

Etude de cas

Le 31 août 2015

Mercantil Bank (Schweiz) AG

«Le package tout-sans-souci souhaité»

La confiance sans limite des clients est d'une importance vitale pour les banques. Et pour répondre à cette attente, celles-ci se doivent de réagir et de mettre en œuvre extrêmement rapidement. «Nous devons exiger de nos partenaires ce que nos clients attendent de nous», déclare Sandra Righetti –pour la COO de Mercantil Bank (Schweiz) AG, cette devise vaut aussi pour le domaine informatique.

Critères, analyse, visite

Mercantil et SOBACO jouissent d'un partenariat de qualité depuis de nombreuses années. Ainsi, SOBACO a été responsable de la gestion de l'application de la précédente version chez Mercantil. «Nous avons été informés en 2010 de l'arrêt du développement du logiciel et de la compatibilité de SOBACO avec la solution standard Finnova», se rappelle Sandra Righetti. En conséquence, la banque privée a initié une évaluation produit en interne, défini un catalogue détaillé de critères, analysé le marché, rendu visite aux fournisseurs et a porté son choix sur : Finnova avec SOBACO.

Plus court, plus direct, plus rapide

Ce qui a joué en faveur de SOBACO et Finnova ? «Un rapport qualité-prix juste chez les deux partenaire. Nous ne sommes pas un simple numéro de client, nous voulons être pris au sérieux. Pour nous, il est important de compter sur des entreprises solides avec une base client large. Cette approche assure une poursuite du développement du logiciel au plus près des réglementations. »Ces facteurs, ces coûts et le caractère marqué des facultés de paramétrage sont des «plus» indéniables de la plateforme Finnova.» Et à la COO de voir les avantages de SOBACO en tant qu'exploitant du système dans le large savoir-faire, la promiscuité, des contacts directs et des décisions plus rapides. «C'est tout à fait crucial, lorsqu'un banque externalise un secteur aussi important que l'informatique – nous prendrions aujourd'hui la même décision. Car nous avons ce que nous voulons: un package tout-sans-souci.»

Trois pays, autant de systèmes

Deux ans après la migration vers la plateforme de Finnova, Mercantil a abandonné le Trade Finance pour se concentrer exclusivement sur le Private Banking & le Wealth Management. Les clients restent principalement localisés au Venezuela. Bien que tous les clients disposent d'une relation d'affaires avec la maison-mère et certains une relation bancaire à Miami ou au Panama, chaque pays gère son propre système informatique. «Les prescriptions réglementaires sont trop différentes pour être regroupées sous une même solution. Les harmonisations concernent l'utilisation et l'identité visuelle de la solution», résume Sandra Righetti. «A part cela, toutes représentent une unité fermée sur elle-même et autonome.»

Quoi, comment, moyennant quoi

La plateforme SOBACO couvre une large gamme d'applications grâce à la solution standard Finnova. L'intégration de produits tiers et externes permet l'adaptation du système aux exigences spécifiques de chaque banque. Ainsi, Mercantil a déjà intégré Archiv. Bloomberg suivra sous peu. «N'oublions pas le Qlikview sous licence SOBACO», ajoute Sandra Righetti. «Ce logiciel nous a déjà été d'une grande aide en interne en matière de reporting, de contrôle des risques et de monitoring. Dans le même temps, nos conseillers à la clientèle disposent à tout instant d'une vue d'ensemble sur tous les clients, documents et finances.» L'ouverture et la flexibilité de la plateforme SOBACO simplifient les actions manuelles auprès des processus définis et qui peuvent être ainsi résolues de manière économique. «Finnova est un gage de grande flexibilité, car les banques doivent planifier soigneusement ce qu'elles souhaitent faire, comment et par quels moyens.»

