

Janvier 2005

# Private Banking Practice



InTech

Master ISIAL

*Coopérons, là où l'Homme et la Technologie accomplissent le Changement*

ACSI 2005/2006

**Gestion conseillée en Banque Privée**

**présentation d'un outil PAMT**

Private Asset Management Tools



- **Clientèle Privée, Contexte et Enjeux**
- **Vers une nouvelle approche de la relation client**
- **L'offre Private Asset Management Tools**
  - **Démonstration / Démarche de mise en œuvre**
- **Bénéfices pour la Banque et pour ses Clients**



- ◆ **Des marchés volatiles.**
- ◆ **Des investisseurs à la confiance ébranlée.**
- ◆ **Les attentes actuelles : Des performances en valeur absolue** (partiellement comblées par les produits structurés et la gestion alternative).
- ◆ **Des changements dans l'aversion au risque : Une volonté de comprendre l'équilibre proposé entre risque et performance.**



- ◆ **En pratique, l'investisseur privé a une vision peu claire du couple « rendement / risque ». Cette vision fluctue entre des notions très différentes :**
  - ◆ **en période de hausse des indices : focalisation sur le risque de manque à gagner (comparaison à l'EuroStox50 et à « l'ami » le plus chanceux)**
  - ◆ **quand les temps sont durs : focalisation sur le risque de perte sèche**
  - ◆ **la volatilité des actifs reste une notion assez théorique, plutôt du ressort des investisseurs institutionnels**



