

## Interview

# Harukey: "Met e-GOR trekken we voluit de kaart van de robotica"



Veel verwonderde blikken tijdens de recente Dag van de Makelaar van FVF, bij hen die de stand van e-GOR in het oog kregen. Makelaar en geestelijke vader Maarten Dom en Joeri De Greef, algemeen directeur van Harukey, de vennootschap achter het online beheerplatform, brachten de release van de nieuwe versie van e-GOR onder de aandacht met een slim bedacht gadget: artisaan bereide mayonaise, ter ondersteuning van de al even nieuwe slogan 'e-GOR, de saus die verbindt'.

Beiden waren meteen bereid om kort daarop, in minder drukke omstandigheden, de nieuwigheden van het platform en de extra initiatieven die in 2019 nog uitgerold worden, toe te lichten.

"Ik heb e-GOR bij de lancering in 2012 een butler in aanvullende pensioenopbouw genoemd", stak Maarten Dom van wal voordat we onze eerste vraag konden stellen. "Het bijhorende beeld was dat van een netjes uitgedoste man met



Joeri De Greef, algemeen directeur van Harukey

een dienblad in de hand waarop een telefoon en een glas wijn stonden. Vanuit het idee: hij vraagt om een inspanning – de telefoon opnemen – maar houdt het ook aangenaam – vandaar het glas wijn. Naarmate we het platform in de voorbije jaren uitbreidden, vulden we het dienblad aan met achtereenvolgens een verkrijker en een verbanddoos. En als laatste een diamant, om aan te geven dat

**“De klant wil eigenlijk mayonaise met hoogwaardige ingrediënten”**

ook de beleggingen van de klant konden opgenomen worden in e-GOR. Maar onlangs maakten we ons de bedenking dat we terug moesten naar de essentie: de klant wil, om het plastisch uit te drukken, mayonaise. Met hoogwaardige ingrediënten die volgens de regels van de kunst gedoseerd zijn. Met dien verstande dat de klant niet wil dat de makelaar zich beperkt tot het aanleveren van ingrediënten en hij zelf nog mayonaise moet maken. We ijveren ervoor dat e-GOR die mayonaise is: de smaakmaker die de klant, de makelaar, de boekhouder en de verzekeraar samen aan tafel brengt.”

**Speelt de nieuwe versie van e-GOR daar al op in?**

**Joeri De Greef:** “We zetten een grote stap in de verdere ontwikkeling van e-GOR als krachtig verzekeringsplatform. Bij de start in 2012 lag de focus op de pensioenvoorzieningen voor zelfstandigen. In 2016 kwamen daar de modules

arbeidsongeschiktheid en overlijden bij. Nu voegen we er POZ aan toe. Maar onze plannen gaan veel verder. 2019 wordt absoluut een scharnierjaar waarin de e-GOR-makelaars maar ook de verzekeraars die met ons werken, nog meer voordeel uit ons platform zullen halen.”

**Maarten Dom:** “De tijd dat e-GOR als start-up beschouwd kon worden, is al lang voorbij. Bovendien zijn we structureel winstgevend. Dat is niet evident in een sector als de levensverzekeringen. Want de marges zijn laag, dus ook voor een IT-speler als e-GOR die oplossingen voor makelaars aanbrengt. Dankzij onze sterke financiële positie scoren we dan ook bijzonder goed op de criteria standvastigheid en toekomstige geloofwaardigheid in het classificatiemodel voor jonge bedrijven dat CapGemini recent uitgewerkt heeft.”

**Er is toch tijd overheen gegaan voordat de scepsis van maatschappijkant verdween, niet?**



Maarten Dom, makelaar en geestelijke vader van e-GOR

**Joeri De Greef:** “Een aantal verzekeraars nam in de beginperiode inderdaad een afwachtende houding aan. Maar mettertijd groeide het besef dat e-GOR wel degelijk een facilitator is die niet alleen de aangesloten makelaars maar ook hen efficiëntie- en tijds winst oplevert. Om nog te zwijgen van de extra productie.”

