

Interview

Nouveaux modules e-GOR: valeur ajoutée accrue des conseils des courtiers affiliés

L'équipe derrière cette plate-forme de gestion en ligne, qui ne cesse de gagner en popularité, nourrit des projets encore plus ambitieux.

Bonne nouvelle pour les indépendants - dont le nombre frise désormais les 9.000 - qui ont dès à présent une vision claire et actualisée de l'ensemble de leur dossier de pension grâce à la coopération de leur courtier avec e-GOR. Depuis peu, cette plate-forme de gestion en ligne comporte deux modules supplémentaires qui leur permettent de suivre également leur protection financière durant leur vie professionnelle: Revenu garanti et Décès. "Ajoutez-y encore diverses autres initiatives en projet," souligne le père spirituel de la plate-forme, Maarten Dom, du bureau de courtage homonyme à Kontich.

"Je suis peut-être le concepteur de e-GOR et j'apporte régulièrement de nouvelles idées," reconnaît Maarten Dom, "mais les autres piliers de Harukey, la société constituée autour de cette plate-forme, y jouent un rôle au moins aussi important que le mien. Gert Van Meerbergen, tout d'abord, qui y collabore depuis ses débuts. Il est l'informaticien passionné et surqualifié de l'affaire. Joeri De Greef nous a rejoints il y a trois ans. Il est ingénieur commercial, spécialisé dans la gestion informatique, et il a décroché un MBA en General Management à l'IMD Business School de Genève. Il a ensuite acquis une belle expérience en matière de program management auprès de deux importants acteurs du marché belge. C'est lui qui assume la gestion journalière de Harukey et qui est notre contact, tant avec les courtiers qu'avec les experts-comptables mandatés par leurs clients, et les compagnies d'assurances. Voilà pourquoi je lui ai demandé de prendre part à notre entretien."



Joeri De Greef & Maarten Dom

Qui décide des adaptations et des extensions apportées à e-GOR?

Maarten Dom: Dès le départ, nous nous en sommes tenus à la règle selon laquelle e-GOR doit éclairer le client de manière transparente et compréhensible, afin qu'il soit en mesure de prendre la bonne décision. Lorsque nous ne sommes pas unanimement d'accord sur une nouvelle idée, nous ne poursuivons pas.

Joeri De Greef: Gert et moi avons moins de bases en assurances que Maarten. A cause de cela, ou grâce à cela, nous sommes à même de nous mettre plus aisément à la place des clients des courtiers e-GOR et d'apprécier de leur point de vue les suggestions qui leur sont faites. Par ailleurs, la plupart des indépendants ne sont pas familiarisés avec le jargon des assureurs. Ce qui ne les empêche pas d'at-

tendre des informations de qualité. Aussi, nous utilisons systématiquement, dans la mesure du possible, une terminologie que tout le monde peut comprendre, sans pour autant nuire à la technique d'assurance.

Maarten Dom: Dès que le client a introduit son login, l'écran d'accueil de e-GOR lui donne immédiatement un aperçu de ses couvertures actuelles, des montants assurés et de l'éventualité d'une optimisation fiscale. Cela lui inspire confiance, et la confiance est d'une importance primordiale dans les affaires financières. Les écrans suivants, en toute transparence toujours, vont plus avant dans la matière et abordent tous les points critiques, de sorte que le client découvre à quel point de professionnalisme et d'ingéniosité e-GOR a été pensé et réalisé.

Gert VAN MEERBERGEN
Gérant indépendant chez VAN MEERBERGEN BVBA
2016 Termine le 31/12/2016

Team Carrière **Pension** Incapacité de travail Cotisations sécurité sociale Revenu net Salaire

Prudent **Normal** Optimiste

211 923,58 €
ou 642,43 € net par mois au-dessus de la pension légale
à partir de 67 pendant 30 ans

