

Interview

Nieuwe modules in e-GOR, extra adviesmeerwaarde voor de aangesloten makelaars

Het team achter het almaar populairdere online beheerplatform heeft nog meer ambitieuze initiatieven in de pijplijn.

Goed nieuws voor de intussen bijna 9000 zelfstandigen die vandaag al een helder en actueel zicht hebben op hun hele pensioen-dossier, dankzij de samenwerking van hun makelaar met e-GOR. Sinds kort bevat het online beheerplatform twee extra modules waarmee ze ook hun financiële bescherming tijdens hun beroepsleven kunnen opvolgen: Gewaarborgd Inkomen en Overlijden. “Bovendien zitten nog verscheidene initiatieven in de pijplijn”, stelt Maarten Dom van het gelijknamige makelaarskantoor uit Kontich, de geestelijke vader van het platform.

“Ik mag dan wel de bedenker van e-GOR zijn en er geregeld nieuwe ideeën voor aanbrengen,” aldus Maarten Dom, “maar de overige sterkhouders van Harukey, de vennootschap achter ons online platform, vertolken op z’n minst een even belangrijke rol. Gert Van Meerbergen is erbij vanaf het eerste uur. Hij is de ervaren en gepassioneerde informaticus in het verhaal. Joeri De Greef vervoegde ons drie jaar geleden. Hij is handelsingenieur in de beleidsinformatica, behaalde daarna nog een MBA in General Management aan de IMD Business School in Genève, en deed jaren ervaring in program management op bij twee grote spelers in de Belgische economie. Hij staat in voor het dagelijkse beheer van Harukey en is onze contactpersoon voor de makelaars, de door hun klanten gemandateerde accountants en de verzekeringsmaatschappijen. Daarom ook heb ik hem gevraagd aan dit gesprek deel te nemen.”



Maarten Dom & Joeri De Greef

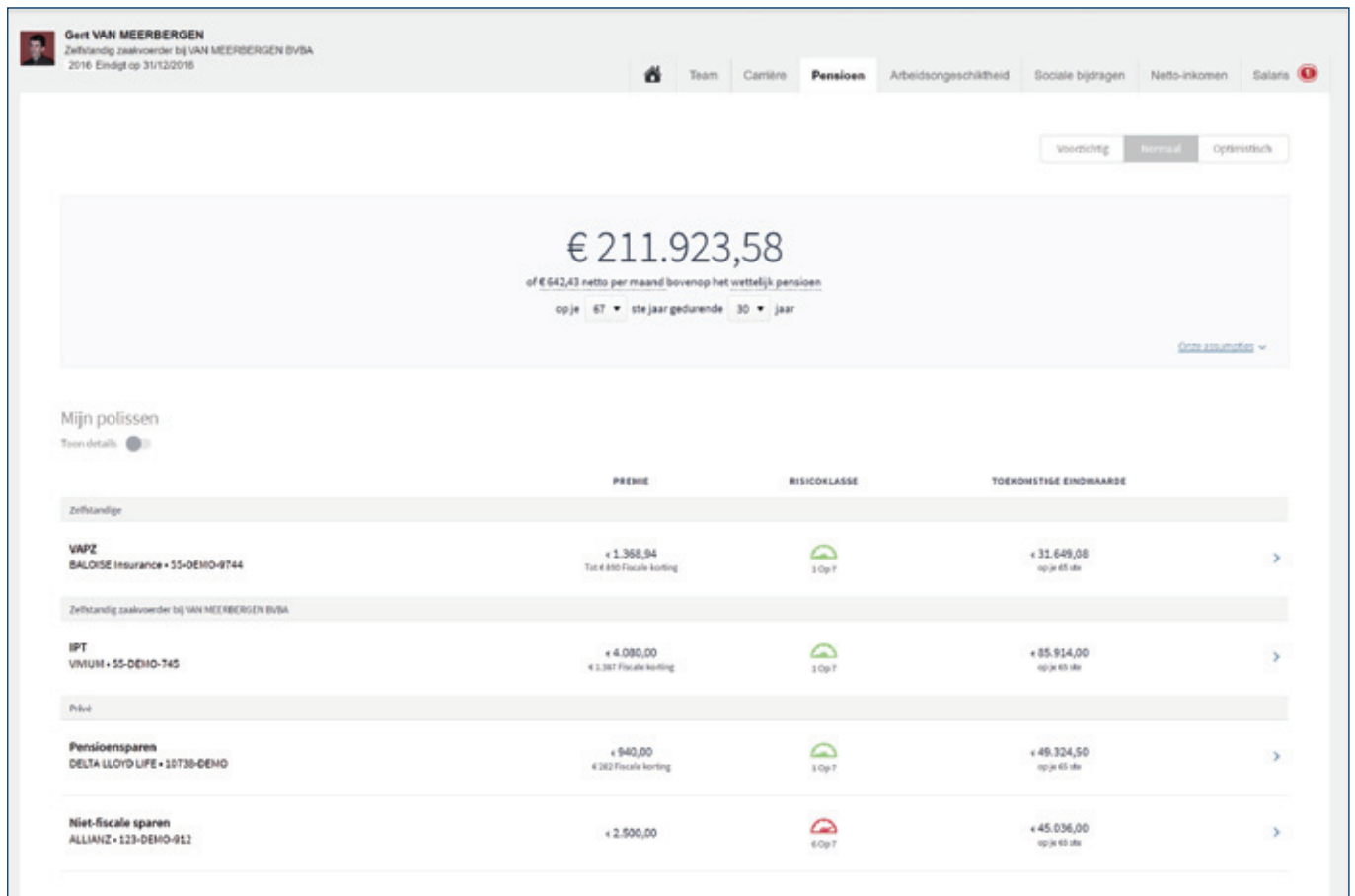
Wie beslist over de aanpassingen en uitbreidingen van e-GOR?

