



## MARKET INSIGHT

JUIN 2021

SUCCESS. TOGETHER.



**FRÉDÉRIC LE HELLARD**  
CHIEF INFORMATION OFFICER  
REYL GROUP

«Le monde bancaire  
a toujours été très  
au fait des avancées  
technologiques.»

# LA GESTION DE FORTUNE À L'HEURE DU NUMÉRIQUE

## BANQUES ET TECHNOLOGIES

Le monde bancaire a toujours été très au fait des avancées technologiques. Si l'informatique a pris son essor au siècle dernier d'abord dans les domaines de la science, de l'aérospatial et de l'armée, les grands acteurs technologiques ont très vite trouvé des débouchés à leur imposants *mainframes* au sein des banques. Les réseaux d'échanges interbancaires SWIFT, permet depuis les années 1980 des transactions dématérialisées et rapides. Dès la fin des années 90, les sites de *trading* et *discount brokerage* ont percé de façon spectaculaire, puis toutes les banques de détail ont développé leurs sites internet. Ces évolutions technologiques ont façonné le paysage bancaire et les services fournis aux clients. Il n'existe pas aujourd'hui de banque de détail qui puisse survivre sans une offre en ligne sérieuse. En quelques décennies, grâce à des investissements continus et importants, les fonctions bancaires de base (tenue de compte, paiements, transactions titres) se sont dématérialisées, automatisées, accélérées, réduisant fortement les besoins d'effectifs dans les back-offices et fonctions de support.

Ce niveau élevé d'utilisation et d'investissement dans le numérique, combiné à un contexte régulatoire contraignant, explique en grande partie pourquoi le monde bancaire ne s'est pas fait (encore ?) fortement chambouler par l'entrée de nouveaux acteurs technologiques. Certes les banques, principalement de détail, sont soumises à une forte pression de la part des *fintechs* sur la performance des services offerts (transactions instantanées, pression sur les frais de transaction) ou sur leur facilité d'utilisation (interface intuitive, *onboarding* entièrement numérique), mais pas encore au point de changer fondamentalement le paysage de cette industrie.

## LA GESTION DE FORTUNE EST UNE ACTIVITÉ À VISAGE HUMAIN

Ceci est d'autant plus vrai pour certains métiers dans la finance qui nécessitent une interaction et un niveau de confiance très élevés entre le conseiller et son client. Notamment lors de moments cruciaux de la vie d'une entreprise ou d'un particulier, qu'il s'agisse par exemple de la négociation de crédits de développement pour une entreprise ou d'un prêt hypothécaire qui engage un particulier ou une famille sur des décennies. Il s'agit d'engagements pour lesquels le conseil et la confiance en son banquier restent incontournables. Ceci est particulièrement prégnant pour la gestion de fortune et le conseil en patrimoine. Ce métier demeure une affaire de personnes. Au-delà des services et de la solidité de la marque mis en avant par une banque, la relation avec son chargé de relations reste la clé d'une relation pérenne et fructueuse. Cette interaction humaine a évidemment un coût. L'efficacité opérationnelle des banques privées (*cost/income ratio*), de fait, rivalise difficilement avec celle des banques de détail.

## CRISE DU CORONAVIRUS VS STRATÉGIE NUMÉRIQUE

Les stratégies numériques de la plupart des banques sont établies depuis de nombreuses années et ciblent des objectifs précis tant sur leur offre en ligne (application, site web, réseaux sociaux) que sur la transformation interne, principalement sur l'automatisation des processus et sur la valorisation de leurs données. Ces axes stratégiques de transformation numérique sortent renforcés de la crise du COVID. Mais cette crise a aussi été le révélateur pour les organisations et leur personnel que les modes de travail peuvent évoluer très vite vers des interactions et des

processus beaucoup plus fluides, rapides et entièrement numériques. Imposé par un télétravail généralisé, il a fallu, avec grande agilité, réinventer des processus et des interactions en les dématérialisant au maximum. Rapidement la fluidité et l'accélération de certains traitements sont apparues et devenues désormais ordinaires, rendues possible par l'utilisation de technologies de collaboration. Cette transformation des usages, les clients des banques l'ont eux-mêmes rencontrée à leur tour dans leur contexte privé et professionnel. La contraction des distances et du temps et les nouveaux modes de travail deviennent, après tous ces mois de confinement, un nouveau standard de service attendu.

Les nouvelles technologies doivent être intégrées pour faciliter, accélérer, fluidifier l'interaction du chargé de clientèle avec son client mais ne la remplaceront pas. La gestion de fortune restera un *people business* et la mise en œuvre des technologies doit soutenir cette interaction. De nouvelles technologies continueront d'apparaître comme la *blockchain* ou l'intelligence artificielle, mais il me semble primordial de renforcer la culture et l'usage des technologies collaboratives des chargés de clientèle et des collaborateurs des banques afin d'améliorer l'interaction directe avec les clients.



**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.