

# **MARKET INSIGHT**

**MAI 2021** 





ROMAN BALZAN HEAD OF MARKETING & BRAND ALPIAN

«Les clients s'attendent à ce que leurs banques soient plus que des prestataires de services axés sur les transactions.»

https://www.ey.com/en\_gl/banking-new-decade

https://bluenotes.anz.com/posts/2021/01/ey-future-of-banking-2030-corporate-commercial-sme

https://www.forbes.com/sites/googlecloud/2021/02/05/6-trends-that-will-shape-the-financial-services-industry-in-2021/?sh=4e9a15eb42b6

 $https://www.ey.com/en\_gl/financial-services-emeia/how-covid-19-has-sped-up-digitization-for-the-banking-sector$ 

https://www.forbes.com/sites/forbesfinancecouncil/2020/12/10/banking-on-the-subscription-economy/?sh=65a624263dbb



# OÙ EN EST LE SECTEUR BANCAIRE?

Les années 2020 connaissent un départ perturbé. La pandémie a provoqué une vague sans précédent d'initiatives de transformation numérique au sein des organisations du monde entier. Les stratégies d'innovation et de numérisation sont devenues une nécessité - un point de débat même avant la pandémie - dans un monde se préparant à une nouvelle normalité et à une évolution des attentes des clients.

Les sociétés de services financiers qui ont répondu à ces attentes en développant leurs activités numériques ont prospéré, tandis que beaucoup d'autres rencontrent encore des difficultés. Cela soulève toutefois une nouvelle question: quel pourrait être le prochain changement majeur dans le secteur des services financiers? Voici quelques indicateurs susceptibles d'avoir un impact sur la prochaine décennie du secteur bancaire.

#### **DISPARITION PROGRESSIVE DU CASH**

La transition vers une société sans espèces est un phénomène observé depuis des décennies. La pandémie a été un catalyseur de ce mouvement, avec un nombre accru de clients s'appuyant sur les solutions bancaires et les paiements mobiles. Toutefois, cette dépendance aux services bancaires numériques devrait survivre à la crise de COVID-19, c'est pourquoi les acteurs bancaires traditionnels et les nouveaux services fintech revoient leurs services numériques actuels ou développent de nouvelles applications pour répondre à l'évolution des besoins des clients. Les années à venir semblent prometteuses pour les solutions construites sur un fondement d'intelligence artificielle, de plateformes basées sur le cloud et d'expertise en données et en analyse.

## SOUSCRIRE À UN NOUVEAU MODÈLE

Alors qu'apparaissent de plus en plus d'applications avec des processus d'inscription simples, des interfaces intuitives et moins de frais, il serait sage que l'industrie se rappelle que la transition vers l'orientation client ne repose pas uniquement sur la technologie, ni sur les transactions, mais bien sur la valeur que les clients tirent de leur expérience. Et comme les besoins des clients ont tendance à devenir plus nuancés en période d'incertitude accrue, des perspectives intéressantes apparaissent en matière d'élargissement et de renforcement de la relation client.

Un modèle d'abonnement leur permettra d'offrir des services de conciergerie financière sur mesure, habituellement réservés aux particuliers fortunés, à un plus grand nombre de consommateurs. Si l'on en juge par l'essor des start-ups fintech et des banques 100 % numériques, les consommateurs sont prêts à payer pour accéder à des services supplémentaires qui répondent à leurs besoins et offrent une expérience plus globale.

### **IMPACTER**

L'évolution des mentalités dans le monde en faveur de la durabilité, de l'égalité et de la justice s'étend à la manière dont les clients pensent à l'argent et au rôle de leurs partenaires bancaires. Les clients s'attendent à ce que leurs banques soient plus que des prestataires de services axés sur les transactions. C'est l'occasion pour les organisations de faire des promesses audacieuses et visibles qui répondront aux besoins de leurs communautés, et de traduire ces promesses en actions audacieuses.

