



Sommaire

● Coup de cœur de la semaine...	1
●● La banque du futur vue par Banque Populaire Rives de Paris	1
● Actualités	1
●● Secret bancaire : le G20 « a franchi une étape historique »	1
●● BCE : Résultats de l'enquête d'avril 2013 relative à la distribution du crédit bancaire dans la zone euro	2
●● Les données bancaires au cœur de la fidélisation	2
● Nouvelles Offres	3
●● Crédit revolving : « ce n'est pas le rôle de la Banque Postale »	3
●● La Caisse d'Epargne baisse les taux ... pour les jeunes	3
● Technologie	3
●● La gestion de patrimoine se met à la technologie	3
● Distribution	4
●● Generali simplifie l'expertise grâce au mobile	4
●● Conseillers BNP Paribas : vers des objectifs collectifs.....	4
●● Cadif impose à ses conseillers une « formation comportementale »	4
● Moyens de paiement	5
●● MangoPay, le paiement pour de nouveaux usages.....	5
● Fusions-Acquisitions • Partenariats	5
●● AXA se renforce dans l'assurance dommages en Chine	5
●● AG2R La Mondiale cherche à attirer d'autres mutuelles	5
●● TPE-PME : la Matmut et la Macif vont s'allier	6
● Réglementaire	6
●● Le gouvernement retire provisoirement son projet de fichier positif du crédit	6

● Coup de cœur de la semaine...

- La banque du futur vue par Banque Populaire Rives de Paris



La **Banque Populaire Rives de Paris** innove via un nouveau concept mis en œuvre dans son agence Grands Boulevards. Cette nouvelle déclinaison de la relation client doit répondre au constat suivant : « comment renouer de fil de la relation physique entre une banque et ses clients ».

L'objectif est d'installer au cœur du projet une relation client valorisante alliant découvertes et informations autour de trois espaces thématiques : Banque au Quotidien, Banque Projet et Banque Conseil

Dans chaque espace, des supports technologiques (écrans tactiles, tablettes numériques) et pédagogiques (totem métiers, outils de simulation, ...) sont mis à la disposition du client.



Cette nouvelle agence se veut ouverte sur l'extérieur comme le montre sa façade transparente. Elle a été pensée en « boutique » où le client circule librement, son ambiance se veut chaleureuse et confortable.

csaconsulting a participé activement à la réalisation de cette agence dans le cadre d'une mission de 16 mois au sein de la Direction marketing de Banque Populaire Rives de Paris.

e-marketing • 23.04.2013 • [La banque du futur vue par Banque Populaire](#)

● Actualités

- Secret bancaire : le G20 « a franchi une étape historique »

Le week-end du 20 avril, les ministres des Finances du G20 se sont mis d'accord pour lutter contre le secret bancaire.

Daniel Lebègue, Président de Transparency International, souligne « *on a vraiment franchi une étape très importante, historique même, dans la lutte contre la fraude fiscale. La principale avancée, c'est que tous les pays du G20, y compris la Chine, ont donné leur accord sur un nouveau standard international : l'échange automatique entre tous les pays du monde, qui se substitue à l'échange d'informations à la demande* ».



Le principe est simple : annuellement chaque état doit recevoir la liste des comptes et avoirs détenus par ses concitoyens à l'étranger.

Deux points sont encore en discussion. La volonté de lutter contre l'optimisation fiscale excessive de certaines grandes entreprises internationales (L'OCDE fera des propositions au G8 en juin puis au G20 en septembre) et les sociétés écrans, trusts et fiducies (un groupe de travail actif étudie la question).

La mise en place concrète du système de transparence, est devenue une priorité et l'enjeu politique est tel que sa mise en œuvre semble incontournable, David Cameron en ait fait une priorité pour sa présidence du G8. Poussés également par la réglementation FATCA américaine, les pays récalcitrants devront s'y résoudre.



La Tribune • 22.04.2013 • [Paradis fiscal : pour Transparency International, le G20 "a franchi une étape historique"](#)

●● BCE : Résultats de l'enquête d'avril 2013 relative à la distribution du crédit bancaire dans la zone euro



La Banque Centrale Européenne (BCE) vient de publier son rapport trimestriel sur la distribution du crédit bancaire

dans la zone euro. L'enquête porte sur les évolutions du premier trimestre 2013 et les changements attendus au second trimestre (taux de réponse de 100% sur les 135 banques interrogées).

