



## Sommaire

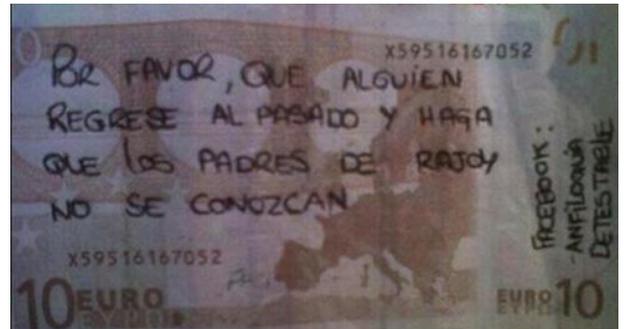
- **Insolite de la semaine...** ..... 1
  - Quand les billets de banque deviennent des billets d'humeur .....1
- **Actualités**..... 1
  - Publicité : les banques jouent la carte de la légitimité et de l'intimité .....1
  - Les start-up américaines vont pouvoir se passer des banques pour se financer.....2
  - Comparateur d'assurances : Google se retire du marché français .....2
  - Le livret Zesto repasse au-dessus de 5%.....2
  - SG améliore ses résultats .....2
- **Nouvelles Offres** ..... 3
  - Blackstone veut titriser les loyers de maisons à louer .....3
  - Assurance-vie : MMA succombe à la mode des « bonus de rendement ».....3
  - La Banque verte se diversifie dans la télésurveillance et la téléassistance.....3
- **Technologie**..... 3
  - BPCE découvre les objets connectés.....3
- **Distribution** ..... 4
  - La Caisse d'Epargne Rhône-Alpes crée un site Internet de SAV bancaire .....4
  - CA : Sofinco s'engage pour une nouvelle relation client fondée sur quatre valeurs.....4
  - La discrète mutation de Banco Santander.....4
- **Moyens de paiement** ..... 1
  - BNP Paribas lance l'application Ipad « cash management Atlas ».....1
  - Commander son McDo par Internet.....1
  - Visa Europe et Orange s'allient dans le paiement mobile.....1
  - US Bank s'aventure dans le m-shopping.....1
- **Réglementaire**..... 2
  - Suisse : les banques menacées par des règles plus dures .....2
- **Fusions-Acquisitions • Partenariats**..... 2
  - La course automobile de banco Santander ....2
  - CA cède ses 50% de Newedge à SG.....2

### ● Insolite de la semaine...

- Quand les billets de banque deviennent des billets d'humeur

En Espagne, les billets de banque se transforment en billets d'humeur. Les espagnols écrivent des messages afin d'exprimer leur colère à l'égard des responsables politiques et financiers du pays.

Les messages ne détruisent pas la valeur légale des billets et ont l'avantage de circuler rapidement de main en main avec l'espoir que l'un de ces billets se retrouve dans le porte-monnaie d'un haut responsable économique espagnol.



[www.lalibre.be](http://www.lalibre.be) • 05.11.2013 • [Quand les billets de banque deviennent des billets d'humeur](#)

### ● Actualités

- Publicité : les banques jouent la carte de la légitimité et de l'intimité

Selon Kantar Media, « *Le secteur bancaire reste cloué au pilori par les médias, qui dénoncent de plus en plus l'incompétence des banquiers, voire leur malhonnêteté, ainsi que l'opacité des banques, qui crée par exemple un frein à la lutte contre l'évasion fiscale* ».

Dans ce contexte, les banques ne lésinent pas pour tenter de redorer leur image. De janvier à août 2013, les secteurs de la banque et de l'assurance ont dépensé 1,088 milliard d'euros en publicité. Un montant qui représente 6,5% du marché publicitaire global en France, et qui correspond à une hausse de 2,2% par rapport à la même période de 2012.

ING Direct, propose d'« *appeler un chat, un chat* » ; la Banque Postale se veut « *banque et citoyenne* » ; AXA veut « *valoriser un esprit d'échange, une proximité émotionnelle* » ; Hello Bank !, fait état de multiples échanges de SMS avec ses clients.



La Tribune • 05.11.2013 • [Les banques jouent la carte de la légitimité et de l'intimité](#)

●● Les start-up américaines vont pouvoir se passer des banques pour se financer

Face à la difficulté d'obtention d'emprunts bancaires, les start-up américaines pourront bientôt se tourner vers n'importe quel Américain pour financer leurs projets. En effet, les entreprises vont être en mesure de vendre une part de leur capital sur les plateformes de financement participatif. Les start-up pourront lever jusqu'à 1 million de dollars sur le Web et solliciter des investisseurs non accrédités.

