



## Sommaire

- **Derniers chiffres** ..... 1
- **Actualités**..... 1
  - Les structures de la Banque publique d'investissement dévoilées ..... 1
  - Bancassurance et Assurbanque ne connaissent pas la même réussite ..... 2
- **Réglementaire** ..... 2
  - Réforme du Libor : des recommandations attendues en septembre ..... 2
  - Visa dans le giron de la Commission européenne..... 2
  - Quelle autorité pour le superviseur des banques européennes ? ..... 2
  - Pour les assureurs la définition de risque systémique est à revoir ..... 2
- **Nouvelles Offres**..... 3
  - Web Promise de CGI lance le recouvrement de crédit sur Internet..... 3
- **Technologie**..... 3
  - L'intelligence artificielle offre de nouvelles possibilités au marketing bancaire ..... 3
  - Une application pour éviter la queue au guichet..... 3
  - Pour séduire les banques, Google Wallet renforce sa sécurité..... 4

## ● Derniers chiffres ...

BOURSE	Indices	Taux/Devises/Mat. 1ères
↑ CAC 40	3 285.64 Pts	1.65%
Cours 3 285,26 Clôt. Veille 3 232,46 09:00 - 10:14		
↑ ESTX50 EUR P	2 293.04 Pts	1.31%
↓ DOW JONES	12 878.88 (c) Pts	-1.00%
↓ Nasdaq Comp	2 909.77 (c) Pts	-0.36%
↓ Nikkei 225	8 555.11 (c) Pts	-1.13%

Boursorama: Mis à jour le 03.08.2012 à 10h14

## ● Actualités

### ●● Les structures de la Banque publique d'investissement dévoilées



Cette semaine Bruno Parent, directeur général de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes, a rendu

un rapport au ministre de l'Économie Pierre Moscovici pour présenter les structures de la future **Banque publique d'investissement (BPI)**. Le rapport suggère que l'établissement soit composé « *des structures publiques de financement de l'économie Oséo, CDC entreprises et du Fonds stratégique d'investissement (FSI)* ». Dans le même temps, le rapport préconise une relation étroite entre la BPI et les structures régionales. Ces dernières auront la responsabilité d'assumer les décisions financières. De plus, chaque région possèdera « *un point d'entrée unique pour les entreprises [...]* ».

LesEchos.fr • 31.07.2012 • [La banque publique d'investissement devra s'appuyer sur des structures régionales](#)



## ●● Bancassurance et Assurbanque ne connaissent pas la même réussite

Une étude comparative sur les bancassurances et l'assurbanque montre que les deux offres connaissent des chemins différents. Alors que la bancassurance fait face au succès, l'assurbanque peine à décoller. L'étude explique que les assureurs n'ont « *que peu d'avantages concurrentiels à faire valoir devant la taille et la modernité des réseaux bancaires [...]* ». Alors que la bancassurance a profité de la crise pour redécouvrir « *[...] les vertus du concept de banque universelle de proximité* », L'étude démontre, « *qu'elles peuvent trouver là des relais de croissance alors même que les activités de la banque de détail sont pour la plupart à la peine* ».

Agefi.fr • 19.07.2012 • [Bancassurance et Assurbanque connaissent des fortunes diverses](#)

## ● Réglementaire

### ●● Réforme du Libor : des recommandations attendues en septembre

 Le gouvernement britannique lance la réforme du Libor. Une première étape est attendue à la fin du mois de septembre avec la remise d'un rapport dirigé par l'autorité de régulation, la **Financial Services Authority (FSA)**, aux autorités britanniques. Les points de discussions abordés seront « *les questions de gouvernance du dispositif actuel, la possibilité de le soumettre à la régulation sous l'égide de la FSA, et l'éventualité de le remplacer par un mécanisme alternatif* » ainsi que les sanctions possibles en cas de nouvelles manipulations.

Agefi.fr • 31.07.2012 • [La Grande-Bretagne lance la réforme du Libor](#)

### ●● Visa dans le giron de la Commission européenne

 Les commissions multilatérales d'interchange (CMI) imposées par **Visa** sont dans le viseur de la **Commission européenne**. Les commissions sont prélevées à la banque acquéreuse, qui affine un

commerçant, par la banque émettrice lors d'un paiement transfrontaliers ou à l'intérieure d'un pays. La Commission européenne estime que ces transferts d'argents pénalisent la concurrence entre les banques et sont contraires aux règles européennes.

Le Figaro.fr • 31.07.2012 • [Concurrence: l'UE critique Visa](#)

### ●● Quelle autorité pour le superviseur des banques européennes ?



L'Union Européenne débat actuellement des futurs pouvoirs du superviseur européen des banques. Selon l'agence **Reuters**, le gendarme européen pourrait surveiller l'ensemble du système bancaire de la zone euro et pas seulement les 25 plus grandes banques. De plus, le projet prévoit que « *le nouvel organe de régulation aurait aussi l'autorité d'éliminer les banques en trop grande difficulté* ». Où alors, il pourra demander de l'aide au **Mécanisme Européen de Stabilité (MES)** pour sauver un établissement. Les critères de fermeture et de sauvetage n'ont pas encore été développés par les instances européennes. Cependant, des directeurs de banque centrale européenne souhaitent une division claire ente les activités de politique monétaire et de supervision bancaire afin d'éviter une situation ingérable. Pour cela, l'autorité de supervision européenne pourrait être éloignée physiquement de la BCE, et ainsi, ne pas siéger à Francfort.

