



## Sommaire

- **Derniers chiffres ...** ..... 1
- **Actualité** ..... 1
  - BNP Paribas, les résultats du 3<sup>ème</sup> trimestre 2011 .. 1
  - Société Générale, les résultats du 3<sup>ème</sup> trimestre 2011 ..... 1
  - Etats-Unis : Publication d'une étude sur le processus d'ouverture de compte en ligne ..... 2
  - Les canadiens pourront utiliser leurs identifiants de la banque en ligne pour se connecter aux sites administratifs du gouvernement ..... 2
  - Royaume-Uni : Publication d'une étude sur 35 banques et leur utilisation des réseaux sociaux ..... 2
  - BCME devient « Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels » ..... 3
  - La Banque européenne d'investissement pourrait prêter 74 milliards d'euros aux banques d'Europe ..... 3
- **Réglementaire** ..... 3
  - Les régulateurs ont identifié 29 banques dites « systémiques » et leurs obligations ..... 3
  - Europe: « trop de taxes et de regulation » (Ackermann) ..... 4
- **Internet** ..... 4
  - Etats-Unis : SaveUp lance son site Internet public (version bêta) récompensant l'épargne ..... 4
- **Nouvelles offres** ..... 4
  - Etats-Unis : Wells Fargo lance le dépôt de chèque sur mobile pour les pros et entreprises ..... 4
  - Etats-Unis : Apple lance EasyPay ..... 5

## ● Derniers chiffres ...

BOURSE	Indices	Taux/Devises/Mat.ières
↓ CAC 40	3 077.11 Pts	-2.11%
Cours 3 077,04 Clôt. Veille 3 143,30 09:00 - 14:17		
↓ ESTX50 EUR P	2 250.80 Pts	-2.28%
↑ DOW JONES	12 170.18 (c) Pts	0.84%
↑ Nasdaq Comp	2 727.49 (c) Pts	1.20%
↑ Nikkei 225	8 755.44 (c) Pts	1.15%

Boursorama: Mis à jour le 09.11.2011 à 14h18

## ● Actualité

### ●● BNP Paribas, les résultats du 3<sup>ème</sup> trimestre 2011



**BNP PARIBAS** Au 3<sup>ème</sup> trimestre, BNP Paribas a obtenu un bénéfice net en baisse de 71%, à 541 millions d'euros. Les dépréciations sur ses titres d'Etat grec se montent à 2.25 milliards d'euros. Baudouin Prot, Directeur Général de BNP Paribas, a déclaré que « *la décôte de 50% sur la dette grecque (...) est le dernier exercice volontaire auquel se livrerait BNP Paribas* ». Enfin, le groupe annonce qu'un plan social sera dévoilé le 15 novembre.

Le Figaro • 03.11.2011 • [BNP Paribas: chute du bénéfice net](#)

### ●● Société Générale, les résultats du 3<sup>ème</sup> trimestre 2011



**Société générale** a enregistré au 3<sup>ème</sup> trimestre un bénéfice net en baisse de 30% à 622 millions d'euros. La banque a également déclaré que « *le conseil d'administration allait proposer à l'assemblée générale de ne pas distribuer de dividende au titre de l'exercice 2011* ». Compte tenu de



cette décision, la banque va reprendre la provision initialement constituée dans cette perspective pour renforcer ses fonds propres. Pour information, le ratio de fonds propres durs était de 9.5% en septembre dernier. La banque a également réduit son exposition aux titres d'État grecs, irlandais, portugais, italiens et espagnols à 5 milliards d'euros.

Le Point • 08.11.2011 • [La banque va proposer de ne pas distribuer de dividende au titre de l'exercice 2011](#)

## •• Etats-Unis : Publication d'une étude sur le processus d'ouverture de compte en ligne

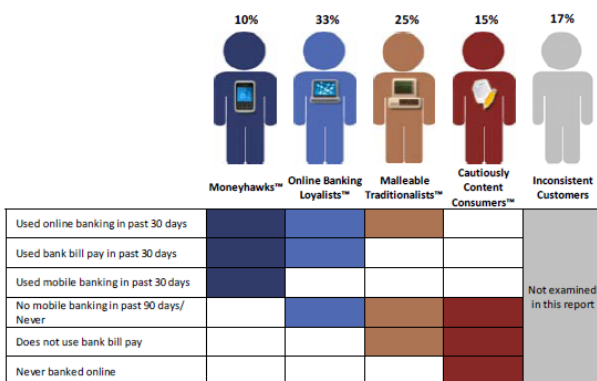


Aux Etats-Unis, Javelin Strategy & Research a publié - en octobre 2011 - un rapport intitulé « 2011 Online Account Opening », lequel

étudie le processus d'ouverture de compte en ligne, défini par l'auteur comme « *la première relation en ligne [entre le futur client et] l'établissement financier choisi* ».

