



Sommaire

● Insolite de la semaine...	1
●● La ville de Montreuil aura bientôt sa monnaie.	1
● Actualités	1
●● Changement de gouvernance au Crédit Agricole ?	1
●● Paiements sur Internet via smartphones et tablettes	2
●● Un nouveau prêt à long terme pour les banques	2
●● Un régulateur américain attaque Morgan Stanley en justice	2
●● Le développement du commerce électronique, un défi pour les banques	2
● Technologie	3
●● L'Ecureuil se met à l'intelligence artificielle	3
●● Plaid ouvre la banque aux développeurs	3
●● La visioconférence 3D arrive en agence	3
● Distribution	4
●● Ouverture du « 18 Quai » à Rennes	4
●● L'assurance 2.0, c'est pour demain	4
●● « Like ton Banquier »	4
●● Crédit Agricole organise un concours de cuisine	4
●● MAAF lance Ecorouler	5
● Moyens de paiement	5
●● Bercy bat le rappel	5
● Réglementaire	5
●● Baisse des commissions interbancaires	5
● Fusions-Acquisitions • Partenariats	5
●● KBC Bank Deutschland : vente conclue	5
●● BNP Paribas accélère en Chine avec la Banque de Nankin	5
●● Société Générale nourrit de nouvelles ambitions en Europe de l'Est	6

● Insolite de la semaine...

- La ville de Montreuil aura bientôt sa monnaie

Dès le mois de novembre, la ville de **Montreuil** aura sa propre monnaie « **la pêche** », et sera ainsi la troisième ville de banlieue parisienne à lancer sa monnaie locale.

La trentaine de boutiques participantes affichera sur ses vitrines le slogan « **Ici on a la Pêche !** », indiquant aux habitants qu'ils peuvent venir y dépenser leurs **billets libellés en « pêches »**.



La Tribune • 22.09.2013 • [La ville de Montreuil aura bientôt sa monnaie](#)

● Actualités

- Changement de gouvernance au Crédit Agricole ?

Le Crédit Agricole pourrait revoir son **mode de gouvernance** et l'**équilibre des pouvoirs entre la Fédération Nationale et la SA Crédit Agricole**. Les caisses estiment en effet que CASA a pris trop de place et d'autonomie et veulent ainsi prendre la tête du Groupe au travers de la Fédération. La réorganisation porterait sur un **transfert de certaines fonctions de CASA vers la Fédération**, et notamment la définition des orientations stratégiques et le contrôle sur toutes ses entités et dirigeants.

Toute modification de l'organe central d'un groupe mutualiste doit faire l'objet d'une loi mais le gouvernement estime que le système fonctionne plutôt bien en l'état et ne souhaite le modifier.



Challenges • 20.09.2013 • [Changement de gouvernance au Crédit Agricole ?](#)



●● Paiements sur Internet via smartphones et tablettes

À la demande de La Banque Postale, Société Générale et BNP Paribas, Ifop a réalisé une étude sur **les usages des français en matière de paiements sur Internet** en parallèle du lancement de Paylib.

85% des personnes interrogées équipées d'ordinateur procèdent souvent (42%), ou de temps en temps (43%), à des **paiements sur Internet**. Le paiement à distance est ainsi devenu une pratique grand public en France.

En revanche, pour les **autres appareils connectés**, la **part** des personnes procédant souvent ou de temps en temps à des **paiements en ligne** passe à **24% sur tablette** et à **14% pour les smartphones**. L'étude ne détaille pas les raisons de ce faible usage en situation de mobilité. Il s'agirait plus d'un **problème d'ergonomie** que de sécurité puisque les deux tiers des Français ont confiance lorsqu'ils paient sur Internet.



cBanque • 20.09.2013 • [Paiements sur Internet via smartphones et tablettes](#)

●● Un nouveau prêt à long terme pour les banques

La BCE a affirmé être disposée à utiliser tout instrument à sa disposition y compris un **prêt à long terme en faveur des banques** (LTRO) si l'évolution des taux le nécessitait.