◆ **Fidéliser**

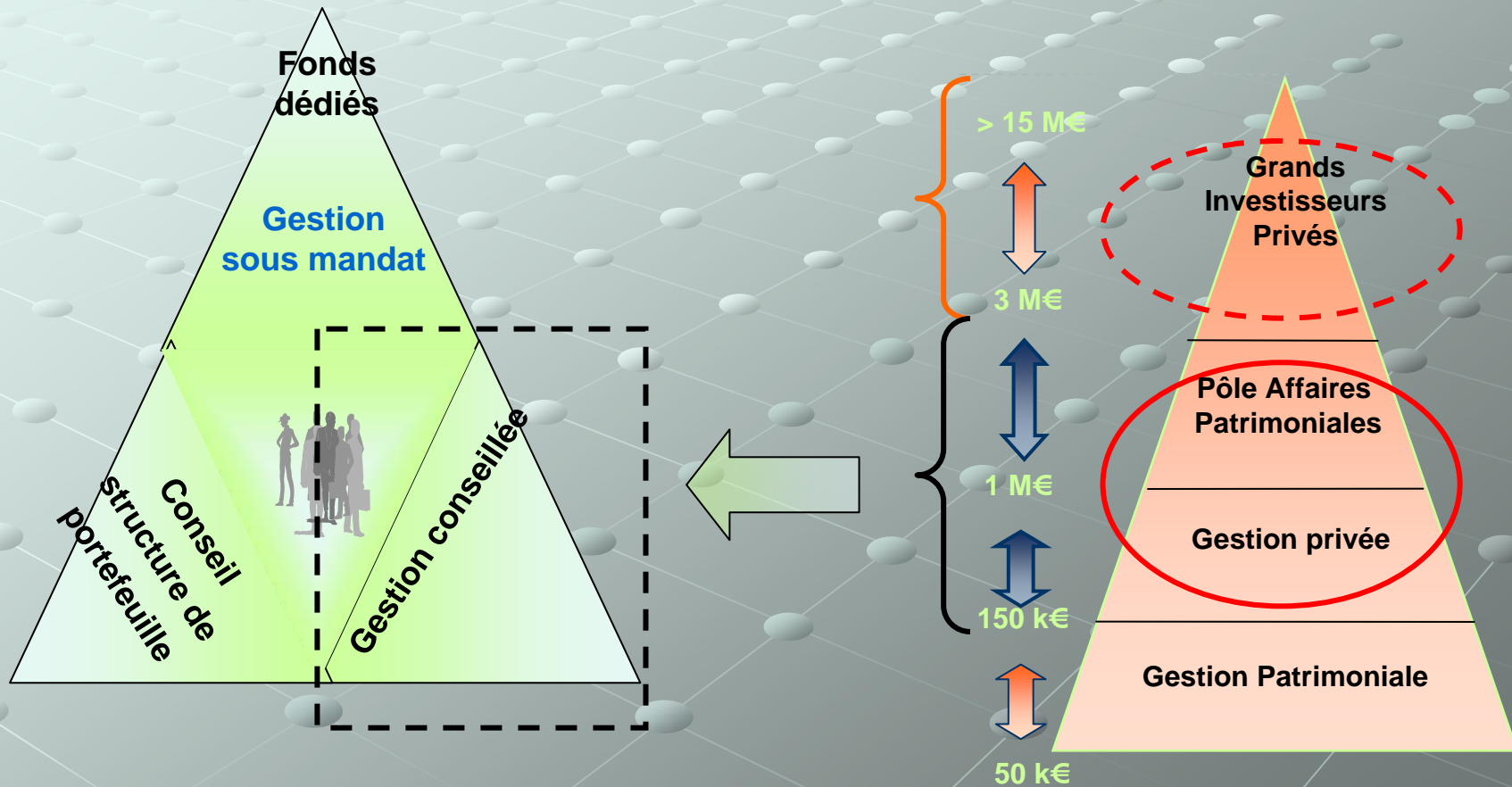
◆ **Acquérir**

◆ **Rentabiliser**

◆ **Gérer les risques  
opérationnels**



### A quels segments de clients adresser l'offre ?





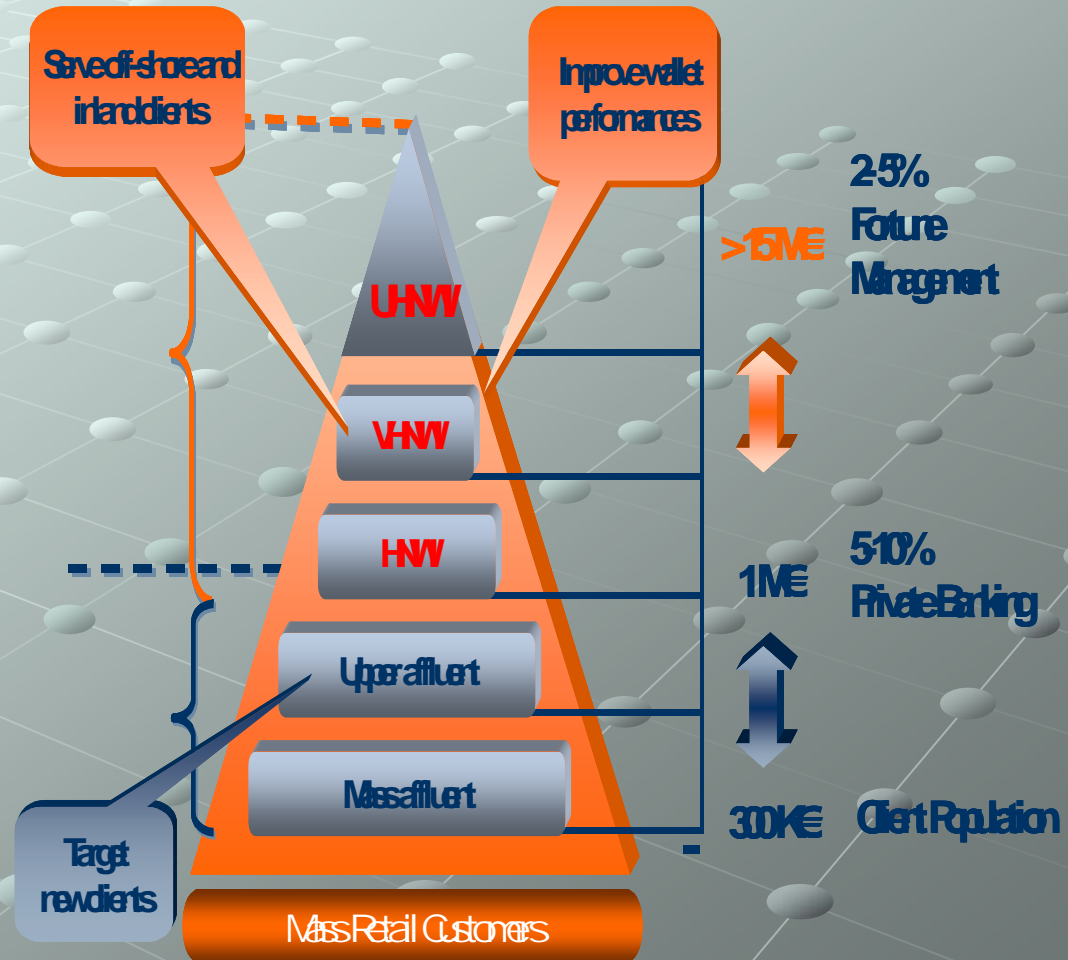


## Clientèle Privée, Contexte et Enjeux

### A quels segments de clients adresser l'offre ?

(\*) En France, les segment haut et très haut de gamme comptent 3,5 Millions de foyers dont les caractéristiques sont les suivantes :

- Revenus annuels > 90 000 Euros
- Capacité minimum d'épargne : 50 000 Euros  
(Rappel dépôt moyen ING Direct : 23000 Euros)
- 48% sont appétant au conseil financier personnalisé





- **Clientèle Privée, contexte**
- **Vers une nouvelle approche de la relation client**
- **L'offre Private Asset Management Tools**
  - **Démonstration / Démarche de mise en œuvre**
- **Bénéfices pour la Banque et pour ses Clients**



# Gestion conseillée en Banque Privée

## Vers une nouvelle approche de la relation Client



Les principales demandes des clients privés

**Le client désire que le conseil et le suivi qui lui sont prodigués par la banque répondent efficacement aux questions suivantes :**

- **Mes investissements sont-ils compatibles avec mes objectifs?**
- **Comment m'en assurer aujourd'hui et le vérifier demain?**
- **Puis-je anticiper le comportement futur de mon portefeuille?**
- **Quels sont les risques auxquels je m'expose en cas de baisse ou hausse des marchés?**
- **Si la qualité de mes avoirs en portefeuille se dégrade, vais-je en être averti et quelles sont les alternatives qui vont m'être soumises?**
- **Va-t-on m'informer rapidement des opportunités favorables?**

