



Inclusieve verzekeringen: verantwoord opschalen met AI

In 2024 publiceerde De Actuaris een artikel over het volwassen worden van inclusieve verzekeringen¹, met nadruk op succesfactoren en praktijkvoorbeelden uit Afrika. In 2025 is de centrale vraag in de sector verschoven: niet langer of inclusieve verzekeringen kunnen groeien, maar hoe aanbieders verantwoord kunnen opschalen, met aantoonbare klantwaarde, robuuste governance, passend toezicht en toegang tot duurzame financiering.

Deze ontwikkeling is ook voor Nederlandse partijen relevant. Inclusieve verzekeringen fungeren als een real-life laboratorium voor digitalisering en data-gedreven besluitvorming. Waar in Europa nog geëxperimenteerd wordt, is mobiel verzekeren met AI in grote delen van Afrika dagelijkse realiteit.

Drs. R.W.C. van den Brink AAG RBA is voormalig AG voorzitter en een actief lid van Actuaires du Monde.



GROEI VERSNELT, MAAR DE PROTECTIEKLOOF BLIJFT GROOT

Volgens het Microinsurance Network² is het aantal verzekerden in drie jaar tijd met ongeveer 70% gestegen tot bijna 350 miljoen mensen, verspreid over 37 landen. De sterke groei wordt vooral gedreven door de brede beschikbaarheid van de mobiele telefoon. In 2024 waren er in Sub-Sahara Afrika meer dan 280 miljoen digitale geldrekeningen³. Mobiel betalen is efficiënt en veilig, en via apps kunnen verzekeringsdiensten worden afgenomen. In 2023 bedroeg de bruto geschreven premie ongeveer 6 miljard euro. Tegelijkertijd blijft de wereldwijde protectiekloof groot. Naar schatting is 90% van de wereldbevolking onvoldoende verzekerd tegen ziektekosten, klimaatschade of (tijdelijk) inkomensverlies. Daarmee verschuift het actuariële vraagstuk, met name in opkomende economieën, van toegang creëren naar daadwerkelijke bescherming realiseren. Dat vereist niet alleen schaal, maar ook kennisdeling, datakwaliteit en professioneel ontwerp van producten en processen. Organisaties als Actuaires du Monde (AdM) spelen hierin een rol via opleidingen, seminars en coaching.

KLANTBELEVING ALS NIEUW KOMPAS

Een opvallende ontwikkeling is de groeiende focus op klantwaarde. Tijdens de International Conference on Inclusive Insurance (ICII, oktober 2024) werden gegevens van deelnemers geanalyseerd waaruit bleek dat 23% of minder van de bruto premie wordt uitgekeerd. Een lage schaderatio is op korte termijn gunstig voor de verzekeraar, maar ondermijnt het vertrouwen van klanten – zeker in markten waar verzekeren nog nieuw is. Naast de hoogte van claims krijgt ook de doorlooptijd expliciet aandacht als waarde-indicator: een uitkering binnen één week in plaats van twee, maakt voor kwetsbare huishoudens een wezenlijk verschil. Er is groeiende consensus dat een brede set van Key Performance Indicatoren (KPI's) zakelijk nuttig is. Voor lokale actuarissen betekent dit sturen op waarde in plaats van uitsluitend op winstgevendheid. Meetpunten zijn onder andere doorlooptijd, afwijzingsgronden, klachten en persistentie.

DATA, SEGMENTATIE EN INCLUSIE

Een tweede structurele uitdaging is datakwaliteit. Tijdens de ICII-conferentie bleek dat bij ongeveer 45% van de bijna 1.000 onderzochte producten geen genderinformatie wordt vastgelegd. Dit beperkt de mogelijkheden voor segmentatie, impactmeting en gerichte productverbetering. Vrouwen vormen vaak de ruggengraat van de informele economie in Afrika, maar hebben minder toegang tot

financiële bescherming. Innovatieve producten die specifiek rekening houden met de onregelmatige inkomensstromen van vrouwen en hun specifieke zorgbehoeften, dragen niet alleen bij aan hun welzijn, maar versterken de economische basis van hele gemeenschappen. Toezicht-houders zetten dit thema inmiddels nadrukkelijker op de agenda, onder meer via instrumenten als de FeMa Meter⁴, ontwikkeld door Access to Insurance Initiative (A2ii)⁵, in juli 2025 ondergebracht bij de Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)⁶.

INCLUSIEVE VERZEKERINGEN ALS ECOSYSTEEM MET AI-GOVERNANCE ALS INNOVATIE

Inclusieve verzekeringen ontwikkelen zich steeds meer als een eco-systeem. De kern is de distributiepartner met bestaande klanten. Vergaande automatisering is een randvoorwaarde om schaal te bereiken en kosten beheersbaar te houden. Lokale aanbieders werken daarom samen met technologiepartners, maatschappelijke organisaties, toezichthouders en (semi-)publieke instellingen om distributie, data en productontwerp te combineren en drempels te verlagen. Voor actuarissen betekent dit dat aannames steeds vaker ketenafhankelijk zijn: kostenstructuren, datastromen en claimprocessen worden mede bepaald door partners. In veel mobiele verzekeringsapps is AI-governance inmiddels een integraal onderdeel van de productontwikkeling, inclusief validatie, monitoring en verantwoord gebruik van proxy-variabelen. In Afrika actieve Insurtechs lopen voorop met complementaire technologieën zoals het Internet of Things (IoT) voor realtime data en zelfuitvoerende digitale overeenkomsten die op een blockchain zijn opgeslagen en optimale veiligheid en transparantie garanderen⁷.

