

# Engagements de Portima

Résultats décembre 2019

# Nos engagements

## 1. Votre label de qualité

En offrant des produits et services de qualité, Portima veut fournir des solutions qui répondent à vos besoins ainsi qu'un support efficace et une disponibilité maximale.



**99,93%**

disponibilité  
de notre réseau



**99,95%**

disponibilité de  
BRIO4YOU



**88%**

de vos appels répondus  
dans les 30 sec.



**94%**

de vos questions résolues  
dans les 4h

# Nos engagements

## 2. Vos solutions s'améliorent sans cesse

En développant régulièrement des innovations pertinentes, fiables et conformes à la loi, Portima répond à vos besoins.

I

### LES APPS

#### App4Broker

- Pour smartphone
- Support du lecteur bluetooth Sipiro M BT 4.0 pour Android et IOS
- Moteur de recherche avec filtre (contrat, preneur d'assurances, objet de risque, ...) sur Android

#### Mybroker:

- Demande de duplicata de la carte verte
- Assignment automatique des documents signés via PortiSign on Mobile au responsable de la demande
- Demande de signature pour plusieurs documents en une fois
- S'enregistrer pour MyBroker à partir de 16 ans
- Ajouter un membre de la famille
- Nouveau flow pour l'onboarding
- Messagerie illimitée
- Accès temporaire à l'APP (uniquement accès aux coordonnées du courtier et aux messages) pour un utilisateur qui a demandé l'accès à MyBroker, mais pour qui le courtier n'a pas encore confirmé l'accès

# Nos engagements

## 2. Vos solutions s'améliorent sans cesse

En développant régulièrement des innovations pertinentes, fiables et conformes à la loi, Portima répond à vos besoins.

II

### BRIO4YOU V16 et V16.5

- Outil Loi Anti-blanchiment
- Nouveau message MPB (lead compagnies)
- Améliorations pour les Contrats Vie
- Recherche numéro de BCE
- Améliorations des envois quittance
- BRIO Analytics V4
- Améliorations demandées par les Users Clubs BRIO et BRIOplus
- Intégration automatique de certains blocs retour
- Google Chrome remplace Internet Explorer
- Autorisations d'accès sur dossiers (contrats, sinistres)
- Evolution des échanges avec les compagnies (normalisation)

III

### ASSURNET

- Évolution PortiGate
- Nouvelle version d'AS/Web : amélioration technique
- DIV : adapté pour les véhicules de seconde main importés
- Nouveau certificat serveur PKI (Certificat AS/Web)
- Facturation électronique de Portima via BrokerSign
- F-Secure V14

# Nos engagements

## 3. Vos données sont en sécurité

En fournissant des solutions sécurisées qui répondent aux normes les plus strictes, Portima assure une haute protection de vos données.



585 jours sans aucune violation de données depuis le 25 mai 2018 (au 01/01/2020)

# Nos engagements

## 4. Vous gagnez du temps grâce à nos solutions

En garantissant l'efficacité et la convivialité de ses solutions, Portima vous fait gagner du temps.

7.147.632



Messages EDI échangés

Augmentation de 12 % (vs décembre 2018)

244.883



MPB (\*)

38.733



Immatriculations de véhicules

Augmentation de 30 % (vs décembre 2018)

712.574



Échanges Contextuels via  
BRIO4YOU (double encodage)

Augmentation de 10 % (vs décembre 2018)

2.824.116



Documents chargés  
dans BRIO4YOU

Augmentation de 16 % (vs décembre 2018)

Europ Assistance



Une nouvelle compagnie  
AS/Web en 2019

(\*) Message Production - Résultats pour la période de janvier à décembre 2019

# Nos engagements

## 4. Vous gagnez du temps grâce à nos solutions

En garantissant l'efficacité et la convivialité de ses solutions, Portima vous fait gagner du temps.

82%



des blocs retour sont intégrés

Augmentation de 3 % (vs décembre 2018)

320.645



Documents signés  
électroniquement via BRIO4YOU

198.742



Clients qui utilisent  
MyBroker

4.422

A4B

Utilisateurs App4Broker

# Nos engagements

## 5. Vous gardez toujours une longueur d'avance

En développant des solutions orientées client et des fonctions d'analyse avancées, Portima vous aide à vous concentrer sur des services proactifs et à valeur ajoutée pour vos clients.

I

### LES APPS (1<sup>er</sup> semestre 2020)

#### **App4Broker** : (1<sup>er</sup> semestre 2020)

- Identification au moyen d'un code pin obligatoire et/ou touch/faceId
- Accès sans connexion vpn (portigate)

#### **Mybroker:**

- Vidéoconférence avec les clients à partir de BRIO4YOU (1<sup>er</sup> semestre 2020)

II

### BRIO4YOU (1<sup>er</sup> semestre 2020)

- GDPR : suppression des données en masse (preneur d'assurance, objet de risque, contrats , sinistres, ...)
- Adaptation fiche client pour Feprabel et FVF
- Développement spécifique pour le module flotte
- Accès limitée aux informations confidentielles
- Améliorations demandées par les Users Clubs BRIO et BRIOplus

III

### ASSURNET (1<sup>er</sup> semestre 2020)

- MyPortima (gestion des utilisateurs)
- Fin de Windows 7 sécurisation du réseau Portima
- Nouvelle version du selfinstall AS/Web

# Nos engagements

## 6. Vous êtes au centre de nos préoccupations

En vous écoutant, en agissant et en fournissant du feedback, Portima veut offrir une expérience client de qualité supérieure.

37

Net Promotor Score BRIO4YOU [\(?\)](#)  
(Enquête de satisfaction des courtiers)

70.942

Tickets au Brokers  
Contact Center

93%

Satisfaction après  
interaction avec le Brokers  
Contact Center

- Formations organisées (coaching inclus):  
1.225 demi-journées pour 4.750 utilisateurs de 1.362 bureaux différents.
- 23 tutoriels
- 3 webinaires

# Nos engagements

## 7. Un dialogue ouvert avec vous

En écoutant toutes les parties prenantes dans le monde de l'assurance, en étant accessible et en communiquant de manière transparente, Portima établit des partenariats solides sur le long terme.



**1.991** visites de nos  
Account Managers



**552** requêtes des  
Users Clubs

Nous étions présents avec vous aux événements suivants :

- Roadshow Athora
- Roadshow NN Connect
- Réunions avec les Chambres de Courtiers (Feprabel) : Liège, Luxembourg , Brabant Wallon
- Congrès Annuel Feprabel
- Assemblée Générale UPCA
- Journée Wallonne de l'Assurance
- Congrès FVF
- Limburgse verzekeringkring
  
- Discover BRIO4YOU
- MOVIE4YOU