

Interview

PORTIMA: “De beheersoftware zal steeds meer assisteren”

Hoe staat het met de vernieuwingen in het Portima-aanbod? Een gesprek met Jan Peeters (CEO), Peter Poelmans (Broker Experience Owner Brio) en Tine Slegers (Product Owner MyBroker en Brio Mobile).

Tijdens de productshow in september vorig jaar zijn nieuwigheden aangekondigd voor 2021. Welke nieuwigheden werden intussen uitgerold?

Peter Poelmans: “We zitten in de uitrol van de nieuwe beheerschermen in Brio. Dagelijks activeren we 150 kantoren (het interview vond midden januari plaats, op een moment dat de uitrol bijna was afgerond). Het beheer van de klant is makkelijker en overzichtelijker gemaakt en er zijn nieuwe functionaliteiten. Voortaan assisteert Brio de makelaars om het klantendossier te vervolledigen. Via indicatoren wordt met een kleurco-

de aangeduid als er in een cluster (logische bundeling van gegevens) aanbevelen gegevens ontbreken. In dat geval wordt de indicator rood. Zo weten de makelaars welke informatie ze best nog

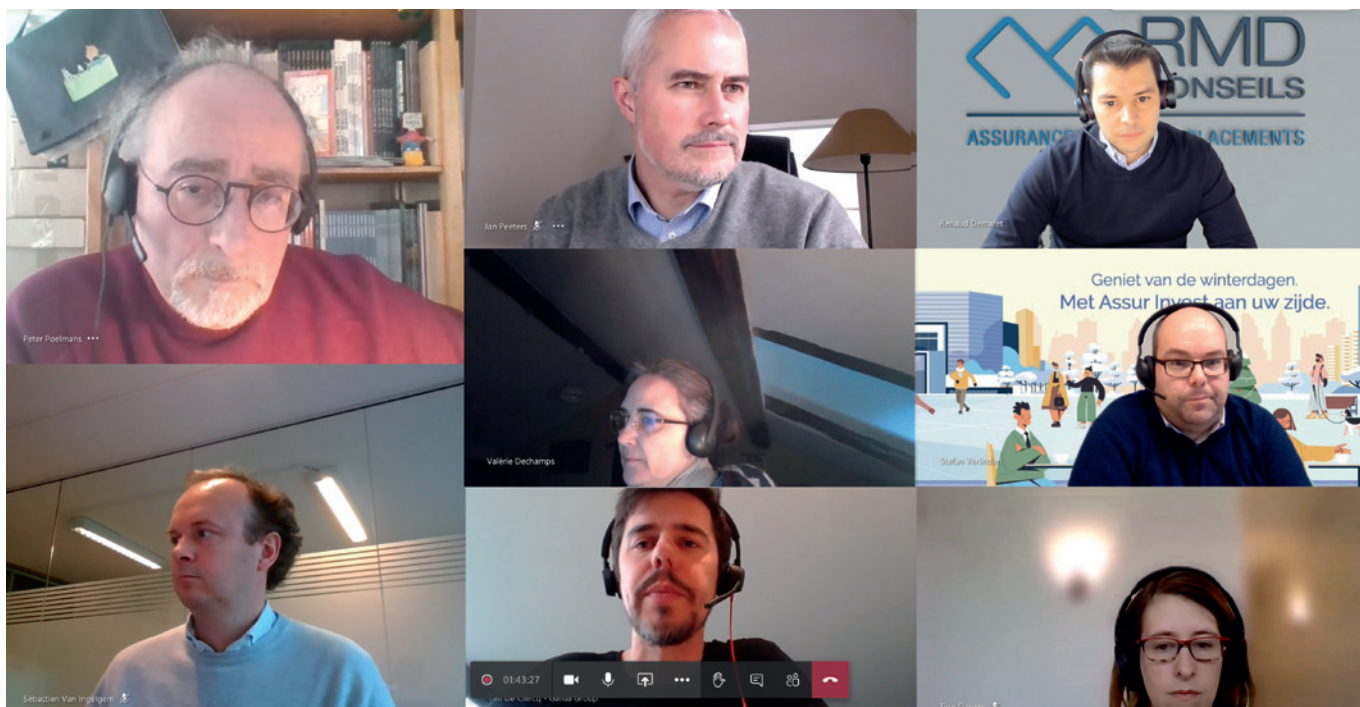
ren. Dat zal ook een rol gaan spelen in één van onze projecten voor 2021 waarbij we het beheer van zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen willen optimaliseren.”