Mes contrats

	PRIME	RISQUE	VALEUR FUTURE
Indépendant			
PLCI BALOISE Insurance • 55-DEMO-0744	+ 1 368,94 Jusqu'à 810 € Réduction fiscale	1 sur 7	+ 31 649,00 à l'âge de 65 ans
Gérant indépendant chez VAN MEERBERGEN BVBA			
EIP VMUM • 55-DEMO-745	+ 4 080,00 1 387 € Réduction fiscale	2 sur 7	+ 85 914,00 à l'âge de 65 ans
En privé			
Épargne-pension DELTA LLOYD LIFE • 10730-DEMO	+ 940,00 302 € Réduction fiscale	1 sur 7	+ 49 324,50 à l'âge de 65 ans
Épargne non-fiscale ALLIANZ • 123-DEMO-912	+ 2 500,00	3 sur 7	+ 45 036,00 à l'âge de 65 ans

Un aperçu clair des assurances Pensions et Revenus

Vous dites que le client doit pouvoir prendre lui-même les décisions les plus correctes. Où et quand le courtier peut-il encore faire intervenir la valeur ajoutée de son conseil et en faire la démonstration?

Maarten Dom: La connaissance confère le pouvoir et les data sont l'Eldorado de notre époque. Mais comment peut-on, en tant que courtier, mettre en œuvre dans son bureau cette connaissance et ces data? Dans des dossiers papier et les documents imprimés au départ des programmes comptables, en vue de suivre les affaires pour ainsi dire à la main? Non seulement on perd ainsi un temps incalculable, mais on court encore le risque de perdre la vision globale du client. Et d'être débordé chaque fois qu'il demande une adaptation de ses contrats ou une solution alternative. Avec e-GOR, par contre, le courtier dispose d'une plate-forme qui fournit à son conseil un support moderne, synthétique et intelligible. Il est ainsi également en mesure de montrer immédiatement l'impact chiffré de quelque modifi-

Maarten Dom:
“Dès que le client est connecté, il peut consulter à l'écran les couvertures dont il bénéficie actuellement, les montants assurés et la possibilité d'une optimisation fiscale.”

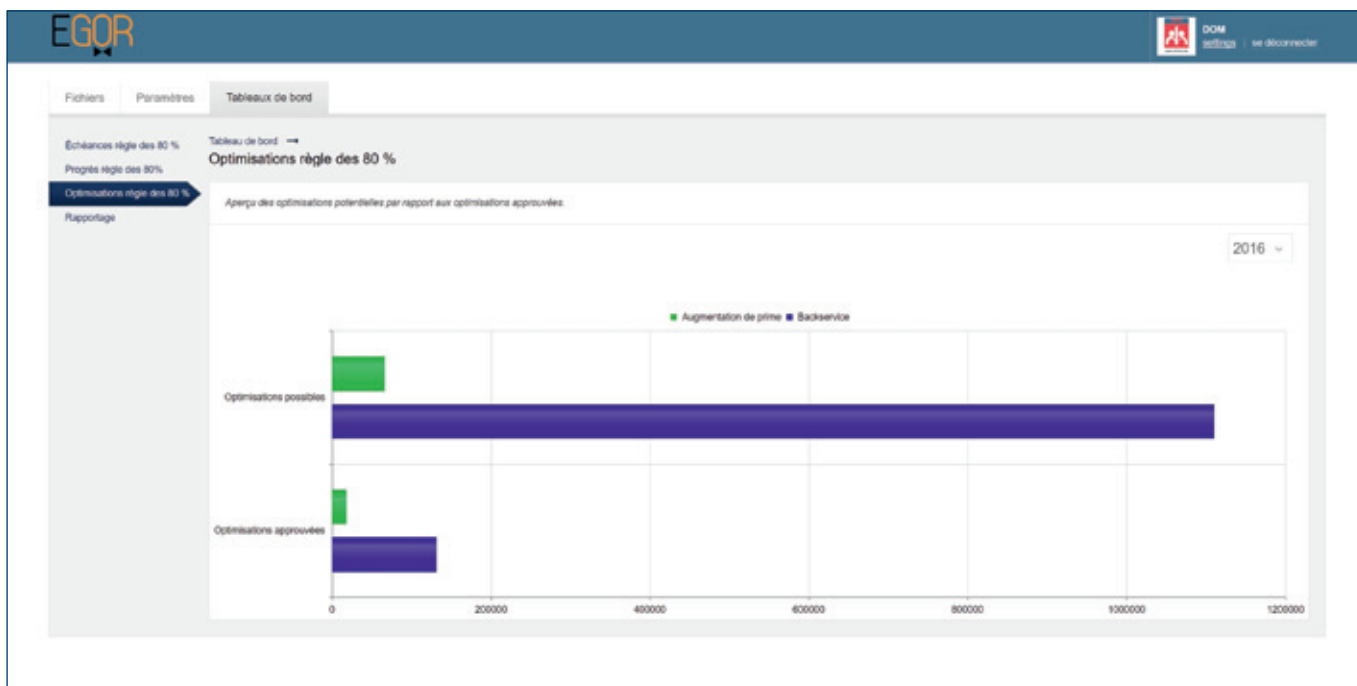
cation que ce soit, du fait que toutes les variables envisageables sont comprises dans le système logiciel sous-jacent.