**Maarten Dom:** “We waren de eersten die de vraag stelden om data te koppelen, we hadden ook als eerste functionaliteiten via zelf ontwikkelde rekenmodules. Zeker in 2012 werd dat als een bedreiging aangezien. Intussen raakt het fenomeen van insurtech almaar meer ingeburgerd. We mogen, zonder onbescheiden te zijn, stellen dat wij daarin een voortrekkersrol hadden en nog altijd hebben.”

**Is de bereidwilligheid van de verzekeraars om data te delen veranderd door de GDPR, de nieuwe Europese verordening ter bescherming van de persoonsgegevens?**

**Joeri De Greef:** “Het was even afwachten hoe de maatschappijen ermee zouden omgaan. En wat blijkt? Terwijl ze voordien de data naar de makelaar stuurden, die ze dan aan ons bezorgde, hebben we vandaag rechtstreekse en volledig gedigitaliseerde koppelingen met de maatschappijen.”

**Heeft de makelaar daar voordeel bij, buiten het feit dat hij tijd bespaart doordat hij niet langer als doorgeefluik fungeert?**

**Joeri De Greef:** “Jazeker. Het is zelfs letterlijk in één oogopslag duidelijk: het dashboard dat we al in 2016 ontwikkeld hadden, is nog verder uitgewerkt en toont een geactualiseerd overzicht van het aantal polissen per module waarvoor optimalisatie mogelijk en wenselijk is, plus de stand van zaken. Zodra hij op een module klikt, leest hij om welke klanten het gaat en welke acties naar ieder van hen al ondernomen of nog te ondernemen zijn.”

**Maarten Dom:** “Het dashboard is met andere woorden een zeer probate opvol-

gingstool die de commerciële opportuniteiten toont maar evengoed wijst op aandachtspunten die bepaalde klanten aanbelangen. Zoals onderverzekering in arbeidsongeschiktheid, bijvoorbeeld. Of oververzekering, wat ook voorvalt. Evengoed is het overlijdensrisico een topic waarbij klanten dikwijls niet stilstaan.”

**Joeri De Greef:** “De makelaar ziet daarbij eveneens welke klanten en boekhouders op e-GOR ingelogd hebben. Het dashboard is dus naast een opvolgingsysteem en een commerciële tool ook een communicatieplatform. Verzekeringen is geen ver-van-mijn-bedmateriale meer voor de klanten: ze gebruiken e-GOR actief, en nemen zelf het initiatief omdat ze snappen waarover het gaat. De unieke wisselwerking met de boekhouder die ons platform inhoudt, verhoogt bovendien substantieel het vertrouwen van de klant in het advies van de makelaar.”

**Is de POZ-module in diezelfde optiek ontwikkeld?**

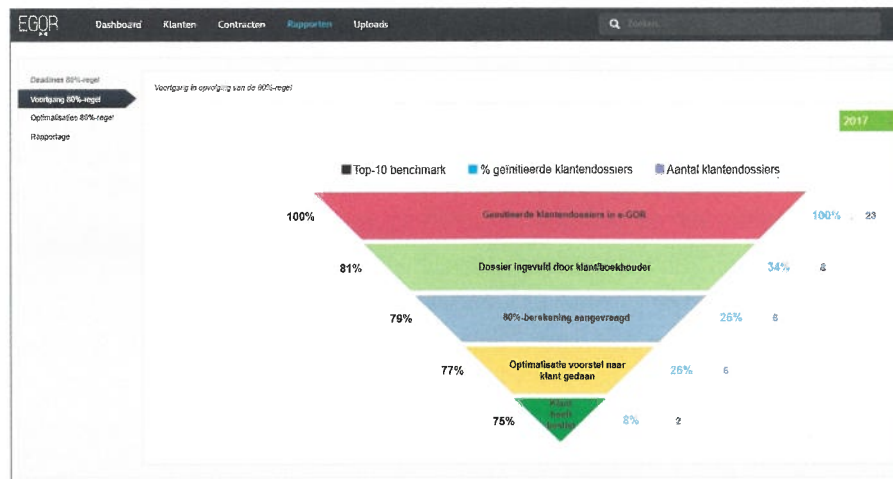
**Maarten Dom:** “Ik meen te mogen stellen dat we daarmee nogmaals onze veerkracht bewezen hebben. Zodra de regering het licht op groen gezet had voor deze verzekering, hebben we alles in het werk gesteld om ze binnen de kortste keren in e-GOR te implementeren. POZ is immers een totaal onrendabel verhaal voor de makelaar, als hij het hele zaakje manueel moet berekenen. Temeer daar de zelfstandige zonder vennootschap de daartoe nodige informatie niet kan aanleveren. Dankzij e-GOR hoeft de makelaar

