



Sommaire

● Insolite de la semaine...	1
●● Banque : le patron d'ABN Amro se travestit pour motiver ses salariés	1
● Actualités	1
●● Les banques européennes visent davantage de prêts aux PME en 2014	1
●● La gestion de patrimoine n'est pas réservée aux riches selon les nouvelles pubs d'HSBC	2
●● Les achats par CB valent de l'or.....	2
●● Créer du lien en attendant la rentabilité.....	2
●● Caisses d'Epargne et Banques Populaires recevront près de 100 millions	3
● Nouvelles Offres	3
●● Arkéa Banque Privée lance un multisupport en architecture ouverte	3
●● Compte-Nickel : l'ouverture du service au grand public fixée au mardi 11 février 2014	3
●● Banque Palatine lance son offre PEA PME-ETI ..	4
●● SG accepte les cartes Discover et Diners Club 4	
● Technologie	4
●● La fin du support Windows XP pose des problèmes aux distributeurs de billets	4
● Distribution	5
●● Les 5 sens de la nouvelle agence Société Générale "Paris Champs Elysées"	5
● Moyens de paiement	5
●● Vous pourrez bientôt acheter en ligne via un tweet.....	5
● Réglementaire	5
●● Les assureurs se préparent à la future norme IFRS 4 Phase 2	5
●● Débat sur la résiliation annuelle de l'assurance emprunteur.....	5
● Fusions-Acquisitions • Partenariats	6
●● BRED : Développement accéléré en Asie et en Océanie	6
●● DBS discute du rachat de la banque privée de SocGen Asie	6
●● Il y aura d'autres fusions de Banques Populaires ou de Caisses d'Epargne	6

● Insolite de la semaine...

- Banque : le patron d'ABN Amro se travestit pour motiver ses salariés

Travestit en tenancière de maison close, Gerrit Zalm, ex-ministre néerlandais des Finances et actuel patron de la banque **ABN Amro**, a fait une intervention remarquée lors du cabaret annuel des employés de la banque début janvier.

Son discours, qui a eu un grand succès, a établi avec un humour « très néerlandais », un parallèle entre le métier de banquier et celui de prostituée, incitant notamment les employés d'ABN Amro à appliquer « ses valeurs-phares » à leur travail : confiance, expérience et ambition.



Le Point • 18.01.2014 • [Banque : le patron d'ABN Amro se travestit pour motiver ses salariés](#)

● Actualités

- Les banques européennes visent davantage de prêts aux PME en 2014

Une étude européenne, menée auprès de 184 établissements bancaires, met en avant une facilitation dans les 6 prochains mois des conditions d'accès aux prêts pour les PME. **BNP** et **HSBC** ont déjà annoncé le montant de leurs enveloppes dédiées aux PME avec respectivement 10 et 1,5 milliards d'euros de financement.

Cet assouplissement des conditions de crédit concernerait 64% des établissements interrogés. Le renforcement prochain de leurs provisions de crédit, et leur optimisme quant à la situation économique et à leurs performances attendues sur le premier semestre, permettent en effet aux banques d'envisager plus facilement un desserrement de l'accès aux prêts. Seuls les secteurs très exposés aux crédits non remboursés - construction et immobilier commercial au



premier plan - ne devraient pas bénéficier de cette tendance.



La stratégie de BNP pour financer les PME

Cbanque • 17.01.2014 • [Les banques européennes visent davantage de prêts aux PME en 2014](#)

●● La gestion de patrimoine n'est pas réservée aux riches selon les nouvelles pubs d'HSBC



Grâce à sa nouvelle campagne de publicité, **HSBC** travaille une nouvelle fois à casser l'image de tradition et d'inaccessibilité de la banque. Sa cible : les jeunes actifs.

En s'appuyant sur un langage commun et des images concrètes, l'établissement réussi à illustrer les préoccupations de la jeune clientèle et à toucher sa cible : en 2013, 50% de ses nouveaux clients avaient moins de 35 ans. Les publicités concernées renvoient vers un site web, mettant en avant l'accompagnement personnalisé, l'implémentation internationale d'HSBC, et la possibilité de contacter des conseillers à distance et sur des plages élargies.

L'établissement maintient cependant son image de « banque patrimoniale de référence ». Malgré sa communication « grand public », la clientèle ciblée reste aisée, avec un patrimoine existant ou en fort potentiel de constitution. En effet, les offres packagées « Premier » et « Advance » nécessitent respectivement un salaire mensuel minimum de 4 500€ (6 000€ en couple) et de 2 500€ (3 500€ en couple).



