

La banque de demain est-elle déjà là?

Le système financier et bancaire international est de plus en plus sujet à des changements soudains, dus, entre autres, à la technologie. Pourtant, la Confédération semble avoir tous les pouvoirs pour maintenir sa position hégémonique, mais cela suffira-t-il?

Des moments difficiles pour l'industrie de la finance ?

Bien sûr, pas moins que ces dernières années, mais avec une nouveauté fondamentale : ce n'est plus le seul secteur, au contraire. Il est en bonne compagnie. À bien des égards et contre intuitivement, la situation dans le secteur s'est apparemment nettement améliorée au cours d'un simple trimestre, une amélioration qui, par rapport au reste de l'économie, est sans aucun doute sensationnelle. Ce qui va se passer sera en fait un automne très compliqué, suivi à son tour d'un hiver marqué par le retour rapide du fléau des NPL (non performing loans), qui alourdira les budgets de tous les acteurs du système financier, mais, par rapport à une économie réelle jamais confrontée à une telle urgence sanitaire, l'état de santé du secteur apparaît globalement plus que discret. Après des années de soutien rampant, mais pas trop caché, les Banques Centrales ont rapidement au cours des dernières semaines, recommencé à inonder les marchés de



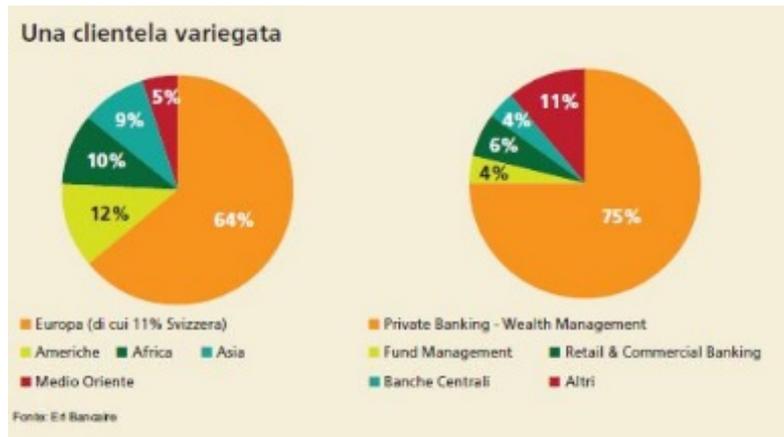
liquidités concertées, attendant que les gouvernements fassent cette fois une réelle différence. Donc, une sorte de crédit-relais, en attendant ce qui, espérons-le, n'est pas encore un autre Godot.

Les institutions financières et centrales sont également au centre de l'attention pour la transition numérique délicate qu'elles traversent, particulièrement accélérée compte tenu de l'actualité qui change de façon exponentielle.

Parmi les vrais partisans de ce changement peut être comptée sans aucun doute ERI Bancaire, société internationale forte de 30 années d'expertise et leader du marché en Suisse, au Luxembourg et à Monaco,

dont le progiciel intégré OLYMPIC Banking System est installé avec succès dans plus de 50 pays.

Plus de 300 clients l'ont choisi à ce jour, en raison de son extrême flexibilité et de son adaptabilité aux demandes les plus diverses de tous les acteurs du marché : gérants de fortune indépendants, sociétés financières, établissements de crédit et entre autres, les banques centrales. Avec 30 années de savoir-faire, ERI est présente sur les plus grandes places financières reconnues, avec des bureaux à Londres, Paris, Luxembourg et Singapour, et également en Suisse à Zurich, Genève et Lugano.



Des clients de toutes les régions du monde et de tous les segments de marché

«Actuellement, la gestion informatique et les investissements informatiques pèsent en moyenne 20% des dépenses totales d'une institution financière suisse. Le recours croissant à l'externalisation contribue à les contenir, en particulier dans le cas des petites et moyennes banques, mais au cours des prochaines années, la courbe de croissance se modifiera probablement encore plus, avec un rôle clé joué par l'innovation. Les nouvelles technologies de plus en plus complexes et liées à la mobilité placeront les acteurs du secteur face à un choix forcé» commence ainsi Jean-Philippe Bersier, Directeur ERI Business Development, depuis 2002, et qui peut se prévaloir d'une expérience antérieure à Cap Gemini, Ernst & Young, Siemens, et dans la galaxie IBM.

