



Sabine van den Bogaard is Manager Klant & Markt bij Syncasso.



# De transformerende kracht van AI voor verantwoord incasseren

De opkomst van kunstmatige intelligentie (AI) transformeert in rap tempo tal van sectoren, waaronder de incasso- en deurwaardersbranche. Binnen Syncasso heeft AI de afgelopen jaren een steeds prominentere rol gekregen. Door slim gebruik te maken van AI-technologie, zoals voorspellende analyses en geautomatiseerde procesoptimalisatie, is de dienstverlening sneller, efficiënter én klantgericht. In dit artikel gaan we dieper in op hoe de inzet van AI bijdraagt aan een effectievere aanpak van het duurzaam oplossen van betalingsachterstanden en welke kansen dit biedt voor de toekomst.

## ONTSTAAN VAN AI IN HET CREDITMANAGEMENTPROCES

Syncasso introduceerde in 2008 AI in haar credit management. Het doel hiervan was het risico op onverhaalbare griffierechten te verkleinen. Door data-analyses in oude portefeuilles is het eerste scoremodel 'Verhaalscore' ontwikkeld. Dit model leverde per vordering een betaalcapaciteitsscore. Met 'Verhaalscore' kon een kasstroomprognose in geld en tijd per batch worden gegenereerd.

AI in credit management heeft zich verder ontwikkeld naar het inzetten van technologie om klanten écht verder te helpen. Het is dan ook meer dan een tool geworden; het is de sleutel tot een eerlijker en efficiënter proces. De afgelopen jaren groeide Syncasso uit tot een 'data-driven' organisatie die voorspelmodellen in belangrijke fasen in het incassoproces inzet. Bijvoorbeeld om te toetsen of een volgende fase, vaak een kostenverhogende stap, de beste volgende stap is om de betalingsachterstand op te lossen. Daarnaast wordt AI ingezet om processen te verbeteren, patronen te herkennen en communicatie te verbeteren. Slimme oplossingen voor elke fase