Cbanque • 17.01.2014 • [La gestion de patrimoine n'est pas réservée aux riches selon les nouvelles pubs d'HSBC](#)

●● Les achats par CB valent de l'or

Vendre et exploiter les données de paiement des clients bancaires ? Cette pratique s'est développée massivement aux Etats-Unis depuis 2005, représentant pour les établissements de crédit un marché estimé entre 2 et 4 milliards de dollars. Le principe est le suivant : les banques vendent les fichiers de données de paiements de leurs clients à des sociétés de marketing, qui proposent aux petites et grandes enseignes des campagnes promotionnelles très ciblées et adressées par mail aux clients.

« Les banques françaises devraient bientôt franchir le pas » avec en tête **Société Générale**, et **BNP Paribas** qui pourrait lancer un pilote au premier semestre 2014. L'exploitation des données privées étant très encadrées en France, les clients concernés devront formellement donner leur accord. Les freins éventuels sont cependant compensés par le potentiel du marché français, constituant une ressource supplémentaire dans un contexte de taux très bas : entre 3 et 4 milliards d'euros. Reste à savoir comment réagiront les français à cette pratique...



Le Figaro • 20.01.2014 • [Les achats par CB valent de l'or](#)

●● Créer du lien en attendant la rentabilité

Si les établissements bancaires français se sont tous positionnés sur les réseaux sociaux, l'utilisation de ce canal ne sert à ce jour essentiellement qu'à la création d'un lien de proximité et à l'amélioration de la connaissance client.

En effet, les réseaux sociaux représentent une opportunité forte d'interagir de façon simple et informelle avec les utilisateurs, de percevoir les effets d'une campagne de communication, d'un service, d'un tarif, ou les domaines d'intérêt des clients afin d'être présent au moment opportun sur les bons sujets et avec des propositions justes.

Certaines banques vont plus loin, en intégrant l'avis des internautes aux processus de décision, en utilisant les réseaux sociaux comme outil de co-création des offres ou en sollicitant certains clients pour tester des



produits. En créant des offres basées sur les besoins et les attentes clients, un ciblage plus fin est réalisé. L'offre, plébiscitée par la cible, est appropriée de facto par le groupe concerné, qui par sa collaboration dans sa création, en devient ambassadeur. Cette acquisition assurée et à moindre frais de clientèle pourrait devenir le modèle économique des réseaux sociaux...



Agefi • 16.01.2014 • [Créer du lien en attendant la rentabilité](#)

●● Caisses d'Epargne et Banques Populaires recevront près de 100 millions



Depuis sa création en 2009, Le Groupe BPCE n'avait pas encore été en mesure de verser de dividendes à ses actionnaires Banque Populaire et Caisse d'Epargne.

Le renforcement de la structure financière du groupe, l'autorisation de distribution de dividendes et la sortie de Natixis du capital des Caisses Régionales et des Banques Populaires, permettent enfin une redistribution des bénéfices. Les dividendes versés au titre de l'exercice 2013 s'élèveront donc à une centaine de millions d'euros ; il est par ailleurs prévu une redistribution plus importante et progressive pour la période 2014-2017.



Les Echos • 20.01.2014 • [Caisses d'Epargne et Banques Populaires recevront près de 100 millions](#)

● Nouvelles Offres

●● Arkéa Banque Privée lance un multisupport en architecture ouverte



La filiale de gestion patrimoniale du Crédit Mutuel, Arkéa Banque Privée, vient de lancer « Excelsius vie » en partenariat avec la filiale assurance vie du groupe, Suravenir.

Ce contrat d'assurance vie multisupport comporte environ 130 unités de compte diversifiées provenant de 46 sociétés de gestion et d'un fond en euros. Il sera accessible à partir de 20 000 euros et comportera des frais d'entrée de 2% ainsi que des frais de gestion annuels de 0.8% pour le fond et 0.9% sur les unités de compte. De plus, ce produit bénéficiera d'un large choix d'options de gestion (gratuites et payantes).

News Assurance • 20.01.2014 • [Arkéa Banque Privée lance un multisupport en architecture ouverte](#)

●● Compte-Nickel : l'ouverture du service au grand public fixée au mardi 11 février 2014



Après plusieurs annonces de lancement, relayées précédemment dans ce bulletin de veille, La Financière des Paiements Electroniques a

communiqué la date finale de lancement à grande échelle de son Compte-Nickel : le 11 février 2014. A partir de ce jour, les clients pourront donc ouvrir leur compte courant au sein de bureaux de tabac agréés, dont la liste sera communiquée sur le site institutionnel le 12 février.

