



RBC Wealth Management

Contacts Capgemini :

Hélène Delannet
helene.delannet@capgemini.com
01 49 67 31 25

**Contacts RBC Gestion de
patrimoine :**

Paul French (EMEA)
paul.french@rbc.com
+44 (0) 20 7002 2013

Selon le World Wealth Report 2013, les gestionnaires de patrimoine doivent investir pour s'adapter à l'évolution des réglementations¹

Toronto, Paris, le 18 juin 2013 - Selon la 17^{ème} édition du World Wealth Report 2013, publié par Capgemini en collaboration avec RBC Wealth Management, le nombre et le rythme des changements de réglementation constituent le principal défi auquel sont confrontés les gestionnaires de patrimoine. La complexité et le manque d'uniformité des réglementations, l'augmentation des coûts liés à la mise en conformité et le retentissement négatif des changements sur l'expérience client² sont à l'origine des difficultés rencontrées par les gestionnaires de patrimoine. De nombreuses entreprises effectuent des investissements tactiques pour répondre à ces évolutions, mais elles devront prendre des décisions plus stratégiques pour réussir leur transformation et se développer, tout en limitant l'impact des changements sur les clients.

Selon George Lewis, Group Head, RBC Wealth Management & Insurance : « *La crise financière a incité les régulateurs à prendre des mesures supplémentaires pour s'assurer que les clients bénéficient de services de qualité et que les gestionnaires de patrimoine respectent les réglementations, tout en renforçant l'intégrité du marché. Parallèlement, les gestionnaires de patrimoine doivent suivre le rythme de l'évolution des réglementations et limiter les effets négatifs sur les clients qui préfèrent adopter une approche transparente et intégrée de la gestion de leur patrimoine. À terme, ils doivent tout mettre en œuvre pour réduire au maximum l'impact de l'évolution des réglementations sur les niveaux de service en recrutant et en fidélisant les meilleurs talents, en effectuant des investissements stratégiques dans des*

¹ Ensemble des réglementations décidées par la commission européenne pour apporter plus de transparence aux opérations financières

² L'expérience client désigne l'ensemble des émotions ressenties par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service. L'expérience client est donc une somme complexe d'éléments hétérogènes (ton publicitaire, ambiance point de vente, relation vendeur, expérience d'usage, relation support client, etc.) L'expérience client est considérée comme une source d'influence significative sur la satisfaction et la fidélisation.

domaines tels que la formation et les technologies, et en intégrant une culture de la conformité à tous les niveaux de l'entreprise ».

Conformité et résultats

Les entreprises implantées dans plusieurs pays éprouvent des difficultés à offrir des services compatibles avec toutes les réglementations. Certaines grandes entreprises pourront choisir de quitter certains marchés en raison du coût ou de la complexité de leur mise en conformité, tandis que les petites et moyennes entreprises peineront à surmonter ces difficultés en raison de leur manque de moyens. Le rapport indique que les grandes entreprises, en particulier les leaders du marché qui jouissent d'une solide réputation, seront mieux à même de limiter les impacts négatifs de l'évolution réglementaire sur les clients et de rentabiliser leurs investissements dans la mise en conformité, tout en continuant à investir dans d'autres domaines stratégiques³.

Les gestionnaires de patrimoine devront investir dans le domaine pendant de nombreuses années, ce qui aura un impact continu sur le rapport coûts/résultat déjà élevé⁴ et sur leur rentabilité. Les coûts de mise en conformité sont liés aux investissements dans l'expertise juridique, ainsi que dans l'infrastructure technologique, mais les gestionnaires de patrimoine subissent également une perte de chiffre d'affaires en raison d'une baisse de la productivité des conseillers. En outre, le non-respect des réglementations génère un ensemble de coûts pour l'entreprise qui doit s'acquitter d'amendes et de frais juridiques et préserver sa réputation. Le World Wealth Report recommande aux gestionnaires de patrimoine d'utiliser la technologie comme un levier leur permettant de réduire le coût des services, surtout lorsque les clients souhaitent gérer leurs avoirs en ligne et intervenir eux-mêmes.

