

FINTECH, ROBOADVICE, DIGITALISATION... A QUELS DEVELOPPEMENTS S'ATTENDRE DANS LE CONSEIL A LA CLIENTELE ?

Partout, les startups fintech croissent comme des champignons. On les estime déjà à environ 12'000. Si dans notre pays on regardait ces évolutions de loin et d'un œil tranquille, la Suisse est désormais priée de suivre le mouvement, et rapidement. Les instituts financiers investissent massivement dans leur futur digital.

Les robots vont-ils remplacer les conseillers à la clientèle ?

Non, mais ces derniers ont tout intérêt à s'intéresser à ce mouvement, à le comprendre et à en saisir les chances.

Les formes des prestations financières digitales

Le robo advising : outils intelligents pour administrer ses propres finances – donc pas besoin de conseiller.

Les solutions hybrides : ces outils intelligents sont habilement complétés par des prestations de conseil comme des chats vidéo.

Les instruments digitaux en soutien au conseil : ces instruments sont des aides pour le conseiller en fonction de ses besoins. Par exemple, une vidéo-conférence avec un expert.

Quels sont les outils qui resteront pertinents et se maintiendront dans la pratique ?

C'est difficile à prévoir. Dans le cas de conseils complexes, la troisième forme présentée ci-dessus est extrêmement intéressante. Les possibilités digitales apportent flexibilité et efficacité et augmentent la qualité du conseil. La domination du seul robo advice n'est pas encore pour tout de suite.

Le comportement des clients

Beaucoup de personnes âgées de moins de 35 ans ne savent pas à quoi ressemble une filiale de banque « physiquement ». Cette génération vit avec internet et en utilise déjà les possibilités.

Les principaux clients du conseil financier et de la planification financière sont d'âge mûr ou avancé. Ce sont également les clients les plus intéressants, puisque leur revenu et leur fortune sont plus élevés. De plus, leur situation de vie est souvent plus complexe.

Ces clients prendront-ils le train de la digitalisation ? Oui, s'ils y voient leur intérêt. Si les outils sont simples et efficaces, ils les utiliseront. Ils le font déjà dans d'autres domaines.

Conséquences pour les conseillers à la clientèle

Il est intéressant pour les instituts et les conseillers financiers de se mettre à la place de leurs clients, notamment en se demandant comme un client peut choisir ses services financiers.

Les questions simples peuvent relativement facilement être remplacées par le robo advice. Par exemple, la simple gestion de la fortune, la conclusion d'une hypothèque ou d'une assurance, etc...

Les conseillers à la clientèle ont donc grand intérêt à ne pas se concentrer sur ce type de conseil, mais à y ajouter de la plus-value et à devenir un coach financier. Le fait de pouvoir conseiller lors de situations de vie complexes et de présenter un conseil intégral reliant toutes les implications entre elles est un vrai atout. Le client n'a pas besoin d'un conseil pour chaque placement individuel, mais pour avoir une vision globale de son portefeuille et pour comprendre les impacts sur sa prévoyance, sa succession et les possibles opportunités fiscales.

En résumé, bien-sûr, la digitalisation est une nouvelle exigence. Mais celui qui allie compétences techniques, sociales et méthodologiques – aussi avec de nouveaux outils – entre dans l'avenir avec d'excellentes opportunités.

Potentiellement plus de liberté pour les testateurs

Le Conseil fédéral (CF) a proposé une révision partielle du droit de la succession qui offrirait plus de possibilités aux testateurs. Les dispositions concernant les parts réservataires devraient être adaptées. Selon le CC actuel, les héritiers disposant d'une part réservataire sont le conjoint/partenaire enregistré ($\frac{1}{2}$ sur leur part légale), les descendants ($\frac{3}{4}$) et les parents (chacun $\frac{1}{2}$).

Le CF propose que les parents n'aient plus de part réservataire, les descendants $\frac{1}{2}$ de leur part légale et le conjoint/partenaire enregistré $\frac{1}{4}$. L'application de ces changements resterait similaire à ce qui se fait aujourd'hui : ce type de modifications de succession ne serait appliqué qu'en cas de dernières volontés le stipulant - testament ou pacte successoral.

Le concubinage n'est toujours pas reconnu en tant que tel, ce qui fait encore débat au niveau politique. La nouvelle révision se penche sur les cas difficiles. Les concubins qui ont réduit leur temps de travail pour s'occuper des enfants ou du testateur devraient être mieux protégés. Indépendamment de l'avis du testateur, un tribunal devrait pouvoir décider d'un legs pour entretien. Le concubin survivant obtiendrait donc une part de l'héritage afin de pouvoir subvenir à ses besoins. Pour que cette clause soit appliquée, le concubin devrait avoir apporté une contribution considérable dans l'intérêt du testateur. Il faudrait prouver cette contribution, la part d'héritage devrait formellement être demandées aux héritiers, et le concubinage devait avoir duré au moins 3 ans. Ce type de clause pourrait également être appliqué pour les enfants d'un autre lit qui vivent au moins depuis 5 ans avec le testateur et qui ont été entretenus financièrement par ce dernier.

Cette révision est en consultation jusqu'à juin 2016.

Retrait anticipé EPL et hausse d'une hypothèque

Le Tribunal fédéral (TF) a tranché dans le cas de la prestation en capital d'un pilier 3a, utilisée pour amortir une hypothèque avec retrait EPL. Dans la même année, la même hypothèque a été à nouveau augmentée. Les autorités fiscales compétentes ont ajouté la hausse de l'hypothèque au revenu imposable, alors que normalement, les retraits anticipés EPL sont taxés à un tarif préférentiel pour la prévoyance, séparément des autres revenus.

Le TF a soutenu les autorités fiscales, qui pensent qu'il n'existe dans ce cas aucune raison valable pour un retrait anticipé. Cet arrêt pourrait être appliqué aux avoirs du 2^e pilier. (BGER 2C_325/2014, bzw. 2C_326/2014)

Astuce pratique : dans le cas de la hausse d'une hypothèque après un retrait anticipé EPL, il faut laisser plus qu'une période fiscale entre les deux.

Arrêt fédéral en ce qui concerne l'AVS des indépendants

Le TF a tranché également dans le cas d'un indépendant affilié à une caisse de compensation et qui, dans le même temps, a exécuté pratiquement tous ses mandats et affaires sous le nom d'une Sàrl. Le TF a considéré que cet indépendant ne prenait pas le risque d'affaire à son compte et qu'il était en fait salarié. (BGER 9C_377/2015)

Dans sa pratique, le TF a toujours privilégié les questions économiques dans leur totalité plutôt que le pur contrat de travail pour déterminer l'indépendance. C'est bien le risque d'affaire qui est déterminant.

Mendoweb.ch – votre nouvelle plateforme de formation online – pour vous, les conseillers financiers

Nous avons lancé la nouvelle plateforme de formation online www.mendoweb.ch. Venez y jeter un coup d'œil et faites notre leçon démo !