Rappelant que les **banques de la zone euro ont remboursé une grande partie des deux premiers LTRO** accordés fin 2011 et début 2012, Mario Draghi s'est montré partagé sur cette question. Ces prêts avaient été accordés aux banques de la zone euro car elles souffraient d'un manque d'accès au marché interbancaire.

Le Monde • 23.09.2013 • [Un nouveau prêt à long terme pour les banques](#)

●● Un régulateur américain attaque Morgan Stanley en justice

La **National Credit Union Administration (NCUA)**, qui supervise le secteur des caisses d'épargne aux États-Unis, a annoncé qu'elle attaquait en justice **Morgan Stanley et huit autres banques internationales** pour la

vente de **2,4 Mrds\$ de produits hypothécaires « pourris »**, les fameux **subprimes**. Elle entend ainsi être indemnisée pour les pertes subies par certaines caisses qui ont fait faillite en raison de ces mauvais investissements.

Les banques devront se défendre des accusations de **déclarations fausses ou erronées** dans le cadre de la **souscription**, de la **vente** et du **suiti de titres adossés à des crédits hypothécaires** ainsi que d'avoir vendu, sans en informer les souscripteurs, des **titres nettement plus « à risques »** qu'indiqué.



Les Echos • 24.09.2013 • [Un régulateur américain attaque Morgan Stanley en justice](#)

●● Le développement du commerce électronique, un défi pour les banques

Selon l'étude menée par le Boston Consulting Group (BCG) la **croissance du commerce électronique mondial dépassera 15% par an d'ici à 2022** et atteindra **1,1 trillion de dollars dès 2013**, entraînant ainsi une hausse annuelle de près de **8% du volume des paiements dématérialisés**.

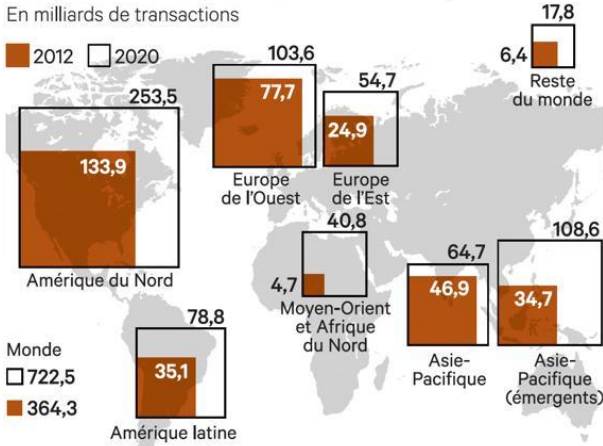
Il s'agit d'une **belle opportunité** pour les **banques** qui tirent **30% de leurs revenus de leurs activités liées aux paiements**. Toutefois, cette opportunité pourrait se transformer en risque majeur pour les établissements bancaires. En effet, la perspective de nouveaux revenus a attiré des acteurs non bancaires, les **prestataires de services de paiement (PSP)**, qui ont élargi leur offre avec de **nouveaux services à valeur ajoutée**. Ainsi, les PSP ont totalisé l'an passé 800 M\$ en Europe, ce montant devrait atteindre 1,5 Mrd\$ dès 2016.

Le développement de solutions non bancaires d'acceptation de paiement fragilise la relation des banques avec leurs clients. Tel est le cas aux États-Unis avec **Square** et son **lecteur de carte qui se branche sur le mobile** pour en faire un terminal de paiement ou en Europe avec la solution concurrente de PayPal, « **PayPal here** », déployée au Royaume-Uni.