# Gestion conseillée en Banque Privée

## Vers une nouvelle approche de la relation Client



**Les Banques Privées ont la nécessité de proposer à leurs Clients une *perception aisée* et rapide de leur *exposition au risque* ainsi qu'un certain degré de *pro activité* et de *transparence* dans la gestion de leur patrimoine financier**

# Gestion conseillée en Banque Privée

## Vers une nouvelle approche de la relation Client



Axes de développement de la Relation Client

- ◆ **Partage d'une même vision du « Rendement / Risque »**
- ◆ **Systematisation de la relation** (suivi de performance / exposition au risque / traçabilité du conseil)
- ◆ **Pro activité dans le conseil**
- ◆ **Diffusion d'un reporting personnalisé**



- **Clientèle Privée, contexte**
- **Vers une nouvelle approche de la relation client**
- **L'offre Private Asset Management Tools**
  - **Démonstration / Démarche de mise en œuvre**
- **Bénéfices pour la Banque et pour ses Clients**

***Private Asset Management Tools* est une offre patrimoniale innovante, personnalisée et proactive. Elle dynamise la relation et la gestion avec le client autour d'un dialogue cohérent, uniforme et argumenté.**

**Cette nouvelle approche fondée sur une analyse « Rendement / Risque » se décline selon 4 processus :**

- **Accompagner le client, à partir de ses objectifs, dans la définition de son profil de risque et le choix d'une allocation d'actif.**
- **Gérer des portefeuilles clients de manière proactive.**
- **Mettre à disposition du Client un reporting argumenté et cohérent.**
- **Assister le comité d'investissement pour la définition des grilles d'allocation d'actifs.**