“We hebben voor Portima Connect in een API-platform geïnvesteerd, om tussen makelaars en verzekeraars en andere actoren in realtime gegevens uit te wisselen”

opvragen. Brio werkt voortaan met suggesties. Als je een nieuwe klant toevoegt en die is familie van een andere klant, stelt het programma voor om die klanten te groeperen.”

Jan Peeters: “Dat inzicht in relaties is bijvoorbeeld belangrijk als een klant privéklant is en tegelijk bestuurder van een onderneming. We maken het makkelijker om die belangrijke relaties te capte-

Peter Poelmans: “Dat zachte sturen is de richting die we uitwillen. Brio is niet enkel een tool om dingen te ‘stockeren’, maar een intelligente assistent in het dagelijks werk en beheer. Brio helpt de makelaar om de beschikbare functionaliteiten meer te gebruiken. De bedoeling is om de makelaar in Brio doorheen het volledige commerciële proces stap voor stap te begeleiden, van prospectie tot afsluiten van een contract.”



Wat is er al vernieuwd binnen Portima Connect?

Jan Peeters: “We hebben in een API-platform geïnvesteerd, om tussen makelaars en verzekeraars en andere actoren in realtime aan gegevensuitwisseling te doen (Application Programming Interface is een verzameling definities op basis waarvan computerprogramma's met elkaar kunnen communiceren). API's zorgen ervoor dat de database van de makelaar altijd up-to-date is met de noodzakelijke informatie van de verzekeraar. Heeft de makelaar bepaalde realtime-informatie nodig, dan kan die in realtime worden opgevraagd. Denk aan de waarde van een belegging in tak 23. API's zijn eveneens bruikbaar voor administratieve taken zoals het in orde brengen van domiciliëringen. De maatschappijen zijn intussen volop bezig met de ontwikkeling van deze API's. We moeten bovendien blijven investeren in de normalisering (Telebib2), zodat deze relevant blijft voor alle spelers in de sector, inclusief de insurtechs.”

Hoe staat het met het digitaal handtekenen? Kunnen eindklanten met MyBroker intussen ondertekenen met itsme, eID of via een e-mail of sms?

Jan Peeters: “De sector vraagt om verder te dematerialiseren en de factuur van bpost te verlagen. De eindklant wil ook meer gemak bij het digitaal ondertekenen. Vandaag verlangen we nog van de eindklant dat die de MyBroker-app installeert. Die drempel remt af. Het gaat om het verhogen van de convenience. Vandaar ons initiatief om binnenkort te kunnen ondertekenen op diverse manieren: via e-mail en sms met een one-time code, via de eID als de klant over een kaartlezer beschikt en via itsme. De klant van de makelaar krijgt dan een uitnodiging om een document digitaal te ondertekenen via de meest geschikte methode. De ambitie is om die mogelijkheid voor de zomervakantie uit te rollen.”

Zijn de vier mogelijkheden om te ondertekenen allemaal even veilig?

Jan Peeters: “Er moet een dialoog zijn tussen de makelaar en de klant vooraleer er een uitnodiging komt om een document te ondertekenen, waardoor de klant weet 'Ik mag dat verwachten'. Out of the blue gaan er vanuit Brio geen mails vertrekken met de vraag om te ondertekenen. De makelaar behoudt het initiatief over die digitale handtekenin-

in Brio, is het niet de bedoeling dat de makelaar de klanteninformatie nog eens opnieuw in de module moet ingeven. De informatie wordt uit Brio opgehaald. En omgekeerd, als er extra informatie nodig is om het tarief te berekenen, wordt Brio daarmee aangevuld. Het werk gebeurt in één en dezelfde database.”

“Brio is niet enkel een tool om gegevens te stockeren, maar een intelligente assistent”

gen. We gaan het ondertekeningsproces wel volledig integreren op de relevante plaatsen in de broker journey binnen Brio.”

