



Sommaire

- **Derniers chiffres ...** 1
- **Actualités.....** 1
 - CSA Consulting : Le paiement sur mobile démarre lentement en France 1
 - Des bénéficiaires en net repli pour les grandes banques européennes.....2
 - Les clients des banques veulent des services financiers personnalisés2
 - Panne informatique générale chez Royal Bank of Scotland, Natwest et Ulster Bank3
- **Réglementaire** 3
 - Union bancaire : thème majeur du prochain sommet européen.....3
- **Nouvelles Offres.....** 3
 - Le Crédit Agricole harmonise sa relation client...3
 - Barclays lance un App Store interne destiné aux employés de sa banque de détail...3
 - April partenaires : Des tablettes tactiles pour faciliter la relation commerciale3
- **Technologie.....** 4
 - Be2bill souhaite réduire l'abandon de paniers....4
 - PayPal propose une récompense aux développeurs qui identifient des bugs dans son système de paiement.....4
 - Nouvelle-Zélande : ASB Bank propose sur son application mobile bancaire d'identifier un destinataire de paiement par son compte Facebook.....4
- **Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats .** 4
 - Lazard, n°1 de la fusion-acquisition en 20124

● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 29.06.2012 à 10h41

● Actualités

●● CSA Consulting : Le paiement sur mobile démarre lentement en France



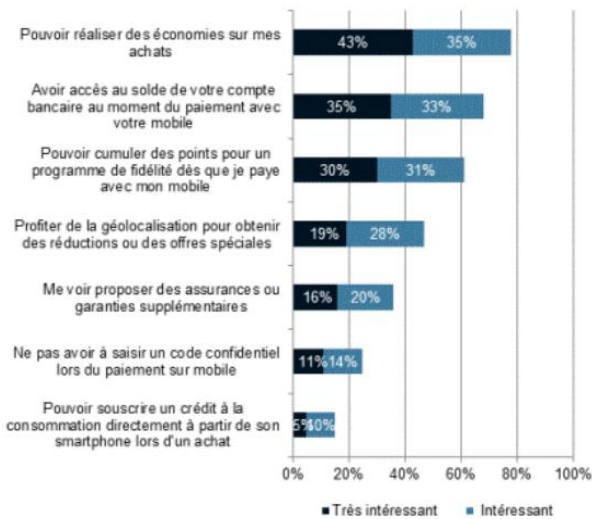
L'étude réalisée par CSA Consulting en partenariat avec CCM Benchmark

montre que la légitimité des acteurs est un facteur déterminant quant à la réussite du m-paiement. En effet, « Les Français craignent [...] très majoritairement que leurs données personnelles soient alors utilisées à des fins commerciales ce qui nuit à la confiance nécessaire pour un moyen de paiement ».



L'intérêt pour les services associés au m-paiement

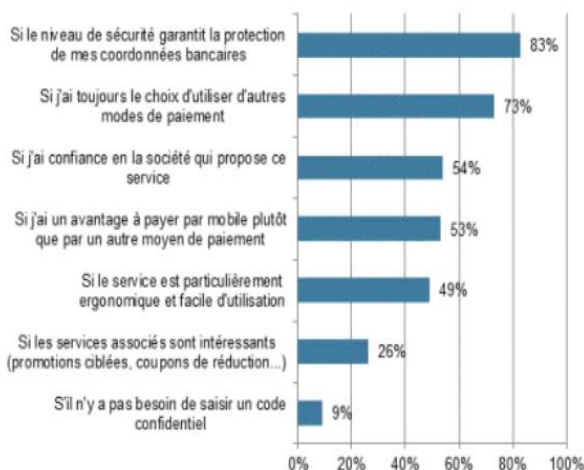
« Selon vous, quels seraient les services liés au paiement sur votre mobile qui seraient les plus intéressants ? »



Source : CCM Benchmark – CSA Consulting

Les conditions d'utilisation du paiement par mobile

« Sous quelles conditions seriez-vous prêt à utiliser votre mobile pour payer chez un commerçant ? »



Plusieurs réponses possibles.
Source : CCM Benchmark – CSA Consulting

GlobalSecurityMag.fr • 27.06.2012 • [Le paiement mobile devrait décoller d'ici 3 ans en France](#)