Janvier 2005

Master ISIAL

ACSI 2005/2006

# Gestion conseillée en Banque Privée

## L'Offre PAMT

5 Composantes de Valeur Ajoutée au service du  
Dialogue Client



InTech



Financial  
Analysis

Financial  
Planning /  
Profiling

Personalized  
Portfolio  
Diagnosis

Personalized  
Asset  
Allocator

Advanced  
Client  
Reporting





## Initialisation de la relation

## Profil client et allocation d'actifs

1 Identification des objectifs du client  
(objectifs visés, horizon, rendement attendu,  
tolérance au risque)

2 Génération d'une proposition  
d'allocation d'actifs (macro-classes)  
compatible avec les objectifs identifiés

3 Diagnostic du portefeuille existant  
(Comparaison avec la proposition générée en 2)

4 Construction ou  
rééquilibrage du portefeuille  
(Sélection des Titres en direct et/ou OPCVM)

## Suivi de la relation



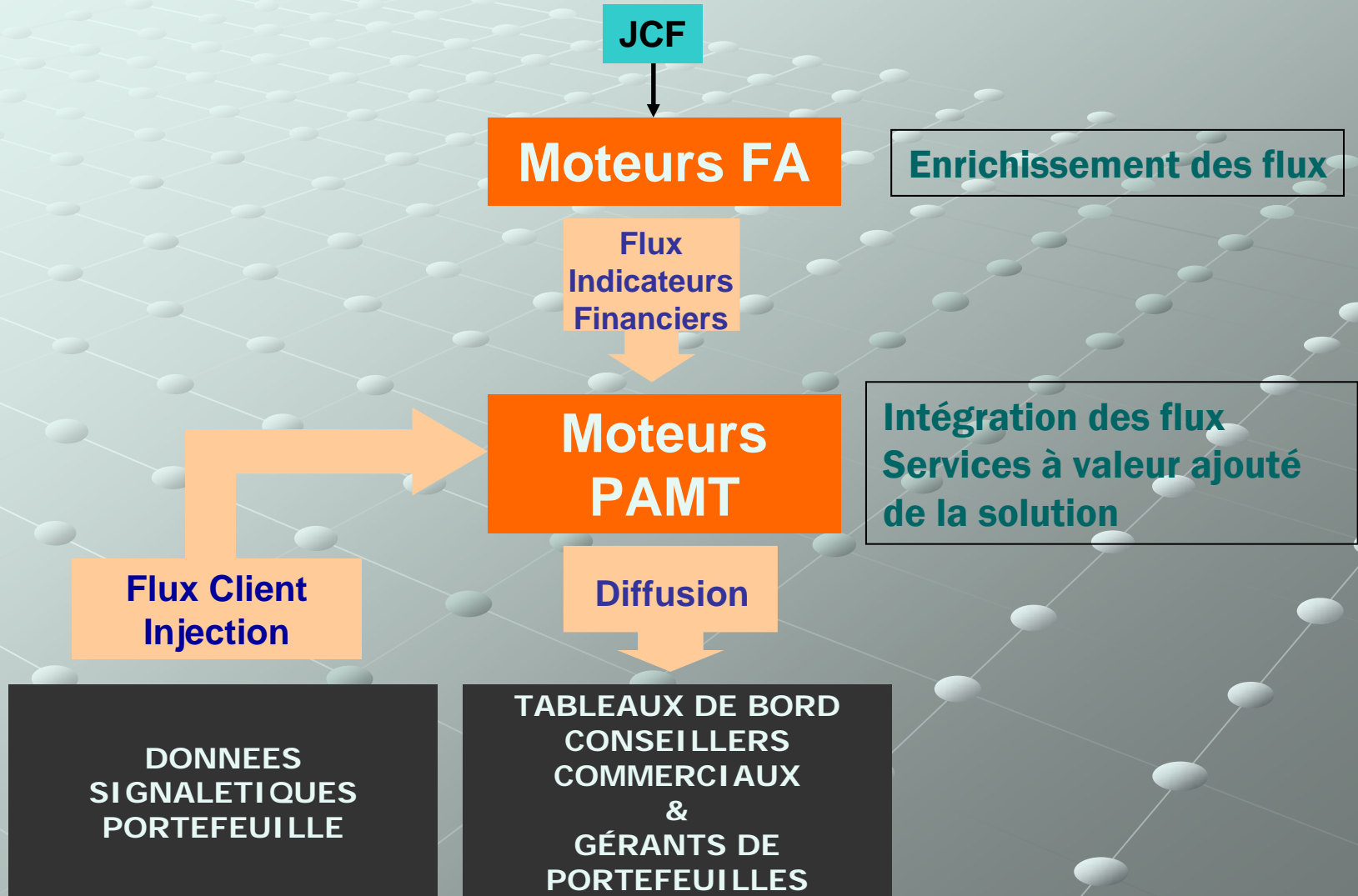
## Gestion pro active

Décision  
du client  
Reporting

Conseil proactif  
Alertes sur arbitrages  
& opportunités, re-allocation

5

Gestion et Suivi proactif  
avec pour point d'ancrage la proposition  
d'allocation définie sous (2) et  
critères d'arbitrage associés  
(écart fourchette allocation  
et risques : global, marché, secteur et valeurs)