Hoever staat het met de multi-tarificatietool voor Auto?

Peter Poelmans: “Qua design zitten we in de eindfase. We willen voor de zomer een eerste concrete versie uitrollen. Daarin zullen we starten met vijf maatschappijen: AG, AXA, Baloise, Allianz en Vivium. Daarnaast zijn er andere verzekeraars die al duidelijk interesse tonen om mee te werken. Hun intrede wordt voorbereid. Iedere verzekeraar die erbij komt, betekent dat we een extra stukje maatwerk doen, om ervoor te zorgen dat de schermen klaar zijn zodat op elk moment voor elke maatschappij de juiste parameters worden opgevraagd en ingevuld. We gebruiken hiervoor de API-techniek. De tariefberekeningen gebeuren in realtime binnen de maatschappijen, maar om dat te kunnen, hebben ze natuurlijk alle informatie nodig. De nieuwe tarificatiemodule wordt volledig geïntegreerd in Brio. Als de klant al bestaat

Hoe mobiel werken de makelaars vandaag?

Tine Slegers: “Steeds mobieler, daarvoor gebruiken ze de Brio app (Brio mobile) op smartphone of tablet. We tellen nu een zevenduizend makelaar-gebruikers. De tabletversie bestaat al een paar jaar. In april 2019 is de smartphone-versie gelanceerd. Sindsdien hebben we een vertienvoudiging van het gebruik gezien. Sinds 2020 hebben we nog eens een verdubbeling. Dat is vooral omdat klanten de makelaar blijven contacteren, ook 's avonds en in het weekend. Dan is het als makelaar erg handig snel even op een smartphone het dossier van de klant te kunnen raadplegen. Maar ook wanneer makelaars op bezoek gaan bij hun klanten biedt Brio mobile een meerwaarde: ze kunnen er de eID van hun klanten mee inlezen en documenten laten ondertekenen.”

Gebruiken de eindklanten de tools anders sinds corona?

Tine Slegers: “We horen van onze makelaars dat de klanten dit meer en meer



's avonds doen. De klanten kunnen immers in MyBroker 24/7 hun verzekeringen raadplegen en zelfs berichten sturen via de chat. Sinds de eerste lockdown zien we dat makelaars serieus inzetten op MyBroker, om het contact met hun klanten te behouden. Het gebruik ervan is met dertig procent gestegen. We zijn nu bezig met de lancering van de nieuwe MyBroker web-klantzone. Gebruikers kunnen zich voortaan aanmelden met itsme en het dashboard werd in een nieuw jasje gestoken met de kleuren en het logo van Brocom, een gekend merk dat vertrouwen oproept bij consumenten.

We gaan er dus van uit dat er nog meer gebruikers zullen komen.”

Zijn er functies in jullie software-oplossingen die te weinig worden gebruikt?

Peter Poelmans: “Als ik naar Brio kijk, zijn er natuurlijk nog altijd makelaars die de uitgebreide functionaliteiten van Brio niet genoeg gebruiken. Anderen gaan soms wat te oppervlakkig om met klanten- en prospecteninformatie. Dat gaan we nu nudgen door de indicatoren te kleuren, want dat huidige gebrek aan

datakwaliteit vertaalt zich naar het gebruik van de tools. Want Brio beschikt net over krachtige analysetools. Er is ook nog ruimte voor verbetering in het activiteitenrapport, dat automatisch registreert wat de makelaar in het beheer van het kantoor en in de relaties met maatschappijen doet. Dat activiteitenrapport kan dienen om belangenconflicten te acteren en in het kader van de antiwitwaswetgeving. Er zitten enorm veel toepassingen onder ... ”

Hoe kunnen makelaars de programma's intenser leren gebruiken?



European Solvency II law, 2020

An essential aid for all those seeking to understand the European Solvency II framework.



