

PLUS D'INNOVATIONS, PLUS DE CHOIX

Les nouveaux défis des banquiers privés

Les fintechs ont donné un coup d'accélérateur à l'innovation dans le secteur de la gestion de fortune. Elles offrent aussi de nouveaux choix aux épargnants en quête de rendement.

CÉDRIC BOITTE



es gestionnaires de fortune doivent et peuvent être plus innovants”, concluait déjà le cabinet de consultance Deloitte avant la pandémie. Une conclusion qui est plus que jamais d’actualité alors que les confinements ont donné un incroyable coup d’accélérateur à la numérisation dans le monde. Tous les ingrédients sont ainsi réunis pour une percée de l’innovation dans la gestion de patrimoine :

- développement rapide des fin-techs qui sont devenues incontournables, par exemple la néobanque Revolut a atteint 15 millions de clients, l’appli de *trading* Robinhood 13 millions de comptes et les sociétés de technologie financière actives dans la gestion de patrimoine (wealthtech) ont levé 3,7 milliards de dollars en 2020, un nouveau record ;
- transition générationnelle avec les milléniaux qui représentent désormais 50% de la main-d’œuvre mondiale et une partie grandissante de la clientèle ;
- durcissement des réglementations qui imposent une traçabilité des opérations et ont aussi accéléré les rapatriements de capitaux en Europe ;
- rentabilité en berne selon Deloitte qui estime que les marges bénéficiaires en Europe ont chuté de 40% entre 2000 et 2015 malgré un important mouvement de consolidation et une croissance de 60% du marché de la gestion de fortune au cours de la même période.

Un engagement de tous les acteurs

Dans l’ensemble, le message est bien reçu par le secteur comme nous le confirme Thomas Van Rompuy, COO de Degroof Petercam Private Banking, première banque privée indépendante du pays. “Une banque

privée telle que la nôtre doit être réceptive aux avancées technologiques et capable de les intégrer efficacement dans son offre de services”. Il rappelle toutefois que “le secteur financier, et la banque privée en particulier, est très réglementé, l’innovation n’est donc possible que dans un cadre strict conforme aux exigences du régulateur”. Les nouveautés sont ainsi souvent plus lentes que d’autres secteurs plus prompts à intégrer les toutes dernières technologies.

Deux champions belges

Chez Lombard Odier, qui se développe activement sur le marché belge, notre compatriote Geoffroy De Ridder, responsable technique et opérationnel du groupe suisse, insiste sur les importants moyens dédiés à l’innovation. “Près d’un quart de nos collaborateurs sont affectés au pôle Technologie & Opérations et depuis près de 30 ans, nous investissons dans le développement de notre propre plateforme technologique.”

Du côté des grandes banques et du leader belge, BNP Paribas Fortis Private Banking (BNPPF PB), Stéphane Vermeire, *general manager*, affirme “réinventer les parcours de nos clients avec des solutions innovantes”. Globalement, les acteurs belges sont d’ailleurs assez bien classés en matière de services bancaires numériques. Dans le dernier classement Digital Banking Maturity de Deloitte fin 2020, ➔

À LIRE ÉGALEMENT DANS CE DOSSIER

32 Le monde discret des grands patrimoines

Avec la débâcle d’Archegos, les discrets “family offices” se sont retrouvés au cœur de l’actualité. Loin de cette image spéculative, l’essentiel de ces structures veille prudemment sur le patrimoine des familles très fortunées.

36 “Nous ne remplacerons pas nos conseillers par des applis”

Entretien avec Olivier Delfosse, CEO de Deutsche Bank Belgium

40 Old money vs new money

Quelles différences d’attitudes et d’objectifs les banquiers observent-ils entre les anciennes familles fortunées et les jeunes entrepreneurs qui viennent de vendre leur entreprise ?



L’innovation n’est possible que dans un cadre strict conforme aux exigences du régulateur.”