La Tribune.fr • 01.08.2012 • [Quels seront les pouvoirs du superviseur de l'Union bancaire européenne ?](#)

### ●● Pour les assureurs la définition de risque systémique est à revoir



L'Association de Genève, *think tank* qui regroupe 90 assureurs et réassureurs internationaux, s'est exprimée contre la définition du risque systémique proposée par l'**Association internationale des contrôleurs d'assurance (IAIS)**. A l'image des travaux réalisés par le **Comité de Bâle**, l'IAIS doit identifier les acteurs de l'assurance susceptibles de menacer l'économie en cas de défaillance. Pour cela, l'association a retenu cinq critères : la taille, son intégration au système mondial, l'interconnexion avec d'autres institutions financières, le poids des activités non traditionnelles et non assurantielles, et enfin, la « *non-substituabilité (c'est-à-*



*dire le fait qu'il n'existe aucun produit financier alternatif au moment où le risque éclate) ». L'Association de Genève regrette, entre autre que « l'on ne tient pas assez compte de la distinction entre les modèles d'affaires bancaires et d'assurances, s'estimant être à l'abri d'un "bank run" ».*

Agefi.fr • 02.08.2012 • [Les assureurs veulent une redéfinition du risque systémique](#)

## ● Nouvelles Offres

### ●● Web Promise de CGI lance le recouvrement de crédit sur Internet



Pour réduire les frais généraux des banques et éviter de mettre ses clients dans une situation difficile **BBVA Compass** a choisi la solution **Web Promises** de **CGI** qui offre la possibilité aux clients de faire du recouvrement de crédit sur le Web. Le service propose de passer « *un virement pour régulariser leur situation, de faire une promesse de remboursement à une date future [...] ou encore de demander à être conseillé (par un humain)* » et gère en temps réel les interactions sur tous les canaux. Une fois la promesse de versement prise en compte sur le site Web, la procédure de recouvrement est instantanément retirée « *des files de traitement des agents* ». Pour le moment, le nombre de contentieux est stable mais les coûts engendrés par la banque ont diminué.

Blog : C'est pas mon idée ! • 30.07.2012 • [Le recouvrement en self service](#)

## ● Technologie

### ●● L'intelligence artificielle offre de nouvelles possibilités au marketing bancaire

**BBVA Compass** L'intelligence artificielle ouvre de nouvelles portes pour les responsables marketing des banques. La technologie permet d'analyser les sentiments des clients grâce aux commentaires et discussions disponibles sur Internet. La solution **My BuzzMetrics** recense les tonalités positives ou négatives des occurrences sur Internet et établit un diagnostic par secteur d'activité et par espace

géographique. La filiale américaine du groupe espagnol, **BBVA Compass** s'est équipée de la solution qui analyse en temps réel les réactions des clients. Par exemple, à l'automne dernier, la banque a supprimé un bonus de 25\$ offert aux clients pour leur anniversaire. Pour mesurer la réaction des clients, la banque a lancé une analyse avec ce logiciel. Le système a permis d'identifier le mécontentement des clients. Ensuite, il a identifié les réponses à apporter : insister sur les autres avantages de la banque.



Americanbanker.com • 23.07.2012 • [Banks Deploy Artificial Intelligence to Deepen Understanding of Customers](#)

### ●● Une application pour éviter la queue au guichet



Pour éviter une attente trop longue au guichet, l'application **Better Branches** permet de visualiser en temps réel le nombre de personnes qui attendent dans les différents services de la banque. Cette application est disponible sur Internet et smartphone. En Grande-Bretagne, **Royal Bank of Scotland (RBS)** propose déjà ce service à ses clients.



Branch Lobby Queue Times		
for Non-Teller Service		
Branch Location	Visitors Waiting	Longest Wait (minutes)
Call Center	0	0
Desert Branch	2	3
Dry Gulch Branch	0	0
Main Branch	0	0
Plains Road Branch	0	0

Netbanker.com • 29.06.2012 • [Feature Friday: Branch Wait-Time Widget](#)



## ●● Pour séduire les banques, Google Wallet renforce sa sécurité



La nouvelle version de Google Wallet offre davantage de sécurité. Désormais les coordonnées des cartes de paiement sont stockées sur les serveurs hautement sécurisés de Google. Concrètement, les clients reçoivent un numéro de carte virtuelle, au moment de la souscription, pour effectuer leurs achats. Le coût de la transaction est ensuite répercuté sur la carte de paiement enregistré sur Google Wallet. Ainsi, le système offre davantage de sécurité car il « permet aux utilisateurs finaux de désactiver à distance leur portefeuille mobile sur un téléphone perdu et cela à travers le Web » et permet de ne pas avoir ses données bancaires disponibles sur son téléphone grâce à la carte virtuelle. Avec cette évolution Google Wallet recherche a rassuré les banques encore réticentes à utiliser ce système.



Servicesmobiles.fr • 02.08.2012 • [Google Wallet stocke les cartes de crédits sur le cloud ! Objectif, avoir une meilleur intégration avec les Banques](#)



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.