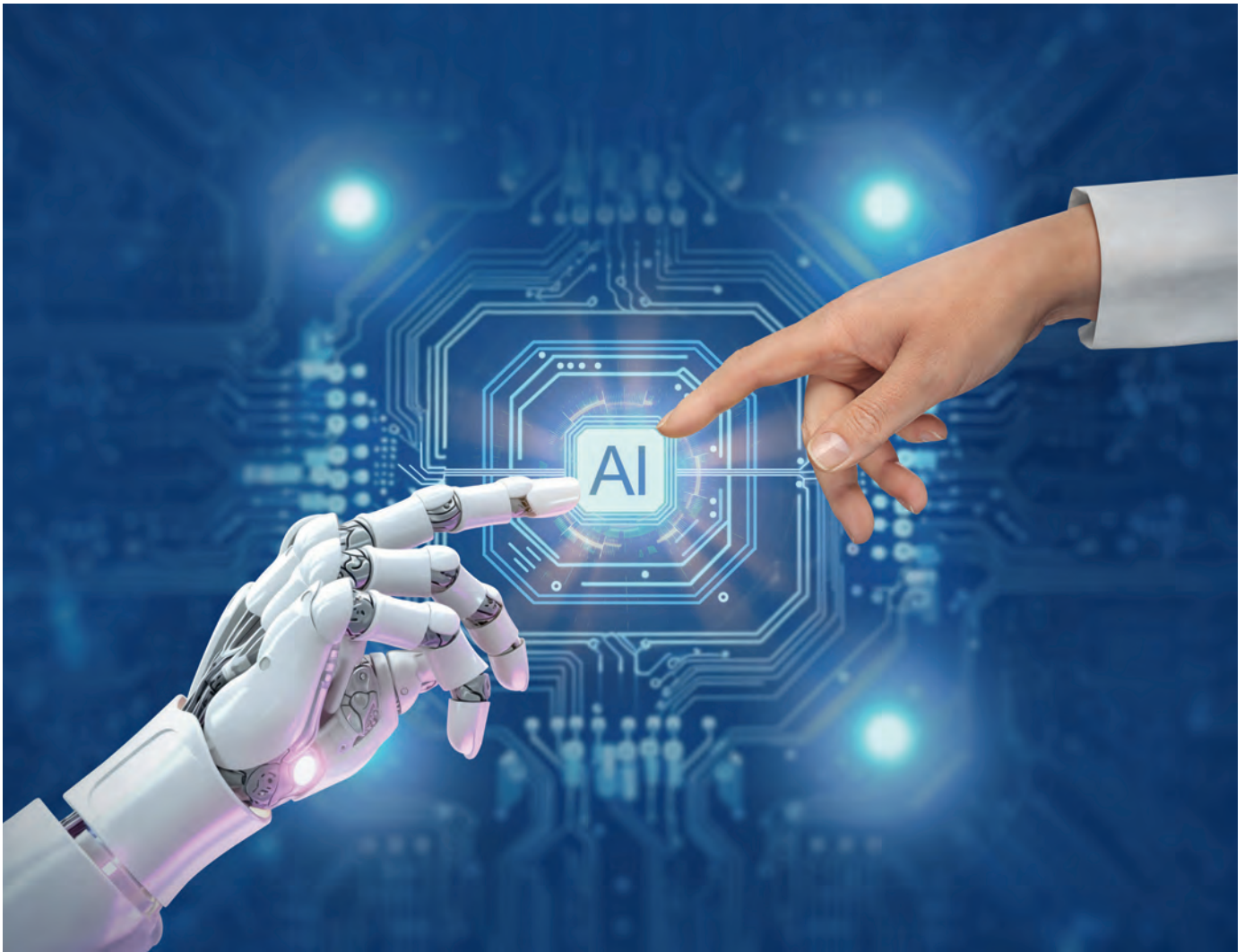
Met 'in-house' ontwikkelde AI-voorspelmodellen heeft Syncasso inzicht in het betaalgedrag en de betaalcapaciteit van debiteurklanten. Een persoonlijke incassobenadering staat daarbij voorop.

## MINNELIJK MAATWERK MODEL

Eén van de meest waardevolle tools die Syncasso in eigen beheer ontwikkelde, is het Minnelijk Maatwerk Model. Dit model voorspelt de betaalcapaciteit en het betaalgedrag van debiteurklanten. Het voorspelt of een debiteurklant binnen drie maanden kan én gaat betalen. Op basis hiervan vindt segmentatie plaats naar verschillende profielen. Hiermee wordt het incassoproces aangepast aan de persoonlijke financiële situatie van de debiteurklant. Door maatwerkoplossingen te bieden worden meer betalingsachterstanden duurzaam opgelost in de minnelijke fase en onnodige (gerechtelijke) kosten voorkomen.

## DAGVAARDINGSMODEL

Naast het Minnelijk Maatwerk Model ontwikkelde Syncasso verschillende voorspelmodellen voor andere fasen van het incassoproces, zoals het Verantwoord Dagvaarden Model.



Dit model helpt bij het inschatten van de kans op succes van gerechtelijke procedures. Het voorspelt of gerechtelijke stappen gaan bijdragen aan een positieve uitkomst. Zo worden dossiers alleen op een verantwoorde manier gerechtelijk doorgezet.

### **PERSOONLIJKE INTERACTIE**

AI ondersteunt bij Syncasso niet alleen het proces, maar ook de persoonlijke interacties. Zo wordt de communicatievorm, het kanaal en soort contact, afgestemd op de debiteurklant waarbij rekening wordt gehouden met laaggeletterdheid. Uit onderzoek<sup>1</sup> blijkt dat meer dan 50% van de debiteurklanten laaggeletterd is. Door de communicatie aan te passen op het leesniveau en doen-vermogen van de debiteurklant wordt actie en response gestimuleerd. AI leidt hierbij tot de juiste keuze wat betreft communicatiekanaal, tijdstip, type boodschap, ritme en 'tone of voice'.