**DONNEES  
SIGNALETIQUES  
PORTEFEUILLE**

**TABLEAUX DE BORD  
CONSEILLERS  
COMMERCIAUX  
&  
GÉRANTS DE  
PORTEFEUILLES**

Janvier 2005

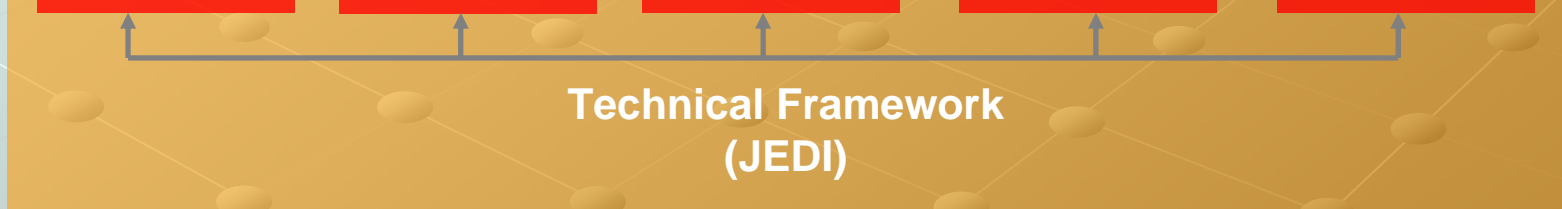
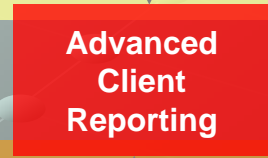
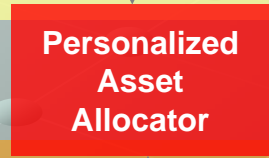
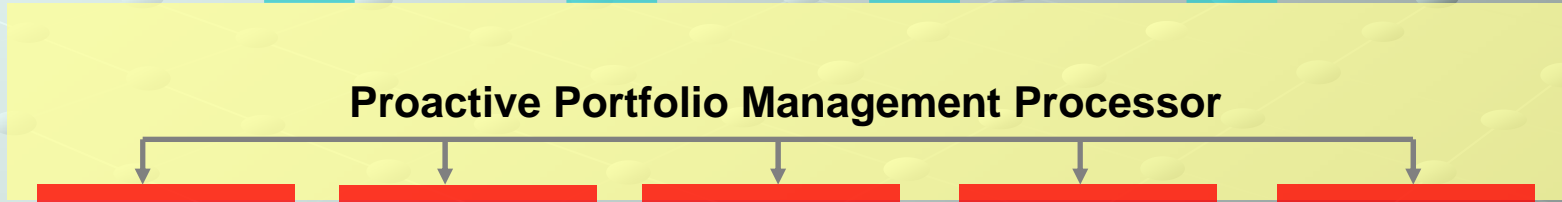
# Gestion conseillée en Banque Privée