L'enquête comportait 2 points spécifiques :

1. L'incidence des tensions observées sur les marchés financiers sur l'accès des banques au financement de détail et au refinancement interbancaire.
2. Les conséquences de la crise de la dette souveraine sur les conditions de financement des banques, sur les critères d'octroi de prêts et sur les marges de crédits.

Le rapport est disponible sur le [site Internet de la BCE](#).

zonebourse • 24.04.2013 • [BCE : Enquête sur la distribution des crédits bancaires](#)

●● Les données bancaires au cœur de la fidélisation

La dixième édition du rapport **World Retail Banking** publié le 23 avril 2013 par Capgemini et l'Efma, dévoile que 51% des clients interrogés dans le monde envisagent de quitter leur banque pour une autre dans les six prochains mois. Les Etats-Unis, le Canada et l'Australie comptent les clients les plus heureux alors que le Japon et Hong Kong les plus frustrés. La France se situe dans le groupe des clients insatisfaits.

Sur les 18 000 clients interrogés (répartis sur 35 pays), environ un sur deux est satisfait de sa banque dans les cinq domaines les plus importants selon eux à savoir : la connaissance de leurs besoins (37%), l'adéquation entre les produits et les canaux de distribution (43%), la confiance dans la banque (51%), la capacité à développer leur relation (43%) et la cohérence de l'offre multicanal (44%).

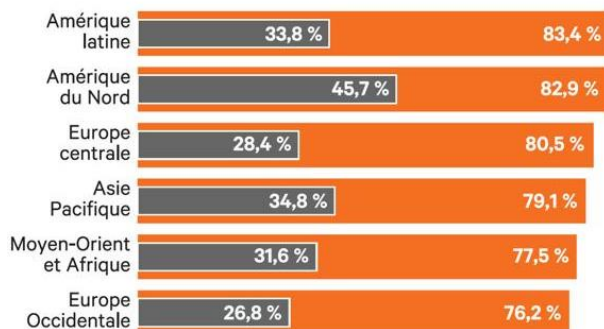
Selon Patrick Desmarès, Secrétaire Général de l'Efma, « *Les services bancaires mobiles sont l'avenir de la banque de détail. Les banques doivent saisir cette opportunité et relever le défis de la mobilité* ». « *Les banques doivent personnaliser davantage leurs services en s'appuyant sur les importants volumes de données dont elles disposent* ». Par exemple,

Deux exemples illustrent ces propos : **National Australia Bank (NBA)** a mis en place un suivi centralisé permanent des interactions avec ses clients via les réseaux sociaux et la banque indienne **Yes Bank** a, de son côté, créé son propre système d'intelligence économique pour soutenir ses choix stratégiques définis en amont.

Les banques qui connaissent les besoins de leurs clients les satisfont davantage

Pourcentage des clients qui estiment que leur banque connaît bien leurs besoins

■ Clients ayant eu une **expérience positive**
■ Clients ayant eu une **expérience négative**



Les Echos • 23.04.2013 • [Les données bancaires au cœur de la fidélisation](#)



● Nouvelles Offres

●● Crédit revolving : « ce n'est pas le rôle de la Banque Postale »



Contre toute attente, **La Banque Postale** a lancé ce lundi 22 avril une offre de crédit revolving : prêt de 1 000 euros, accessible sur Internet et par téléphone, remboursable sur une période de 29 mois à 12 % maximum.

Les clients se réjouissent de ce taux attractif en phase avec le slogan « Banque et citoyenne » cher à La Banque Postale. En revanche les syndicats du groupe s'insurgent en affirmant qu'un crédit revolving est aux antipodes de l'image de service public de la Poste : « Ça représente un véritable danger dans un contexte économique dans lequel on se retrouve aujourd'hui »

Maxime Chapy, **UFC-Que Choisir**, estime que « le fait que le taux soit moins élevé rend le crédit moins toxique ».



rnc.fr • 22.04.2013 • [Crédit revolving « : « ce n'est pas le rôle de la Banque Postale »](#)

●● La Caisse d'Epargne baisse les taux ... pour les jeunes



A la **Caisse d'Epargne** les 18-25 ans représentent 2,6 millions de clients. En lançant sa nouvelle offre dédiée aux étudiants, elle entend bien s'ériger en « banque de référence » pour les jeunes et doubler sa distribution de crédits par rapport à 2012 (de 15 000 à 30 000).