zich daarover geen zorgen te maken. Onze POZ-module berekent of de klant die polis kan afsluiten – de 80%-regel is daarbij van tel. De makelaar leest meteen het eventuele kapitaal dat nog met een POZ kan opgebouwd worden en met welke paramaters daartoe rekening gehouden werd. Tegelijk ziet hij het bedrag dat de klant al opbouwt met een VAPZ, welke optimalisatie daarin eventueel nog mogelijk is en, als de klant daarvoor opteert, welke impact dat heeft op de POZ.”

**Joeri De Greef:** “Een makelaar die met e-GOR werkt, begint aan POZ-prospectie met mijlen voorsprong. Hij moet enkel de nog ontbrekende gegevens die nodig zijn om de premie te berekenen, opvragen bij de boekhouder. Deze laatste vult ze rechtstreeks in de module in, waarna onmiddellijk duidelijk wordt of en hoeveel marge er is voor een POZ. De makelaar krijgt eveneens een overzicht van de klanten voor wie hij kan nagaan of ze baat hebben bij een POZ. Hij hoeft dus enkel nog het gepaste advies te geven – waarmee hij dan weer zijn meerwaarde bewijst.”

**Hoe belangrijk is de rol van de boekhouder in het POZ-verhaal?**

**Maarten Dom:** “Hij heeft een holistisch beeld van de klant dat veel verder gaat dan verzekeringen. Hij kan de data van al zijn klanten die in e-GOR zitten, op eenzelfde manier inbrengen. Dat wordt ten zeerste geapprecieerd, weten we. Bovendien krijgt ook hij meteen te lezen of er ruimte voor een POZ is. Eerder werd in



*Elk makelaarskantoor kan zijn prestaties benchmarken tegenover de community van e-GOR makelaars*

die kringen weleens geopperd dat de makelaar scoorde met het werk dat de boekhouder geleverd had. Dankzij e-GOR is van die frustratie geen sprake meer.”

**Joeri De Greef:** “Niet elke zelfstandige zonder vennootschap heeft de financiële ruimte om een POZ af te sluiten. Maar daar waar het zonder e-GOR een zee van tijd vraagt van de makelaar en de boekhouder om tot dat besluit te komen, kan dat nu moeiteloos aangetoond worden. In dat geval wordt die boodschap ook positief gebracht: in de toekomst is een POZ misschien wel mogelijk. We hebben de POZ-module in juni van dit jaar gelanceerd, en beginnen de eerste resultaten ervan te zien. Verscheidene zelfstandigen spreken uit eigen beweging hun makelaar erover aan.”

**Maarten Dom:** “Wie zich positioneert als volwaardig fiscaal adviseur op verzekeringsvlak, mag geen enkel product doodzwijgen. Over kindersparen bijvoorbeeld wordt amper of niet meer gesproken. POZ dreigt dat lot ook beschoren te zijn, door het vele rekenwerk dat er voor de makelaar mee gepaard gaat. Tenzij hij met e-GOR werkt. Dan stelt dat probleem zich niet.”

**Is de directe beschikbaarheid van al die informatie niet stresserend voor de medewerkers van een makelaars-**

**kantoor? Voelen zij zich daardoor niet onder druk gezet om onophoudelijk actie te ondernemen?**

**Maarten Dom:** “Mijn medewerkers stellen net dat ze meer voldoening uit hun werk halen, als ze zien dat een klant ingelogd heeft. Omdat het hen de mogelijkheid geeft met hem in dialoog te gaan.”

