

Verzekeringswereld

PB-PP
Belgie-Belgique
Maandlijks,
verschijnt niet in juli
Gent X
BC 5647

Life & Benefits-makelaar Maarten Dom:

“Ik juich de verplichte transparantie toe”

Interview

Maarten Dom: “Ik juich de transparantie die Twin Peaks II oplegt, van harte toe”

“e-GOR creëert een win-winsituatie voor makelaar, klant én verzekeraar.”

“**N**et zoals een vakbekwame butler neemt e-GOR alle praktische beslommeringen uit handen van de Life & Benefits-makelaar.” Zo omschreef makelaar Maarten Dom in de herfst van vorig jaar het online platform dat hij enkele weken voor ons gesprek op de markt gebracht had. Benieuwd naar de bijval die het sindsdien kent, gingen we nogmaals op visite in Kontich.

“Er zijn al 25 makelaarskantoren die hun voordeel doen met e-GOR. Samen hebben ze tot vandaag zo’n 5800 polissen van 2800 klanten ingevoerd”, antwoordt Maarten Dom openhartig op de vraag hoe e-GOR het ervan afbrengt. “Daarnaast zijn er niet minder dan 300 accountants en boekhoudkantoren die ons platform gebruiken. Bovendien wisselen we ook al backofficegegevens uit met 3

verzekeraars – niet van de kleinste – en tonen enkele andere vergaande belangstelling. Dat stemt me tevreden.”

Had je niet meer positieve reacties van maatschappijen verwacht?

Maarten Dom: “Het is niet evident dat een verzekeraar IT-capaciteit vrijmaakt voor een derde partij. Dat alvast 3 maatschappijen dat wel gedaan hebben, be-

Al het andere werk moet niet meer door de makelaar en de maatschappij gebeuren?

Maarten Dom: “Dat klopt. Hoe gaat het er bij een VAPZ-dossier traditioneel aan toe? De makelaar krijgt van de maatschappij het bericht dat ze zijn klanten zal aanschrijven. Vroeger werd eerst de vraag gesteld of hij daarmee akkoord ging. Maar omdat daarop zo weinig res-

“Mijn winst bestaat erin dat e-GOR ons kantoor en de collega’s-makelaars die zich op Leven toeleggen, helpt om onze toekomst veilig te stellen”

wijst voor mij dat ze ingezien hebben hoezeer e-GOR een win-winsituatie creëert voor makelaar, klant én verzekeraar. Dankzij ons platform moeten wijzigingen immers maar één keer ingevoerd worden. Dat verkleint het risico op vergissingen en vergroot tegelijk de efficiëntie en dus ook de rentabiliteit. Neem bijvoorbeeld de VAPZ-polissen. De premie daarvan is relatief laag. Daartegenover staat dat het voor de maatschappijen altijd opnieuw een onmogelijke opdracht is om van de klanten de actuele informatie over hun sociale bijdragen te verkrijgen en ze gepast te verwerken. Met e-GOR vermindert hun werklast bijna tot nul: ze hoeven alleen nog de bijvoegsels en de kwijtingen op te maken.”

pons kwam, moet een makelaar vandaag expliciet melden dat hij de klant zelf zal contacteren. Velen vinden het evenwel prima dat de maatschappij het voor hen doet. Met als gevolg dat hun klanten een brief vol juridisch jargon krijgen, omdat de verzekeraars daar nu eenmaal toe verplicht zijn. In die brief wordt gevraagd het netto belastbaar inkomen van 3 jaar geleden mee te delen. Maar hoeveel klanten kennen dat precieze bedrag? Dus nemen ze contact op met hun makelaar, die hen dan meestal doorverwijst naar hun boekhouder of accountant. Ons kantoor heeft dat nooit gedaan, overigens. We vroegen bij de klant zijn sociale bijdragen op, leidden daaruit zelf zijn netto belastbaar inkomen af, en gaven het



Maarten Dom

door aan de maatschappij voor verder gevolg. Maar ik was die tijdrovende en dure manier van werken beu. Daar ligt de basis van e-GOR. En van de module die met terugwerkende kracht dat inkomen tot op de eurocent exact berekent, want ze bevat de daartoe vereiste informatie van alle sociale secretariaten.”