MEER SAMENWERKING, KENNISDELING EN FINANCIERING

In december 2024 werd de Cape Town Declaration on Inclusive Insurance⁸ gelanceerd als een vrijwillige, door toezichthouders geleide commitment voor samenwerking en kennisuitwisseling. Begin 2025 namen al 26 landen deel, samen goed voor meer dan 3 miljard mensen. De International Association of Insurance Supervisors (IAIS)⁹ publiceerde in juli 2025 richtsnoeren voor toezicht op AI¹⁰. Kernpunten zijn proportionele toepassing, governance, datakwaliteit, model-robuustheid en het mitigeren van bias om eerlijke klantuitkomsten te waarborgen. Aanvullend publiceerde de IAIS guidance over fair treatment¹¹ van een brede groep consumenten die vaak geen ervaring hebben met verzekeraars of intermediairs. Toegang wordt daarmee een ontwerpvragestuk, waarin begrijpelijkheid, passende dekking en klachtenafhandeling centraal staan. A2ii heeft de Inclusive Insurance Innovation Lab (iii-lab) opgezet, dat een platform biedt voor intensieve samenwerking tussen belangrijke stakeholders gedurende een jaar. In 2026 wordt het vijfde iii-lab opgestart, gericht op het beter managen van gezondheidsrisico's voor kwetsbare groepen in Guatemala en Namibië. Tegelijk groeit het ondersteunende ecosysteem rond financiering. Financial Sector Deepening (FSD Africa)¹² kondigde in november 2025 een fonds van 25 miljoen euro aan om insurtechs te ondersteunen, expliciet gekoppeld aan de grote omvang van onverzekerde schade door natuurrampen.

Hoe kan jij aanhaken?

Via *Actuaires du Monde*¹³ kan je bijdragen aan opleiding, mentoring en technische ondersteuning in opkomende markten. Daarnaast biedt de 7th African Actuarial Congress (Cotonou, Benin; 22–24 maart 2026)¹⁴ een inhoudelijke haak: de Call for Papers omvat onder meer inclusieve verzekeringen en modelleeruitdagingen in low-data omgevingen. Ook het videoplatform Actuvieview biedt toegankelijk inzicht, onder meer via opnames van het 2025 CONVENTION A Webinar dat gericht was op Afrika.

ACTUARIËLE AGENDA VOOR VERANTWOORD OPSCHALEN

Vooruitkijkend tekenen zich vijf dominante werkpakketten af:

1. Financiering organiseren

Digitale infrastructuur voor samenwerking met meerdere partners in het inclusief ecosysteem vereisen investeringen van enkele miljoenen euro's; actuarissen spelen een rol bij het onderbouwen van investeringsvoorstellen.

2. Klantwaarde meetbaar maken

Schaderatio's combineren met service- en fairness-KPI's en deze vertalen naar sturing op persistentie en reputatierisico.

3. Passend productinnovatie

Flexibiliteit in betaling en dekking mogelijk maken zonder antiselectie te versterken, passend bij onregelmatige en/of lage inkomens.

4. Geautomatiseerde governance ontwerpen

Mobiele AI-toepassingen ontwikkelen met onafhankelijke validatie, bias-tests en monitoring van modeldrift, en expliciete menselijke verantwoordelijkheid.

5. Maatschappelijke weerbaarheid vergroten

Actuarissen positioneren zich als brug tussen onverzekerde markt, productontwikkeling, prudente risicosturing en publieke agenda's.

SAMENVATTING

Door het snelgroeiende mobiele betalingsverkeer schalen inclusieve verzekeringen in hoog tempo op. Dat stelt hogere eisen aan klantwaarde, governance en toezicht en AI maakt die eisen realiseerbaar. De potentie wordt vaak onderschat: niet alleen in aantallen polissen, maar ook als proeftuin voor betaalbare én winstgevende digitale verzekeringsoplossingen voor landbouwers, vissers, vrouwen en kleine ondernemingen die traditioneel buiten de boot vallen. ■

Bronnen:

- Asmaa Jabri, French actuary and enterprise risk management expert, "How Innovation in Inclusive Insurance Can Enable Financial Inclusion in Africa", Actuarial Society of Zimbabwe, september 2025.
- Global Partnership for Financial Inclusion Meeting onder het G20-voorzitterschap van Zuid-Afrika.
- Recent marktberichten van UNDP, FSD Africa en Allianz.
- Renata de Leers heeft jarenlang in Afrika gewerkt en is door diverse landen geëerd voor haar bijdrage aan passende regelgeving en het opzetten van onder andere inclusieve verzekeringen.

1 – Voorheen micro-verzekeringen genoemd.

2 – <https://microinsurancenetwerk.org/>

3 – The Mobile Economy Africa 2024 – <https://www.gsma.com/about-us/regions/africa/>

4 – <https://www.cgap.org/topics/collections/fema-meter>

5 – <https://www.cgap.org/topics/collections/access-to-insurance-initiative>

6 – <https://www.cgap.org/>

7 – Bijvoorbeeld parametrische verzekering CNAAS in Senegal (1 miljoen verzekerden); on-chain parametrische (klimaat)verzekering BlockBima en ACRE Africa in Kenia; parametrische droogteverzekering bij ARC in Ghana.

8 – <https://www.cgap.org/topics/collections/cape-town-declaration>

9 – <https://www.iais.org/>

10 – Application paper on the supervision of artificial intelligence – 2 July 2025

11 – Application paper on fair treatment of a wide range of customers – July 2025

12 – <https://fsdafrica.org/>

13 – <https://www.actuairesdumonde.org/en/>

14 – <https://www.actuairesdumonde.org/en/>