ETUDE

« Paiements sur mobile en France :
Vision des professionnels et experts, Opinions et attentes des consommateurs »

Juin 2012

A Commander sur
<http://www.ccmbenchmark.com/etude/155-le-paiement-sur-mobile-en-france>

TARIF PREFERENTIEL JUSQU'AU 3 JUILLET 2012

690 € HT au lieu de 990 € HT

●● **Des bénéfices en net repli pour les grandes banques européennes...**

En 2011, les 15 plus grandes banques européennes ont subi une baisse de leurs profits de 26%. Deux facteurs ont impacté les banques : le coût du risque sur la dette souveraine et l'amélioration de leurs fonds propres. La crise grecque aurait coûté 9.5 milliards d'euros aux banques interrogées. De plus, elles seraient exposées à hauteur de 206 milliards d'euros dans les pays en difficultés de la zone Euro (Portugal, Irlande, Espagne, Italie). Depuis 2009, les banques « ont augmenté leurs fonds propres d'environ 37%, ce qui représente la coquette somme de 200 milliards d'euros ».

Boursier.com • 28.06.2012 • [Banques : les 15 plus grandes banques européennes ont vu leurs bénéfices reculer d'un quart en 2011](#)

●● **Les clients des banques veulent des services financiers personnalisés**



L'étude CISCO IBSG réalisée sur la Banque Omnicanal montre que l'obtention de « services financiers personnalisés » est la principale demande des clients du secteur bancaire.

En France, 82% des clients utilisent Internet pour des opérations courantes (paiement de factures, gestion des comptes et de leurs budgets). En revanche, la moitié des français vont encore dans leurs agences bancaires pour avoir accès à des offres personnalisées et des conseils financiers. Les clients ne seraient pas favorables à l'utilisation des réseaux sociaux pour effectuer des opérations bancaires.

News-banques.com • 20.06.2012 • [Étude Cisco sur la Banque Omnicanal : Les clients du secteur bancaire](#)



souhaitent bénéficier d'un accès personnalisé aux services financiers

●● Panne informatique générale chez Royal Bank of Scotland, Natwest et Ulster Bank



L'installation d'un nouveau logiciel de paiement aurait provoqué une panne informatique dans les trois filiales du groupe Royal Bank of Scotland (RBS). Au total, quinze millions de clients ont vu leurs retraits d'argent et virements automatiques perturbés. Les retards provoqués par ce bug informatique ont obligé la banque à ouvrir ses agences le dimanche 24 juin.

News-banques.com • 25.06.2012 • Banque : 1.200 agences bancaires ouvrent dimanche après un bug informatique

● Réglementaire

●● Union bancaire : thème majeur du prochain sommet européen

L'union bancaire sera le thème majeur du sommet européen qui se déroule aujourd'hui à Bruxelles. Les fondations de l'union bancaire seront débattues, ainsi que l'intégration budgétaire et la création d'un fonds de remboursement de la dette. La nécessité d'un superviseur unique pour les banques européennes, un programme commun de garantie des dépôts et un fonds de résolution des défaillances bancaires seront également à l'ordre du jour. La Banque Centrale Européenne (BCE) est pressentie pour occuper le rôle de superviseur du secteur bancaire alors que l'Autorité bancaire européenne devrait coordonner le travail des régulateurs nationaux.

LesEchos.fr • 25.06.2012 • Union bancaire, intégration budgétaire et dette au menu du prochain sommet européen

● Nouvelles Offres

●● Le Crédit Agricole harmonise sa relation client



Le Crédit Agricole harmonise sa gestion de la relation client. Après avoir fusionné le système informatique de ses 39 caisses régionales permettant d'unifier leurs traitements de l'information client (cf. Bulletin de veille n°64 et n°69), la banque investit pour « mettre ses clients au top du numérique ». Par exemple, la signature électronique sur tablette sera effective dès 2013, grâce à l'harmonisation du portail Internet entre clients et collaborateurs.

LaTribune.fr • 21.06.2012 • Crédit Agricole: 500 millions pour mettre ses clients au top du numérique

●● Barclays lance un App Store interne destiné aux employés de sa banque de détail...