Vanaf 2015 worden de sociale bijdragen van zelfstandigen op het inkomen van het jaar zelf berekend. Je moet dus opnieuw aan de slag?

Maarten Dom: “Dat is zo. En weten dat daar opnieuw een investering van tienduizenden euro’s mee gepaard gaat. Maar we zullen gegarandeerd klaar zijn tegen begin 2015. De verzekeraars die al met e-GOR werken, zullen daar niet rouwig om zijn. Want de hervorming van de sociale bijdragen maakt het voor hen nog moeilijker om correcte stukken op te maken. Er zal achteraf bijna altijd een rechtzetting moeten gebeuren. Dankzij e-GOR wordt het hele proces ingrijpend versneld en wordt dat dubbele werk vermeden. Ook de toetredende makelaars doen er om die redenen hun voordeel mee. Anders moet je bij gebrek aan efficiënte tools noodgedwongen lijstjes aanleggen en daarop per klant noteren wat hij geantwoord heeft en welke info hij al dan niet bezorgd heeft. Wijzelf gingen vroeger ook op die omslachtige manier te werk, hoor. Maar op die manier heb je je commissieloon al opgesoupeerd aan tijd, zonder dat je toegekomen bent aan je fundamentele taak: de adviesverlening waarmee je als makelaar je meerwaarde bewijst. Zeker met MiFID II en Twin Peaks II voor ogen, lijkt het me meer dan raadzaam dat alle Life & Benefits-makelaars daar eens goed over nadenken.”

Verwacht je dat meerdere makelaars daardoor op korte termijn de stap naar e-GOR zullen zetten?

Maarten Dom: “Ik vergelijk de verzekeringsmakelarij in Leven met een ijsschots: je ziet de top, maar de grootste massa bevindt zich onder water. Onderaan die ijsschots plaats ik de opportunisten – niet

pejoratief bedoeld, overigens. Ze bouwen niet actief aan een portefeuille Leven, nemen wel de zaken aan die op hen afkomen, maar laten alle werk over aan de maatschappij. Het is ronduit jammer dat ze jarenlang die ondersteuning genieten en zelfs aanbrenghstimuli kregen: doordat ze hun klanten niet opvolgen, ondermijnen ze de reputatie van de collega’s die hun taak van tussenpersoon in Leven wél invullen zoals het hoort. Gelukkig stelt de nieuwe regelgeving daar paal en perk aan. Een tweede type is de makelaar ‘van goede wil’; dikwijls gaat het om de zaakvoerder van een kantoor die zelf de Levenactiviteiten behartigt. Hij heeft weliswaar een basiskennis, zal misschien wél zelf het contact met de klant onder-



houden, maar moet tegelijk sterk ondersteund worden door de maatschappij. Omdat hij de dingen niet procesmatig aanpakt, niet met een goed doordacht communicatieplan werkt en geen gestructureerd opvolgingsplan gebruikt. Met MiFID II en Twin Peaks II voor de deur staat hij voor de keuze: ofwel stoppen met Leven, ofwel investeren en boven de waterspiegel uit komen. Hetzelfde geldt voor het derde type, de professional. In zo’n kantoor legt op z’n minst één medewerker zich exclusief op de tak Leven toe. Veel van die kantoren groeien erg hard, omdat hun klanten en prospects ervaren dat ze hun vak beheersen. Maar qua rentabiliteit gaan ze nog kopje onder, omdat ze zonder efficiënte processen werken.

Ze beseffen dat ook, maar weten niet hoe eraan te verhelpen. Het vierde type, de kantoren met verscheidene medewerkers voor Leven, worstelen eveneens met dat efficiëntieprobleem. Het zijn vooral kantoren van de twee laatstgenoemde types die de stap naar e-GOR al gezet hebben, en daar de vruchten van plukken. Bij makelaars ‘van goede wil’ loopt het wat moeilijker, omdat het niet volstaat zich onze software aan te schaffen: e-GOR bewijst pas ten volle zijn nut als de dagelijkse werking van het kantoor erop afgestemd wordt.”

