

Interview

Willemot: “Het servicemodel wordt omgegooid met een vergoeding op basis van prestaties”

Op basis van twee abonnementsformules werken we met meer dan 800 makelaars samen in co-courtage.

Willemot, leverancier van diensten aan de makelaar, gooit zijn ondernemingsmodel om. In plaats van het ‘commissie op commissie’-systeem komen er twee abonnementsformules met telkens een vast dienstenpakket. Voor extra ‘à la carte’-diensten betalen makelaars dan per ontvangen prestatie. Een gesprek over het wat, waarom en hoe met CEO Benoît Willemot en bestuurder Diederik Deman.

Willemot betreft een unieke plaats in het makelaarslandschap. Willemot kan je enerzijds beschouwen als een dienstverlener die de makelaar toegang geeft tot producten en schaalvoordelen die anders moeilijk bereikbaar zijn. Anderzijds

faciliteert Willemot de makelaar in het professionaliseren van het dagdagelijkse werk, door allerlei diensten aan te bieden, zoals de online opmaak van offertes en polissen, het inscannen en bewaren van documenten, technische bijstand, marketingondersteuning en opleiding... “We plaatsen ons als dienstverlener tussen de verzekeringsmaatschappij en de makelaar en dat zonder afbreuk te doen aan diens onafhankelijkheid”, vertelt Be-

kens een gezonde economische relatie mee op te bouwen. Stel bijvoorbeeld dat de makelaar een polis wilt plaatsen van een klant die een moeilijker risico vertegenwoordigt, dan bestaat de neiging bij de maatschappij om een aantal ‘gezonde’ polissen ter compensatie te vragen. Via ons wordt dat vermeden. Onze schaal belet dat de makelaar onder druk komt te staan van een specifieke verzekeraar.”

Benoît Willemot:

“We beschouwen de commissie voortaan als iets tussen de makelaar en de klant,”



Benoît Willemot

noît Willemot. “Technisch gezien is Willemot een verzekeringsmakelaar. Alleen werken we met een achthonderdtal andere makelaars samen in co-courtage. Zij kunnen via ons zaken plaatsen op de markt en de hele markt bereiken. Een makelaar krijgt via ons bijvoorbeeld toegang tot gespecialiseerde verzekeraars, voor een polis die hij zelden verkoopt, en waar hij anders moeilijk toegang toe zou krijgen.”

“We zorgen ook voor schaalvoordeel. Een doorsnee huismakelaar kan onmogelijk bij alle maatschappijen een beperkte samenwerking hebben om daar tel-

Willemot vraagt nergens exclusiviteit. De makelaar kan van één polis tot zijn volledige portefeuille via Willemot laten lopen. Alle 850 makelaars waarmee Willemot samenwerkt zijn geregistreerd als makelaar. Er wordt ook nog samengewerkt met 35 eigen subagenten. Benoît Willemot: “Een subagent kan enkel leven via het attest van zijn hoofdmakelaar en/of zijn hoofdagent.”

VERGOEDING OP BASIS VAN PRESTATIES

Makelaars die van de diensten van Willemot gebruikmaakten, vergoedden Wil-

lemot klassiek via een systeem van 'commissie op commissie'. Maar dat systeem van 'commissie op commissie' verdwijnt. Voortaan beschouwt Willemot de commissie als iets tussen de makelaar en de klant en rekent het op een vergoeding voor de prestaties die het levert. "Vanaf nu storten we 100 procent van de verschuldigde commissie door op de makelaarsrekening, zonder onderscheid in tak, waarborg of maatschappij", zegt Benoît Willemot. "We hebben de AssurMiFID-regeling sinds een aantal jaar zien aankomen. Eén van de aandachtspunten daarin is de transparantie in de commissielonen. En we willen de compliance van de makelaar vergemakkelijken. Het eerste waar we voor hebben gezorgd, is zelf transparant worden in de toekenning van de commissielonen naar de medebemiddelaar. Dat houdt in dat we ons denken in termen van voorkeur- en andere maatschappijen verlaten, want dat maakt het transparant toekennen van de commissielonen vrij moeilijk. Bijvoorbeeld in een gecombineerde polis met een BA-auto, een Omnium en een Rechtsbijstand waarvoor een globale premie wordt aangerekend, kunnen we de percentageverdeling van de commissie onmogelijk identificeren. En de makelaars wezen ons op die lacune, heel terecht." Een tweede reden waarom Willemot zijn servicemodel losweekt van commissies heeft te maken met de mogelijke beweging in BOAR naar een verdienmodel op basis van fees, zoals dat vandaag al toegepast wordt in Leven en voor industriële polissen. "Dan zouden we uit de boot vallen", zegt Benoît Willemot. "We willen gewoon goed voorbereid zijn, wat er straks ook gebeurt."