Cependant, cette relation peut rapidement échouer (« *impossibilité à finaliser la souscription, abandon du process, obligation de se rendre en agence...* ») ou devenir source de frustration (« *choix limité, interface peu avenante, défiance vis-à-vis de la navigation en ligne, intervention humaine dans une procédure supposée être automatique etc.* »). De ce fait, en 2011, « *5.8 millions de personnes ont tenté - et échoué - à ouvrir un compte en ligne* ». Seulement 53% des souscripteurs ont été capables de l'ouvrir avec succès et d'ensuite le trouver !

Figure 1: Methodology: Behavioral Definition Used to Segment Consumers



Thefinancialbrand.com • 26.10.2011 • [Online Account Opening Frustrates Customers, As 1 in 4 Abandon the Process](#) • [Plaquette de présentation de l'étude](#)

## •• Les canadiens pourront utiliser leurs identifiants de la banque en ligne pour se connecter aux sites administratifs du gouvernement

Dans le cadre de la recherche d'une nouvelle solution d'identification et d'authentification pour les services en ligne du gouvernement canadien, celui-ci a fait le choix d'utiliser les systèmes mis en place par 3 banques: BMO Financial Group, TD Bank Group et Scotiabank. Les canadiens pourront donc se connecter aux sites protégés de l'administration à l'aide de leurs identifiants bancaires.

Newswire.ca • 07.11.2011 • [SecureKey Technologies Inc. to power the Government of Canada's new online authentication service](#) • C'est pas mon idée! • 07.11.2011 • [Le gouvernement canadien adopte la gestion d'identités des banques](#)

## •• Royaume-Uni : Publication d'une étude sur 35 banques et leur utilisation des réseaux sociaux



Une étude sur 35 banques, réalisée par MHP Communications, a eu pour but de déterminer comment les banques utilisent les réseaux sociaux.

Il ressort notamment que « *les professionnels ne sont pas clairs au sujet des responsabilités quant à la perte de contrôle lors d'une interaction sur les réseaux sociaux* ». Par ailleurs, ils se sentent freinés dans leur engagement sur ces derniers, en raison de contraintes réglementaires (52%), de temps et de budget (40%). 36% estiment même que les réseaux sociaux ne sont « *pas compatibles avec la structure organisationnelle* » d'une banque. 12% des banques ne savent pas « identifier » un client sur les réseaux sociaux et sont - par conséquent - incapables d'engager le dialogue. Néanmoins, pour 63% des banques, les réseaux sociaux permettent d'être « *à l'écoute des clients* ». 50% les utilisent pour recruter, 42% pour la vente et le marketing et 25% dans un but de service client. Reste que 15% des banques sondées n'utilisent pas les réseaux sociaux.

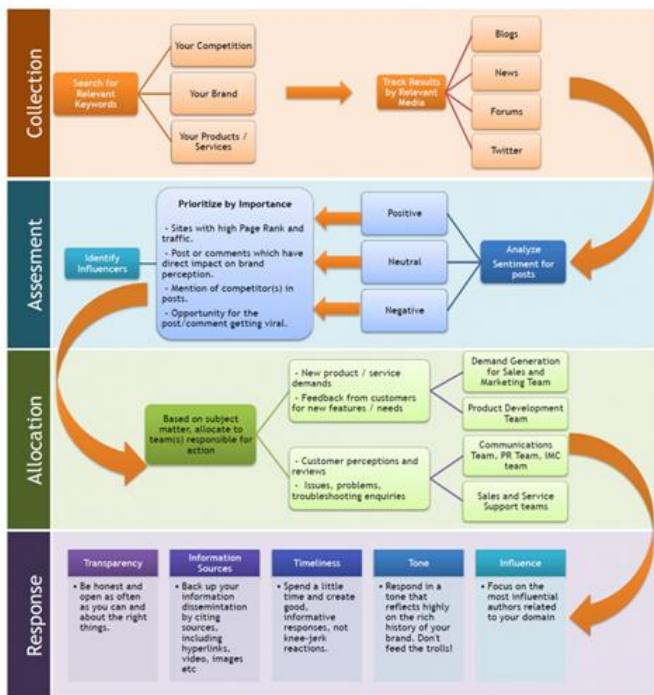
44% des banques ont une stratégie « réseaux sociaux » en place, mais une sur trois n'a pas définie d'objectifs à atteindre. Pour le reste, 41% sont en train de mettre en place une stratégie, 13% n'ont pas commencé et 3% ne comptent pas développer de stratégie.



