

## Interview

# PORTIMA: “Le logiciel de gestion va de plus en plus devenir un assistant.”

Où en sont les nouveautés dans l'offre de Portima? Entretien avec Jan Peeters (CEO), Peter Poelmans (Broker Experience Owner Brio) et Tine Slegers (Product Owner MyBroker et Brio Mobile).

**Lors de votre événement virtuel en septembre dernier, vous avez annoncé le lancement de nouveautés pour 2021. Quelles sont celles qui ont déjà vu le jour?**

**Peter Poelmans:** “Nous sommes en train de mettre en production les nouveaux écrans de gestion de Brio. Nous activons chaque jour 150 bureaux (l'entretien a eu lieu mi-janvier, au moment où la mise en production était pratiquement finalisée). Ces nouveaux écrans permettent de faciliter et de clarifier la gestion des clients, et proposent de nouvelles fonctionnalités. Dorénavant,

Brio aide les courtiers à compléter le dossier des clients. Des indicateurs signalent au moyen d'un code couleur s'il manque des données recommandées dans un *cluster* (regroupement logique de données). Le cas échéant, l'indicateur est rouge. De cette manière, les courtiers savent quelles informations doivent encore être complétées pour le client. Brio fonctionne dorénavant sur la base de suggestions. Si vous ajoutez un nouveau client et que celui-ci a un lien de parenté avec un client existant, le programme vous propose de grouper les deux.”

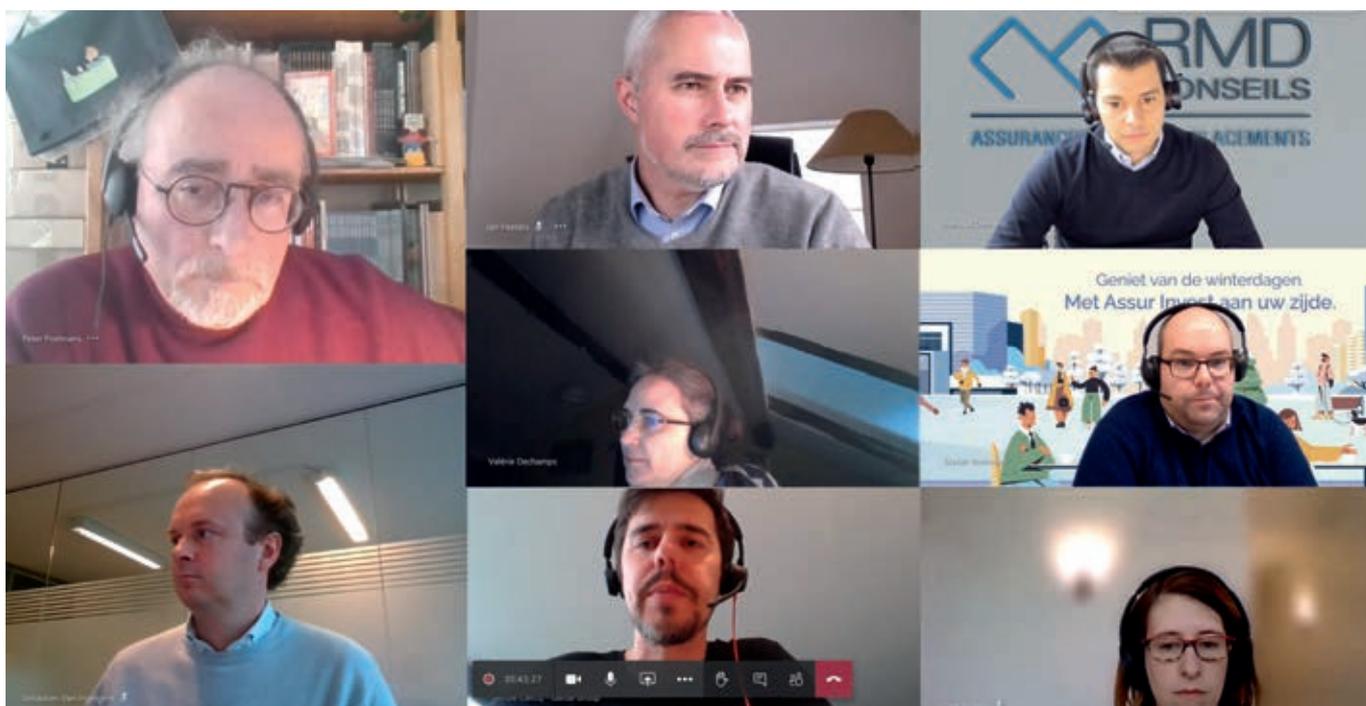
**Jan Peeters:** “Cette identification des relations peut avoir de l'importance, par exemple lorsqu'un client l'est à la fois à titre privé et en tant qu'administrateur d'une entreprise. Nous facilitons la détection de ces relations importantes. Cela nous sera aussi utile dans le cadre de l'un de nos projets pour 2021, qui