TWEE ABONNEMENTSFORMULES

De samenwerking met de makelaar is voortaan ingekapseld in twee abonnementsformules: de Broker PRO-formule en de afgeslankte basisformule Broker GO. De introductie van de abonnementsformules wordt begeleid door de service managers van Willemot.

In beide formules krijgt de makelaar een snelle online toegang tot alle producten van de markt en een onbeperkte toe-

EEN BEETJE GESCHIEDENIS

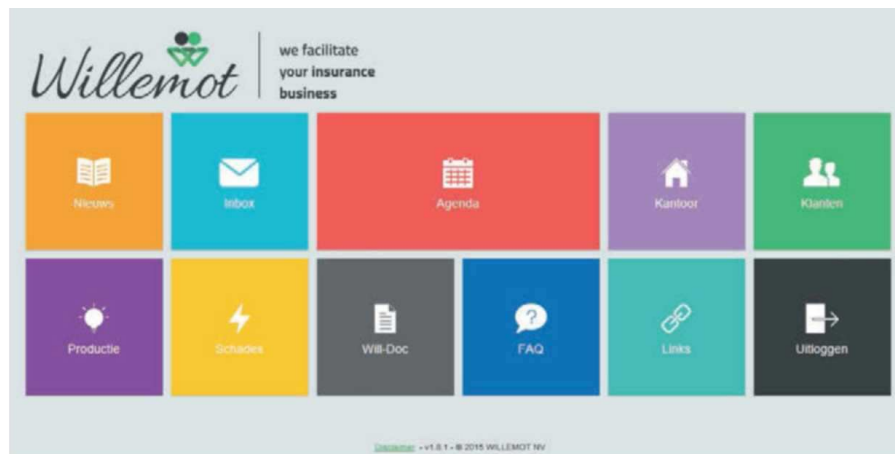
Oorspronkelijk was de stichter van de NV Willemot, Jean-Baptiste Ghesquière, werkzaam in de tabaksindustrie. Via de tabaksmarkt in Londen werd tabak ingevoerd uit Louisiana in de VS en via een netwerk van verdelers aan de man gebracht. Die verdelers waren vaak langs de spoorwegen gevestigd. Maar in 1841 voerde België accijnzen in op ingevoerde tabak, wat Jean-Baptiste Ghesquière allesbehalve fair vond. Het noopte hem zijn tabaksverdelers aan te spreken met de vraag om ook verzekeringen te gaan verkopen. "Je kunt dus zeggen dat Willemot 'per accident' in de verzekeringen is beland, omdat de buitenlandse tabak uit de markt werd geprijsd", vertelt Benoît Willemot. "Toen ik in het bedrijf begon in 1984 was er inderdaad nog een makelaar, een zekere Didier Van Leynsele uit Dottenijs, die een tabakswinkel en een verzekeringskantoor uitbaatte. De oorspronkelijke internationale link met Londen zorgde er ook voor dat mijn voorvader veel contact had met Londense en andere buitenlandse verzekeringsmaatschappijen. Maar een arrest van het Hof van Cassatie heeft die samenwerking verbroken, omdat die buitenlandse vennootschappen 'in België geen recht van bestaan hadden', vermits 'ze niet waren erkend door de Koning'. De dochter van Jean-Baptiste Ghesquière trouwde wat later met Polydore Willemot."

Tot 1960 was Willemot een makelaar met een uitgebreid net van aanbrengrers, eigen agenten. Vanaf 1960 werd de dienstverlening uitgebreid naar de makelaars en is de portefeuille van eigen verzekerden quasi volledig afgebouwd, om zich toe te leggen op het ondersteunen van de makelaar.