Maarten Dom: “Vanaf het begin hanteren we de stelregel dat e-GOR op transparante en bevattelijke wijze gepast inzicht moet geven aan de klant, opdat hij zelf de juiste beslissing kan nemen. Als we het met z’n drieën niet unaniem eens zijn over een nieuw idee werken we het gewoonweg niet uit.”

Joeri De Greef: “Gert en ik hebben minder verzekeringsachtergrond dan Maarten. Daardoor kunnen we ons makkelijk in de plaats stellen van de klanten van de e-GOR-makelaars en vanuit hun optiek suggesties beoordelen. Bovendien hebben de meeste zelfstandigen weinig boodschap aan verzeke-

ringsvakjargon. Maar ze verwachten wel kwaliteitsvolle informatie. We zoeken daarom altijd en in de mate van het mogelijke naar terminologie die iedereen begrijpt, uiteraard zonder afbreuk te doen aan de verzekeringstechniciteit.”

Maarten Dom: “Zodra de klant ingelogd is op e-GOR, leest hij op het begin-scherm meteen welke dekkingen hij vandaag geniet en voor welke bedragen, en of fiscale optimalisatie mogelijk is. Dat schept vertrouwen, wat van cruciaal belang is in financiële aangelegenheden. De vervolgschermen gaan even transparant dieper op de materie en op alle aandachtspunten in, waardoor de klant automatisch inziet dat e-GOR zeer professioneel onderbouwd is en vernuftig in elkaar zit.”



De heldere samenvatting van zijn huidige pensioen- en inkomstenpolissen wijst de zelfstandige tegelijk op eventuele onderverzekering

Je zegt dat de klant zelf de juiste beslissingen moet kunnen nemen. Hoe en wanneer kan de makelaar dan nog zijn adviesmeerwaarde uitspeelen en bewijzen?