L'explosion des paiements électroniques

En milliards de transactions



Les Echos • 24.09.2013 • [Le développement du commerce électronique, un défi pour les banques](#)

● Technologie

●● L'Ecureuil se met à l'intelligence artificielle



Les caisses d'Ile-de-France, de Bretagne-Pays de la Loire, d'Aquitaine Poitou-Charentes et de Rhône-Alpes ont décidé de tester dans certaines de leurs agences un **outil quasi futuriste** qui leur permettra de **muscler la relation commerciale avec la clientèle**. Depuis plusieurs semaines, elles expérimentent un **logiciel d'intelligence artificielle** pour aider les conseillers à préparer leurs entretiens avec leurs clients. Concrètement, cet outil effectue le travail de **recherche** (sur le client et sa famille), **d'analyse** et **restitue** sur un document l'historique du client remis en forme, avant de formuler une **proposition commerciale sur mesure**. Le conseiller choisit de suivre ou non cette préconisation. Il permet au conseiller de **gagner du temps sur la phase de préparation** et de proposer au client ce dont il a besoin a priori.



C'est pas mon idée • 24.09.2013 • [L'Ecureuil se met à l'intelligence artificielle](#)

●● Plaid ouvre la banque aux développeurs

Les fondateurs de Plaid ont trouvé la solution pour ouvrir leurs données aux développeurs tiers via une **API universelle**. Ainsi, les développeurs pourraient accéder de la même manière aux données de toutes les institutions financières. La plateforme est déjà capable de se connecter aux systèmes d'American Express, Bank of America, Wells Fargo et Chase.

La solution est de rendre **compréhensibles les informations disponibles**, transformant par exemple un libellé « SBXUSQ0112x » en « Starbucks Coffee, 41 Union Square West, NYC 10003 », en y ajoutant d'autres informations utiles, telles que les coordonnées géographiques du lieu.

La simplicité de la plateforme devrait permettre une **démocratisation de l'exploitation des données**, dans des secteurs variés. De plus, la connexion à la banque passe par les **options de téléchargement de transactions**, ce qui limite fortement les risques de sécurité et facilite drastiquement l'intégration.

C'est pas mon idée • 22.09.2013 • [Plaid ouvre la banque aux développeurs](#)

●● La visioconférence 3D arrive en agence



Aux Etats-Unis, la visioconférence dans les agences bancaires est en pleine expansion. Pour la première fois, elle intègre la **3D** dans deux agences de **MidUSA Credit Union**, mettant en œuvre la technologie pionnière « **OmniSuite** » de la société **Buffalo Pacific**. Ainsi, ses clients pourront échanger avec des spécialistes en ayant une **véritable expérience de téléprésence**, combinant **haute qualité sonore et vidéo 3D en haute définition** (sans lunette). En effet, l'interlocuteur apparaît en **grandeur réelle**, une qualité aussi proche que possible d'une **interaction présenteielle**.

L'objectif de MidUSA est de garantir une **qualité parfaite aux entretiens à distance** et démontrer aux clients qu'ils sont au moins aussi bien servis que si leur correspondant était à leurs côtés. Mais aussi, l'ambition est de **rendre la technologie invisible**, afin que l'utilisateur en oublie ses éventuelles réticences.

C'est pas mon idée • 20.09.2013 • [La visioconférence 3D arrive en agence](#)



● Distribution

●● Ouverture du « 18 Quai » à Rennes



Baudouin Prot, Président de BNP Paribas et Marie-Claire Capobianco, Membre du Comité Exécutif et Directeur des Réseaux France, ont inauguré le **18 Quai** à Rennes, « un **nouveau lieu pour réinventer la relation bancaire** ». Ce nouvel espace, ouvert à tous, est situé au cœur de Rennes et est doté du **meilleur des nouvelles technologies**.

« *BNP Paribas a choisi la Bretagne pour ce nouvel espace, terre d'innovation et d'entrepreneuriat, afin de permettre aux Bretons de tester l'usage des nouvelles technologies et d'expérimenter un nouveau mode de relation bancaire. Le 18 Quai est aussi un lieu convivial d'échanges et d'information, ouvert aux initiatives locales et à tous les publics* », explique le groupe.