consistera à optimiser la gestion des indépendants, des professions libérales et des petites entreprises.”

**Peter Poelmans:** “C'est dans le sens d'un accompagnement en douceur que nous souhaitons aller. Brio n'est pas qu'un outil qui permet de 'stocker' des données, c'est aussi un assistant intelligent pour le travail et la gestion au quotidien. Brio aide le courtier à utiliser davantage les fonctionnalités disponibles. Le but est de guider le courtier pas à pas dans Brio tout au long du processus commercial, depuis la prospection jusqu'à la conclusion d'un contrat.”

**Qu'est-ce qui a déjà été renouvelé au sein de Portima Connect?**

**Jan Peeters:** “Nous avons investi dans une plateforme API afin de permettre l'échange de données en temps réel





entre les courtiers, les assureurs et d'autres acteurs (l'*Application Programming Interface* est un ensemble de définitions permettant à des programmes informatiques de communiquer entre eux). Les API veillent à ce que la base de données du courtier soit toujours à jour avec les informations nécessaires de l'assureur. Si le courtier a besoin de certaines informations actualisées, il a la possibilité de les demander en temps réel. Je pense par exemple à la valeur d'un investissement dans la branche 23. Les API sont aussi utiles pour certaines tâches administratives, comme la mise en place d'une domiciliation. Aujourd'hui, toutes les compagnies qui collaborent avec Portima ont commencé à développer ces API. Par ailleurs, nous devons continuer à investir dans la normalisation (Telebib2), afin que celle-ci reste pertinente pour tous les acteurs du secteur, y compris les InsurTechs."

**Où en êtes-vous avec la signature électronique? Avec MyBroker, les clients finaux ont-ils à présent la possibilité de signer au moyen d'itsme, de leur eID, ou via un e-mail ou un SMS?**

**Jan Peeters:** "Le secteur demande de poursuivre la dématérialisation et de réduire la facture de bpost. Le client final souhaite lui aussi plus de facilité pour signer électroniquement. Aujourd'hui, nous attendons de lui qu'il installe l'appli MyBroker, ce qui constitue un frein. Ce qu'il faut, c'est lui faciliter la vie. D'où notre initiative de permettre prochainement de signer de différentes manières: via e-mail et SMS avec un code de sécurité, via la carte d'identité électronique si le client dispose d'un lecteur de carte, et via itsme. Le client recevra de son courtier une invitation à signer électronique-

ment un document en utilisant la méthode la plus appropriée. Nous espérons pouvoir implémenter cette option avant les vacances d'été."

**Ces quatre méthodes de signature sont-elles toutes aussi sécurisées?**

**Jan Peeters:** "Le courtier doit aborder la question avec son client avant de lui envoyer un document à signer, afin que le client sache à quoi s'attendre. Brio ne va pas se mettre subitement à envoyer des e-mails en demandant une signature. C'est au courtier que revient l'initiative en matière de signature électronique. Mais nous allons totalement intégrer le processus de signature aux endroits pertinents dans le 'broker journey' (trajet du courtier) au sein de Brio."

