

EYE

on Finance

2024 ▶ NUMMER 1

AI en modelling

▶ **BOARD MATTERS** ◀

**Waarom AI roept om de kunst
van vragen stellen**

Jelle Ritzerveld - Anthos Fund & Asset Management

▶ **KLANTINTERVIEW** ◀

**"Ik verwacht een explosie
aan experimenten"**

Jens Jakob Rasmussen - Rabobank

▶ **ROUND TABLE** ◀

**Ethische vraagstukken kun
je niet outsourcen**

Annemarie Mijer - Athora

Michiel Delfos - Achmea

Reinout van Riel - NIBC



Building a better
working world

EYE on Finance
is een periodieke uitgave van Ernst & Young Accountants LLP voor relaties in de financiële sector.

Contact
Ernst & Young Accountants LLP
T.a.v. EY Brand, Marketing
and Communications
Postbus 2295
3000 CG Rotterdam
Tel. 088 407 10 00
E-mail: info@nl.ey.com
Internet: ey.com/nl

Redactie EY
Jennifer van Eekelen,
Joost Elsenburg (HvG Law),
Diederik Fokkema,
Shokhan Masifi,
Maurice van der Meer,
Jan Slager,
Marc Welters.

Met medewerking van
Suzanne Geurts, Dirk van der Lit
en Nart Wielaard

Ontwerp & vormgeving
ClubgeistBVH

Drukwerk
Damen Drukkers

Disclaimer
EY kan geen aansprakelijkheid
aanvaarden voor de gevolgen van
activiteiten die worden ondernomen
op basis van informatie in deze uitgave.
Dit magazine, de inhoud en de
vormgeving ervan, zijn eigendom
van Ernst & Young Accountants LLP.
Alle rechten worden voorbehouden.
Niets van deze uitgave mag worden
verveelvoudigd, opgeslagen in een
geautomatiseerd gegevensbestand,
openbaar gemaakt, of voor al dan
niet commerciële doeleinden worden
gebruikt, in enigerlei vorm of op
enigerlei wijze, hetzij elektronisch,
mechanisch, door fotokopieën,
opnamen of op enige andere manier,
zonder schriftelijke toestemming van
Ernst & Young Accountants LLP.

Eye on Finance digitaal ontvangen
Eye on Finance is ook digitaal
beschikbaar op onze website
ey.nl/eyeonfinance. In het kader
van duurzaamheid streven wij
ernaar om zo min mogelijk gedrukte
exemplaren te verspreiden.

Wilt u dit magazine liever digitaal
ontvangen, stuur dan een e-mail naar:
shirley.van.breukelen@nl.ey.com

Uitschrijven
Wilt u dit magazine niet meer
ontvangen? Of wilt u helemaal
geen EY-marketing communicatie
meer ontvangen? Mail dit dan naar:
gdpr.consent@nl.ey.com



INHOUD

05 VOORWOORD
De magie van wiskundige modellen
“Een doortimmerd communicatieplan lijkt mij verstandiger dan intern ChatGPT uit te schakelen,” aldus Diederik Fokkema (EY).

06 BOARD MATTERS
Waarom AI roept om de kunst van vragen stellen
Laat jezelf niet meeslepen door alle juichverhalen over AI, waarschuwt Jelle Ritzerveld (Anthos). We moeten kritisch blijven: over de modellen, maar ook over de industrie erachter.

10 THEMA-ARTIKEL
Waarom AI vaak per ongeluk goede antwoorden geeft
Volgens Jelle Zuidema (UvA) hallucineren AI-modellen per definitie. “We weten heel weinig over hoe ze omgaan met patronen in grote hoeveelheden data.”

12 KORT NIEUWS

14 KLANTINTERVIEW
“Ik verwacht een explosie aan experimenten”
Een model moet niet alleen de toezichhouder tevreden stellen, maar vooral ook bijdragen aan het succes van de organisatie. En daarvoor hoeft je de risico's echt niet tot nul te mitigeren, stelt Jens Jakob Rasmussen (Rabobank).



18 DIGITALISERING
Hoe het management voor een AI-vangrail zorgt
AI laat nog veel vragen open, zowel qua functionaliteit als wetgeving. En dat verlamt veel organisaties. Onverstandig en onnodig, vinden Damiaan Zwietering en Dasha Simons (IBM).

20 ESSAY
Word nooit verliefd op je model
Modellen zijn nog altijd een benadering van de werkelijkheid. Juist daarom is Drona Kandhai (ING) een pleitbezorger van deze boodschap: “We mogen ons niet laten verblinden door de technologie.”

24 COLUMN
Stop eens met al die spookverhalen
Olga Shevchuk (EY) kijkt uit naar een grootschalige omarming van AI en vindt het jammer dat alle spookverhalen de koudwatervrees in stand houden.

26 ROUND TABLE
Waarom je ethische vraagstukken niet kunt outsourcen
Onder leiding van Diederik Fokkema (EY) tasten Annemarie Mijer (Athora), Michiel Delfos (Achmea) en Reinout van Riel (NIBC) de ethische dilemma's van AI af.

30 VIJF VRAGEN
Reinier Plantinga (EY) beantwoordt vijf vragen over de digitale revolutie.



Diederik Fokkema
 Partner EY
 T +31 (0)6 5544 2392
 E diederik.fokkema@nl.ey.com

De magie van wiskundige modellen

Deze editie van Eye on Finance staat in het teken van wiskundige modellen. Voor sommigen is dat pure magie, gebaseerd op complexe algoritmes. In de praktijk valt dat trouwens nogal mee. Feit is wel dat door de voortschrijdende digitalisering de financiële sector in woelig vaarwater is beland. We krijgen te maken met nieuwe gevaren, zoals *deep fakes*. Door de snelle ontwikkelingen op het gebied van generatieve AI en machine learning kunnen wij als mens niet altijd meer op onze intuïtie vertrouwen. We waren gewend om op basis van gezichten en stemmen te beoordelen of we onze gesprekspartners kunnen vertrouwen. Die vanzelfsprekendheid verdwijnt en dat is ingewikkeld. Want daarmee doemen nieuwe risico's op die we zeker niet mogen onderschatten.

Mensen maken gretig misbruik van technologie en dat weten we al zeker tien jaar. In aanloop naar de Amerikaanse presidentsverkiezingen van 2016 eigende het Brits-Amerikaanse bedrijf Cambridge Analytica zich de gegevens van 87 miljoen Facebook-gebruikers toe. Zwevende kiezers zijn daarbij weliswaar zwaar gemanipuleerd, maar in feite was het slechts kinderspel vergeleken met de hedendaagse mogelijkheden van digitale technologie. Het is daarom volstrekt logisch dat de financiële sector zich grote zorgen maakt over de forse toename van cybercrime.

Bedrijven en instellingen vragen zich af of zij nog wel de juiste mensen in dienst hebben

om met datagedreven digitale dienstverlening een klant-specifieke benadering te realiseren. Ik denk dat werknemers massaal bijgeschoold moeten worden. Gelukkig zie je dat besef in de financiële sector nu wel ontstaan. Los daarvan zal elke organisatie een datastrategie moeten ontwikkelen, gecombineerd met de inrichting van het IT-landschap met software en hardware. Organisaties die daarin slagen, krijgen zo een platform om managementinformatie voor hun strategische doelstellingen te realiseren. Tegelijk kunnen zij op die manier hun risico's beheersen en aan hun winstgevendheid werken.

Dat is overigens niet van vandaag op morgen een feit. In plaats van meteen met *fancy stuff in the cloud* aan de slag te gaan, kunnen financiële instellingen beter intern beginnen met kleinschalige experimenten. Bijvoorbeeld door na te gaan hoe bestaande en nieuwe datastromen kunnen bijdragen aan betere besluitvorming.

Om de ethische principes rondom AI en het datagebruik te waarborgen, heeft de EU wetgeving ontwikkeld: de AI Act. Eeuwig zaligmakend is die wet helaas niet. Want wat nu ethisch verantwoord is, is dat over tien jaar misschien niet meer. Sowieso kan wetgeving datalekken en andere schandalen nooit voorkomen, en loopt de wet altijd achter de feiten aan. Daarom is een doortimmerd communicatieplan voor elke organisatie een must. Dat lijkt mij verstandiger dan intern ChatGPT uit te schakelen in de hoop dat problemen uitblijven.

Ik wens u veel leesplezier en hoop dat wij met deze editie van Eye on Finance bijdragen aan *a better working world*.



Betere beslissingen

AI is niet alleen een onderwerp voor techneuten. Ook in de bestuurskamer kan (en zal) er een steeds grotere rol voor zijn, onder meer om beslissingsondersteunende informatie te genereren. Bestuurders moeten dat omarmen, maar tegelijk wel kritische vragen over de technologie blijven stellen.

Waarom AI roept om **de kunst** van vragen stellen

Jelle Ritzerveld is Chief Risk & Innovation Officer bij Anthos Fund & Asset Management, een assetmanager met van oudsher een sterke focus op maatschappelijke impact. Als sterrenkundige heeft hij een kwantitatieve achtergrond en ziet hij met belangstelling hoe AI-modellen oprukken, ook in de boardroom. In gesprek met Diederik Fokkema van EY zegt hij: “Wees vooral niet bang om toe te geven dat je iets niet begrijpt.”

“Krijgt elke bestuurder straks een eigen *digital agent*?”

“Anthos is ontstaan als vermogensbeheerder voor de familie Brenninkmeijer en verzorgt sinds kort ook vermogensbeheer voor andere cliënten die kiezen voor verantwoord beleggen. Documenten van bijna honderd jaar geleden laten zien dat de familie toen

al nadrukkelijk stilstond bij de maatschappelijke impact die ze met hun vermogen wilde maken. Dat voel je ook nu nog in alles wat we hier doen. ESG (Environmental, Social & Governance) is hier zeker geen laagje chroom, maar zit echt in de genen.

