

L'investissement dans les plateformes IT est devenu une priorité pour les banques privées.

R. Pinto - Directeur ERI Bancaire Lugano :

"La qualité des services numériques fait la différence »

DI LUIGI DELL'OLIO

"Si dans le passé, les banques privées ont investi dans des bureaux magnifiques avec des salons luxueux pour transmettre une image de solidité et d'exclusivité aux clients et aux clients potentiels, aujourd'hui cela se traduit de façon numérique avec des plateformes web et mobiles conçues pour une meilleure expérience digitale. »
Ricardo Pinto, Directeur ERI Bancaire Lugano, décrit ainsi le rôle joué par les logiciels pour les entreprises du secteur.

Commençons par préciser ce que fait ERI.

ERI est une société internationale spécialisée dans la conception, le développement, l'implémentation et la maintenance du progiciel bancaire intégré en temps réel OLYMPIC Banking System. Avec une expertise de plus de 30 ans, nous sommes présents sur les principales places financières internationales et comptons 400 collaborateurs. Nous disposons d'une structure dédiée au marché italien, que nous accompagnons depuis une quinzaine d'années.

Quelles sont les caractéristiques du marché sur lequel vous opérez ?

Le Private Banking a ses propres particularités avec des nuances territoriales différentes. L'expérience acquise avec des installations réussies dans 55 pays nous a permis de consolider dans OLYMPIC Banking System les réponses aux différents besoins du marché – offrant ainsi à nos clients une solution qui couvre les besoins de la banque privée à 360 degrés. Ces dernières années, les approches de travail ont encore changé avec une forte tendance vers la numérisation des processus. Par ailleurs, les évolutions réglementaires au niveau national et international ont eu un impact significatif sur le marché dans lequel nous opérons.

Comment la crise que nous traversons pourrait-elle impacter les solutions technologiques pour le Private Banking ?

D'une part, la crise permet d'accélérer encore le processus de numérisation, là où il était déjà en cours, et de convaincre même les plus traditionalistes de faire la transition dans cette direction. D'autre part, elle pousse les clients privés, y compris les plus conservateurs, à accepter de

nouveaux outils pour se mettre en relation avec leur banque. Au niveau technologique, le développement se fait à la fois d'un point de vue interne, en amenant les employés à être opérationnels en « home office » avec les critères de sécurité nécessaires, et d'un point de vue externe, avec la fourniture directe de services numériques au client. Ce processus est encore en pleine évolution et vise à étoffer les services numériques proposés par les banques privées à leurs clients. Chez ERI également, nous nous concentrons, entre autres, sur l'évolution d'OLYMPIC Banking System en l'enrichissant de fonctionnalités permettant à nos clients de mettre à disposition de nouveaux services numériques et de suivre l'innovation technologique continue.

Pour être plus clair, si dans le passé les banques privées ont investi dans des bureaux magnifiques avec des salons luxueux pour transmettre une image de solidité et d'exclusivité aux clients et clients potentiels, aujourd'hui cela se traduit sur un plan numérique avec des plateformes web et mobiles conçues pour une meilleure navigation, comme canal principal de communication avec les clients, et pour faciliter l'itération et



55

pays dans lesquels la solution d'ERI Bancaire est installée

400

collaborateurs au niveau international

l'opérativité directe sur ces plateformes.

Quelles sont les principales exigences des entreprises italiennes ?

Le secteur privé italien est lui aussi en grande évolution ces dernières années, et doit faire face aux tendances évoquées de devoir accélérer les processus internes et être prêt à accueillir les nouvelles opportunités préconisées par les conseillers financiers. L'intérêt pour le secteur du conseil financier et sa gestion numérique est essentiel à plus d'un titre. Il est nécessaire de permettre au conseiller financier de transmettre sa valeur ajoutée en termes de connaissances et d'expérience professionnelle sans avoir à rencontrer ses clients face à face, mais en même temps il est primordial de lui donner les moyens d'être persuasif et efficace à travers les outils disponibles non pas seulement de consultation, mais de dispositifs permettant un flux de travail complet "front-to-back". Notre solution Advisory permet ce flux de travail qui va du conseil au client jusqu'à l'exécution des ordres confirmés par le client au moyen d'une signature numérique.

Ricardo Pinto