Maarten Dom: “Kennis is macht en data zijn het nieuwe goud. Maar hoe veranker je als makelaar die kennis en data in je kantoor? In papieren dossiers en met print-outs van rekenprogramma’s waarbij je de zaken manueel moet opvolgen? Daardoor verlies je niet alleen onnoemelijk veel tijd, maar loop je ook het risico dat je het totaalplaatje van de klant niet meer ziet. En ben je telkens terug bij af als hij om een aanpassing of een alternatief vraagt. Met e-GOR daarentegen beschikt de makelaar over een platform dat niet alleen zijn gesprek met de klant op een moderne, overzichtelijke en bevattelijke manier ondersteunt. Hij kan ook onmiddellijk de cijfermatige impact van deze of gene wijziging aantonen, doordat alle mogelijke variabelen in het achterliggende softwaresysteem vervat zitten.”

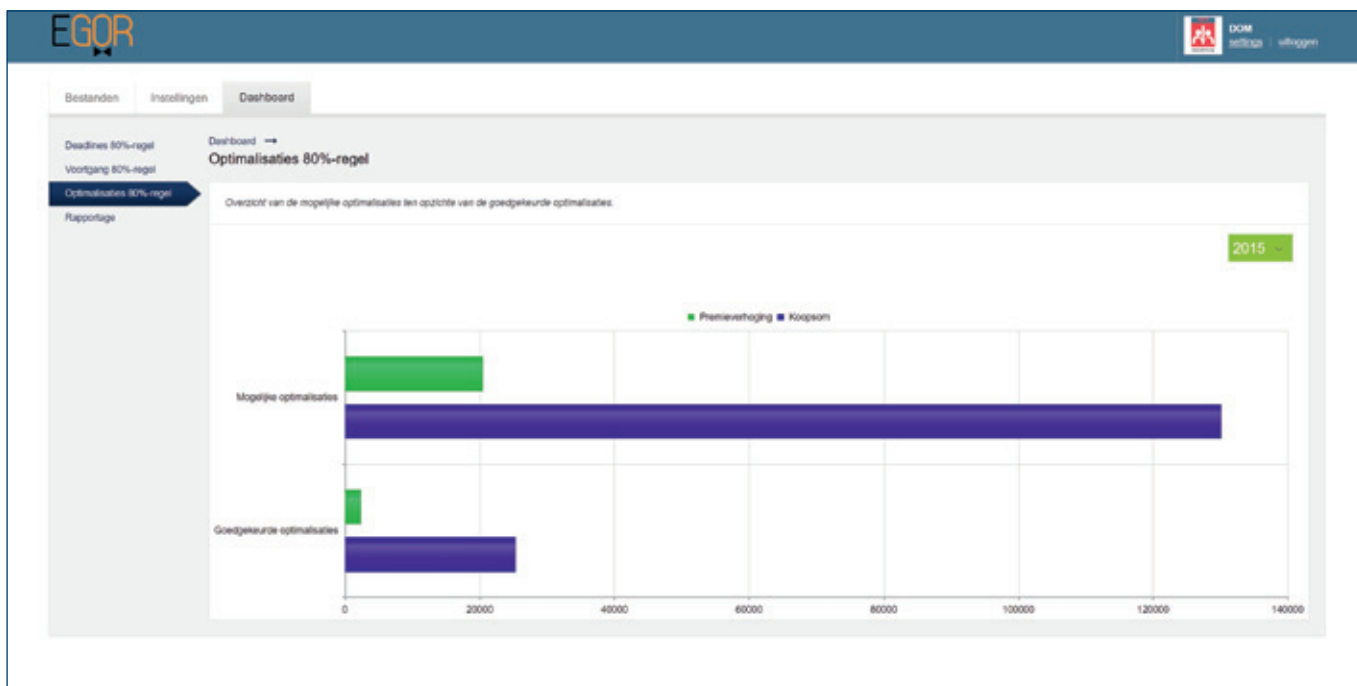
Joeri De Greef: “Met e-GOR zit de klant aan het stuur, met naast zich zijn makelaar als professionele begeleider. Dat is uitermate belangrijk, in het kader van de adviestransparantie die AssurMiFID oplegt. De klant weet meteen waarvoor hij verzekerd is, hoe hij zichzelf vandaag beschermt, of hij alle fiscaal aantrekkelijke mogelijkheden benut enzovoort. Hij moet ook elke gewenste wijziging of aanvulling zelf valideren. Doordat e-GOR de historie van alle bewegingen in het dossier van de klant chronologisch bijhoudt en ook toont op het scherm, kan de makelaar bij een controle door de toezichthouder in een handomdraai bewijzen dat hij zijn klant adviseert zoals de wet dicteert.”