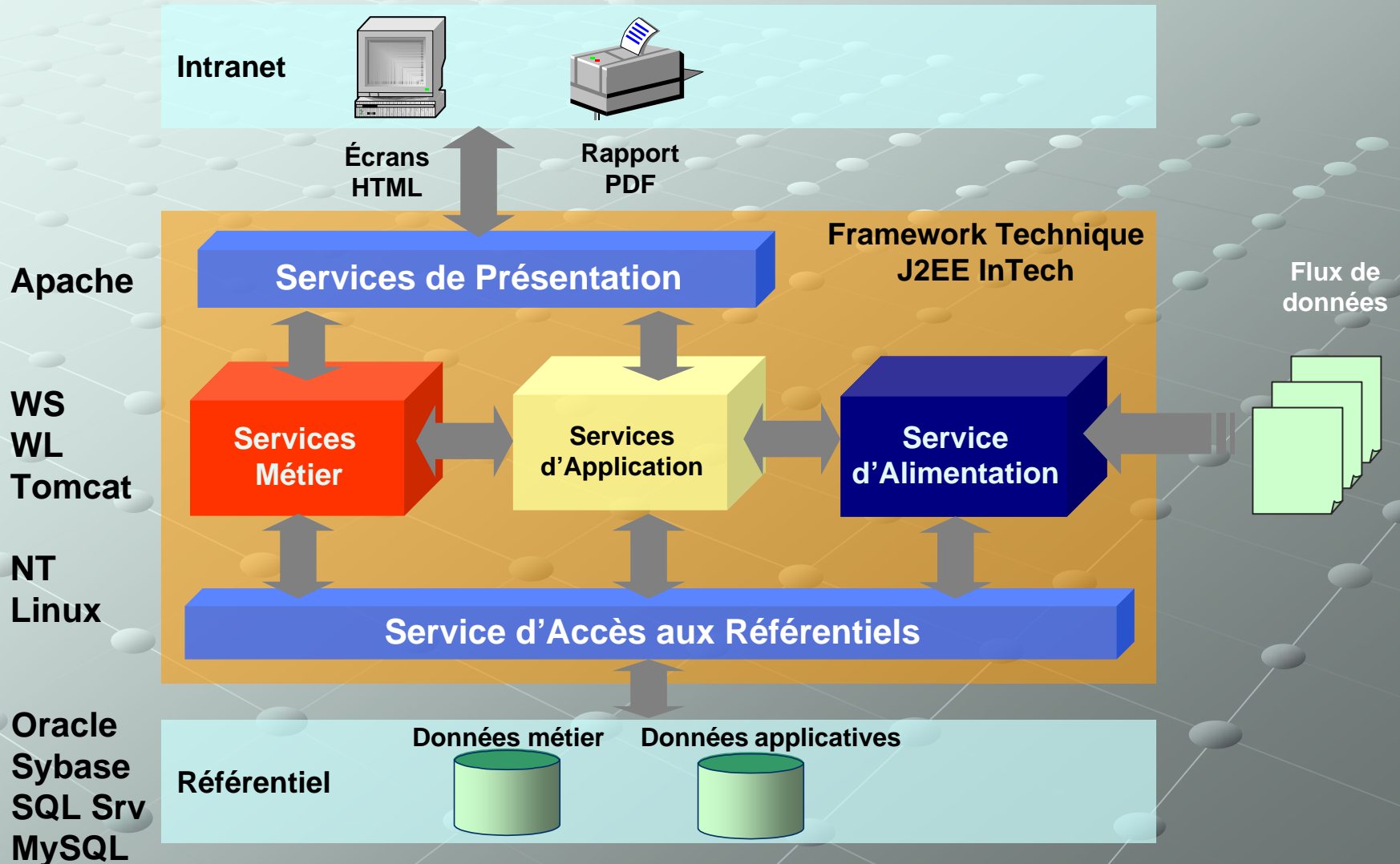
Master ISIAL

ACSI 2005/2006

## Démonstration



Process  
Business  
Technology



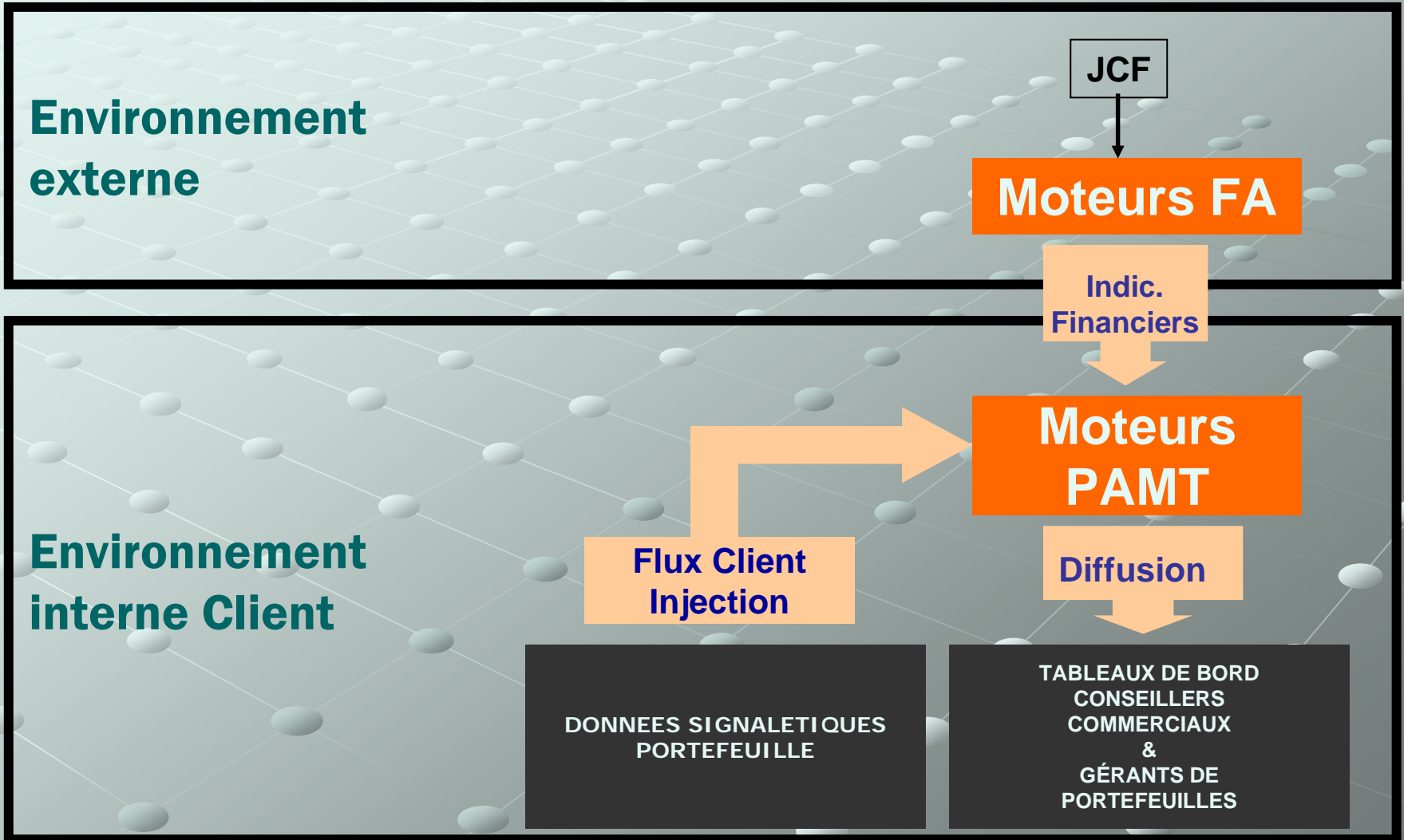
#### ✦ Mise en œuvre Standard

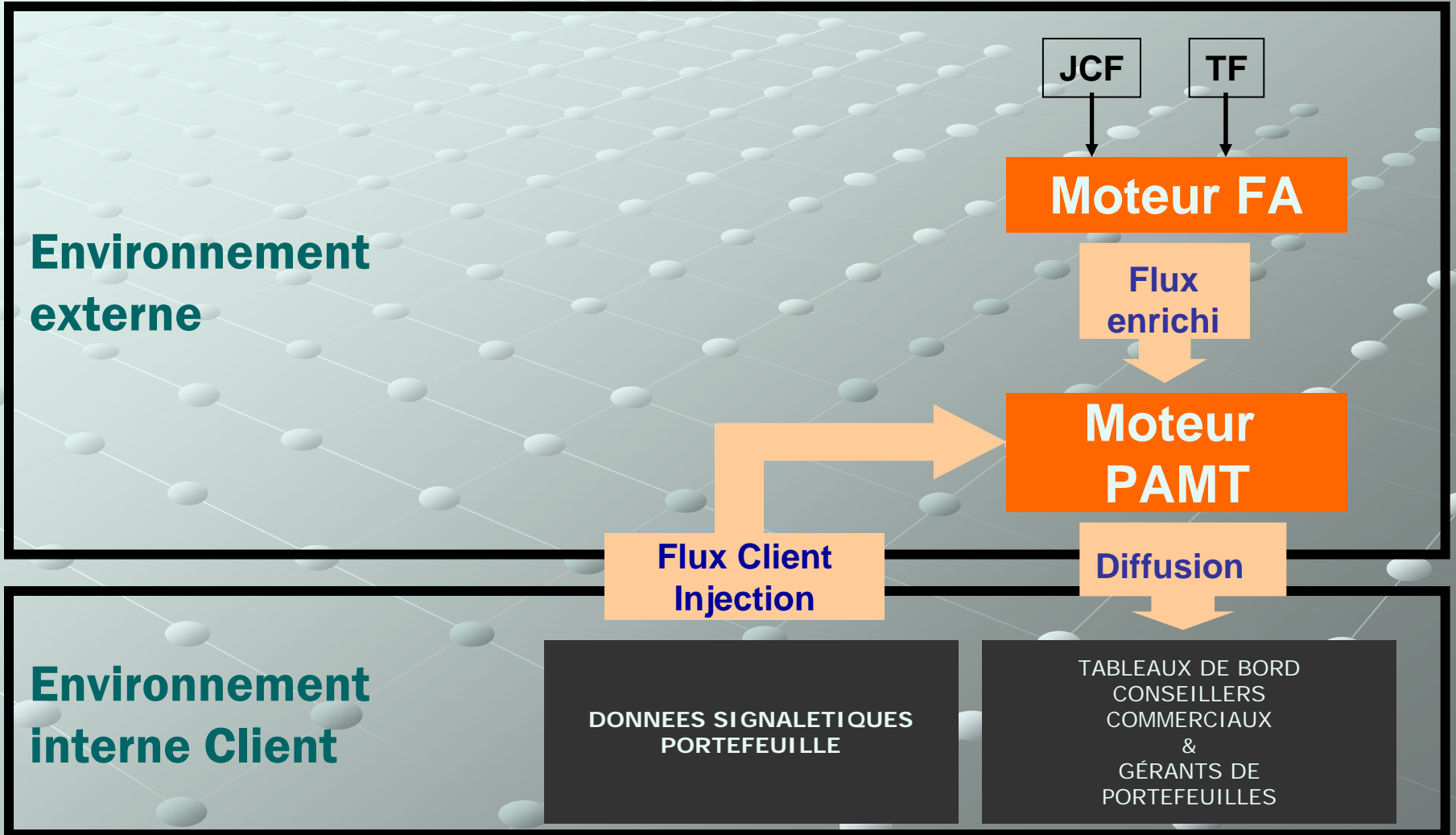
- ✦ Mise à disposition des fonctions standards PAMT / Échanges de flux standards
- ✦ Avantage : Coûts / Délais

#### ✦ Mise en œuvre Customisée

- ✦ Adaptation / Extension des fonctionnalités PAMT aux besoins spécifiques de la Banque
- ✦ Transfert de compétences vers les équipes de la Banque concernant les composants techniques PAMT
- ✦ Avantages : Intégration plus fine / Appropriation









- **Clientèle Privée, contexte**
- **Vers une nouvelle approche de la relation client**
- **L'offre Private Asset Management Tools**
  - **Démonstration / Démarche de mise en œuvre**
