

gfi

GELDINSTITUTE

Bank-IT und
Organisation für Entscheider.

Strategie: Banking
via Facebook

Bank-IT: Die Trends bei
Kernbankenslösungen

Security: Sicherheit
in der Cloud

Jean-Philippe
Bersier,
Director Business
Development
ERI Bancaire

Mobile Banking & Wealth Management
**Une combinaison
gagnante**

Une combinaison gagnante

Mobile Banking et Gestion de Patrimoine. L'informatique mobile est la tendance actuelle par excellence. Pads et Smartphones jouent de manière croissante un rôle de plus en plus important non seulement dans le domaine privé mais aussi dans le business. La tendance ne s'arrête pas au secteur Private Banking. Démonstration de comment se distinguer de la masse avec des logiciels modernes.

Le succès phénoménal des appareils mobiles, que ce soit les smartphones ou les tablettes est dû à de nombreux facteurs, mais nul doute que la mobilité des utilisateurs et l'appétit toujours plus grand pour des services « online » et pour du contenu à valeur ajoutée expliquent largement ce phénomène de société. Quelques chiffres donnent le vertige. Il y a désormais plus de 500 millions d'utilisateurs de téléphones mobiles en Europe et la proportion de smartphones continue d'augmenter à un rythme impressionnant. Selon certaines études, il y aura à fin 2013 plus de 550 millions d'utilisateurs de Mobile Banking dans le monde. Les services de banque en ligne sur Smartphone sont désormais disponibles auprès de la plupart des établissements, pour des services de consultation et de paiement principalement. Afficher le solde de son compte et les dernières écritures sont devenus des comportements habituels pour une large partie de la population, à tout le moins pour celle qui est « connectée ». Dans un monde globalisé, les clients des établissements bancaires sont de plus en plus internationaux et mobiles, et se déplacent de plus en plus rarement en agence. Il faut leur donner les moyens d'accéder à leurs informations, de leur proposer des conseils à distance, tout en conservant une grande confidentialité et une sécurité à toute épreuve. Il faut de manière identique donner à leurs conseillers les outils leur permettant d'offrir à leurs clients un service de haute qualité.

L'apparition des tablettes, et celle notoire de l'iPad qui domine actuellement le marché, va sans aucun doute permettre de révolutionner également le secteur bancaire. La qualité de leurs interfaces utilisateur et la facilité avec laquelle elles permettent de mettre du contenu à disposition de leurs utilisateurs les positionnent comme candidates idéales à la gestion d'activités entre le gestionnaire et son client. Dans le monde du « Wealth Management », les applications sur tablettes permettent de répondre à de nouveaux besoins et d'améliorer considérablement la qualité des services offerts aux clients. Différentes applications sont



Jean-Philippe Bersier : Director Business Development, ERI Bancaire.

désormais proposées tant aux gestionnaires qu'aux clients eux-mêmes, mais le véritable potentiel de ces dispositifs est loin d'avoir été atteint, voire même d'avoir été imaginé.

Le nombre d'établissements mettant à disposition de leurs gestionnaires ou de leurs clients des applications sur tablettes est encore faible, mais de nombreux projets sont en cours et il y a fort à parier que dans les 12 à 24 mois, le taux d'adoption de ce type d'applications ira croissant, avec des services relativement simples au début (consultation et mise à disposition d'information ciblée sur les produits) mais offrant de plus en plus de fonctionnalités, notamment transactionnelles, dans un délai relativement bref.

Les gestionnaires travaillent aujourd'hui pour la plupart sur papier, mais la mobilité croissante de leurs clients et leurs besoins de plus en plus pointus requièrent d'autres outils. La tablette est un moyen idéal pour y répondre.

Les applications mises à disposition du gestionnaire doivent être conçues pour

l'accompagner dans le cycle de vie complet de son client, partant de la prospection, supportant le processus d'ouverture de la relation pour arriver finalement à gestion interactive des données et des activités de son client et de ses portefeuilles.

