

Un conseil pour vous



Qu'attendez-vous de la vie? Vaste question à laquelle vous ne répondrez pas de manière identique au fil du temps. Au-delà de vos convictions profondes, vous découvrirez de nouvelles réalités. Vous

vous adaptez à votre environnement. Il en va de même dans la gestion de votre patrimoine. Vos besoins évoluent au gré des étapes de votre vie, de l'univers qui vous entoure et de votre appréhension du monde. Vous vous attendez à ce que votre portefeuille en soit le reflet. Nous le savons.

La personnalisation des services bancaires ne dépend pas de vos seuls avoirs. Elle correspond à la somme de vos exigences en matière d'accompagnement, de vos besoins financiers à différentes étapes de votre vie, de votre perception du risque ou de votre inclination pour la technologie. L'offre doit répondre à vos besoins et vous devez pouvoir en disposer à tout moment, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez ou le canal par lequel vous entrez en contact avec votre banque.

Pour satisfaire vos attentes, nous vous proposons une offre de conseil enrichie dont l'accès est facilité par la technologie. Soit la meilleure conjugaison possible de vos besoins et de notre savoir-faire, afin de renforcer cet indispensable lien de confiance qui définit notre relation.

Le moteur de ces changements, c'est vous. Mais nous ne le cachons pas, c'est aussi un environnement technologique et réglementaire qui évolue rapidement. L'omniprésence des géants du net et les effets de la crise de 2008 sont passés par là.

À quoi ressemblera demain? D'autres changements interviendront. Difficile par exemple de mesurer les effets du développement de l'intelligence artificielle sur nos vies. Nous nous proposons de vous accompagner. La porte de votre conseiller vous est ouverte. Qu'elle soit virtuelle ou faite de verre ou de bois.



Gérard Haerberli

Directeur général de la Division Private Banking

Vous avez dit changement?

- **L'environnement en mutation offre de nouvelles opportunités à la gestion de fortune.**
- **La perception de l'investissement et les attentes en matière de placement changent.**

Nouvelles réglementations. Nouveaux canaux de contact. Nouvelles attentes de la clientèle. Nouveaux modèles d'affaires. Depuis la crise de 2008, les banques négocient un virage structurel fondamental. Ce qui est vrai pour l'industrie en général, l'est aussi pour le Private Banking, un secteur d'activité dans lequel les notions de fiabilité, de long terme, de transmission demeurent clés. Les temps sont au changement, un changement dans la continuité.

La digitalisation est l'un des aspects les plus visibles de la mutation en cours. Les initiatives dans le secteur de la gestion de fortune se concentrent souvent sur l'adaptation des processus et des structures existants. Expérience aidant, elles devraient s'étendre jusqu'à engendrer des changements structurels à condition de préserver la confiance, cet actif essentiel pour notre secteur d'activité.

Changement réglementaire

L'évolution de la réglementation est un autre volet important du changement en cours. Fini le temps des relations informelles, banques et clients échantent désormais dans un cadre plus balisé où droits et devoirs de chacun sont définis. Une clarification qui permet une protection accrue de la clientèle des banques. Ajoutés aux mutations technologiques, ces éléments réglementaires permettent à l'industrie bancaire d'enrichir son offre de conseil. Car les attentes changent.

Information symétrique

Le client est aussi un facteur de mutation. Grâce à l'omniprésence de la technologie, l'asymétrie de l'information entre le banquier et son client s'est fortement réduite. Tout le monde a accès à nombre de sites, revues,

newsletters et autres journaux traitant de l'actualité dans son ensemble et de l'actualité financière en particulier. Ainsi, lorsqu'ils contactent leur conseiller, certains clients ont déjà leur idée de comment doivent être placés leurs avoirs. Dans l'échange, ce qu'ils recherchent c'est aussi une validation de leurs propositions. Et cette tendance s'accroît avec les nouvelles générations.

De nouvelles attentes

La génération Y perçoit ainsi l'investissement différemment de ses parents ou grands-parents. Ces personnes nées entre 1980 et 2000 n'ont par exemple pas la même appréhension du risque et se tournent plus facilement vers les actions, surtout dans l'environnement actuel de taux négatifs. Selon une étude française de l'Autorité des marchés financiers (AMF), 29% des moins de 35 ans envisagent d'investir en actions dans les 12 prochains mois. Un taux en forte croissance puisqu'il était de 19% en 2017. S'ils optent pour des actifs dits risqués, ils souhaitent avant tout, pour la très large majorité, que leurs portefeuilles soient éthiques en respectant les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Comme dans d'autres branches de l'économie, les comportements et besoins des clients vont encore évoluer. Les banques se doivent ainsi d'être prêtes à répondre en proposant dès aujourd'hui une offre accessible, toujours plus personnalisée, dotée d'un conseil à valeur ajoutée, le tout à un coût adapté. ■

Sommaire

Vous avez dit changement?	p.1
Oui au digital, mais en complément du conseiller	p.2
L'importance du profil d'investisseur	p.3
BCV Conseil: une solution pour chacun d'entre vous	p.4



Serge Cavalier

Sous-directeur, Sales Force Manager Private Banking

Oui au digital, mais en complément du conseiller

- Comme la société, le secteur bancaire se digitalise.
- Le digital permet d'enrichir l'interaction entre la banque et sa clientèle, notamment grâce à un flux d'information mieux maîtrisé.
- La clientèle souhaite garder la possibilité de contacter son conseiller.