"Die ondersteuning gebeurt van in het begin op verschillende manieren: bijstand in vorming, bijstand in knowhow en – dat wordt belangrijker en belangrijker – technologische bijstand", zegt Benoît Willemot. "Je kunt echt zeggen dat we een voorloper zijn in de digitalisering. Hoe is dat gekomen? In 1984 nam ik het bedrijf over en binnen de drie jaar hebben we het zakencijfer verdubbeld. Dat had een praktisch gevolg. Want we hadden heel veel makelaars met heel veel kleine klanten met een kleine omzet per polis. En we hielden alle dossiers nog altijd bij in hangmappen. Met de verdubbeling van het zakencijfer hadden we gewoon de plaats niet meer om al dat papier te stockeren. In het begin van de jaren tachtig gebruikten we al een beheersysteem op het niveau van de data. In 1988 hebben we dan een scanningsysteem ingevoerd, Mega-Doc, in samenwerking met Philips. Dat systeem zat in een heel grote kast, ongeveer zes meter lang en twee meter breed, waar je optische schijven in moest stoppen en het was verbonden met ons datasysteem. Telkens je data bekeek, kon je via Mega-Doc ook het bijhorende beeld raadplegen. Vanaf 1988 zijn we alle nieuwe stukken stelselmatig gaan scannen en werd het papier vernietigd. Dat gebeurde ook telkens een dossier uit het klassement werd gehaald. Ik ben toen door Philips zelfs gevraagd om in Parijs te komen spreken over ons pionierswerk, met naast mij iemand van Urbaine U.A.P., een van de grote Franse verzekeraars. Het bleek dat Urbaine U.A.P. toen over drie operationele posten beschikte waarop je de gescande beelden kon bekijken. Wij hadden er op hetzelfde moment al een stuk of 27. Mega-Doc kostte ons in 1986 20 miljoen Belgische frank aan basisinvestering. Dat was toen heel wat. Maar voordien waren er negen mensen nodig voor het beheer van ons klassement, en een heel systeem van interne kantoorliften om de dossiers heen en weer te brengen. Dankzij het scannen kon dat dossier tegelijkertijd door verschillende mensen bekeken worden. En de mensen die in ons klassement werkten, hebben we veel efficiënter kunnen tewerkstellen. Dat systeem heeft de basis gelegd voor wat we vandaag doen. Alle makelaars waarmee we samenwerken, krijgen via internet toegang tot alle data en beelden die betrekking hebben op hun portefeuille, tot al de algemene voorwaarden en tot alle software die we in huis hebben."

gang tot de portaalsite waarop hij alle gegevens die op zijn portefeuille bij Willemot betrekking hebben kan consulteren. Verder bieden beide formules toegang tot alle softwaretoepassingen voor tarificatie en polisopmaak die op de servers van Willemot draaien. Daarmee kan de makelaar dus online tarieven berekenen en polissen opmaken. Willemot zorgt er ook voor dat alle elektronische documenten die betrekking hebben op de portefeuille in beheer op een duurzame en veilige manier worden bewaard. “De makelaar kan online zijn volledige portefeuille inkijken, dossiers, schades, boekhouding...” zegt Benoît Willemot. “Er zijn wel twee soorten documenten die we niet ter beschikking stellen: alles wat onder het medisch geheim valt, en de briefwisseling die betrekking heeft op fraude of een vermoeden van ...”

Zowel de GO als de PRO-formule geven de makelaar toegang tot extra dienstverlening, waarvoor dan per transactie



maar we willen zelf zo efficiënt mogelijk kunnen werken in het kostenvoordeel van de makelaar. En als er iets is dat onze mensen in hun werk stoort, dan is het toch de telefoon. Wie een PRO-abonnement onderschrijft, mag ons altijd bellen.”

COMPLIANT

Verder bevat de PRO-formule nog tal van uitbreidingen. De makelaar krijgt standaard een eigen persoonlijke website waarvoor Willemot de basiscontent aanlevert en updatet. Die website kan de makelaar voor een groot gedeelte personaliseren met informatie over het eigen kantoor, foto's, logo en eigen kleuren. Benoît Willemot: “Aan de basis is deze website al zoveel mogelijk Assur-MiFID-compatibel gemaakt. Hij bevat alle wettelijk verplichte informatie, over belangenconflicten, de ombudsman, privacy, commissielonen... De makelaar kan in die informatie ook zelf wijzigingen aan-

bringen.” Diederik Deman vult aan: “Je kunt stellen dat de website voor 85 procent door onszelf wordt geüpdatet met de meest recente content. Dat maakt dat die website altijd actueel is en altijd de juiste informatie bevat, zowel op commercieel vlak als wat de Assur-MiFID-verplichtingen betreft. De overige 15 procent, het centrale venster van de website, kan de makelaar vrij invullen om zichzelf en zijn services voor te stellen. Ik wil ook vermelden dat deze hele structuur aan alle vereisten voldoet qua redundantie en dus altijd online zal zijn, en geoptimaliseerd is voor zoekmachines, zodanig dat de makelaar op het web een grotere aanwezigheid zal hebben.”

