middelgrote verzekeraars deel uit van de toekomstvisie en strategie. De verzekeraars waarbij dit niet het geval is, hebben hier vaak bewust voor gekozen. Middelgrote verzekeraars met meerdere productlijnen en zorgverzekeraars hebben het onderwerp insurtech vaker op de directieagenda staan dan kleine verzekeraars. Bij ongeveer twee derde van de verzekeraars die aangeven een toekomstvisie te hebben, is de raad van commissarissen (RvC) betrokken bij de totstandkoming van de insurtech toekomstvisie waarbij het merendeel de RvC als sparringpartner en/of klankbord ziet op dit gebied.

Op basis van de inventarisatie kan worden geconcludeerd dat een ruime meerderheid van de kleine en middelgrote verzekeraars een 'volgende rol'

aanneemt als het gaat om insurtech-ontwikkelingen. Enkele verzekeraars kunnen op basis van de analyse als een voorloper aangemerkt worden. DNB vindt het belangrijk dat de houding die een verzekeraar aanneemt ten opzichte van insurtech voortkomt uit een bewuste keuze van de directie, passend bij de strategische visie en de aard van de organisatie.

Nieuwe technologieën worden door verzekeraars voornamelijk ingezet voor het verbeteren van bestaande – vaak administratieve – processen. De meest gebruikte nieuwe technologieën zijn op dit moment externe databases en de cloud. Het gebruik van geavanceerde data-analyses zal naar verwachting flink toenemen in de toekomst. Geavanceerde data-analyses kunnen o.a. gebruikt worden voor premiestelling of fraudedetectie. Daarnaast zien verzekeraars mogelijkheden voor het verbeteren van klantgerichte interactie door bijvoorbeeld het gebruik van apps en chatbots.

Op het gebied van dienstverlening zien we dat verzekeraars nieuwe diensten willen aanbieden, bijvoorbeeld in het kader van preventie, gezondheid en lifestyle. Enkele verzekeraars springen in op nieuwe risico's, door bijvoorbeeld cyberverzekeringen aan

te bieden. We zien dat schade- en zorgverzekeraars meer bezig zijn met nieuwe productconcepten dan levensverzekeraars.

Verzekeraars werken het meest samen met techniekgerelateerde bedrijven op het gebied van technologische ontwikkelingen. Dit wordt in de toekomst naar verwachting sterk uitgebreid. Daarnaast blijkt dat kleine verzekeraars op het gebied van insurtech minder samenwerken met externe partijen dan middelgrote verzekeraars.

De uitvraag naar het gebruik van insurtech onder kleine en middelgrote verzekeraars is een onderdeel van het thema-onderzoek dat in 2019 is uitgevoerd. DNB zal opvolging geven aan de uitkomsten van dit onderzoek via het reguliere toezicht. Waar relevant zullen individuele uitkomsten worden meegenomen in toezichtgesprekken. DNB acht het belangrijk dat verzekeraars oog blijven houden voor de potentiële kansen en risico's van insurtech. In dat kader zullen we onder andere de ontwikkelingen met betrekking tot samenwerkingen en uitbestedingen in het kader van insurtech blijven volgen, gegeven de verwachte sterke uitbreiding in de toekomst. Daarnaast zal in het reguliere toezicht worden gestart met een

←

↶

dialogo specifiek over AI, gegeven de verwachte sterke toename van het gebruik van AI. Tot slot is verandervermogen van cruciaal belang om als verzekeraar toekomstbestendig te zijn. Dit vraagt van verzekeraars dat zij zich voldoende (snel) kunnen aanpassen aan of anticiperen op veranderingen en de risico's adequaat kunnen inschatten. DNB zal dan ook aandacht houden voor het onderwerp 'verandervermogen'.

Begrippenlijst

Artificiële intelligentie (AI)

IT systemen/computers die gebruikt worden om datagedreven beslissingen te nemen en taken uit te voeren die gebaseerd zijn op menselijke capaciteiten. Machine Learning is een deelgebied binnen AI.

Augmented reality (AR)

Bij augmented reality of toegevoegde realiteit wordt aan de echte wereld digitale informatie toegevoegd als een soort overlay. Door bijvoorbeeld objectherkenning kan ervoor gezorgd worden dat de toegevoegde informatie op een intuïtieve manier kan worden weergegeven en de informatie ook interactief kan worden gebruikt. De technologie probeert ervoor te zorgen dat de gebruiker een beter begrip van de werkelijkheid krijgt. De technologie kan bijvoorbeeld worden toegepast door monteurs bij het repareren van een auto.

Blockchain

Blockchain is een deelgebied binnen Distributed Ledger Technology (DLT). DLT is een computernetwerk met een specifieke gedigitaliseerde datastructuur.

De data (transacties, contracten of eigendommen) worden niet centraal bewaard door een onafhankelijke tussenpersoon (bank, etc) maar worden decentraal bewaard op de computers die deel uitmaken van het netwerk. Belangrijke kenmerk van DLT is de onderlinge controle door middel van cryptografische versleuteling van alle vastgelegde data in het netwerk.

Insurtech

Insurtech betreft innovatie in de strategie, het bedrijfsmodel en/of de bedrijfsvoering van een verzekeraar door toepassing van (nieuwe) technologieën.¹¹

Internet of things (IoT)

Voorwerpen (bijv. wearables) die zijn uitgerust met sensoren ten behoeve van het verzamelen en uitwisselen van data via het internet. De data kan worden verzonden naar organisaties die de data analyseren om hun klant (proactief) te kunnen informeren over mogelijke risico's.

Machine learning (ML)

Breed deelgebied binnen kunstmatige intelligentie, dat zich bezighoudt met de mogelijkheid van IT systemen om te leren van data door toepassing van algoritmes en technieken.

Natural language processing (NLP)

Technologie die IT systemen helpt menselijk gedrag te begrijpen, te interpreteren en te manipuleren. Een voorbeeld is e-mail spam detectie.

Virtual reality (VR)

Een schijnwerkelijkheid die met computers wordt gegenereerd en via een speciale headset toegankelijk is. De gebruiker ziet en hoort een levensechte ervaring die vaak interactief is. Het is mogelijk de omgeving te verkennen en manipuleren.

Vragen en/of opmerkingen? Neem contact op met uw toezichthouder of met één van onze specialisten bij Toezicht Verzekeraars via ECDB_berichten@dnb.nl.

¹¹ Insurtech heeft verschillende definities. DNB hanteert een ruime definitie waarbij wordt gekeken naar optimalisatie, transformatie en disruptie.