

De Verzekeringsagent 2.0: VAN ADMINISTRATEUR NAAR REGISSEUR

Tijdens de jaarlijkse bijeenkomst van het World Economic Forum eind januari in Davos domineerden twee onderwerpen de gesprekken: Donald Trump en kunstmatige intelligentie (AI). Van deze twee was AI niet alleen het interessantere, maar vrijwel zeker ook het belangrijkste thema. De snelle opkomst van AI, en met name *Agentic AI Agents*, belooft ook de verzekeringsbranche ingrijpend te veranderen. Maar wat zijn Agentic AI Agents? En, belangrijker, wat betekent het voor de adviseur?

Agentic AI gaat weer een stap verder dan Generative AI. Waar Generative AI vooral teksten genereert en analyseert – zoals polisvoorwaarden of klantcommunicatie – kunnen Agentic AI Agents zelfstandig gerichte taken uitvoeren. Denk aan het aannemen én verwerken van mutaties, het proactief signaleren en regelen van passende dekkingen of een volledig automatische schadeafhandeling. Het woord *agent* vindt zijn oorsprong in het Latijnse *agens*, wat ‘iemand die handelt’ of ‘uitvoerder’ betekent. Jarenlang was de ‘verzekeringsagent’ iemand die handelde namens de verzekeraar en vooral uitvoerder was van administratieve processen. De intrede van de computer deed stoffige dossierkasten verdwijnen, maar de processen werden er niet minder star op (“*computer says no*”). Daarbij worden we dagelijks overspoeld met e-mails, waardoor de werkdruk eerder toe- dan afgenomen is. De belofte is dat Agentic AI Agents hierin verandering gaan brengen.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat volgens het *State of Pricing 2024*-rapport van Hyperexponential 91 procent van de verzekeringsbedrijven al in AI investeert of dit van plan is. Tegelijkertijd maakt een groot deel van de professionals zich zorgen. Maar liefst 80 procent van de actuaries en 74 procent van de underwriters vreest niet over de juiste technische vaardigheden te

beschikken om relevant te blijven. Ruim 60 procent maakt zich zorgen over volledige vervanging door AI. Die vrees lijkt onterecht gezien het oplopende tekort aan gekwalificeerd personeel. Zo staat bij de top 10 intermediairs honderden vacatures open.

De implementatie van Agentic AI Agents roept ook vragen op over regulatie en ethiek: hoe zorgen we ervoor dat AI-beslissingen uitlegbaar en ethisch verantwoord blijven binnen een strak gereguleerde sector? Daarnaast is er de kwestie van data en privacy. AI heeft toegang nodig tot grote hoeveelheden data om effectief te functioneren,

maar hoe waarborgen we klantinformatie en blijven we binnen de kaders van wetgeving zoals de AVG? Tot slot is een betrouwbare integratie met bestaande, vaak verouderde systemen een uitdaging die niet onderschat mag worden. De verwachting is echter dat ook deze zorgen snel worden weggenomen.

Door administratieve en repeterende taken over te laten aan AI, en de menselijke touch toe te voegen tijdens *moments of truth*, zoals bij grote schade, een overlijden, nieuwe woning of het starten van een eigen bedrijf, kan de verzekeringsagent 2.0 zijn werk tegelijk leuker en effectiever maken. Ook als de AI zelfstandig kan opereren, blijft de adviseur degene die toezicht houdt en ingrijpt waar nodig om het vertrouwen van de klant niet te verliezen.

De technologie is er al en de impact zal sneller voelbaar zijn dan velen verwachten. Wie slim inspeelt op AI, blijft relevant en voegt juist meer waarde toe dan ooit tevoren. De verzekeringsagent 2.0 is geen administrateur meer, maar een slimme regisseur van technologie. Of zoals de *Financial Times* de bijeenkomst in Davos krachtig samenvatte: “*We have to learn to live with machines that can think.*”



Jack Vos
oprichter Onesurance.ai

‘Wie slim inspeelt op AI, blijft relevant en voegt juist meer waarde toe dan ooit tevoren’