

01.06.2016 - 09:00 Uhr

Étude de PwC: Gestion de fortune : la vague numérique déferle "Sink or swim : why wealth management can't afford to miss the digital wave"

Zurich (ots) -

Aujourd'hui, 69 % des clients privés fortunés dans le monde utilisent des services de banque en ligne et mobile. Par contre, 25 % seulement des gérants de fortune dans le monde offrent à leurs clients des canaux numériques allant au-delà du contact e-mail. Seuls 39 % des clients disposant d'une fortune supérieure à CHF 1 million seraient actuellement prêts à recommander leur gérant de fortune. Cette proportion tombe à 23 % chez les clients dont la fortune dépasse les CHF 10 millions. L'engouement pour les prestations de conseil numériques va croissant : 47 % des personnes interrogées de moins de 45 ans ont l'intention de recourir à des « robo-services » à l'avenir. Tels sont les résultats qui ressortent du rapport « Sink or swim : why wealth management can't afford to miss the digital wave » de Strategy&, l'entité conseil en stratégie de PwC.

La gestion de fortune est un des domaines les moins numérisés du secteur des services financiers : seuls 25 % des gérants de fortune dans le monde offrent aujourd'hui à leurs clients des canaux numériques allant au-delà du courrier électronique. Par contre, 69 % des clients privés fortunés utilisent des services de banque en ligne et mobile et 48 % gèrent leur portefeuille en ligne. Au total, 56 % des personnes interrogées considèrent important que leur gérant de fortune dispose d'une puissante offre numérique, proportion qui atteint même 65 % chez les moins de 45 ans.

Conseillers-robots : les surfeurs de l'avenir

La vague numérique offre de nouvelles opportunités de marché à la gestion de fortune. Ainsi, de plus en plus de clients s'intéressent aux technologies de conseil numérique. Parmi les clients privés fortunés interrogés dans le monde, 50 % connaissent le terme de « robo-advisor » et 14 % utilisent déjà ces conseillers-robots. En Europe, 23 % des personnes interrogées ont l'intention d'utiliser des services de gestion automatisés (« robo-services ») dans un avenir proche, proportion qui atteint 47 % chez les moins de 45 ans. « Les gérants de fortune feraient bien d'inclure des services numériques dans leur portefeuille de prestations. Il ne s'agit pas de remplacer les hommes par des machines mais d'intégrer au mieux le progrès technologique dans le conseil à la clientèle. Les acteurs du marché qui réussiront à convaincre avec une approche de conseil hybride seront les gagnants », déclare Andreas Lenzhofer, associé Financial Services, PwC Strategy& Suisse.

La numérisation : facteur décisif pour pérenniser la relation client

Comme le montrent les attentes des clients, les gérants de fortune vont devoir s'ouvrir aux stratégies et aux canaux numériques. Actuellement, seuls 39 % des clients seraient prêts à recommander leur gérant de fortune. Chez les clients dont les valeurs patrimoniales dépassent CHF 10 millions, cette proportion tombe à 23 %. L'utilisation de nouvelles technologies numériques va jouer un rôle décisif à l'avenir, tant pour augmenter la fidélisation de la clientèle que pour se mesurer aux concurrents numériques.

La numérisation du modèle d'affaires doit être déployée sur trois niveaux :

- 1) Créer des bases numériques : numérisation de bout en bout des principaux « customer journeys » (p.ex. onboarding, conseil, reporting) et mise en place d'une offre multicanal intégrée et cohérente.
- 2) Compléter l'offre de conseil par des services de conseil automatisés : développement de « compétences en conseil automatisé » en appui à l'offre de conseil et de gestion de portefeuille. Les clients fortunés continuent néanmoins à attendre un conseil personnalisé et sont prêts à le payer. Les besoins complexes vont requérir des solutions hybrides.
- 3) Développer de nouvelles offres numériques : en dépit du scepticisme généralisé, les clients fortunés continuent à accorder une grande confiance à leur gérant de fortune et à lui confier un grand nombre d'informations très personnelles. Il convient d'exploiter ce statut de « Trusted Data Custodian » pour aider les clients fortunés - et leurs familles - à atteindre leurs objectifs tout au long de la vie.

Daniel Diemers, associé Financial Services, PwC Strategy& Suisse, résume les résultats de l'étude comme suit : « Les gérants de fortune qui saisissent les opportunités de la numérisation à temps et les mettent systématiquement en oeuvre seront en position de force à l'avenir. Grâce à la numérisation, ils pourront exploiter pleinement les possibilités du conseil personnel comme celles du conseil automatisé : un critère de différenciation majeur dans la rude concurrence qui vise des clients particulièrement exigeants et versés dans le numérique. »

À propos de cette étude

Dans le cadre de cette étude, Strategy& a effectué une enquête quantitative auprès de 1000 HNWI en Europe, en Amérique du Nord et en Asie et a interviewé 100 conseillers à la clientèle et CEO de sociétés de gestion fortune ou de fintechs, fin 2015 et début 2016.

Contact:

Andreas Lenzhofer
Associé, Strategy& Suisse
ch.linkedin.com/in/andreaszlenzhofer
andreas.lenzhofer@strategyand.ch.pwc.com

Daniel Diemers
Associé, Strategy& Suisse
ch.linkedin.com/in/ddiemers
daniel.diemers@strategyand.ch.pwc.com

Claudia Sauter
Head of PR & Communications, PwC Suisse
ch.linkedin.com/in/claudiasauter
claudia.sauter@ch.pwc.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008191/100788798> abgerufen werden.