Impossible de les ignorer. On parle toujours davantage de conseillers robots, de blockchain et d'autres développements technologiques. Vous le constatez jour après jour: les avancées technologiques modifient la manière d'interagir entre vous et votre conseiller. Cet environnement pousse le monde bancaire à s'interroger sur sa stratégie en matière de digitalisation. D'ailleurs, la majorité des banques l'a compris puisque 66% estiment que la digitalisation va radicalement changer le secteur financier contre 26% seulement en 2016, selon le Baromètre 2019 des banques suisses du consultant EY. À la BCV, cette question est d'autant plus cruciale que la proximité est une de nos valeurs clés.

La technologie gagne en importance dans le quotidien, que ce soit le vôtre ou le nôtre, par palier. Et ce mouvement n'est pas uniforme selon les services. Ce qui peut être vrai pour des opérations au quotidien – paiements, renouvellement d'hypothèque, etc. –, l'est moins lorsqu'il s'agit de gérer votre patrimoine. Différentes études montrent que la part des avoirs placés via des robo advisors et autres plateformes digitales est en croissance, mais elle ne concerne encore généralement qu'une part minoritaire de la fortune confiée aux banques.

À chacun ses attentes

La digitalisation s'est souvent d'abord concrétisée par une nouvelle porte d'accès à votre banque, à votre conseiller. Afin que vous puissiez y avoir recours partout et en tout temps. Elle a ensuite permis d'élargir l'offre de services, de conseil et de placement. Chacun a des attentes différentes vis-à-vis de sa banque. Et ce n'est pas une question générationnelle. Si vous voulez accéder à votre compte en ligne pour

effectuer par vous-même des transactions quand bon vous semble, d'autres préfèrent se reposer uniquement sur le savoir-faire de leur conseiller.

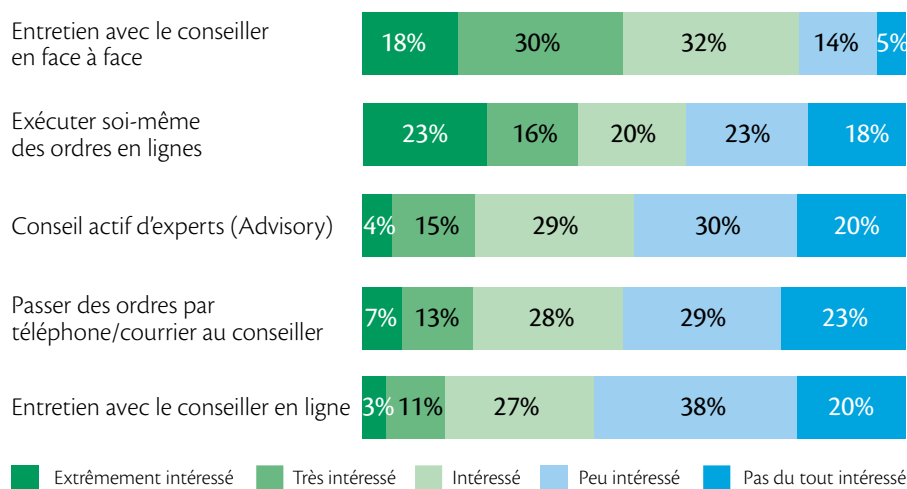
À la BCV, le recours au digital n'exclut jamais la relation avec votre conseiller. Notre plateforme digitale est conçue pour renforcer les liens qui nous unissent. En accord avec votre conseiller, vous déterminez votre degré d'automatisation dans la prise de décision et le type d'information auquel vous voulez accéder. La solution mise en place permet une personnalisation accrue de nos

services. Les canaux digitaux aident à transmettre de manière ciblée des éclairages sur l'actualité des marchés et des idées d'investissement. Selon vos souhaits et votre profil d'investisseur, vous avez accès rapidement à des notes explicatives, des articles, des vidéos d'experts et autres contenus interactifs en lien avec votre portefeuille, quand vous le désirez.