European insurance expert Lieve Lowet (member of the Belgian Commission for Insurance) has been involved in the Solvency II project since its early stages. As head of Schuman European Affairs, she specializes in insurance and financial matters, with specific knowledge of Solvency II. She holds a law degree and a B.A. in philosophy from KU Leuven and an M.A. in International Affairs from the Johns Hopkins University, SAIS Europe at Bologna

As of 1 January 2016, European insurance and reinsurance undertakings are subject to a new EU regulatory and supervisory regime. Solvency II is a harmonized prudential framework, with requirements for risk-based capital, governance and risk management, public disclosure and supervisory reporting.

The Solvency II framework consists of several levels:

- the 2009 Framework Directive, including the basic principles of Solvency II (level 1);
- the implementing measures: the 2015 Commission Delegated Regulation, which further develops the principles laid down in the Framework Directive; a series of Commission Implementing Regulations detailing implementing technical standards; and a limited number of Commission Delegated Decisions granting equivalence (level 2);
- the Guidelines, issued by the European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), applicable on a comply or explain basis (level 3).

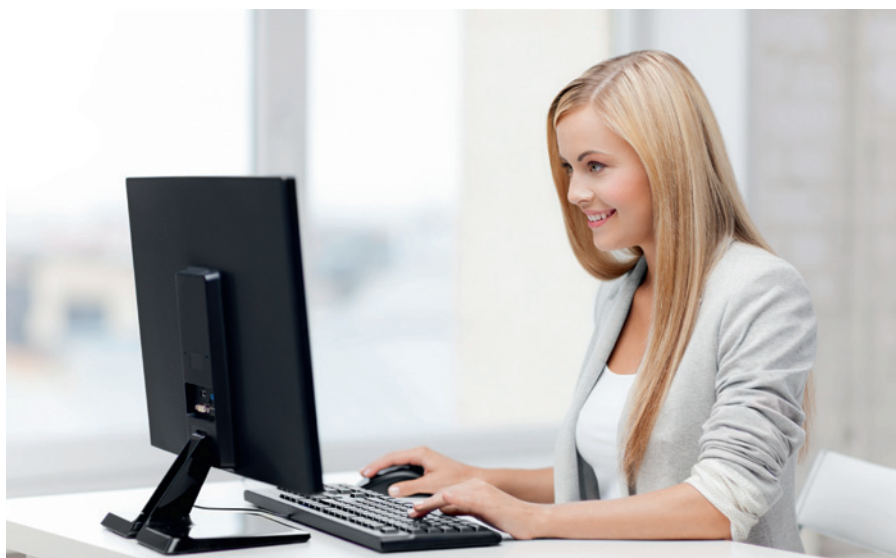
'European Solvency II law, 2020' updated and edited by Lieve Lowet contains all primary source material: the Solvency II Framework Directive, the implementing measures, and the EIOPA Guidelines, all coordinated with the latest amendments. A coordinated version of the recently amended EIOPA Regulation has been added to make this compilation practical and complete. The coordinated Regulation on sustainability related disclosures in the financial services sector is included as addendum as this Regulation supplements the provisions of the Solvency II Framework Directive.

The book is widely acknowledged as the only single source book of the Solvency II framework and its 2020 edition lays in the meantime already on the desk of lawmakers, supervisors, regulators, researchers, risk managers, professors, lawyers, actuaries, lobbyists and insurance professionals alike both in the EU and in the rest of the world.

This fourth edition of the European Solvency II law book is a two-in-one book, each paper version includes a personal code for an e-book version which can be accessed on smartphones, laptops and e-readers. This two-in-one concept makes this compilation easy to use and easy to search. It is an invaluable instrument for all those using, studying, advising on and improving Solvency II, as they find herein the complete and most up to date texts concerning Solvency II in one volume.

European Solvency II law 2020 is published by Knopsbooks.com
ISBN 978-9-4603-5531-8
<https://en.knopsublishing.be/shop/books/civil-law/european-solvency-ii-law-2020>

Peter Poelmans: “We zeggen vooral, gebruik alle functionaliteiten die voorzien zijn. Gebruik onze contextuele helpfunctie. Wie bijvoorbeeld voor het eerst een anti-witwascontrole moet doen, kan filmpjes bekijken die de stappen uitleggen. De makelaars kunnen ons ook vragen om een doorlichting te maken van hun Brio-gebruik. Aan de hand daarvan werken we een actieplan op maat uit. De makelaars kunnen zo’n coaching vrijwillig aanvragen. Die coachings zijn nu ook geïntegreerd in ons opstartproces om de makelaars na enkele maanden bij te sturen en bij te laten leren.”



