

Une gestion durable du risque dans le domaine de la vente.



L'EXEMPLE D'UNE BANQUE SUISSE PRIVÉE INTERNATIONALE NOUVELLE GESTION DU RISQUE DANS LE DOMAINE DU PRIVATE BANKING

Défi

Afin de répondre aux exigences réglementaires croissantes dans la documentation relative à l'approche Know-Your-Customer (KYC), la banque a décidé de lancer un vaste programme de remédiation. L'objectif consistait à réviser les normes existantes afin de les aligner sur les prescriptions internationales, et à appliquer les mêmes standards au processus d'accueil de nouveaux clients. Il s'agissait, en outre, d'établir une gestion du risque durable auprès des conseillers client.

Stratégie

BSP. a été mandaté pour accompagner activement le processus de transformation. Après définition d'objectifs clairs en collaboration avec les cadres supérieurs, des programmes de gestion du changement ont été mis en place afin d'expliquer pourquoi les nouvelles normes sont utiles et réalisables. Les cadres dirigeants ont joué le rôle de modèles et ont donné l'exemple afin d'appliquer les nouvelles stratégies, les nouvelles normes et les nouveaux processus, le tout en accompagnant leurs équipes à travers les phases du projet.

Enfin, des formations individuelles à l'attention des conseillers à la clientèle organisées sur le lieu de travail ont complété le programme.

Résultat

La confrontation intensive avec les aspects psychologiques du processus de changement a été la clé qui a permis à l'organisation de s'impliquer entièrement dans les processus de transformation. Les équipes les plus performantes ont rapidement compris que le processus de changement comportait non seulement une composante réglementaire, mais offrait également d'excellentes occasions permettant de générer de nouvelles opportunités commerciales avec les clients.