

# VRIJUIT

FEDERATIE VOOR VERZEKERINGS- EN FINANCIËLE TUSSENPERSONEN

3  
JULI-AUGUSTUS-SEPTEMBER 2014  
DRIEMAANDELIJKS TIJDSCHRIFT

**fvt**

Federatie voor  
Verzekerings- en  
Financiële  
tussenpersonen

VU:  
Kelly Schamphelaere  
Autolei 250  
2160 Wommelgem

Erkenning:  
P303450

Afzender:  
Vrijuit  
Autolei 250  
2160 Wommelgem

Afgiftekantoor:  
Antwerpen x



**FVF ZET 1.200STE LID  
IN DE KIJKER**

**RECHTSAAK FVF-CITROËN**

**E-GOR, BENT U AL MEE?**

# e-GOR, bent u al mee?



**Beste Maarten, u ligt mee aan de basis van het e-GOR platform. Wat waren de beweegredenen voor dit initiatief? Welke problemen stelde u vast vanuit de praktijk?**

**Maarten:** Drie jaar geleden werd e-GOR inderdaad door mezelf in het leven geroepen. Voor de technische uitwerking hiervan sprak ik een relatie uit mijn vroegere beroepsleven aan en samen richtten we Harukey op waarvan e-GOR een eerste realisatie is. De invoering van e-GOR was naar mijn mening hoognodig. Ik ervoer de manier waarop wij als verzekeringsmakelaar, actief in employee benefits, moesten werken als een regelrechte aanslag op de gezondheid. Ik keek alle dossiers met een 80-procentregel erg grondig na op mogelijke aanpassingen met de nodige overload aan werk tot gevolg. Ik kon er dus voor kiezen om elk jaar weer opnieuw ziek te worden of geen klanten meer aan te nemen. Allebei erg negatieve pistes die je liever niet kiest. Daarom besloot ik mijn werkwijze volledig te veranderen. Hiervoor dacht ik te kunnen rekenen op bestaande technologieën of systemen, maar opende het raam en zag tot mijn grote verbazing slechts een dor IT-landschap. Daar kan ik tot op de dag van vandaag nog steeds niet bij en verwijt ik de generatie voor me toch enigszins. Maar ook de verzekeringsmaatschappijen gaan mijns inziens niet vrijuit. Zij creëerden doorheen de tijd

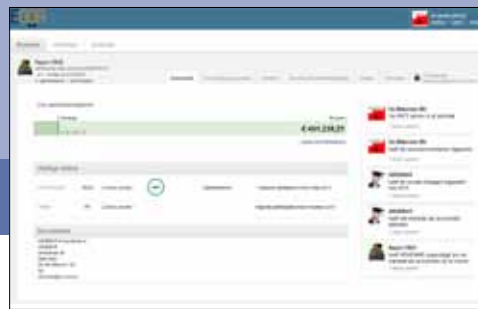
Herinnert u zich graaf Dracula die steeds kon rekenen op zijn trouwe butler Igor om allerlei lugubere plannen uit te voeren? Ook verzekeringsmakelaars kunnen rekenen op de hulp van een trouwe butler. Alleen heeft die, in vergelijking met de filmversie, een heel ander karakter en uiterlijk. Verzekeringsmakelaar **Maarten Dom**, bezieler van e-GOR, legt ons uit wat er op het dienblaadje van zijn uitgevonden butler ligt.

een sfeer waarin verzekeringsmakelaars gevraagd werd een afwachtende houding aan te nemen op het vlak van IT-investeringen. Er zou wel in hun plaats geïnvesteerd worden. Het was dus tijd voor verandering en ik ben ervan overtuigd dat de werkwijze achter e-GOR de juiste is om te kunnen blijven bestaan in het huidige verzekeringslandschap.

Naast de aandacht van verzekeringsmakelaars, kon het systeem reeds rekenen op de nodige interesse van verschillende verzekeringsmaatschappijen.