Joeri De Greef: Avec e-GOR, le client est aux commandes. Et à ses côtés, comme guide professionnel, se trouve son courtier. C'est d'une importance considérable dans la perspective de la transparence voulue par MiFID. Le client sait immédiatement pour/contre quoi il est assuré, dans quelle mesure il se protège aujourd'hui, s'il bénéficie de toutes les attractives possibilités d'avantages fiscaux, etc. C'est lui, de même, qui doit valider chaque modification ou chaque complément qu'il souhaite. Comme e-GOR conserve dans l'ordre chronologique l'historique de tous

les mouvements du dossier du client et qu'il le montre à l'écran, le courtier, lors d'une vérification par l'instance de contrôle, peut démontrer en un clin d'œil qu'il a conseillé son client en respectant le prescrit légal.

L'ajout des deux nouveaux modules est-il inspiré par AssurMiFID?

Maarten Dom: L'obligation légale du zorgplicht à l'égard du client dans le chef du courtier intervient à coup sûr en partie. Mais ces deux modules sont un signal supplémentaire adressé aux clients du courtier. Beaucoup d'indépendants ne sont que peu voire pas du tout conscients qu'ils risquent eux aussi d'être victimes



Le courtier saisit d'emblée le potentiel d'optimisation en fonction de la règle des 80%.

d'une maladie de longue durée ou d'une incapacité de travail, ou pire encore. Imaginez même qu'un client ait effectivement souscrit une assurance Revenu garanti. Eh bien, dans un graphique nous comparons la rente mensuelle pour laquelle il est assuré dans ce contrat à la rente maximale qu'il peut obtenir à partir de sa rémunération brute actuelle en faisant application de la règle des 80%. Il voit ainsi d'emblée s'il est suffisamment assuré. Sur la même page en ligne de e-GOR, nous attirons son attention sur l'assurance du chiffre d'affaires, une solution intéressante si le client fonctionne sous forme de société et qu'il

est mis hors-jeu par une maladie ou un accident. Elle constitue en effet un moyen efficace de compenser la chute du chiffre d'affaires et de continuer à payer les frais fixes de l'entreprise.

Joeri De Greef: Le module Décès a été développé pour les mêmes motifs d'information que ceux que Maarten vient de

Maarten Dom: Toutefois e-GOR n'est pas un outil de planning financier. Nous fournissons un aperçu de la situation financière personnelle de l'indépendant, mais pas de celle de sa famille. Si nous devons déjà, par exemple, tenir compte aussi de l'impact des revenus professionnels éventuels de son conjoint ou de son partenaire, il s'agit d'une toute autre af-

Joeri De Greef:
“Les assureurs et les experts-comptables mandatés reconnaissent eux aussi la valeur ajoutée de la plate-forme en ligne.”