Wat is de roadmap om de processen nog meer gebruiksvriendelijk en efficiënter te maken?

Jan Peeters: “We willen meer convenience voor de makelaar en de eindklant. We willen het overzichtsscherm uitbouwen naar een 360-graden-blik van de klant. We gaan dat in fases doen. Daarnaast willen we ‘work anywhere’ promoten. In het tweede semester zal Brio gebruikt kunnen worden zonder dat Por-

tima Connect geïnstalleerd moet worden op de desktop. Verder willen we inzetten op krachtenbundeling met oplossingen van derde partijen, via API’s voor gegevensuitwisseling. We gaan hiervoor zorgvuldig te werk. De makelaars moeten echt de vragende partij zijn voor de toepassing en er moet een complementariteit zijn met Brio. Denk bijvoorbeeld aan de integratie van telefonie. Vandaag zijn er tientallen providers actief in Bel-

gië. We gaan een telefonie-API ontwikkelen en aanbieden aan de spelers in de markt. De volgorde van onze prioriteiten is 1) de multi-tarificatiemodule in Auto, 2) de digitale handtekening, 3) de commerciële ondersteuning naar zelfstandigen en vrije beroepen, en 4) de API met derde partijen.”

Hans Housen

MAKELAARS AAN HET WOORD

Stefan Verlinden, Assur-Invest: “De nieuwe schermen vragen in het begin een aanpassing. Vroeger stond alles verspreid, maar we wisten waar het stond. Nu staat alles samen, maar dat zijn we nog niet gewoon. Maar alles samen is de verbetering gigantisch. Het opzetten van een nieuwe klant verloopt veel efficiënter met het nieuwe systeem. De rode en groene vinkjes zijn een echte hulp om na te gaan of alle essentiële klantgegevens zijn ingevuld. De navigatie met alle tabs is veel intuïtiever dan vroeger. De vormgeving van de schermen trekt meer aan om data-velden in te vullen. De schermen ogen frisser, mee met de tijd.”

Renaud Demaret, RMD Conseils: “De schermen zijn veel efficiënter, al is het een grote verandering en vergt het een aanpassing. Als je de schermen eenmaal onder de knie hebt, is het veel

gemakkelijker om de gegevens te voltooien. Het beheer van familierelaties, zakelijke relaties ... verloopt efficiënter. We besparen tijd doordat de schermen sneller opeenvolgen. En de invulgraad van de essentiële velden is echt gestegen, wat ons in de toekomst veel tijd bespaart en een sterkere database oplevert”.

Sébastien Van Ingelgem, A. Van Ingelgem et Fils: “De nieuwe Brio-schermen voor klantenbeheer zijn duidelijk meer bij de tijd en gebruiksvriendelijker. Dat helpt ons om onze activiteiten beter te realiseren. En er zijn meer signalen die ervoor zorgen dat onze wettelijke verplichtingen worden nagekomen en dat we in orde zijn ten opzichte van de klant. De effecten van dat beter coderen, zullen we binnen het kantoor geleidelijk voelen. De nieuwe aanpak zal het voor de nieuwe

medewerkers vooral gemakkelijker maken om aan de slag te gaan.”

Tim De Clercq, Garda Group: “Ik kan het daar alleen maar mee eens zijn. De data die nu gegroepeerd staan op de juiste plaatsen, is een grote plus. De icoontjes die aangeven of er data ontbreekt, dat kan nog wel verbeterd worden, want afhankelijk van het kantoor zijn er andere data die belangrijk zijn. De eenvoudige creatie van een klantenfiche betekent een grote plus, die in de toekomst kan doorgetrokken worden voor het creëren van andere documenten die dan misschien maar een beetje moeten aangepast worden. Je ziet nu meteen of bepaalde documenten aanwezig zijn of niet. Je moet niet meer gaan zoeken, je ziet meteen of de identiteitskaart, het rijbewijs enz. aanwezig is.”