Is AssurMiFID ook de reden waarom de twee nieuwe modules zijn toegevoegd?

Maarten Dom: “De wettelijk opgelegde zorgplicht van de makelaar heeft daar zeker toe bijgedragen. Evengoed zijn die beide modules ontwikkeld als extra signaal aan zijn klanten. Vele zelfstandigen

staan er immers weinig of niet bij stil dat ook zij langdurig ziek of arbeidsongeschikt kunnen worden – of erger nog. Stel dat een klant wel degelijk een verzekering Gewaarborgd Inkomen onderschreven heeft. We vergelijken dan de maandelijkse rente waarvoor hij in die polis verzekerd is, in een grafiek met de rente die hij volgens zijn huidige brutosalaris en de 80%-regel maximaal kan krijgen. Zodoende wordt hem in één oogopslag duidelijk of hij wel voldoende verzekerd is. Op diezelfde online pagina van e-GOR maken we hem attent op de omzetverzekering, een interessante oplossing voor wie onder een vennootschapsvorm werkt en door ziekte of een ongeval buiten strijd raakt. Ze is immers een probaat middel om de omzetsdaling op te vangen en de doorlopende vaste kosten te kunnen blijven betalen.”

Joeri De Greef: “De module Overlijden is om diezelfde informatieve beweegreden ontwikkeld, zoals Maarten net aangaf. Persoonlijke omstandigheden zoals nieuw samengestelde gezinnen maar ook externe gebeurtenissen waar de klant geen vat



De makelaar ziet meteen het potentieel aan optimalisaties volgens de 80%-regel

op heeft – denk aan de daling van de waarborgde rentevoet of aan de wijzigingen van de erfbelasting die begin vorig jaar van kracht werden – kunnen ertoe leiden dat hij mettertijd niet goed meer weet wie welk bedrag via welke polis uitgekeerd zal worden als hij er niet meer is. Doordat e-GOR op een overzichtelijke en bevattelijke manier zijn aandacht daarop vestigt, worden mogelijk pijnlijke taferelen vermeden en kan de makelaar zijn adviesrol ter zake gevat invullen.”

Maarten Dom: “Maar e-GOR is geen instrument voor financiële planning. We geven een overzicht van de persoonlijke fi-

nanciële situatie van de zelfstandige, niet van zijn gezin. Als we bijvoorbeeld alleen al de impact van de eventuele beroepsinkomsten van zijn echtgenote of partner eveneens in kaart zouden moeten of wil-

verzekeringscontracten. Ook die willen we in e-GOR opnemen. Want terwijl een deel van de klanten tevreden is met pensioenoplossingen die hen fiscaal voordeel opleveren, zijn er ook voor wie rendement pri-

Maarten Dom:
“Zodra de klant ingelogd is, leest hij meteen welke dekkingen hij vandaag geniet, voor welke bedragen en of fiscale optimalisatie mogelijk is”



Maarten Dom

len brengen, schrijven we een totaal verschillend verhaal. Niet het minst op het vlak van softwareontwikkelingskosten.”

Die zware ontwikkelingskosten komen er sowieso aan, want er zitten nog initiatieven in de pijplijn?