Down drillen

Die historie is mooi meegenomen in een wereld waarin ESG een steeds grotere rol speelt. Met de komst van de SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) is het noodzakelijk geworden om je duurzaamheidsbeleid en -prestaties ook aantoonbaar te

maken. Je kunt niet zomaar claimen dat je investeert in duurzame ondernemingen, maar moet dat ook waar maken. Daarom moeten wij als *fund of funds* (FOF)-huis ‘down drillen’ naar de bedrijven waarin de fondsen investeren. Een van de uitdagingen daarbij is dat verantwoord beleggen op een aantal aspecten per definitie wat lastig in simpele indicatoren te vangen is. De uitstoot van CO₂ is bijvoorbeeld nog met enige moeite objectief in kaart te brengen, maar dat ligt natuurlijk heel anders voor een thema als mensenrechten. Hoe meet je dat?

Een andere uitdaging is het gebrek aan goede en betrouwbare data voor sommige beleggings-categorieën. Neem als voorbeeld private equity. Die categorie wordt soms ten onrechte in een slecht daglicht geplaatst, want er zijn wel degelijk voorbeelden van private-equity-investeringen waar duurzaamheid intrinsiek hoog in het vaandel staat. Maar de data om dit aan te tonen, zijn voor deze investeringen vaak wat minder makkelijk te krijgen.

Geen laagje marketing

Gelukkig ontwikkelen digitale technologieën zich in rap tempo - zowel om ESG-informatie te verzamelen als voor de controle erop. Ik vind dit een belangrijk thema voor bestuurders: je moet erop toezien dat er geen misclassificaties ontstaan en dat er voldoende controles op de informatie worden uitgevoerd. Want het is inmiddels echt wel duidelijk: verantwoord beleggen is geen laagje marketing, maar moet in het hart van je beleid zitten. En daarvoor moet je als bestuurder je verantwoordelijkheid nemen.

Maatwerk

Minstens even belangrijk is dat die nieuwe digitale technologieën bij managementinformatie een andere realiteit creëren. In grove historische lijnen: vroeger kreeg je elke maand een pdf met uitgebreide informatie waar je zelf in moest grasduinen. Toen kwamen er dashboards die continu inzicht gaven in een aantal indicatoren. Daar kon je op klikken om wat meer detailinformatie te krijgen. Met de komst van nieuwe technologieën - onder meer gebaseerd op AI - groeien we steeds meer toe naar een wereld waarin je op elk moment maatwerkantwoorden kunt krijgen op vragen die elke dag weer anders zijn. Ook in je rol als bestuurder.

Personal agent

En het gaat heel hard, zo laten de ontwikkelingen rond onder meer ChatGPT en Microsoft Copilot

zien. Met die tools kun je bijvoorbeeld probleemloos een dik rapport doorploegen, bijvoorbeeld voor een kernachtige samenvatting of een antwoord op een specifieke vraag. Het is in mijn ogen niet ondenkbaar dat je als bestuurder straks gebruikmaakt van een *personal agent*: die helpt je met maatwerk-ondersteunende informatie om de beste beslissingen te nemen. Informatie die ook veel beter scoort qua voorspelkracht dan de informatie in de conventionele wereld. Wat moet je daarmee als bestuurder? Op zijn minst moet je jezelf wat verdiepen in de mogelijkheden. Dan ontdek je dat je geen technische skills nodig hebt om er gebruik van te maken. Het is kinderlijk eenvoudig om de mogelijkheden van AI te ontdekken.

“
**Het is kinderlijk
 eenvoudig om AI
 te ontdekken**

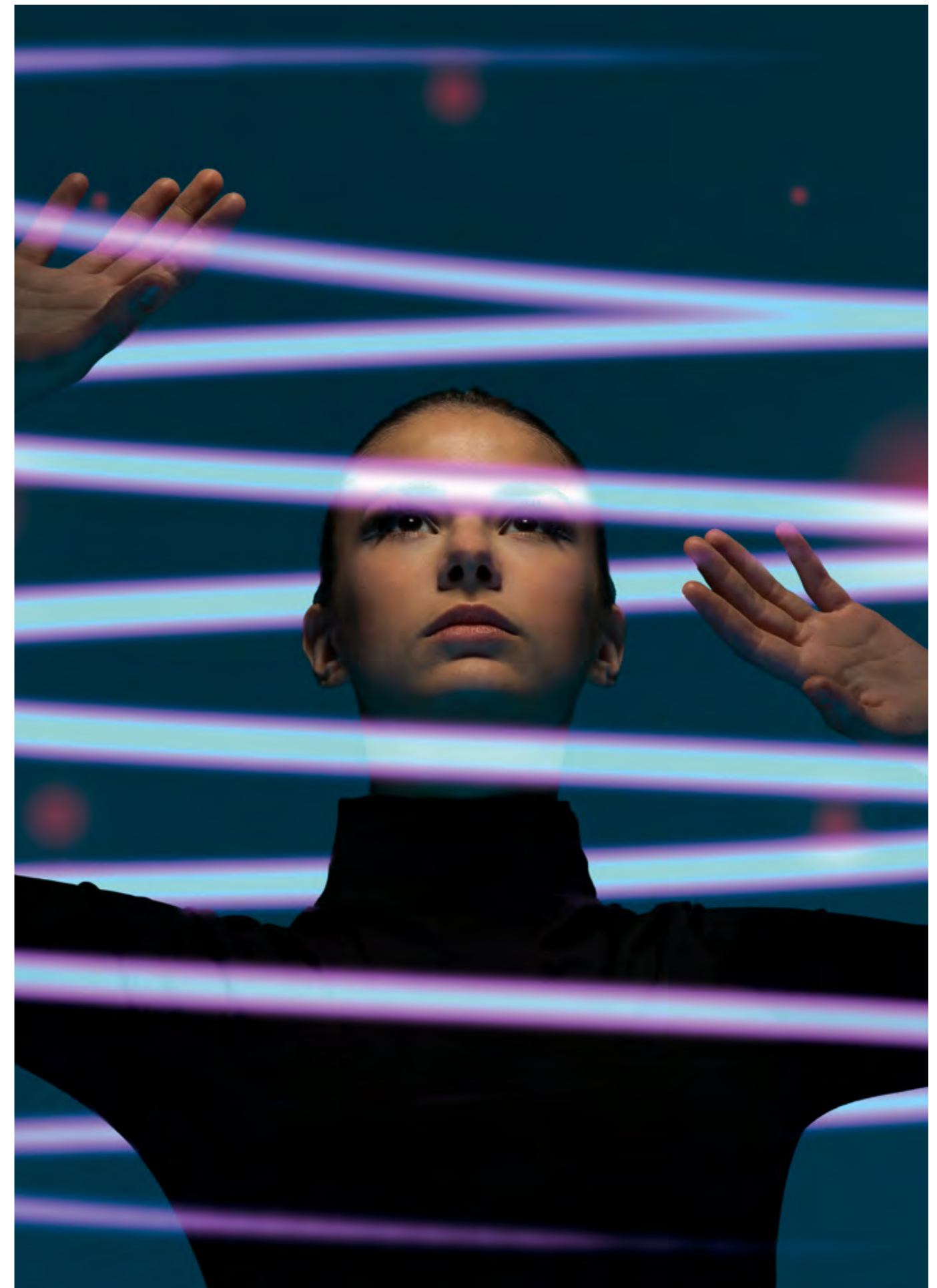
Superstagiair

Bedenk verder dat AI eigenlijk minder met intelligentie van doen heeft dan velen denken. Bij de *large language models* - die de afgelopen tijd zo veel aandacht krijgen in de media - gaat het in

feite om toegepaste statistiek die niettemin wel in staat blijkt om heel overtuigende antwoorden te geven. Het is dus opletten geblazen: we moeten zo'n model eigenlijk zien als een superstagiair. Uiterst snel, handig en onvermoeibaar, maar je moet als bestuurder wel blijven opletten dat je stagiair de juiste dingen doet. Kortom, kritisch doorvragen om te weten dat je op de informatie kunt bouwen.

Doorheen bluffen

De kunst om de juiste vragen te stellen is dan ook belangrijker dan ooit voor bestuurders. Aan de modellen, maar ook aan de industrie die zo enthousiast de nieuwe oplossingen aanprijst. Laat jezelf niet meeslepen door de juichende verhalen. En wees vooral niet bang om toe te geven dat je iets niet begrijpt. Want helaas lopen er in die industrie ook mensen rond die zich met het nodige jargon overal doorheen proberen te bluffen.”



Waarom AI vaak per ongeluk goede antwoorden geeft

Jelle Zuidema is hoofddocent aan de Universiteit van Amsterdam en gespecialiseerd in Natural Language Processing. Na de introductie van ChatGPT trok er een storm aan publieke belangstelling over zijn vakgebied heen. In gesprek met Diederik Fokkema van EY waarschuwt hij: "We weten steeds minder goed of iets echt is of nep. Wat kun je nog vertrouwen? En als dat vertrouwen er straks niet meer is, hoe kan de democratie dan nog functioneren?"

“Menselijke intuïtie werkt niet goed bij de omgang met AI

Zuidema begon zijn studie KI in een tijd (1993) waarin niemand deze twee letters vereenzelvigde met 'kunstmatige intelligentie' en ze badinerend duiden op een 'pretstudie'. In de decennia daarna was er buiten de wetenschap nauwelijks interesse. Toen hij in 2020 probeerde het publieke debat op te stoken, stierven die pogingen een stille dood. Totdat OpenAI eind 2022 haar eerste versie van ChatGPT lanceerde.

"Voor wetenschappers was dat geen grote verrassing. Er gingen al langer geruchten over steeds grotere taalmodellen. Het was ook niet echt verrassend wat dit model kon. Maar wat wel verrassend was: de publieksreactie."