C'est l'une des principales traductions du JOBS Act, une loi votée l'an dernier dans une rare unanimité pour soutenir le développement des PME.



Les Echos • 01.11.2013 • [Les banques américaines vont pouvoir se passer des banques pour se financer](#)

●● Comparateur d'assurances : Google se retire du marché français

En France, le comparateur d'assurances de Google n'aura vécu que trois mois. Le géant américain a annoncé son retrait le 29 octobre à l'ensemble de ses partenaires (Amaguiz, Allsecur, AcommeAssure, Aloa, Active Assurances, 4Assur, SOS Malus et, tout récemment, Euro-Assurances).

Les raisons invoquées : un choix stratégique consistant à concentrer les investissements de développement sur les pays anglo-saxons. Au-delà des raisons officielles, l'hypothèse la plus vraisemblable est le manque d'ergonomie et un

parcours client trop compliqué, voire inadapté au marché français. Au point de préférer renoncer et revoir sa copie, plutôt que d'effectuer les modifications de rigueur en plein démarrage. Ce retrait n'est pas sans incidence sur les 8 partenaires de Google qui ont investi du temps et de l'argent pour monter ces partenariats.



L'Argus de l'assurance • 04.11.2013 • [Comparateur d'assurances : Google se retire du marché français](#)

●● Le livret Zesto repasse au-dessus de 5%

Depuis le 4 novembre, RCI Banque propose aux nouveaux souscripteurs d'un Livret Zesto une rémunération garantie de 5,25% brut pendant quatre mois. Applicable au 75 K€ premiers euros versés sur le compte, le livret doit être ouvert avant le 1<sup>er</sup> janvier 2014 et ne pas être clôturé avant le 31 décembre 2014.



UN NOUVEAU MODÈLE POUR VOTRE ÉPARGNE

cbanque.com • 05.11.2013 • [Le super-livret Zesto de renaud repasse au-dessus de 5%](#)

●● SG améliore ses résultats



Selon un communiqué du groupe publié le 6 novembre, le bénéfice net a atteint 534 millions d'euros au 3<sup>ème</sup> trimestre. Le résultat net reste néanmoins inférieur aux prévisions des analystes interrogés par l'agence Dow Jones Newswires, qui tablaient en moyenne sur 629 millions d'euros.

Le produit net bancaire est lui conforme aux attentes, à 5,7 milliards (+6,1%). Par ailleurs, sur les neuf premiers mois de l'année, Société Générale a vu son bénéfice net grimper à 1,9 milliard d'euros (+46,9%



comparé à l'an passé). Selon le PDG de Société Générale, Frédéric Oudéa, « la mise en œuvre d'une nouvelle organisation, recentrée et simplifiée, va permettre d'améliorer l'efficacité du groupe en renforçant les synergies entre les métiers »,

Enfin, Société Générale répond à l'ensemble des exigences réglementaires de Bâle III avec un ratio de fonds propres « dur » de 9,9%. (pour rappel, l'objectif avait été fixé à 9,5% à fin 2013). Le ratio de levier atteignait lui 3,3% à la même date, au-delà du seuil de 3% requis par les nouvelles normes bâloises.



Cbanque.com • 07.11.2013 • [Société Générale multiplie son bénéfice net par six au 3<sup>ème</sup> trimestre et atteint ses objectifs de solvabilité](#)

## ● Nouvelles Offres

●● Blackstone veut titriser les loyers de maisons à louer

**Blackstone** doit lancer une titrisation adossée aux loyers de 3 000 maisons individuelles que le fonds a rachetées à bas prix depuis deux ans. Les 479 millions de dollars attendus permettront de refinancer une partie des prêts garantis contractés pour chaque maison achetée. Moody's Morningstar et Kroll auraient accordé la notation de « AAA » alors que Fitch estime que la titrisation ne mérite pas mieux que « A ».



L'Agefi • 06.11.2013 • [Blackstone veut titriser les loyers de maison à louer](#)

●● Assurance-vie : MMA succombe à la mode des « bonus de rendement »



Le rendement moyen des fonds en euros est en baisse passant de 5,3% en 2000 à 2,6% attendus en 2013. Face à ce constat, les assureurs cherchent des moyens de booster le rendement de leurs fonds. **MMA** annonce dans un communiqué l'application, dès 2013, d'un complément de

rémunération au support en euros de la « quasi-totalité de son portefeuille de contrats, notamment à ses contrats phares MMA Multisupports et Multistratégies Actifs ».

