

Les canaux numériques contribuent à l'augmentation des volumes (Ermotti)

Lugano (awp) - Contrairement aux idées reçues, les canaux numériques ne canibalisent pas les canaux traditionnels, mais les complètent. "Dans l'ensemble, nous observons une hausse des volumes grâce à ces canaux", a affirmé mardi soir lors d'une table ronde Sergio Ermotti, directeur général (CEO) d'UBS, à l'occasion de la première édition du Lugano Banking Day.

Selon lui, le secteur des technologies financières (fintech) est porteur de grandes opportunités. "L'activité bancaire va connaître des transformations plus radicales ces dix prochaines années qu'au cours des vingt dernières", prédit le Tessinois.

La connaissance de ces mutations sera un élément indispensable pour survivre dans la branche. "Plus une activité est simple, plus elle sera sujette au changement". Le CEO de la banque aux trois clés a regretté l'importance accordée aux aspects négatifs de la numérisation, notamment la tendance à la désintermédiation et la suppression d'emplois qui en découle.

La numérisation se traduit également par l'homogénéisation des services. "Dans notre unité de gestion de fortune globale (GWM), nous avons pu regrouper 85% de la masse administrée hors des Etats-Unis, soit près de 900 mrd CHF sur une seule et même plateforme", s'est félicité M. Ermotti.

"Au niveau opérationnel, nous disposons actuellement de 300 robots, ce nombre devrait être porté à 800 d'ici fin 2018", a-t-il poursuivi. Dans le courant des trois prochaines années, UBS compte investir 1 mrd CHF dans le développement de son interface client.

M. Ermotti a signalé que près d'un client sur deux utilise désormais régulièrement les services d'e-banking, et que 13% le font à l'aide d'un smartphone.

L'irruption de géants technologiques américains (Apple, Google, Amazon) dans les services financiers ne doit pas être sous-estimée. Le patron d'UBS estime cependant que la réglementation plus stricte du secteur risque d'entraver la flexibilité de ces entreprises, au profit des acteurs traditionnels de la branche, qui ont déjà inclus cet aspect dans leur modèle d'affaires.

Interrogé sur l'opportunité que représenterait un service de coffre-fort virtuel, le Tessinois c'est dit "complètement paranoïaque à cette idée", expliquant que pour la banque le risque serait trop élevé d'avoir à répondre d'activités spéculatives ou criminelles.

buc/rp

(AWP / 21.03.2018 08h30)