Hallucinerende modellen

Inmiddels is Zuidema een veelgevraagd spreker. Een van zijn boodschappen is dat we als mens niet te veel intelligentie moeten toedichten aan de verschillende *large language models* (LLM). We zijn nog heel ver verwijderd van wat wetenschappers artificial general intelligence (AGI) noemen en moeten het nu dus nog doen met deze LLM's, die niets anders doen dan op basis van heel veel data de volgende woorden

voorspellen. Dat is nog ver weg van echte intelligentie en levert soms zelfs onzinnige antwoorden op. Sterker nog: "Dergelijke modellen hallucineren eigenlijk per definitie. We weten heel weinig over hoe ze omgaan met patronen in grote hoeveelheden data en hoeveel creativiteit daarbij eigenlijk speelt. Maar het punt is: ze genereren wel plausible antwoorden die meestal per ongeluk waar zijn en doen dat ook nog eens op een heel plezierige manier."

Triljard woorden

En dat is precies waarom er volgens Zuidema waarschuwende woorden nodig zijn. Evolutionair zijn we gevormd tot wezens die vertrouwen baseren op

onder meer intuïtie en emotionele factoren. Maar dat is op zijn zachtst gezegd riskant bij deze modellen. "Mensen geloven de erg overtuigende uitkomsten graag en zijn geneigd intelligentie toe te dichten aan iets dat zich alleen maar door een triljard woorden ploegt. De traditionele manier waarop we omgaan met informatie, de manier waarop we vertrouwen geven, is eigenlijk niet geschikt voor het gebruik van deze modellen."

Tegen die achtergrond is Zuidema blij dat de EU met wetgeving inzet op uitlegbare AI. "Maar daarvoor geldt ook dat we als mens de uitleg op waarde moeten kunnen schatten. Je hoort sommigen zeggen dat je toch gewoon aan het model kunt vragen hoe het model tot bepaalde antwoorden komt. Die uitleg kan heel overtuigend klinken, maar heel vaak heeft de gegeven uitleg weinig te maken met hoe het model echt tot het antwoord gekomen is."

“Ik ben positief over de ontwikkeling van opensource-modellen

Minder enthousiast

Sam Altman, CEO van OpenAI, laat zich regelmatig horen over het thema uitlegbaarheid en claimt daarbij dat er de komende vijf jaar een doorbraak komt. Zuidema deelt dit optimisme niet en wijst erop dat OpenAI op dit punt niet voorloopt. "Op dit vlak doet Anthropic - een afsplitsing van OpenAI die veel geld heeft gekregen van Google en Amazon - veel onderzoek, meer dan OpenAI. Er wordt wel

gespeculeerd dat ChatGPT een nieuwe structuur krijgt met daarin logica. Maar ook daarover geldt: eerst zien, dan geloven."

Het blinde vertrouwen in de uitkomsten van ChatGPT is riskant, ook in het licht van de steeds betere technieken voor *deep fakes* van zowel beelden als stemmen. "We weten steeds minder goed of iets echt is of nep. Wat en wie kun je straks nog vertrouwen? En als dat vertrouwen er straks niet meer is, hoe kan de democratie dan nog functioneren? Ik weet dat dat grote woorden zijn, maar dit zijn wel degelijk zaken waar we het over moeten hebben."

Uit de bocht

Hoe ziet Zuidema de oplossingsrichtingen voor de thema's die hij aansnijdt? "Op korte termijn hebben we oplossingen nodig voor dingen die ethisch echt niet kunnen, met bijvoorbeeld discriminatie of haatzaaien tot gevolg. Om te voorkomen dat modellen daarbij uit de bocht vliegen, wordt er nu gebruikgemaakt van onder meer *silent prompts*. Dit zijn specifieke instructies die de grenzen bewaken, maar waar een handige gebruiker vaak ook omheen kan werken. Vergelijk het met pleisters plakken. We hebben een structurele oplossing nodig."

Hogere kwaliteit

Hij meent ook dat *Retrieval Augmented Generation* (RAG) kan bijdragen aan een hogere kwaliteit van antwoorden. Sterk versimpeld voeg je hierbij eigen databronnen toe aan een LLM, zodat dit model met meer context kan antwoorden en daarbij gebruikmaakt van betrouwbare en/of actuele informatie. Gebruikers kunnen de uitkomsten van een model dan controleren door de



Artificial Unintelligence?

AI is minder slim dan veel mensen veronderstellen. De modellen zijn vooral heel goed in overtuigend en plezierig communiceren. Precies daarom pleit Zuidema ervoor om AI zorgvuldig te incorporeren in de maatschappij, ook omdat er op de achtergrond grote belangen meespelen.

bronnen van het model te raadplegen. "RAG kan de komende jaren in specifieke domeinen een belangrijke rol spelen, zoals de financiële dienstverlening of advocatuur."

Gaming computer

Tot slot: hoe kijkt hij aan tegen organisaties die weerstand hebben tegen het gebruik van modellen via de cloud, omdat daarmee niet zeker is hoe integer er met hun data wordt omgegaan? "Ik begrijp die zorg. Mede daarom ben ik positief over de ontwikkeling van opensource-modellen. Die zijn in omvang vele malen kleiner dan de 175 miljard datapunten waar ChatGPT mee rekt, maar presteren toch aardig in de buurt van dat model. Deze modellen kunnen draaien op een stevige *gaming computer* en hoeven dus niet de cloud in."

Bankwereld pioniert met klimatrisico's

Een *hot topic* voor het bankwezen: hoe verwerk je klimatrisico's in financiële risicomodellen? De sector pioniert er mee, terwijl toezichthouders druk op de ketel zetten. Eind januari praatte EY zo'n dertig vertegenwoordigers van vijftien Nederlandse banken bij over dit onderwerp.

De aanwezigen – met overwegend een bèta-achtergrond in wiskunde of econometrie – houden zich dagelijks bezig met stresstesting, modelontwikkeling en modelvalidatie. Dat de bijeenkomst in de EY-vestiging van Amsterdam veel belangstelling trok, verbaast gastheer Floris van de Loo van EY niet. Hij wijst erop dat toezichthouders als De Nederlandsche Bank (DNB) en de Europese Centrale Bank (ECB) eisen dat banken de risico's van klimaatverandering meenemen in hun modellen. “Maar ze zeggen er niet bij hoe dit precies moet gebeuren,” legt Van de Loo uit. “Dat geeft banken weliswaar vrijheid, maar ze staan ook voor flinke uitdagingen. In het Verenigd Koninkrijk is de Prudential Regulation

Authority (PRA) veel directiever. Die toezichthouder zegt: dit zijn de regels en zo moet je ze uitvoeren.”

Klimatrisico's in de praktijk

Tijdens de bijeenkomst praatte André Correia Dos Santos van EY uit Londen het gezelschap bij over hoe Engelse banken met het klimatrisico omgaan. Van de Loo: “De banken in het Verenigd Koninkrijk lopen ongeveer twee jaar voor op de rest van Europa. Ze beschikken dus al over veel meer praktijkervaring.” De sessie behandelde drie onderwerpen: de integratie van klimatrisico's in kredietrisicomodellen, de klimaatcomponent bij stresstesting en de validatie van risicomodellen. Daarna gingen de deelnemers aan de hand van stellingen met elkaar in discussie.

Druk op de ketel

Van de Loo kijkt terug op een geslaagde eerste bijeenkomst met de banken. “De deelnemers vertelden dat ze nog maar net met klimatrisico's aan de slag zijn. De sector is nog zoekende, maar zeker bereid om stappen te zetten. Op de achtergrond speelt mogelijk mee dat de ECB heeft gedreigd om boetes op te leggen aan banken die te weinig vorderingen maken. Er staat dus behoorlijk wat druk op de ketel,” aldus Van de Loo. Hij verwacht in vervolgsessies met hetzelfde gezelschap op deelonderwerpen meer de diepte in te gaan.

Floris van de Loo

Associate Partner EY Advisory
T +31 (0)6 2908 3312
E floris.van.de.loo@nl.ey.com

Nieuwe leergang Bank Risk Management

Speciaal voor banking professionals organiseert EY dit voorjaar de leergang Bank Risk Management. In een reeks van vijf modules komen evenveel actuele thema's aan bod.

Elke module bestaat uit een volledig dagprogramma op locatie in Amsterdam rond een actueel thema: Basel IV (11 april), IRRBB/CSRBB (25 juni), introduction to credit risk (23 mei), ESG in financial risk models (16 mei) en compliance monitoring (september). Volgens coördinator Eelco Sijtsma van EY is de leergang vooral interessant voor bankmedewerkers die zich bezighouden met krediet- en marktrisico's, zoals risk management- en auditprofessionals. “Mede door wet- en regelgeving komen er telkens nieuwe thema's in de actuali-

teit. In de praktijk zie je dat alle banken op een gegeven moment gelijktijdig met zo'n thema aan de slag gaan. De introductie van Basel IV is bijvoorbeeld een groot thema in het bankwezen.”

Interactie en leren van elkaar

EY krijgt volgens Sijtsma steeds vaker verzoeken van bankrelaties voor educatieve ondersteuning, aanvullend op de *round tables* die EY al wat langer verzorgt. Deze rondetafelbijeenkomsten volgen een vast stramien: visies op marktontwikkelingen met aansluitend een groepsdiscussie. De nieuwe leer-

gang gaat een stap verder, stelt Sijtsma. “Interactie en leren van elkaar zijn de belangrijkste kenmerken. Niet door bedrijfsgeheimen prijs te geven, maar door bijvoorbeeld gezamenlijk cases uit te werken en de resultaten met elkaar te delen. Het zijn echte doe-sessies waar alle deelnemers wijzer van worden.” EY mikt op maximaal vijftien deelnemers per module. Deelname aan een dagprogramma kost € 895 (inclusief btw) per persoon, inclusief lunch en afsluitende borrel. Eventueel kan EY ook in-house varianten van de modules verzorgen.