Certaines conditions devront néanmoins être remplies pour bénéficier de ce bonus de rendement : disposer d'un contrat au 31 décembre 2013 avec un encours de 50 K€ ou contenant au moins 20% d'unités de compte. De plus, les contrats qui remplissent ces deux conditions bénéficieront d'un super-bonus de 0,50%. « Cette bonification sera renouvelée en 2014 » selon le communiqué diffusé par l'assureur.



Cbanque.com • 05.11.2013 • [MMA succombe à la mode des "bonus de rendement"](#)

●● La Banque verte se diversifie dans la télésurveillance et la téléassistance



La Banque verte a décidé d'investir le marché en pleine expansion de la télésurveillance et de la téléassistance en fixant des objectifs ambitieux à sa filiale **Ctcam**. La volonté du groupe est de se porter sa part de marché d'ici trois ans à 30 % chez les clients particuliers et à 1% sur le marché des professionnels.

Les Echos • 08.11.2013 • [La Banque verte se diversifie dans la télésurveillance et la téléassistance](#)

## ● Technologie

●● BPCE découvre les objets connectés



Les objets connectés font partie des grandes tendances technologiques, le groupe **BPCE** ne veut pas rester en marge de ces évolutions et souhaite comprendre les implications possibles pour ses métiers. Ainsi, 8 collaborateurs vont pouvoir utiliser certains de ces objets dans leur vie quotidienne. A l'occasion d'un événement interne



dédié à l'innovation, ces testeurs relateront leur expérience, présenteront leurs impressions et, le cas échéant, évoqueront leurs idées d'applications de ces appareils dans un contexte bancaire.



C'est pas mon idée • 06.11.2013 • [BPCE découvre les objets connectés](#)

## ● Distribution

●● La Caisse d'Épargne Rhône-Alpes crée un site Internet de SAV bancaire

Le site Internet « [ma banquemerepond.fr](#) » a pour vocation de répondre aux demandes et réclamations des clients et internautes. Ce site comprend trois niveaux de fonctionnalités :

Premier niveau : utilisation du moteur de recherche pour avoir une réponse immédiate.

Deuxième niveau : en cas de recherche infructueuse, le client peut saisir sa question dans un formulaire pour obtenir une réponse personnalisée sous 48 heures.

Troisième niveau : en fonction de la complexité de la question, le site informera l'internaute que sa demande sera traitée par un expert de la **Caisse d'Épargne Rhône-Alpes** qui lui répondra sous quelques jours.

**Bienvenue**  
sur votre SAV  
en ligne



MA DEMANDE EN 2 MINUTES !    JE CONSULTE LES RÉPONSES PUBLIÉES

FORMULAIRE VOTRE QUESTION

CHARTRE D'UTILISATION COMMENT MARCHÉ MON SAV ?

QUESTIONS FRÉQUENTES CONSULTEZ LES FAQ

L'Agefi • 04.11.2013 • [La Caisse d'Épargne Rhône-Alpes crée un site de service après-vente](#)

●● CA : Sofinco s'engage pour une nouvelle relation client fondée sur quatre valeurs

Sofinco, marque de **CA Consumer Finance** affiche une nouvelle relation client fondée sur quatre valeurs : compétitivité, accompagnement, respect, confiance.

La compétitivité : versement des fonds en 48 heures, offres parmi les meilleures du marché. Sofinco se montre ultra-réactif et propose le maximum d'avantages à ses clients.

L'accompagnement : un accès au dossier client à tout moment, des experts à disposition pour choisir la formule de crédit la mieux adaptée.

Le respect : le respect des clients commence par des informations transparentes.

La confiance : en plus d'offres personnalisées, les clients ont la possibilité de moduler leurs mensualités et d'en suspendre une tous les six mois



Zone Bourse • 04.11.2013 • [CA : Sofinco s'engage pour une nouvelle relation fondée sur quatre valeurs](#)

●● La discrète mutation de Banco Santander



Le groupe espagnol se recentre sur la banque de détail et impose sa marque avec pour objectif de faire utiliser de plus en plus les services en ligne. La Banque prévoit une réduction de 700 agences en Espagne sur 4 664 et l'agrandissement des agences conservées. Le modèle permettra au groupe d'être plus rentable, de gérer un plus grand volume de clients, d'éliminer les doublons parmi les agences et de réduire les coûts.