**Hoe speelt e-GOR in op de twee sleutelbegrippen voor een makelaarskantoor, met name 'efficiënte kantoorwerking' en 'toegevoegde waarde voor de klant'?**

**Maarten:** Vanuit de gedachte dat de klant vandaag de dag heel anders denkt en handelt dan vroeger, ging ik aan de slag. Hedendaagse klanten willen dat je hun zaken regelt, schenken je hun vertrouwen, maar willen alles graag op een efficiënte manier kunnen opvolgen. Er zal dus voldoende en juist gecommuniceerd moeten worden vanwege de verzekeringsmakelaar. Ik verwijt daarbij altijd graag naar de uitspraak 'walk your talk', waarmee ik bedoel dat je de dingen die je belooft te doen ook daad-



werkelijk moet doen. Daarnaast heb je ook 'talk your walk'. Vandaag de dag volstaat het niet langer om te doen wat je belooft, klanten verwachten ook dat je onderweg vertelt waarmee je bezig bent.

Op dat vlak kan ik eigenlijk zeggen wel blij te zijn met de komst van de nieuwe regelgeving. De meerwaarde die je als verzekeringsmakelaar beweert te bieden, moet daarbij reeds geïntegreerd zijn in het hele communicatieproces naar de klant en daar ligt de basis van ons e-GOR-systeem. Het systeem laat ons toe klanten mee over de schouder te laten kijken voor wat hun eigen dossier betreft.

Het systeem signaleert op het juiste ogenblik dat het tijd is om actie te ondernemen voor een bepaald dossier opdat alle vereiste berekeningen tijdig zouden kunnen gebeuren.

Aangezien e-GOR ontwikkeld werd voor KMO-klanten, werd in het systeem ook een belangrijke rol weggelegd voor diens boekhouder. E-GOR is eigenlijk een samenwerkingsplatform, op het vlak van Levensverzekeringen, tussen vier partijen: de verzekeringsmakelaar, de boekhouder van de klant, de klant zelf en tot slot de verzekeringsmaatschappij. De meeste communicatie, die de klant dus steeds kan volgen, verloopt tussen de verzekeringsmakelaar en de boekhouder. Af en toe zal het systeem de klant zelf om goedkeuring vragen. Pas als die goedkeuring gegeven werd, kan een volgende stap gezet worden door de verzekeringsmakelaar of boekhouder. De naam van ons systeem, e-GOR, is zoals jullie reeds opmerkten, gebaseerd

op de trouwe butler van graaf Dracula. Onze butler daartegen ziet er netjes uit, zorgt voor efficiëntie op kantoor en helpt mensen prettiger werken. Bovendien biedt hij kantoren veel meer doorgroeimogelijkheden dankzij allereerste pre-programmatie en automatisatie. E-GOR zorgt niet alleen voor een betere communicatie, maar vervult tegelijkertijd ook de functie van projectmanager op kantoor. Hij neemt werknemers als het ware bij de hand door alles stapsgewijs te coördineren.

Ik kan toch wel met enige fierheid meegeven dat ons systeem reeds door 25 makelaarskantoren in gebruik genomen werd en dit jaar reeds 2.800 klantendossiers via die weg afhandelde. Daarnaast zitten we momenteel aan een 300-tal boekhouders die samenwerken met verzekeringsmakelaars via dit platform.

#### ***U sprak over een interesse voor het e-GOR platform vanwege verzekeringsmaatschappijen. Kan hier reeds gesproken worden van concrete plannen?***

**Maarten:** Dat is inderdaad zo. De meeste verzekeringsmaatschappijen zijn enorm geïnteresseerd in het systeem. Er werd reeds voor vier verzekeringsmaatschappijen een koppeling ontwikkeld met hun backoffice. Dit betekent opnieuw heel wat meer efficiëntie voor de verzekeringsmakelaar. Die koppeling zorgt namelijk voor een automatische uitwisseling van allereerste gegevens. Het levert de verzekeringsmakelaar minder werk op en bespaart hem dus veel geld.



***e-GOR positioneert zich als facilitator voor de optimalisatie van pensioendossiers. Hoe maakt het platform die rol waar?***

**Maarten:** In dat verband kan ik je zeggen dat de hedendaagse klant geen overzicht wil, maar eerder op zoek is naar inzicht in de zaken die hij jou als verzekeringsmakelaar toevertrouwt. E-GOR biedt de verzekeringsmakelaar daarom de mogelijkheid zijn klant in één oogopslag te tonen wat hij van hem weet en waarover de klant zou kunnen beschikken als hij verder blijft sparen zoals hij bezig is. Of hoe de situatie er zou kunnen uitzien als er anders tewerk gegaan zou worden.