Eelco Sijtsma

Senior Manager EY Business Consulting
T +31 (0)6 2125 2671
E eelco.sijtsma@nl.ey.com

Nieuwe reeks Eye on-seminars

Ook dit jaar organiseert EY voor relaties in de financiële sector weer edities van Eye on Banking en Eye on Insurance.

Beide seminars vinden op dezelfde dag plaats: donderdag 30 mei, bij Circa Amsterdam. Die dag is het ochtendprogramma (van 9:15 tot 12:30 uur) bestemd voor Eye on Insurance. 'The Future of Insurance: Embracing risks and ensuring profitable growth' is het thema van de bijeenkomst, die wordt afgesloten met een netwerklunch. 's Middags (van 12:30 tot 17:00 uur) staat de editie van Eye on Banking op het programma met als thema 'Future of Banking: Embracing risks and fostering profitable growth'. Aansluitend kunnen de aanwezigen deelnemen aan een netwerkbijeenkomst.

Kosteloze deelname

Naast de overkoepelende thema's komen in beide seminars ook onderwerpen als duurzaamheid, groei van de business en AI ter sprake. Zoals gebruikelijk in deze seminarreeks zorgt een uitgelezen gezelschap van deskundige sprekers voor een interessant programma. Beide programma's maken we op korte termijn bekend op ey.com/nl en aan geïnteresseerden die zich aanmelden.



Eye on Insurance



Eye on Banking

Daarnaast organiseert EY op 15 mei de jaarlijkse edities van Eye on Asset Management en Eye on Pensions, met als thema 'Sector in transitie'. Dit evenement voor relaties in de financiële sector vindt plaats in kasteel De Wittenburg in Wassenaar.



Eye on Pensions en Eye on Wealth & Asset Management

Geïnteresseerd?

Via de QR-codes kunt u zich kosteloos voor de seminars registreren.

De explosie van modellen

Modellen laten valideren door onafhankelijke teams wordt steeds belangrijker. Zeker in een wereld waarin financiële instellingen steeds meer afhankelijk zijn van het proces om data in nuttige businessbeslissingen om te zetten. Bovendien wordt dit steeds meer een continu proces met snelle doorlooptijden. Op één voorwaarde: de data moeten wel van hoge kwaliteit zijn.

“Ik verwacht een **explosie** aan experimenten”

Het gebruik van (statistische) modellen binnen banken is steeds belangrijker en beperkt zich allang niet meer tot traditionele gebieden, zoals kredietrisico's. Dat vraagt ook om betere validatie.

In gesprek met Diederik Fokkema van EY stelt Jens Jakob Rasmussen (Head of Model Risk Management bij Rabobank): “Als het goed is, draagt een model bij aan het succes van de instelling.”



Na achttien jaar bij Nordea is Rasmussen nu ongeveer een jaar bij Rabobank. In zijn rol geeft hij leiding aan teams die zich bezighouden met

model governance en *model validation*. Die laatste groep richt zich op de validatie van modellen in een aantal domeinen, waaronder: *credit risk*, *asset and liability management (ALM)*, *Anti Money Laundering (AML)*, compliance en *pricing*. De teams zien toe op de ontwikkeling en het gebruik van deugdelijke modellen in deze domeinen. Daarmee helpen ze risico's te identificeren en *model risks* te mitigeren.

Kun je schetsen hoe het werkveld zich ontwikkelt?

“Ik vertel niks nieuws als ik zeg dat het gebruik van modellen steeds belangrijker

wordt in de bancaire wereld. Sterker nog, er is sprake van een explosie en de meeste banken gebruiken inmiddels honderden en zelfs duizenden modellen op uiteenlopende domeinen. Een belangrijke factor in de opmars is natuurlijk de digitalisering en dataficatie van de wereld. Er zijn steeds meer data beschikbaar en daardoor ontstaan er nieuwe mogelijkheden om bedrijfsprocessen te optimaliseren met behulp van modellen. Een minstens even belangrijke ontwikkeling is de opkomst van *expert driven models*, bijvoorbeeld op het vlak van klimaatrisico's. Dat betekent dat het bij de modellen niet alleen maar gaat om de beste statistiek en het beste *number crunching*, maar steeds meer om de combinatie van statistische kennis met inhoudelijke domeinexpertise. Dat vraagt ook om intensieve samenwerking met andere disciplines. En dat maakt ons vak ook zo leuk.”

“

Het is een misvatting dat we de risico's altijd naar nul willen krijgen

En dan hebben we het nog niet gehad over de opkomst van AI, met onder meer de large language models (LLM's), zoals ChatGPT. Hoe kijk je daar tegen aan?

“Fascinerend. Gaandeweg moeten we leren welke rol dergelijke modellen precies kunnen vervullen voor een financiële instelling. Ik heb nog niet op mijn netvlies hoe de *end game* eruitziet. Wel zijn we vrij zeker dat de opkomst van AI het werkgebied modelvalidatie zal transformeren, omdat we overgaan van een redelijk statische model-ontwikkelingsomgeving naar een sterk dynamische wereld.



In feite kun je met de opkomst van LLM's en andere datascience-technieken met een paar regels programmeercode al een nieuw model bouwen. De snelheid gaat dus omhoog: modellen worden op rap tempo ontwikkeld en geïmplementeerd. En daarmee moeten we ook de validatie ervan op een andere manier gaan doen. Waarschijnlijk gaan we toe naar een vorm van *continuous validation*, waarbij we vooral kijken naar hoe een model tot stand komt en wordt gebruikt. En minder naar de gedetailleerde componenten van het model zelf. Maar ook hier geldt: ik heb de antwoorden nog niet."

Er lijkt ook een verschuiving plaats te vinden in de aard van de modellen. Traditioneel werden modellen vooral ingezet om risico's te beheersen. Nu zie je vaker dat een goed model ook mogelijkheden biedt om nieuwe business aan te boren. Herken je dat?

"Het is nooit een goed idee om een model te hebben dat alleen maar bedoeld is om *compliant* te zijn aan de wettelijke eisen. Als het goed is, draagt een model bij aan je eigen succes door in *business value* te voorzien. Dat gaat dus verder dan compliance. En dat businessaspect wordt steeds belangrijker. Traditioneel wilde je een probleem vaak oplossen met een model en ging je dan de data pas zoeken. Vraaggestuurd dus. Dat wordt nu steeds vaker aanbodgestuurd, terwijl de business en ontwikkelaars zich afvragen welke mooie dingen mogelijk zijn met de beschikbare data en al beginnen om dat te modelleren. Dat drijft de noodzaak van snelheid en valideren op."

Het is lastig om voldoende talent te vinden in deze tak van sport, zeker nu je steeds meer de combinatie van statistische kennis en business-context nodig hebt. Tegelijkertijd zijn banken steeds meer afhankelijk van modellen. Hoe gevaarlijk is die cocktail? Kan de volgende crisis ontstaan doordat de modellen toch niet zo goed waren als we dachten?

"Eigenlijk moet je een crisis, zoals die uit 2008, doormaken om goed te begrijpen wat er op het spel staat. Een van de leerpunten toen was dat er te veel *fear of missing out* (FOMO) was. Velen wisten dat risico's niet goed waren vastgelegd en geprijsd, en dat de gebruikte modellen op bepaalde terreinen niet goed genoeg waren. Maar als de buurman er geld aan verdient, word je verleid om die waarschuwingssignalen te negeren. Het werkte goed - totdat alles 'ontplofte'. Ik kan natuurlijk geen garanties geven, maar ik weet wel dat dit thema - de grote rol van modellen en het belang om deze te monitoren - nadrukkelijk aan de orde is bij de boards van financiële instellingen. Er is nu begrip over hoe banken afhankelijk zijn van modellen en daarmee ook hoe belangrijk gedegen model risk management is."

“ Een model moet niet alleen de toezichthouder tevreden stellen

Tot slot, hoe zorgen we ervoor dat financiële instellingen kunnen vertrouwen op hun modellen?

"Data, data, data. Als we steeds meer gaan vertrouwen op die modellen, dan moeten we op zijn minst zorgen voor goede data. Dus inzetten op goede platforms, op datakwaliteit en dergelijke. Verder verwacht ik een explosie aan experimenten nu AI zich verder ontwikkelt. Daar is het vooral belangrijk om lerend vermogen te laten zien. We kunnen niet vanuit een ivoren toren een goed beleid formuleren, maar moeten gaandeweg in de praktijk uitvinden wat wel en niet werkt. En mag ik nog een hartenkreet doen?"

Ga je gang...

"Elk model heeft risico's. Het is een misvatting dat we die risico's altijd naar nul willen krijgen. Het gaat er vooral om dat je je bewust bent van die risico's en ze ziet als de prijs voor een bepaalde business of om een ander risico te reduceren. En dat je accepteert dat het modelrisico een volledig verstandige keuze is vanuit dat perspectief."



Geen koudwatervrees

Niets doen is geen optie. Financiële instellingen anticiperen volop op de mogelijkheden die AI biedt. En ook al is er nog veel onzeker: het is wel degelijk mogelijk om op een beheerste manier de opties te exploreren, stellen Damiaan Zwietering en Dasha Simons van IBM. Het management staat daarbij voor de taak om de vangrail te definiëren.

Hoe het management voor een AI-vangrail zorgt

Er is geen gebrek aan grote verhalen over hoe AI de wereld bestormt. Maar wat kan een financiële instelling doen om in te spelen op een toekomst waarin nog veel onzeker is?

Het gaat zowel om kleine experimenten als om grote beleidsdiscussies, blijkt uit een gesprek tussen Marc Welters van EY, sales engineer Damiaan Zwietering en Trustworthy AI Lead Noord-Europa Dasha Simons (beiden IBM).