**Quel est l'état d'avancement de l'outil de multi-tarification en Auto?**

**Peter Poelmans:** "Sa conception est en phase de finalisation. Nous aimerions lancer une première version concrète avant l'été. Nous commencerons avec cinq compagnies: AG, AXA, Baloise, Allianz et Vivium. Mais il y a d'autres assureurs qui nous ont déjà fait part de leur intérêt. Certaines collaborations sont en cours de préparation. Pour chaque assureur qui nous rejoint, cela nous demande un peu de travail sur mesure supplémentaire; nous devons en effet programmer les écrans afin que les bons paramètres soient demandés et complétés à tout moment, pour chaque compagnie. A cet effet, nous utilisons la technique API. Les tarifs sont calculés en temps réel au sein des compagnies, mais pour pouvoir le faire, celles-ci doivent évidemment disposer de toutes les informations utiles pour la tarification. Notre nouveau module va être totalement intégré dans

Brio. En effet, si le client existe déjà dans Brio, l'objectif n'est pas de demander au courtier d'encoder à nouveau toutes ses données dans le module. Elles seront récupérées de Brio. Et inversement, si des informations complémentaires sont nécessaires pour pouvoir calculer le tarif, elles seront à leur tour enregistrées dans Brio. Le travail se fera dans une seule et même base de données."

**Quelle est aujourd'hui la part du travail mobile chez les courtiers?**

**Tine Slegers:** "Elle est de plus en plus grande, et ils utilisent pour cela l'app Brio (Brio Mobile) sur smartphone ou sur tablette. Nous comptons actuellement environ sept mille utilisateurs courtiers. La version pour tablette existe déjà depuis quelques années. La version pour smartphone a été lancée en avril 2019. Depuis lors, son utilisation a été décuplée. En 2020, elle a même encore doublé. C'est surtout dû au fait que les clients appellent leur courtier à tout moment, y compris le soir et le week-end. Et pour le courtier, c'est très pratique de pouvoir consulter rapidement le dossier de son client sur son smartphone. Et même lorsque les courtiers sont en clientèle, Brio Mobile leur offre une plus-value: la possibilité de lire la carte d'identité électronique de leurs clients et de leur faire signer des documents."

**Les clients finaux utilisent-ils les outils différemment depuis le coronavirus?**

**Tine Slegers:** "Il nous revient de nos courtiers que leurs clients les utilisent de plus en plus en soirée. En effet, avec MyBroker, ils peuvent consulter leurs assurances et même envoyer des messages via le chat 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Depuis le premier confinement, nous voyons que les courtiers misent beaucoup sur MyBroker pour garder le contact avec leurs clients. Son utilisation a augmenté de trente pour cent. Nous sommes actuellement en train de lancer la nouvelle version web de l'espace client MyBroker. Les utilisateurs peuvent dorénavant s'identifier au moyen d'itsme, et

le tableau de bord a été relooké aux couleurs et au logo de Brocom, une marque connue qui inspire confiance aux consommateurs. Nous avons donc bon espoir d'attirer encore davantage d'utilisateurs."

### Y a-t-il dans vos solutions logicielles des fonctions qui sont sous-utilisées?

**Peter Poelmans:** "Si je regarde Brio, il y a bien sûr encore des courtiers qui n'utilisent pas suffisamment les fonctionnalités étendues de Brio. D'autres

gèrent parfois les informations sur les clients et les prospects de façon trop superficielle. Nous allons essayer d'y remédier au moyen des indicateurs de couleur, car ce manque actuel de qualité des données se répercute dans l'utilisation des outils. Or, Brio dispose justement d'outils d'analyse performants. Il est aussi encore possible d'améliorer le journal d'activités, qui enregistre automatiquement tout ce que fait le courtier dans la gestion de son bureau et dans ses relations avec les compagnies. Ce journal d'activités peut servir à acter des conflits d'intérêts, et à son utilité

dans le cadre de la législation anti-blanchiment. Il y a énormément d'applications..."

### Comment les courtiers peuvent-ils apprendre à utiliser les programmes de façon optimale?

**Peter Poelmans:** "Nous leur disons avant tout d'utiliser toutes les fonctionnalités qui sont prévues et d'employer notre outil d'aide contextuelle. Par exemple, avant d'effectuer un contrôle anti-blanchiment pour la première fois, il est possible de visionner une vidéo ex-



## 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>

pliquant les différentes étapes à suivre. Les courtiers peuvent aussi nous demander d'analyser l'utilisation qu'ils font de Brio. Sur la base de celle-ci, nous élaborons un plan d'action sur mesure. Il s'agit d'un accompagnement qu'ils ont la possibilité de solliciter. Nous l'avons d'ailleurs à présent intégré dans notre processus de démarrage afin de permettre aux courtiers de procéder à des ajustements après quelques mois et d'en apprendre davantage."