Barclays propose des applications pour ses employés de la banque de détail. Chaque corps de métier possède son application pour faciliter ses tâches principales effectuées dans la journée. Pour des raisons de sécurité, les applications sont seulement disponibles sur une plateforme interne. Des tablettes numériques feront bientôt leurs apparitions dans les agences pour un développement de cette innovation.

Marketing Magazine • n°159, Juin - Août 2012 • Un App Store interne

●● April partenaires : Des tablettes tactiles pour faciliter la relation commerciale



L'équipe commerciale d'April partenaires, courtier en assurance, va être équipée de tablettes tactiles. Le but de cette démarche est d'innover dans la relation client en la rendant plus efficace et conviviale. « Toutes les informations nécessaires sont à portée de main (gamme produits, formulaires, présentation d'outils d'aide à la vente) dans un esprit de proximité avec le client lors de la consultation d'un écran commun »



explique Yannick Lemoine le Responsable Développement Paris Ile-de-France d'April Partenaires.

Boursier.com • 26.06.2012 • [April : simplifie sa relation commerciale avec ses courtiers](#)

● Technologie

●● Be2bill souhaite réduire l'abandon de paniers



Be2Bill, la solution de paiement de Rentabiliweb, propose une alerte automatique à ses clients e-commerçant pour leur indiquer « *la raison d'un échec de paiement sur leur plateforme* », à savoir une carte non valide, non autorisée ou un plafond dépassé. Dans le même temps, le consommateur est informé des raisons du refus de son paiement et se voit proposer une solution différente pour régler son achat.

JournalduNet.com • 22.06.2012 • [Be2bill veut réduire le taux d'abandon de paniers de ses clients marchands](#)

●● PayPal propose une récompense aux développeurs qui identifient des bugs dans son système de paiement



PayPal lance une récompense destinée aux développeurs capables de repérer des failles de sécurité dans le système de paiement en ligne. Pour Marius Gabriel Avram, ingénieur pour l'entreprise de sécurité anglaise RandomStorm, « *le nouveau programme de chasse aux bugs va permettre à PayPal de réduire le nombre de vulnérabilités dans ses sites web, mais ceux-ci ne vont pas disparaître complètement pour autant* ».

LeMondelInformatique.fr • 25.06.2012 • [Pay Pal va récompenser les chercheurs remontant des failles de sécurité](#)

●● Nouvelle-Zélande : ASB Bank propose sur son application mobile bancaire d'identifier un destinataire de paiement par son compte Facebook



Dans la prochaine version de son application mobile bancaire, l'institution financière néo-zélandaise ASB Bank proposera à ses clients de réaliser des virements de pair à pair en identifiant « *le bénéficiaire du transfert par son compte Facebook* ».

Blog : C'est pas mon idée ! • 21.06.2012 • [Le paiement P2P devient un must de la banque mobile](#)

● Fusions ● Acquisitions Filiales ● Partenariats

●● Lazard, n°1 de la fusion-acquisition en 2012



En conseillant pour 18 milliards de dollars de transactions, la banque d'affaire franco-américaine Lazard se classe première du classement réalisé par Thomson Reuters, sur le marché français du conseil en fusions acquisitions. Le podium est complété par BNP Paribas et Rothschild qui réalisent respectivement pour 17 et 16.5 milliards de transactions.

LaTribune.fr • 22.06.2012 • [Fusions et acquisitions: les "pure-players" prennent leur revanche](#)



LE BULLETIN DE VEILLE
— DE —

29 JUIN 2012

CSA CONSULTING

N°84 - 5/5



Réussir ensemble



csaconsulting
BANQUE & FINANCE

Du conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements bancaires les plus complexes

csaconsulting est devenu en plus de 16 ans un partenaire privilégié des principaux groupes bancaires et financiers, en France et à l'international. Cultivant une véritable alternative aux grands cabinets de conseil, notre approche est opérationnelle, pragmatique et apporte à nos clients une réelle plus-value en toute objectivité.

Le changement en toute confiance

Nos consultants sont experts en CRM & Distribution Multicanal, Performance des filières de production, Transformation des filières Flux, Fonctions Réglementaires et Pilotage Financier.