Maarten Dom: “Er liggen voorstellen op tafel voor een pensioentoezegging voor zelfstandigen zonder vennootschap en voor een herziening van de 80%-regel. Als de overheid daar inderdaad toe besluit, zullen we e-GOR uiteraard zo snel mogelijk in die zin aanpassen. Daarnaast merken we dat de markt evolueert naar producten van de vierde pijler, de niet-fiscale

meert. Alleen stappen naar mijn mening velen in zulke producten zonder grondig te weten welke risico’s ze inhouden.”

Joeri De Greef: “Onvermijdelijk zullen we het daarbij dus over volatiliteit en over beleggersprofielen moeten hebben. Voor de meeste klanten blijft dat toch een ingewikkeld verhaal. Maar we stellen alles in het werk om een en ander zo bevattelijk mogelijk weer te geven. Met name door de fondsen en hun risicograad – voorzichtig, neutraal dan wel risicovol – kort en bondig maar ook helder op te lijsten in een overzicht dat eruitziet als een factuur; een document waarmee iedere zelfstandige vertrouwd is, nietwaar. Tegelijk is het

Gert VAN MEERBERGEN
Zelfstandig zaakvoerder bij VAN MEERBERGEN BVBA
2016 Einde op 31/12/2016

Team Carrière Pensioen Arbeidsongeschiktheid Sociale bijdragen Netto-inkomen Salaris

Mijn pensioen

VANDAAG € 35.271,84 PENSIOEN € 211.923,58

Fiscale optimalisatie

VAPZ
35% geoptimaliseerd
BESPAAR €1275
extra door uw VAPZ te optimaliseren
[Verst uw pens.](#)

IPT
We hebben meer info nodig om te controleren op IPT optimalisatie
[De benodigde info bezorgen](#)

PENSIOENSPAREN
Proficiet, u hebt het max. bedrag gespaard
[Ik denk het nog niet](#)

LANGETERMIJNSPAREN
Spar tot € 2260 jaar en krijg 30% fiscaal voordeel
[Beschreek met uw makelaar](#)

Arbeidsongeschiktheid

GEWAARBORGD INKOMEN
€ 756 (na 60 dagen)
Dit is een bruto maandelijks bedrag waarop u weinig belastingen betaalt tijdens uw werkongeschiktheid
Onverdoende verzekerd for uw loon?
32% [Beschreek met uw makelaar](#)

OMZETVERZEKERING
€ 1892 (na 60 dagen)
Vervangende bruto maandwage die u betaalt ontvangt wanneer u als zaakvoerder werkloosblijft
[Meer details](#)

TO DO

- Geef de salarisinformatie voor 2016 aan te vullen / valideren.
- Geef je ons de gevraagde info? Vervolgens druk je op "Dossier indienen"
- U kunt ongeveer € 1.274,86 per jaar besparen door uw VAPZ te optimaliseren.
- Marjke DERUYTTER heeft de sociale bijdragen bijgewerkt voor 2016. 2 minuten geleden
- DOM U kunt uw VAPZ premie verhogen. 2 minuten geleden
- Marjke DERUYTTER heeft het netto belastbaar inkomen bijgewerkt voor 2013. 2 minuten geleden
- Marjke DERUYTTER heeft het mandaat als accountant aanvaard. 3 minuten geleden
- Gert VAN MEERBERGEN heeft Marjke DERUYTTER uitgenodigd om het mandaat als accountant op te nemen. 3 minuten geleden
- DOM heeft de pensioencontracten bijgewerkt. 5 minuten geleden

Het pensioenpolissenoverzicht van de klant helpt de makelaar zijn adviesmeerwaarde te bewijzen

een uitgelezen gelegenheid voor de e-GOR-makelaar om nogmaals zijn meerwaarde te bewijzen: het helpt hem met de klant te overleggen over diens beleggingsmix in functie van zijn risicoprofiel, waarna hij in onderliggende schermen dieper kan ingaan op zaken zoals de samenstelling en de koersevoluatie van elk fonds. Op die manier worden ook op dit vlak de AssurMIFID-regels nageleefd.

