

Interview

“Het innovatieve komt vaak van de makelaar”

BVVM-voorzitter Mark Leysen: “We moeten niet harder, maar slimmer werken.”

“**W**e zijn er ons onvoldoende van bewust dat de digitalisering en artificiële intelligentie onze manier van werken zal wijzigen”. Die boodschap van Mark Leysen kleurde op 30 mei de BVVM-jaarvergadering in de Brusselse Autoworld. We spraken af met de BVVM-voorzitter.

Een decor van oldtimers, en technologie-goeroe Peter Hinssen die de grote makelaars kwam bijpraten over *the day after tomorrow*. De analoge dag van gisteren en de digitale van overmorgen liggen mijlenver uit elkaar...

Enkele maanden voordien was gastspreekster Peter Hinssen al aan notarissen gaan vertellen dat Blockchain-technologie het testament – de papieren door de notaris bewaarde versie zoals we die nu kennen – overbodig maakt. “Als je je nog niet bewust bent van die Blockchain-technologie, zeker opzoeken, instuderen en in de gaten houden”, zei Hinssen. Of zoals hij het strak samenvatte: de wereld van

morgen is er tegelijk een van Waauw! en Auwch! “We moeten 70% van de tijd bezig zijn met vandaag, 20% met morgen en 10% met overmorgen”, zei Hinssen. “Als ik dat zeg, dan antwoordt iedereen meestal, ‘Ja, dat doe ik al’. Maar in praktijk spendeert men 93% van de tijd aan vandaag, is men 7% bezig met morgen en 0% met overmorgen. De vraag is, waar ben jij mee bezig? En hoeveel tijd gaat er nog op aan de SOY, de Shit Of Yesterday?”

OPROEP

BVVM-voorzitter Mark Leysen staat bekend als een discrete ondernemer. Maar over het thema digitalisering wil hij graag praten.

king gaf. Een beetje verder begonnen we ook eigen teksten te schrijven, meer aangepast aan de dekkingsnood van de cliënt. Zo zijn we opgeschoven van een makelaar naar een consultant. We worden ook meer en meer anders vergoed, op basis van een fee. Maar wat er nu aankomt, is dat de manier waarop we ons werk uitvoeren, verder gaat veranderen. De wereld van de verzekeringen gaat de volgende jaren sterk wijzigen.”

“Dertig jaar geleden werkten we met ponskaarten, en je had een hele groep van mensen die gewoon ponskaarten aan het maken was. Er was een dactylo-pool. Er werden bandjes ingesproken die met een bode naar een andere verdieping werden gebracht, om daar te

“Ook het makelaarsberoep wijzigt. Wees ervan bewust dat het allemaal veel sneller gaat,”



Mark Leysen,
voorzitter BVVM & CEO Vanbreda

Mark Leysen: “Als er gepraat wordt over verzekeringen, dan leest men in de krant vaak over verzekeraars, maar over de makelaar-consultant wordt weinig gesproken. Ook ons beroep wijzigt. En wees je ervan bewust dat het allemaal veel sneller gaat. Dat is de boodschap van vandaag. Ik wil dat men zich daar meer bewust van is.”

“25 jaar terug waren we makelaar. We brachten een cliënt, in ons geval een particulier, een bedrijf of een organisatie zoals een ziekenhuis of een universiteit, samen met iemand die verzekeringsdek-

worden uitgetikt. Vandaag zijn die jobs allemaal verdwenen. Datzelfde zal gebeuren met een aantal jobs van vandaag. Niet disruptief, niet via een big bang, maar we moeten er ons wel van bewust zijn dat de menselijke approach van onze job meer en meer zal gecombineerd worden met technologie. Ik geef een voorbeeld, door de data die nu in computers opgeslagen wordt, gaan we veel beter aan onze cliënten kunnen uitleggen welke dekking nodig is en welke polis moet uitgeschreven worden. Op basis van die data zullen we eveneens nog betere preventie-adviezen kunnen

geven en beter kunnen begeleiden. Die nieuwe evolutie is heel uitdagend, maar we moeten er wel op tijd mee bezig zijn.”

Op tijd mee bezig zijn... Is het niet al een beetje te laat?