**“POZ is een onrendabel verhaal voor de makelaar, als hij alles manueel moet berekenen”**

**Joeri De Greef:** “Ik kreeg al gelijkaardige replek van medewerkers in de makelaarskantoren die ik bezoek: ‘Elk jaar ben ik in november en december druk in de weer met de optimalisering van contracten. Nu zie ik klanten inloggen en weet ik voor wie ik al dat werk doe. Dat geeft me rust en comfort.’ Hun jobtevredenheid en hun positieve respons zijn de mooiste stimulans om verder aan de weg te timmeren.”

**Maarten Dom:** “Ik vraag ook consequent dat mijn klanten een foto uploaden. Op die manier zijn ze geen nummer, maar hebben ze voor al mijn medewerkers een gezicht.”

**Tijdens ons gesprek in 2016 over de toen nieuwe modules arbeidsonge-**

**schiktheid en overlijden, kwam ook de verhoopte datakoppeling met BRIO4You aan bod. Is dat gelukt?**

**Joeri De Greef:** “Daaraan is in de tussentijd hard gewerkt. Sinds maart van dit jaar is ze een feit. Vroeger moest de makelaar de basisgegevens van de klant – naam, adres, en dergelijke – nog eens

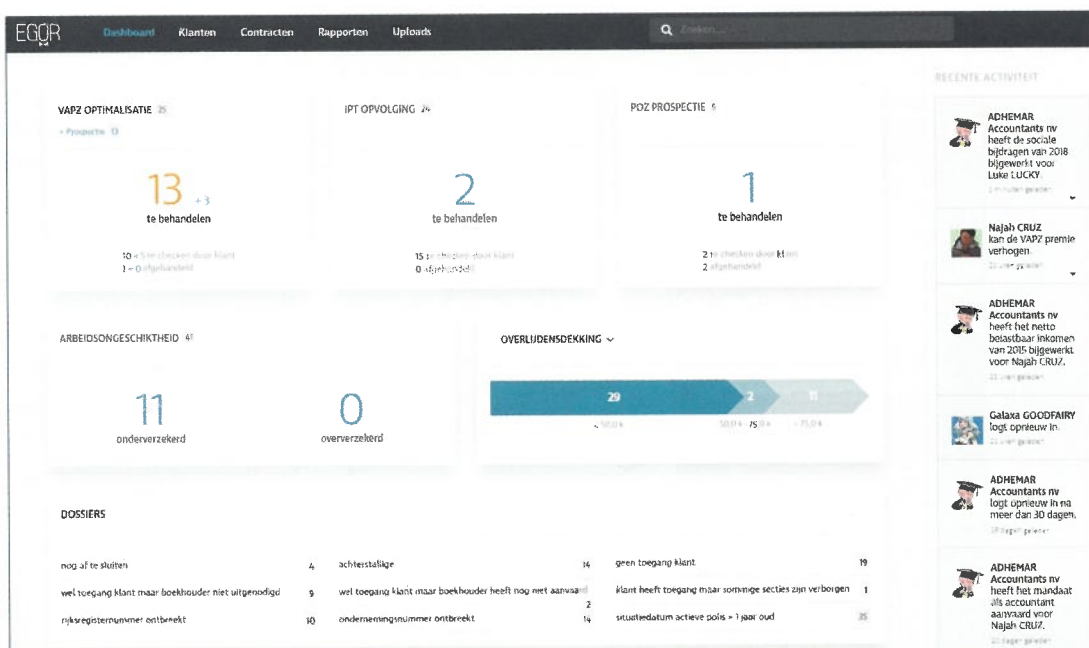
apart invoeren in e-GOR. Voortaan hoeven ze alleen maar op de knop ‘Activeer de koppeling’ te drukken. Ze krijgen dan meteen alle klanten op hun scherm, met hun in BRIO4You ingevoerde polissen. Dankzij de gegevens in e-GOR kunnen ze vervolgens meteen filteren wie zelfstandige met of zonder vennootschap dan wel particulier is – interessante informatie, dunkt me, voor wie over VAPZ, IPT of POZ wil praten. Voorwaarde is wel dat alle klantgegevens correct in BRIO4You ingevoerd zijn.”

