

Investissement dans le non coté : l'heure de la digitalisation sonne enfin

Alors qu'il ne fait plus de doute que le secteur bancaire connaît une mue digitale profonde depuis plusieurs années, certains services restent encore à la traîne. Au premier plan : l'investissement dans les actifs non cotés, où la digitalisation peine à se faire une place.

73 % des Français sont satisfaits de leur conseiller bancaire : c'est ce que révèle une récente étude de la FBF1, soulignant l'image positive des banques perçue par les Français, à son plus haut niveau depuis plus de 10 ans. Pourtant, certains pans de l'industrie financière ne reflètent pas tout à fait cet engouement. Délais de traitement trop longs, difficultés à obtenir des documents, canaux d'échange ralentis... La liste des mécontentements est encore bien trop longue à une époque où les clients sont de plus en plus exigeants et demandent davantage d'instantanéité.

Les procédures, talon d'Achille du secteur bancaire

L'ensemble du secteur bancaire traditionnel est régenté par de nombreuses procédures souvent assimilées à des labyrinthes complexes, impliquant de nombreux collaborateurs à chaque étape. Il s'agit souvent d'un véritable casse-tête pour les clients qui peuvent attendre jusqu'à plusieurs semaines voire plusieurs mois le traitement de leur dossier. Pour illustrer ce schéma, prenons l'exemple des délais d'obtention des prêts immobiliers. Là où certaines banques en ligne sont capables de donner un accord de principe en une heure et un accord définitif en 48 heures, les banques traditionnelles, quant à elles, donnent généralement une réponse sous 45 jours. Et sans pour autant qu'elle soit positive.

Dans une ère du digital où l'expérience client est devenue une évidence, bien plus qu'une obligation, les clients attendent désormais beaucoup plus que ce qui leur est proposé actuellement. Avec le développement fulgurant des néo-banques et des solutions rapides, simples et efficaces qu'elles proposent (plus de 4,4 millions de clients²), les banques traditionnelles ont enfin compris qu'elles devaient faire évoluer leur modèle. Proposant des services davantage en adéquation avec ce que recherche l'utilisateur et une stratégie "User eXperience" millimétrée, elles ont entamé un travail colossal qui paie plutôt bien, puisque leur image n'a pas eu autant la "cote" depuis plus de 10 ans.

Dématérialisation et expérience utilisateur, clés d'une relation clientèle garantie dans le non coté ?

Cependant, dans le secteur de l'investissement en titres non cotés, il reste encore beaucoup de chemin à parcourir. En effet, dernière roue du carrosse du secteur bancaire, les titres non cotés sont considérés comme une niche, ne rapportant que quelques millions d'euros annuels, comparés aux milliards provenant des produits d'épargne type PEL. De plus, face aux titres cotés, la tenue de registre digitale en « private equity » connaît un fort retard. Pour réaliser un seul achat d'actions dans une entreprise non cotée, les délais de traitement atteignent des sommets. Procédures archaïques 100% papier, délais d'investissements pouvant s'étaler de 3 semaines à 3 mois, ... L'investissement en titres non cotés a de quoi décourager, même les clients les plus téméraires !

Pourtant, de nouveaux acteurs cherchent à accélérer la dématérialisation et à améliorer l'expérience utilisateur dans ce secteur de l'industrie bancaire encore peu impacté par la révolution numérique. Pour les collaborateurs des grands groupes bancaires, les nouvelles solutions amenées par la

révolution technologique ajoutent du sens à leurs métiers. Permettant d'établir un véritable lien avec l'utilisateur et ses besoins, ils peuvent dorénavant se positionner comme pilier central d'une relation clientèle privilégiée. En plus d'être en complète adéquation avec ce que recherche l'utilisateur final, ces solutions sont devenues de véritables compagnons professionnels au quotidien, facilitant les modes d'organisation et les processus. En effet, la digitalisation constitue aujourd'hui une nécessité vers une collaboration et cocréation de valeur entre investisseurs et intermédiaires.

Certaines grandes institutions bancaires ont déjà entamé le chantier de la digitalisation des actifs non cotés en repensant l'ensemble de leurs processus grâce à l'apport des nouvelles technologies. Fort de cette réussite, il est maintenant temps que le reste du secteur, prenne ce même chemin.

1)

<http://www.fbf.fr/fr/espace-presse/communiqués/l%E2%80%99image-que-les-français-ont-de-leur-banque-a-son-plus-haut-niveau-depuis-plus-de-10-ans> 2 4,4 millions à fin 2017. Chiffres annoncés dans une enquête de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) publiée le 10-10-18.