Encadrer et accompagner

Cet accès facilité à l'information peut aussi mener à ce que vous vous sentiez submergé par trop de contenu, trop de prospectus,

Intérêts des clients en fonction des types d'interactions



Les avantages du digital

- ✓ Accès 7j/7
- ✓ Visualiser son portefeuille, les valorisations et les performances
- ✓ Analyse du portefeuille rapide et en tout temps
- ✓ Faciliter les échanges avec son conseiller
- ✓ Prendre connaissance des avis des experts BCV
- ✓ Accéder à de l'information financière spécifique
- ✓ Meilleure personnalisation de la relation
- ✓ Davantage de transparence

Découvrez
nos offres de
conseil sur
bcv.ch/bcvconseil

trop d'analyses ou trop d'idées d'investissement. Il est dès lors de la responsabilité de votre conseiller de vous guider et de développer ces informations avec vous. Nous avons un rôle didactique à jouer que ce soit en expliquant un produit, en détaillant une réglementation ou encore en vous accompagnant dans l'utilisation d'une plateforme numérique.

66%

Part des banques
suisses estimant que
la digitalisation va
radicalement changer
le secteur financier.

(Source: EY)

Plus de transparence

Parallèlement, la digitalisation rend notre relation plus transparente. Elle facilite le devoir de documentation imposé ces dernières années par les nouvelles réglementations. Le développement en cours de l'intelligence artificielle permettra un jour d'approfondir l'étude des données pour comparer les produits, déterminer l'offre la plus adéquate et ainsi répondre de la manière la plus adaptée à vos attentes, que ce soit en matière de conseil, de canaux de distribution ou de communication.

Priorité à la relation avec le conseiller

La digitalisation accroît l'interactivité entre vous et nous. Elle nous permet de mieux analyser et comprendre vos attentes. Nous poursuivons le développement des interactions via les smartphones ainsi que les services transactionnels via le web. Mais nous gardons à l'esprit que parler à votre conseiller et le rencontrer régulièrement reste pour vous une priorité. Les machines, même brillantes, ne sont pas près de remplacer les relations humaines. ■

La nouvelle réglementation en trois questions

Le profil investisseur, colonne vertébrale de la relation entre la banque et ses clients

1. Quels avantages offre aux clients l'entrée en vigueur en 2020 de la nouvelle loi réglementant les services financiers (LSFin)?

La loi sur les services financiers (LSFin) a pour but, comme le souligne le Conseil fédéral, de créer des conditions de concurrence uniformes pour tous les prestataires de services financiers et d'améliorer la protection et l'information des clients. Elle résulte des exigences apparues au lendemain de la crise financière de 2008 et entérine les bonnes pratiques de l'industrie. La LSFin intègre des dispositions équivalentes à MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive II) appliquée dans l'Union européenne, tout en gardant des spécificités suisses. La protection des clients est fondamentale, elle permet de préserver la confiance entre la banque et son client. Le changement de régime de protection et d'information concerne surtout les services de conseil en placement.

2. Concrètement, que cela signifie-t-il lorsque le client est conseillé?

Premièrement, la banque dresse le profil d'investisseur de chaque client. Il s'agit de définir avec lui ses objectifs financiers, sa capacité à prendre des risques, sa capacité financière, sa sensibilité aux risques financiers et ses connaissances en matière de placement. Ce profil constitue la colonne vertébrale de toute la relation: concrètement la banque s'assure que les conseils offerts sont en adéquation avec le profil établi. Deuxièmement, la banque veille à ce que l'investisseur comprenne les risques correspondants.

3. Quels autres éléments assurent la protection du client?

Les conseillers en relation avec la clientèle doivent régulièrement faire valider leurs compétences à travers des examens de certification.

Protection accrue du client

- ✓ Davantage de transparence
- ✓ Une traçabilité accrue des transactions
- ✓ Des informations financières plus compréhensibles
- ✓ Des propositions d'investissement correspondant à son profil



Conseil de Patrick Botteron

Directeur du Private Banking Onshore

BCV Conseil: une solution pour chacun d'entre vous

Pour répondre au plus près à vos attentes, la BCV a mis en place différentes offres de conseil. C'est une étape clé pour la gestion de fortune au sein de notre établissement.

Offres personnalisées

La gamme de nos prestations de gestion conseillée BCV Conseil se compose de quatre offres: BCV Conseil Classique, BCV Conseil Plus, BCV Conseil Premium et BCV Active Advisory (voir tableau). Afin de faire le choix le plus adapté, le conseiller définit avec vous vos objectifs financiers. La banque vous fera ensuite des propositions que vous pourrez accepter ou non. Si vous souhaitez vous impliquer moins activement dans la gestion de vos avoirs, vous pouvez aussi opter pour un mandat de gestion déléguée et laisser la banque mettre en place, pour vous, les décisions d'investissement qui ont été définies par le Comité de placement de la BCV.