L'offre est de ce fait très attractive :

- Un prêt étudiant à 1,90% sur 10 ans pour un montant maximum emprunté de 45 000 euros,
- Un second crédit de 1 000 euros à un taux de 0% sur 36 mois,
- Un panel de services bancaires à prix réduits dont une carte bancaire gratuite pendant 1 an puis à 1 euro par mois pour les 12-25 ans, une caution d'Etat

financée par Oséo en cas d'absence de garantie parentale.

En proposant un taux fixe de 1,90% sur 10 ans (coût réel de ces crédits pour la banque : 3,8%), la Caisse d'Epargne prend un risque qu'elle assume totalement « *c'est un investissement sur le long terme. On espère qu'en répondant à leurs attentes, ils nous seront reconnaissants* » explique Christine Fabresse, Directrice du développement de la Caisse d'Epargne.

Avec des taux les plus bas du marché, la Caisse d'Epargne compte bien attirer et fidéliser une clientèle étudiante.



La Tribune • 24.04.2013 • [La Caisse d'Epargne baisse les taux ... pour les jeunes](#)

● Technologie

●● La gestion de patrimoine se met à la technologie



Ernst & Young a réalisé une enquête auprès d'une quarantaine de sociétés de gestion de patrimoine américaines dressant ainsi un état des lieux de enjeux et perspectives du numérique sur cette activité.

Conscients du retard pris par rapport au reste du secteur financier, les gestionnaires de patrimoine misent sur les technologies.

Concrètement, les cibles privilégiées de l'optimisation du service à la clientèle sont le mobile et les conseillers. Le premier s'inscrit dans une logique d'amélioration directe de l'expérience utilisateur et de recherche d'un avantage concurrentiel. Les seconds sont perçus comme un levier essentiel de qualité et, dans ce cas, les technologies sont mises à profit pour renforcer la performance et, surtout, le temps consacré par les commerciaux à rencontrer leurs clients. Dans certains cas, il s'agit aussi de fidéliser les meilleurs conseillers...

Les établissements de gestion de patrimoine, trop longtemps restés focalisés sur leurs modèles



traditionnels de conseil de proximité, doivent s'adapter aux mutations du monde.



C'est pas mon idée • 25.04.2013 • [La gestion de patrimoine se met à la technologie](#)

● Distribution

●● Generali simplifie l'expertise grâce au mobile



Dans un objectif de simplification des actes d'expertise, **Generali** lance **AutoFocus**, une application qui permet au client de déclarer le sinistre de son véhicule dans le cas d'un dommage mineur.

Le processus est simple : après concertation avec son agent Generali, l'assuré prend une série de photos - documents (carte grise, attestation d'assurance, etc.), véhicule (plaque d'immatriculation, kilométrage, pneumatiques, etc.) et dommages - nécessaires à la prise en compte de son dossier. Les informations sont transmises directement à l'expert désigné. Ce dernier a tous les éléments lui permettant de proposer une solution d'indemnisation (réparation ou indemnisation).

Autofocus est un modèle doublement gagnant ; Gain de temps pour la prise en charge de l'assuré et économie sur des interventions à faible valeur ajoutée pour Generali.



C'est pas mon idée • 21.04.2013 • [Generali simplifie l'expertise grâce au mobile](#)

●● Conseillers BNP Paribas : vers des objectifs collectifs



Pour **BNP Paribas**, la reconquête de ses clients passe par une nouvelle structuration des commissions perçues par les conseillers de clientèle (10% de leurs revenus). Ainsi, BNP Paribas teste dans 22 départements le remplacement

des objectifs individuels par des objectifs collectifs, fixés par agence. Raphaële Leroy, responsable des relations avec les associations de consommateurs chez BNP Paribas, explique : « *Nous conservons les objectifs individuels, mais uniquement sur la qualité de la relation client : est-ce que le conseiller a fait un diagnostic client, est-ce qu'il a passé le temps qu'il faut ...* ».

