

29.06.2011 - 11:00 Uhr

## PwC étude «Global Private Banking and Wealth Management Survey 2011» / Malgré les défis à venir, l'optimisme est de retour

Zurich (ots) -

Le private banking et le wealth management demeurent des secteurs d'activité lucratifs avec un grand potentiel de croissance. Toutefois, seules les banques qui s'adapteront aux nouvelles conditions-cadres - hausse des exigences de la clientèle, nouveaux prestataires sur le marché et poussée réglementaire étatique - seront en mesure d'en profiter. C'est ce que démontre l'étude «Global Private Banking and Wealth Management Survey 2011» de l'entreprise d'audit et de conseil PwC. Les participants à l'étude sont en outre d'avis que Singapour gagnera encore en importance en tant que place financière d'ici 2013. La Suisse reste toutefois la place financière la plus importante à l'heure actuelle.

Les activités de private banking et de wealth management sont sous pression, tant sur le plan mondial qu'en Suisse. Un corset réglementaire étatique plus serré accroît les coûts opérationnels dans le secteur bancaire. Sans compter le fait que les exigences des clients de private banking augmentent. Telles sont les conclusions tirées de l'étude «Global Private Banking and Wealth Management Survey 2011» de PwC, dont la précédente édition remonte à 2009. L'analyse de PwC a porté sur 275 établissements dans 67 pays.

### Clientèle exigeante

«Le comportement des clients diffère aujourd'hui radicalement de celui d'avant la crise financière», constate Alex Astolfi, Associé Audit Financial Services auprès de PwC Suisse. «Ils s'intéressent activement aux aspects de la gestion de fortune et restent prudents. Moins fidèles qu'auparavant, ils attendent cependant d'excellents services leur apportant une nette plus-value.» Les conseillers à la clientèle doivent par conséquent redoubler d'efforts pour gagner la confiance des clients. 35% veulent par exemple des rapports de contrôle de leur banque, et ils sont même 39% à exiger un reporting transparent sur les performances réalisées.

Pour les banques, satisfaire ces attentes revêt une importance capitale. Les entreprises interrogées s'accordent à dire que leurs clients existants constituent la principale référence pour en gagner de nouveaux. Toutefois, seuls 38% des CEO interrogés pensent que leurs clients les recommanderaient réellement, notamment en raison du manque de spécialistes qualifiés dans le secteur du private banking. 40% des entreprises sondées estiment ainsi que la capacité de leurs conseillers à la clientèle à remplir les besoins des clients n'est que moyenne, voire inférieure à la moyenne.

### Repenser le conseil

Une grande flexibilité et une orientation clientèle conséquente seront décisives pour l'émergence du nouveau leader du marché à l'avenir. Et Alex Astolfi d'expliquer: «Le rôle traditionnel du conseiller à la clientèle a changé. De nouvelles aptitudes et un changement de mentalité sont désormais à l'ordre du jour. Aujourd'hui, oeuvrer en contact direct avec la clientèle requiert non seulement d'être capable d'identifier et de satisfaire des besoins en mutation permanente, mais également de connaître les derniers développements sur le plan réglementaire.»

Les banques n'auront donc pas seulement à faire des efforts en matière de personnel, mais aussi en ce qui concerne les processus d'exploitation. Le private banking doit devenir plus efficace et plus efficient. «Et cela ne doit pas seulement aboutir à des réductions de coûts», selon Alex Astolfi, «mais aussi à une amélioration générale de la qualité fournie au client.» Les entreprises interrogées ne sont dès lors que 17% à qualifier leur système opérationnel pour le contact direct avec la clientèle d'«excellent». PwC entrevoit un avenir radieux pour les établissements qui sauront répondre aux nouvelles exigences, car le private banking et le wealth management restent des secteurs d'activité intéressants dont le potentiel de croissance est toujours considérable.

La Suisse garde sa position de tête dans le private banking Au classement des places financières, la Suisse, Londres et New York occupent traditionnellement les premières places. Compte tenu des réglementations étatiques respectives et de leurs impacts sur le secteur, la Suisse est à nouveau considérée cette année comme la place financière numéro un, devançant Londres, Singapour, Hong-Kong et New York. Mais d'ici 2013, selon les prévisions des établissements ayant participé à l'étude, dans un classement qui mesure le succès global, la Suisse prendra la deuxième place derrière Singapour, Hong-Kong la talonnant de près. Elle demeurera cependant de loin le plus grand Booking Center pour le cross border private banking. Les marchés émergents mèneront dans le futur la vie dure aux centres financiers bien établis - la Suisse et Londres au premier chef.

### Évolution des changes défavorable

En 2010, les banques privées suisses ont été en mesure d'enregistrer un afflux net de nouveaux fonds de la clientèle malgré les pressions internationales sur le secret bancaire. Les taux de croissance se sont toutefois révélés nettement inférieurs à ceux des années 2006 et 2007. «La place financière suisse a bénéficié de capitaux en provenance des marchés émergents, des incertitudes pesant sur la zone euro et du renouveau des opérations avec la clientèle nationale». C'est en ces termes que Beresford Caloia, Associé Audit Financial Services, commente les résultats de l'étude «Heading for new horizons. Private Banking in Switzerland.»

qui paraîtra en automne 2011. Les petits établissements bancaires ont enregistré à cet égard un afflux de fonds net supérieur à la moyenne. Ce bon résultat est toutefois dû en partie à des effets de base.

En 2010, les revenus étaient en recul dans presque toutes les régions et pour toutes les tailles d'établissements. C'est là la conséquence de l'évolution défavorable du cours du dollar américain et de l'euro par rapport au franc suisse ainsi que de la concurrence qui s'est accrue de manière générale et s'accompagne d'une pression sur les marges correspondante. De plus, la part des liquidités dans les portefeuilles des clients est restée élevée en 2010.

Sur le plan des charges, le recul des revenus n'a pas pu être intégralement compensé par les mesures de réduction des coûts prises, en raison des charges majoritairement libellées en francs suisses et des exigences réglementaires croissantes. Les banques privées souffrent ainsi d'un ratio charges-revenus en forte hausse et donc d'une rentabilité nette plus faible. Les établissements tessinois et les petites banques sont ceux qui ont été les plus touchés à cet égard. Et Beresford Caloia d'en déduire: «La base de charges dans le private banking a augmenté d'une façon générale. Les avantages liés à la taille gagneront en importance à l'avenir, ce qui devrait accélérer la tendance à la consolidation du secteur.»

L'étude «Global Private Banking and Wealth Management Survey 2011» est disponible au format PDF auprès de Claudia Sauter.

Contact:

Alex Astolfi  
Associé Audit Financial Services  
PwC Suisse  
E-Mail: alex.astolfi@ch.pwc.com

Beresford Caloia  
Associé Audit Financial Services  
PwC Suisse  
E-Mail: beresford.caloia@ch.pwc.com

Claudia Sauter  
Communications Senior Manager  
PwC Suisse  
E-Mail: claudia.sauter@ch.pwc.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008191/100700073> abgerufen werden.