Dans ce contexte, voit le jour un scénario extrêmement fluide et modifiable, la «nouveau» du moment : «le travail intelligent» ; une question très sensible, en termes de sécurité, en particulier dans le cas d'une institution

financière. «La crise Covid-19 a démontré qu'il est possible de recourir massivement, même dans des circonstances normales, au télétravail, en maintenant la productivité et le fonctionnement, répondant par exemple aux besoins des collaborateurs, leur garantissant ainsi un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Une nouveauté qui, malgré toutes les limites du contexte, n'a rien de nouveau ; cela fait des années que les plus grandes institutions en font un usage régulier, mais pas à une si grande échelle, ce qui rendra vraisemblable une réorganisation rapide des espaces de travail », poursuit le Directeur.

Chaque crise, en rompant les équilibres précédents de façon plus ou moins traumatisante, présente par nature des opportunités différentes, qu'il faut cependant pouvoir saisir. Notamment en démontrant que les marges offertes par la numérisation et le développement de nouveaux modèles de travail sont loin d'être épuisées.

«Même si de nouvelles démonstrations étaient nécessaires, elles sont arrivées. On peut faire beaucoup plus que ce qui a

été fait jusqu'à hier. L'informatique, en particulier dans le secteur tertiaire avancé, permettent en effet de dé-corréler presque entièrement l'interaction des services fournis du lieu physique de travail, ce sur quoi toutes les principales entreprises suisses travaillent depuis déjà un certain temps et que l'infrastructure de notre pays permet.

Si la technologie permet beaucoup aujourd'hui, l'absence de coexistence régulière et physique entre les personnes d'une même équipe est impensable, d'ailleurs c'est souvent la base du succès de la partie la plus importante de leur travail, le moment créatif» souligne Bersier.

Une numérisation qui affecte donc le monde financier depuis quelque temps maintenant, et de façon plus prononcée depuis environ deux décennies, mais qui procède à géométrie variable, avec des différences substantielles de segment en segment, mais non sans exceptions spécifiques, et avec plusieurs caractéristiques encore à venir.

Un phénomène qui devrait donc conserver sa pertinence également dans les années futures.

«Parmi les nombreux segments du secteur financier, la banque de détail est probablement celle qui peut se targuer en moyenne du meilleur niveau de développement, ou en tout cas du meilleur « état d'avancement de travaux. Bien sûr, il s'agit toujours d'un grand chantier de construction à ciel ouvert, sujet à des changements substantiels à l'avenir, mais la clientèle illimitée, aux

besoins pas trop spécifiques ou différents, a pu garantir aux grandes institutions des ressources suffisantes pour couvrir leurs besoins d'investissement ; elles peuvent donc déjà proposer des plateformes et des applications fonctionnelles dédiées. Le cas des banques privées est différent, car moins grandes, et dont les clients ont également des besoins bien plus sophistiqués et spécifiques, que la technologie ne parvient pas encore à satisfaire, même face à des coûts très importants pour les institutions individuelles» précise le manager, titulaire d'un MBA en économie de l'Université de Lausanne.

Une conception différente du système bancaire, transversale à toutes les entreprises de technologie avancée et souvent aux générations, existe à présent et influe sur la nature même de la relation client / établissement de crédit, aidant à la délicate phase de transition en cours. «Des applications de plus en plus sophistiquées, certains résultats obtenus dans le secteur immobilier sont incroyables, et avec des fonctions de plus en plus intégrées, l'idée même de la branche devient obsolète et fait d'ailleurs l'objet de lourds programmes de coupe et d'efficacité. Dans quelques années, la succursale deviendra un lieu de rencontre pour faire face aux problèmes clients les plus complexes, la situation pour laquelle le service de conseil ciblé peut encore faire la différence, mais qui n'est certainement plus à l'ordre du jour» continue le Directeur.