Bien sûr, un défi majeur consiste à établir des paramètres clairs pour mesurer les changements positifs et assurer une action durable. Cela signifie également que de nombreux acteurs établis devront repenser leurs pratiques internes et intégrer des processus plus innovants. Toutefois, les prestataires de services financiers capables de surmonter ces obstacles peuvent gagner la confiance d'une base croissante de consommateurs socialement responsables et orienter leur marque vers un succès durable à long terme.

#### LE TÉLÉTRAVAIL

Comme la plupart des collaborateurs des services financiers ont essentiellement travaillé à domicile depuis le début de 2020, de plus en plus d'entreprises repensent la nécessité pour les collaborateurs de revenir sur des espaces de bureaux physiques. Même si le secteur des services financiers voulait revenir à l'ancienne normalité pour des questions de sécurité, les employés bénéficiant d'une plus grande flexibilité et inquiets sur le plan sanitaire pourraient penser différemment.

Alors que de plus en plus d'employés trouvent que leur connexion internet privée, leur VPN et leur infrastructure de bureau à domicile conviennent parfaitement, il appartient aux sociétés de services financiers de repenser l'écosystème de travail pour accroître la collaboration, faire face aux limites technologiques et créer un environnement stimulant qui accompagne les employés qui choisissent de travailler à domicile et ceux qui choisissent de retourner au bureau

Bien que ces facteurs puissent jouer un rôle clé dans la prochaine décennie pour le secteur bancaire et financier, l'avenir est, comme toujours, imprévisible. Toutefois, compte tenu de la nature en constante évolution du chemin à parcourir, nous pouvons nous attendre à une décennie où le secteur des services financiers déploiera des efforts réfléchis pour s'adapter au changement.



INFORMATION IMPORTANTE - Ce contenu n'est fourni par REYL & Cie Holding SA ou / et l'une de ses entités (ci-après "REYL") qu'à titre indicatif, n'est destiné qu'à une utilisation interne et ne saurait en aucun cas constituer une offre, un conseil ou une recommandation d'acheter ou de vendre une valeur mobilière ou d'effectuer une quelconque transaction, ni par ailleurs un conseil d'une autre nature, particulièrement à l'attention d'un destinataire n'étant pas un investisseur qualifié, accrédité, éligible ou / et professionnel. Il est destiné à une utilisation exclusive par son destinataire et ne saurait, pour une quelconque autre raison, être transféré, imprimé. téléchargé, utilisé ou reproduit. REYL accorde la plus grande attention à la préparation et à l'actualisation des informations de ce contenu, obtenues de sources considérées comme fiables, mais sans en garantir toutefois la pertinence, l'exactitude, l'exhaustivité. C'est pourquoi REYL, ainsi que ses administrateurs, directeurs, employés, agents et actionnaires, n'assument aucune responsabilité pour les pertes et dommages de quelque nature que ce soit résultant de l'utilisation des informations de ce contenu. Ce contenu est prévu exclusivement pour un destinataire comprenant et assumant tous les risques implicites et explicites en découlant. Toutes les décisions prises par le destinataire en matière d'investissement relèvent de sa seule responsabilité et s'appuient exclusivement sur sa propre évaluation indépendante (et de celle de ses conseillers professionnels) de sa situation financière, de ses objectifs de placement, des risques spécifiques, des critères d'éligibilité, des conséquences juridiques, fiscales, comptables, ainsi que sur sa propre interprétation des informations. REYL n'assume aucune responsabilité quant à l'adéquation ou l'inadéquation des informations, opinions, valeurs mobilières, produits mentionnés dans ce contenu. Les performances passées d'une valeur mobilière ne garantissent pas les performances futures. Le contenu a été préparé par un département de REYL qui n'est pas une unité organisationnelle responsable de l'analyse financière. REYL est soumise à des exigences réglementaires et prudentielles distinctes et certaines valeurs mobilières et produits d'investissement ne peuvent pas être offerts dans toutes les juridictions ou à tous types de destinataires. Le destinataire doit donc se conformer aux réglementations locales. Il n'y a aucune intention de la part de REYL d'offrir des valeurs mobilières ou des produits d'investissement dans les pays ou juridictions où une telle offre serait illégale en vertu du droit interne applicable.