Valeur ajoutée

En vous conseillant, nous prenons un réel engagement vis-à-vis de vous. Notre objectif demeure la valeur ajoutée que nous pouvons vous offrir: communiquer, s'engager et

livrer les services attendus. En tant que client BCV Private Banking, vous êtes libre de souscrire à l'offre qui correspond le plus à vos besoins. De notre côté, nous vous garantissons des frais adaptés et cela sans jamais économiser sur la qualité du service, ni nous écarter des valeurs du Private Banking.

Qualité de service

Avec l'étendue de notre offre, nous avons aussi décidé de contractualiser l'ensemble de notre clientèle Private Banking sous conseil. L'objectif étant de pouvoir offrir des services plus homogènes, peu importe votre localisation ou le conseiller qui vous accompagne. Grâce à ce contrat, la BCV s'engage à assurer une qualité de service irréprochable. Nous vous offrons des idées d'investissements, un suivi régulier de votre situation, une gestion du risque en continu et l'accroissement des potentialités de contact entre vous et nous.

En tant que conseiller Private Banking, nous sommes votre banquier privé de proximité et souhaitons vous accompagner dans vos choix financiers, mais aussi de manière plus globale dans vos projets de vie. ■

BCV Conseil	Classique	Plus	Premium	Active Advisory
Conseil en placement fourni par un conseiller dédié	✓	✓	✓	✓
Entretien stratégique	✓	✓	sur mesure	sur mesure
Spécialiste en investissements dédié				✓
Idées d'investissement	✓ ponctuelles	✓	✓	✓
Point de situation hebdomadaire sur vos investissements				✓
Propositions d'investissement	✓ ponctuelles	✓	sur mesure	sur mesure
Informations sur des valeurs individuelles			✓	✓
Suivi du risque	✓	✓	✓	✓
Contrôle systématique des ordres	✓	✓	✓	✓
Administration du portefeuille	✓	✓	✓	✓
Outil digital*	✓	✓	✓	✓

*Rapport de performance, commentaire de gestion, diagnostic du portefeuille, informations financières BCV, notifications personnalisées

Impressum
Publication éditée par la BCV

Clôture éditoriale
12 septembre 2019

Adresse
Banque Cantonale Vaudoise
Media & Information
Case postale 300
1001 Lausanne
Tél. 0844 228 228

Exclusion de responsabilité. Bien que nous fassions tout ce qui est raisonnablement possible pour nous informer d'une manière que nous estimons fiable, nous ne prétendons pas que toutes les informations contenues dans le présent document sont exactes et complètes. Nous déclinons toute responsabilité pour des pertes, dommages ou préjudices directs ou indirects consécutifs à ces informations. Les indications et opinions présentées dans ce document peuvent être modifiées à tout moment et sans que nous soyons obligés de vous les communiquer. **Absence d'offre et de recommandation.** Ce document a été élaboré dans un but exclusivement informatif et ne constitue ni un appel d'offre, ni une offre d'achat ou de vente, ni une recommandation personnalisée d'investissement. Nous vous proposons de prendre contact avec vos conseillers pour un examen spécifique de votre profil de risques et de vous renseigner sur les risques inhérents, notamment en consultant la brochure SwissBanking relative aux risques dans le négoce de titres, avant toute opération. Nous attirons en particulier votre attention sur le fait que les performances antérieures ne sauraient être prises comme une garantie d'une évolution actuelle ou future. **Intérêts sur certaines valeurs ou auprès de tiers.** Il est possible que notre établissement, des sociétés de son groupe et/ou leurs administrateurs, directeurs et employés détiennent ou aient détenu des intérêts ou des positions sur certaines valeurs, qu'ils peuvent acquérir ou vendre en tout temps, ou aient agi ou négocié en qualité de teneur de marché («market maker»). Ils ont pu et peuvent avoir des relations commerciales avec les émetteurs de certaines valeurs, leur fournir des services de financement d'entreprise («corporate finance»), de marché des capitaux («capital market») ou tout autre service en matière de financement. **Restrictions de diffusion.** Certaines opérations et/ou la diffusion de ce document peuvent être interdites ou sujettes à des restrictions pour des personnes dépendantes d'autres ordres juridiques que la Suisse (notamment Royaume-Uni, USA et «US persons»). La diffusion de ce document n'est autorisée que dans les limites de la loi applicable. **Marques et droits d'auteur.** Le logo et la marque BCV sont protégés. Ce document est soumis au droit d'auteur et ne peut être reproduit que moyennant la mention de son auteur, du copyright et de l'intégralité des informations juridiques qu'il contient. Une utilisation de ce document à des fins publiques ou commerciales nécessite une autorisation préalable écrite de la BCV.