



## Sommaire

- **Derniers chiffres ...** ..... 1
- **Actualité** ..... 1
  - BPCE favorise la « recherche de synergies » entre Caisse d'Epargne, Banque Populaire et Natixis... ..... 1
  - La Banque Postale va facturer les comptes inactifs... ..... 1
  - Oney Banque Accord dématématrise les bulletins de paie de ses collaborateurs ..... 2
  - Etude sur la banque de détail dans le monde : « D'ici 2015, plus de 60% des clients des banques seront des utilisateurs de banque sur mobile » ..... 2
  - Royaume-Uni : Barclays lance une application mobile de son réseau social interne destiné aux collaborateurs homosexuels..... 3
- **Technologie.....** 3
  - Etats-Unis: Ally Bank ajoute le temps d'attente – mis à jour en temps reel - de son centre d'appel à son application mobile..... 3
  - Etats-Unis: La banque BECU met en place l'« Access Assistant », un assistant virtuel qui gère les problèmes liés aux accès des services de banque en ligne ..... 4
- **Nouvelle Offre .....** 4
  - Etats-Unis: US Bank lance une application iPad .. 4
- **Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats..** 5
  - Crédit Mutuel Nord Europe a finalisé l'acquisition de Citibank Belgium... ..... 5

## ● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 11.05.2012 à 14h17

## ● Actualité

### ●● BPCE favorise la « recherche de synergies » entre Caisse d'Epargne, Banque Populaire et Natixis...



Lors de la publication de ses résultats, BPCE a explicité ses perspectives de développement. Le groupe favorise la « recherche de synergies » entre les deux réseaux de banque de détail, Caisse d'épargne et Banque Populaire, ainsi qu'avec Natixis. « Depuis 2010, 500 millions d'euros de revenus supplémentaires entre les réseaux et les métiers spécialisés ont été réalisés », indique François Pérol, PDG de BPCE. Selon lui, « la part de marché 'naturelle' du groupe est de l'ordre de 20 à 25% en dépôts et crédits », mais « ce n'est pas encore le cas dans les métiers spécialisés de Natixis ».

La Tribune • 09.05.2012 • [BPCE mise sur la croissance de ses réseaux de banque de détail](#)

### ●● La Banque Postale va facturer les comptes inactifs...



Les clients de La Banque Postale ont reçu un courrier leur indiquant que « les frais de tenue de compte de 3.40 euros par an - qui passeront à 3.80 euros le 1<sup>er</sup> juin prochain -



seront majorés de 35 euros à la même date si aucune opération, comme un retrait ou un virement, n'a été effectuée l'an dernier», soit un coût total qui atteindrait 38.80 euros par an. Le client peut également clôturer son compte gratuitement avant le 1<sup>er</sup> juin. Un porte-parole de la banque a expliqué que le courrier est « mal fichu ». En réalité, « la facturation [des] comptes inactifs ne s'appliquera concrètement que dans un an. Les sommes seront réclamées en 2013 s'il ne se passe rien d'ici là ».

L'Expansion • 09.05.2012 • [La Banque Postale veut facturer les comptes inactifs](#)

## ●● Oney Banque Accord dématérialise les bulletins de paie de ses collaborateurs

Depuis janvier 2012, **Oney Banque Accord** (filiale à 100% du groupe Auchan) propose à ses collaborateurs français la dématérialisation de leurs bulletins de paie via une solution fournie par **Novapost**. En deux mois, le taux d'adhésion s'élève déjà à 40%.

