



Sommaire

● Notre coup de cœur	1
●● Une banque des femmes bientôt sur les rails en Inde	1
● Actualités	1
●● Les français n'épargnent pas suffisamment pour leur retraite	1
●● La satisfaction client est la première préoccupation du secteur bancaire	2
●● HSBC UK abandonne les primes sur objectifs de vente	2
● Nouvelles Offres	2
●● La Caisse d'Epargne lance une collection de cartes Citroën DS3 Cabrio	2
● Technologie	2
●● Les Google Glass pourraient stimuler la banque digitale	2
●● Le logiciel français se mobilise pour le « big data ».....	3
● Distribution	3
●● La banque digitale fait diminuer la fréquentation en agence	3
●● Les assureurs investissent dans les réseaux sociaux et le mobile	3
● Moyens de paiements	4
●● Foursquare s'associe à Visa et MasterCard pour des remises géolocalisées.....	4
●● Visa et Samsung s'allient pour intégrer la NFC aux offres mobiles bancaires	4
● Réglementaire	4
●● Vers un consensus entre Etats-Unis et Europe sur la réforme bancaire ?.....	4

● Notre coup de cœur...

- Une banque des femmes bientôt sur les rails en Inde

Afin de lutter contre les déséquilibres entre les sexes en Inde, pays où moins de la moitié de population possède un compte bancaire, le gouvernement indien a annoncé vouloir financer une nouvelle banque dotée d'un personnel et d'une clientèle exclusivement féminins.



Hasard du calendrier, cette annonce intervient à 8 jours de la journée internationale des droits de la femme. Cette banque ne serait pas une première mondiale, de telles institutions existent déjà au Pakistan ou en Tanzanie par exemple.

News Banque • 28.02.2013 • [Vers la création d'une banque pour les femmes en Inde](#)

● Actualités

- Les français n'épargnent pas suffisamment pour leur retraite

Selon une étude menée par **HSBC** à travers 15 pays, près d'1 Français sur 3 déclare ne pas épargner pour sa retraite. Les deux autres tiers commencent leur effort d'épargne à 30 ans en moyenne, contre 24 ans par exemple au Mexique.

Il existe un décalage entre la vision « sympathique » de la retraite et les angoisses de niveau de vie qu'elle génère. Si l'étude montre que l'angoisse principale en matière de retraite pour les Français concerne les difficultés financières (62%) et les problèmes de santé (62%), ils considèrent encore pour moitié que l'Etat sera leur principale source de revenus après leur activité professionnelle. Par ailleurs, c'est l'épargne de précaution qui est privilégiée, 49% des Français épargnant en vue d'un coup dur, contre 34% pour la retraite. En revanche dans le monde, la retraite devance les coups durs (43% contre 38%).



News Assurances • 26.02.2013 • [Retraites : 36% des français n'épargnent pas pour leurs vieux jours](#)

●● La satisfaction client est la première préoccupation du secteur bancaire

Dans le nouvel Index International des valeurs revendiquées par les entreprises, l'innovation domine le classement. Mais lorsque l'on s'intéresse uniquement au secteur banque / finance / assurance, la satisfaction client (34%) et l'intégrité (30%) dépassent largement l'innovation (23%).

En analysant l'évolution depuis 2009, il apparaît clairement que le secteur bancaire renforce la valorisation du service, du respect, de l'intégrité, de la confiance, de la proximité avec sa clientèle, pour faire face à la grave crise de confiance sectorielle. Les valeurs de performance, de succès et de responsabilité sociale sont elles en recul dans l'Index 2013 du secteur banque / finance / assurance.

News Banque • 25.02.2013 • [Etude : La satisfaction client détrône l'innovation comme première préoccupation du secteur bancaire](#)

●● HSBC UK abandonne les primes sur objectifs de vente



HSBC a annoncé l'abandon des objectifs de vente pour son personnel des agences et centres d'appels au Royaume-Uni ; les primes seront uniquement basées sur la satisfaction des clients et le travail d'équipe.