L'évolution des réglementations présente des risques et des opportunités pour les gestionnaires de patrimoine

Selon le World Wealth Report, les gestionnaires de patrimoine devront tout particulièrement veiller à limiter les répercussions des évolutions juridiques sur l'expérience client : les gestionnaires de patrimoine doivent collecter un volume croissant d'informations et de documents auprès de leurs clients, en particulier lors du processus d'intégration de nouveaux comptes, tout en disposant de moins de temps pour répondre à leurs besoins.

De nombreux changements de réglementation ont une incidence sur les modèles d'exploitation et de génération de chiffre d'affaires traditionnels, ce qui oblige les gestionnaires de patrimoine à réévaluer les éléments de leur offre, y compris les segments de clients qu'ils servent et les marchés sur lesquels ils

³ Se reporter à la note de bas de page 1.

⁴ Le rapport coûts/résultat équivaut aux coûts d'exploitation d'une entreprise ou d'une industrie divisés par son résultat d'exploitation. Il indique dans quelle mesure une industrie ou une entreprise réduit ses coûts tout en augmentant ses bénéfices. L'augmentation de ce taux pour les gestionnaires de patrimoine indique que leurs coûts augmentent plus rapidement que leur résultat d'exploitation.

choisissent d'opérer. Certaines entreprises pourraient ainsi être amenées à se repositionner vers le haut de gamme pour améliorer leurs résultats ou à se retirer complètement du marché, ce qui aboutirait à une consolidation du marché et/ou à une offre de services plus restreinte pour certains particuliers fortunés.

Pour Jean Lassignardie, directeur des ventes et du marketing de l'entité mondiale Services Financiers chez Capgemini : « *Pour éviter les coûts élevés de mise en conformité tout en apportant de la valeur ajoutée aux clients, les gestionnaires de patrimoine peuvent analyser et segmenter les portefeuilles et les préférences des clients, et réaligner leurs offres en fonction de la complexité de ces portefeuilles et des besoins des particuliers fortunés. Par exemple, en fonction du niveau de richesse et de la situation géographique des clients, il est possible de les satisfaire avec des services plus standardisés, tandis que les rendez-vous en agence peuvent être essentiellement réservés aux clients disposant d'un portefeuille plus important et plus complexe* ».

La mise en conformité offre une opportunité de transformation pour les gestionnaires de patrimoine

De nombreux gestionnaires de patrimoine effectuent des investissements tactiques pour répondre aux exigences réglementaires, alors qu'une approche de transformation opérationnelle plus stratégique leur permettrait de mieux rentabiliser leurs investissements dans ce domaine et de se différencier de leurs concurrents. Les principaux domaines dans lesquels des décisions de transformation stratégique doivent être prises sont les technologies et les processus (tels que la gestion de la relation client, le reporting, l'automatisation des processus et la gestion des risques), le personnel et la culture d'entreprise (notamment la formation des gestionnaires de patrimoine et le renforcement de l'expertise en matière de réglementations et de mise en conformité), ainsi que les communications client (en élaborant des fiches produits et des supports marketing clairs et transparents, et en conseillant les clients sur l'articulation des réglementations ainsi que leurs implications).

« *Les entreprises qui réalignent leurs opérations pour intégrer l'évolution des réglementations à un niveau stratégique gagneront considérablement en efficacité et seront mieux à même de répondre aux besoins des clients, voire dépasser leurs attentes. En particulier, les investissements technologiques stratégiques permettent aux meilleurs acteurs du marché de se distinguer des autres et peuvent apporter de la valeur ajoutée aux gestionnaires de patrimoine et à leurs clients* », conclut Jean Lassignardie.

