

Juliet

Medische acceptatie gebeurt 80% rechtstreeks online

De medische acceptatie voor personenverzekeringen gebeurt steeds vaker online. Dat kan dankzij tools die het onderschrijvingsproces ondersteunen. De Franse verzekeraar AFI ESCA van de groep Burrus gebruikt de oplossing van de Belgische Martine Fourgon (GMP Concept) om het onderschrijvingsproces voor schuldsaldoverzekeringen via haar portaal op de website te versnellen. Maar er zijn nog meer voordelen: de productiekost daalt, de risicoselectie gebeurt 'objectief' en door de uniformisering kan het proces volledig gecontroleerd worden.



De software is eigenlijk niet nieuw, we hadden het er al over in december 2010. Martine Fourgon gaat ervan uit dat de markt er toen nog niet klaar voor was. Maar ze bleef geloven in haar project met als resultaat dat de Franse verzekeringsmaatschappij AFI ESCA (Groupe Burrus) de tool op 28 november aan 3.000 partnermakelaars heeft voorgesteld. Dankzij de assistentie van Juliet kan nu snel getarifeerd worden voor medische en niet-medische risico's (sport, beroep, verblijf). De makelaar logt in op het portaal van de verzekeraar en activeert een persoonlijke onderschrijvingspagina voor de klant. Die kan dan in alle vertrouwen in een beveiligde onlineomgeving de vragenlijst voor de gevraagde verzekering beantwoorden. In 80% van de gevallen krijgt de klant meteen een gepersonaliseerde prijs-offerte. De polis kan dan getekend worden met een elektronische handtekening. In 9 minuten tijd is het hele onderschrijvingsproces afgerond.

Tot nu toe kon 80% van de dossiers meteen online getarifeerd en uitgegeven worden. De sportrisico's konden haast al-

lemaal op deze manier behandeld worden. Er werden 600 medische risico's online geëvalueerd. In de helft van de gevallen kon de tool meteen tarifieren. In de meeste andere gevallen liet Juliet onmiddellijk weten welke medische informatie ontbrak. Martine Fourgon: "Voor zover ik weet, is Juliet de enige tool op de Belgische, Franse, Luxemburgse en Quebecse markt die verzekeraars autonoom kunnen gebruiken zonder inmenging van een herverzekeraar."

De tool werkt snel, eenvoudig en efficiënt voor de klant, de verzekeringsmaatschappij en de makelaars. De vragen zijn duidelijk, niet vatbaar voor interpretatie, en de ervaring leert ons dat klanten doorgaans niet afhaken tijdens het onderschrijvingsproces. De software kan afgestemd worden in functie van het acceptatiebeleid van de verzekeraar zonder tussenkomst van IT-specialisten. Martine Fourgon: "Zelfs de kleinste maatschappijen kunnen ervan uitgaan dat de investering vanaf het eerste jaar rendabel zal zijn en wij garanderen minstens 40 euro winst per dossier." De verzekeraars en makelaars

moeten minder papieren documenten behandelen en Juliet neemt het overgrote deel van de risicoselectie over. De makelaar wint ook tijd omdat het proces volledig elektronisch verloopt. De gegevens zijn up-to-date en de stand van zaken is op ieder moment consulteerbaar. Op die manier wordt de dienstverlening voor de eindklant stevig verbeterd. Indien extra medische informatie nodig is, laat Juliet onmiddellijk weten welk document ontbreekt en kan de klant meteen een afspraak boeken met zijn huisarts. Door de architectuur van de software en de moderne technologische toepassingen kan de tool gemakkelijk geïncorporeerd worden in bestaande bedrijfssystemen.

Sinds 2010 is Martine Fourgon blijven prospecteren op de Belgische, Luxemburgse en Franse markt. Sedert één jaar is ze ook actief op de Quebecse markt. Martine Fourgon: "In België richten we ons op verzekeringsmaatschappijen die personenverzekeringen aanbieden en herverzekeraars die nog geen online onderschrijvingstool hebben en die niet zelf

willen ontwikkelen, maar wel willen inspielen op de behoeftes van de klant en hiervoor de voorkeur geven aan een 'onafhankelijke' tool die hen toelaat om de parameters voor de risicoselectie zelf te bepalen. De tool kan ook interessant zijn voor vergelijkingssites die al onderschrijvingstools aanbieden aan makelaars, maar nog geen oplossing hadden voor medische risico's. Door onze medische module te gebruiken, kunnen deze makelaars via de vergelijkingssite ook personenverzekeringen aanbieden waar een medische acceptatie voor gevraagd wordt.

