

## News release FOR IMMEDIATE RELEASE

---

Contact: Amber Rousse  
Title: Officer Marketing & Communications  
Tel: +352 451 452 361  
Email: lupress@deloitte.lu

---

### **How the cross-border economy is changing the Wealth Management and Private Banking industry**

**Deloitte and Efma release a new whitepaper**

#### **Luxembourg – 07 July, 2016**

Clients of wealth managers are becoming increasingly mobile, with their assets spread over various countries. In a whitepaper called “Wealth Management and Private Banking – Global market, global clients, but local specificities,” Deloitte, in collaboration with Efma, make recommendations for change based on a survey of 75 institutions around the world and through interviews with industry experts.

Although many wealth managers and private banks are already operating on a cross-border level, many engagements are not streamlined. Deloitte suggests that instead of the current popular model of serving one geographical area, with a “one-stop-shop” model of operations, relationship managers should specialize in one aspect of the value proposition —such as wealth engineering—to cover a particular type of client across multiple locations. Clients are no longer restricted to their physical location, and give priority to searching for the best quality services, no matter the localization.

#### **Importance placed on digital channels**

When it comes to serving cross-border clients, the respondents agreed that local physical presence is not always required. In fact, remote services (website, mobile) represent a large share of their existing channels. Nevertheless, survey respondents did not seem to fully grasp the importance of the digital capabilities. Many factors, including personal relationships, are perceived as much more critical. Wealth managers may therefore not be prepared for the forthcoming trend that will make the digital factor essential to an effective interaction channel mix.

Benjamin Collette, Deloitte EMEA Wealth Management and Private Banking Co-Leader, says: *“Players should take digital maturity and client perception of personal relationships into account when going forward with their business models. A new generation is emerging that places a high importance on web platforms and accessing information from wherever they are located at any time of the day.”*

#### **Regulatory compliance still represents a big hurdle**

In the European Economic Area (EEA), the “Free Provision of Services” (FPS) principle allows wealth managers and private banks to offer their products and services across the 31 countries of the economic area. While the general principle is that member states may benefit from a harmonized regulatory framework, local regulatory authorities may choose to impose stricter rules at the national level. The landscape outside the EEA is even less harmonized, resulting in wider discrepancies among countries.

*"A cornerstone of expanding investment business into cross-border markets is to gain a deep understanding of regulations on a local level," concludes Benjamin Collette. "Only then will wealth managers and private banks capture the 'new client' who has interests in many different locations."*

Read more about the survey results and recommendations on Deloitte Luxembourg's website:  
<http://www.deloitte.com/lu/wealth-management-report> .

## L'impact de l'économie transfrontalière sur la gestion de patrimoine et la banque privée

Publication d'une nouvelle étude par Deloitte et l'Efma

### Luxembourg, le 7 juillet 2016

Les clients des gestionnaires de patrimoine gagnent en mobilité et répartissent leurs actifs entre différents pays. Dans une étude intitulée « Wealth Management and Private Banking – Global market, global clients, but local specificities », Deloitte, en collaboration avec l'Efma, propose des recommandations de changement sur base d'une enquête menée auprès de 75 établissements du monde entier et d'entretiens avec des experts du secteur.

Si bon nombre de gestionnaires de patrimoine et de banquiers privés opèrent déjà au niveau transfrontalier, les engagements sont nombreux à ne pas être harmonisés. À la place du modèle, très répandu à l'heure actuelle, consistant à apporter leurs services dans une seule zone géographique à travers un « guichet unique » d'opérations, Deloitte recommande aux responsables des relations de se spécialiser dans un aspect spécifique de l'offre de valeur telle que l'ingénierie patrimoniale, afin de couvrir une catégorie de clients bien définie dans différentes régions. Les clients ne sont plus restreints par leur emplacement physique et donnent donc la priorité aux services de la plus haute qualité indépendamment de leur localisation.

### L'importance des canaux numériques

S'agissant des services apportés aux clients transfrontaliers, les répondants sont d'accord pour dire que la présence physique locale n'est pas toujours nécessaire. Au contraire : les services à distance (site web, mobile) représentent une part importante de leurs canaux existants. Néanmoins, ils semblent ne pas tout à fait saisir l'importance des outils numériques et considèrent de nombreux autres facteurs comme étant plus essentiels, notamment les relations personnelles. Par conséquent, il se peut que les gestionnaires de patrimoine ne soient pas préparés à la tendance qui se dessine et qui fera du facteur numérique une dimension fondamentale pour l'efficacité des différents canaux d'interaction.

Selon Benjamin Collette, Co-Leader en Wealth Management et Private Banking au sein de Deloitte EMEA : *« Ces acteurs devraient tenir compte de la maturité numérique et de la perception qu'ont les clients des relations personnelles dans l'élaboration de leurs nouveaux modèles de gestion. La nouvelle génération qui émerge accorde une grande importance aux plateformes web et à l'accès aux informations à tout moment et en tout lieu. »*

### La conformité aux réglementations constitue toujours un obstacle de taille

Au sein de l'Espace Economique Européen (EEE), le principe de la « libre prestation des services » autorise les gestionnaires de patrimoine et les banquiers privés à proposer leurs produits et services dans l'ensemble des 31 pays concernés. Toutefois, si ce principe général permet aux États membres de bénéficier d'un cadre réglementaire harmonisé, les autorités locales peuvent choisir d'imposer des règles plus strictes au niveau national. Et en dehors de l'EEE, le paysage est plus hétérogène encore, ce qui conduit à des divergences encore plus importantes entre les pays.

*« Pour que les activités d'investissement puissent s'étendre aux marchés transfrontaliers, il est fondamental d'acquiescer une compréhension parfaite des réglementations au niveau local », conclut Benjamin Collette. « C'est uniquement ainsi que les gestionnaires de patrimoine et les banquiers privés pourront intégrer à leur portefeuille les "nouveaux clients" ayant des intérêts dans différentes régions. »*

Pour en savoir plus sur les conclusions et les recommandations de l'enquête, rendez-vous sur le site web de Deloitte Luxembourg : [www.deloitte.com/lu/wealth-management-report](http://www.deloitte.com/lu/wealth-management-report) .

## **About Deloitte**

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee (“DTTL”), its network of member firms, and their related entities. DTTL and each of its member firms are legally separate and independent entities. DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) for a more detailed description of DTTL and its member firms.

Deloitte provides audit, consulting, financial advisory, risk management, tax and related services to public and private clients spanning multiple industries. Deloitte serves four out of five Fortune Global 500® companies through a globally connected network of member firms in more than 150 countries bringing world-class capabilities, insights, and high-quality service to address clients’ most complex business challenges. To learn more about how Deloitte’s approximately 225,000 professionals make an impact that matters, please connect with us on Facebook, LinkedIn, or Twitter.

## **About Deloitte in Luxembourg**

In Luxembourg, Deloitte consists of 95 partners and over 1,800 employees and is amongst the leading professional service providers on the market. For over 65 years, Deloitte has delivered high added-value services to national and international clients. Our multidisciplinary teams consist of specialists from different sectors and guarantee harmonized quality services to our clients in their field. Deloitte General Services, société à responsabilité limitée, is an affiliate of the Luxembourg member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, one of the world’s leading networks of professional services firms.

© 2016 Deloitte Touche Tohmatsu Limited.