

PARCOURS

CLIENT



UPSIDEO

UPSIDEO

INTERVIEW
EXCLUSIVE

CONFORMITE

Fabien Parent
Directeur commercial
INOVA

Numéro 2 - juin 2024



L'intérêt des clients

“La réglementation exige l'adoption de normes de conformité pour protéger les clients.

Il est de notre responsabilité de les appliquer rigoureusement pour mieux servir leurs intérêts. “



Fabien Parent
Directeur commercial
INOVEA



Conformité et Innovation

Réinventer l'Expérience Client dans le Secteur Financier

Dans le contexte actuel des marchés financiers et assurantiels, la conformité réglementaire ne représente pas uniquement un défi lié au respect des normes imposées par les autorités de tutelle françaises et européennes.

En tant que directeur commercial d'un réseau de conseillers en gestion de patrimoine, je perçois la conformité comme une responsabilité essentielle pour protéger les clients, en garantissant que les investissements proposés répondent véritablement à leurs besoins et objectifs.

Cependant, notre mission va au-delà de la simple conformité. Elle inclut également l'amélioration continue de l'expérience client et l'optimisation de la productivité de nos équipes. En intégrant des technologies avancées dans nos processus de souscription, nous transformons ces défis en opportunités pour renforcer la confiance des clients et l'efficacité de notre réseau.

Conformité réglementaire

Dans l'environnement réglementaire actuel, la mise en place de règles de conformité robustes est cruciale, non seulement pour se conformer aux dispositions réglementaires en vigueur mais également pour assurer la protection des épargnants. Ces règles doivent être intrinsèquement liées aux contrôles de premier et de second niveau afin de garantir une adéquation constante entre les informations recueillies sur le client et les produits financiers souscrits. Cette démarche vise à protéger les intérêts du client en s'assurant que les solutions financières proposées correspondent véritablement à ses besoins et à ses objectifs dans le temps.

Le processus de conformité commence par un recueil d'informations du client ainsi que la collecte des données nécessaires pour évaluer son profil d'investisseur. Cette étape est essentielle pour comprendre ses capacités financières, ses objectifs d'investissement, et ses préférences en termes de risque. Par la suite, nous intégrons les critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) pour évaluer l'appétence du client pour les investissements durables.

L'adéquation entre les produits recommandés et le profil d'investisseur est une étape méticuleusement analysée pour garantir la précision et la pertinence de nos conseils. Cette analyse rigoureuse est essentielle pour assurer que chaque recommandation soit parfaitement alignée avec les besoins spécifiques, les objectifs financiers, et le profil de risque de chaque client.

Dans le cadre de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA), notre processus intègre l'édition d'un rapport de conseil. Ce document est essentiel car il détaille comment les recommandations de produits correspondent aux objectifs, aux besoins et aux exigences spécifiques du client.

Ce rapport est conçu pour être clair et compréhensible, permettant ainsi aux clients de voir explicitement comment les choix de produits proposés sont en adéquation avec leurs attentes personnelles et leur situation financière.

L'objectif est de fournir une transparence totale et d'affirmer que chaque recommandation de contrat intègre une adéquation scrupuleuse entre les informations

Une expérience client enrichie ergonomique et sécurisée

du client et les caractéristiques des produits proposés. En procédant ainsi, nous plaçons l'intérêt du client au cœur de notre démarche, en assurant une compréhension approfondie et une adéquation parfaite entre ses attentes et les solutions financières offertes.

Ce rapport de conseil constitue non seulement un élément de conformité lié à la directive DDA, mais sert également de référence pour le client, lui permettant de prendre des décisions éclairées en toute confiance.

L'intégration de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le processus précontractuel du courtage d'assurance marque une avancée majeure pour l'industrie.

L'IA est particulièrement efficace pour le traitement exhaustif des données, facilitant la collecte et l'analyse d'informations détaillées sur le client, y compris ses objectifs, ses besoins, ses exigences et sa tolérance au risque.

Productivité et expérience client enrichie

La digitalisation et la technologie transforment continuellement nos interactions et nos pratiques. L'adoption de solutions avancées pour maximiser la productivité et améliorer l'expérience client est devenue indispensable dans notre secteur de la distribution de produits financiers.

Ma conviction est que l'innovation technologique, alliée à une stratégie centrée sur le client et sur l'efficacité des équipes internes, est la clé d'un service de qualité durable.

Un des aspects cruciaux de notre stratégie est la mise en œuvre d'un parcours de souscription fluide, complet, et 100% digital. Cette démarche réduit considérablement les tâches administratives répétitives, permettant ainsi aux conseillers de se concentrer à des activités à plus forte valeur ajoutée, telles que la personnalisation des conseils présentés aux clients.