Dasha Simons

Een financiële instelling is geen betoncentrale, maar vervult een belangrijke maatschappelijke rol die precies daarom

sterk is gereguleerd. Dat heeft uiteraard ook gevolgen voor hoe je kunt inspelen op nieuwe technologieën zoals AI, want die kunnen diep ingrijpen in de manier waarop een instelling die maatschappelijke rol vervult. Bovendien is de maatschappij nu zeer kritisch op de ethische aspecten van technologie. Maar zowel over de functionaliteit als de wetgeving staan nog veel vragen open.

Onbenutte mogelijkheden

Die ingewikkelde combinatie kan ertoe leiden dat organisaties verlamd worden en vooralsnog maar even niets doen. Onverstandig en onnodig, zo betoogt Zwietering, die duidelijke tempoverschillen



Damiaan Zwietering

in de markt ziet: "Sommige partijen zijn terughoudend en wachten graag tot er meer duidelijkheid is. Maar dat is

niet nodig. Ook nu het hele speelveld nog sterk in beweging is, kun je prima kennis en ervaring opdoen door met interne processen te experimenteren. Een voorbeeld: AI kan helpen om binnenkomende claims bij een verzekeraar toe te wijzen aan personen met relevante kennis en ervaring en daarmee het claimproces verbeteren. En meer in algemene zin: het gebruik van eigen data biedt vaak nog veel onbenutte mogelijkheden."

“

Op het hoogste niveau in de organisatie moet je keuzes maken

Experimenten 'aan de binnenkant van de organisatie' kennen minder grote risico's dan experimenten die ook de klant beïnvloeden. Als er een keer wat misgaat, dan ligt de reputatie niet direct aan diggelen. De bijvangst van die interne experimenten is dat de organisatie veel leert over de toepassing van AI. En daarmee ook beter voorbereid is op grote stappen die wellicht later nog genomen worden, vervolgt hij.

Populair onderwerp

Simons wijst erop dat het management een grote rol speelt om die stappen op een beheerste manier mogelijk te maken. "De ethiek rond datagebruik is de afgelopen jaren een populair en steeds relevanter onderwerp geworden – tot aan discussies op verjaardagen toe. Dat is heel begrijpelijk, want er staat veel op het spel, zeker nu AI steeds meer haar stempel drukt op zo'n beetje alles wat we als mens doen."

Concreet maken

Ze vervolgt: "Voor financiële instellingen vergt dit onder meer duidelijke ethische

uitgangspunten. Ethisch zakendoen en met elkaar omgaan speelt op alle lagen – al ligt de formulering vaak op managementniveau – maar de implementatieverantwoordelijkheid voor deugdelijke algoritmes ligt technisch bij de data scientist. Het management staat voor de taak om onder meer de *risk appetite* rondom AI te definiëren en vooral ook om te formuleren waar de instelling voor staat. Voor welke morele principes sta je? Let je door het hele bedrijf op, inclusief in de AI-implementatie? En hoe maak je die concreet?"

Antwoorden nodig

AI en het morele kompas zijn dus *Chefsache*. Een voorbeeld dat het punt van Simons verduidelijkt: "Stel, je hanteert een algoritme om door een stapel cv's te ploegen en daarmee geschikte kandidaten te vinden. Vervolgens reageren er honderd mannen en honderd vrouwen. Wat wil je dan dat het algoritme doet: selecteren op geschiktheid? Of vijf mannen en vijf vrouwen voordragen? Of twee mannen en acht vrouwen, om daarmee bij te dragen aan minder disbalans in de organisatie? Om een goed algoritme te bouwen, hebben de makers het antwoord op die vraag nodig."

Risico op discriminatie

Nu technologie zo sturend wordt in beslissingen op verschillende niveaus, zijn er verfijnde maatschappelijke voel-sprietten nodig om die technologie goed in te regelen. Meer dan ooit zelfs. Simons wijst op het discriminatie-aspect bij een bank: "Het is gemakkelijk om te zeggen dat we geen discriminatie willen. Maar dan moeten we wel beseffen dat risicomanagement heel belangrijk is voor elke bank. Tenslotte geldt: hoe beter je de risico's op wanbetaling van een lening inschat, hoe beter je als bank presteert. De vraag is alleen: hoe ver ga je? Banken zullen eerder een hogere lening geven aan

laagrisico-klienten, of bij hoogrisico-klienten hun voorwaarden aanpassen."

Haarvaten

Ook de wet speelt een rol, benadrukt ze. "Gebruik van bijvoorbeeld historische data over wanbetalers in postcodegebieden ligt gevoelig. En uitsluiting op basis van achtergrond is natuurlijk helemaal uit den boze. Op het hoogste niveau in de organisatie moet je dus keuzes maken op het gebied van risicomanagement. Bovendien moet je die helder communiceren, zodat de keuzes tot in de haarvaten van het bedrijf – en dus tot in de AI-modellen en het beheer ervan – zijn geïmplementeerd."

“

Verlamd door AI? Onnodig en onverstandig

Ethics by design

Maar wat als het dan toch een keer misgaat? Een datalek of een ander incident? Dan moet je goed uitleggen waarvoor je staat en kunnen aantonen dat het om een incident gaat. Mede daarom is de documentatie door ontwikkelaars ook zo belangrijk. Zwietering: "Enerzijds gaat het om klassieke statische documentatie, zoals doelstellingen, randvoorwaarden, verantwoordelijkheden, gebruikte databronnen en dergelijke. Maar het gaat ook steeds meer om dynamische monitoring vastleggen. Je kunt bijvoorbeeld periodiek testen of een algoritme tot andere uitkomsten komt op een identieke hypotheekaanvraag voor een man of een vrouw." Simons: "Het is mogelijk om ethiek als ontwerp-principe in te bouwen in systemen. *By design* dus. Maar het vergt wel monitoring om te kijken of het goed blijft gaan."



Kruisbestuiving met academische wereld

Drona Kandhai zet zich al jaren in voor een stevige samenwerking tussen de academische wereld en het bedrijfsleven. Volgens hem moeten we niet blind op modellen vertrouwen, omdat ze nog altijd een benadering van de werkelijkheid zijn. Daarom is het belangrijk om met een stevig framework te werken, waarin *quantitative analytics* en de business elkaar treffen.

Word nooit verliefd op je model

Ook al zijn de modellen de afgelopen decennia veel holistischer geworden: er zitten grenzen aan het gebruik ervan. Ook voor financiële instellingen. “We moeten ons niet laten verblinden door de wiskundige zuiverheid waarop de modellen zijn gebaseerd,” vindt Drona Kandhai, Head of Quantitative Analytics bij ING Financial Markets Nederland en hoogleraar aan de Universiteit van Amsterdam.



In de natuurkunde staan dingen veelal vast. Je weet hoe de zwaartekracht werkt en hoe water zich gedraagt als je het naar een kookpunt brengt. Ik ben opgeleid op het grensvlak tussen de computationele wetenschappen en

natuurkunde en kreeg na mijn overstap naar de financiële wereld te maken met een andere realiteit. We ontwikkelen daar financiële modellen om risico's te managen in een wereld die heel dynamisch is. Gecontroleerde experimenten opzetten is ook niet makkelijk. Een mooie quote van schrijver en *Quant* Emanuel Derman vat het goed samen: in de natuurkunde wil je de wetten van God begrijpen, in finance die van *Gods creatures*.

Heilig geloof

Ons werkveld maakt een flinke evolutie door, zeker na de kredietcrisis van 2008. Er ging toen een schokgolf door de hele financiële sector, met

als een van de belangrijkste oorzaken: een gebrekkig inzicht in de risico's van derivaten. Er was destijds een handjevol mensen dat deze risico's zag, maar bij de meerderheid stonden de risico's niet op het netvlies. Tot die tijd was producten modelleren een tamelijk geïsoleerde bezigheid, met weinig oog voor de samenhang van risico's op andere terreinen.

“

Er was een bijna heilig geloof in modellen

Holistische aanpak

Dik vijftien jaar later is er veel veranderd. We zetten nu veel meer in op een holistische aanpak, waarin we onder meer de samenhang tussen risico's willen laten zien. We proberen de onderliggende afhankelijkheden tussen tal van factoren te begrijpen en daarmee ook meer grip te krijgen op het systeemrisico. Holistisch betekent bijvoorbeeld dat je nagaat wat het effect van een faillissement of een ingrijpende gebeurtenis kan zijn op een portfolio van producten, en de interactie tussen markt-, krediet- en fundingrisico's. In plaats van dat je alleen maar naar individuele producten kijkt. Het betekent dat je leert om beter opzij te kijken, voorbij je eigen 'koker'.

Revolutie

We gebruiken daarbij een mix van modelleringstechnieken en integreren deze ook zo veel mogelijk met specifieke domeinkennis. Tegelijkertijd zijn de producten de afgelopen vijftien jaar een stuk simpeler geworden - ook als gevolg van de eisen van toezichthouders - en is de onderliggende modellering verfijnd. Daarnaast zijn nieuwe modelleringstechnieken in de academische wereld ontwikkeld, zoals: *Agent-based modeling (ABM)*, netwerkmodellen (model om acties en interacties te simuleren) en machine learning, die interessante mogelijkheden bieden. Je mag de ontwikkeling van ons werkveld best een revolutie noemen. Mede mogelijk gemaakt door een continu groeiende stroom van data en een explosie in rekenkracht van computers.

Niet verblinden

Maar hoe mooi - en maatschappelijk relevant - dit ook allemaal is, een ding is hetzelfde als twintig jaar geleden: we maken nog steeds modellen die niet meer zijn dan een benadering van de werkelijkheid. Tijdens mijn allereerste college kreeg ik een dringende boodschap mee van mijn docent prof. dr. Peter Sloot gebaseerd op een quote van Francois Cellier: "*Don't fall in love with your model.*" Die boodschap heb ik in mijn oren geknoopt en draag ik zelf ook actief uit. In een tijd waarin technologisch bijna alles mogelijk is, is die boodschap misschien wel belangrijker dan ooit. We mogen ons niet laten verblinden door die technologie.