Boursier.com ● 20.09.2013 ● [Ouverture du "18 Quai" à Rennes](#)

●● L'assurance 2.0, c'est pour demain

La transformation digitale dans le monde de l'assurance n'est qu'à ses débuts. Alors que 70% des français déclarent que le canal mobile est primordial pour leur relation avec leur banque, un seul contact annuel par Internet a lieu entre assureur et assuré.

Dans les métiers de l'assurance, l'enjeu de la digitalisation réside davantage dans l'**amélioration drastique de l'usage du canal traditionnel téléphonique** que dans l'ouverture des canaux mobiles. Ainsi, une technologie de « **Fast Data** », rapprochant toutes les données disponibles issues des applications et collectant les informations ad hoc pour les proposer de façon instantanée au téléconseiller, prend alors tout son sens. D'un point de **vue de l'assuré**, l'impact est fort en terme d'image car il n'aura plus à expliquer plusieurs fois la même chose ou produire maintes fois les mêmes pièces justificatives.

Enfin des **tableaux de bord à destination des responsables opérationnels** permettraient de simplifier et d'améliorer le suivi d'activité au quotidien.

Economiamatin.fr ● 21.09.2013 ● [L'assurance 2.0, c'est pour demain](#)

●● « Like ton Banquier »

Le Crédit Agricole Centre-Est lance l'opération « **Like ton Banquier** » et joue la carte de la **relation personnalisée**. Cette campagne de **conquête de**

nouveaux clients est orchestrée autour d'un mini-site ([liketonbanquier.fr](#)) et d'une application mobile dédiés. Les internautes et mobinautes peuvent s'y inscrire et demander à être contactés par un conseiller, par téléphone ou via Skype.

Après avoir indiqué le lieu dans lequel il recherche une agence, une liste de profils est proposée au demandeur. Il va pouvoir **sélectionner son conseiller personnel** : prénom, âge, langues parlées, petite phrase de présentation, spécialités bancaires, loisirs préférés, canal de communication privilégié, etc. Il peut également publier une recommandation sur Facebook,

C'est pas mon idée ● 24.09.2013 ● ["Like ton Banquier"](#)

●● Crédit Agricole organise un concours de cuisine



Le Crédit Agricole lance « **Talents Gourmands** » un **concours de cuisine** sur 26 terroirs afin de **valoriser le patrimoine culinaire français** et ceux et celles qui participent à son excellence. Les **agriculteurs, les artisans des métiers de bouche** et les **restaurateurs** peuvent s'inscrire sur le site [www.talents-gourmands.fr](#) jusqu'au 10 novembre. Un jury régional comprenant un représentant du Crédit Agricole local effectuera la sélection. En Ile-de-France, la finale aura lieu le 29 janvier 2014 et les lauréats gagneront 5 000€ remis en banque. La finale nationale se tiendra lors du salon de l'Agriculture en février.

Talents
Gourmands
Crédit Agricole

L'Agefi ● 26.09.2013 ● [Crédit Agricole organise un concours de cuisine](#)



●● MAAF lance Ecorouler



Avec l'application pour iPhone « Ecorouler », MAAF sensibilise les consommateurs et aborde l'assurance basée sur l'usage (UBI). Le but est d'inciter ses utilisateurs à adopter une conduite éco-responsable en limitant leur impact environnemental.

leur impact environnemental.

Grâce aux accéléromètres et au capteur GPS du téléphone, Ecorouler évalue en permanence la souplesse de la conduite en fonction du parcours et estime la consommation de carburant. En fin de parcours, elle attribue au conducteur une note et lui délivre des récompenses. Enfin, l'ensemble est complété par les « Conseils de Miss MAAF », permettant d'améliorer son score et ainsi son comportement au volant.

La crainte d'une réaction négative des assurés fait que la MAAF ne va pas au bout de la démarche qui consisterait à proposer une réduction de tarif en fonction des scores obtenus. En effet, la France est encore frileuse quant à l'exploitation des données personnelles.