Le système de commission au sein du groupe a déjà connu une première évolution : Commissionnement unique par famille de produit, le conseiller pouvant dès lors, proposer sans contrainte, le produit le plus adapté à son client. Désormais, la commission est versée en deux fois : la moitié à l'ouverture du produit, la seconde 6 mois après si le produit est réellement utilisé.

La volonté de BNP Paribas est de se positionner en banque responsable. Ainsi, elle réalise des tableaux de bords trimestriels permettant de vérifier que les bons produits sont alloués aux bons clients. Un baromètre « entretien client » a été mis en place pour s'assurer de la qualité du contact après un rendez-vous. « *Les clients sont beaucoup plus mobiles. Ils changent de banque s'ils ne sont pas satisfaits. Nous devons le prendre en compte et proposer une relation dans la durée* » ajoute Raphaële Leroy.



Les Echos • 23.04.2013 • [Conseillers BNP Paribas vers des objectifs collectifs](#)

●● Cadif impose à ses conseillers une « formation comportementale »



Le **Crédit Agricole** lance un pilote en Ile de France portant sur une « formation comportementale » de ses forces de vente : du conseiller d'accueil au directeur d'agence. Le but de cette démarche est d'améliorer la relation avec



le client. L'ensemble des caisses devra avoir formé leurs équipes en 2014.



Les Echos • 23.04.2013 • [Cadif impose à ses conseillers une « formation comportementale »](#)

● Moyens de paiement

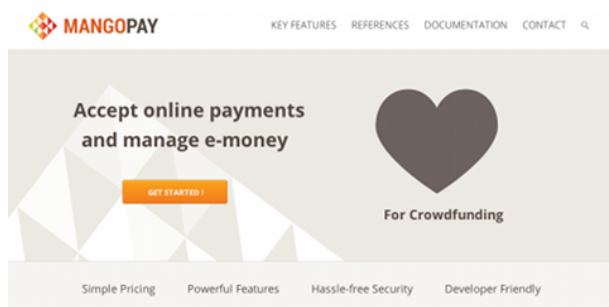
●● MangoPay, le paiement pour de nouveaux usages



Leetchi, plateforme de gestion de cagnotte, lance une nouvelle solution de paiement en ligne : **MangoPay**.

MangoPay est un service destiné aux places de marché, aux plateformes de consommation collaborative et aux sites de crowdfunding. L'offre comprend également une gestion de porte-monnaie électronique en marque blanche qui constitue le différenciateur de cette solution.

MangoPay compte une trentaine d'utilisateurs tels que Ulule, PayPug ou Vestiaire collectif. Ces jeunes pousses sont également attirées par le porte-monnaie électronique en marque blanche qui va leur permettre de développer des modèles d'affaire dérivés telle que la consommation collaborative, sans avoir à obtenir une licence au préalable et évitant ainsi des négociations avec des banques souvent réticentes.



C'est pas mon idée • 22.04.2013 • [MangoPay, le paiement pour de nouveaux usages](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● AXA se renforce dans l'assurance dommages en Chine



Axa rachète 50% de **Tian Ping**, société chinoise spécialisée en assurance automobile basée à Shanghai créée fin 2004, et pourra ainsi devenir le plus grand assureur étranger présent en Chine dans le secteur de l'assurance-

dommages.

L'opération d'un montant de 485 millions d'euros s'articule ainsi : rachat de 33% de Tian Ping auprès d'actionnaires actuels de la société pour un montant 237 millions d'euros et souscription à une augmentation de capital réservée pour un montant de 248 millions d'euros afin de financer la croissance future de la société.

Depuis le second semestre 2012, une nouvelle réglementation permet aux entreprises étrangères de souscrire des contrats d'assurance automobile de responsabilité civile. Axa estime pouvoir en tirer profit.