Maarten Dom: "Toen we vorig jaar de e-GOR-makelaars interpelleerden over ons idee om de twee nieuwe modules te ontwikkelen – we raadplegen hen bij ieder belangrijk initiatief, omdat we e-GOR zien als een community van gelijkgestemde collega's – werd gesuggereerd om ook een scherm Vermogen te ontwikkelen. In beginsel heeft dat weinig te maken met pensioenoplossingen, wat toch de essentie van e-GOR is. Maar het is interessant voor klanten die een totaalbeeld van hun financiële situatie willen. We hebben dat scherm bewust vrij rudi-

mentair gehouden: de meeste financiële instellingen waarbij iemand zijn vermogen onderbrengt, hebben zelf opvolgingsplatformen. Ik vermeld het als pijplijninitiatief, omdat we dit scherm in de toekomst vast nog zullen uitbreiden naarmate onze e-GOR-collega's er extra suggesties voor aanbrengen. Zoals ik al zei, is het evenwel geenszins onze bedoeling een heuse module voor financiële planning te ontwikkelen. Eventueel kunnen we daarvoor in een koppeling met een externe tool voorzien."

Joeri De Greef: "Begin volgend jaar komt er ook een scherm op portefeuille-niveau voor de e-GOR-makelaar. Zo krijgt hij automatisch een idee van het potentieel dat zijn bestaande klanten inhouden op het vlak van bijstortingen bijvoorbeeld."

Maarten Dom: "Vele collega's begaan mijns inziens de vergissing om alleen klanten met het grootste potentieel proberen te overtuigen om bij te storten.

Terwijl de ervaring me leert dat het uit kosten-batenoogpunt op het einde van de rit veel rendabeler is klanten aan te spreken die dat in het verleden al geregeld deden, zij het dan misschien voor minder spectaculaire bedragen."

Jullie mikken erop de klant een volledig overzicht van zijn pensioenopbouw te geven. Lukt dat ook? Misschien heeft hij eveneens polissen afgesloten via een makelaar die niet met e-GOR werkt?

Maarten Dom: "De klanten van ons kantoor die in dit geval verkeren, hebben er hoegenaamd geen probleem mee ons die informatie te bezorgen. Wel integendeel: ze appreciëren dat ze een volledig overzicht van hun pensioensituatie krijgen en dat we hen op eventuele hiaten of niet-geactualiseerde polissen wijzen. Daarvoor moeten we overigens niet zelf in de pen kruipen: e-GOR voorziet voor elk mogelijk scenario in een gepast bericht aan de klant, in heldere bewoordingen."

Klanten kunnen hun accountant mandateren om e-GOR te voeden met informatie. Doen ze dat?

Maarten Dom: "Voor alle duidelijkheid: e-GOR is er in eerste instantie voor de makelaar. Als hij voor ons kiest, zien we het aantal klanten dat we opvolgen exponentieel stijgen. Hetzelfde effect doet zich voor als klanten hun accountant mandateren. Want elke klant kan met een verschillende accountant werken."

Joeri De Greef: "Vandaag staat de teller op bijna 2000 gemandateerde accountants. Ook zij zien de meerwaarde van ons online platform in, niet het minst doordat ze eveneens met kostendruk kampen."

Maarten Dom: "Wat me daarbij pleziert – al was het niet onze initiële opzet – is dat accountants hun klanten beginnen aan te raden voor een e-GOR-makelaar te kiezen omdat ze als accountant dan zeker zijn van jaarlijkse opvolging met kennis van zaken. Ze kunnen natuurlijk zelf geen klanten toevoegen. Bovendien hebben ze alleen toegang tot en zicht op de pensioendossiers: de schermen Overlijden en Vermogen zijn voorbehouden aan de klant en aan de e-GOR-makelaar."