THOMAS VAN ROMPUY (DEGROOF PETERCAM PRIVATE BANKING)

la Belgique occupe ainsi la troisième place sur 39 pays grâce notamment à une réaction rapide et déterminée à la pandémie. Sur les sept établissements belges analysés, deux se classent même parmi les champions du numérique (dans le top 10 mondial). Qu'est-ce que cela implique pour les clients ? “Nos informaticiens travaillent dur pour permettre au client de disposer d'un environnement digital convivial, sécurisé et adapté à ses besoins personnels. Il ne s'agit pas de digitaliser à tout prix, mais bien d'offrir une expérience de *private banking* toujours plus transparente et efficace avec des outils performants”, résumait Alexandre Delen, administrateur délégué et responsable IT de Delen Private Bank qui a été élu Best Digital Private Bank de Belgique de 2017 à 2020 par le magazine spécialisé *CFL.co*.

Impact pour le client

Concrètement, Stéphane Vermeire cite toute une série d'exemples pour BNPPF PB : “MyExperts est un site informatif riche en contenu dédié à l'investissement et à la gestion patrimoniale, Serenity est une solution conseils 100% numérique pour les clients de banque privée, Pax Familia est une plateforme digitale permettant de garder une vue dynamique sur l'ensemble de son patrimoine et de conserver tous les documents qui y sont liés”. L'innovation offre donc de nouvelles possibilités aux clients, que cela soit en matière de contacts, d'informations, d'investissements ou de gestion patrimoniale au sens large. Vous ne devez plus forcément vous déplacer aux heures de



PG - M. WIEGANDT

“
Nous réinventons
les parcours
de nos clients
avec des solutions
innovantes.”

STÉPHANE VERMEIRE
(BNP PARIBAS FORTIS PRIVATE BANKING)

bureau pour avoir un avis de votre banque. Les robots-conseillers s'occuperont de plus en plus des tâches plus administratives. L'utilisation des données est essentielle pour permettre au banquier privé de mieux conseiller son client et de lui proposer un service davantage personnalisé. ➔

LA PROTECTION ET L'UTILISATION DE VOS DONNÉES

Coordonnées, habitudes d'achat, patrimoine, investissements et crédits, situation familiale et professionnelle, voire bilan de santé (assurance-vie), votre banquier en connaît un sacré rayon sur vous. Pour protéger ces données, chaque établissement met en place différentes stratégies visant à en garantir la confidentialité, une exigence tant des clients que de la réglementation. Les données bancaires sont en effet considérées comme sensibles dans le cadre du RGPD (règlement général sur la protection des données). Jusqu'à présent, les plus vastes cyberattaques ayant frappé le secteur financier concernaient

des prestataires de services annexes comme l'émetteur de cartes de crédit Capital One et la société de change Travelex. Très peu de banques ont succombé aux nombreuses cyberattaques dont elles sont la cible ces dernières années, les deux principales exceptions étant le réseau de caisses populaire Desjardins au Canada et l'établissement maltais Bank of Valetta. Cela ne signifie toutefois pas qu'il faille vous désintéresser de la gestion des données par votre banque privée. Outre leur protection, la stratégie et l'accès aux données sont également des critères importants. Degroof Petercam privilégie par exemple les “solu-

tions proposées par des tiers où le client reste en charge de ses documents et de ses données”. Thomas Van Rompuy prend l'exemple du coffre-fort numérique. “Si toutes les banques le proposent, cela devient rapidement un casse-tête pour le client. Qu'advient-il de ses données lorsqu'il quitte la banque ou décède ?” A l'avenir, la question de l'utilisation des données se posera aussi de plus en plus. Argenta s'est par exemple associée à Cake, une fintech vous permettant d'obtenir des avantages comme des *cashbacks* lors de vos achats et de recevoir une partie des revenus générés par vos données.

