

Compte rendu

L'événement Bonus Malus de Portima

Pour présenter ses dernières nouveautés, Portima avait imaginé un quiz Bonus Malus. Cette formule, animée de main de maître par le présentateur Patrick Ridremont, a conféré un caractère ludique à la soirée, sachant qu'à l'instar du bonus malus en assurance auto, il s'agissait d'obtenir le score le plus faible possible. L'objectif était aussi que chacun apprenne au fil des questions des infos intéressantes sur les derniers développements de Portima et de Brio.

Chaque province avait délégué un courtier pour la représenter en studio: Michel Pirson pour le Brabant wallon et Bruxelles, Maxime Demaret pour le Hainaut, Alain Delville pour Liège, Serge Lamock pour le Luxembourg, et Bernard Salières pour Namur.

Trois experts étaient sur la brèche pour fournir les explications techniques et commenter les démos explicatives. Romain Gilson, *Broker Experience Owner*, s'est concentré ces derniers mois sur le projet de multi-tarification. Charlotte Botermans est *UX/UI Designer* pour l'équipe de MyBroker principalement. Abdelmalak Tagouma est analyste fonctionnel et *Agile Ambassador* au sein de l'équipe Brio.

Tous ceux qui participaient en ligne à l'événement avaient préalablement reçu un paquet cadeau, que l'animateur les invita à ouvrir si ce n'était déjà fait, en leur rappelant les règles et les principes du jeu: pour marquer des points, il fallait paradoxalement perdre des points. Il insista sur le fait qu'il s'agissait d'un jeu solidaire, le score des participants en ligne influençant le score de leur province, et que la rapidité des candidats en plateau était déterminante. Concentration maximale, car le quiz recelait quelques questions pointues sur les nouveautés dans Brio.



Après une première question test, Patrick Ridremont est entré dans le vif du sujet: "Brio propose depuis début 2021 des processus automatisés permettant de faciliter la gestion administrative liée à la relation client; parmi les améliorations suivantes, laquelle ne concerne pas la gestion client: la préparation automatique de la fiche client, le contrôle du niveau d'encodage d'un dossier, la vérification automatique de l'adresse du client via Dédale, ou l'envoi automatique de l'invitation MyBroker?" En studio, un seul courtier avait la bonne réponse: la vérification automatique de l'adresse du client. Question piège. Explication d'Abdelmalak Tagouma: "la fonctionnalité Dédale existe déjà depuis l'origine Brio, donc ce n'est pas une nouveauté." Et Abdelmalak d'attirer l'attention sur trois fonctionnalités: la création de la fiche client en deux clics, l'utilisation de macarons rouges et verts qui indiquent le niveau d'encodage des données relatives au client, et la possibilité, lors de la création d'un preneur ou d'un prospect, de lui envoyer automatiquement une invitation MyBroker.

La deuxième question portait sur les aspects qui sont pris ou non en considération pour l'analyse des risques en

matière de blanchiment d'argent en assurance vie. Brio tient compte de la nationalité du client, de son statut social, du fait qu'il est ou non politiquement exposé, mais pas de son âge. Abdelmalak Tagouma a précisé qu'il suffit de cliquer sur un bouton pour avoir plus d'informations sur la distribution du risque. Si des champs pertinents pour l'algorithme AML ne sont pas remplis, le score AML s'en trouvera affecté négativement.

Les questions suivantes ont ensuite abordé les autres améliorations dont Brio a bénéficié au cours de l'année écoulée. Comme, par exemple, le nouveau *wizard* dans la fiche d'intermédiation, dont les paramètres peuvent être configurés par défaut, la possibilité de signer électroniquement n'importe quel document, le tarif de zéro euro appliqué par Portima pour chaque document signé via eID, e-mail ou SMS, la nouvelle procédure d'identification via *itsme*® dans MyBroker, et l'implémentation d'un *wizard* intelligent pour déclarer un sinistre dans MyBroker.

Charlotte Botermans: "Ce *wizard* intelligent a pour but d'améliorer et de faciliter le processus de déclaration d'un sinistre, puisqu'il va tenir compte de la

situation contractuelle du client mais aussi de l'objet de risque sinistré et de la garantie concernée, pour poser les bonnes questions et assurer la réception des bonnes informations au courtier, et lui permettre ainsi de proposer un service de qualité à ses clients. En six mois de temps, environ 55% des utilisateurs se sont identifiés via itsme."

Place ensuite à la seconde manche, qui portait sur les nouveautés de Brio. Des solutions tierces ont été intégrées, parmi lesquelles Allo Cloud, Connective, e-GOR et la Banque-carrefour des Entreprises. Ce qui est nouveau, c'est que Brio est connecté avec Penbox, un outil qui permet de demander des informations auprès du client et de les intégrer ensuite dans Brio. Penbox s'ouvre en cliquant sur le bouton 'Messages'. La demande est automatiquement envoyée vers l'adresse e-mail et le numéro de GSM du client ou du prospect. Abdelmalak Tagouma: "Le courtier est informé de la réponse du client via une pastille jaune. A partir de là, c'est la même chose que pour l'intégration d'un bloc retour: à droite les données Penbox, à gauche les données Brio. Il y a également un PDF en annexe qui contient les réponses du client, il y a donc une traçabilité de celles-ci, ainsi que la possibilité de créer une activité."

Abdelmalak Tagouma a également annoncé l'arrivée d'autres solutions via la technologie API avec d'autres fonctionnalités dans e-GOR, avec Microsoft 365 pour les e-mails et les agendas, avec d'autres solutions de téléphonie, avec MyFaro pour la gestion et l'optimisation des contrats Vie, et avec Keypoint pour la gestion des sinistres.

