

keringscontracten, verspreid over achttien landen, bestaat voldoende massa om het beheer efficiënt in te richten. Over heel 2019 wist men zo'n 1,3 miljard aan kapitaal te genereren, alleen al op de uitwinning van het verzekerboek.

De vrije kasstroom schept ook de mogelijkheid voor gerichte overnames, zoals de voormalige VIVAT-schadeportefeuille die in 2019 werd gekocht. De komende jaren staat vooral in het teken van de operationele integratie van dit omvangrijke boek. De aankoop maakt NN in één klap marktleider, wat nieuwe kansen biedt voor margeverbetering en verbeterde klanttoegang.

AEGON

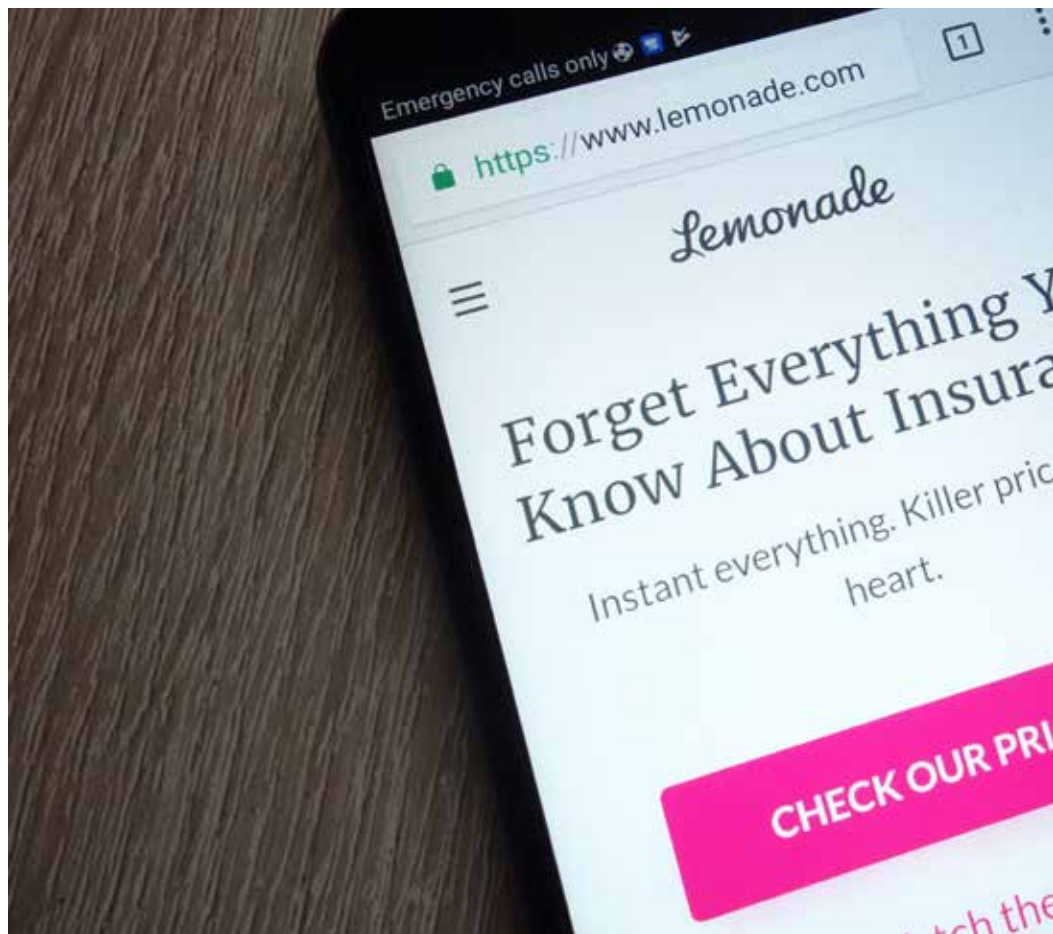
Bij Aegon liggen de zaken anders. Het bedrijf heeft moeite om bestaande levensverzekeringen kostendekkend te houden. Anders gesteld: het verschil tussen de premies die klanten inleggen en het gegarandeerde bedrag dat Aegon moet bijschrijven, is al jaren aan het afnemen. Geen wonder dat de winst onder druk staat.

Aanvankelijk leek de pijn vooral te zitten in Europa en dan in het bijzonder in Nederland. Nu de rentes in Amerika hard dalen, ontstaat ook daar druk.

INITIATIEVEN

De Nederlandse verzekeraars zijn al langer digitaal op weg. Aegon is voorloper op dit gebied. Met de eigen investeringsfondsen (groot: 200 miljoen euro) zet Aegon al jaren zwaar in op start-ups. De strategie lijkt simpel – zodra een *fintech* de vroege belofte waar maakt, staat Aegon als mede-eigenaar direct klaar om het idee toe te passen in het eigen verdienmodel.

Een voorbeeld is de investering in het in Chicago gevestigde Next Capital, dat een robotassistent bedacht om moeilijk bereikbare Amerikaanse klanten te adviseren over hun financiële planning. Inmiddels is de assistent onderdeel van Aegons dienstverlening



aan Amerikaanse particuliere klanten.

ASR innoveert voornamelijk binnenshuis. Zo breidde de verzekeraar het personeelsbestand uit met duizenden 'virtuele medewerkers', software die allerlei routinematige taken uit kan voeren. Verder kwam ASR met FRISS, een systeem dat interne klantdata combineert met externe gegevens en bedoeld is om verzekeringsfraude geautomatiseerd op te sporen.

FRISS is een generiek softwaresysteem dat ook beschikbaar is voor andere verzekeraars. ASR heeft dit systeem verrijkt met een lerend algoritme, een toegepaste vorm van kunstmatige intelligentie.

Ook NN Group zegt te experimenteren met vormen van kunstmatige intelligentie. Specifiek wordt gewerkt aan software die op basis van grote datasets verzekeringsrisico's inschat. Door geautomatiseerd in deze sets te zoeken, hoopt men trends

vroegtijdig te signaleren. Hiermee denkt de verzekeraar de schadeclaims – voor een verzekeraar nog altijd de grootste kostenpost – te kunnen reduceren.

Uiteindelijk wil NN opschuiven van de huidige generieke verzekeringen naar steeds meer gepersonaliseerde producten. Kern hierbij is dat het product zich toespitst op de behoeften en risico's van de individuele klant. Hiervoor is wel vereist dat de klant steeds meer van zijn persoonlijke gegevens aanlevert.

Voorlopig lijken verzekeraar en klant elkaar te hebben gevonden. Klanten zijn best bereid om privégegevens af te staan, mits daar maar een adequate premiekorting tegenover staat. De autoverzekering van Achmea, waarbij een app het rijgedrag beoordeelt, bewijst dat er een markt is voor dergelijke modellen.

Hoe meer inzicht de verzekeraar in de klant krijgt, hoe meer onderscheid men kan maken. Het intensievere datagebruik en de

HET IS DE
VRAAG HOE DE
LEVENTAK VAN
ASR ZONDER
OVERNAMEN
KAN BLIJVEN
RENDEREN