Mobile Banking et eBanking

La grande distance qui sépare le Venezuela de la Suisse est surmontée grâce à l'infrastructure de communication. Le décalage horaire ne joue strictement aucun rôle dans l'exploitation de la plateforme – en revanche, la donne est toute autre pour ce qui est du contact avec les clients : «L'eBanking peut être réduit ici à une dimension plus simple. En effet, plus de la moitié des clients utilise ce canal pour les rapports de portefeuille individuels et pour le trafic des paiements. Selon les segments de clientèle, beaucoup de clients privilégient encore l'échange par téléphone.» Dans d'autres secteurs, en revanche, la banque mise sur le contact personnel entre les clients et leur conseiller. Dans ce cas, l'eBanking n'est pas disponible pour les opérations de trading. Le Mobile Banking fait alors office de canal alternatif : «D'une part, l'infrastructure nécessaire est plus accessible, et de l'autre, nos clients font état d'une grande affinité avec les technologies modernes», assure Sandra Righetti.

Douze ans, aucun problème

«Le secteur informatique est un facteur de coûts central, mais pas le plus important à nos yeux», explique la COO de Mercantil. En effet, il n'est pas possible pour une petite banque d'améliorer le Cost Income Ratio en premier lieu via une baisse des dépenses. Pour Sandra Righetti, outre les aspects financiers, d'autres considérations sont également pertinentes. Ainsi, la Banque profite du fait que les coûts liés à l'informatique sont restés stables au cours des années malgré un éventail de fonctions en constante amélioration.

En exploitant la plateforme dans son ensemble, la communauté de mandants de SOBACO participe grandement à l'optimisation des prix. Ainsi, toutes les ressources techniques et spécialisées sont toujours à disposition et les charges globales réparties entre tous les mandants. «Les coûts sont ainsi réduits et la structure de notre organisation s'en retrouve optimisée», résume Sandra Righetti. Et: au cours des douze dernières années, nous n'avons rencontré aucun problème lié à la sécurité des données.

