

Interview

ARCES fuseert met P&V omwille van Solvency II

De fusie maakt deel uit van de verdere vereenvoudiging van de P&V-groepsstructuur.

De fusie tussen Arces en P&V is sinds 1 januari een feit. De fusie past in de verdere vereenvoudiging van de P&V-groepsstructuur die al in 2011 is aangezet. En ook de rapporteringsverplichtingen binnen Solvency II spelen een rol. Arces was al langer het rechtsbijstandsmerk binnen de P&V-groep.

De verbinding tussen Arces en P&V is al zo'n tiental jaar aan het groeien en gaat terug tot 2004, toen P&V een eerste participatie nam in Arces. Op dat ogenblik was Arces een vrijwel te verwaarlozen speler op de markt van de rechtsbijstandsverzekering, met een 10.000 tal-polissen in portefeuille. Het medewerkersbestand bestond welgeteld uit één voltijdsequivalent. Sinds de samenwerking met P&V zijn zowel de portefeuille, de premieomzet en het medewerkersaantal flink toegenomen. Tussen 2006 en 2013 vonden er verscheidene overdrachten van portefeuilles

plaats. In 2014 nam P&V alle Arces-aandelen over. Sindsdien is Arces een vol dochterbedrijf. Vandaag zitten er zo'n 720.000 polissen in de rechtsbijstandsportefeuille en beheren de 40 Arces-medewerkers zo'n 25.000 schadedossiers per jaar, verspreid over twee locaties, in Namen en in Antwerpen. Op basis van de meest recente Assuralia-cijfers neemt Ar-

ceur Isabelle Coune van P&V bevestigt dat Arces een belangrijke groeipool is voor de P&V-groep. "De fusie is vooral ingegeven door doelmatigheid, in het bijzonder alle verplichtingen die de 'Solvency II'-regulering aan verzekeraars oplegt. Denk aan de rapporteringsverplichtingen binnen Solvency II. Indien Arces al die verplichtingen zelfstandig zou moeten in

Isabelle Coune, P&V:
“De fusie is vooral ingegeven door doelmatigheid.”

ces daarmee de zevende plek in op de Belgische rechtsbijstandsverzekeringmarkt. Het is de ambitie om op middellange termijn de top 5 te halen.

HEFBOOM VOOR SYNERGIE

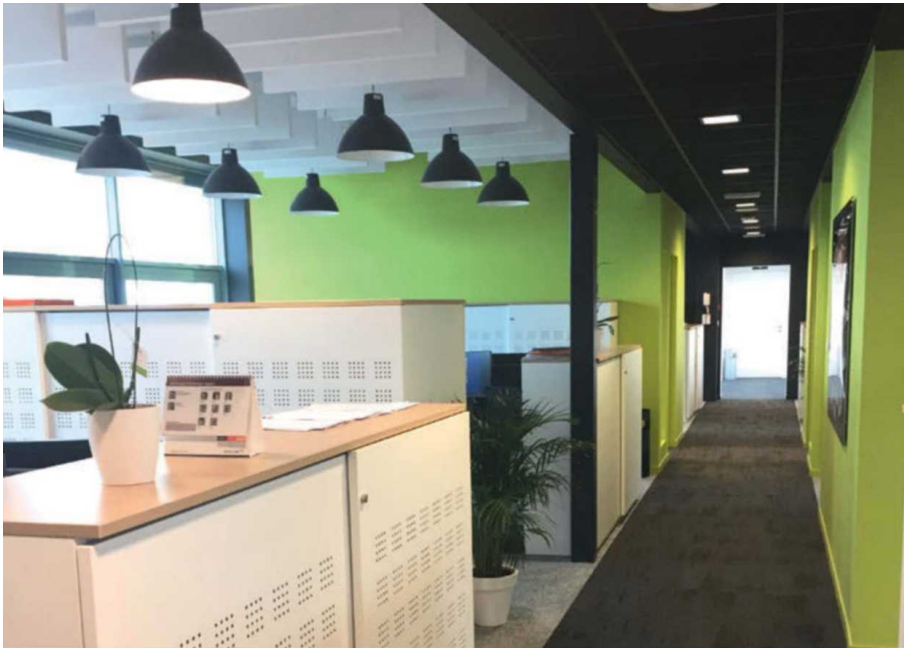
"Het resultaat van de fusie kan enkel maar gunstig uitvallen voor Arces", zegt Arces Directeur Dominique Bomboire. Ze is sinds 2006 bij Arces actief en heeft de evolutie ervan dus van nabij meegemaakt. "De beslissing om te gaan fuseren is zorgvuldig overwogen en de fusie zelf is samen met P&V meer dan een jaar voorbereid, in volledige samenwerking met het Arces-management. Met de fusie willen we onze organisatie mee laten genieten van alle synergiekansen binnen de groep. Dat is een eerste doelstelling. Intern wordt de fusie ervaren als een positieve hefboom voor toekomstige ontwikkeling en groei."