C'est pas mon idée • 25.09.2013 • [MAAF lance Ecorouler](#)

● Moyens de paiement

●● Bercy bat le rappel

Le nouvel espace unique de paiement en euros ou « SEPA » arrive à grands pas : au 1^{er} février 2014, les virements et prélèvements en euros ne pourront plus être émis au format national et ne seront donc plus acceptés par les banques. A compter de cette date, ils devront être réalisés au format européen (format IBAN et BIC) nécessitant certaines adaptations du traitement des opérations de la part des entreprises. A

ce jour, seuls 50% des virements et 3% des prélèvements sont réalisés au format SEPA.

Les grands émetteurs ont prévu leur migration à l'automne mais la bascule n'a pas été suffisamment anticipée pour les PME et la situation devient urgente.

Les Echos • 24.09.2013 • [Bercy bat le rappel](#)

● Réglementaire

●● Baisse des commissions interbancaires

L'Autorité de la concurrence a obtenu une diminution des commissions à partir du 1^{er} novembre 2013, les alignant ainsi sur celles du GIE Carte Bancaire et sur celles envisagées par la Commission européenne. Au final, les commissions interbancaires de paiement seront ramenées en France à 0,28% du montant de la transaction en moyenne et les commissions sur les retraits aux distributeurs à 0,55 € par retrait.

Ces évolutions interviennent parallèlement au projet du 24 juillet dernier envisagé par la Commission européenne. Celui-ci vise à limiter les commissions multilatérales d'interchange à 0,2% de la valeur de la transaction pour les cartes de débit et à 0,3% pour les cartes de crédit.

Les Echos • 24.09.2013 • [Baisse des commissions interbancaires](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● KBC Bank Deutschland : vente conclue



KBC a annoncé la cession de sa filiale KBC Bank Deutschland à un groupe d'investisseurs américains et finalise pratiquement le programme de désinvestissement qu'elle s'était engagée à mettre en œuvre en novembre 2009 avec la Commission européenne. En effet, la transaction libérera environ 100 M€ de capital, lui permettant d'améliorer sa position de solvabilité de quelque 15 points de base.

Votre Argent • 24.09.2013 • [KBC Bank Deutschland : vente conclue](#)

●● BNP Paribas accélère en Chine avec la Banque de Nankin

BNP Paribas Personal Finance, filiale de crédit à la consommation de BNP Paribas, a conclu un accord



LE BULLETIN DE VEILLE DE

27 septembre 2013

CSA CONSULTING

N°137 - 6/6

avec la Banque de Nankin afin de développer son activité en Chine. L'accord de coopération, signé en juin, vise à « *structurer le développement de l'activité de crédit à la consommation* » en s'appuyant sur le réseau et les sources de liquidités de la banque chinoise avec qui BNPP collabore depuis 2005.

« *BNP Paribas Personal Finance apporte son savoir-faire dans le développement des produits, l'industrialisation des plateformes et son expertise, notamment en matière de détection de la fraude* », explique Thierry Laborde, directeur général de BNP Paribas Personal Finance. De son côté, la Banque de Nankin « *garantit un accès au refinancement et développe l'activité au travers de ses agences et de ses partenariats commerciaux, dans un marché à fort potentiel de croissance* », poursuit-il.



cBanque • 24.09.2013 • [BNP accélère en Chine avec la Banque de Nankin](#)

●● Société Générale nourrit de nouvelles ambitions en Europe de l'Est

Selon le Financial Times, **Société Générale** serait à la recherche d'un partenaire en Europe de l'Est pour y poursuivre son expansion. Société Générale aurait entamé un processus afin de renforcer son **implantation sur les marchés russe et roumain**. Ces informations n'ont pas été confirmées par Frédéric Oudéa.

Boursier.com • 25.09.2013 • [Société Générale nourrit de nouvelles ambitions en Europe de l'Est](#)



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, Payments & Cash Management, Maîtrise des Risques & Contrôle Interne.