- **Bénéfices pour la Banque et pour ses Clients**

**Le client bénéficie d'un service global lui permettant de mieux comprendre la gestion de ses avoirs et d'en anticiper l'évolution.**

- **L'approche structurée est constante mais la méthode favorise un réel dynamisme et une surveillance personnalisée indispensable dans l'esprit du client.**
- **Le client haut de gamme trouve un réel interlocuteur capable de le conseiller sur un grand nombre de titres et d'opérer des recherches très pointues sur des titres, des groupes ou des indices.**
- **Le dialogue peut porter tant sur des requêtes de « tracking » (suivre les marchés en faisant mieux) ou de « trading » (rechercher une performance absolue).**
- **Le client bénéficie d'une grande qualité de reporting lui permettant de mieux percevoir les arbitrages en matière de gestion réalisés par la banque.**
- **Le client peut disposer d'un reporting à la demande.**

## La banque construit une relation axée sur le conseil rentable et acceptable par le client

- ✦ Elle met en place des processus standardisés et une discipline de conseil basés sur des données tangibles et assure de la sorte la pérennité du service.
- ✦ Les préconisations faites au client découlent naturellement de la constatation d'écart aux objectifs définis avec lui.
- ✦ La banque prend l'initiative du suivi et en dicte le rythme.
- ✦ Le processus de gestion conseillée ainsi constitué permet à la banque de maîtriser les coûts et les risques opérationnels.
- ✦ L'industrialisation du processus est une opportunité de généraliser la démarche.
- ✦ Un meilleur contrôle du niveau de service offert au client permet d'en affiner la tarification.