

## Interview

# e-Gor, butler in aanvullende pensioenopbouw

“De nood aan snelle, lichte en efficiënte administratieve structuren wordt met de dag groter.”

**M**et e-Gor is sinds kort een online platform op de markt dat best weleens hoge ogen kan gooien in kringen van Life & Benefits-makelaars. “Het biedt eveneens een reële meerwaarde aan de andere betrokken partijen, doordat het ook voor hen wezenlijk eenvoudiger wordt hun verantwoordelijkheden op te nemen”, stelt makelaar Maarten Dom, drijvende kracht achter e-Gor.

“Dat doet me plezier”, lacht Maarten Dom, zaakvoerder van het gelijknamige verzekeringskantoor uit Kontich, als we hem complimenteren met de helder opgebouwde website over zijn geesteskind ([www.harukey.be](http://www.harukey.be), n.v.d.r.). De demo die hij daarna gaf, bevestigde dat je geen softwarebolleboos moet zijn om met e-Gor aan de slag te gaan: het is een expertsysteem in de ware betekenis van het woord.

**Hoe kwam je op het idee e-Gor te ontwikkelen?**

**Maarten Dom:** “Ik neem mijn rol als makelaar ernstig, en kijk ieder najaar alle polissen met een 80 procentregel grondig na op mogelijke aanpassingen. Dat ging telkens gepaard met zoveel tijdsdruk, dat mijn gezondheid eronder leed. Een tweetal jaar geleden heb ik mezelf voor de keuze geplaatst: ofwel de groei van ons kantoor afremmen, ofwel de zaken op administratief-organisatorisch vlak anders aanpakken. (Lacht.) Het spreekt voor zich dat ik resoluut voor de tweede optie ben gegaan. Vandaag de dag denk je dan per definitie aan een IT-oplossing. Maar die bleek nergens voorhanden te zijn. Bijgevolg besliste ik ze zelf te bouwen. Daartoe heb ik Harukey opgericht, samen met een relatie uit mijn



Maarten Dom

**“Enkel makelaars met een voldoende grote portefeuille Leven zullen de verhoopte efficiëntiewinst puren uit het platform,”**

vorige beroepsleven. Ik ben licentiaat Economie maar was jaren in informatica-middens aan de slag – onder andere als IT-verantwoordelijke voor de HR-gerelateerde aspecten van een grote verzekeraar – voordat ik ons verzekeringskantoor, al sinds 1878 in familiale handen, ver-

voegde. De naam Harukey is afgeleid van het Japanse woord haruki, wat stralend en transparant betekent. Dat we de laatste twee letters vervingen door het Engelse ‘key’, heeft ook z’n reden: ik wil collega’s-makelaars sleutels tot succes aanreiken. e-Gor is onze eerste en, al zeg

ik het zelf, weldoordachte realisatie: net zoals een vakbekwame butler neemt het alle praktische beslommeringen over van de makelaar.”

### Wat waren je uitgangspunten?

**Maarten Dom:** “Levensverzekeringen zijn nicheproducten geworden die naast een actief beheer ook kennis en professionalisme vereisen. Ten eerste zijn de klanten mondiger dan vroeger. Ze willen inzicht in hun polissen en ze zelf aansturen, maar zonder administratieve poespas. Ook verwachten ze meer dan ooit dat je je meerwaarde als makelaar bewijst door snel en op kostenefficiënte wijze maatwerk te leveren, maar meer nog door hen met heldere communicatie op de hoogte te houden. Ten tweede zijn er de accountants. Zij werken net als wij met strakke deadlines, zijn zeer gesteld op efficiëntie, en daardoor gecharmeerd door even professioneel ingestelde partners – waaronder verzekeringsmakelaars – die hun activiteiten naadloos aanvullen. Het aantal spontane belletjes dat we uit die hoek krijgen, toont aan dat de mond-tot-mondreclame over e-Gor almaar toeneemt. Eind augustus hadden al 72 accountants volmacht van hun klanten gekregen om hun pensioendossiers te beheren via ons platform. Ten derde heb je de maatschappijen. De klant moet zijn loon meedelen, de makelaar moet het dossier voorbereiden. De taak van de maatschappijen bestaat erin de nodige berekeningen te maken en de fiscale attesten af te leveren. Anders gesteld: de makelaar levert de ingrediënten en de maatschappij bakt de cake. Ten vierde kunnen we er niet langer omheen dat de markt almaar sneller verandert en complexer wordt; niet alleen op Belgisch maar ook op Europees vlak. De klant verwacht dat je hem gestaag informeert over de impact daarvan op zijn dossiers, terwijl de verloning van de makelaar steeds sterker onder druk staat. De brieven die de maatschappijen naar de klant sturen, staan bol van wettelijk verplicht jargon waarvan de man in de straat geen snars begrijpt. Een simpele aanpassing van een VAPZ op initiatief van de makelaar verloopt in liefst zes fases, terwijl hij er 2 à 3 procent commissie op krijgt.