orde brengen en daarrond zelf expertise in huis halen, zou dat een bijzonder zware last leggen op de werking. Arces moet immers aan dezelfde vereisten voldoen als die voor de P&V-groep. Maar de fusie verandert niets aan de onafhankelijkheid van Arces. Die blijft gewaarborgd. Arces blijft ook gevestigd in Namen en Antwerpen."

Arces wil via de fusie wel de eigen commerciële en distributiekraacht versterken. "Dat alles natuurlijk zonder op enigerlei wijze in te boeten op deskundigheid", zegt Dominique Bomboire. "Het was dus van uiterst groot belang om doorheen de fusie al onze expertise in onze vestigingen in Namen en Antwerpen aan ons te blijven verbinden. En dat is gelukt. Meer nog, we versterken de teams die er al zijn met vijf extra medewerkers." In september vorig jaar is het team in Namen, dat te krap behuisd was, verhuisd naar een hedendaagse kantooromgeving in de hoger



Isabelle Coune, directrice P&V



gelegen deelgemeente Belgrade, aan de Route de Louvain-La-Neuve. "Daar passen we ook een vorm van het Nieuwe Werken toe", zegt Dominique Bomboire. "Niemand heeft nog een eigen vast bureau. Zo verspreidt de informatie zich vlotter door heel de onderneming en worden de

voortzet, zowel de rechtsbijstandspolissen die stand alone worden aangeboden, los van elke BA-dekking, als de rechtsbijstandsdekkingen die in een externe BA-verzekering worden ingebouwd. En ten tweede voorziet de wetgever een duidelijke vangrail die door elke rechtsbijstands-

Dominique Bomboire, Arces:
“Met de fusie willen we onze organisatie mee laten genieten van alle synergiekansen binnen de groep”

bevoegdheden ook gemakkelijker gedeeld. De nieuwe burelen zijn veel meer aangepast aan onze huidige behoeften, en nog belangrijker, ons nieuwe adres is ook veel gemakkelijker te bereiken."

ONAFHANKELIJKHEID

Sommige makelaars hebben toch de vrees geuit dat een fusie van Arces met P&V de onafhankelijkheid van Arces in het gedrang zou kunnen brengen. Maar die vrees is ongegrond, zegt Dominique Bomboire: "Ik vind het belangrijk om allereerst te benadrukken dat Arces de ontwikkeling en de commercialisering van zijn twee productlijnen in eigen huis

verzekeraar te allen tijde verplicht moet worden nageleefd, namelijk de 'objectiviteitsclausule'. Die dwingende bepaling is zeer strikt en beschermt de klant in het geval de rechtsbijstandsverzekeraar bij het regelen van het schadegeval een richting uitgaat die de klant niet bevalt. In zo'n situatie, en van zodra de rechtsbijstandsverzekeraar zijn standpunt heeft bevestigd en dus voet bij stuk blijft houden, heeft de verzekerde altijd het recht om het advies in te winnen van een advocaat naar eigen keuze. De advocatenkosten worden in zo'n geval gedragen door de rechtsbijstandsverzekeraar, volgens door de wet bepaalde voorwaarden. Zelf wanneer die advocaat de mening

van de rechtsbijstandsverzekeraar bevestigt, moet die laatste de helft van de kosten van het advies van de advocaat voor zijn rekening nemen. Dat zijn de regels. En in de praktijk kunnen we een zuivere track record voorleggen. In de meer dan tien jaar die we met P&V samenwerken, en ook sinds we voor 100 procent een dochteronderneming zijn, hebben we nooit met dit soort klachten te maken gehad."