Dat vormt voor hen geen beletsel?

Joeri De Greef: "Ze beseffen dat e-GOR als onafhankelijke informatiebron voor hen een interessant werkinstrument is tij-



Joeri De Greef

dens gesprekken met klanten – wat zich eveneens vertaalt in een mooie wisselwerking met de e-GOR-makelaars. Ze zien dat ze in het najaar niet langer overstelpt worden met vragen over de 80%-regel; dat ze er tijd mee besparen tijdens con-

troles door de fiscus; en dat e-GOR hen helpt de fiscale verwachtingen van hun klanten in te vullen."

Maarten Dom: "Over verwachtingen gesproken: zodra de al genoemde pijplijninitiatieven afgerond zijn, zullen we volgend voorjaar bij de accountants polsen hoe we e-GOR nog beter kunnen afstemmen op hun noden en behoeften, maar ook op opportuniteiten. Ik denk dan bijvoorbeeld aan klanten die een boerenjaar beleven; hun e-GOR-makelaar heeft daar niet altijd weet van. Finaal plukken ze dus de vruchten van een nauwere samenwerking tussen e-GOR en de accountants."

Joeri De Greef: "Ze stellen ons bijvoorbeeld de vraag of het mogelijk is de fiscale attesten voor de personenbelasting in e-GOR op te nemen. Als de verzekeringsmaatschappijen ons die attesten in pdf-vorm aanleveren en ze aan de juiste polis koppelen, houdt dat voor de accountant maar ook voor de e-GOR-makelaar én voor de maatschappijen zelf een belangrijke tijds winst in. Er zijn verzekeraars die ons bevestigd hebben dat dit in principe moet kunnen."

Hoeveel verzekeringsmaatschappijen wisselen vandaag al backofficegegevens uit met e-GOR?

Maarten Dom: "Bijna alle grote Levenverzekeraars hebben de stap gezet. Ik begrijp maar al te goed dat het geen lichtzinnige beslissing geweest is. IT is voor hen eveneens een zware kostenpost en

alle wetwijzigingen hebben zoveel implicaties dat ze e-GOR moeilijk bovenaan hun prioriteitenlijst kunnen plaatsen. Anderzijds zien ze in hoeveel administratief werk e-GOR hen uit handen neemt. Hoe de wisselwerking met de makelaar erop

Joeri De Greef:
"Met e-GOR zit de klant aan het stuur, met naast zich zijn makelaar als professionele begeleider,"

verbetert en wat fiscaal geoptimaliseerde polissen maar ook andere producten waarop de e-GOR-makelaar zijn klanten attent maakt, aan extra premie opleveren. Intussen hebben we overigens een akkoord op zak met het bekendste 'klassieke' beheerpakket. Zodra we de projecten afgerond hebben waaraan we voorrang moeten geven, maken we werk van de technische koppeling met e-GOR. We hopen hiermee nog dit jaar live te kunnen gaan."

Slotvraag: verhogen de instap- en de abonnementskost door de extra modules en de overige aanpassingen?

Maarten Dom: "De instapkost blijft dezelfde: 5500 euro. Bestaande klanten blijven dezelfde abonnementsstarieven betalen als dank voor hun vertrouwen en medewerking."

Joeri De Greef: "We hebben met KU Leuven een enquête gehouden over het abonnementsstarief dat een makelaar voor een softwareplatform als e-GOR wil betalen. Niet per polis maar per klantendossier zoals wij het doen. Daaruit bleek dat ze bereid zouden zijn om bijna het dubbele neer te tellen van wat we een e-GOR-makelaar met 300 à 500 klantdossiers aan abonnementsgeld aanrekenen. Met andere woorden, vanuit kosten oogpunt is samenwerken met e-GOR beslist een slimme zet voor klantgedreven Life & Benefits-makelaars."

Jan De Raeymaecker