Individuele kenmerken van debiteurklanten helpen bij het mogelijk maken van een persoonlijke aanpak in het incassoproces. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van persoonskenmerken gebaseerd op demografische gegevens, wordt de boodschap persoonlijk afgestemd op de debiteurklant. Hierdoor sluit de communicatie één op één aan.

### **DATA ALS BASIS**

De effectiviteit van AI in credit management wordt met name bepaald door de grote hoeveelheid beschikbare data. Het eigen team van data-analisten en data scientists ontwikkelt en monitort de modellen, werkt aan procesverbeteringen en gebruikt data om patronen te herkennen.

### **ONTWIKKELING**

Aan de basis van de AI-voorspelmodellen ligt een data-infrastructuur, de Syncasso DataFactory. Met één druk op de knop worden 250 verschillende voorspellers uit de CBS-data en de eigen database (overdrachtsdata, historische en actuele data) gehaald. Op basis hiervan worden nieuwe AI-voorspelmodellen ontwikkeld, getraind en getest. Bestaande modellen worden continu verbeterd en aangepast wanneer bijvoorbeeld processen bij de opdrachtgever veranderen.

Voor het ontwikkelen van een voorspelmodel is het essentieel om toegang te hebben tot grote hoeveelheden kwalitatieve data en gebruik te maken van geavanceerde AI-technieken. Het proces begint met het verzamelen en analyseren van historische

gegevens om relevante patronen te ontdekken. Vervolgens worden machine learning-algoritmes getraind om op basis van die patronen nauwkeurige voorspellingen te doen. Bij het opstellen van voorspelmodellen identificeert Syncasso uit de set van variabelen die toegepast kunnen worden de beste voorspellers.

## MONITORING

De uitkomsten van de voorspelmodellen worden dagelijks geanalyseerd en gecontroleerd. Een parallelle controlestroom waarborgt de kwaliteit van de data. Dit zorgt ervoor dat het systeem continu de meest relevante data leest en toepast volgens de specifieke eisen van de opdrachtgever. Door middel van deze zorgvuldige benadering en flexibiliteit in voorspelmodellen vindt voortdurend optimalisatie plaats. Dit versterkt het voorspellende vermogen zonder de unieke omstandigheden van elke debiteurklant en opdrachtgever uit het oog te verliezen. Modellen moeten continu worden getest, gevalideerd en worden verfijnd om de voorspelkracht te verbeteren. Daarnaast is het belangrijk dat zij flexibel genoeg zijn om aan te passen aan veranderende omstandigheden zoals een opdrachtgever met een eigen unieke debiteurklanten set.

## BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID

De voorspelkracht van het model wordt continu verbeterd. Hierdoor is de voorspelkracht van het model op dit moment meer dan 85%.

## INNOVATIEVE TECHNIEKEN VOOR AI-VOORSPELMODELLEN

Bij de ontwikkeling van voorspelmodellen is het belangrijk om goed na te denken over de techniekeuze. Er zijn verschillende technieken beschikbaar voor het ontwikkelen van AI-voorspelmodellen, elk met zijn eigen voordelen en toepassingsgebieden. Voor complexe patronen worden algoritmen zoals beslissingsbomen en random forests ingezet die meerdere beslissingspunten combineren. Dit leidt tot meer nauwkeurigheid en een betere beslissing. Meerdere weaklearners zijn namelijk samen een strong learner. Daarnaast winnen deep learning-technieken, zoals neurale netwerken, aan populariteit door hun vermogen om grote hoeveelheden data te verwerken en diepere relaties te ontdekken. En ook technieken als support vector machines (SVM) en k-nearest neighbors (KNN) worden ingezet. Deze technieken maken gebruik van geavanceerde wiskundige modellen om specifieke, vaak niet-lineaire, patronen te identificeren. De methode lineaire regressie is een methode die voorspellende modellen maakt op basis van lineaire relaties tussen variabelen. Elk van deze technieken heeft zijn eigen sterke punten afhankelijk van de aard van de data en de complexiteit van het probleem.