S'ensuit une vidéo sur le lancement de Brio Compare, un outil qui permet de comparer tous les tarifs et toutes les couvertures d'une prime auto en un seul clic. Brio Compare est intégré dans Brio et s'ouvre dans le menu général à gauche de l'écran, en partant soit d'un preneur existant, soit d'un véhicule existant. Vous commencez par sélectionner les couvertures souhaitées, ensuite les compagnies pour lesquelles vous sou-



Jan Peeters



Patrick Cauwert

haitez une offre. Vous sélectionnez éventuellement le bon compte producteur, et accédez ensuite à l'onglet 'Preneur' où sont reprises toutes les données existantes en Brio, donc pas de double encodage pour le courtier. Il est possible de créer un nouveau conducteur et de l'enregistrer immédiatement. Vous êtes également invité à compléter le profil du véhicule en ajoutant par exemple des systèmes d'aide à la conduite. Le courtier peut simuler une dérogation tarifaire et – via un menu déroulant – modifier sa commission, pour obtenir finalement une comparaison des tarifs pour le profil de conducteur et de véhicule donné, et reprenant en bas les différentes couvertures disponibles. La fiche d'intermédiation peut être créée immédiatement dans l'outil. Actuellement, le choix dans

Brio Compare se limite encore à AG, AXA et Baloise, mais d'autres assureurs s'y ajouteront prochainement, à commencer par Allianz et Vivium.

Romain Gilson a insisté sur le fait que Brio Compare permet un gain de temps grâce à la convivialité de l'interface et à l'intégration de l'identifiant Febiac. "Ce qui est important, c'est qu'il est toujours possible d'affiner le tarif en octroyant des dérogations et en modifiant la commission. Vous voyez toutes les actions commerciales de la compagnie et vous décidez vous-même de les proposer ou non au client."

A l'issue de la seconde manche, les deux meilleures provinces se sont affrontées en finale: Bruxelles / Brabant wallon était



opposée à la province de Luxembourg. La question portait sur l'offre de services de Portima. Mais avant la proclamation du gagnant, la parole a été donnée à Patrick Cauwert, CEO de Feprabel. Il a insisté sur le partenariat historique qui unit Feprabel et Portima, arguant du fait que le digital est devenu une nécessité: "On est passé d'un outil Brio qui faisait de la gestion administrative, à un outil dans lequel on a intégré toute l'implémentation des obligations légales. Et le troisième axe qu'on a mis maintenant dans Brio grâce à MyBroker et à Brio Compare, c'est toute la partie commerciale."

C'est à Jan Peeters, CEO de Portima, que revint l'honneur d'annoncer le nom de la province gagnante, celle de Luxembourg, représentée par Serge Lamock, et le nom du gagnant individuel, à savoir Renaud Demaret, frère et collaborateur de Maxime Demaret, représentant en plateau de la province de Hainaut. Vint ensuite une annonce importante à propos de Brio Compare: "Brio Compare sera très bientôt disponible. Après une phase de test avec nos courtiers du groupe de travail stratégique, le moment est venu de permettre à un plus grand nombre de courtiers d'utiliser et de profiter de la fonctionnalité. (NDLR: dans l'intervalle, Brio Compare a effec-

tivement été lancé et comptait déjà plus de 1800 utilisateurs début janvier). Sachez que vous pourrez utiliser le module Brio Compare gratuitement jusqu'à la fin du mois de mars 2022 pour vous rendre compte de l'étendue de ses possibilités. Ensuite, nous vous l'offrirons à un tarif tout à fait concurrentiel: 30 euros pour le premier utilisateur et 10 euros par utilisateur supplémentaire, et nous organiserons aussi pour vous un accompagnement complet pour le démarrage: webinaire, sessions de *coaching* et tutoriels en ligne."

Dans la foulée, Jan Peeters a fait part d'une seconde bonne nouvelle, la disponibilité du service Penbox pour tous ceux qui le souhaitent, avant de céder la parole à Benoît Decoene, représentant de Penbox: "Penbox permet, en collaboration avec Portima, de faciliter la manière dont vous pouvez mettre à jour vos données client. C'est quelque chose qui est en lien avec la qualité des données, enjeu crucial aujourd'hui pour les courtiers en termes de *compliance* avec la réglementation, de valorisation du portefeuille, et surtout de proximité avec le client. Penbox fait plus que la mise à jour des données client, c'est un outil que les courtiers peuvent utiliser pour simplifier leurs échanges avec les

clients lorsqu'ils doivent leur demander des informations ou des documents. Les assurés ont besoin de faire facilement des tâches administratives, et la facilité c'est un peu le mot-clé de la soirée. Pour démarrer avec Penbox dans Brio, il faut souscrire un abonnement mensuel, la formule Business, et dans le cadre du lancement avec Brio, vous bénéficierez jusqu'à fin juin 2022 d'une formule plus élevée Business Plus."

C'est à Jan Peeters qu'est revenu le mot de la fin, pour annoncer différentes améliorations à venir: lancement du nouveau portail courtier MyPortima en remplacement de BEN, intégration de nouvelles compagnies au réseau Portima Connect, renouvellement des applications DIV et Portima Connect. La sécurité va, elle aussi, faire l'objet d'investissements supplémentaires. Concernant Brio, ajout de compagnies supplémentaires dans Brio Compare, intégration avec des solutions de parties tierces, facilitation des campagnes marketing en collaboration avec Brocom et investissement dans le support des assurances vie. Quant à MyBroker, mise en place du paiement électronique pour le quittancement courtier et d'outils utiles pour les indépendants et les PME. Bref, ce ne sont pas les projets qui manquent.