Les coffres numériques sont aussi très en vogue. Cela vous permet de conserver tous vos documents importants allant d'un contrat d'assurance à l'acte de propriété d'un immeuble en passant par un courrier de donation, et de pouvoir les partager de façon sécurisée. Ce qui peut être très pratique, surtout quand plusieurs spécialistes (banquier, notaire, fiscaliste, etc.) doivent plancher sur une même opération. A noter que la Fédération du notariat belge a aussi lancé son coffre-fort numérique, Izimi (izimi.be), il y a quelques mois.

Accélérer la transformation

La numérisation des contacts entre le banquier privé et son client peut toutefois intriguer. Se fait-elle au détriment des relations personnelles? Les établissements que nous avons interrogés se veulent rassurants à l'image de Thomas Van Rompuy de Degroof Petercam. "La technologie nous permet de réaliser plus efficacement certaines tâches via la numérisation, qu'elles soient ou non imposées par le régulateur. Cela donne au banquier privé plus de temps pour engager le dialogue avec ses clients et être à l'écoute de leurs besoins." Si le tableau général est assez satisfaisant pour le secteur bancaire belge, Deloitte observe toutefois un écart grandissant entre les champions et les retardataires. Il pointe aussi certains points faibles comme le fait que les solutions numériques des banques belges se concentrent sur Internet alors que les clients sont de plus en plus mobiles. Il insiste aussi sur la nécessité d'investir massivement dans une transformation numérique complète, et ce, tant pour la rentabilité du secteur



PG - M. BOGEMANS

que pour l'amélioration de la satisfaction des clients. Pour accélérer leur transformation, les gestionnaires de patrimoine ne peuvent uniquement compter sur leur innovation interne et doivent chercher des partenaires. Les collaborations se multiplient ainsi avec les spécialistes des technologies financières (fintechs).

Collaborer avec les fintechs

Le groupe BNP Paribas est particulièrement actif, ayant trois incubateurs dans le monde, des collaborations avec Apple Pay, Google Pay, etc., et des partenariats avec prises de participation. Il a ainsi misé sur la start-up Gambit qui développe des robots-conseillers en matière d'investissement. En Belgique,

➊ MATTHIEU REMY (EASYVEST)

"Easyvest génère en moyenne 2% de rendement supplémentaire par an par rapport aux fonds patrimoniaux des grandes banques belges."

BNP Paribas Fortis est actionnaire de Guisquare et propose ainsi sa plateforme patrimoniale Pax Familia à ses clients. Belfius a annoncé en début d'année un partenariat avec Proximus pour lancer une banque mobile baptisée Banx et s'est aussi associé avec la plateforme d'investissement à impact Planet First Partners pour ses clients fortunés. Lombard Odier a "un engagement de longue date avec des écoles et des pôles de recherche et innovation comme l'EPFL (Ecole polytechnique fédérale de Lausanne)" et a acquis une "participation dans Taurus, une fintech suisse qui développe des solutions en matière d'actifs numériques et de blockchain", détaille Geoffroy De Ridder. L'établissement suisse collabore aussi avec d'autres fintechs telles Comply, NetGuardians ou Wecan, également active dans la blockchain. Cette technologie initiée par le bitcoin offre en effet de nombreux débouchés prometteurs dans le secteur bancaire, notamment pour la conservation et le partage sécurisé d'informations, ainsi que la rapidité des flux financiers.

Nouveaux concurrents

Si tous les acteurs historiques nous affirment que les fintechs sont des partenaires, Easyvest, la wealthtech belge créée en 2015 se pose plutôt en concurrent, comme nous l'explique Matthieu Remy, CEO et fondateur. "Nous sommes une alternative moderne aux institutions traditionnelles. Depuis 2015, Easyvest génère en moyenne 2% de rendement ➔"

Pour accélérer leur transformation, les gestionnaires de patrimoine ne peuvent uniquement compter sur leur innovation interne et doivent chercher des partenaires.

supplémentaire par an par rapport aux fonds patrimoniaux des grandes banques belges. Cette surperformance s'explique par notre stratégie d'investissement passive qui suit le marché plutôt que d'essayer de le battre et par nos frais de fonctionnement moins élevés. Nous n'avons pas de bureaux luxueux et nous n'organisons pas de soirée privée." Concrètement, Easyvest "prône une approche de l'investissement passive, utilisant exclusivement des fonds indiciels (trackers, ETF).