Met het faciliteren van de eigen website voor makelaars, het permanent up-to-date houden daarvan en het solidariseren van de websitekosten, speelt Willemot in op een grote nood. Diederik Deman: “Er zijn nog heel veel makelaars zonder website. Een goede website slurpt toch een flink deel op van het

communicatiebudget van de makelaar. En vaak merk je dan dat die duur betaalde websites niet geactualiseerd worden, omdat de tijd of de middelen daartoe ontbreken. Vaak is de inhoud van de website op het ogenblik dat die live gaat al verouderd.”

Vast onderdeel van de website is een button waarmee de eindklant toegang krijgt tot het eigen dossier en de briefwisseling daarin. Benoît Willemot: “Uiteraard zal de klant enkel die inhoud kunnen zien van de polissen die via ons lopen. Informatie over polissen die niet via ons lopen, kunnen we ook niet tonen. Indien de makelaar reeds over een website beschikt, kunnen we via onze button op die website dezelfde toegang tot dezelfde informatie voorzien.”

De klant krijgt bij Willemot dus een volledige inblik in zijn dossier, iets waar sommige makelaars toch niet meteen voorstander van zijn. Benoît Willemot: “Aangezien Assur-MiFID de volledige transparantie voorziet naar de eindklant, zie ik ook niet in waarom we iets voor die eindklant zouden willen verbergen. Die houding heeft geen enkele zin meer. Bovendien zou het meer administratief werk meebrengen om het te verbergen, hetgeen ook maar tijdelijk zou lukken, want als er ooit een vraag over komt, dien je de informatie toch open te stellen.”

RAPPORTERING NAAR KLANT

Willemot zorgt in de PRO-formule ook voor een jaarlijkse rapportering naar de klant met een overzicht van zijn behoefteteanalyse, polissen, schade... Benoît Willemot: “Assur-MiFID verplicht de makelaar om de eindklant geregeld een rapport daarover te bezorgen. Ook hier willen we de makelaar ontzorgen. Wij ontwikkelen op dit ogenblik een systeem waarvoor we voor de PRO-makelaar, in zijn naam, jaarlijks naar de eindklant een mail kunnen richten met daarin een lijst van zijn behoeften zoals ze bij ons bekend staan. De vraag die daarbij past is of de klant wil dat het zo blijft en of er geen wijzigingen zijn in de persoonlijke behoeftesfeer. We zouden daar ook

graag een soort activiteitenrapport aan willen toevoegen, waardoor het voor de klant duidelijk wordt wat de makelaar allemaal voor hem ondernomen heeft. De veiligheid die we zo voor de makelaar inbouwen is de volgende: als we transparant zijn naar de klant omtrent zijn behoefteteanalyse, kan die klant op een later tijdstip ook nooit opwerpen dat de makelaar hem nooit op een bepaalde behoefte heeft gewezen, of hem nooit te mogelijkheid heeft gegeven die behoefte kenbaar te maken.”

Diederik Deman: “Eigenlijk bieden we een model aan waarbij Willemot inzicht heeft in de totaliteit van alle dossiers, de makelaar inzicht heeft in zijn portefeuille die via ons loopt, en de eindklant inzicht heeft in zijn portefeuille bij die makelaar. De informatie die men kan inkijken bestaat enerzijds uit een dataoverzicht – welke polissen men heeft onderschreven, welke waarborgen die bevatten en

welke premie men daarvoor betaalt – en anderzijds een overzicht in beeld. Dat is de basisstructuur waarmee we de klant maximale transparantie willen bieden in wat de makelaar voor hem doet, en dat in de luiken polisbeheer, schade, vervaldatum en behoefteteanalyse.”

FACILITATOR

Willemot kan al deze informatie continu gericht aanbieden, omdat heel het ICT-verhaal tussen verzekeraar, Willemot, makelaar en klant volledig geïntegreerd verloopt.

Diederik Deman: “We zijn een facilitator. We maken het leven van de makelaar gemakkelijk. Dat is de rode draad die door ons servicemodel loopt. We faciliteren de toegang van de makelaar tot de bestaande online productgamma’s. De makelaar creëert via de IT-oplossingen van Willemot een klant, zet een

Samenwerkingspakketten

- Maandelijks abonnementen of service op maat: vind de formule die het best bij uw situatie en behoeften past**
- Package Broker GO**: Een snelle en directe toegang tot alle verzekeringsproducten van de markt en technische bijstand met handige tools waar nodig.
- Package Broker PRO**: Een pakket van services om uw beheer eenvoudiger te maken en u toe te laten uw portefeuille uit te breiden waartoe aan alle wettelijke verplichtingen wordt voldaan.
- Service op maat**: Een aanbod à la carte om u te begeleiden bij het opstarten van uw verzekeringsactiviteit, het beheren van uw portefeuille en bij het opstellen van offertes op maat.