Rappelons que la FPE propose ce compte courant avec carte et RIB, à toute personne majeure et sans condition de revenus.



Cbanque • 21.01.2014 • [Compte-Nickel : l'ouverture du service au grand public fixée au mardi 11 février 2014](#)



●● Banque Palatine lance son offre PEA PME-ETI



« Palatine France Small Cap », Fonds Commun de Placement composé à 75% d'actions françaises de petites et moyennes capitalisations inférieures à 500 millions d'euros, sera proposé par **La Banque Palatine** comme PEA PME-

ETI, dès publication du décret d'application de la Loi de Finance 2014.

L'établissement propose cependant d'aller plus loin que le partenariat financier des entreprises en proposant à leurs dirigeants d'accompagner le développement de leur société, à travers plusieurs espaces d'expression : l'Observatoire de la Performance des PME-ETI (alimenté mensuellement par 300 dirigeants interrogés sur leur attentes, actualités et ressentis), les reportages Ambitions Entrepreneurs (présentant le parcours de patrons engagés en Green Business et RSE), le Cercle Palatine des ETI (lieu de rencontres des dirigeants et d'échanges de leurs problématiques propres), en partenariat avec l'ASMEP-ETI (syndicat des Entreprises de Taille Intermédiaire).

A travers cette démarche, La Banque Palatine rappelle son engagement auprès des entrepreneurs, et sa situation de partenaire de référence des PME et ETI.



Finyear ● 21.01.2014 ● [Banque Palatine lance son offre PEA PME-ETI](#)

●● SG accepte les cartes Discover et Diners Club



La France étant l'une des premières destinations touristiques au monde, c'est en toute logique que Discover International, qui émet les cartes Discover et Diners Club, a passé un accord avec **Société Générale** afin que

ses cartes soient acceptées dans l'hexagone.

Le réseau de paiement Discover Global network compte 25 millions de commerçants et un million de distributeurs automatique de billets dans 185 pays. Société générale ajoutera l'acceptation des cartes Discover et Diners Club à sa gamme de service aux commerçants début 2014.



Agefi ● 23.01.2014 ● [SG accepte les cartes Discover et Diners Club](#)

● Technologie

●● La fin du support Windows XP pose des problèmes aux distributeurs de billets

Alors que 95% des distributeurs mondiaux de billets (soit près de 3 millions de machines) fonctionnent avec Windows XP, Microsoft a annoncé la fin du support XP pour le 8 avril prochain.

Les établissements bancaires doivent donc faire face à la nécessité de mettre à jour leurs distributeurs avec une nouvelle version (vraisemblablement Windows 7), intégrant facilement la prise en charge les écrans tactiles. L'ampleur du chantier est importante : une majorité du parc informatique doit en effet être changé pour supporter une nouvelle version.



Le Journal du Geek ● 21.01.2014 ● [La fin du support Windows XP pose des problèmes aux distributeurs de billets](#)



● Distribution

- Les 5 sens de la nouvelle agence Société Générale "Paris Champs Elysées"



Société Générale lance sa première « agence sensorielle ». Située sur la plus belle avenue du monde, elle propose à sa clientèle de stimuler ses 5 sens :

La vue : tout est transparent, l'intérieur de l'agence est visible depuis la rue.

L'odorat : en entrant dans l'agence une légère fragrance rend l'espace agréable.

L'ouïe : dans les salons d'attente, une musique « lounge » permet au client de se relaxer.

Le goût : les conseillers peuvent partager un café avec leurs clients.

Le toucher : avant de quitter l'agence, les clients sont invités à donner leur niveau de satisfaction en dessinant un sourire sur l'iPad en libre-service.



Zone Bourse ● 23.01.2014 ● [La nouvelle agence Société Générale "Paris Champs Elysées" fait la part belle aux 5 sens](#)

● Moyens de paiement

- Vous pourrez bientôt acheter en ligne via un tweet

Selon une indiscretion du site américain « Re/code », il sera bientôt possible d'effectuer un achat en ligne via un simple tweet. En effet, le célèbre réseau social serait en train d'étudier cette nouvelle offre en collaboration avec Stripe, une start-up spécialisée dans les solutions de paiement en ligne.

Ce mode de paiement permettrait d'effectuer un achat par un simple message posté sur le réseau social et ainsi éviter de se rendre sur le site marchand pour effectuer l'opération.