Le nouveau modèle de primes est en vigueur depuis le mois dernier et aura une incidence sur les 20 000 conseillers auprès des particuliers et entreprises. La décision intervient alors que les banques britanniques cherchent à éviter à tout prix de futurs scandales car elles font face à une montagne de demandes

d'indemnisation en matière d'assurance de protection de paiement et des swaps de taux d'intérêt.

The Times • 21.02.2013 • [HSBC scraps bonuses for branch workers](#)

● Nouvelles Offres

●● La Caisse d'Epargne lance une collection de cartes Citroën DS3 Cabrio



Après la carte bancaire Haute-Couture signée Mr Christian Lacroix, et en 2012 la carte ornée de Swarovski Elements, la Caisse d'Epargne associe sa nouvelle collection 2013 de Cartes Bancaires Journée de la Femme au lancement de la Citroën DS3 Cabrio.

La Caisse d'Epargne proposera gratuitement ces cartes accompagnées de leur porte-cartes en cuir orné de la trame DS le 8 mars, lors de la Journée de la Femme, en agence et sur internet.



BPCE • 22.02.2013 • [Une Journée de la Femme 2013. So Caisse d'Epargne. So Citroën DS3 Cabrio. So Chic...](#)

● Technologie

●● Les Google Glass pourraient stimuler la banque digitale

A quand la recherche de DAB facilitée par les lunettes connectées de Google ! Certaines des caractéristiques d'applications mobiles que les banques offrent déjà, y compris la réalité augmentée, les recherches de renseignements sur le compte, et la géolocalisation, pourrait éventuellement être incorporés dans le verre des Google Glass.



Alors que les lunettes futuristes avec caméra et internet intégrés, seront commercialisées cette année, se pose la question du rythme d'innovation du secteur bancaire, qui se doit de s'adapter aux nouveaux usages numériques, tout en tenant compte de contraintes et enjeux importants, notamment liés à la sécurité.



American Banker • 26.02.2013 • [Google Glass Could Spur Mobile Banking on Steroids](#)

●● Le logiciel français se mobilise pour le « big data »

Sollicitée par le gouvernement pour conduire une réflexion sur le « big data », l'Afdel (Association française des éditeurs de logiciels et solutions Internet) préconise la création d'un fonds de 300 millions d'euros, alimenté à parité entre secteur public et investisseurs privés, pour bâtir une filière solide et se positionner sur cette technologie clef du numérique.



L'idée est de permettre la constitution d'un écosystème unique autour de différents acteurs (universités, entreprises, laboratoires...) pour faire émerger une dizaine d'entreprises leaders dans l'exploitation des masses de données et les applications qui en découlent. « Ce marché est en train d'émerger. Il faut se positionner dès maintenant pour espérer compter à

l'avenir dans le secteur » a expliqué Bertrand Diard, patron de l'éditeur de logiciels Talend qui pilote le projet à l'Afdel.

Les Echos • 27.02.2013 • [Le logiciel se mobilise pour le "big data"](#)

● Distribution

●● La banque digitale fait diminuer la fréquentation en agence

La dernière enquête de TNS Sofres confirme l'adoption progressive et continue de la banque digitale par les français. L'an dernier, 41 % des clients bancaires ont utilisé leur téléphone mobile pour réaliser au moins une opération basique, contre 35 % en 2011.

Le réseau bancaire physique pourrait pâtir de cette évolution : 38 % des détenteurs de smartphones affirment fréquenter « moins qu'avant » les agences en dur. A l'avenir, ils sont 23 % à déclarer qu'ils s'en passeront encore davantage. Autre enseignement de l'enquête, la banque sur téléphone mobile crée une véritable dynamique. Plus le client se connecte à ses comptes, plus il a envie de se connecter, par téléphone, tablette ou ordinateur.



Les Echos • 28.02.2013 • [Le développement de la banque digitale s'accélère](#)

●● Les assureurs investissent dans les réseaux sociaux et le mobile

D'après le World Insurance Report 2013 de CapGemini et l'Efma, les médias sociaux et le mobile sont des priorités pour plus de 50% des assureurs. Cependant très peu d'acteurs ont déjà intégré les médias sociaux dans leurs stratégies globales de CRM. Du côté du mobile, les 5 raisons majeures citées par les assureurs



pour investir sur ce canal sont : l'exigence « Anytime / Anywhere / Any device », la nécessité de garder le contact avec la concurrence, le coût du service client, l'augmentation de l'adoption des smartphones, les opportunités de cross-selling/up-selling.

