

Banque Privée

Le digital comme levier
d'une stratégie orientée
client

Analyse et benchmark

Février 2019

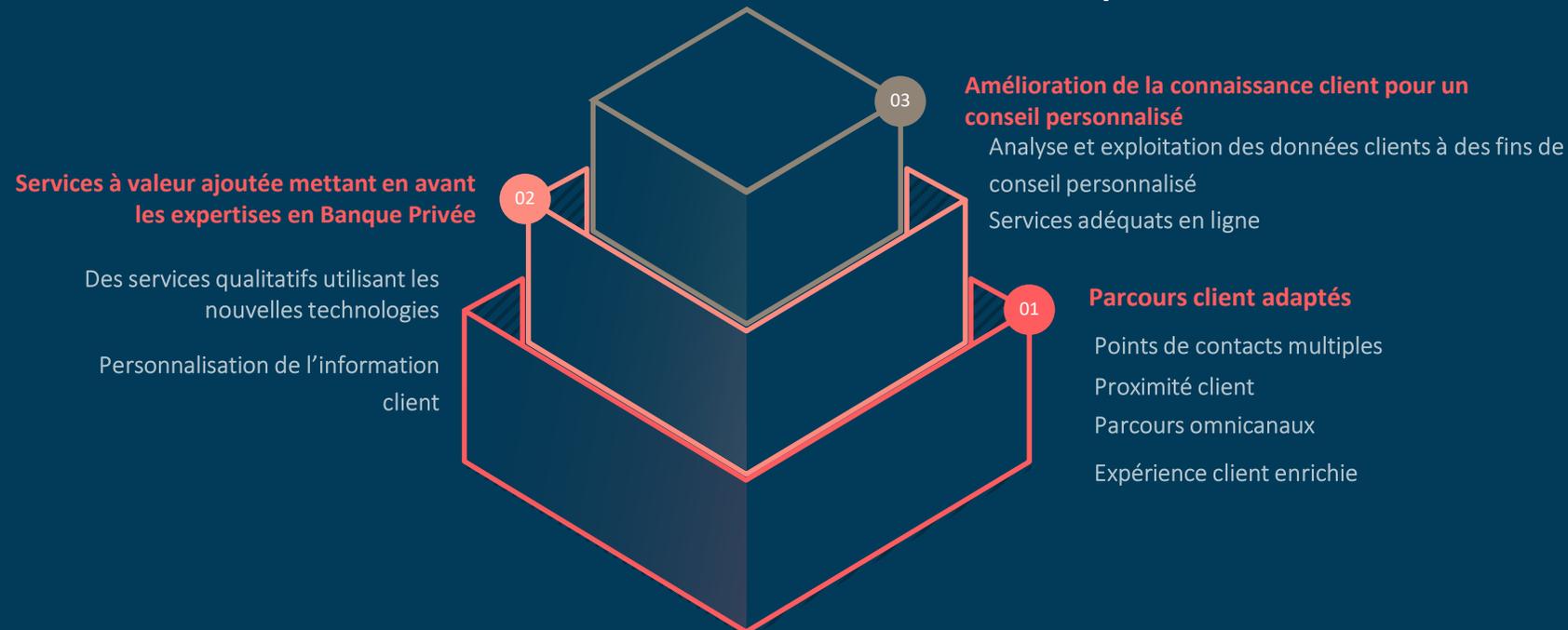
Aurexia

Aurexia
FINLAB

Défiées par de nouveaux acteurs misant sur des services 100% en ligne et freinées par des exigences réglementaires de plus en plus lourdes, les banques privées renforcent leurs investissements dans le développement du digital. C'est l'occasion pour elles d'améliorer les services aux clients, de renforcer la relation clients et de proposer de nouvelles offres totalement adaptées à leurs besoins.

Agrégateur de comptes, diagnostic patrimonial utilisant des robo advisors, application mobile évoluée notamment, les initiatives se multiplient : Aurexia a réalisé une étude portant sur le digital en Banque Privée et son utilisation comme levier d'une stratégie orientée client.

Les enjeux clés liés du digital dans le domaine de la banque privée tournent essentiellement autour de la relation conseiller/client



La déclinaison des enjeux du digital en banque privée

Comment apporter une réponse concrète aux besoins client en banque privée utilisant le digital comme levier ? Voici une liste non exhaustive des déclinaisons possibles :



Le parcours client

- **Applications digitales** permettant aux clients d'interagir avec leur conseiller à tout moment
- **Plateformes** proposant plusieurs services aux clients en totale autonomie
- **Questionnaires clients dématérialisés** permettant de remplir les obligations réglementaires liées au KYC