**Maarten Dom:** “Ze zien daarbij ook in één oogopslag welke klanten wel al in BRIO4You zitten, maar nog niet in e-GOR. Ook op dat vlak is de datakoppeling een interessant pluspunt. Maar het

gaat niet alleen om de hoeveelheid data die wordt uitgewisseld, maar minstens evenzeer om de kwaliteit ervan.”

**In welke zin?**

**Maarten Dom:** “De situatie van een klant kan mettertijd veranderen; denk aan een nieuw opgerichte vennootschap of een gewijzigd aandeelhoudersbelang in zijn firma, of een scheiding, et cetera. De klant heeft doorgaans geen idee waarom de makelaar dat zo precies



Het dashboard voor de makelaar toont naast de mate van opvolging ook de commerciële opportuniteiten

moet weten. Maar gegevens die niet up-to-date zijn, leiden tot onterechte conclusies en waardeloze adviezen – die zich in het kader van MiFID tegen de makelaar kunnen keren. Daarom wordt de klant en de boekhouder tweemaal per jaar om een nieuwe validatie van de data gevraagd.”

### Gebeurt dat op vaste tijdstippen?

**Joeri De Greef:** “De vraag vertrekt automatisch vanuit e-GOR, maar het is wel de makelaar zelf die beslist wanneer. Hij moet ook zelf de verzending ervan activeren. Het fiscale aspect speelt daarin om evidente reden een voorname rol. Hij kan bijvoorbeeld beslissen dat hij de VAPZ-polissen in juni onder de loep neemt of prospecteert, in september de POZ-polissen, en de IPT's in functie van het boekjaar van de klanten.”

**Maarten Dom:** “We hebben geen resultaat- maar wel een middelenverbintenis met de makelaar. Zo volgt e-GOR ook automatisch en tot driemaal toe op wie al geantwoord heeft, of welke informatie eventueel nog ontbreekt.”

### In hoever wordt 2019 een scharnierjaar?

**Maarten Dom:** “We pakken volgend jaar uit met 2 initiatieven die de impact van e-GOR exponentieel zullen vergroten, in het voordeel van onze aangesloten

makelaars en van de maatschappijen die met ons werken. Enerzijds zetten we nog meer in op het gebruik van robotica, anderzijds nemen we in de loop van volgend jaar ook de particuliere klanten van onze makelaars aan boord.”

**Joeri De Greef:** “In de aanloop daarnaartoe vormen we, eind dit jaar al, het pensioenvraagstuk van de klant om van een kapitaal- naar een inkomenverhaal, via een pensioenanalyse tool. Daarachter gaat een actuariële nettocalculator schuil die de eindfiscaliteit, de inflatie, de indexatie en de huidige levensverwachting gepast en gevat verrekent.”

### Vanwaar die beslissing?

**Maarten Dom:** “Veel klanten hebben alleen oog voor het eindkapitaal dat ze zullen krijgen, maar maken de vertaalslag niet naar het bedrag waarmee ze na hun pensionering maandelijks moeten rondkomen. Dat is nochtans meer dan raadzaam voor wie een menswaardige levensstandaard wil behouden. Bovendien leven we gemiddeld almaar langer. Daarom zullen we het eindkapitaal en het bedrag per maand even groot weergeven in e-GOR. Verder bieden we de klant de mogelijkheid om zelf zijn pensioen doel in te stellen. e-GOR geeft dan aan of dat met de huidige spaarinspanningen lukt, dan wel of een tandje moet bijgestoken worden. Dat verloopt volledig geautomati-

seerd, de makelaar hoeft er niets voor te doen. Maar hij kan uiteraard elke ontwikkeling ter zake voortdurend volgen.”