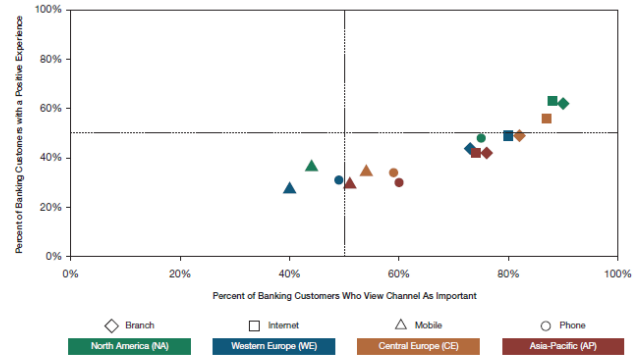
La banque se veut « précurseur dans [le] domaine de la dématérialisation pour [ses] collaborateurs tout comme [elle l'a] déjà été pour [ses] clients, dans un objectif zéro papier » explique Eddy de Ceuleneer, Responsable du projet au sein de la banque.

La société Novapost souhaite, quant à elle, « que cela se généralise à toutes les banques en 2012 ».

MitiNews • 08.05.2012 • [Oney Banque Accord, première banque française à dématérialiser les bulletins de paie](#)

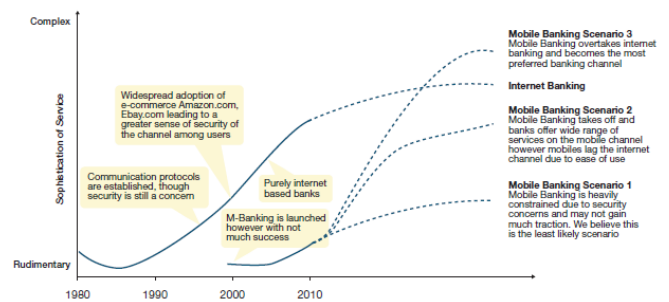
## ●● Etude sur la banque de détail dans le monde : « D'ici 2015, plus de 60% des clients des banques seront des utilisateurs de banque sur mobile »

Selon le [World Retail Banking Report 2012\\*](#), « d'ici 2015, plus de 60% des clients des banques à travers le monde seront des utilisateurs de banque sur mobile ». Pour que les banques réussissent dans leurs initiatives de banque sur mobile, le rapport souligne qu'elles devront « adapter leurs stratégies mobile à la taille, au profil et à la région des segments client ciblés ».



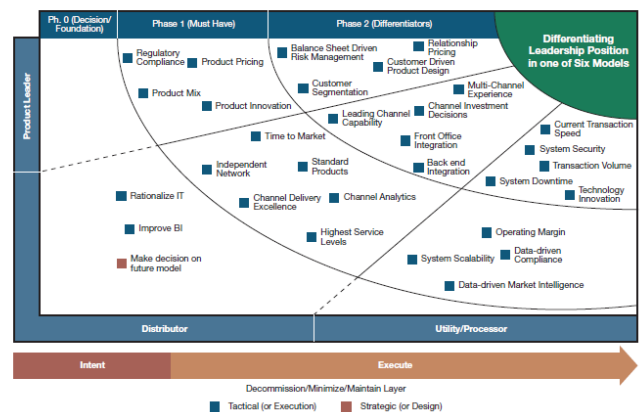
Source: 2012 Retail Banking Voice of the Customer Survey, Capgemini, 2012

Figure 17 Potential Evolution of Mobile Banking vs. Internet Banking



Source: Capgemini analysis, 2012

Figure 28 Roadmap Towards 'Retail Bank of the Future' Models



Capgemini • Mai 2012 • [World Retail Banking Report 2012](#)



## ●● Royaume-Uni: Barclays lance une application mobile de son réseau social interne destiné aux collaborateurs homosexuels

En 2011, la banque **Barclays** a mis en place un réseau social interne, baptisé « Spectrum », destiné à ses collaborateurs LGBT (Lesbiennes, Gays, Bisexuels, Transsexuels). Ce réseau social « communautaire » n'était accessible qu'aux seuls salariés du siège jusqu'à aujourd'hui où sont lancées deux applications mobiles, iPhone et Android. Les 18 000 collaborateurs peuvent donc dorénavant accéder à « Spectrum » et consulter les informations fournies (événements, actualités, etc.).

