

Point prévoyance

Le « digital client onboarding » dans la prévoyance privée, une réponse stratégique pour les gestionnaires de fortune



Roxane Ecoffey

Senior Wealth Manager,

Sous-Directrice Gonet & Cie SA,

Vice-Présidente du Conseil

Iemania pension hub

La digitalisation est un mot largement répandu dans les médias ces derniers temps. Elle fait évoluer voire disparaître certains métiers, crée des opportunités pour d'autres, et dans tous les cas elle suscite une réflexion sur l'avenir de notre quotidien de façon générale.

Dans une société où tout devient disponible 24/7, les entreprises se sont lancées dans des applications digitales. Le monde de la prévoyance, quoi qu'il ne fait pas partie des précurseurs dans cette évolution technologique, n'est toutefois pas en reste. En effet, que ce soit dans le 2ème pilier ou dans le 3ème pilier, les prestataires se positionnent de manière à répondre à une demande de plus en plus pressante, à savoir des propositions de solutions faciles à comprendre et aisées à y adhérer. Tout comme une commande sur un site de vente en ligne, pour des vêtements, des vacances ou un billet de train, il est désormais possible d'ouvrir également un compte de libre passage ou de 3ème pilier a en quelques clics. Ce type d'appliquatif va bien au-delà d'une demande de renseignements ou d'un formulaire à télécharger puis à imprimer. Avec son ordinateur, sa tablette ou même son téléphone, chacun aura la chance de se prononcer et de gérer sa prévoyance.

La première étape de cette mutation a commencé au sein des caisses de pension. Elle consiste à mettre à disposition des assurés, un récapitulatif de toutes les données relatives à leurs situations personnelles, et leur permet de visualiser un document primordial qui n'est autre que leur fiche de prévoyance. En parallèle de ce développement, les fondations mettent également en place l'outil capable d'effectuer des simulations pour par exemple des achats immobiliers, des rachats, des remboursements, etc. Outre l'intérêt indéniable de cet outil pour les assurés, l'avantage qu'en retirent les administrations des fondations n'est pas négligeable non plus : gain de temps, concentration des ressources pour la réalisation de travail à valeur ajoutée, économie de papier, et risque de perte de courrier réduit. Toutes les grandes caisses possèdent désormais ces fonctionnalités, ou sont en cours de déploiement pour les obtenir sans plus attendre.

Du côté des fondations de libre passage

et des fondations pour la prévoyance individuelle, le focus est davantage mis sur les outils donnant la possibilité d'affilier de nouveaux assurés en quelques minutes, que cela soit avec l'aide d'un conseiller (gérant indépendant, intermédiaire financier, courtier) via une approche B2B2C, ou de manière autonome dans un processus B2C. Etre accompagné par une société regtech spécialisée dans ce type de solutions en ligne, et faire appel à leur expérience, est indispensable pour les fondations. En effet, de nombreux facteurs doivent être pris en compte pour la gestion d'un tel projet. Toutes les procédures doivent être réfléchies et repensées pour qu'elles soient « user friendly ». Par ailleurs, comme tout applicatif, des contrôles doivent être effectués au niveau du RGPD ou du hacking dont seuls des spécialistes sont capables de mener à bien les tests et de donner les garanties suffisantes en terme de sécurité.

Des solutions enfin disponibles qui rapprocheront les clients des conseillers

Après plusieurs mois de projets, deux fondations proposent pour la première fois sur le marché suisse une solution de digital client onboarding intégrant la signature électronique depuis le 1er janvier 2020. Le conseiller a ainsi l'opportunité de répondre aux besoins de son client n'importe où et n'importe quand à partir du moment qu'un réseau soit disponible. Il peut effectuer le processus de A à Z en une seule fois, ou mettre en attente certaines étapes avant la finalisation de l'ouverture de compte, tout comme il est en mesure de suivre l'évolution de la demande sur la plateforme électronique et ainsi tenir au courant le client de son avancée. Ouvrir un compte pour sa prévoyance privée n'a jamais été aussi facile. Gageons que cette nouvelle manière d'onboarder les clients annonce les prémices des adaptations qui auront lieu incessamment dans toutes les fondations de libre passage et de 3e pilier. Le besoin du client toujours plus connecté est au centre de cette mutation des services proposés par la prévoyance. Même si les documents papier ont encore leur utilité et ne vont pas disparaître soudainement, il est cependant important de suivre l'évolution sociétale dans le domaine du digital.