

Le temps de la reconquête du client

LES TEMPS SONT DURS POUR LES CLIENTS DES BANQUES PRIVÉES COMME POUR LES BANQUES ELLES-MÊMES. COMMENT RASSURER LE CLIENT POUR LE CONVAINCRE DE RESTER ET COMMENT PROFITER DE L'OPPORTUNITÉ DES SECOUSSES ACTUELLES POUR GAGNER LA CONFIANCE DE NOUVEAUX CLIENTS.



MICHEL MATHYS
Vice President,
Odyssey Financial,
Technologies.

Le mot «subprime» a soudainement quitté le monde fermé des experts en ingénierie financière et s'est imposé dans les médias comme un cataclysme propre à balayer toutes les performances réalisées laborieusement au cours de ces derniers mois. En banque privée on s'affole aussi, les masses sous gestion fondent comme la neige en ce magnifique printemps, les clients déjà déstabilisés par de piètres performances sur leurs portefeuilles en viennent maintenant à se poser des questions sur la pérennité de leur banque.

DE BELLES OPPORTUNITÉS

Pour les institutions financières les plus dynamiques, il y a de belles opportunités: chaque poussée déstabilisatrice représente autant de possibilités de faire valoir de nouvelles idées, de mettre en place de nouveaux services. Comment pourraient-elles ne pas saisir celle qui se présente aujourd'hui.

Comment s'y prendre pour parvenir à attirer le nouveau client et en même temps relancer les activités avec ses clients existants? Ces personnes ont probablement été directement touchées par les déconvenues actuelles sur les marchés financiers, elles n'ont pas été suffisamment sensibilisées aux facteurs de risque de leurs placements. Elles ressentent aujourd'hui de la frustration de ne pas avoir bénéficié d'un suivi

personnalisé ou pire attendent encore un contact de leur conseiller qui leur révélera leur situation réelle.

UNE GESTION CONSEILLÉE

Nous avons là tous les ingrédients pour l'émergence d'une gestion conseillée au sens propre. C'est-à-dire un service pro-actif au travers duquel le client est contacté régulièrement par son conseiller qui l'informe et le guide au mieux dans les turbulences actuelles. Un client contacté ainsi sera immédiatement plus ouvert à l'écoute et son attachement à son institution en sera tout naturellement renforcé.

Reste la mise en musique d'un tel service.

Les facteurs humains sont bien entendus prépondérants lorsqu'il s'agit de développer le relationnel, et la banque privée compte un grand nombre de virtuoses dans ce domaine. En ce qui concerne la question des moyens auxiliaires, la place de la technologie par exemple, dire qu'elle est incontournable relève de l'euphémisme. Et en gestion conseil plus précisément, elle est

déterminante pour fournir un support rigoureux au processus de conseil.

DÉFINIR LA TOLÉRANCE AU RISQUE

La technologie va aider à définir la tolérance au risque par l'analyse des résultats d'entretiens individualisés et par des incursions expertes dans les aspects de risques et d'exposition des marchés. Elle va permettre de sélectionner les instruments financiers qui correspondent le mieux au profil du client tout en assurant la conformité aux contraintes diverses à respecter. Elle va fournir des analyses pré-

ses, globales et détaillées de la situation des avoirs du client et même proposer le déroulement de scénarios basés sur des événements historiques marquants.

La technologie renforce la matérialité de deux processus majeurs pour l'institution financière:

la gestion de l'entretien de conseil et celle du traitement des ordres qui auront pu être convenus avec le client. En ces temps plus difficiles, la traçabilité de ces processus devient une préoccupation de premier plan et seule une technologie parfaitement adaptée saura y répondre. ■