## MACHINE LEARNING – SUPERVISED LEARNING

Syncasso maakt voor de ontwikkeling van haar voorspelmodellen vaak gebruik van AI supervised learning, een vorm van machine learning waarbij een model wordt getraind op een gelabelde dataset. Dit betekent dat de invoerdata wordt voorzien van de correcte output, zoals een reeks facturen met bijbehorende betalingsstatus (betaald of niet betaald). Het model leert nieuwe data te voorspellen door patronen te herkennen tussen de input en de (gelabelde) target, en kan aan de hand hiervan voorspellingen doen op nieuwe data. Hiermee wordt voorspeld wat het betaaldedrag is van klanten op basis van betalingsgeschiedenis en andere relevante gegevens.

*'AI in credit management heeft zich verder ontwikkeld naar het inzetten van technologie om klanten écht verder te helpen. Het is de sleutel tot een eerlijker en efficiënter proces.'*

## TRANSPARANTIE EN VERANTWOORDING

AI gecombineerd met persoonlijk contact en ethiek is een complexe materie. Volgens hoogleraar Pechenizkiy van de TU Eindhoven (2021) kan AI niet zonder ethiek<sup>2</sup>. Het is steeds belangrijker om de focus te leggen op de morele en maatschappelijke impact van AI-technologieën. Het gebruik van algoritmen en data vereist een zorgvuldige en ethisch verantwoorde aanpak. Dit begint met een strikte naleving van de AVG-regelgeving waarmee wordt gewaarborgd dat persoonsgegevens op een veilige en verantwoorde manier worden verwerkt. Ondanks de vele voordelen van AI, zoals efficiëntie en het beschermen van debiteurklanten tegen onnodige kosten, roept het gebruik van deze technologie ook weerstand en argwaan op. Om verantwoord om te gaan met AI gebruikt Syncasso ethische kaders, die ook wel bekendstaan als 'Ethics by Design'. Daarbinnen zijn vijf kernprincipes geformuleerd voor ethische AI door Luciano Floridi en Josh Cows<sup>3</sup>:

1. Beneficence
2. Non-maleficence
3. Autonomy
4. Justice
5. Explicability

Deze kernprincipes betekenen onder andere het goed willen doen door op een verantwoorde manier te helpen. Geen kwaad willen doen door privacy te respecteren en misbruik voorkomen met databeveiliging. Menselijke besliskracht gebruiken voor het aanpassen van AI-beslissingen op basis van actuele informatie.

Gerechtigheid hanteren door rechtvaardige en non-discriminatoire beslissingen te nemen. Verantwoording vanuit het bedrijf door transparant te werken en verantwoordelijke personen te benoemen.

Om dit te borgen, implementeerde Syncasso strikte richtlijnen en toetsingsmechanismen waarbij de voorspelmodellen regelmatig worden geëvalueerd. Veilige AI-toepassingen en modellen die voldoen aan wettelijke regelgeving, zoals de AVG, worden ingezet. Hierdoor zijn de uitkomsten van de AI-voorspelmodellen niet alleen effectief, maar ook ethisch verantwoord en veilig in gebruik. Zo worden geen technieken ingezet die ethische risico's zouden kunnen opleveren. Dit gaat bijvoorbeeld over algoritmen die leiden tot discriminatie of bevooroordeelde uitkomsten evenals technieken die onvoldoende transparant zijn. Een nieuwe toepassing van AI, die bewust niet wordt ingezet door Syncasso, is het verzamelen en analyseren van data uit privébronnen zoals social media of internetgedrag om zo nog nauwkeuriger een inschatting te maken van iemands financiële situatie of betaalgedrag. AI zou patronen kunnen detecteren op basis van posts, zoekgeschiedenis of zelfs netwerkverbanden om te voorspellen of en wanneer iemand een schuld kan afbetalen. Hoewel dit technisch mogelijk is, roept het ethische bezwaren op en staat het haaks op de privacyregels van de AVG. Dit zou namelijk inbreuk maken op het privéleven en kan bovendien leiden tot een vorm van 'social scoring' waarbij individuen worden beoordeeld op basis van informatie die buiten hun schuld om of zonder hun toestemming is verzameld. Wil je verder praten over dit onderwerp of heb je vragen over de impact van AI op de toekomst van credit management? Neem contact op met Syncasso via [communicatie@syncasso.nl](mailto:communicatie@syncasso.nl). 🍊

