



CHRISTOPH T. MÜLLER  
VP BANK (LUXEMBOURG) SA

# GARDER LE CONTACT CLIENT MALGRÉ LE COVID

**CHRISTOPH T. MÜLLER, HEAD OF PRIVATE BANKING ET MANAGING DIRECTOR DE VP BANK (LUXEMBOURG) SA, RELÈVE QUE LA BANQUE ET SON PERSONNEL ONT SU S'ADAPTER HARMONIEUSEMENT AUX CONTRAINTES DU COVID-19. LES DÉFIS DES ANNÉES À VENIR COMPRENNENT LA DÉMONDIALISATION, UNE RÉGLEMENTATION ET UNE COMPLEXITÉ ACCRUE, AINSI QU'UNE NUMÉRISATION CROISSANTE DANS UN DOMAINE OÙ LA RELATION HUMAINE RESTE PRÉPONDÉRANTE.**

## COMMENT VP BANK (LUXEMBOURG) SA S'EST-ELLE ADAPTÉE À L'IMPACT PERTURBATEUR DU COVID-19 ?

Lorsque la pandémie a commencé, VP Bank (Luxembourg) SA a rapidement mis en œuvre son plan de continuité des activités, faisant de la santé du personnel sa priorité. Nous avons déjà renvoyé des personnes chez elles avant le confinement, seuls quelques employés demeurant sur les lieux. Notre principale préoccupation consistait à nous assurer que VP Bank (Luxembourg) SA pouvait toujours garantir les services habituels à ses clients. Les investissements annuels récurrents dans nos systèmes informatiques ont, de fait, permis la poursuite parfaite de nos opérations avec du personnel travaillant à domicile. Nos clients ont fort apprécié la qualité des prestations. Ils ont aussi dit leur satisfaction que nous ayons gardé un contact régulier, continué à donner des mises à

jour du marché, offert des conseils et exécuté des transactions. Des vidéoconférences mensuelles de nos experts complètent désormais nos services. Pour notre personnel, nous avons organisé des réunions d'équipe hebdomadaires en ligne afin de maintenir la motivation et d'éviter le sentiment d'isolement pendant le confinement. En conséquence de cette crise, l'avenir de la banque privée passera par une plus forte interaction numérique avec les clients. Le rapport humain reste néanmoins primordial dans cette activité et les rendez-vous en présentiel gardent leur intérêt. Alors que voyager demeure difficile, nous trouvons de nouvelles façons, sûres et fructueuses, de rencontrer nos clients. Au lieu d'organiser de grands événements réunissant jusqu'à 80 personnes, nous organisons des réunions et des discussions électroniques et utilisons toutes les possibilités des conférences numériques. L'important reste que le contact personnel soit maintenu.

## COMMENT VP BANK DÉVELOPPE-T-ELLE SES ACTIVITÉS DE BANQUE PRIVÉE AU LUXEMBOURG ET À L'ÉTRANGER ?

Nous visons une croissance de qualité et des activités rentables sur nos marchés cibles. Au Luxembourg, nous nous concentrons sur l'Europe centrale et septentrionale, en particulier sur les clients allemands et nordiques, bien en phase avec notre culture de groupe. Nous offrons une gamme complète de services avec toute la documentation disponible en allemand et en anglais. Il y a cinq ans, notre directeur de groupe a défini une stratégie de développement pour le Luxembourg : une croissance organique par le biais de prestations améliorées dans des marchés choisis, soutenue par le recrutement de conseillers à la clientèle. Mon équipe et moi-même sommes d'ailleurs venus de la Nordea Bank pour viser le marché allemand. En outre, VP Bank a procédé à des acquisitions comme les activités de fonds de Carnegie, celles de banque privée nordique de Catella et, plus récemment, les affaires luxembourgeoises de Öhman Bank. Nos clients cibles se déplacent souvent vers les mêmes pays, en particulier l'Espagne et le Royaume-Uni où nous pouvons les servir. Cela vaut notamment pour les personnes non domiciliées en Grande-Bretagne conservant leurs actifs en dehors du Royaume-Uni. En général, nous offrons nos services aux résidents des États membres de l'Espace économique européen.



## QUELS DÉFIS ET OPPORTUNITÉS ATTENDENT L'ACTIVITÉ DE BANQUE PRIVÉE DE VP BANK (LUXEMBOURG) SA AU COURS DES CINQ PROCHAINES ANNÉES ?

La numérisation constitue un domaine clé. Elle requiert un juste équilibre entre les outils informatiques et le savoir-faire humain. Nous devons attirer des talents, en utilisant la force et la crédibilité de la banque sur le marché. Il nous faut aussi séduire des clients, en nous appuyant sur l'intérêt accru de la part des individus et des familles fortunées pour les questions ESG et l'engagement social. Cela constitue précisément l'un de nos points forts. Nous déploierons nos ressources et nos compétences pour faire face à des défis tels que la démondialisation, la réglementation et la complexité

“ LA NUMÉRISATION REQUIERT UN JUSTE ÉQUILIBRE ENTRE LES OUTILS INFORMATIQUES ET LE SAVOIR-FAIRE HUMAIN.”

CHRISTOPH T. MÜLLER, HEAD OF PRIVATE BANKING ET MANAGING DIRECTOR, VP BANK (LUXEMBOURG) SA

accentuées, le risque d'érosion des prix, et le nouvel environnement créé par le covid-19. La crise a créé des contraintes, mais elle promet aussi un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Notre stratégie se concentre sur le conseil patrimonial global, mettant les clients aux commandes de leurs investissements et de leur vie, en

utilisant les larges capacités du secteur financier luxembourgeois ainsi que la boîte à outils de VP Bank. Nous visons également à renforcer les synergies entre la banque privée et nos services de fonds pour les gestionnaires d'actifs indépendants, les family offices et les particuliers fortunés désirant créer des fonds privés. ■