



Het VIP-Congres ACT NOW werd door bijna 700 branchegenoten bezocht.

Gastheer Michael Mackaaij en dagvoorzitter Boudewijn van Uden.



DE 40 LEDEN VAN DE CONTACTGROEP AUTOMATISERING (CGA) TOONDEN HUN MEEST RECENTE INNOVATIES OP HET TWEEDE VIP-CONGRES VAN VVP EN STICHTING CGA IN HET AFAS THEATER IN LEUSDEN. MAAR ER WAS OOK AANDACHT VOOR HET BEWAKEN VAN HET KLANTBELANG EN VOORAL OOK DE MENSELIJKE MAAT.

Wat geen kunstmatige intelligentie is, wordt waardevol

TEKST TOON BERENDSEN | BEELD RODNEY KERSTEN

Tussen het eerste en tweede VIP-congres zat een jaar. Een jaar waarin artificial intelligence (AI, kunstmatige intelligentie) snel meer terrein heeft gewonnen. Niet in de laatste plaats dankzij ChatGPT, een inmiddels beroemde en vaak geroemde uiting van waar het eigenlijk om gaat: generatieve AI. Tijdens het congres werd duidelijk dat deze generatieve AI uiteindelijk voor veel meer ingezet zal gaan worden dan waar ze nu meestal voor wordt gebruikt. De AI-assistent komt eraan, die onder andere financieel dienstverleners veel taken uit handen zal nemen.

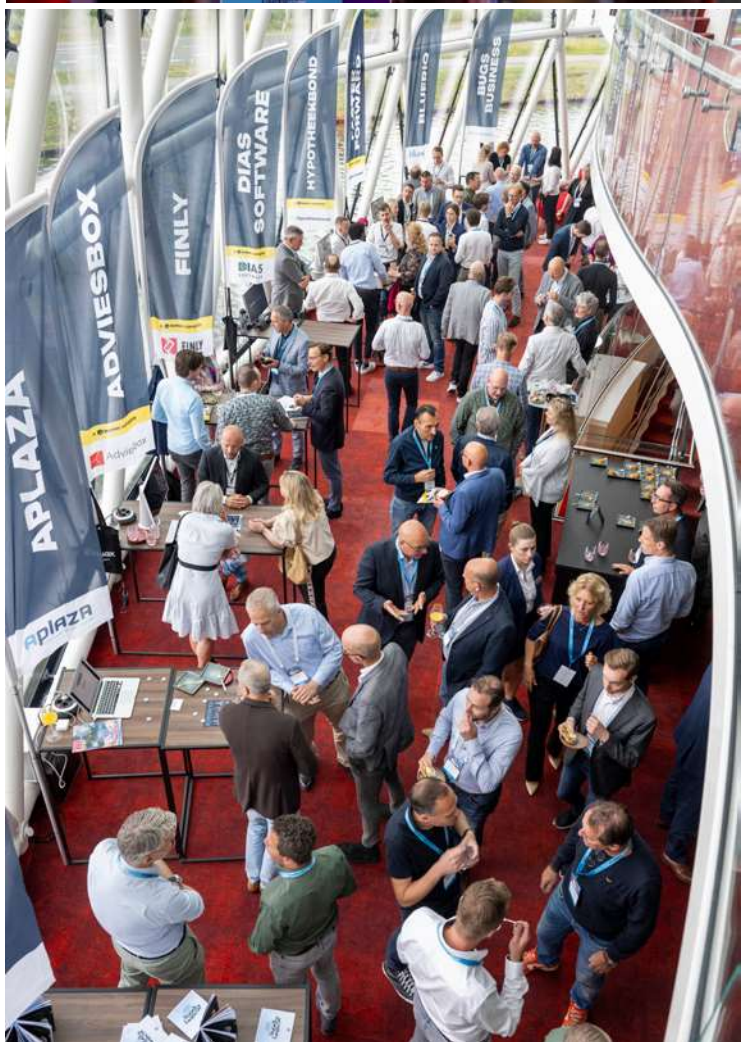
Trendwatcher Jarno Duursma liet zien welke voordelen hij allemaal uit ChatGPT haalt. Dat zijn er nogal wat. Zelfs als het gaat om zijn kerntaak, het maken van scenario's, is ChatGPT volgens Duursma een uitkomst. Dus ja, het kan zomaar zijn dat iemands taak dankzij kunstmatige intelligentie overbodig wordt. Duursma zei dat hij daarop zich niet wakker van ligt, "wel van de snelheid waarmee dit plaatsvindt. Als samenleving hebben we geen tijd om te schakelen". Sowieso gaat de opkomst van AI gepaard, aldus Duursma, "met stevige morele vragen. Wie bepaalt wat de waarheid is? Waar liggen de vanrails bij kunstmatige intelligentie?"