L'Agefi • 07.11.2013 • [La discrète mutation de Banco Santander](#)



## ● Moyens de paiement

- BNP Paribas lance l'application Ipad « cash management Atlas »



**BNP Paribas** lance la première application pour tablette qui présente des informations détaillées sur les pratiques de cash management dans tous les pays. La nouvelle version d'Atlas donne un accès immédiat à des informations favorisant la prise de décision.



Zonebourse.com • 06.11.2013 • [BNP Paribas lance l'application Ipad "Cash Management Atlas"](#)

- Commander son McDo par Internet



**McDonald's** déploie son service de commande en ligne d'ici fin 2013 dans 1200 établissements sur un total de 1300 implantés en France. Le paiement se fait par carte bancaire ou par compte PayPal, mais n'est débité qu'au moment où cette commande est validée en restaurant, sur une borne classique ou sur une borne dédiée, en scannant un code QR ou en composant un code reçu sur son smartphone. Ensuite, le retrait de la commande se fait à un comptoir dédié, pour une vente à emporter ou à consommer sur place.



Le Figaro • 07.11.2013 • [Commander son Mc Do par Internet](#)

- Visa Europe et Orange s'allient dans le paiement mobile

**Visa Europe et Orange** ont annoncé un partenariat pour lancer une solution de paiement mobile baptisée « Orange Cash ». Les clients d'Orange à Strasbourg et Caen disposant d'un mobile équipé de la technologie sans contact NFC pourront utiliser, dès janvier 2014, ce service comparable à une réserve d'argent électronique dans les magasins équipés de terminaux de paiement sans contact.



Les Echos • 08.11.2013 • [Visa Europe et orange s'allient dans le paiement mobile](#)

- US Bank s'aventure dans le m-shopping



Face à la forte utilisation des applications de banque mobile, **US Bank** a décidé de développer de nouvelles fonctions de m-shopping au sein de sa solution. L'application d'US Bank devrait à terme s'enrichir de capacités de recherche, de sélection de produits et d'options spécifiques de paiement. L'objectif serait d'offrir au secteur du commerce de détail une expérience d'achat améliorée grâce à la banque mobile.

Il s'agit sans aucun doute d'une stratégie porteuse d'énormes opportunités de revenus. Pour autant, rien ne permet aujourd'hui de savoir comment les consommateurs percevront l'idée d'utiliser une application bancaire pour faire leur shopping.



C'est pas mon idée • 04.11.2013 • [US Bank s'aventure dans le m-shopping](#)



## ● Réglementaire

### ●● Suisse : les banques menacées par des règles plus dures

L'adoption par le parlement suisse de règles prudentielles plus strictes que les normes internationales obligerait les banques UBS et Crédit Suisse à se doter d'un niveau de fonds propres supérieur à leurs concurrentes étrangères, En effet, un ratio de levier compris entre 6 et 10% a été évoqué alors que Bâle III ne prévoit que 3%.

Pour autant, « aucune mesure concrète n'a été prise jusqu'à présent », a précisé un porte-parole du ministère des Finances suisse.



Les Echos • 04.11.2013 • [Titre de l'article avec lien Hypertexte vers l'article](#)

## ● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

### ●● La course automobile de Banco Santander

Des rumeurs circulent actuellement sur le rachat éventuel par Banco Santander de 50% de la filiale de crédit du constructeur automobile français PSA Peugeot Citroën.



L'Agefi • 07.11.2013 • [La discrète mutation de Banco Santander](#)

### ●● CA cède ses 50% de Newedge à SG



Société Générale et Crédit Agricole SA (CASA) sont finalement entrés en négociation exclusive pour déboucler

leurs liens capitalistiques dans le courtier Newedge (co-entreprise à 50-50).

En contrepartie de cette cession, CASA va reprendre à Société Générale 5% d'Amundi, ce qui portera la participation de CASA dans sa société de gestion d'actifs à 80%. Cette évolution des liens capitalistiques ne modifie toutefois pas la gouvernance d'Amundi. Cette opération s'accompagne en outre d'une **prolongation de cinq ans de l'accord commercial**, Amundi étant le fournisseur de produits de gestion d'actifs pour le réseau de la Société Générale.



Les Echos • 06.11.2013 • [Crédit Agricole cède ses 50% de Newedge à Société Générale](#)



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

csaconsulting est devenu en 18 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.



Nos consultants sont experts en Relation Client & Distribution Multicanal, Performance Opérationnelle, Payements & Cash Management et Maîtrise des Risques & Contrôle Interne.