



deel online



Sjoerd Laarberg 'Agentic AI gaat echt met onze medewerkers samenwerken'

HOE AI HET VERZEKERINGSADVIES VERANDERT

Kunstmatige intelligentie gaat de verzekeringsbranche fundamenteel veranderen. Alpina Groep loopt voorop met slimme systemen die niet alleen processen versnellen, maar ook beter advies mogelijk maken. De komende jaren grijpt Agentic AI nog verder in, zegt CEO Sjoerd Laarberg.

“Het is allang niet meer zo dat een verzekeringsportefeuille tien jaar meegaat”, weet

Sjoerd Laarberg, CEO van financieel dienstverlener Alpina Groep. “Er komen steeds andere risico's – denk aan cyber-risico's of milieurisico's – en voorwaarden en premies veranderen doorlopend. Wat vandaag de beste verzekeringsoplossing voor de klant is, kan morgen alweer

achterhaald zijn. Verandering is de enige constante.”

Steeds sneller

Voor Alpina Groep – die als service provider assurantietussenpersonen ondersteunt en zelf met een kantorennetwerk als intermediair optreedt – betekent dit dat het steeds sneller moet opereren. Zo snel, dat het voor mensen niet meer te

doen is. “Hou maar eens voor een klant bij of hij uit de tientallen verzekeringen die er zijn nog steeds de juiste heeft. Onmogelijk. Terwijl wij daartoe wel een zorgplicht hebben.”

AI kan soelaas bieden

Een eerste fase heeft Alpina Groep omarmd. AI wordt ingezet als productiviteitstool voor repetitieve taken. Voorbeeld: bij een aantal bedrijfsonderdelen worden alle inkomende e-mails gelezen, gestructureerd en doorgeplaatst. En soms al direct afgehandeld, zodat medewerkers tijd hebben voor die activiteiten die echt waarde voor klanten toevoegen en hun werk leuker maken.

Interessanter wordt de tweede fase, waarin AI onderdeel wordt van de hele waardeketen. Alpina Groep heeft de Pakket Prolongatie Check gelanceerd, waarbij AI analyseert of klanten nog steeds de beste verzekeringen hebben. Dit kan dankzij een eigen technologieplatform met toegang tot het productaanbod van tientallen verzekeraars en data van 1,5 miljoen klanten.

Ander businessmodel

De derde fase wordt helemaal ingrijpend. Klantreizen en administratieve processen worden opnieuw vormgegeven, waarmee het hele businessmodel verandert. “In deze fase gaat Agentic AI echt met onze medewerkers samenwerken om voor klanten de meest persoonlijke en optimale combinaties samen te stellen. Laarberg spreekt van een krachtig samenspel van hightech én high touch: “Precies waar de meerwaarde van het intermediair in de toekomst ligt om het klantbelang te dienen.”

Een en ander staat of valt bij de betrouwbaarheid van AI. Mensen blijven daarom onmisbaar: “Om toezicht te houden op AI en ethische afwegingen te maken. Net zoals elders in de samenleving.” ●