Kortom, we kunnen het ons niet langer veroorloven op grootmoeders wijze te blijven aanmodderen. De nood aan snelle, lichte en efficiënte administratieve structuren wordt met de dag groter. e-Gor speelt daar gevat op in.”

### Hoe gaat e-Gor kort gesteld in zijn werk?

**Maarten Dom:** “Neem bijvoorbeeld een 80 procentregeldossier. De makelaar vraagt via e-Gor op het juiste moment aan de juiste persoon de nodige informatie. In heldere bewoordingen, en met gepaste toelichting over het waarom. Hij hoeft die teksten niet zelf op te stellen: ze zijn geschreven door een communicatie-

countant of de maatschappij. Na ontvangst van de gegevens gaat de makelaar via e-Gor na of optimalisatie mogelijk is. Daarna is het aan de maatschappij om een en ander te berekenen. Als zij echter vragende partij is om die berekening door ons te laten maken, staan we daar uiteraard niet weigerachtig tegenover. Eenmaal de maatschappij de berekening naar de makelaar heeft gestuurd, kan hij ze invullen in e-Gor en met een simpele druk op een knop het resultaat per e-mail naar de klant en desgewenst zijn accountant sturen. Weerom in heldere mensentaal opgesteld. Het is dan aan de klant om te beslissen, al dan niet na ruggespraak met zijn accountant en met de makelaar. Zijn beslissing wordt vervol-

“De makelaar kan alle klantkennis die nodig is om een dossier correct te berekenen, online bewaren”

professional. Als er geen reactie komt, treedt een opvolgingssysteem in werking. e-Gor demystificeert het hele traject van een dossier, door klaar en duidelijk de opeenvolgende stappen aan te geven. Voor elk actiepoint wordt een validatie gevraagd van de klant. Of van zijn accountant, als deze laatste volmacht heeft gekregen. Sinds we e-Gor bij onze klanten introduceerden, zijn ze trouwens opmerkelijk meer bereid ons ook het beheer toe te vertrouwen van de polissen die ze niet via ons kantoor hebben gesloten. Wat aantoont dat e-Gor eveneens een krachtig promotie-instrument is voor de makelaar.”

### Holt het, als expertsysteem, de rol van de makelaar niet uit?

**Maarten Dom:** “Integendeel, het helpt hem net zijn meerwaarde proactief te bewijzen. Hij kan dag na dag checken welke dossiers nog hangende zijn, maar ook wie welke informatie heeft toegevoegd: de klant, zijn ac-

gens geregistreerd in e-Gor, waarna de maatschappij wordt verwittigd dat ze het bijvoegsel kan opmaken. Wat we niet doen, is polissen en bijvoegsels opslaan. Daarvoor zijn er de klassieke beheerpakketten. Maar de registratie van de beslissing in e-Gor is nuttig omdat de makelaar met die informatie interessante statistieken kan maken.





Het is overigens ook de bedoeling dat we op termijn de input rechtstreeks naar de back office van de maatschappij wegschrijven, of dat de maatschappij de berekeningen digitaal aanlevert. Dat kunnen we nog perfect integreren.”

#### Zijn de makelaars daadwerkelijk gewonnen voor e-Gor?

**Maarten Dom:** “e-Gor is op de markt sinds 1 juli van dit jaar. Ondanks de vakantieperiode hadden eind augustus al twaalf kantoren ingetekend en niet van de kleinste. Dat aantal zal in de komende weken vast oplopen want er staan nog verscheidene demo’s op de agenda. e-Gor geeft op het juiste ogen-

blik het signaal dat voor een bepaald dossier actie vereist is om tijdig alle berekeningen rond te krijgen. Via het dashboard kan de makelaar gemakkelijk alle dossiers beheren en opvolgen. Hij kan bijvoorbeeld instellen wanneer hij zijn VAPZ-portefeuille wil nakijken en op welk moment hij er voor elke polis aan moet beginnen. Waar ik vooral trots op ben, is dat de makelaar alle klantkennis die nodig is om een dossier correct te berekenen, online kan bewaren. Ook zijn we erin gelukt alle fiscaal-juridische aspecten op één scherm te bundelen. Zodra ze zijn ingevuld door iemand met kennis van zaken, kan eender welk personeelslid van de makelaar het dossier uitrekenen.”

#### Reageren de maatschappijen even enthousiast?

**Maarten Dom:** “Diegene aan wie ik e-Gor al voorstelde, reageren ronduit positief én geïnteresseerd. Maar ik begrijp dat de ene maatschappij al wat meer dan de andere de kat uit de boom kijkt tot e-Gor voldoende kritisch draagvlak heeft, voordat ze het licht op groen zet om de inherente IT-aanpassingen door te voeren. Anderzijds: makelaars die hun vak ernstig nemen, hebben de meest actuele gegevens nodig om de 80 procentregel te berekenen. Met als gevolg dat de call centers en de binnendiensten van de maatschappijen naar het jaareinde toe telkenmale overbelast raken. Door hun systemen aan e-Gor te koppelen stelt dat probleem zich niet, omdat de makelaar dan voor elk dossier automatisch over de meest actuele informatie beschikt. Daarop voortbordurend kan e-Gor de aanzet vormen voor de maatschappijen om een afzonderlijke serviceaanpak en een dito verloningssysteem uit te dokteren voor makelaars die met ons platform werken, omdat ze hen heel wat werk en dus geld besparen.”

