

Le casse-tête des échanges entre assureurs et intermédiaires

Les standards existants ne répondent plus au niveau d'exigence des professionnels et de leur clientèle.

PAR FLORENCE KLEIN

Une véritable tour de Babel ! Les échanges de données entre assureurs et intermédiaires constituent un vrai casse-tête, de l'avis des courtiers et des conseillers en gestion de patrimoine indépendants (CGPI). « Du fait de l'absence d'une norme de place sur les échanges de données informatisées, les conditions de travail des courtiers relèvent d'un anachronisme aberrant », lance Guillaume Millet, directeur général du cabinet de courtage SGB, et président du GETIC, groupe d'études des technologies de l'information et de la communication au sein de la Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA). Les courtiers sont contraints de saisir les informations relatives à leurs clients sur les sites extranets de chacune des compagnies d'assurances avec lesquelles ils travaillent, puis une seconde fois dans leurs propres systèmes d'information. Ce qui représente une difficulté

« Nos partenaires doivent accomplir un réel pas qualitatif et quantitatif sur la restitution »

supplémentaire réelle, tout spécialement pour les cabinets de petite taille.

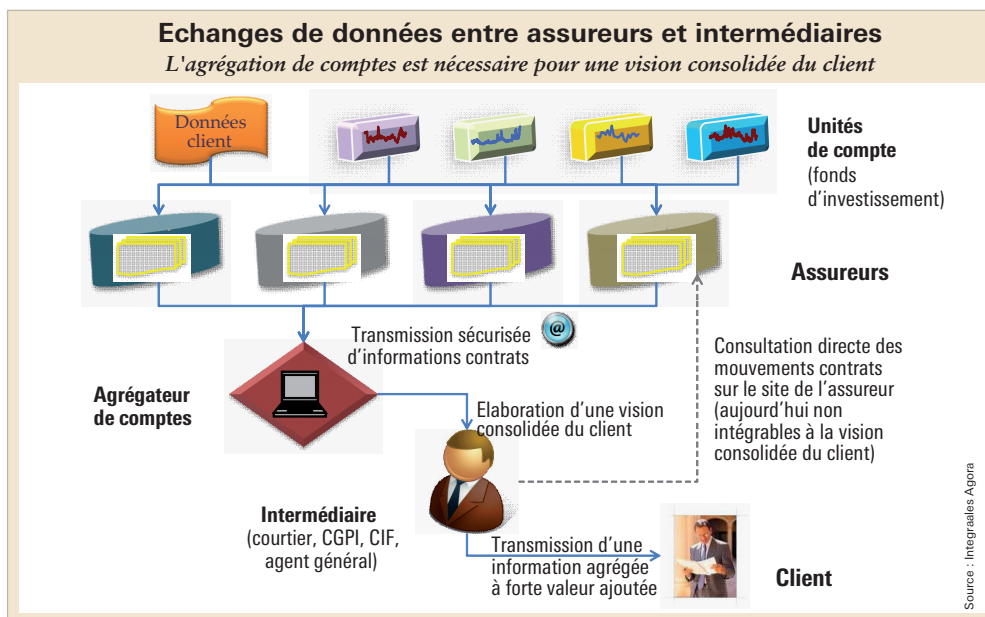
Serge Buchaca, administrateur de la Chambre des indépendants du patrimoine, déplore pour sa part l'insuffisance des données restituées par les assureurs à leurs intermédiaires : « Le CGPI a l'obligation professionnelle d'agrèger l'ensemble des actifs qui lui ont été confiés. Des analyses transversales sont aussi nécessaires par zone géographique, par type de placement... » Or, pour l'heure, les données fournies par les assureurs ne suffisent pas. Les mouvements sur un portefeuille, par exemple, ne sont pas fournis : les CGPI doivent les reconstituer manuellement. « Cette situation est inconcevable dès lors que le portefeuille d'un cabinet s'étoffe. Nos partenaires doivent accomplir un réel pas qualitatif et quantitatif sur la restitution d'informations en direction des CGPI », juge Serge Buchaca