Aujourd'hui, près de 1.000 familles gèrent 55 millions d'euros, assistées par les conseillers d'Easyvest et son algorithme développé à Harvard".

Théorie moderne pour portefeuille efficient

Cet algorithme est basé sur la théorie moderne du portefeuille d'Harry Markowitz et de William Sharpe, lauréats du prix Nobel d'économie en 1990. Cette théorie est utilisée par d'autres acteurs numériques de la gestion de

patrimoine, comme Keytrade Bank (Keyprivate) en Belgique. Globalement, elle définit le processus d'allocation pour créer le portefeuille le plus efficient possible, c'est-à-dire avec un potentiel de rentabilité maximum par un niveau de risque spécifié. Cela ne signifie toutefois pas que vous aurez à chaque fois le même portefeuille. D'une part, chaque gestionnaire utilise une certaine gamme de fonds indiciels. Outre les traditionnels ETF sur actions et obligations, Keyprivate inclut par exemple des *trackers* sur les matières premières (or et métaux) et les devises. D'autre part, chaque établissement fait intervenir différents aléas comme un comité d'investissement ou des conseillers individuels.

Enfin, ne perdez pas de vue les services annexes. Certains se contentent de gérer vos investissements. D'autres, comme Easyvest, offrent des conseils en matière de gestion patrimoniale (transmission) ou de produits spécifiques comme une PLCI ou un contrat d'assurance-vie.

Le bon choix

Plus que jamais, l'offre est donc disparate allant des wealthtechs, qui ont l'avantage d'être accessibles à tous les épargnants (à partir de 5.000 euros), aux acteurs attachés à une certaine tradition (*lire l'encadré "A contre-courant"*) en passant par des leaders qui empruntent la voie de l'innovation pas à pas. Dans ce contexte, le mot d'ordre est donc plus que jamais de bien choisir votre partenaire financier selon le type de relations que vous recherchez, le niveau de services en structuration patrimoniale et la philosophie de gestion des investissements. **t**

A CONTRE-COURANT

L'heure est à l'innovation et aux contacts numériques. Mais tous les acteurs ne s'inscrivent pas dans cette tendance, à l'image de Creutz & Partners. Les bureaux de cette société de gestion indépendante sont établis à Beiler, un petit village luxembourgeois typique à quelques centaines de mètres de la frontière belge. "Nous considérons que la sérénité est un atout pour pratiquer notre art de la gestion de fortune", explique Yves Creutz, administrateur délégué. Si la quiétude locale est appréciée de nombreux sportifs professionnels, notamment des



➔ **YVES CREUTZ**
(CREUTZ & PARTNERS)

footballeurs de la Bundesliga, Creutz & Partners ne s'adresse pas qu'aux très gros portefeuilles. Elle propose aussi des plans d'investissement mensuels des deux fonds maison, mais impossible d'y sous-

crire via le site de l'entreprise. "Nous ne commercialisons rien! Les gens viennent à nous par le bouche à oreille. Quand ils deviennent clients, pour échanger sur leurs projets, nous les rencontrons assez fréquemment,

entre trois et cinq fois par an en chair et en os." Sauf quand la pandémie de covid est de la partie, évidemment! En matière de gestion aussi, Creutz & Partners admet aisément adopter une stratégie conservatrice, visant avant tout à faire croître le portefeuille de ses clients dans une optique de long terme. Mais sans verser dans le ringard, les leaders technologiques ayant toute leur place dans les portefeuilles qui demeurent très largement composés de titres individuels en banque privée, offrant ainsi une personnalisation maximale.