Mark Leysen: “Nee, dat denk ik niet. Als makelaar-consultant komen we altijd wat later aan bod. Als ik de vergelijking maak met de banken, die zijn altijd de eerste in de ketting. Maar mensen hebben elke dag hun bank nodig. Een verzekering, die heb je niet elke dag nodig. Ons beroep is voor een groot stuk consultancy geworden. En het niet-repetitieve maakt daar een groot stuk van uit. Ik denk dat de grote big bang daar gebeurt waar er in massa gestandaardiseerd wordt. In de toekomst zullen ‘eenvoudige verzekeringsoplossingen’, zoals een brand- of autoverzekeringen voor particulieren, online verkocht worden. Dit zal zeker een impact hebben op de kleine makelaar. Ik ben er vast van overtuigd dat een kleinere makelaar ofwel moet opgaan in een groter geheel ofwel moet specialiseren, bijvoorbeeld in employee benefits, in transportverzekeringen... Als nichespeler kan men echt topkwaliteit leveren. Maar een kleinere makelaar met 10 tot 15 mensen, heeft te weinig volume om al zijn kennismedewerkers in diverse domeinen echt bezig te houden. Als je kijkt naar het aantal makelaars, dat is drastisch aan het verminderen. Nu zijn er nog 7.000 makelaars. Dat is héél veel. Op termijn gaan we zeker naar een halvering. Maar dat is op twintig jaar tijd en zeker niet morgen. Er is zeker een toekomst voor kleinere makelaars, als specialist in een bepaalde niche.”

NIEUWE TIJD

Er moet gerationaliseerd worden? Wat houdt het rationaliseren voor u in?

Mark Leysen: “... Nadenken over welke toegevoegde waarde je kunt leveren. In eender welk beroep ga je eruit als je geen toegevoegde waarde levert. Wat is het voordeel van op een makelaar-con-

sultant beroep te kunnen doen? Bij schade is dat heel belangrijk. Want anders sta je als klant alleen tegenover de verzekeraar. Het is ook belangrijk als je met een complex risico zit en daar dekking voor wil vinden. Want dan moet je soms internationaal gaan, soms moet je een beroep doen op de herverzekeringmarkt. Maar voor de particuliere verzekering van een wagen, een appartement, welke toegevoegde waarde lever je dan? Daarom denk ik dat we voor de particuliere risico's en deze van de kleine bedrijven, meer naar gestandaardiseerde producten zullen gaan, mét de mogelijkheid om – als er zich iets ernstigs voordoet – stevig beroep te kunnen doen op de makelaar. Maar zoals vroeger een verzekeringsvoorstel invullen en dat aan de verzekeraars bezorgen, dat zal allemaal geautomatiseerd worden.”

Alle tussenstappen die ooit zijn uitgevonden als onderdeel van het administratieve proces, die gaan eruit?

Mark Leysen: “Ja, en dat begrijpen sommigen onvoldoende. Dat wil ook zeggen dat we als makelaardij in het algemeen goed vooruit moeten kijken. Als je de evolutie niet hebt voorspeld en je klantenbestand afkalft, dan gaan er ontslagen vallen.”

Een aantal fin- en insurtech-spelers pretendeert dat ze de functie van makelaar gewoon op zich kunnen nemen. En zelfs consulting kunnen doen. Maar je gelooft daar duidelijk niet in?

Mark Leysen: “Anderhalf jaar geleden heb ik Silicon Valley bezocht. Ik ben er een week gaan studeren aan Singularity University. Wat ik daar gezien en gehoord heb, heeft me doen inzien dat de technische evolutie heel snel gaat. Een document wordt door de computer gelezen en die interpreteert de informatie. Daarna zegt de computer wat er moet gebeuren. Voor heel veel gestandaardiseerde zaken lukt dat. Dat komt er dus aan voor de grote volumes hebt. Maar van zodra je van de standaard afwijkt, lukt dat niet.”

BVVM CIJFERS 2016

Aantal leden: 18

- ADD
- Agallis
- Belgibo
- Callant
- Cigna
- Concordia
- Eurobrokers
- Excel & Co
- Gras Savoye Belgium
- Havrico Insurance
- IC Verzekeringen
- Kegels & Van Antwerpen
- Marsh
- Medius Verzekeringen
- Mercer
- Q en O
- VanBreda Riks & Benefits
- Willemot Verzekeringen

Premievolume Belgische markt:
2.379 miljoen euro

Premievolume buitenland:
447 miljoen euro

Aantal FTE's:
2.049



“De basisservice zal voor een groot stuk geautomatiseerd kunnen worden. Maar bij een afwijkend risico of een moeilijke schaderegeling moet je nog altijd de mogelijkheid hebben om een beroep te doen op... En daarbij kun je je ook andere soorten vergoeding inbeelden...”

“Ik merk trouwens dat steeds meer bedrijven zich op kerntaken focussen en alles wat geen kerntaak is, outsourcen. De voorbije jaren hebben ze al het onderhoud, de HR, de IT geoutsourcet. Ik denk dat bedrijven straks ook hun verzekeringsdienst zullen outsourcen. De makelaar-consultant kan dan alles overnemen en eigenlijk een verlengde worden van dat bedrijf. Zoals een bedrijfsjurist of een sociaal secretariaat dikwijls het verlengde is van een bedrijf.”