Pour sa part, Philippe Poiget, directeur des affaires juridiques, fiscales et de

la concurrence à la FFSA (Fédération française des sociétés d'assurances), reconnaît qu'« il n'existe pas de cadre général pour l'organisation des échanges d'informations entre assureurs et courtiers ». Mais selon lui, « en tant qu'indépendants, il appartient à ces derniers de s'organiser pour gérer la relation avec leurs fournisseurs ». C'est notamment le cas dans le domaine de l'assurance vie, où les intermédiaires, soit 8.000 courtiers et 3.000 CGPI environ, sont ainsi tributaires de leurs partenaires pour fournir à leurs clients des relevés de situation globale : ils ont ainsi la possibilité de se connecter aux extranets des compagnies d'assurances, ou de récupérer des fichiers à intégrer dans leurs propres systèmes auprès de leurs fournisseurs.

Une lourde tâche d'agrégation

A charge pour eux d'agrèger par leurs propres moyens les données relatives à un même portefeuille client, tâche lourde, fastidieuse et qui ne constitue pas le cœur de métier du conseiller patrimonial. Ils peuvent aussi utiliser des logiciels d'agrégation de comptes, édités par des sociétés comme IFA Partners, Fractal International ou encore Harvest, fournisseur d'outils de gestion patrimoniale qui vient de boucler l'acquisition de l'agrégateur de comptes O2S. Son outil permet aux CGPI de reconstituer une vision globale du patrimoine financier de leurs clients, composé de produits d'assurance vie, mais aussi de titres, de valeurs mobilières, de PEA. Brice Pineau, directeur général de l'éditeur Harvest, précise que « pour ce faire, le logiciel O2S se connecte sur les extranets de la quarantaine de fournisseurs de produits financiers des CGPI, et permet d'obtenir une vision globale du portefeuille, incluant sa valorisation et les plus ou moins-values latentes ».



Certains extranets ne fournissent pas toutes les données nécessaires : dans ce cas, O2S complète les informations nécessaires à la valorisation.

Depuis la fin des années 90, la commercialisation de ces logiciels facilitant l'agrégation automatique des données relatives à un même client a conduit leurs éditeurs et les indépendants du patrimoine à mettre au point un standard de format de fichier pour faciliter les échanges de données, dénommé « Protocole V1 ». « Progressivement, une majorité d'assureurs a accepté de mettre à disposition les données sous ce format. Malgré le progrès qu'il constitue », constate Philippe Lepeuple, président d'Intégrales Agora, société de conseil qui intervient aux côtés de l'Afnor dans le cadre d'un projet de normalisation des flux de données entre assureurs vie et intermédiaires. En premier lieu, s'il permet d'obtenir les positions des contrats à un instant donné, ce standard ne donne pas accès à l'historique et au détail des mouvements. Par ailleurs, les données sont présentées sous forme de fichier « CSV » (Coma Separated Values) : « Un format plus moderne de type XML (Extensible Markup Language), par exemple, serait plus adapté à l'échange d'informations structurées à travers les nouveaux médias, et permettrait d'enrichir progressivement les contenus échangés et d'évoluer à terme vers des échanges transactionnels, avec des remontées d'informations des distributeurs vers les assureurs », poursuit Philippe Lepeuple.

Un intérêt partagé

L'objectif de l'Afnor et d'Intégrales Agora est donc de mettre au point de nouveaux standards de communication entre assureurs vie et intermédiaires. D'ici à mi-juin, un groupe de travail, sur la base du volontariat, comprenant les assureurs mais aussi les agrégateurs de comptes, les représentants des intermédiaires et des associations d'épargnants, sera constitué. D'ores et déjà, de grands noms de l'assurance et des éditeurs informatiques ont manifesté leur intention de participer activement à la démarche, selon Philippe Lepeuple. Pour Caroline Sarocchi, associée chez R&B Partners, cabinet de conseil spé-



L'AVIS DE... Sophie Ducout,
directeur adjoint de CNP Capeor, filiale de CNP Assurances

« Il n'y a pas eu de véritable volonté de normalisation »

En tant que courtier, quelles sont vos attentes en matière d'échanges de données entre assureurs et distributeurs indépendants ?