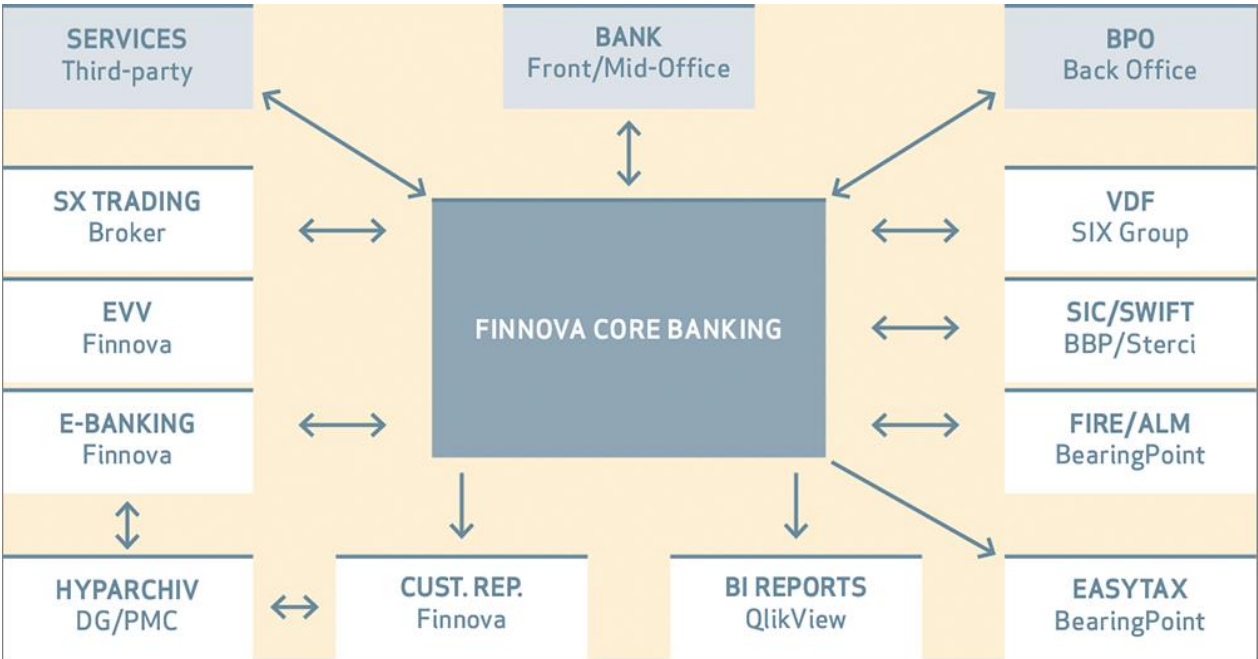
SOBACO

Tous assis à la même table

Au quotidien et plusieurs fois par jours, Mercantil est en contact direct avec SOBACO afin de clarifier les questions relatives à l'exploitation de la plateforme bancaire. Il s'agit dans la plupart des cas de questions d'ordre opérationnel, de petits projets, ou d'améliorations de processus. SOBACO se distingue non seulement par sa responsabilité dans l'assistance globale, mais également par la confiance accordée par la banque privée dans les prestations de SOBACO dans des projets complexes du fait de ses expériences passées positives. Le fait d'avoir à la même table tous les spécialistes logiciel et d'exploitation est un avantage unique pour Sandra Righetti : «La collaboration entre ces secteurs centraux fonctionne très bien. Ils forment une véritable unité.», ce qui n'est semble-t-il pas toujours le cas chez bon nombre de partenaires en raison des compétences différentes et des délimitations parfois floues.

Un signe de stabilité

Dans le cadre de Community, Mercantil entretient avec le fournisseur de logiciels Finnova un échange institutionnalisé. SOBACO couvre certes toutes les exigences de la banque sur la base de Finnova, mais le contact entre les utilisateurs et l'éditeur de logiciels joue un rôle central pour le développement futur des banques et de la solution. «Dans les comités spéciaux de Finnova Community, nous sommes écoutés et notre voix compte. Tout aussi important : l'échange avec les autres représentants des clients», résume la COO au sujet des avantages d'une large Community. En dehors des réunions *ad-hoc*, la Community de SOBACO se réunit une fois par an. «Nous n'avons pas besoin d'une plus grande fréquence – je considère cela comme un signe de stabilité de la plateforme SOBACO.»



La plateforme SOBACO avec la solution bancaire centrale Finnova

Personnelle et électronique

En matière d'informatique bancaire de demain, Mercantil s'attend à quelques modifications. Les réglementations tiendront encore en haleine les banques et les éditeurs de logiciels. Pour Sandra Righetti, «Tout le secteur investit dans la représentation technique de règles et de lois, ce qui détourne parfois la banque du développement de ses activités». Dans ce cadre, le roadmap actuel pour la plateforme SOBACO serait particulièrement intéressant pour les banques privées avec des thématiques telles qu'Internet et Mobile Banking, le Portfolio Management System, les bourses, Advisory et l'automatisation.

Le contact personnel avec le client a-t-il fait son temps en matière d'avancées techniques et de potentiel ? «Non», répond Sandra Righetti, convaincue «que le contact personnel avec le client restera d'une grande importance dans le Private Banking». A l'avenir, il conviendra de proposer au client un bon mix entre les différents canaux électroniques et personnels – et la plateforme SOBACO offre encore à ce sujet de nombreuses solutions attractives et intégrées, de la fonctionnalité à l'exploitation productive.

Mercantil Bank (Schweiz) AG

Mercantil Bank (Schweiz) AG a été fondée en 1988 sous le nom BMS Finanz AG. Douze ans plus tard, l'institut obtenait sa licence bancaire suisse et débutait ses activités en tant qu'intermédiaire bancaire: la première banque de Suisse aux racines latino-américaines. A partir de 2012, la banque a concentré ses activités sur le Private Banking et le Wealth Management pour les clients au Venezuela et stoppait ses activités de Trade Finance. La banque privée est une filiale à 100% du groupe Mercantil fondé en 1925 au Venezuela, active avec des banques et des représentants de neuf pays américains et européens. En Suisse, elle compte actuellement près de 23 collaborateurs.

Contact :

Peter Haist, CEO
peter.haist@sobaco.ch

SOBACO Solutions AG

Brandstrasse 26
8952 Schlieren
Téléphone : 044 355 11 11

SOBACO Services AG

Albulastrasse 47
8048 Zurich
Téléphone : 044 496 60 00

SOBACO Services SA

20, rue du Mont-Blanc
1201 Genève
Téléphone : 022 510 57 00

info@sobaco.ch
www.sobaco.ch