Duursma riep op tot zelfreflectie: "Dit is het moment om te bepalen wat de menselijke maat is."

ECHTE MENSENWERELD

Het goede nieuws voor financieel adviseurs is dat AI hen voorlopig niet overbodig zal weten te maken. Kunstmatige intelligentie is cognitief sterk, maar in de echte mensenwereld gaat het om veel meer dan alleen het verstandelijke. Menselijke interactie blijft belangrijk en daar weet de financieel adviseur wel raad mee. Als hij of zij ondertussen slim gebruik maakt van digitale innovatie, kan dat persoonlijke advies ook in de toekomst uit.

'Consumenten in digitale wereld blijven voorzien van goed advies'



Volgens Christine Boland (tijdgeest-analist) wordt de menselijke kant alleen nog maar relevanter. Boland: “We staan op een existentiële tweesprong: gaan we door met oplappen of kiezen we voor een metamorfose?” Terug naar de natuur, verbinding met de natuur en tussen mensen in hun verschillende bubbels, regeneratie, dat is wat volgens de trendwatcher nu wordt gevraagd. Zeker de Generatie Z verwacht van organisaties een duidelijke bijdrage aan een betere wereld. Stel je daarom zelf vragen als: wie wil ik zijn en welke betekenis wil ik hebben voor de samenleving? Het is geen nieuwe boodschap, maar ze blijft actueel.

SOLIDARITEIT IN BEELD HOUDEN

Jan Berndsen, Hoofd Toezicht Verzekeren en Pensioenen bij de AFM, ging in op de verkenning die de toezichthouder onlangs publiceerde. In deze verkenning onderzoekt de AFM hoe markt en distributie er over tien jaar mogelijk uitzien, bekeken door de technologie-

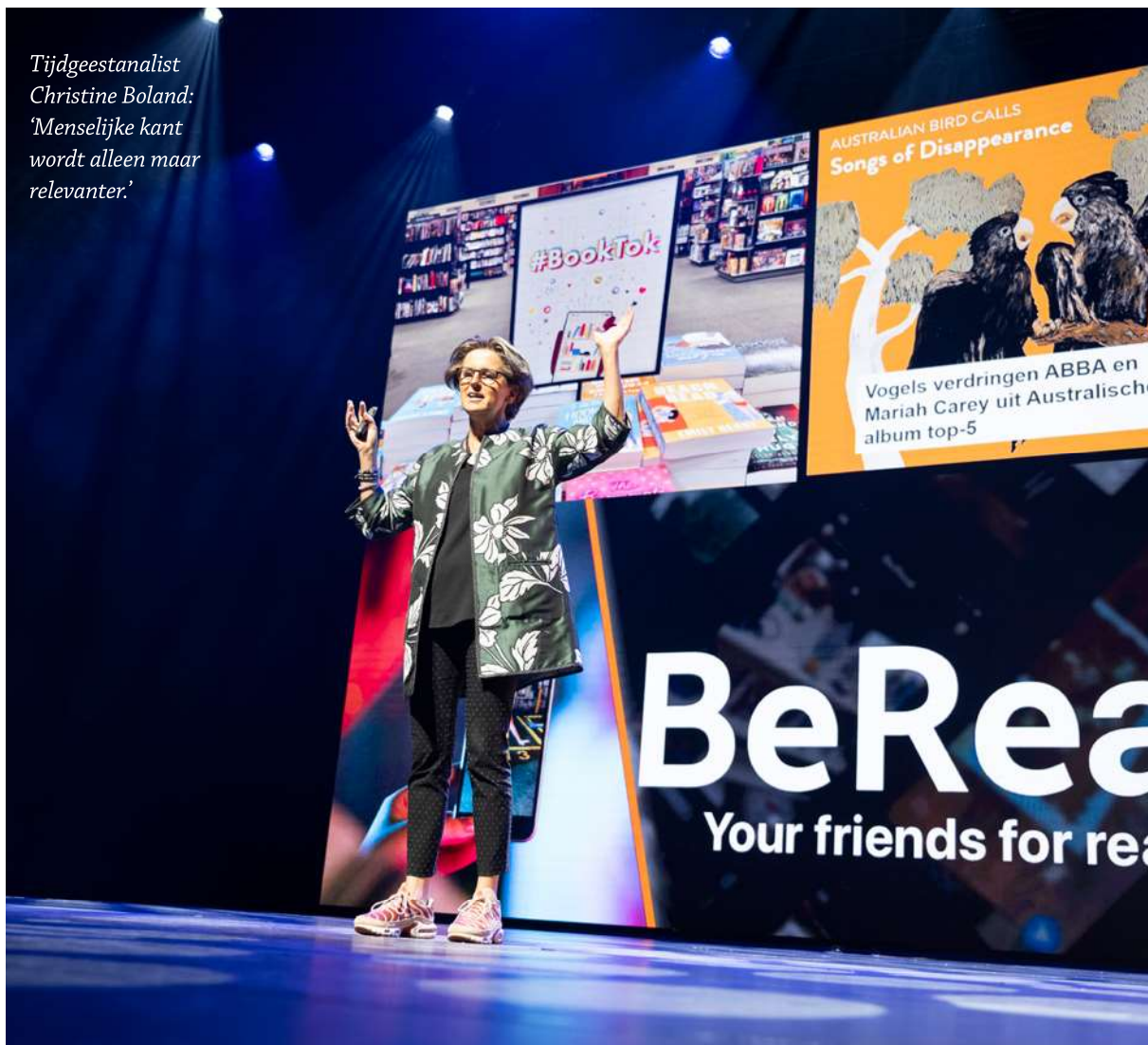
‘Waar liggen de **vangrails** bij kunstmatige intelligentie?’