L'Agefi • 24.04.2013 • [AXA se renforce dans l'assurance dommages en Chine](#)

●● AG2R La Mondiale cherche à attirer d'autres mutuelles



L'année 2012 a été pour **AG2R La Mondiale** « *au-delà de nos attentes* » selon son Directeur Général, André Renaudin. En effet, l'assurance-vie épargne et retraite a enregistré une collecte nette positive de 1,3 milliards d'euros et affiche une croissance à deux chiffres : +19,2%.

Avec une marge de solvabilité de 249%, un niveau de fonds propres à 3,5 milliards d'euros et un résultat net de 327 millions d'euros, AG2R La Mondiale peut aborder sereinement son rapprochement avec Reunica.

En parallèle, André Renaudin envisage d'autres rapprochements, selon lui « *le secteur de l'assurance française est encore très peu concentré* », « *notre pôle mutualiste n'est pas encore suffisamment puissant. Nous sommes en discussions avec un certain nombre*



de mutuelles». A ce jour, le pôle AG Mut réunit 23 mutuelles d'entreprises, professionnelles et interprofessionnelles, locales, régionales et nationales.

Les Echos • 26.04.2013 • [AG2R La Mondiale cherche à attirer d'autres mutuelles](#)

●● TPE-PME : la Matmut et la Macif vont s'allier

Le pôle mutualiste **Sferen**, qui regroupe la **Matmut**, la **Macif** et la **Maïf**, est en pleine évolution.

En effet, la Matmut et la Macif envisagent un rapprochement dans le domaine de l'assurance-dommages des biens et de responsabilité civile sur les marchés des entreprises et des professionnels. Matmut Entreprises serait une filiale commune aux deux groupes. La Macif y voit l'occasion de prendre un nouveau départ sur le marché des TPE-PME après les déboires de sa filiale Macifilia, soldée récemment. Jean-Marc Raby, son Directeur Général, précise « nous voulons avoir une réponse complète pour ces entreprises et les associations gestionnaires. Nous disposons en interne d'une offre de base destinée aux professionnels, mais nous n'avons pas de réponse adaptée pour les plus grosses structures ».

Actuellement détenue à 100 % par la Matmut, Matmut Entreprises compte à fin 2012, 143 000 contrats en portefeuille pour 71 millions d'euros de primes acquises. Le rapprochement est prévu pour 2014. Selon Daniel Havis, PDG de Matmut, les mutuelles du Sferen ont tout intérêt à travailler ensemble sur leurs métiers périphériques.

La Maïf, écartée de ce projet, va se voir transférer le portefeuille d'assurance-vie de la Matmut et devenir distributeur des contrats Parnasse-Maïf.

Les Echos • 26.04.2013 • [TPE-PME : La Matmut et la Macif vont s'allier](#)

● Réglementaire

●● Le gouvernement retire provisoirement son projet de fichier positif du crédit

Le fichier positif du crédit ou « **registre national du crédit aux particuliers** » (RNCP) ne figurera pas dans le projet de la loi de consommation présentée le 2 mai prochain en Conseil des ministres.

En effet, le Conseil d'Etat, consulté en amont, estime que le dispositif n'est pas sécurisé juridiquement. Ledit registre, une fois en place, devra obligatoirement être consulté par les établissements de crédits avant l'accord d'un prêt. Il réunirait des informations sur

25 millions de français, ainsi il pourrait y avoir une disproportion entre la taille du fichier et le nombre de situations de surendettement qu'il pourrait aider à éviter (la Banque de France traite environ 200 000 dossiers de surendettement par an).

Selon Bercy « l'examen préliminaire au Conseil d'Etat a soulevé un point qu'une analyse rapide de la jurisprudence constitutionnelle ne peut permettre de lever rapidement. » [...] « Le gouvernement souhaite mener une étude juridique plus approfondie, avec le Conseil d'Etat pour mieux répondre aux questions posées. ».

Le gouvernement entend réintroduire la mesure via un amendement en juillet



Les Echos • 25.04.2013 • [Le gouvernement retire provisoirement son projet de fichier positif du crédit](#)



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

csaconsulting est devenu en près de 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, Flux & Moyens de Paiement, Maîtrise des Risques & Contrôle Interne, et Pilotage commercial et Financier.