#### Heb je contacten met de aanbieders van andere beheerpakketten?

**Maarten Dom:** “Zulke pakketten zijn vast nuttig voor variaverzekeringen. An-



derzijds geloof ik niet in een mainframe met één platform dat zaligmakend zou zijn; zeker niet voor de tak Leven, waarin een waaier van parameters van tel zijn. Ik verwacht me eraan dat we evolueren naar een 'app'-wereld, met efficiënte en performante stukjes nichesoftware die elkaar aanvullen en zodoende een reële meerwaarde bieden. Denk aan e-Gor maar ook aan My Axis Life, de mooie tool die René Lecoque net heeft ontwikkeld voor financiële planning. (Zie volgend interview op pag. 20.) We zijn elkaars concurrenten niet, we versterken elkaar. In diezelfde optiek ben ik evengoed bereid tot samenwerking met de gekende beheerpakketten waarop e-Gor een welgekomen aanvulling zou zijn."

**“Ik verwacht me eraan dat we evolueren naar een 'app'-wereld, met efficiënte en performante stukjes nichesoftware die elkaar aanvullen en zodoende een reële meerwaarde bieden”**

#### Hoeveel betaalt de makelaar voor e-Gor?

**Maarten Dom:** "Enkel makelaars met een voldoende grote portefeuille Leven zullen de verhoopte efficiëntiewinst purely uit het platform. Daarom is de instapprijs bewust vastgesteld op 5000 euro. De licentie voor het gebruik wordt goedkoper naargelang het aantal klanten van wie de makelaar de gegevens invoert; hoeveel polissen een klant heeft afgesloten, doet er dus niet toe. Zij die al op e-Gor intekenden, beoordelen de licentieprijs trouwens als zeer correct en zelfs voordelig. Tot slot dient de makelaar toe te treden tot de cybercrimepolis die we voorzichtigheidshalve hebben gesloten. De premie bedraagt amper 300 euro per jaar, voor een kantoor met een commissietotaal tot 5 miljoen euro."

#### Staan nog verdere ontwikkelingen op het getouw?

**Maarten Dom:** "Deze maand, in oktober, wordt e-Gor kosteloos uitgebreid met een zogeheten social log; een rechtstreekse dialoog met de klant zeg maar, om de hoeveelheid heen-en-weerberichten drastisch terug te schroeven. Het is een uitgelezen middel om proactief met de klant in contact te staan. Om duidelijk te maken over welke stortingsruimte hij nog beschikt, om hem te signaleren dat hij zijn sociale bijdragen moet updaten, ... de mogelijkheden zijn legio. Neem VAPZ, waarvan de mogelijke premieverhoging dikwijls klein is. Zodra de klant alle gegevens heeft doorgespeeld, kan de makelaar hem via de social log onmiddellijk een cijfermatig idee geven van het effect van de hogere premie op zijn eindkapitaal, en meteen zijn akkoord vragen. Het mag straffe taal lijken, maar de efficiëntiewinst die deze nieuwe tool oplevert voor de makelaar, en dus ook ons verzekeringskantoor, zal hallucinant groot zijn."

**Jan De Raeymaecker**



**AMMA Verzekeringen**, een onderlinge verzekeringsvereniging opgericht in 1944 door en voor de zorgsector, werkt zonder winstbejag en biedt aan haar verzekerden-sociëtarissen kwalitatieve, aan hun behoeften aangepaste contracten.

Vandaag vertrouwen bijna 40.000 leden van het (para)medisch corps, evenals honderden instellingen, ziekenhuizen en verenigingen op de bescherming en ervaring van AMMA.

AMMA is in snelle evolutie en heeft de ambitie haar unieke positie op de markt van de verzekeringen voor (para) medici en zorginstellingen verder uit te bouwen.

Om die ambitie waar te maken is AMMA op zoek naar enthousiaste medewerkers voor alle in een verzekeringsonderneming gebruikelijke profielen.

#### Wat biedt AMMA?

- Werk met inhoud én een uitdaging
- Een meer dan competitief verloningspakket
- Werkzekerheid in een gespecialiseerd bedrijf met een eigen missie en waarden, met korte beslissingslijnen en een open, collegiale sfeer
- En vooral: je kunt meebouwen aan een dynamische en ambitieuze nichespeler in volle ontwikkeling die volop kansen geeft aan professionals in de verzekeringen zoals jij!

**Dit aanbod interesseert je?!** Neem contact op via mail ([peter.delille@amma.be](mailto:peter.delille@amma.be)) of bel naar Peter De Lille (0496/16 48 44), en we maken een afspraak voor een vrijblijvend gesprek.