bril. Volgens de AFM worden bijvoorbeeld embedded insurance en microverzekeringen steeds belangrijker.

Berndsen gaf een voorbeeld waaruit blijkt dat verzekeraars digitale innovatie ook kunnen misbruiken. Als toezichthouder wil de AFM misbruik uiteraard voorkomen, ook omdat de nieuwe mogelijkheden volgens Berndsen op zich juist mooie kansen bieden om de dienstverlening aan de klant te verbeteren.

In het voorbeeld laat de verzekeraar de klanten van een reisverzekering meer premie betalen omdat ze

*Tijdgeestanalist
Christine Boland:
‘Menselijke kant
wordt alleen maar
relevanter.’*



> GUIDING THE FUTURE >

principles of progress in a defining decade



CHRISTINE BOLAND

2024 >> 2025 >> 2026 >> 2027 >> 2028 >> 2029 >> 2030

ACT NOW

'We staan op een existentiële tweesprong.'



Jan Berndsen: 'Digitale innovatie houdt de belofte in van een betere propositie voor de klant, maar het tegenovergestelde lijkt te gebeuren.'



Jarno Duursma: 'Opkomst van AI gaat gepaard met stevige morele vragen.'

waarschijnlijk een goed inkomen hebben. Ook wordt de dekking verlaagd, kijkend naar het risico dat zij verzekeren (waaruit zou kunnen worden afgeleid dat het niet zulke goede skieërs zijn of dat zij juist veel risico's nemen).

Berndsen: "Digitale innovatie houdt de belofte in van een betere propositie voor de klant. Maar het tegenovergestelde lijkt te gebeuren. Het zicht van zowel consument als toezichthouder raakt vertroebeld. Bovendien leidt personalisatie van premie en voorwaarden tot druk op de vergelijkingsmogelijkheden."

Berndsen deed drie oproepen. "Ten eerste roep ik de verzekeraars op de solidariteit in beeld te houden. Adviseurs wil ik voorhouden: er ligt onverminderd een belangrijke taak om consumenten in de digitale wereld te voorzien van goed advies, geholpen door data. ICT-partijen kunnen nieuwe databronnen ontwikkelen om de klantsituatie nog beter in kaart te brengen."

CONSOLIDATIE

Het VIP-congres bestond verder uit kennissessies verzorgd door de leden van de Stichting CGA en enkele externe partijen. Enkele dagen voor het congres werd de overname bekend door Blinx van Faster Forward en Nationale Hypotheekbond. Het is tekenend, aldus CGA-voorzitter Michael Mackaaij tegenover dagvoor-

'Het laatste wat we willen, zijn schandalen rond algoritmes'

zitter Boudewijn van Uden (a.s.r.), voor de consolidatie die ook in de ICT-sector plaatsvindt. "De helft van de CGA-deelnemers is de afgelopen vijf jaar gewisseld van eigenaar", aldus Mackaaij.

De CGA-voorzitter riep de branche op meer gebruik te maken van de Checklist-KOAT (algoritmeregister) van SIVI. "Doorontwikkeling van de checklist heeft feedback nodig vanuit de markt. En het laatste wat we willen, zijn schandalen rond algoritmes." Mackaaij riep verder op om meer te investeren in kennis van uitbesteding van cruciale werkzaamheden. "We moeten die kennis op een hoger niveau brengen." Uitbesteding ligt onder het vergrootglas van de toezichthouders.

Het eerste VIP-congres in 2022 werd enthousiast ontvangen en ook nu weer was veel enthousiasme te bespeuren. Het staat dan ook vrijwel vast dat er in 2024 een derde aflevering komt. ■