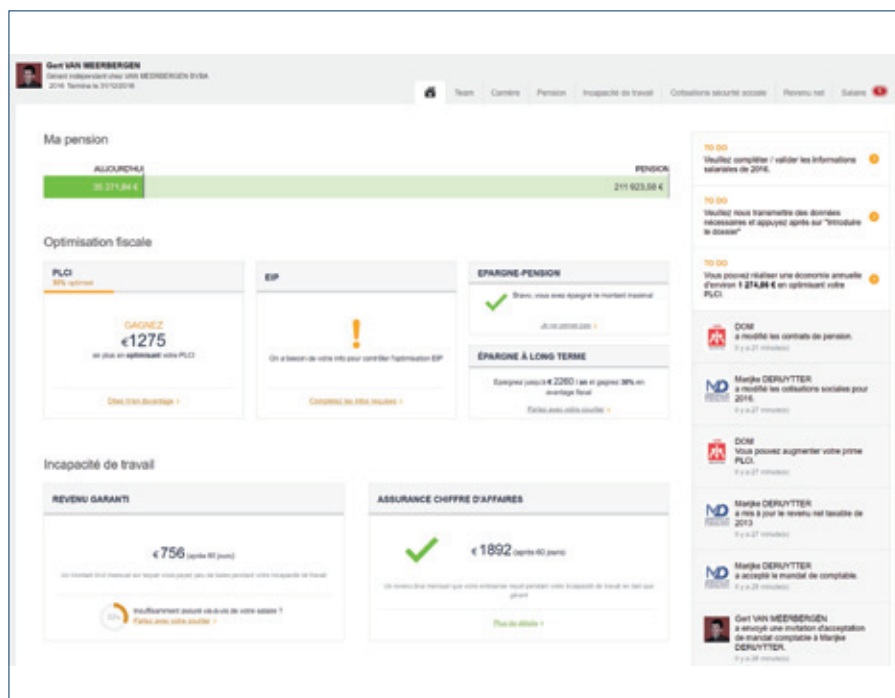
Maarten Dom, courtier et fondateur de Harukey

mettre en évidence. Des circonstances personnelles telles que la création d'une famille recomposée, mais aussi des événements externes sur lesquels le client n'a aucune prise - qu'on songe à la baisse du taux d'intérêt garanti ou aux modifications des droits de succession - risquent, avec le temps, d'entraîner le risque que ce client ne sache plus à qui ni par quelle police ni quel montant sera versé lorsqu'il ne sera plus là. Parce que e-GOR fait le point sur la question de façon à la fois complète et claire, on évitera des situations pénibles, et le courtier sera en mesure de s'acquitter parfaitement de son rôle de conseil.

faire. Notamment en matière de coûts de développement des logiciels.

Des coûts importants que vous engagerez de toute manière, non, puisque de nouvelles initiatives sont encore au programme?

Maarten Dom: Il y a sur la table des propositions concernant un engagement de pension pour les indépendants sans société et une révision de la règle des 80%. Si le gouvernement les adopte, nous y adapterons e-GOR au plus vite. Par ailleurs, nous observons que le marché évolue vers des produits du quatrième pilier, les contrats



Le relevé des contrats du client assiste le courtier dans sa fonction de conseil.

d'assurance non fiscaux. Ceux-là également, nous voulons les reprendre dans e-GOR. Car si une partie des clients se satisfait des solutions de pension qui leur procurent un avantage fiscal, d'autres donnent la priorité au rendement. Mais beaucoup, selon moi, font le choix de ces produits sans avoir une juste perception des risques qu'ils comportent.

Joeri De Greef: Nous allons inévitablement devoir aborder à cet égard la question de la volatilité et des profils des investisseurs. Pour la plupart des clients, il s'agit d'une matière compliquée. Nous mettons toutefois tout en œuvre pour la rendre aussi claire et compréhensible que possible. Notamment en listant les fonds et leur degré de risque de manière précise, concise mais claire, dans un relevé qui se présente comme une facture, un document qui est familier à tous les indépendants. En même temps, j'y vois encore une excellente occasion pour le courtier e-GOR de faire une nouvelle fois la démonstration de sa valeur ajoutée: cela l'aide à convenir avec le client de sa formule propre d'investissement en fonction de son profil de risque. Ensuite, il pourra approfondir, sur les écrans suivants, des points tels que la composition et l'évolution de chaque fonds. C'est aussi une manière d'appliquer les règles imposées par AssurMiFID.