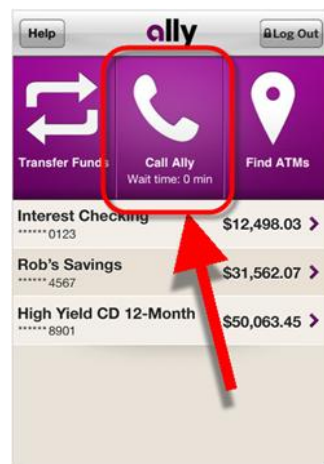


## ● Technologie

### ●● Etats-Unis: Ally Bank ajoute le temps d'attente – mis à jour en temps réel - de son centre d'appel à son application mobile

**Ally Bank** a ajouté à son application mobile une fonction qu'elle avait déjà intégrée à son site Internet (cf. [Bulletin de veille n°26 du 22 avril 2011](#)), à savoir le temps d'attente - mis à jour en temps réel - de son centre d'appel. En outre, la banque a intégré la fonction « Rechercher un distributeur de billets » où s'affichent également les points de vente autorisant le *cash back*\*.

\* Aux Etats-Unis et au Canada, le client peut demander, lors d'un achat, à ce que le caissier ajoute une somme au paiement qu'il effectue avec sa carte de paiement. Cette somme lui est ensuite immédiatement re-donnée en *cash*. Il s'agit d'un service accordé par nombres d'enseignes ayant beaucoup de liquidités (**Wal-Mart, Canadian Tire...**). Cette pratique permet aux clients ayant un forfait bancaire « limité » [ndlr: en nombre de transactions] de ne voir s'afficher qu'une seule transaction sur leur compte, pour ce qui s'avère être - en réalité - deux transactions (un paiement et un retrait).



NetBanker • 04.05.2012 • [Ally's Mobile Cash-Bank Finder & Call-Center-Hold-Time Meter](#)

iTunes • Avril 2012 • [Barclays Spectrum](#)

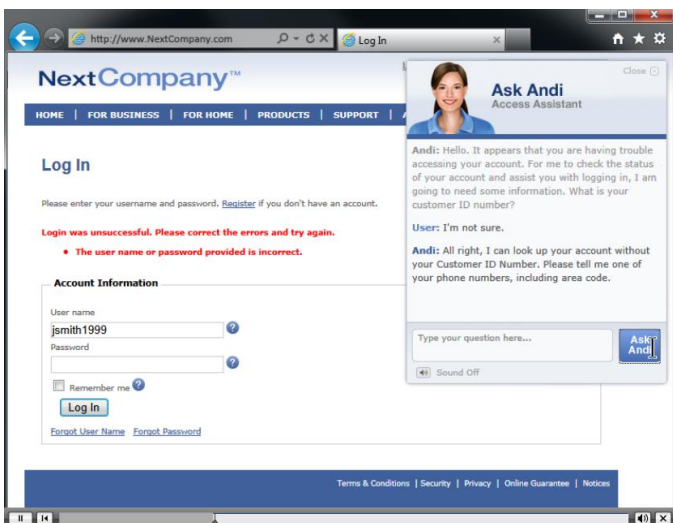


## ●● Etats-Unis : La banque BECU met en place l'« Access Assistant », un assistant virtuel qui gère les problèmes liés aux accès des services de banque en ligne



La banque BECU, une Credit Union de l'Etat de Washington, a implémenté l'« Access

Assistant » de Next IT. Cet assistant virtuel se substitue au conseiller clientèle pour répondre à un client qui a oublié son mot de passe ou a bloqué son accès aux services de banque en ligne, et cela dans les mêmes conditions de sécurité. Howie Wu, Vice President of Virtual Banking chez BECU, explique que la banque gère « 100 appels par jour liés aux mots de passe, identifiants ou accès bloqués » et ajoute qu'en « réduisant de 50% ces appels, la banque pourrait gagner 100 000 dollars supplémentaires ».