Je verwacht je blijkbaar aan een grondige hertekening van het distributielandschap in Leven?

Maarten Dom: “Ik ben vast niet de enige die het fijn vindt dat de klanten mondiger geworden zijn, dat ze willen weten waar ze aan toe zijn met de verzekeringsoplossingen die we hen aangeraden hebben, en dat ze bewijzen willen van onze meerwaarde als makelaar. Ik juich de transparantie die Twin Peaks II oplegt, dan ook van harte toe. Want de klanten zullen er mee voor zorgen dat het kaf van het koren gescheiden wordt. Makelaars die met de nieuwe regelgeving in het verschiet becijferen hoeveel ze een klant moeten aanrekenen voor de tijd die ze concreet aan hem besteden, zullen gegarandeerd grote ogen opzetten. En tot het besluit komen dat de klant voor basistaken nooit zoveel geld zal willen neertellen. Bijgevolg komt het erop aan je dienstverlening zo efficiënt mogelijk te organiseren.”

Hoeveel kost e-GOR vandaag aan een makelaar die wil instappen? Zal de prijs verhogen door de aanpassingen die zich opdringen door de hervorming van de sociale bijdragen?

Maarten Dom: “Behalve de significante efficiëntiewinst die ons kantoor ermee boekt, heb ik nog geen euro aan e-GOR verdiend. En met de investering die zich opdringt door de hervorming van de sociale bijdragen, zit dat er evenmin morgen al in. Maar daar is het me niet om te

doen. Mijn winst bestaat erin dat e-GOR ons kantoor en de collega's-makelaars die zich op Leven toeleggen, helpt om onze toekomst veilig te stellen; niet tegen maar samen met de verzekeringsmaatschappijen. De instapkost bedraagt 5.500 euro. Wie dat bedrag voor e-GOR over heeft, geeft blijk van engagement. Dat is ook de bedoeling. Die instapkost helpt eveneens om de prijs van het jaarabonnement laag te houden. We rekenen amper 15 euro aan per klant van wie de makelaar de contracten in e-GOR invoert; dus niet per polis. Omdat ik vind dat, als je ervan uitgaat dat een makelaar tegen 2 à 3 procent commissieloon werkt, hij daaraan nog moet kunnen verdienen zonder dat zijn dienstverlening eronder lijdt. Toen ik tijdens de ontwikkeling van e-GOR grote makelaarskantoren interpelleerde over hun werkwijze, bleek dat ze er door tijdsgebrek niet aan toe kwamen alle klantendossiers op te volgen. Kantoren die zich e-GOR aangeschaft hebben, lukken daar wel in. En ze doen het ook. Dat zegt veel over hun integriteit; ik heb het grootste respect voor hen. Er zijn trouwens al maatschappijen die erover denken de verloning te laten afhangen van het deel van het werk dat de makelaar op zich neemt. Doet hij niets, dan geen rappel. Dat is logisch, toch? Evenzeer zal de efficiëntie van zijn

aanpak almaar meer de doorslag tot samenwerking geven. Zo is er alvast één maatschappij die nieuwe makelaars vraagt of ze met e-GOR werken. Daar ben ik best fier op."

Kunnen makelaars die zich e-GOR aanschaffen, het hele jaar door op gepaste ondersteuning rekenen?

Maarten Dom: "Eerst en vooral helpen we hen bij de opstart en geven we hen opleiding over het gebruik van e-GOR, bij hen op kantoor. Dat is nodig, want de meesten hebben geen ervaring met procesmatig werken. Daarnaast spreekt het voor zich dat we elke eventuele wijziging in de wetgeving onmiddellijk in het systeem invoeren. Achter e-GOR gaat dus naast een procesleverancier ook een geactualiseerde kennisdatabank van alle verzekeringstechnische en fiscaal-juridische aspecten schuil. Maar de grootste efficiëntiewinst die een makelaar aan e-GOR overhoudt, zit 'm in de uitgekiende communicatietool."