“
Nog altijd zijn modellen
een benadering van de
werkelijkheid

Richting studenten is dat een belangrijke boodschap, omdat zij als Quant later invloed kunnen uitoefenen op financiële stabiliteit en zich daarbij moeten realiseren dat er altijd onzekerheden in een model zitten. Eigenlijk moeten we ze vooral bewust maken van wat er niet in het model zit.

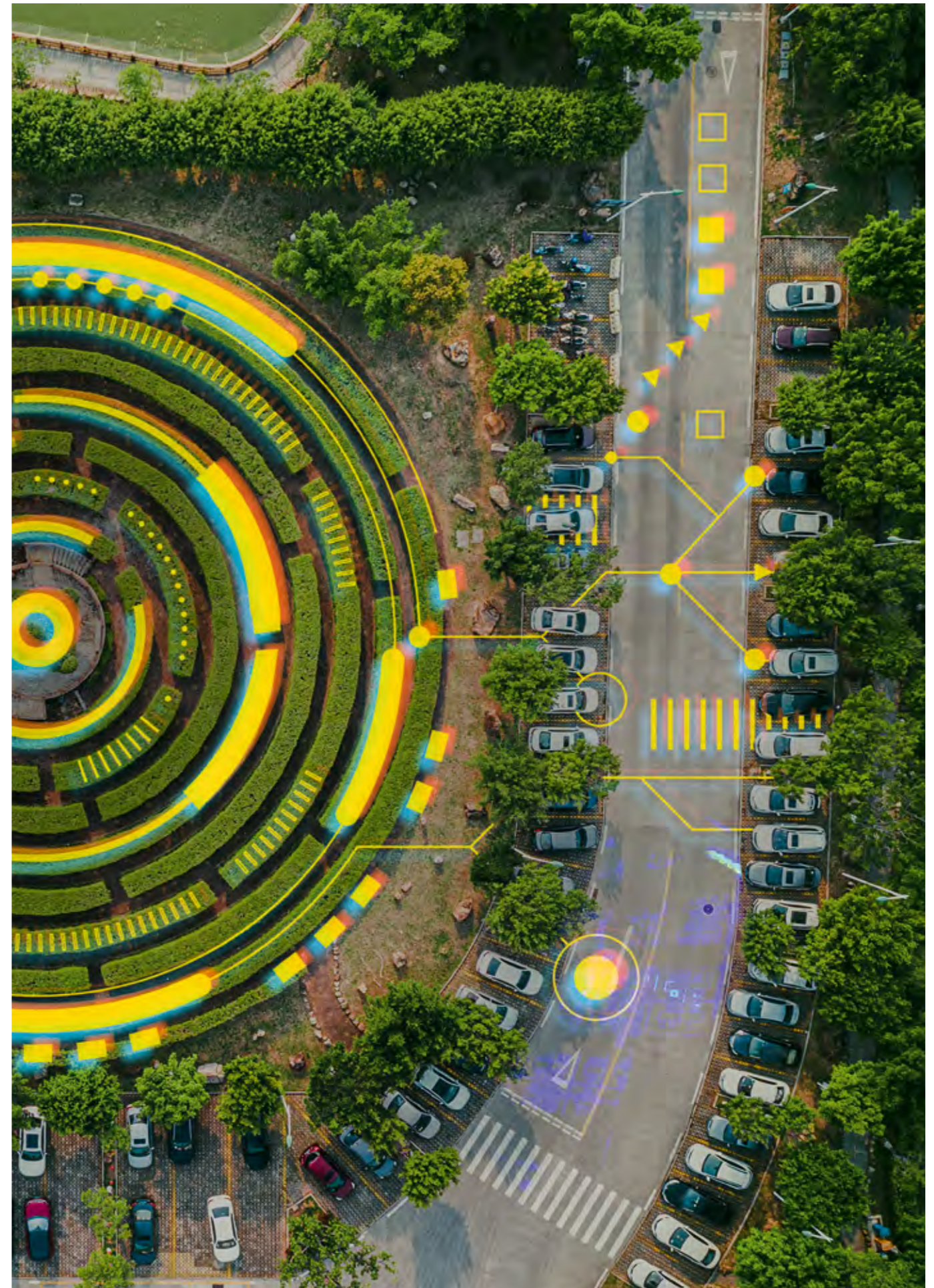
Ook binnen onze organisaties moeten we die boodschap blijven uitdragen. Techniek lost niet alle problemen op. Als Quant heb je dan ook de verantwoordelijkheid om je niet te verliezen in de technische details, maar vooral goed de verwachtingen te managen over wat een model wel en niet kan. Een dialoog over het model voeren dus, want eigenlijk zou elk model vooral het begin van een gesprek moeten zijn. En niet het einde.

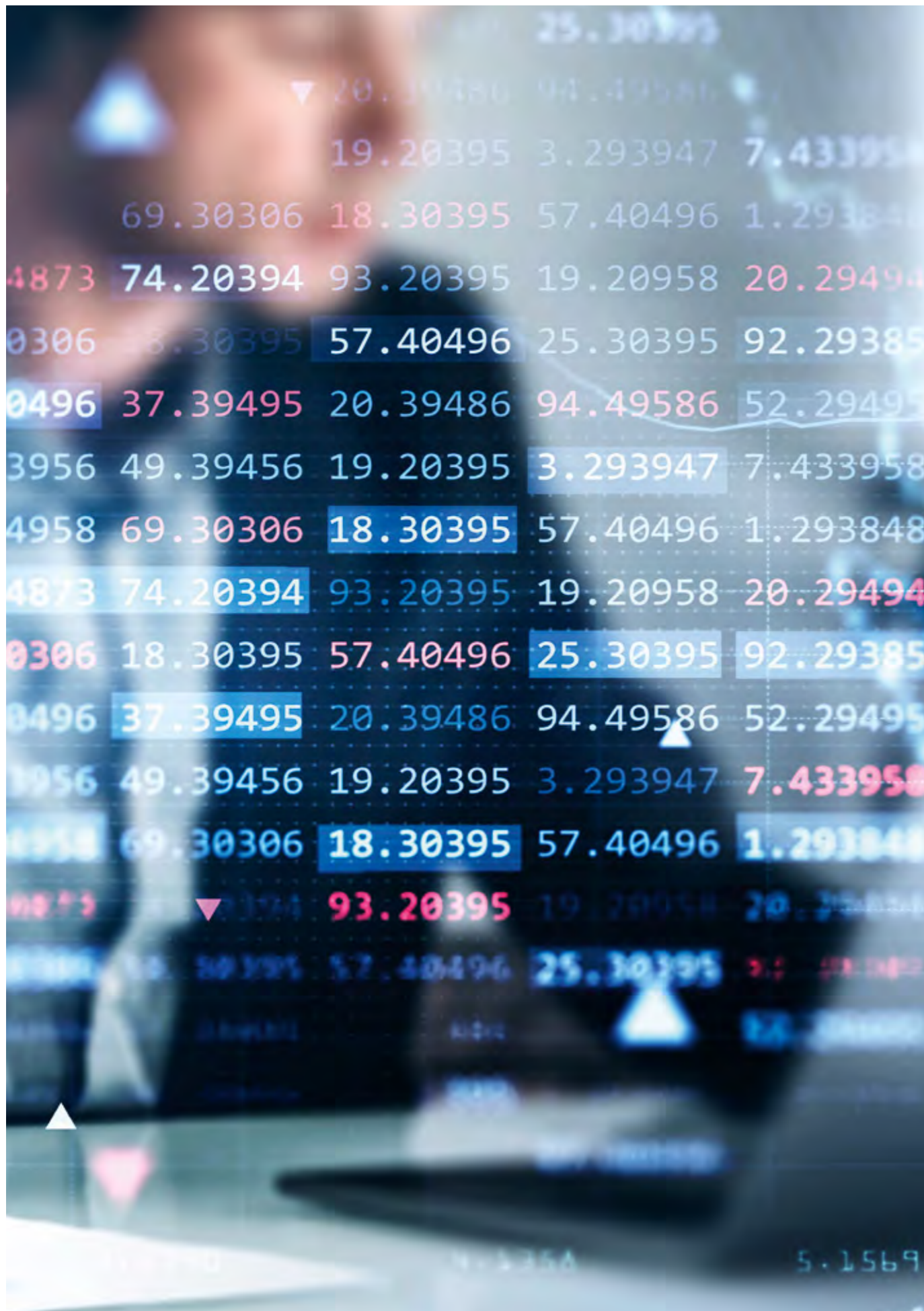
Context is key

Mede daarom is het ook belangrijk dat men zich niet verliest in de verscheidenheid aan rapportages. Het is vooral zaak om een gedegen *model monitoring framework* te hebben waarin je vastlegt hoe je met modellen omgaat en hoe je zorgt dat de kennis van *quantitative analytics* optimaal samenwerkt met de kennis en ervaring uit de business. Data zeggen tenslotte weinig zonder context. Die businesscontext is ook van groot belang als je innovaties met modellen doorvoert. Het is niet zo heel moeilijk om een prototype in een gecontroleerde omgeving aan het werk te krijgen. Maar dat is maar twintig procent van het werk. De resterende tachtig procent is veel lastiger, want dan zijn er allerlei randvoorwaarden waaraan je moet voldoen. Daar begint het echte werk pas.

Kruisbestuiving

Tot slot, juist in tijden van grote veranderingen - zowel van technologie als van de financiële sector - is het belangrijk dat de wereld van wetenschap en bedrijfsleven nauwe banden onderhoudt. Het staat buiten kijf dat academisch onderzoek volledig onafhankelijk moet zijn. Maar het staat ook buiten kijf dat wederzijdse kruisbestuiving tussen financiële instellingen en universiteiten veel oplevert. Gelukkig ontstaan daarvan steeds meer mooie voorbeelden.