**Joeri De Greef:** “De klant kan zelf ook bijkomende informatie toevoegen. Over het onroerend goed dat hij bezit, bijvoorbeeld. Of over andere inkomsten, zoals uit beleggingen.”

**Maarten Dom:** “Op die manier doet de e-GOR-makelaar zijn klant geen product aan de hand, maar een oplossing om het doel te halen dat deze laatste zich geheel zelf stelt. Hij kan hem daarbij ook gepast adviseren, bijvoorbeeld door erop te wijzen dat hij het ontbrekende bedrag niet meteen moet invullen maar dat dit ook gradueel, gespreid in de tijd, kan.”

**Joeri De Greef:** “Er zit ook een ‘wizard’ in die de klant tijdig helpt na te denken over essentiële elementen in zijn latere leven als gepensioneerde, en hun financiële impact. Wonen kun je immers basic, modaal of luxueus. Andere thema's zijn gezondheid, hobby's, vervoer en dergelijke. De cijfers die we daarbij tonen, zijn vanzelfsprekend zorgvuldig gecheckt. Dat is de sterkte van het geheel: de klant vult zelf zijn behoeften in, en bepaalt bijgevolg zelf ook het resultaat.”

**Maarten Dom:** “We maken het simpel, maar niet simplistisch. e-GOR is een medewerker die nooit staakt, ziek is of vertrekt. Alle klantenkennis zit strategisch en op gestructureerde manier verankerd in de makelaarsportefeuille. In die optiek is het eveneens een daadkrachtig instrument om je verkoop te rentabiliseren. Voor verscheidene makelaars is dit een extra reden om zich e-GOR aan te schaffen. Overigens, de boekhouder krijgt in beginsel de pensioenanalyse tool niet te zien. Om de eenvoudige reden dat het niet hem maar de makelaar toekomt om pensioenadvies te geven. De boekhouder ziet met andere woorden enkel de fiscale contracten. Tenzij de klant

hem inzage verleent van zijn hele e-GOR-dossier. Maar dat gebeurt in de praktijk weinig of niet.”

### **Het eerste initiatief in 2019 wordt de verhoogde inzet van robotica. Wat houdt dat in?**

**Joeri De Greef:** “De meeste verzekeraars hebben al API’s ontwikkeld. Die afkorting staat voor application programming interface. Kort gesteld komt het neer op een set aan definities waarmee software-programma’s onderling kunnen communiceren, door elkaar toegang te geven tot informatie en functionaliteiten. Denk aan online tarifieringmodules of het doorgeven van adreswijzigingen. Maar er is geen open architectuur voorhanden die al die API’s van verschillende maatschappijen combineert, terwijl dat net een aanzienlijke tijds winst zou inhouden voor de makelaar. Daar maken wij dus wel werk van: e-GOR zal uitgroeien tot een platform dat die mogelijkheden faciliteert, rond een waaier van thema’s. Met dien verstande dat de makelaar aan het stuur zal zitten: hij bepaalt welke mogelijkheden hij zijn klanten wil bieden.”

**Maarten Dom:** “Neem bijvoorbeeld een populair thema dat past in ons tweede initiatief in 2019, het aan boord nemen van de particuliere klanten van onze makelaars. Met name de reisverzekering, een complex product waarvan een veelheid aan formules op de markt is. Het levert de makelaar sowieso geen schatten op, terwijl de MiFID-regelgeving hem ertoe noopt om zijn klant nog meer dan vroeger de pro’s en contra’s van de verschillende formules toe te lichten. Dat tijdrovende en onrendabele werk nemen we uit handen met een productadviesrobot. Via een doordachte set van gepersonaliseerde vragen – die de makelaar in principe ook zou stellen tijdens een persoonlijk onderhoud met de klant – filtert de robot uit het ruime aanbod finaal die producten die het best aan de verwachtingen van de klant beantwoorden. Onze aanpak verschilt dus wezenlijk van die van prijsvergelijkingsites, waar de klant in de wirwar van dekkingen en uitsluitingen zelf moet proberen uit te vlooien welke formule het best bij hem past.”