L'Avenir ● 18.01.2014 ● [Vous pourrez bientôt acheter en ligne via un tweet](#)

● Réglementaire

- Les assureurs se préparent à la future norme IFRS 4 Phase 2

Une étude réalisée auprès de 293 assureurs de part le monde quant à la future norme **IFRS 4 Phase 2**, révèle une perception positive des professionnels du secteur.

En effet, alors que la norme n'est prévue que pour le premier semestre 2015, 58% des acteurs auraient d'ores et déjà commencé à se préparer. De plus, malgré des coûts de mise en œuvre significatifs (dont l'estimation est passée de 10M€ à 25-50M€, représentant le principal défi pour 39% des sondés), 66% des assureurs estimeraient que les bénéfices imputés à la mise en place de la norme dépassent largement les coûts de mise en œuvre.

Rappelons que l'adoption d'IFRS 4 Phase 2, permettra d'évaluer les passifs d'assurance sur la base de leur valeur de réalisation, et non plus selon les normes locales, permettant ainsi lisibilité et comparabilité des comptes.

L'Argus de l'Assurance ● 21.01.2014 ● [Les assureurs se préparent à la future norme IFRS 4 Phase 2](#)

- Débat sur la résiliation annuelle de l'assurance emprunteur



Alors que le projet de loi sur la consommation s'apprête à passer en deuxième lecture au sénat, différentes associations de consommateurs et le cabinet d'actuariat BAO réitèrent leur exigence d'un droit à la résiliation annuelle de l'assurance pour l'emprunteur.

D'après leurs calculs, presque la moitié de la marge réalisée sur ces contrats se fait sur les cinq premières années et tous les segments de marché sont générateurs de marge. Il n'y a donc pas de risque de déstabiliser le marché si les emprunteurs peuvent résilier leur contrat chaque année. Le gouvernement prévoit un droit à la résiliation d'une durée d'un an seulement. *L'Agefi Hebdo N°405 ● 23.01.2014*



● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● BRED : Développement accéléré en Asie et en Océanie



Forte d'une série de partenariats concluants au Laos, au Myanmar, au Cambodge mais aussi à Djibouti, en Nouvelle Calédonie, au Vanuatu ou encore aux îles Fidji, la **BRED** a annoncé vouloir ouvrir une banque en Birmanie en partenariat avec un acteur local dès que la législation locale le permettra (prévision : 1^{er} semestre 2014).

La banque française entend donc s'étendre encore un peu plus hors de l'hexagone en s'appuyant sur sa filiale informatique basée à Bangkok.



Les Echos ● 17.01.2014 ● [BRED : Développement accéléré en Asie et en Océanie](#)

●● DBS discute du rachat de la banque privée de SocGen Asie



DBS, principale banque d'Asie du Sud-Est, gérant fin 2012 46 Mrds d'actifs dans la banque privée (secteur dominé en Asie par UBS et Citigroup), a réitéré son objectif de renforcer son positionnement dans la gestion de

fortune.

Dans ce cadre, le groupe serait en négociations avancées avec **Société Générale**, pour la reprise de sa banque privée en Asie. L'opération, non confirmée, permettrait à DBS d'ajouter à son activité environ 15 milliards de dollars d'actifs, la positionnant au rang de 6^{ème} ou 7^{ème} banque privée en Asie.

Les Echos ● 22.01.2014 ● [DBS discute du rachat de la banque privée de SocGen Asie](#)

●● Il y aura d'autres fusions de Banques Populaires ou de Caisses d'Epargne



Lors d'un entretien au JDN, François Pérol, président du directoire de **BPCE** a évoqué la feuille de route du groupe pour les quatre prochaines années, voici ce qu'il faut retenir :

1. Il n'y aura pas de grands plans de fusions entre caisse/banque comme peut le laisser penser le rapprochement en cours des Banques Populaires de Lorraine-Champagne et d'Alsace. Tout en conservant cette notion de proximité, François Pérol annonce cependant d'autres rapprochements dans les mois et les années à venir.

2. D'importants investissements sont prévus pour digitaliser la totalité des offres et process du groupe.

3. A partir de 2016, Natixis prendra la place de CNP Assurances au niveau de la production des contrats d'assurance vie.

4. L'assureur crédit Coface entrera en bourse au premier semestre 2014.



Journal du Net ● 22.01.2014 ● [Il y aura d'autres fusions de Banques Populaires ou de Caisses d'Epargne](#)



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, Paiements & Cash Management et Maîtrise des Risques & Contrôle Interne.