TARIEF VOOR DE MAANDELIJKSE ABONNEMENTEN voor verzekeringsbemiddelaars

	Pakket GO 50€ per maand	Pakket PRO 100€ per maand	Pakket SUBPRO 150€ per maand
Toegang tot alle VERZEKERINGSPRODUCTEN en bijbehorend beheersprogramma	•	•	•
Technische bijstand (productie en schadebeheer) en opleidingsmogelijkheden	Optie	•	•
Handige tools voor het beheer en de verbetering van uw productie	Optie	Optie	Optie
Bijstand en service bij het verkoopproces	•	Optie	Optie

Het beschikbare dienstenaanbod PRO

Verbinden	Ondersteunen	Verbeteren	Groeien
Volledig productaanbod	Verzekeringsbijstand productie schadebeheer	Online kantoor & Databewaring op lange termijn	Verkoopcoaching
Online beheertool	Algemene technische bijstand	Contactcenter	Portefeuilleaudit
	Opleiding	Vergelijkende offertes	Website makelaar
		Risicobeheer	Klantenportaal
		Jaarlijkse rapportering naar de klant	Marketingondersteuning



ket richten we ons op de makelaar die administratief ontzorgd wil worden en zich wil focussen op zijn kerntaak, het ontmoeten, luisteren naar en verzorgen van de klant. Natuurlijk kun je zelf ook in je kantoor documenten blijven scannen en indexeren, maar je kunt dat nooit aan onze kostprijs. We rekenen gemiddeld 0,6 euro per document, of het nu twee of vijftig pagina's bevat en gemiddeld 0,06 euro per vervalddagbericht, met gepersonaliseerd logo van de makelaar en ruimte voor commerciële boodschappen. Broker PRO is ook een belangrijk hulpmiddel om snel Assur-MiFID compliant te kunnen werken. Denk aan de website. Denk aan het periodieke rapport. We richten ons dus ook op de makelaar die zeker wil zijn van zijn compliance en juist wil communiceren, maar beseft dat hij qua schaal te klein is of dat het hem aan tijd ontbreekt om zich daar echt in te bekwamen of daar efficiënt mee om te gaan."

aantal stappen in het behoeftenonderzoek en de risicoanalyse van de klant, en wordt van daaruit gefaciliteerd naar de applicatie die binnen de maatschappij draait. In die applicatie doet de makelaar zijn ding volgens het aanbod van de maatschappij. Om het moment dat de makelaar sluit, worden alle informatie, data en beelden geïntegreerd in onze databestanden en in de makelaarsomgeving, waardoor ook de eindklant meteen kan zien wat de makelaar voor hem heeft aangemaakt. Wat bij de verzekeraar wijzigt, wordt meteen overgezet in

het systeem van Willemot, geïntegreerd in de onlinetool en geïntegreerd in het klantenverhaal."

IN DE PRIJZEN

De GO-formule kost 50 euro per maand. Voor de PRO-formule betaalt de makelaar een vaste vergoeding van 100 euro per maand. De subagenten van Willemot werken allemaal via de PRO-formule en

OOK IN LOUVAIN-LA-NEUVE

De nieuwe abonnementsformules worden sinds oktober 2015 uitgerold. De eerste streefcijfers werden vroeger dan voorzien gehaald. "Dat geeft aan dat de



Diederik Deman

Diederik Deman:

“Onze PRO-formule is een belangrijk middel om snel Assur-MiFID compliant te kunnen werken”

betalen daarvoor 150 euro per maand. "In eerste instantie is onze doelgroep de kleinere professionele makelaar", zegt Diederik Deman. "Maar we merken steeds meer dat ook grotere makelaars op onze diensten een beroep gaan doen."

"De GO-formule is bedoeld voor makelaars die onze technische bijstand en administratieve hulp niet nodig hebben, maar wel op zoek zijn naar een stallingscentrum omdat ze bepaalde polissen zelf niet kunnen plaatsen. Met het PRO-pak-

vraag naar ondersteuning en duidelijkheid nog toeneemt", zegt Benoît Willemot. "Het werk van de makelaar wordt er niet eenvoudiger op, ondanks alle beloftes van de verzekeraars. Het lijkt er zelfs op dat verzekeraars eerder de neiging hebben om alles nog wat meer te compliceren. Ook vanuit het Franstalig landsgedeelte is de vraag naar onze dienstverlening groot. Midden 2016 starten we daarom met een vestiging van Willemot in Louvain-la-Neuve."

Hans Housen