Parmi les assureurs interrogés, les principaux services mobiles offerts aujourd'hui et ceux à fort potentiel de retour sur investissement sur les deux prochaines années comprennent : les informations sur les produits via le mobile, le service de réclamations, les commentaires et notations, le traitement automatique de bout en bout (STP) et les modifications contractuelles.



On Windows • 27.02.2013 • [Insurers invest in social and mobile](#)

• Moyens de paiements

•• Foursquare s'associe à Visa et MasterCard pour des remises géolocalisées

L'accord entre le réseau social et les deux grands réseaux de cartes de paiement permettra aux utilisateurs de synchroniser leur compte avec leur carte de débit ou crédit. Lorsqu'ils effectueront un « check-in » chez les commerçants participants, ils obtiendront alors une remise en utilisant leur carte pour payer leurs achats.

Foursquare touchera une commission auprès de ses partenaires à chaque fois qu'un achat sera effectué avec un « check-in » sur la plateforme, ce qui constituera une part importante du modèle de revenus du réseau social. Le premier marchand intégré est Burger King, qui donnera aux visiteurs de ses 8 000 restaurants américains une réduction de 1 \$ sur les achats de plus de 10 \$ s'ils effectuent un « check-in ».



Finextra • 26.02.2013 • [Foursquare signs Visa and MasterCard for check-in discounts](#)

•• Visa et Samsung s'allient pour intégrer la NFC aux offres mobiles bancaires



Visa et Samsung ont annoncé un partenariat qui permettra aux institutions financières d'utiliser le service d'approvisionnement mobile de Visa pour télécharger les informations de compte bancaire vers un téléphone Samsung NFC. Ce dernier se verra également équipé de l'application de paiements mobile Visa payWave.

Visa a cité une étude de ABI Research, qui prédit que 1,95 milliards d'appareils mobiles NFC seraient vendus en 2017, ce qui explique pourquoi l'entreprise voudrait investir dans la technologie dès aujourd'hui.

Banktech • 25.02.2013 • [Visa and Samsung Partner to Deliver NFC Capability to Banks' Mobile Offerings](#)

• Réglementaire

•• Vers un consensus entre Etats-Unis et Europe sur la réforme bancaire ?

Les autorités américaines ont annoncé lundi le lancement d'un groupe de travail avec l'Union européenne, destiné à favoriser la concertation à propos de certains points précis de la réforme du système financier.

Ce groupe de travail, qui doit se réunir formellement deux fois par an, a été créé pour discuter des questions relatives à la résolution des défaillances bancaires et à



l'assurance des dépôts bancaires, dans l'esprit de coopération internationale voulu par le G20.

La réunion du 20 février a été l'occasion d'échanger sur « la proposition législative pour le redressement et la résolution des crises bancaires présentée par la Commission européenne » en juin 2012, et des « projets de la FDIC concernant la résolution des défaillances d'établissements financiers d'importance systémique », précise le communiqué.

AFP • 25.02.2013 • [Réforme bancaire : Vers un consensus entre les Etats-Unis et l'Europe ?](#)

Conférence le 26 mars 2013

●● Assurances et Mutuelles sur internet

Le digital au cœur des nouvelles stratégies client



15H20 - RELATION CLIENT : ÉTUDES DE CAS USAA / METLIFE & ORIENTATIONS (Y. MOYSAN **csaconsulting**)

Quels sont les leviers stratégiques utilisés par USAA pour devenir la référence américaine en termes de relation client ? Quelle déclinaison opérationnelle ? Quels sont les enjeux du programme 'Customer Centricity' de MetLife ? Quels sont les défis à relever et comment y parvenir ? Existe-t-il un modèle générique de relation client dans le secteur de l'assurance ? Quels seront les axes de développement prioritaires pour les deux prochaines années ? ([Détail et inscription](#))



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.