

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE****BNP PARIBAS WEALTH MANAGEMENT  
RÉINVENTE SON EXPÉRIENCE CLIENT EN DEVELOPPANT DE NOUVELLES  
SOLUTIONS DIGITALES**

BNP Paribas Wealth Management révèle sa nouvelle expérience client créée conjointement avec les clients et les Fintechs. Améliorant les solutions digitales innovantes déjà existantes, ces nouveaux services et fonctionnalités sont opérationnels depuis décembre 2016 et seront continuellement renforcés dans les prochains mois.

**UNE AMBITION INTERNATIONALE MOTIVÉE PAR LA VOLONTÉ DE CRÉER UNE NOUVELLE  
EXPÉRIENCE DE WEALTH MANAGEMENT**

Clients, banquiers privés et experts de BNP Paribas Wealth Management ont réuni leurs compétences dans un projet commun et conçu cette nouvelle expérience client lors de quatre sessions d'innovation à Bruxelles, Rome, Luxembourg et Hong Kong. Le projet visait à créer une nouvelle expérience de wealth management adaptée à un univers où les interactions digitales visent à améliorer les relations humaines.

Au cours d'une deuxième étape, des équipes soudées selon le principe des « pizza teams » ont travaillé dans trois factory (incubateurs) en Europe et en Asie afin de concevoir et de créer des innovations reflétant cette nouvelle expérience client. Ces structures ont spécialement été conçues et équipées pour encourager et promouvoir le développement rapide de solutions pour les clients de la banque. Au total, près de 200 personnes de divers horizons ont contribué à réinventer cette expérience client grâce à des solutions digitales.

*« Notre ambition était de définir la meilleure utilisation de la technologie pour permettre à nos clients d'accéder à un niveau d'expérience supérieur. Chacun de ces nouveaux services et technologies améliore une partie du parcours du client, de la mise en relation, en créant ou saisissant des opportunités d'investissement ou en accédant aux niveaux de sécurité les plus élevés », explique Vincent Lecomte, Co-CEO de BNP Paribas Wealth Management. « Nos clients expérimentent déjà ces solutions digitales et d'autres vont bientôt voir le jour ».*

Certaines de ces innovations ont été développées en étroite collaboration avec des Fintechs.

**LE CYCLE DE VIE DU CLIENT GUIDE TOUTES LES INITIATIVES DE WEALTH MANAGEMENT**

Cette initiative est motivée par la volonté déterminée de transformer l'Expérience Client, en adaptant les services bancaires à tous les aspects de la vie du client.

*« Nous avons beaucoup appris en travaillant différemment sur ce projet ambitieux et nous avons eu des commentaires extrêmement positifs de la part des clients et des équipes qui ont travaillé ensemble pendant les séances de brainstorming, de conception, de production et de test. Il était très important pour nous d'intégrer les clients dans ce processus innovant et nous espérons que ces nouvelles solutions digitales susciteront le même enthousiasme auprès de tous nos clients », ajoute Sofia Merlo, Co-CEO de BNP Paribas Wealth Management.*

## NOUVEAUX SERVICES ET FONCTIONNALITÉS PLACÉS SOUS LE SIGNE DE L'INNOVATION

Depuis décembre 2016, de nouveaux services et fonctionnalités ont été progressivement lancés sur différents marchés dans le monde entier. Toutes ces initiatives sont destinées à être **pleinement intégrées dans la vie du client** et lui donnent le pouvoir de gérer la relation bancaire comme ils le souhaitent (choix des canaux préférés ou adoption de nouveaux modes de sécurisation de l'information, de personnalisation du contenu, de l'information ...).

### L'EXPÉRIENCE CLIENT EN MOUVEMENT : FOCUS SUR TROIS NOUVEAUX SERVICES

#### myAdvisory

*Un gestionnaire de portefeuille dans la poche du client*

**myAdvisory** favorise la connaissance des investissements des clients et leur fournit des conseils financiers personnalisés directement sur leur smartphone.

#### LES CLIENTS PEUVENT...

- recevoir des recommandations en accord avec leurs directives
- consulter et analyser leur portefeuille et les paramètres pertinents
- définir leur stratégie de mise en contact pour éviter les sollicitations excessives ou insuffisantes
- passer un ordre fondé sur une recommandation fournie par la banque sur leur smartphone
- se connecter à myAdvisory de manière sécurisée pour protéger leurs données
- donner leur avis pour améliorer le service
- contacter leur banquier privé pour demander davantage d'informations ou fixer un rendez-vous



#### myBioPass

*Une clé unique pour accéder aux services de BNP Paribas Wealth Management*

**myBioPass** permet aux clients d'accéder facilement à leurs services bancaires en ligne en utilisant la biométrie.

#### LES CLIENTS PEUVENT...

- se connecter à myWealth et Web Banking sur leur tablette en utilisant leurs données biométriques (reconnaissance faciale) et leur smartphone comme clé d'entrée.
- valider les transactions en utilisant leur biométrie (empreinte digitale + reconnaissance vocale) et leur smartphone comme clé d'entrée.