Stop eens met al die spookverhalen

Door Olga Shevchuk

Toen generatieve AI zich aandeede, zagen we een stormachtige ontwikkeling. Inmiddels zijn we in rustiger vaarwater beland en kunnen we het strijdtoneel beter overzien.

Sommige mensen zien AI nog steeds als een bedreiging. Ze denken dat onze banen gaan verdwijnen en hele bevolkingsgroepen werkloos thuis komen te zitten. Dat is een misverstand. Onze banen gaan niet verdwijnen, maar veranderen. Daarom moeten we leren om in ons dagelijks werk met AI om te gaan. Want AI is een buitengewoon interessant hulpmiddel - hoewel nog lang niet iedereen dat beseft.

Spookverhalen over AI houden koudwatervrees in stand, waardoor grootschalige adoptie vooralsnog is uitgebleven. Met name oudere werknemers vertonen risicomijdend gedrag. Voor jongere generaties geldt dat veel minder. Daardoor spreken medewerkers op verschillende niveaus in bedrijven en instellingen helaas niet meer dezelfde taal. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor het senior management. Bovendien moeten we alert zijn op ongereguleerde experimenten die tot mogelijk grote risico's kunnen leiden. Want bij het gebruik van AI moeten we rekening houden met zowel ethische als privacyaspecten.

Aan een veilig gebruik van AI-applicaties kan de recent geïntroduceerde AI Act van de EU een belangrijke bijdrage leveren. Want AI vraagt om een solide governance in de vorm van een kader om het AI-systeem te definiëren en mogelijke risico's geprioriteerd in kaart te brengen. De AI Act biedt daarvoor handvatten. In sommige onderdelen van de economie, zoals startups in de technologiesector, beschouwt men deze veelomvattende regelgeving als een showstopper voor innovatie. Onterecht, vind ik. In de financiële sector is dat gevoel gelukkig minder sterk, omdat het gros van de instellingen gewend is om te werken met een model *risk management framework*. Toch moet dit kader worden aangepast om specifieke AI-risico's te incorporeren.

In het algemeen kan AI helpen om besluitvormingsprocessen in de boardroom te versnellen. Bijvoorbeeld door documentatie te verzamelen, te analyseren en er rapportages over op te stellen. Met die techniek kunnen we menselijke onvolkomenheden 'repareren', zoals een slecht geheugen en de aanleg voor vergissingen. AI kan trouwens ook behulpzaam zijn om actuele vraagstukken op te lossen. Bijvoorbeeld als het gaat om ESG (Environmental, Social & Governance), waarbij AI met scenarioanalyses diverse klimaatrisico's helder in kaart kan brengen. Daarnaast kan AI financiële instellingen ondersteunen om risicovolle klanten te identificeren en *financial crime* op te sporen.

Uiteindelijk is het wel noodzakelijk om de uitkomsten door menselijke tussenkomst te laten beoordelen. Want in de praktijk blijkt AI helaas (nog) niet onfeilbaar. Waar de menselijke geest door een cognitieve *bias* geplaagd wordt, geldt ook dat AI vatbaar is voor vooringenomenheid of vreemde gedachtegangen.

AI is ons overkomen en gaat niet meer weg. Bedrijven en instellingen moeten daar rekening mee houden. Overigens hoeft dat zeker niet tot een defensieve houding te leiden. De komst van de AI Act geeft het vertrouwen in AI een positieve impuls. Dat leidt hopelijk tot grootschalige omarming van deze nieuwe technologie. En dat is naar mijn mening volkomen terecht.



Olga Shevchuk

Manager EY Quantitative Advisory Services
T +31 (0)6 2125 1456
E olga.shevchuk@nl.ey.com

**Lerend vermogen**

Om AI verantwoord in te zetten, moet je focussen op onder meer lerend vermogen, duidelijke randvoorwaarden bij experimenten en je *purpose*. Als financiële instellingen ook nog meer de samenwerking zoeken, dan kan AI mooie dingen opleveren, blijkt uit onze round table.

Waarom je ethische vraagstukken niet kunt **outsourcen**

AI is *en vogue*, ook in de boardroom van financiële instellingen. In een round table met drie Chief Risk Officers - Annemarie Mijer (Athora), Michiel Delfos (Achmea), Reinout van Riel (NIBC) en Diederik Fokkema van EY blijkt dat bestuurders zich vooral niet gek moeten laten maken. "Experimenteer, maar wel met harde grenzen eromheen."

Het gaat hard met (generatieve) AI. Net als je denkt dat het niet gekker kan, bericht de Wall Street Journal daags voor dit gesprek dat Sam Altman op zoek gaat naar zeven-duizend miljard dollar om verder te bouwen aan 'zijn' OpenAI. Dat astronomische bedrag - ongeveer een derde van de gehele economie van de EU - typeert de enorme verwachtingen. Is de hype te ver

opgeblazen of is het ook een grote belofte?

Delfos: "Het gaat ook heel hard. Gerenommeerde professoren van het Massachusetts Institute of Technology (MIT) vertelden me onlangs dat ook zij van slag zijn door het enorme tempo van het afgelopen half jaar. In de toekomst voorzie ik veel kansen voor financiële instellingen. Zo kunnen zij zinnige

informatie halen uit ongestructureerde data. Bijvoorbeeld om de schadelast te beperken en risicomodellen te verbeteren. Dat is een heel nieuw terrein, want tot nu toe zijn we vooral goed in het gebruik van gestructureerde informatie. We moeten die nieuwe mogelijkheden zorgvuldig exploreren, want voordat je iets voor een klant gebruikt, moet je zeker weten dat het goed is."



Annemarie Mijer
Chief Risk Officer
Athora

Mijer: "Ook een feit: AI zorgt echt voor een andere realiteit in hoe je met klanten in gesprek kunt gaan. Een chatbot leert tenslotte door interactie beter in te spelen op klantvragen en dat is iets heel anders dan de klassieke Google-zoekopdracht. Qua timing is de doorbraak van deze technologie heel mooi, bijvoorbeeld voor het *Know Your Client* (KYC)-proces. De achterstanden zijn daar de afgelopen jaren wel zo'n beetje ingehaald en nu kunnen we met dergelijke lerende processen een kwaliteits-slag maken."

Van Riel: "Ik denk dat het goed is om onderscheid te maken tussen verschillende domeinen. Aan de ene kant heb je bijvoorbeeld modellen om te voldoen aan regelgeving, waarbij we hoge eisen moeten stellen aan bijvoorbeeld de integriteit van data. Aan de andere kant

zijn er ook gebieden waar je je wel wat meer experimenten kunt veroorloven. Wij scannen nu bijvoorbeeld met een robot alle rapportages van klanten op ESG-informatie (Environmental, Social & Governance). Dat staat nog in de kinderschoenen, maar zo'n initiatief is wel goed voor het lerend vermogen in onze organisatie. Een ding blijft wat mij betreft centraal staan: we moeten begrijpen wat we aan het doen zijn."

Mijer: "Herkenbaar, en dat is juist zo'n belangrijk thema, omdat de technologie zo overtuigend is. Je kunt er dan zo begeistert door worden dat je te snel je vertrouwen geeft."

Fokkema: "In het menselijk gedrag spelen zaken als vertrouwen en intuïtie een belangrijke rol. Nu AI zo overtuigend presteert, moeten we dat misschien wel helemaal opnieuw uitvinden. Ons *trust system* wordt in de war gegooid. Ik denk dat met name de raad van commissarissen daar heel alert op moet zijn."

We moeten de technologie wat temmen om deze op verantwoorde wijze te gebruiken. Maar hoe doe je dat?

Fokkema: "Het begint natuurlijk met goed begrip door de hele organisatie: over wat technologie wel en niet kan. Je kunt generatieve AI zien als een superstagiair. Enorm handig en snel, maar net als met een gewone stagiair moet je wel scherp zijn op de uitkomsten."

Van Riel: "Het is inderdaad belangrijk om mensen tijdig mee te nemen in de veranderingen. Laat ze ervaring opdoen

met AI, ook als ze die technologie nog niet concreet toepassen in hun werk. Dan ontdekken ze zelf hoe mooi het is, maar ook waar AI tegen de grenzen van zijn kunnen loopt. Besef ook dat een bepaalde mate van onzekerheid niet erg is. Vijftig jaar geleden ging er ook weleens een krediet mis, het hoort bij de business."

Delfos: "Binnen financiële dienstverleners zijn we gewend om iets te valideren voordat we het toepassen. Zolang het om data-analyse op gestructureerde data gaat, is dat ook geen probleem. Maar dat geldt niet voor andere vormen van AI waar je met menselijk redeneren soms niet eens kunt uitleggen waarom AI tot bepaalde conclusies komt. Er komen daarmee dus heel nieuwe thema's op als het gaat om verantwoorde toepassing van deze technologie."



Michiel Delfos
Chief Risk Officer
Achmea

“ Bij sommige vormen van AI is validatie haast onmogelijk

Mijer: "Er is geen eenvoudig succes-recept om dit goed te beheersen. Het eerlijke antwoord is dat het op heel veel manieren moet gebeuren en dat je gaandeweg moet leren. Mede daarom is het goed om in *sand boxes* te innoveren. Experimenteren, maar wel met harde grenzen eromheen. Bijvoorbeeld bij data-integriteit of security."

Vrijheid met vangnetten dus?

Delfos: "Precies. Maar daarmee ben je er niet. Ik denk eigenlijk dat het begint met een heldere *purpose*. Als je die scherp hebt, dan weet je welke bijdrage je wilt leveren aan de maatschappij en welke problemen je wilt oplossen. Daar kunnen mensen dan ook op terug-grijpen als ze met nieuwe technologieën gaan experimenteren."