Ces outils vont radicalement changer les processus actuels de conseil au client, que ce soit pour la clientèle HNWI (High Net Worth Individuals) ou le mass-affluent, pour laquelle les applications de type « self-service » se développeront, permettant d'abaisser notablement le coût d'acquisition de nouveaux clients dans ce segment.

Ouvrir une relation bancaire est un processus pour l'instant largement basé sur le papier. De nouvelles applications sur iPad permettent de collecter la totalité des informations demandées, via des formulaires interactifs. Ceci permet non seulement d'acquérir, dans un environnement convivial, les informations indispensables à l'ouverture de la relation, y compris une copie de son passeport numérisé



Le Mobile Banking doit donner une vue concise et synoptique, comme ci-dessus

grâce à la caméra embarquée, mais également de déterminer interactivement le profil d'investisseur de ce nouveau client, ainsi que son profil de risque. Dans une certaine mesure, on pourrait considérer l'iPad comme du « papier intelligent ».

Le gestionnaire équipé de sa tablette doit pouvoir disposer de nombreux outils lui permettant de réaliser l'ensemble de ses activités de conseil. Rédiger un rapport de visite avec son client, prendre connaissance du résumé de ses dernières visites, recevoir une alerte dans le cas où un document juridique doit être renouvelé ou se remémorer les préférences de son client font partie des fonctions dont il doit disposer. Naturellement, le cœur du business, à savoir la gestion des avoirs du client, doit être mis à disposition en temps réel. Naviguer de manière intuitive dans les portefeuilles, afficher la répartition par classe d'actifs, par secteur ou par monnaie, que ce soit sous forme de tableaux ou sous forme de graphiques interactifs sont des fonctions que les applications de Mobile Banking doivent mettre à disposition de leurs utilisateurs.

Tout semble indiquer que rien ne saurait freiner

la progression des tablettes dans le monde bancaire, mais qui dit banque dit également sécurité. Dans ce domaine, les constructeurs sont à même d'offrir des solutions garantissant le même niveau de sécurité que celui atteint désormais par les services « classiques » de e-banking. Naturellement, du fait de leur mobilité, la sécurité des tablettes nécessite de gérer d'autres aspects que les habituels processus d'authentification et d'autorisation. Il faut être capable, le cas échéant, de bloquer le fonctionnement de l'application sur une tablette si celle-ci a été volée ou si elle est utilisée dans un endroit qui ne correspond pas au profil du client ou du gestionnaire. Dans le cas où certaines données confidentielles devaient résider sur la tablette elle-même (ce que nous déconseillons fortement), il faut alors s'assurer que les mécanismes d'encryption sont virtuellement impossibles à casser, ou mettre en place des mécanismes destinés à limiter la durée de vie de ces informations sur la tablette. Toutes ces mesures nécessitent la mise en place d'une infrastructure qui a un coût et qui doit permettre de donner toutes les garanties aux clients, et plus particulièrement dans les

services à forte valeur ajoutée offerts dans le Private Banking.

ERI Bancaire, éditeur du progiciel bancaire OLYMPIC Banking System, est convaincu que ces nouvelles applications permettront à certaines banques de se différencier dans un premier temps, avant que ces outils de travail ne deviennent un standard. Une fois adoptées par les conseillers et les clients, il est impossible de revenir en arrière, tant l'expérience de l'utilisateur est agréable, intuitive, interactive et productive.

Enfin, indépendamment de l'aspect purement fonctionnel d'une tablette, il faut bien admettre que son aspect convivial, ludique, voire « fashion » ou « high tech » joue un rôle important dans son adoption. Se trouver dans un salon de réception en face de son client avec une tablette comme support de la discussion est manifestement plus attractif pour un gestionnaire que de lui faire pivoter un écran de PC sur lequel sera affiché son portefeuille. La tablette permet par ailleurs au gestionnaire de rencontrer son client virtuellement partout en lui fournissant le même niveau de service que s'il se trouvait au siège de la banque.