Maarten Dom: Lorsque, l'an dernier, nous avons interpellé les courtiers e-GOR pour leur soumettre l'idée de développer deux nouveaux modules - nous les consultons à propos de toute nouvelle initiative importante, parce que nous voyons e-GOR comme une communauté de collègues qui doivent se trouver au même diapason -, ils nous ont suggéré de développer également un écran Patrimoine. En principe, le rapport avec les solutions à apporter au problème de la pension de retraite, ce qui est l'essence même de e-GOR, est moins évident. Cependant, cet écran présente un intérêt certain pour les clients qui souhaitent se faire une image globale de leur situation financière. Nous avons toutefois délibérément conféré à cet écran un caractère rudimentaire: la plupart des institutions financières auxquelles les intéressés confient leur patrimoine ont leurs propres plates-formes de suivi. J'en fais mention parmi les initiatives en cours, parce que nous comptons à l'avenir développer cet écran au fur et à mesure que nos collègues formuleront des suggestions complémentaires.

Comme je l'ai déjà dit, il n'entre absolument pas dans nos intentions de développer un module complet de planning financier. Nous pourrions éventuellement prévoir un lien avec un outil externe.

Joeri De Greef: Au début de l'année prochaine, nous réaliserons également un écran au niveau du portefeuille à l'intention du courtier e-GOR. Il aura ainsi automatiquement un aperçu du potentiel de ses clients existants, par exemple en matière de versements complémentaires.

Maarten Dom: Pas mal de confrères commettent l'erreur selon moi de ne s'efforcer de convaincre d'effectuer des versements complémentaires que les clients qui disposent des moyens les plus importants. Alors que l'expérience m'a appris qu'il est en fin de compte moins coûteux et plus rentable de s'adresser aux clients qui par le passé ont déjà effectué des versements complémentaires, fût-ce pour des montants moins spectaculaires.

Votre objectif est de fournir au client un aperçu complet de la constitution de sa pension de retraite. Y parvenez-vous? Il a peut-être souscrit également des assurances auprès d'un autre courtier qui ne travaille pas avec e-GOR?

Maarten Dom: Les clients de notre bureau qui se trouvent dans cette situation ne font aucune difficulté à nous fournir cette information. Au contraire: Ils apprécient de disposer d'un aperçu complet de leur situation de pension et de pouvoir éventuellement combler un hiatus ou modifier des polices qui ne seraient pas actualisées. A cet effet, il n'est pas nécessaire que nous intervenions nous-mêmes: e-GOR prévoit dans chaque scénario une communication appropriée au client formulée en termes clairs.

Les clients peuvent mandater leur expert-comptable pour qu'il alimente e-GOR avec toutes les informations nécessaires. Le font-ils?

Maarten Dom: Soyons clairs: e-GOR est conçu avant tout au service du courtier. Lorsque le courtier nous choisit, nous voyons augmenter de manière exponentielle le nombre des clients que nous suivons. Le même effet se produit lorsque des clients mandatent leur expert-comptable. Car chaque client peut faire appel à un comptable différent.

Joeri De Greef: Actuellement, le compteur frise les 2.000 comptables mandatés. Eux aussi réalisent la valeur que notre plate-forme ajoute à leur service, en particulier lorsqu'ils cherchent à réduire leurs frais de fonctionnement.

Maarten Dom: Ce qui me réjouit particulièrement - bien que cela n'ait pas été notre objectif originel - c'est que les experts-comptables commencent à recommander à leurs clients de choisir un courtier e-GOR, parce qu'ils sont assurés dans ce cas d'un suivi annuel réalisé dans les règles de l'art. Bien entendu, ils ne peuvent pas ajouter eux-mêmes des clients. En outre, ils n'ont accès qu'aux dossiers de pension: les écrans Décès et Patrimoine sont réservés aux clients et au courtier e-GOR.

N'y voient-ils pas un obstacle?