Waaruit bestaat die communicatietool?

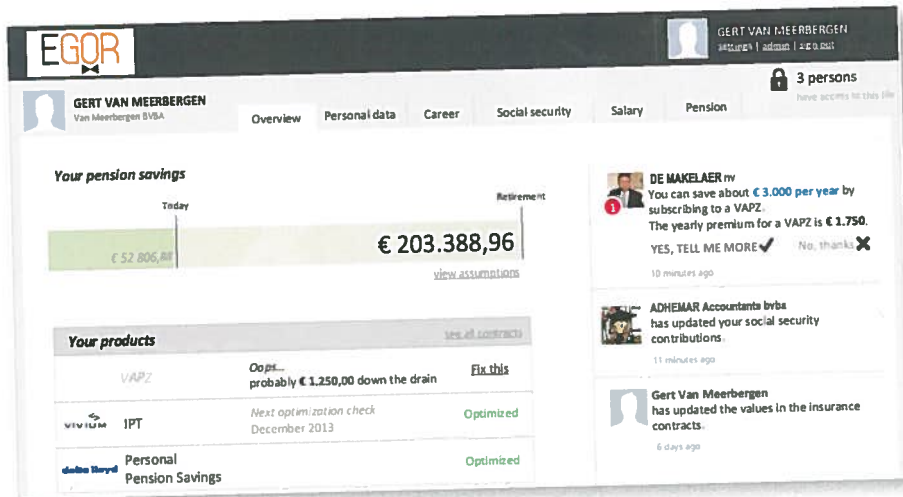
Maarten Dom: "Het visuele uithangbord van die tool is een zogeheten social log, die in heldere taal een chronologisch

overzicht geeft van alle to do's in de polissen van een klant. Wat het helemaal interessant maakt, is dat niet alleen de makelaar de social log kan raadplegen maar ook de klant en zijn boekhouder of accountant – gesteld dat deze laatste op e-GOR aangesloten is, uiteraard. Wat voor liefst 300 onder hen al het geval is, zoals ik al zei. Ik neem opnieuw het voorbeeld van een VAPZ-dossier. Het enige wat een makelaar moet doen om informatie over de sociale bijdragen van de klant te verkrijgen, is een datum ingeven in e-GOR. Die dag vertrekt automatisch een e-mail naar de klant met de vraag naar die informatie, in verstaanbare taal opgesteld. Deze laatste kan het bedrag van zijn sociale bijdragen zelf meedelen en het per kwartaal wijzigen – want e-GOR zal aangepast zijn aan de nakende hervorming – of dat overlaten aan zijn gevolmachtigde boekhouder of accountant, die de betreffende e-mail ook krijgt. Je kunt eveneens vermelden aan welke sociale kas de sociale bijdragen betaald zijn, en wie ze betaald heeft. Vervolgens zal e-GOR niet alleen automatisch de premie berekenen die daarmee overeenstemt, maar ook becijferen welke impact die premie heeft op het pensioenkapitaal. En daarbij rekening houden met een eventuele overlijdensdekking en dergelijke. Met andere woorden, de klant en zijn

“We helpen makelaars bij de opstart en geven hen opleiding over het gebruik van e-GOR, bij hen op kantoor”

Met e-GOR vermindert de werklast van maatschappijen bijna tot nul: ze hoeven alleen nog de bijvoegsels en de kwijtingen op te maken





boekhouder kunnen perfect nagaan of optimalisatie mogelijk is, welk kapitaal dat oplevert en welk sociaal en fiscaal voordeel de klant eraan overhoudt. Als hij akkoord gaat met de voorgestelde optimalisatie, kan de klant – en hij alleen – dit online bevestigen. De bevestiging verschijnt in het overzicht op de hoofdpagina van de makelaar als te behandelen dossier. Hij ziet daardoor in één oogopslag welke klanten hij desgevallend nog een herinneringse-mail moet sturen, is er zeker van dat hij geen enkel dossier over het hoofd ziet, én kan tegelijk zijn werklust inschatten. Uiteraard vermeldt dat overzicht in een volgende fase ook voor welke dossiers nog een antwoord van welke verzekeraar verwacht wordt. Elke week voeren we immers een algemene update uit.”

