



Avoir recours à un banquier dédié est une pratique commune pour les individus fortunés et/ou à revenus élevés. L'offre de ces services est en hausse dans le circuit mauricien. Notre interlocuteur, Thierry Vallet, General Manager - Consumer Banking, AfrAsia Bank, nous dresse le profil de ces clients et leur importance pour les banques.

Propos recueillis par
Kamlesh Bhuckory
kamlesh@defimedia.info

Thierry Vallet, General Manager - Consumer Banking, AfrAsia Bank :

« Le numérique aidant, les clients bancaires sont plus exigeants »

Quelle est votre définition du Private Banking ? À quelle catégorie de clients s'adresse-t-il ?

Le Private Banking est la gestion du patrimoine personnalisé au profit d'une clientèle fortunée, constituée principalement de hauts cadres dirigeants d'entreprises et de professionnels à succès ; Mauriciens et étrangers confondus. C'est une clientèle aux revenus très confortables ou au patrimoine important, qui profite surtout des services de gestion d'actifs et des conseils d'un gestionnaire expérimenté. Notre objectif c'est de suivre chaque portefeuille en fonction des besoins personnels tout en restant particulièrement attentif à la gestion du risque et en respectant le profil d'investissement de chacun de nos clients.

Depuis quand, et pourquoi, ce type de services a-t-il pris de l'ampleur à Maurice ?

Maurice, aujourd'hui, compte parmi les pays à revenus les plus élevés en Afrique. Grâce à la solidité de son économie, qui plus est très diversifiée, notre pays demeure un marché financier attrayant et en constante progression. Cette stabilité et cette croissance inhérentes sont à la base de notre réussite et le pays conti-

nue à développer des secteurs rémunérateurs et d'attirer d'important flux d'investisseurs, qui y viennent pour investir, travailler et vivre.

D'après le rapport *New World Wealth* de 2016, Maurice arrive en tête avec une fortune moyenne de 21 700 dollars par personne devant les pays tels que l'Afrique du Sud, la Namibie et le Botswana. Le cadre de vie plaisant et notre système de fiscalité attrayant, avec un taux d'imposition maximum de 15 % sur les revenus, attirant des personnes ayant un certain patrimoine et avec des revenus élevés.

Est-ce que, dans ce cas, l'offre suit la demande ?

Notre stratégie place le client au centre de tout ce que nous entreprenons et une étroite collaboration entre nos différentes activités nous permet d'offrir une meilleure expérience à notre clientèle. L'arrivée du numérique a fait évoluer les comportements des clients bancaires, qui sont toujours plus exigeants. On constate que le client le devient de plus en plus vis-à-vis de sa banque à qui il confie son patrimoine. Le client attend de sa banque une forte interactivité et une continuité de service. Dans ce contexte, la digitalisation des

services bancaires est devenue de plus en plus importantes et AfrAsia mise sur une vague de transformation technologique de manière à servir le client au plus près.

Le facteur d'économiser du temps et l'accueil personnalisé sont-ils déterminants dans le choix d'une banque de nos jours ?

Certes, ce sont des facteurs clés pour le client d'une banque privée, mais cela va plus loin. Ce client cherchera à s'assurer

●

« Grâce à la solidité de son économie, qui plus est très diversifiée, notre pays demeure un marché financier attrayant et en constante progression. »

●

que vous comprenez parfaitement son train de vie associé à son pouvoir d'achat tout en ayant la confiance requise pour vous confier son patrimoine.

C'est pour cela que nous nous assurons d'avoir une équipe de banquiers privés, qui comptent parmi les plus expérimentés. Ce sont des experts qui travailleront en étroite collaboration avec cette clientèle exigeante dans le but d'informer sur les opportunités financières sur le marché local et international, tout en s'assurant d'un bon retour sur investissement en fonction du risque que le client est prêt à prendre.

Est-ce que le segment de Private Banking est-il un composant important dans la palette de services qu'offre une banque ? Et quid de son apport dans la rentabilité de la banque ?

Ce segment demande une expertise avancée et un investissement important en termes de ressources humaines. Cependant, même si le marché des clients fortunés reste de petite taille, son apport au chiffre d'affaires d'une banque et de ses passifs est très profitable. Cette clientèle sophistiquée bénéficie de placement sur le marché financier international à travers un compte titre, qui ne « consomme » pas de capital, comme cela est le cas pour un prêt, donc le retour sur capital pour la banque est plus intéressant tout en prenant

moins de risque.