Daarnaast belooft de verzekeringsmakelaar ten gepaste tijde de nodige controles en herberekeningen te zullen doen. Daarvoor geeft de klant in veel gevallen een volmacht aan zijn boekhouder. Die is immers vaak beter op de hoogte van de gehele financiële situatie van de KMO-klant. Deze laatste zal op cruciale momenten wel om goedkeuring gevraagd worden opdat bepaalde processen gevalideerd zouden kunnen worden. De eigenlijke klant zal dankzij het systeem van een social log steeds kunnen volgen wie wat deed in zijn dossier. Alle acties worden namelijk consequent opgelijst.

Wat die pensioendossiers betreft, bouwden we een aantal automatische updates in. Zo voorziet het systeem bijvoorbeeld dat alle pensioencontracten van een bepaalde

*Vandaag de dag volstaat het niet langer om te doen wat je belooft, klanten verwachten ook dat je onderweg vertelt waarmee je bezig bent.*

*Maarten Dom*

verzekeringsmaatschappij op wekelijkse basis de nodige updates krijgen. Ook hier zal de KMO-klant op de hoogte gebracht worden van het feit dat zijn verzekeringsmakelaar zich bezig hield met die update. Daarnaast zullen ook gegevens van de burgerlijke staat of plekken van tewerkstelling stipt worden bijgehouden.

Volgend jaar zullen we naast oplossingen voor VAPZ en IPT ook zorgen dat het proces van het langetermijnsparen geautomatiseerd wordt. Die ontwikkeling is momenteel volop aan de gang. Daarnaast verbreden we het inzicht voor de klant van louter en alleen maar pensioen naar aanvullende waarborgen. De klant volgt dan in één oogopslag zijn volledig sociaal plan op.

***Is er een uitwisseling van gegevens tussen het e-GOR platform en het beheerpakket van de verzekeringsmakelaar?***

**Maarten:** In het ideale geval zouden alle gegevens vanuit e-GOR automatisch doorgegeven worden aan de diverse beheerpakketten. Dat staat vandaag echter nog niet op punt. Er werd door diverse beheerpakketten al wel beken en begroot of het mogelijk is en op welke manier de implementatie dient te gebeuren. Het zou goed zijn voor



de gehele sector dat die verdere stappen op termijn gezet kunnen worden.

*Het platform staat potentieel open voor de klanten van de verzekeringsmakelaar, de verzekeringsmakelaar zélf, desgevallend de boekhouder van de klant en de verzekeringsmaatschappijen. Hoe zorgt u voor een optimale synergie tussen de stakeholders, en wat doet u bij eventuele conflicten?*

**Maarten:** We kregen eigenlijk nog niet te maken met conflicten. Zo is er bijvoorbeeld geen sprake van dubbele communicatie naar de klant toe waardoor deze verward zou kunnen geraken. De communicatie die uitgestuurd wordt vanuit e-GOR is dermate duidelijk dat elke partij weet wat hem of haar te doen staat. We kregen tot hertoe slechts één opmerking van een verzekeringsmakelaar over het feit dat een geregistreerde boekhouder binnen e-GOR ook aan verzekeringen doet. Daarop kan ik enkel zeggen dat klanten niet zomaar bij je weg zullen gaan als ze weten dat je voor hen werkt. Mocht de aanwezigheid van die

boekhouder in het systeem echt problematisch worden, ben ik van mening dat hierop onmiddellijk gereageerd moet worden. Toch denk ik dat het niet al te snel zo'n vaart zal lopen. De klant betaalt mij als verzekeringsmakelaar alsook zijn boekhouder om voor hem te werken. Hij heeft er dan ook alle baat bij dat die samenwerking vlot en constructief verloopt.

Langs de kant van de boekhouder is het bovendien handig om weten of hij voor een bepaalde klant al dan niet te maken heeft met een verzekeringsmakelaar die e-GOR gebruikt. Dit biedt hem namelijk de garantie dat het dossier wordt nagekeken met kennis van zaken.

*Bedankt voor dit gesprek!*

Meer info over de e-GOR vindt u op [www.harukey.be](http://www.harukey.be)



**U bent Verzekeringsmakelaar?**  
Voor al uw aansprakelijkheidsdossiers één adres

**LIABILITY**.be