À propos du World Wealth Report 2013

Publié par Capgemini en collaboration avec RBC Gestion de patrimoine, le rapport World Wealth Report est la référence mondiale en matière de suivi des particuliers fortunés, de leur richesse, ainsi que des conditions économiques mondiales qui transforment le marché de la gestion de patrimoine. Cette 17^e édition annuelle du rapport se fonde sur les résultats de l'une des études les plus approfondies réalisées à ce jour sur les perspectives et le comportement des particuliers fortunés dans le monde. À partir des réponses collectées auprès de plus de 4 400 particuliers fortunés de 21 pays, l'étude Global HNW Insights Survey examine leurs niveaux de confiance, leurs décisions en matière de répartition d'actifs, ainsi que leurs préférences concernant les conseils et services de gestion de patrimoine.

Téléchargez le rapport sur www.capgemini.com/worldwealthreport

A propos de Capgemini

Fort de plus de 125 000 collaborateurs et présent dans 44 pays, Capgemini est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance. Le Groupe a réalisé en 2012 un chiffre d'affaires de 10,3 milliards d'euros. Avec ses clients, Capgemini conçoit et met en œuvre les solutions business et technologiques qui correspondent à leurs besoins et leur apporte les résultats auxquels ils aspirent. Profondément multiculturel, Capgemini revendique un style de travail qui lui est propre, la « Collaborative Business Experience™ », et s'appuie sur un mode de production mondialisé, le « Rightshore® ».

Plus d'informations sur : www.capgemini.com

Grâce à une expertise sectorielle pointue, des offres de services innovantes et un système de production mondialisé de nouvelle génération, l'entité **Services Financiers de Capgemini** répond aux besoins de plus en plus sophistiqués du secteur des services financiers. Fort d'un réseau de 21 000 experts au service de plus de 900 clients dans le monde, Capgemini accompagne les leaders de la banque, de l'assurance et des marchés financiers afin de leur permettre d'obtenir des résultats tangibles et durables.

Plus d'informations sur : www.capgemini.com/financialservices

Rightshore® is a trademark belonging to Capgemini

À propos de RBC Wealth Management

[RBC Wealth Management](#) est l'un des 10 plus importants gestionnaires de patrimoine au monde*. RBC Wealth Management offre directement aux clients prospères, fortunés et extrêmement fortunés au Canada, aux États-Unis, en Amérique latine, en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique et en Asie, une gamme complète de services bancaires, d'investissement, fiduciaires, et autres solutions de gestion de patrimoine. L'entreprise fournit également des produits et services de gestion d'actif directement et par le biais de RBC et de distributeurs externes aux clients institutionnels et aux particuliers, grâce à l'activité de RBC Gestion globale des actifs (notamment BlueBay Asset Management). RBC Wealth Management compte plus de 604 milliards de dollars canadiens d'actifs sous gestion, plus de 369 milliards de dollars canadiens d'avoirs sous gestion et plus de 4 400 conseillers financiers, conseillers, banques privées et agents fiduciaires.

À propos de la Banque royale du Canada

[La Banque Royale du Canada](#) (RY sur TSX et NYSE) et ses filiales exercent leurs activités sous la marque RBC. Nous sommes la plus grande banque du Canada par son actif et sa capitalisation boursière, et nous nous situons parmi les plus grandes banques au monde en termes de capitalisation boursière. Nous sommes l'une des principales sociétés de services financiers diversifiés en Amérique du Nord et fournissons des services bancaires personnels et commerciaux, des services de gestion de patrimoine, des assurances, des services bancaires de financement et d'investissement, et des services de traitement des transactions à l'échelle mondiale. Nous employons environ 80 000 employés à temps plein et à temps partiel qui servent près de 15 millions de particuliers, d'entreprises, d'administrations publiques et de clients institutionnels à travers des bureaux au Canada, aux États-Unis et dans 44 autres pays. Pour de plus amples détails, veuillez visiter le site rbc.com.

#

*Scorpio Partnership Global Private Banking KPI Benchmark 2012. In the United States, securities are offered through RBC Wealth Management, a division of RBC Capital Markets, LLC, a wholly owned subsidiary of Royal Bank of Canada. Member NYSE/FINRA/SIPC.