Joeri De Greef: Ils sont conscients du fait que la source d'information indépendante qu'est e-GOR est pour eux un outil de travail intéressant lors de leurs entretiens avec leurs clients - ce qui se traduit également en un bel échange de services avec les courtiers e-GOR. Ils constatent également que, grâce à e-GOR, en fin d'année ils ne sont plus submergés par les demandes d'information dans le cadre de la règle des 80%; qu'ils gagnent beaucoup de temps lors des contrôles fiscaux; qu'enfin e-GOR les aide à rencontrer les attentes de leurs clients en matière de fiscalité.



Joeri De Greef, directeur général Harukey

Maarten Dom: En parlant d'attentes: dès que les initiatives en cours seront réalisées, l'an prochain nous sonderons les experts-comptables, pour leur faire dire comment nous pourrions encore mieux adapter e-GOR à leurs besoins et à leurs

qu'elles cèdent à e-GOR. Et à quel point l'échange avec le courtier s'en trouve amélioré, de même que le supplément de prime en provenance des assurances fiscalement optimisées, ou d'autres produits encore sur lesquels le courtier e-GOR peut

Maarten Dom:
“ Il y a sur la table des propositions concernant un engagement de pension pour les indépendants sans société et une révision de la règle des 80%. Si le gouvernement les adopte, nous y adapterons e-GOR au plus vite. ”

souhaits, mais également aux opportunités. Je songe, par exemple, aux clients qui viennent de vivre une année exceptionnellement favorable; leur courtier e-GOR n'en est pas toujours informé. Il pourra récolter ainsi les fruits d'une coopération plus étroite entre e-GOR et les experts-comptables.

Joeri De Greef: Ces derniers nous demandent, par exemple, s'il serait possible de reprendre dans e-GOR les attestations fiscales pour l'impôt des personnes physiques de leurs clients. Si les compagnies d'assurances nous délivrent ces attestations en format pdf et qu'elles les associent au bon contrat, cela représente un important gain de temps à la fois pour l'expert-comptable et le courtier e-GOR ou les compagnies elles-mêmes. Plusieurs assureurs nous ont confirmé la faisabilité de principe du procédé.

Combien de compagnies d'assurances échangent-elles dès aujourd'hui des données de back-office avec e-GOR?

Maarten Dom: Presque tous les grands assureurs Vie ont déjà franchi ce pas. Je ne comprends que trop bien qu'il ne s'agit pas là d'une décision anodine. L'IT constitue, pour elles aussi, un poste très onéreux et toutes les modifications législatives ont tellement d'implications qu'elles peuvent difficilement ménager à e-GOR une place dans leurs priorités. Mais elles se rendent compte du volume de travail administratif

attirer l'attention de ses clients. Par ailleurs, nous avons passé un accord avec le logiciel de gestion 'classique' le plus connu. Dès que nous aurons réalisé les projets auxquels nous devons donner la priorité, nous nous occuperons du couplage technique avec e-GOR. Nous espérons pouvoir boucler l'affaire encore cette année.

Dernière question inévitable: le coût des droits d'entrée et des abonnements augmente-t-il à cause des modules complémentaires et des autres adaptations?

Maarten Dom: Le droit d'accès reste inchangé: 5.500 euros. Les courtiers e-GOR continuent à payer les mêmes tarifs d'abonnement qu'avant, en guise de remerciement pour leur fidélité et leur collaboration avec e-GOR.

Joeri De Greef: Nous avons mené avec la KU Leuven une enquête sur le tarif d'abonnement qu'un courtier est disposé à payer pour une plate-forme logicielle telle que e-GOR. Non pas par police, mais par dossier client ainsi que nous le pratiquons. Il en est ressorti qu'ils seraient prêts à consacrer près du double de ce nous comptons comme abonnement à un courtier e-GOR ayant un portefeuille de 300 à 500 dossiers clients. En d'autres termes, du point de vue du coût, coopérer avec e-GOR est une opération bien avisée de la part des courtiers 'Life & Benefits'.

Jan De Raeymaecker