Snap A Selfie  
(Facial Recognition)



Touch To Approve  
(Fingerprint ID)

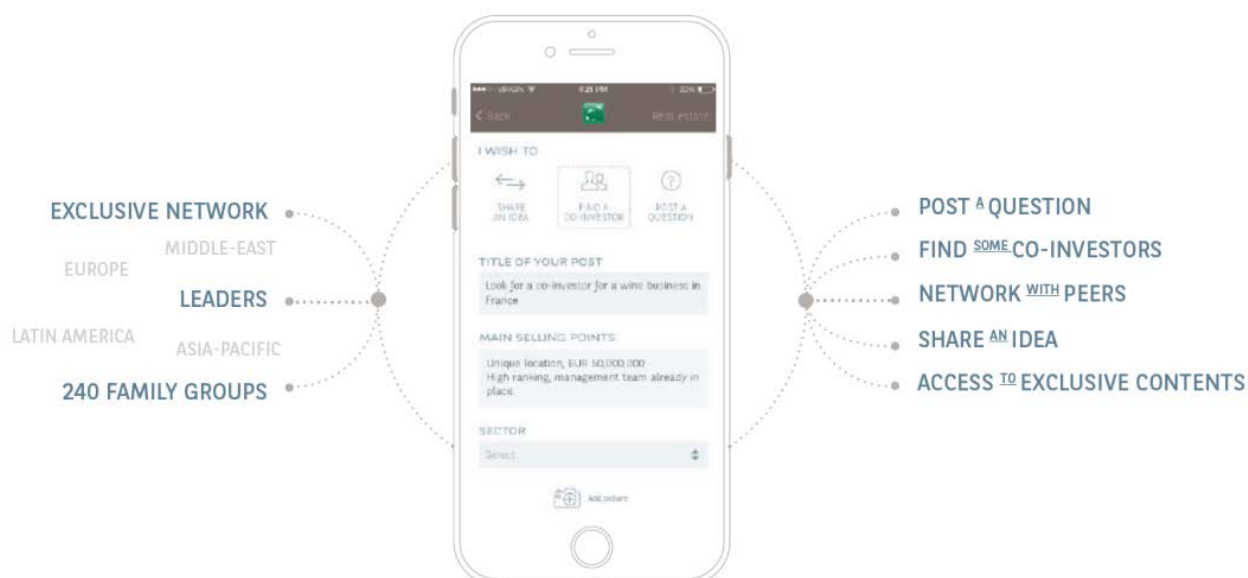


Your Voice Is Your Password  
(Voice recognition)

## THE LEADERS' CONNECTION

*Partager et échanger avec ses pairs*

The Leaders' Connection est une plate-forme numérique disponible sur smartphone et tablette, permettant à BNP Paribas Wealth Management de connecter des investisseurs concernés pour faciliter les co-investissements ; elle leur donne la possibilité de partager leurs points de vue sur des opportunités exclusives d'investissement privé.



### LES CLIENTS PEUVENT...

- accéder directement à leurs pairs, construire des relations de confiance au fil du temps et élargir leur réseau international.
- rechercher un co-investisseur parmi leurs pairs pour coopérer, aborder des questions et partager des idées de manière sécurisée.
- se connecter en privé avec un pair de manière sécurisée.
- consulter les mandats de vente d'offres privées proposées par BNP Paribas et contacter la banque.
- consulter l'historique de toutes les offres de co-investissements, comprenant les questions et les messages de la communauté.
- accéder au contenu de l'application hors connexion.

### À propos de BNP Paribas Wealth Management

**BNP Paribas Wealth Management** (wealthmanagement.bnpparibas) est une banque privée de premier plan à l'échelle mondiale et 1<sup>ère</sup> banque privée de la zone euro, présente dans près de 30 pays et implantée dans tous les centres financiers importants. Plus de 6.600 professionnels apportent à une clientèle d'investisseurs privés des solutions destinées à optimiser et gérer leur patrimoine. La banque gère 331 milliards d'euros d'actifs (en septembre 2016).

### Contact Presse

Servane Costrel de Corainville : [servane.costreldecorainville@bnpparibas.com](mailto:servane.costreldecorainville@bnpparibas.com)

Tel + 33 (0)1 42 98 15 91 / + 33 (0)6 74 81 98 27