CNP Capeor intervient sur tout l'éventail de la gestion de patrimoine, en mettant à la disposition d'un réseau de conseillers en gestion de patrimoine un ensemble de produits que nous sélectionnons auprès de différents fournisseurs. Nos clients exigent d'avoir une vision claire, exhaustive et à jour de leurs placements financiers. C'est également une forte attente de la part de notre réseau de conseillers en gestion de patrimoine (CGP). Ils ont besoin de cette vision pour exercer pleinement leur rôle d'architecte de la gestion de patrimoine, tout en respectant les exigences auxquelles ils doivent répondre en matière de devoir de conseil.

La communication d'informations entre assureurs et intermédiaires est-elle suffisante à l'heure actuelle ?

Aujourd'hui, les données mises à disposition des distributeurs indépendants sur les sites extranets de la plupart des assureurs, ou via la récupération de fichiers, voire sous format papier, sont insuffisantes. Pour remplir leur mission de conseil,

les CGP ont besoin d'informations, entre autres, sur les valorisations précises des contrats et des sous-jacents souscrits par leurs clients, sur les plus-values latentes, sur la fiscalité en cas de rachat... Les assureurs détiennent ces informations mais, pour l'heure, il n'y a pas eu de véritable volonté de normalisation. Cela entraîne une réelle complexité en termes d'intégration de ces données dans les systèmes d'information des distributeurs.

Quels sont les enjeux d'une normalisation des flux de données pour votre activité ?

Fluidifier les échanges d'informations afin de fournir à nos clients une restitution fidèle de leur patrimoine est aujourd'hui un enjeu majeur. La fidélisation de nos clients, mais aussi de notre réseau de distribution, en dépend. A l'heure où nos clients peuvent avoir accès à de l'information en ligne, dont leurs comptes courants bancaires, ils sont en droit d'attendre le même degré d'informations pour leurs produits d'assurance vie, leurs produits financiers ou immobiliers. En tant qu'intermédiaires, une normalisation des flux dans l'assurance nous permettra en outre d'alléger considérablement les contraintes de double saisie des données au niveau du middle-office.

cialisé dans l'assurance, « si certains assureurs s'interrogeaient encore il y a deux ans sur l'opportunité de créer des normes propriétaires, aujourd'hui, la tendance serait plutôt d'aller vers des normes de place, rendues nécessaires par la dématérialisation des flux. Cela répond aux intérêts des intermédiaires, mais aussi des assureurs : cette harmonisation leur permettra de rationaliser leurs processus et de réduire leurs coûts. A l'heure actuelle, le calcul des commissions peut s'avérer encore relativement complexe pour certains ! » Chez Axa France Services, Olivier Schemberg, responsable des projets réglementaires, fiscalité et antiblanchiment sur les produits d'assurance vie individuelle, confirme que « pour les assureurs, définir des formats d'échanges des fichiers est d'un intérêt certain, nos partenaires - courtiers, CGP... - ayant des niveaux d'informatisation inégaux en fonction

de leur taille et de leur histoire ». Le fait de maintenir des formats multiples est aujourd'hui coûteux pour tous, tant en termes de délais de mise en œuvre que de coûts de développement et ensuite de maintenance. « Ce futur standard devra servir les intérêts de l'ensemble des acteurs en présence pour améliorer la productivité de chacun dans l'exercice de son métier, tout en plaçant la qualité du service client au cœur des préoccupations », ajoute Olivier Schemberg. Nul ne doute, en tout cas, que les assureurs soient sensibles aux demandes d'harmonisation des échanges de la part de leurs intermédiaires : comme le souligne Caroline Sarocchi, « pour gagner des parts de marché sur des branches déjà saturées, une meilleure qualité de service est un critère différenciant. La fidélisation des intermédiaires est également un axe stratégique fort pour bon nombre d'assureurs ». ■