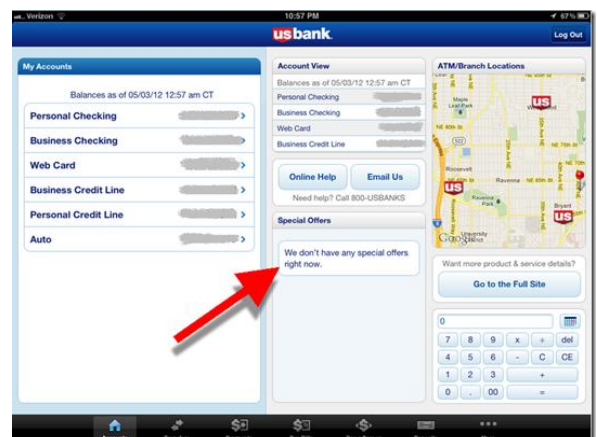
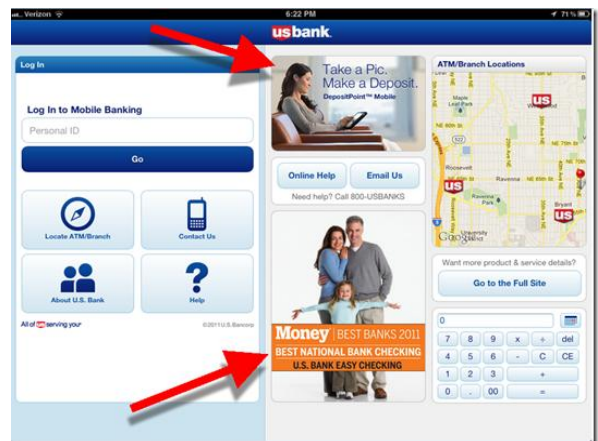


Finextra • 02.05.2012 • [Becu debuts Next IT's Access Assistant](#) • Next IT • [Access Assistant™](#) • [Video de démonstration](#)

## ● Nouvelle Offre

### ●● Etats-Unis: US Bank lance une application iPad

US Bank lance une application iPad destinée à sa clientèle particuliers. L'application permet notamment de consulter son compte, de réaliser des virements, de payer des factures et de géo-localiser les distributeurs de billets et agences les plus proches. En outre, la vraie valeur ajoutée de l'application est de proposer le dépôt de chèques, le paiement P2P et la possibilité de basculer à tout moment sur le site complet de la banque. Pratique, l'application s'utilise indifféremment en mode portrait ou paysage et le client voit le solde de ses comptes sur toutes les pages de l'application.







NetBanker • 02.05.2012 • [First Look: U.S. Bank's New iPad App](#)

News-Banque • 02.05.2012 • [Banque : Crédit Mutuel Nord Europe \(CMNE\) a finalisé l'acquisition de Citibank Belgium](#)

## ● Fusions ● Acquisitions Filiales ● Partenariats

●● **Crédit Mutuel Nord Europe a finalisé l'acquisition de Citibank Belgium...**



Le Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE) a annoncé avoir finalisé

l'acquisition de Citibank Belgium, filiale belge de Citigroup. Le CMNE compte 300 agences, 1.2 million de clients et 4 000 collaborateurs, alors que Citibank Belgium comprend 194 agences, 500 000 clients et 700 collaborateurs. Le nom, la marque et les enseignes Citibank devraient être modifiés en 2013.



**csaconsulting**  
BANQUE & FINANCE

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

**csaconsulting** est devenu en plus de 16 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.

**Le changement en toute confiance**

Nos consultants sont experts en CRM & Distribution Multicanal, Performance des filières de production, Transformation des filières Flux, Fonctions Réglementaires et Pilotage Financier.

CSA CONSULTING • 80, AVENUE DE LA GRANDE ARMÉE • 75017 PARIS  
©COPYRIGHT CSA CONSULTING- ALL RIGHTS RESERVED.