### Quelle est votre feuille de route pour améliorer encore la facilité d'utilisation et l'efficacité des processus?

**Jan Peeters:** "Nous voulons faciliter la vie au courtier et au client final. Nous avons l'intention de développer l'écran 'résumé' pour qu'il fournisse une vue à 360 degrés du client. Nous allons procéder par étapes. Par ailleurs, nous voulons proposer la possibilité de travailler de n'importe où. Au second semestre, il



sera possible d'utiliser Brio sans devoir installer Portima Connect sur son ordinateur. Et puis, nous envisageons aussi d'établir des partenariats avec des tierces parties, via des API pour l'échange de données avec leurs solutions. Nous avançons pas à pas. Il faut vraiment que les courtiers soient demandeurs de l'application, et il doit y avoir une complémentarité avec Brio. Je pense par exemple à l'intégration de la téléphonie. Les opérateurs actifs en Belgique se

comptent aujourd'hui par dizaines. Nous allons développer une API de téléphonie et la proposer aux acteurs du marché. L'ordre de nos priorités est 1) le module de multi-tarification en Auto, 2) la signature électronique pour les indépendants et les professions libérales, et 4) l'API avec des partenaires externes."

**Hans Housen**

## LA PAROLE AUX COURTIER

**Stefan Verlinden, Assur-Invest:** "Au début, les écrans demandent un petit temps d'adaptation. Avant, tout était dispersé mais on savait où ça se trouvait. A présent, tout est centralisé mais on n'y est pas encore habitué. Mais dans l'ensemble, l'amélioration est énorme. La création d'un nouveau client est beaucoup plus efficace avec le nouveau système. Les indicateurs vert ou rouge permettent réellement de s'assurer qu'on a bien complété toutes les données essentielles du client. La navigation entre les onglets est beaucoup plus intuitive qu'avant. La façon dont les écrans sont conçus incite davantage à compléter les différents champs. Les écrans ont un *look* plus moderne, en phase avec l'époque actuelle."

**Renaud Demaret, RMD Conseils:** "Les écrans sont beaucoup plus efficaces, même si c'est un grand changement et ça demande une période

d'adaptation. Une fois qu'on maîtrise les écrans, c'est beaucoup plus facile de compléter les données. La gestion des relations de famille, d'entreprise... est beaucoup plus efficace. Il y a aussi un gain de temps grâce à la succession d'écrans qui est beaucoup plus rapide. Et le taux de remplissage des champs essentiels a vraiment augmenté, ce qui nous fait gagner un temps certain pour l'avenir et nous donne une base de données plus fiable."

**Sébastien Van Ingelgem, A. Van Ingelgem et Fils:** "Ces nouveaux écrans Brio pour la gestion des clients, ce sont clairement des écrans qui sont plus au goût du jour, beaucoup plus conviviaux. Ça nous aide à mieux réaliser nos activités de courtier. Et il y a plus de signaux pour nous assurer que nos obligations légales sont bien complétées et que nous sommes en ordre vis-à-vis du client. On va sentir l'amélioration du

codage au sein du bureau progressivement. Et la nouvelle ergonomie va certainement faciliter le processus d'*onboarding* des nouveaux collaborateurs."

**Tim De Clercq, Garda Group:** "Je ne peux qu'approuver. Le fait que les données soient regroupées aux bons endroits constitue un réel atout. Par contre, il est encore possible d'améliorer les icônes qui indiquent s'il manque des données, car toutes les données n'ont pas la même importance d'un bureau à l'autre. La simplicité de création d'une fiche client constitue aussi un réel avantage, elle pourrait d'ailleurs être étendue dans le futur à la création d'autres documents moyennant quelques adaptations. Maintenant, on voit immédiatement quels documents sont présents ou pas. Il ne faut plus chercher, on voit tout de suite si la carte d'identité, le permis de conduire, etc. sont complétés."