## NOTEN

1. Keizer, M., Rijksuniversiteit Groningen, & Syncasso. (2022). Lezen ≠ Begrijpen: Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen. In *Lezen ≠ Begrijpen*. <https://www.syncasso.nl/wp-content/uploads/2022/04/Onderzoeksrapport-Lezen-%E2%89%A0-Begrijpen.pdf>
2. Pechenizkiy, M. (2021, March 16). Waarom kunstmatige intelligentie niet zonder ethiek kan. [tue.nl](https://www.tue.nl/nieuws-en-evenementen/nieuwsoverzicht/16-03-2021-waarom-kunstmatige-intelligentie-niet-zonder-ethiek-kan). <https://www.tue.nl/nieuws-en-evenementen/nieuwsoverzicht/16-03-2021-waarom-kunstmatige-intelligentie-niet-zonder-ethiek-kan>
3. Floridi, L., & Cowls, J. (2019). A Unified Framework of Five Principles for AI in Society. *Harvard Data Science Review*, 1(1). <https://doi.org/10.1162/99608f92.8cd550d1>



### MICHAËL BROUWER (CEO SYNCASSO) OVER DE TOEKOMST VAN AI IN CREDIT MANAGEMENT:

'Ik zie kunstmatige intelligentie (AI) als een waardevol instrument dat de efficiëntie en effectiviteit van onze incassoactiviteiten steeds verder verbetert. AI helpt ons niet alleen om efficiënt en kostenbewust te werken, maar ook om maatschappelijke verantwoord te incasseren. Het helpt om beter te begrijpen wie wel of niet kan betalen en hoe we de debiteurklant het beste kunnen benaderen en ondersteunen. Hoewel AI veel werk uit handen neemt, blijft het belangrijk om te onthouden dat wij verantwoordelijk zijn voor onze acties en communicatie. AI is geen vervanging voor menselijke betrokkenheid; het is een hulpmiddel dat ons helpt om verantwoordelijker en empathischer te werk te gaan. Daarom is het belangrijk dat we bij het toepassen van AI goed nadenken over wat eerlijk en rechtvaardig is. In de toekomst zie ik AI niet alleen als een hulpmiddel dat antwoorden geeft. Maar dat het een functie als spiegel heeft, voor de manier waarop we ons werk doen. Welke dingen maken ons nu echt mens en welke dingen hebben ons gemaakt tot een machine? Het gebruik van AI vraagt ons ook goed na te denken over de data die we invoeren en de vragen die we stellen. Het kan patronen en inzichten blootleggen die wij mensen snel over het hoofd zien, maar het brengt ook risico's met zich mee. Er is een gevaar dat we te veel vertrouwen op de resultaten zonder te begrijpen hoe ze tot stand komen. AI brengt ons in het hart van de ethiek. Niet alleen denken wat goed is en wat kwaad is, maar vooral het onmisbare van ons als mens zichtbaar maken. Wanneer we AI verantwoord willen gebruiken, moeten we goed nadenken over privacy en eerlijkheid in processen, en situaties die om een persoonlijke aanpak vragen. Het is daarom noodzakelijk om transparant en duidelijk te zijn over hoe we de technologie inzetten en welke data we daarvoor gebruiken. Alleen dan kunnen we AI op een verantwoordelijke manier inzetten.'