Cela pose cependant de nombreuses questions sur

les possibles évolutions de la relation avec le client, au point même de la remettre en cause. Si tout devait être réduit à une technologie simple, qu'est-ce qui pourrait faire la différence entre une réalité et une autre, sinon simplement le coût?

«La fidélisation de la clientèle est une opération extrêmement complexe et à long terme, à laquelle les banques, sous d'autres formes, ont toujours dû faire face. Aujourd'hui, une offre numérique à la hauteur et de qualité est essentielle, mais ce n'est qu'un outil, une base sur laquelle construire. Le « e-banking consultatif » typique de ces dernières années dans le cas des Hnwi (High Net Worth Individuals) est destiné à disparaître définitivement.

Les nouvelles générations du segment de clientèle le plus élevé attendent bien plus, elles souhaitent participer à l'activité d'investissement et pouvoir dialoguer facilement avec leurs consultants, à qui incombe la tâche « d'apporter la banque au client ». Cela suppose des infrastructures informatiques sécurisées, qui tiennent dûment compte des règles du commerce transfrontalier. On peut donc en déduire que l'emblème de la place suisse du passé, le «salon pour la réception clients», continuera d'exister, mais sera de moins en moins physique, et plus virtuel» précise Bersier.

Un monde bancaire et financier mondialisé, dans lequel l'avantage concurrentiel des protagonistes diminue progressivement, face à une compétitivité interne particulièrement intense. Dans lequel des coûts élevés, mais

proportionnellement beaucoup plus bas que par le passé, réduisent l'écart technologique entre les différents acteurs. «Nous sommes l'un des acteurs principaux du secteur des Core Banking Systems ; notre plateforme doit donc pouvoir évoluer en permanence, en répondant aux nouvelles réglementations, technologies et besoins en fonctionnalités. Ce que l'on sait, c'est que ces dernières années, l'écart des besoins entre les différentes institutions de différents pays s'est réduit, même par rapport à la Suisse.

Les banques et les systèmes bancaires nationaux sont sous pression, ils doivent donc être en mesure de fournir les meilleurs outils disponibles. La conscience de ne pas pouvoir se tourner vers un seul fournisseur pour l'ensemble de la chaîne de valeur accentue la pertinence de l'interopérabilité entre les systèmes.

Il existe aujourd'hui un écosystème de solutions interopérables développées par de multiples fournisseurs, choisies par le client en fonction de ses besoins spécifiques» poursuit le Directeur.

Avec la chute du secret bancaire et l'adoption de politiques croissantes de transparence financière, également envers les pays à la moralité douteuse, au moins une partie de l'avantage concurrentiel de l'un des atouts les plus médiatisés de la Confédération a disparu. Le début d'un processus destiné à se poursuivre également au cours des prochaines années, auquel nous essayons de remédier très difficilement, comme en

témoignent ponctuellement les évolutions du secteur. «C'était inévitable, tout le monde savait que cela arriverait, la seule question était quand. Notre système financier peut continuer à compter sur le savoir-faire et la fiabilité, en plus des compétences de ses «experts», des valeurs que même les meilleures technologies ne peuvent remplacer. À cela, il faut ajouter une donnée non négligeable, surtout mise en perspective : En plus d'être la Patrie des banques, la Suisse a toujours été un important centre mondial de développement technologique pour l'ensemble du secteur. Mais cela n'implique pas de pouvoir se reposer sur ses lauriers, bien au contraire» conclut Bersier.

Donc, s'il y a de la technologie qui s'ajoute à la fiabilité et au savoir-faire, sortir de ces eaux troubles, développer de nouveaux modèles commerciaux et des modèles de travail innovants ne devrait pas être un défi hors de portée de la place helvétique.

En fait, la vraie question est : y aura-t-il le désir de revenir dans le jeu après des siècles de rendements particulièrement généreux ?

«La fidélisation de la clientèle est une opération extrêmement complexe et à long terme, à laquelle les banques, sous d'autres formes, ont toujours dû faire face. Aujourd'hui, une offre numérique à la hauteur et de qualité est essentielle, mais ce n'est qu'un outil, une base sur laquelle construire »

Jean-Philippe Bersier,

Director

Business Development

ERI Bancaire