RESPONSTIJD

Arces wil zich op de markt onderscheiden via een zeer klantgerichte service. Dominique Bomboire: "Het helpen van de eindklant staat centraal. Dat beleid werpt enkel maar vruchten af. Het weerspiegelt zich in onze rendabiliteit, en in de tevredenheid van onze eindklant en natuurlijk ook de tussenpersoon... Ik heb gedurende tien jaar onze schadedienst geleid. Daarvoor was ik actief als advocaat. Zo ben ik mijn professionele carrière ook begonnen, in het veld, aan de balie. Die ervaring heb ik altijd meegenomen. Ik heb mijn medewerkers altijd heel consequent gewezen op onze missie: hulp bieden aan onze eindklant, de verzekerden. Ons devies luidt 'een snelle en pragmatische oplossing vinden voor onze klanten'."

"De klant die met een juridisch probleem geconfronteerd wordt, wil snel zijn rechten kennen, de hoe en waaraf, en op de hoogte blijven van de voortgang in zijn dossier", zegt Dominique Bomboire.



Dominique Bomboire, Directeur Arces

“Daarom leggen we onszelf een korte en strikte responstijd op. We engageren ons om op elke vraag die verband houdt met een schadedossier binnen de eerstvolgende twee werkdagen, D+2 dus, te antwoorden. Deze richtlijn wordt nauwlettend opgevolgd. Heel de organisatie van de schadedienst en de administratieve dienst is erop gericht om die responstijd na te leven. Naar onze tussenpersonen is de responstijd nog korter. We engageren ons om binnen de 24 uur elke aanvraag in productie te verwerken. De tussenpersoon heeft ook zeven op zeven en 24 op 24 online toegang tot al zijn dossiers, en wel het volledige dossier. Op die manier kan de tussenpersoon in alle vrijheid elk van zijn klantendossiers consulteren en zijn klant bijstaan, zonder overgeleverd te zijn aan kantooruren of de beschikbaarheid van de dossierbeheerder.”

“We voeren voor onze producten ook een eigen ‘kwaliteitslabel’: Artikel 1. Het waarborgconcept van ons Artikel 1 is een-

voudig: indien de verzekerde voor zijn waarborgen op de markt betere voorwaarden vindt dan die van ons, dan passen we onze eigen voorwaarden aan die benchmark aan. In eerste instantie pasten we dit concept enkel toe op ons rechtsbijstandsproduct Auto, die de voorbije vier jaar de Decavi-prijs won voor beste Rechtsbijstand op de Belgische markt. Maar vandaag hebben we het breed uitgerold en geldt het Artikel 1 ook voor onze andere producten zoals de rechtsbijstand Privé Leven en Brand.”

VERNIEUWING

Eind februari lanceert Arces een nieuwe versie van het product Stand Alone Rechtsbijstand Privacy All Inn. Dominique Bomboire: “We hebben de waarborgen uitgebreid, we dekken in aantal meer vastgoed en de waarborgplafonds zijn opgetrokken. De makelaar kan deze rechtsbijstand voortaan ook koppelen aan onze rechtsbijstand Auto Artikel 1.

Doorheen 2017 willen we ook onze andere producten op eenzelfde manier gaan vernieuwen.”

Een van de uitdagingen waar de sector voor staat is de digitale transformatie en het aanpassen van de interne bedrijfsprocessen aan de verwachtingen van de klant en zijn wijzigend consumptiegedrag. Die uitdaging geldt evenzeer voor de rechtsbijstandssector. Een voorbeeld van zo’n evolutie is de opkomst van de online geschillenregeling of online dispute resolution (ODR). Isabelle Coune: “De verschuiving naar digitaal en online betekent ook voor de rechtsbijstandsverzekeraars dat ze zich zullen moeten aanpassen om competitief te kunnen blijven. P&V zal Arces in die uitdagingen kunnen ondersteunen. Onze ambitie is om van Arces een nog sterker rechtsbijstandsmerk te maken, zowel bij de tussenpersoon als bij de klant.”

Hans Housen