**Joeri De Greef:** “Na de filtering heeft de klant 2 opties: ofwel maakt hij zelf zijn keuze tussen de meest aangewezen formules, ofwel neemt hij dan contact op met de makelaar. Deze laatste kan overigens ook zijn eigen appreciatie en ervaring met deze of gene formule ingeven, de robot zuiver intern binnen zijn kantoor gebruiken, of hem voor zijn klanten

van hun zelfstandige klanten, die ook hun echtgenote of partner van de voordelen van e-GOR willen laten genieten.”

**Maarten Dom:** “Uiteraard sterkt dit onze overtuiging dat we met e-GOR een grote lacune opvullen. Tegelijk weet ik uit eigen ervaring dat de grote meerderheid van de klanten, zelfstandigen dan wel particulie-

## **“We hebben er nu al POZ aan toegevoegd. Maar onze plannen gaan veel verder”**

openstellen op zijn website. En, zoals al gezegd, zullen we een waaier van thema’s die zich ertoe lenen, in de productadviesrobot opnemen. Maar nooit om de makelaar te vervangen. Integendeel, e-GOR en ook de robot zijn uitsluitend ontwikkeld om zijn positie en zijn relatie met zijn klanten te versterken.”

**Maarten Dom:** “Ik wil ook graag benadrukken dat de robot volledig MiFID-proof is. Want de klant heeft eerst zelf zijn behoeften geanalyseerd en op de vragen geantwoord, er zit een productvergelijking in, en hij kan altijd bijkomend advies van zijn makelaar inroepen.”

### **Wie staat in voor de input van de diverse productformules?**

**Maarten Dom:** “Het is evident dat de maatschappijen het best geplaatst zijn om die informatie aan te leveren. Ik doe bij deze dan ook een oproep aan zij die reisverzekeringen aanbieden. Dat is het eerste thema dat we met onze robot aansnijden. De verzekeraars die in het verleden op de kar van e-GOR sprongen, hebben daar al hun voordeel mee gedaan. Dat zal met onze robot niet anders zijn: ze kunnen hun product ermee onder de aandacht brengen, zich er correct mee positioneren en het gewenste cliënteel voor zich winnen.”

### **Het tweede initiatief: de makelaars zullen ook hun particuliere klanten via e-GOR kunnen servicen. Waren ze vragende partij?**

**Joeri De Greef:** “In feite kwam de vraag

ren, niet gediend is met een hoop papieren in hun mailbox waarvan ze de samenhang moeilijk of niet begrijpen. Volgend jaar maken we daarmee komaf door alle documenten digitaal ter beschikking te stellen en daarbij de nodige heldere toelichting te geven. De makelaars die nu al met e-GOR werken, zijn daarvan al op de hoogte. We waren immers van plan die stap al te zetten. Maar dan kwam POZ uit de lucht vallen. We hebben er toen voor gekozen eerst de module rond dit product uit te werken en te implementeren.”

### **Makelaars die nog niet met e-GOR werken, doen er dus goed aan nog even te wachten om er ook gebruik van te maken?**

**Maarten Dom:** “Wie denkt het te kunnen stellen zonder insurtech, zal het niet redden. Omdat het helpt en toelaat zich te concentreren op volwaardig persoonlijk advies, waar de klant graag zal voor betalen. Er is geen enkel alternatief op de markt dat daarin even krachtig en doelgericht ondersteunt als e-GOR, omdat het niet alleen voor maar ook door makelaars gebouwd is. Hoe uitgebreider en verfijnder onze toepassingen worden, hoe meer tijd en moeite het vraagt om ze in de dagelijkse werking van het kantoor te integreren. Dat zeg ik niet uit winstbejag, voor alle duidelijkheid. Iedere euro lidgeld die we overhouden, wordt geïnvesteerd in nieuwe toepassingen. Omdat ik er totaal geen probleem mee heb dat collega-makelaars hun voordeel doen met e-GOR. De markt is groot genoeg.”

**Jan De Raeymaecker**