Er wordt gezegd dat er anders moet samengewerkt worden. Gaat die beweging snel genoeg?

Mark Leysen: “Er zijn toch al heel wat stappen gezet tussen verzekeraars, makelaars en agenten voor het opstellen van een contract. Er zijn eveneens al heel wat initiatieven die ervoor zorgen dat er op een meer uniforme manier kan samengewerkt worden met maatschappij A, B en C. Maar men blijft onder elkaar natuurlijk concurrentie voeren, wat goed is. De samenwerking evolueert wel trager dan in de banksector, net omdat de wereld van de verzekeringen meer een advieswereld is en minder een wereld waarin dagdagelijks heel wat transacties verricht worden.”

Zie je nieuwe ecosystemen ontstaan? Samenwerkingen waarbij men gegevens gaat uitwisselen met partijen buiten de eigen sector, waarbij men zelf slimmer wordt door dingen met anderen te delen?

Mark Leysen: “Dat zal zeker gebeuren. Ik denk dat de digitalisering en heel het informaticagebeuren daar een grote rol in zullen spelen. Je hebt daar ook het aspect internationalisering. Ofwel is men een deel van een internationaal concern, ofwel is men lid van een groepering van makelaars die over heel de wereld verspreid is deelt men onderling knowhow onder elkaar.”

“De komende jaren komt er vooral tijd vrij, omdat een aantal routinewerkzaamheden worden overgenomen door computers, robots of hoe je zet ook noemen wilt. De tijd die vrijkomt kan de makelaar besteden aan een veel diepgaandere risicoanalyse. De makelaar zal die risicoanalyse veel beter kunnen uitvoeren omdat die ondersteund wordt door meer en betere data. Dus zullen we onze klanten beter en beter kunnen bedienen.”

NIEUWE BLIK

De bedrijfsleider komt in de nieuwe wereld van artificiële intelligentie en robotica terecht, met veel nieuwe en andere risico's. Als je als sector eerder de digitalisering volgt dan voorop loopt, kun je dan voorlopen in het beoordelen van nieuwe technologische risico's bij de klant?

Mark Leysen: “Voor mij is er hier geen contradictie. Het analyseren van een risico is geen volume-business. Je moet ons vergelijken met een architect. Vandaag bouwt een architect met heel andere technieken dan 20 jaar geleden. 20 jaar geleden hebben de industriële makelaars de eerste polissen ontworpen voor *director & officer liability* alsook voor bedrijfsschade na brand. Wij hebben die polissen gemaakt. Nu bouwen we polissen rond het cyberrisico. Dit is het voordeel om op een makelaar-con-

sultant beroep te kunnen doen: we kunnen desnoods van A tot Z een polis schrijven op maat van de cliënt. Het innovatieve komt net vaak van de makelaar. We zijn er om de belangen van de klant te verdedigen. Al die nieuwe technologie, de robotisering, de drones... dat is net heel boeiend, want het zijn allemaal nieuwe risico's. Maar de boodschap is wel: wees alert voor de technologische revolutie en hou de risico-omschrijving bij uw klanten nauwlettend in de gaten.”

Peter Hinssen zegt dat je 70% moet bezig zijn met de dag van vandaag, 20 % met de dag van morgen en 10% met de dag van overmorgen. Is men in de sector zo aan 't denken?

Mark Leysen: “Ja ik denk dat wel. Maar niet iedereen is ervan overtuigd dat de wereld sneller en sneller verandert. Maar dat is zo op alle vlakken, ook in ons beroep. Neem nu gewoon de communicatie... vroeger kreeg je een brief. Als je vandaag niet op dezelfde dag een e-mail beantwoordt, lijkt er al een probleem.”

Stellen bedrijven vandaag andere vragen?

Mark Leysen: “Meer en meer bedrijfsleiders verzekeren een aantal risico's niet meer, omdat ze vinden dat ze die kleinere risico's in hun balans kunnen opnemen. Maar nu zijn er andere risico's waar ze vroeger niet aan moesten denken. Heel het cybergebeuren, daar gaat men zich nu extra voor indekken. Als je begint na te denken over wat er allemaal kan gebeuren als je systeem gehackt wordt, dan slaap je niet meer. De regelgeving zal dat risico niet oplossen. Dus moet je als bedrijfsleider over dat zware risico nadenken. Het gebeurt regelmatig dat we aan de klant voorstellen om voor een hogere vrijstelling te kiezen (bijvoorbeeld 1 miljoen euro) en vooral voor een hoge dekkingsslimiet (bijvoorbeeld 50 miljoen euro) te zorgen van. Het is door het meedenken met de bedrijfsleider dat we onze rol voluit spelen.”

Hans Housen