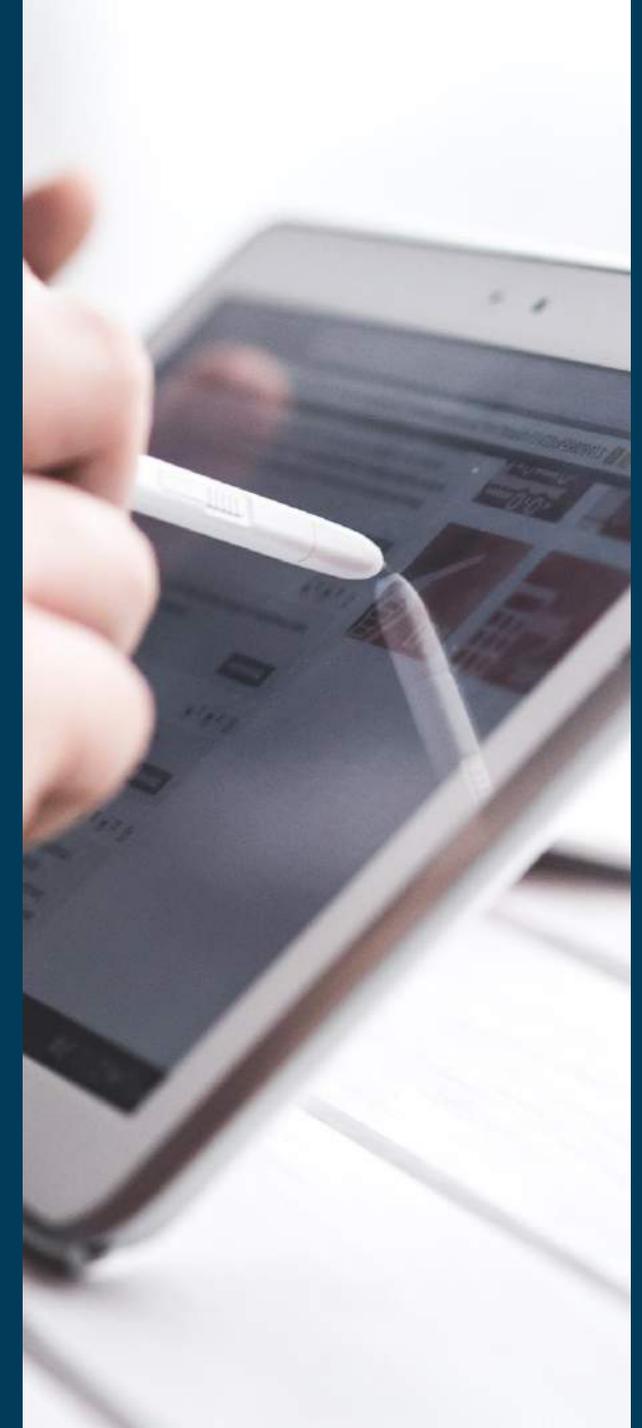
Les services à valeur ajoutée

- **Agrégateurs de comptes** permettant aux clients d'avoir une vision 360° de leur épargne à tout moment
- **Robo-advisors** permettant une première approche de conseil qui peuvent ensuite être personnalisés grâce à l'expertise des banquiers privés
- **Flux d'informations qualifiées en temps réel** afin d'aider le client dans ces choix de placements
- **Outils élaborés de suivi de portefeuille** pour toujours réaliser les choix optimaux



La connaissance client

- **Des outils de CRM** permettant de récolter des informations qualifiées sur les habitudes des clients
- Des fonctionnalités de « **cognitive scale** » et d'**intelligence artificielle** favorisant la récolte d'information qualifiée



Les bonnes pratiques du marché

Une analyse des meilleures initiatives sur le marché

Les initiatives sont diverses au sein des banques privées françaises. L'analyse réalisée a porté sur les éléments majeurs qui constituent le cœur de la stratégie digitale des banques privées : l'amélioration des parcours clients, la valeur ajoutée des services rendus et l'appropriation du digital par les clients et collaborateurs des établissements.

Le parcours client

Les banques privées ont largement pris le pas d'implémenter des outils au sein des parcours clients (applications, plateformes ou autres outils) ou bien de digitaliser certaines étapes clés de la relation conseiller / client (comme l'entrée en relation).

Les services à valeur ajoutée

La plupart du temps, les services à valeur ajoutée demandent plus de développements informatiques et d'efforts aux banques privées : les outils sont basés sur de l'intelligence artificielle et se doivent d'être infaillibles avant d'être proposés aux clients. Ces services sont de plus en plus fréquemment proposés mais leur usage n'est pas encore généralisé.

L'acculturation au digital

L'acculturation au digital s'adresse aussi bien aux salariés qu'aux clients de l'entreprises : tous ont besoin d'accompagnement pour prendre le virage numérique. Différents programmes ont donc été mis en place par les banques sur le marché.

Exemples de livrables tirés de notre étude :

- 01 Recensement et évaluation des pratiques digitales des banques privées formant le panel étudié
- 02 Fiches détaillées reprenant les pratiques de chaque banque accompagnées d'une analyse réalisée par Aurexia Consulting



Vous souhaitez une présentation détaillée de notre étude ? Contactez nous



David VILLARD

Partner

Tel : +33 (0) 6 75 53 19 47

david.villard@arexia.com



Colombe N'ZORE

Senior Manager

Tel : +33 (0) 6 28 27 71 76

colombe.nzore@arexia.com



Sandra GRAPPE

Manager

Tel : +33 (0) 6 87 46 27 47

Sandra.grappe@arexia.com



In a nutshell



Created by Adnen Kadri

LEADING POSITION IN CONSULTING FOR ALL FINANCIAL SERVICES

- Capital Markets
- Securities Services
- Transaction Banking
- Asset Management
- Wealth Management
- Retail Banking
- Insurance
- Finance & Risks
- Compliance



TRANSFORMATION CAPACITIES

- Business development
- Process improvement
- Regulatory compliance
- Digital projects



INDUSTRIAL R&D FOR OUR CLIENTS



Studies and analyses for all banking & regulatory matters



INNOVATION LAB WITH CONCRETE ACHIEVEMENTS



Fintech co-built solutions
Use cases & Credentials
Center of Excellence: RPA, bots, Ai, BlockChain, DataViz
Design



GLOBAL REACH WITH 5 OFFICES IN EUROPE & APAC



- Paris
- London
- Luxembourg
- Singapore
- Hong Kong

Follow us on:





Aurexia

Bringing value, together