Volgens Martine kan de tool op termijn zelfs door de hele sector gebruikt worden. Portima zou Juliet kunnen integreren in BRIO, net zoals vergelijkingssites dat nu doen. In BRIO zou een standaardvragenlijst kunnen zitten. De vragenlijsten die de maatschappijen gebruiken, lijken immers sterk op elkaar.

Volgens Martine Fourgon moet Juliet niet aangepast worden omwille van de nieuwe Europese privacyreglementering (GDPR). Ze schuift daarvoor twee redenen naar voor: "Juliet zit in een 'zwarte doos', de klant moet niet geïdentificeerd worden. De gegevens die Juliet behandelt zijn anoniem, voor elke klant wordt een unieke identificatiecode toegekend. Enkel de informaticasystemen van het bedrijf weten welke code gelinkt is aan welke klant. Van zodra de gegevens van de e-selection doorgestuurd zijn naar het bedrijf wordt deze informatie gewist." Het is bovendien precies omdat het onderschrijvingsproces in de beheersystemen van de verzekeraars kan geïntegreerd worden en traceerbaar is dat Juliet het voor de maatschappijen makkelijker maakt om te beantwoorden aan de Europese privacyregels".



Geïnteresseerden kunnen op YouTube de video van AFI ESCA bekijken

(sleutelwoorden: souscription AFI ESCA)

Consumentengedrag

Financiële gewoontes veranderen



Het Europees gemiddelde geeft aan dat 1 op 2 koppels bij elkaar blijft enkel voor de centen. In België is dat slechts 18%, en in 2016 was dat nog 21%. Toch zowat 30% blijft onverschillig. Dat blijkt uit een Europees onderzoek van Intrum waarvoor 1.009 Belgen (en 24.401 Europeanen uit 21 landen), werden bevestigd over hun financiële gewoontes.

Hun financiële toestand is voor heel wat Belgen een reden om samen te blijven. Zowat 48% van de Belgen blijft bij hun partner omwille van het geld (en 18% geeft het ook openlijk toe). Maar vooral bij 50 plussers is het geduld op: slechts 8% blijft bij elkaar om financiële redenen. In 2016 was dat nog 18%. Dat ligt dan wel anders bij jongere koppels: 22% van de jongeren tussen 18 en 25 jaar blijft bij elkaar om financiële redenen. Idem voor de 25 tot 50 jarigen maar het gaat dan naar 8% bij de 50+ ers.



Mogelijke extra financiële zorgen bij een eventuele scheiding zijn voor Belgen een expliciete reden om samen te blijven. België staat met dat cijfer op het Europese gemiddelde van landen zoals Oostenrijk (12%), Ierland (14%), Duitsland (14%), en Nederland (13%). In Zuid-Europa blijven koppels openlijk langer bij elkaar voor de centen: in Spanje (34%), Frankrijk (34%), Griekenland (36%) en Hongarije (68% !) blijven koppels volhouden.

Opvallend is dat jonge Belgen op dit vlak eerlijk zijn: 25% van de Belgen tussen 18 en 24 jaar geven aan dat financiële problemen aan de basis liggen van een scheiding. Dit cijfer daalt naar 7% in de groep van 50 jarigen.

Guy Colpaert, managing director bij Intrum België: "Wij merken toch steeds vaker dat tweeverdieners bij een scheiding moeten inleveren op levenskwaliteit, en dat er afbetalingsproblemen ontstaan voor één van beiden of allebei. Voor jonge koppels is dat des te pijnlijker omdat de financiën druk zetten op de romantiek. Dat jonge koppels in België daarom meer samenblijven dan oudere koppels lijkt me dan voorlopig ook logisch, maar we merken gelukkig stilaan een meer realistische attitude bij de opkomende generaties. Als het niet meer gaat, dan kiest men steeds vaker voor een scheiding, los van mogelijke (tijdelijke?) financiële gevolgen. Daarom pleiten wij ook voor het opwaarderen van financiële opleidingen en het bespreekbaar maken van financiële problemen."