In feite volgt e-Gor dus in de plaats van de makelaar de transparantieregels op?

Maarten Dom: “Of e-GOR dat nu in zijn naam doet, dan wel hijzelf of een van zijn medewerkers, maakt toch niet uit? De klant van vandaag wil professioneel en kostenefficiënt advies, én een helder en verstaanbaar inzicht in zijn verzekerings-situatie. Dat krijgt hij. We hebben e-GOR trouwens ook zo geconcipieerd dat iedere klant die wel een IPT maar nog geen VAPZ heeft, daarvoor elk jaar een voorstel krijgt. Het is dus eveneens een nuttige wervingstool. Want VAPZ is en blijft toch het primaire pensioenproduct voor zelfstandigen. En het zou jammer zijn dat een andere partij ermee aan de haal gaat.

We weten dat klanten dit voorstel waarderen, mede doordat het op een heldere en niet-agressieve manier geformuleerd is. Alle communicatie vertrekt trouwens in naam van de makelaar, die op die manier bewijst dat hij in het belang van de klant gehandeld heeft, hetgeen in het

“Dat ook de boekhouder of de accountant toegang tot de informatie heeft, net zoals zijzelf, geeft klanten extra vertrouwen in hun makelaar”

licht van de nieuwe regelgeving noodzakelijk zal zijn. Maar er is meer. Dat ook de boekhouder of de accountant toegang tot de informatie heeft, net zoals zijzelf, geeft klanten extra vertrouwen in hun makelaar. Dat merken we bij iedere prospect van ons kantoor aan wie we e-GOR toelichten.”

Toen je e-GOR net gelanceerd had, zei je bereid te zijn tot samenwerking met andere beheerpakketten. Is daar wat van gekomen?

Maarten Dom: “Er zijn al makelaars die hun klanten de mogelijkheid bieden om via de website van hun kantoor in te loggen op het ‘klassieke’ beheerpakket waarmee ze werken. Dat is prima. Maar

verscheidene klantgegevens staan vollediger in e-GOR. Geen enkele klant zal bijvoorbeeld via zulk beheerpakket doorgeven dat hij niet meer gehuwd is. Hij beseft ook de impact daarvan op zijn VAPZ of IPT niet. Met e-GOR moet hij elk jaar opnieuw zijn burgerlijke staat valideren. Het zal makelaars en verzekeraars dan ook vast als muziek in de oren klinken dat er gesprekken aan de gang zijn opdat de klantdossiers in e-GOR vanuit het bekendste ‘klassieke’ beheerpakket geopend kunnen worden. En dat daarbij alle stappen die in e-GOR gezet worden, ook in het activiteitenrapport van dat pakket zichtbaar zullen zijn. Waardoor dat zelf ook aan meerwaarde wint, uiteraard. Evengoed zijn we momenteel bezig de uploads van de maatschappijen die al met ons werken, te optimaliseren. Het kan immers dat bepaalde polissen van een klant nog niet in e-GOR staan. Dankzij die optimalisatie krijgt de betreffende

klant een exacter beeld van zijn pensioen-voorzieningen. In de nabije toekomst kan met een eenvoudige muisklik het verwachte pensioenkapitaal omgezet worden in een maandelijkse rente. De meeste klanten geven daaraan weliswaar niet de voorkeur op het eind van hun contract. Maar het maakt het voor de makelaar makkelijker om met hen te bespreken of ze denken elke maand te kunnen rondkomen met zo’n bedrag, en welke mogelijkheden ze hebben om het desgewenst te verhogen. Met als resultaat dat de klant zich verzekerd weet zoals hij wil, dat de maatschappij meer inkomsten krijgt, en dat de makelaar nog maar ‘s zijn meerwaarde bewezen heeft.”

Jan De Raeymaecker