Van Riel: "Daar ben ik het heel erg mee eens, en dat is ook waarom wij het belangrijk vinden dat al onze mensen de bankierseed afleggen. We willen dat zij de vrijheid voelen om dilemma's op tafel te leggen en te kunnen praten over fouten. Vooral nu digitale technologie een grotere stempel gaat drukken op

besluiten is het zaak om ethiek in die beslissingen goed te verankeren. En die ethiek is en blijft een ding van mensen, niet van technologie. Je kunt ethiek ook niet outsourcen naar een groep specialisten."

Mijer: "De ethische afwegingen zijn principieel overigens niet anders dan vroeger. Als een model een *bias* heeft, dan is dat omdat de door het model gebruikte data van menselijk gedrag een bias heeft. Tools die getraind zijn op datasets die op verschillende manieren bevooroordeeld zijn, kunnen die bevooroordeeldheid reproduceren. Meer algemeen: ik pleit steeds voor lerend vermogen, met controle op nauwkeurigheid en kwaliteit, zodat je het morgen beter doet dan vandaag. En ik zie daarbij graag dat we in de sector meer samen optrekken."

“ Besef dat een bepaalde mate van onzekerheid niet erg is

Delen jullie die wens?

Fokkema: "Absoluut. Juist in deze tijd. Want in de aankomende fase leren we met AI niet zozeer meer vanuit eigen data en systemen, maar vooral vanuit een veelheid aan andere bronnen.



Reinout van Riel
Chief Risk Officer
NIBC

Denk aan betrouwbare ESG-informatie genereren. Juist op dat vlak zou onderlinge afstemming veel winst kunnen brengen."

Van Riel: "Ik ben daar voor, ook op het vlak van KYC en *Anti Money Laundering* (AML). Laten we daarbij vooral de toezichhouders aan boord halen. Want ook zij zoeken nog naar antwoorden."

Delfos: "En laten we niet uit het oog verliezen dat we met AI ook maatschappelijke waarde kunnen creëren. Een geweldig weermodel kan helpen om de schadelast goed in te schatten, maar ook om schade van bijvoorbeeld heviger zomerstormen en buien met grote hagelstenen te voorkomen. Die maatschappelijke waarde kunnen we door goede samenwerking met elkaar op een veel breder terrein waarmaken."



5 vragen over de digitale revolutie

De snelle digitalisering wordt steeds meer een strategische topprioriteit. Hoe gaan bedrijven en instellingen daarmee om? We vroegen het aan Reinier Plantinga van EY.

1 Welke investeringen zijn er nodig voor een toekomstbestendige digitale financiële instelling?

“Dat zijn er meerdere. Denk in de eerste plaats aan investeringen in de technologische infrastructuur. Met behulp van ontwikkeltools kun je platforms en data-analysesystemen inrichten die een bijdrage leveren aan meer moderne vormen van dienstverlening. Ook kunnen ze gericht zijn op de identificatie van klantbehoeften en trends in de markt. Daarnaast is digitale beveiliging cruciaal, bijvoorbeeld in de vorm van encryptie en toegangscontrole.

Nog een basisvoorwaarde: de *customer experience* in kaart brengen. Het is terecht dat instellingen daar ruime budgetten voor reserveren. Vergeet vooral ook niet om te investeren in de digitale skills van medewerkers.”

2 Op welk vlak moeten Europese bedrijven versnellen ten opzichte van de Verenigde Staten en China?

“Helaas verkeren we niet in de luxepositie om een voorsprong uit te bouwen; we moeten een achterstand goedmaken. Hét grote verschil met instellingen in de Verenigde Staten en

China is dat zij een veel kortere *time-to-market* hebben. Veel meer dan wij in Europa slagen zij erin om nieuwe toepassingen in een relatief kort tijdsbestek operationeel te krijgen, daarin zouden we in Europa moeten versnellen. In het algemeen zijn wij een stukje voorzichtiger – en niet zelden met goede redenen. Als je bijvoorbeeld over digitale authenticatie praat, komen er allerlei privacyaspecten om de hoek kijken. Daar stapt men in een land als China makkelijker overheen. Met de komst van AI-technologie is het mogelijk om ook de toepassings-effecten vooraf te testen, waardoor de *time-to-market* naar beneden kan.”

3 Hoe kunnen nieuwe digitale technieken helpen bij compliance met wet- en regelgeving?

“Op allerlei manieren, en de vele *tech providers* spelen daar handig op in. Een volwassen complianceprogramma hangt aan elkaar van digitale technieken. Denk aan e-learnings om medewerkers te trainen, programma's voor *record keeping* op het gebied van digitale opslag en monitoringtools voor datakwaliteit en dataprivacy. Qua risicoanalyse is AI nu sterk in opkomst. Het is bijvoorbeeld uitstekend bruikbaar voor *client screening* en monitoring voor *Know Your Customer* (KYC).”

4 Welke datastrategie adviseer je, of wat moet er gebeuren om tot zo'n strategie te komen?

“Vooropgesteld: elke datastrategie vloeit voort uit de business-strategie. De bedrijfsdoelstellingen zijn per definitie leidend; daaruit volgen de datasets. Vervolgens is een goede data governance noodzakelijk, met duidelijke spelregels rond rollen en verantwoordelijkheden. Daarnaast moet je de kwaliteit en betrouwbaarheid van data bewaken door opties uit te sluiten die tot fouten kunnen leiden. Ook data science hoort deel uit te maken van een volwassen datastrategie. Dan praat je over toepassingen als AI en machine learning voor bijvoorbeeld kredietverlening of om polisvoorwaarden op te stellen.”

5 Wat betekent de versnelling in digitale financiële dienstverlening voor consumenten en het bedrijfsleven?

“Meer gemak voor consumenten. Eenvoudige producten, zoals een bankrekening, zijn nu al uitstekend digitaal benaderbaar. In de toekomst geldt dat ook voor meer complexe producten, zoals hypotheeken en pensioenen. Diensten kunnen ook veel persoonlijker worden als klanten daarvoor toestemming geven, bijvoorbeeld door inzage te bieden in hun uitgavepatroon. Dat kan ze bovendien extra financieel voordeel opleveren. Bedrijven kunnen op hun beurt profiteren van efficiëntere facturatie- en betalingsprocessen. Denk ook aan samenwerkingsverbanden tussen bedrijven en financiële instellingen in de vorm van loyaltyprogramma's. Er is heel veel mogelijk.”



Reinier Plantinga
Partner EY
E reinier.plantinga@nl.ey.com

EY exists to build a better working world, helping create long-term value for clients, people and society and build trust in the capital markets.

Enabled by data and technology, diverse EY teams in over 150 countries provide trust through assurance and help clients grow, transform and operate.

Working across assurance, consulting, law, strategy, tax and transactions, EY teams ask better questions to find new answers for the complex issues facing our world today.

EY refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Ernst & Young Global Limited, each of which is a separate legal entity. Ernst & Young Global Limited, a UK company limited by guarantee, does not provide services to clients. Information about how EY collects and uses personal data and a description of the rights individuals have under data protection legislation are available via ey.com/privacy. EY member firms do not practice law where prohibited by local laws. For more information about our organization, please visit ey.com.

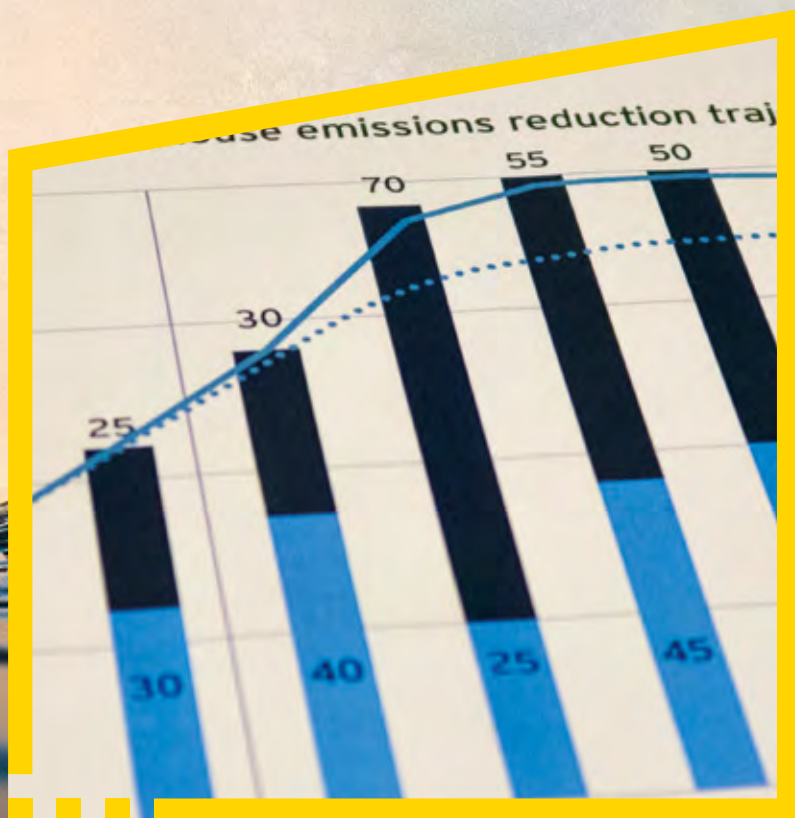
© 2024 Ernst & Young Accountants LLP. All Rights Reserved.

ED None
155010923



This material has been prepared for general informational purposes only and is not intended to be relied upon as accounting, tax, legal or other professional advice. Please refer to your advisors for specific advice.

ey.com/nl



Dat u aan de slag moet met verduurzaming weet u. Maar weet u ook al hoe?

Een leefbare planeet voor volgende generaties vraagt om nu handelen. EY helpt u de slag te maken naar een duurzaam bedrijfsmodel. Niet op basis van dromen, maar geleid door harde inzichten, concrete doelen en bewezen transformatiemethodes. Kijk voor meer informatie op ey.nl/sustainability

EY Sustainability.
Duurzaamheid, hard gemaakt.



The better the question. The better the answer. The better the world works.



Building a better working world