Pourriez-vous dresser le profil des clients qui sont friands de ces services de Private Banking ?

C'est une clientèle variée, exigeante et à fort pouvoir d'achat qui comprend des retraités, des professionnels, des chefs d'entreprise, des entrepreneurs, etc... Souvent, ils investissent dans l'immobilier de luxe. Ils recherchent du conseil, en toute transparence. Certains privilégient les investissements dans les pays en croissance, d'autres préfèrent la sécurité avant tout.

Le pays a-t-il le potentiel pour attirer des 'High Net Worth Individuals' en leur offrant des services personnalisés ? Pourquoi ?

Notre système bancaire solide, notre environnement stable et notre stabilité politique constituent un effet de levier bien réel. Les *High Net Worth Individuals* vivant à Maurice louent notre « excellente qualité de vie », la sécurité et le bien-être qu'offrent le pays. Nous sommes capables, aujourd'hui, d'offrir des services de Private Banking, qui sont aussi bons que nos concurrents directs tels que Dubaï et Singapour.

English Translation

What is your definition of Private Banking? What category of customers does it address?

Private banking refers to the provision of personalised wealth management services to a high-net worth clientele, mainly high business executives and successful professionals; Mauritians and foreigners alike.

This clientele comprises of customers who are high-income earners and/or have significant assets, benefiting from asset management services and expert financial advice. Our objective is to monitor each portfolio according to their personal needs while remaining particularly attentive to risk management and respecting the investment profile of each of our clients.

Since when and why have these services expanded in Mauritius?

Today, Mauritius is recognized as one of the highest income countries in Africa. Backed by a strong and diversified economy, our country remains an attractive and constantly growing financial market. This inherent stability and growth is the foundation of our success and it continues to develop profitable sectors attracting large flows of investors to invest, work and settle. This wealthy clientele in Mauritius, which is growing steadily, has shown a growing interest in our banking services.

According to the New World Wealth report of 2016, Mauritius leads with an average fortune of USD 21,700 per person ahead of South Africa, Namibia and Botswana. The pleasant living environment and our attractive tax system, with a maximum tax rate of 15% on income, attract people with high income and significant asset base.

In this case, does the offer follow the demand?

Customer focus remains the cornerstone of our strategy and we work collaboratively with our different business lines to offer a seamless experience to our customers. The arrival of digital technology has changed the behaviour of banking customers. We have observed that the customers are becoming closer to their bank to whom they entrust their heritage. The clients expect a strong interactivity and continuity of service from the bank. In this context, the digitization of banking services has become increasingly important and AfrAsia is putting on a wave of technological transformation in order to serve the customer as closely as possible.

Are factors such as time saving and personalized service determinant in choosing a bank these days?

Certainly these are key factors for a client when selecting a private bank but it goes further. They want to be understood while having the confidence to entrust us with their wealth. This is why we have a team of experienced private bankers who work closely with this demanding clientele in order to inform on financial opportunities in the local and international market, while ensuring a good return on investment according to the risk that the customer is willing to take.

Is the Private Banking segment an important component in the range of services offered by a bank? And what about its contribution to the profitability of the bank?

The Private Banking segment requires advanced expertise and a significant investment in human resources. However, even if the market remains small, its contribution to a bank's revenues and liabilities is very profitable. This sophisticated clientele benefits from investment in the international

financial market through a securities account, which does not "consume" capital as compared to a loan, so the return on capital for the bank is more interesting while taking less risk.

Do you have the profile of the customers who are interested in these Private Banking services?

The profile of our clientele is diverse, demanding and has a high purchasing power. The client base comprises of retirees, professionals, business executives, entrepreneurs, amongst others. Some favour investments in growing countries while others prefer security above all. Their needs are increasingly complex and varied and they often expect more from their bank.

Does Mauritius have the potential to attract HNWI's by offering them personalized services? Why?

Our strong banking system, stable environment and political stability are a real leverage. The HNWI's living in Mauritius praise the "excellent quality of life", the security and well-being of the country. We are now able to offer Private Banking services that are as good as our direct competitors such as Dubai and Singapore.