L'ergonomie de notre système joue un rôle primordial dans ce processus. Par exemple, l'accès instantané aux documents, la complétude automatique des champs et l'édition instantanée des rapports de conseil permettent un gain de temps significatif.





L'innovation technologique : une des clés de la productivité et de l'amélioration de l'expérience Client

Dans notre quête constante d'efficience, nous intégrons des solutions digitales qui transforment notre manière d'opérer. Ces innovations technologiques ne se limitent pas à améliorer nos processus internes ; elles améliorent également l'expérience client, en rendant nos services plus accessibles et plus adaptés aux besoins individuels. Deux exemples illustrent parfaitement notre engagement envers ces objectifs : l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) et les interfaces de programmation d'applications (API).

L'utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le traitement des données est un exemple éloquent de notre démarche. L'IA permet aux courtiers de gérer des volumes importants de données complexes de manière efficace et précise, ce qui les libère des tâches de gestion des données pour se concentrer sur l'interprétation et l'application stratégique des informations. Cette assistance par l'IA ne se traduit pas seulement par une réduction des erreurs, mais aussi par un gain de temps considérable, permettant aux courtiers de fournir des conseils plus ciblés et personnalisés à chaque client. Ensuite, l'intégration des APIs constitue un autre pilier de notre stratégie technologique. Les APIs facilitent le transfert des données entre nos systèmes et ceux de nos fournisseurs de contrats d'assurance-vie, de SCPI ou de titres non cotés.

Cette fluidité dans l'échange d'informations élimine la nécessité de saisies multiples, réduisant ainsi les risques d'erreurs et augmentant la productivité de nos équipes. Par cette intégration, nous assurons non seulement la continuité d'un parcours



réglementaire et de conseil cohérent mais aussi une souscription efficace et précise qui répond aux attentes spécifiques des conseillers et de leurs clients.

Ces exemples montrent comment la technologie peut transformer radicalement notre façon de travailler, en rendant nos opérations plus rapides et en améliorant l'expérience globale pour tous les utilisateurs.

Dans un secteur où la conformité réglementaire est souvent perçue comme une contrainte, nous avons délibérément fait le choix de l'utiliser comme une opportunité d'accompagner son adoption grâce à la technologie.

La digitalisation du parcours de souscription est également essentielle pour intégrer avec efficacité les règles de conformité. L'intégration de solutions digitales nous permet non seulement d'améliorer notre efficacité opérationnelle, mais également d'enrichir l'expérience de nos clients.

Cet engagement d'INOVEA d'être en recherche permanente de solutions à valeur ajoutée pour nos conseillers et leurs clients traduit notre volonté de servir au mieux leurs intérêts.

INOVÉA

A propos

INOVÉA est un Réseau indépendant d'Ambassadeurs, de Consultants et de Conseillers en gestion de patrimoine basé sur toute la France métropolitaine et les DOM-COM.

Les chiffres clés



L'objectif d'INOVEA est de rendre accessible les services de gestion de patrimoine au plus grand nombre d'épargnants et de les familiariser avec une approche de conseil global. Mais notre objectif est également de casser l'idée selon laquelle la gestion de patrimoine est réservée à des épargnants disposant d'une surface patrimoniale et financière très élevées.

A cet effet, INOVEA a spécialement créé le programme FILIANSE. Celui-ci permet de bénéficier de conseils professionnels, de solutions patrimoniales et d'un suivi personnalisé dans la durée pour réaliser les objectifs de vie de nos clients.

upsideo

A propos

Société d'édition de logiciels pour les établissements financiers et d'assurance.

Les chiffres clés



Quelques références



Deux solutions

Juliette©

Juliette© est **un parcours client 100% digital**. elle digitalise les étapes d'entrée en relation. Elle intègre notamment **l'IA** pour éditer la justification personnalisée des rapports d'adéquation (**DDA**) afin de sécuriser le courtier et gagner en productivité. Une connexion par **API** aux fournisseurs partenaires permet un parcours de souscription sans couture.

Flow©

Flow© digitalise la **relation contractuelle** avec les distributeurs et les fournisseurs, ainsi que la gestion des **rétrocessions** entrantes et sortantes.

“ Dans l'intérêt du client, les règles de conformité réglementaires sont respectées à chaque étape de la relation avec lui “.

FABIEN PARENT, DIRECTEUR COMMERCIAL INOVEA

Contactez nous en cliquant **içi**

upsideo

www.upsideo.fr