Au niveau des enjeux, un quart des sondés estiment que « *l'impact des réseaux sociaux est limité* ».

Pour Andrew Nicolls, Managing Director chez MHP Communications, « *les banques utilisent les réseaux sociaux, mais sont encore incertaines quant à la meilleure utilisation à en faire* ».

Schéma : Veille sur les réseaux sociaux et Processus de réponse



Thefinancialbrand.com • 08.11.2011 • [Survey Reveals Mix of Feelings, Approaches Towards Social Media in Banking](#) • [Présentation sur slideshare](#) • Source du schéma : Position 2 • 2011 • [Social Media Monitoring and Engagement Process](#)

## ●● BCME devient « Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels »



La BCME, filiale de Crédit Mutuel Arkéa, change de logo et de dénomination pour s'appeler « Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels ».

« En devenant Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, la BCME (...) gagne en visibilité et entend renforcer sa présence auprès de ses trois marchés : les entreprises, les promoteurs immobiliers et les acteurs publics et institutionnels locaux ».

Boursier • 07.11.2011 • [BCME : dévoile son nouveau logo et sa nouvelle dénomination](#)

## ●● La Banque européenne d'investissement pourrait prêter 74 milliards d'euros aux banques d'Europe



Banque européenne d'investissement

La Banque européenne d'investissement (BEI) pourrait apporter jusqu'à 74 milliards d'euros de prêts en

deux ans, aux banques d'Europe, si son propre capital était renforcé. « *Le risque de réduction de l'effet de levier par les banques n'est pas négligeable et il est donc important de maintenir et même d'augmenter les prêts de la BEI à l'économie réelle par l'intermédiaire des banques* », a-t-elle expliqué dans un communiqué.

Nouvelobs • 07.11.2011 • [La BEI pourrait fournir 74 mds en deux ans aux banques](#)

## ● Réglementaire

### ●● Les régulateurs ont identifié 29 banques dites « systémiques » et leurs obligations

Les régulateurs ont identifié 29 banques dites d'importance « systémique » (SIFI). En effet, en raison de leur taille, elles représentent un danger pour l'ensemble de l'économie en cas de faillite. Parmi ces établissements, figurent BPCE, BNP Paribas, Crédit Agricole, Dexia et Société Générale, selon un communiqué publié par le Conseil de stabilité financière (FSB). En Europe, on retrouve également Barclays, Commerzbank, Credit Suisse, Deutsche Bank, HSBC, ING, Lloyds, Nordea, RBS, Santander, UBS et UniCredit. Aux Etats-Unis sont listées BoA, Bank of New York, Citi, Goldman Sachs, JPMorgan, Morgan Stanley et Wells Fargo ; et, enfin, en Asie, Bank of China, Mitsubishi UFJ, Mizuho et Sumitomo Mitsui. Cette liste sera actualisée chaque année, et publiée au mois de novembre, pour qu'y soit ajoutés ou supprimés des établissements financiers. Ces banques devront se conformer - dès la fin 2012 - à un régime de démantèlement en cas de difficultés. En outre, les SIFI auront des ratios de fonds propres durs de 1 à 2.5 points supplémentaires par rapport aux exigences de base de 7%, mais « *seules les banques de la « promotion 2014 » devront supporter la surcharge en capital en 2016* ».



News-Banque • 07.11.2011 • [G20: les régulateurs ont identifié 29 banques systémiques](#) • Agefi • 07.11.2011 • [Les banques systémiques soumises à une surcharge seront connues fin 2014](#)


## ●● Europe: « trop de taxes et de regulation » (Ackermann)

« Les banques européennes ne pourront pas supporter davantage de taxes et de régulation tout en assurant leur mission de financer l'économie », a déclaré le Président de Deutsche Bank, M. Ackermann. « Les banques [européennes] ont fait beaucoup, elles ont augmenté massivement leurs niveaux de capitaux et leurs liquidités, elles ont adaptés leur modèle économique et de rémunération », a-t-il souligné. Selon lui, de nouvelles mesures mettront les banques européennes « dans un[e] situation difficile face à la concurrence internationale ».

News-Banque • 07.11.2011 • [Europe: les banques « ne peuvent supporter » plus de régulation \(Ackermann\)](#)

## ● Internet

### ●● Etats-Unis : SaveUp lance son site Internet public (version bêta) récompensant l'épargne

 SaveUp annonce le lancement de son [site Internet public en version bêta](#), pour son programme de fidélité récompensant l'épargne. 18000 institutions financières américaines sont éligibles au programme SaveUp. Ainsi, leurs clients peuvent cumuler des « points » lorsqu'ils alimentent un compte d'épargne, remboursent un crédit ou encore consultent des contenus pédagogiques. SaveUp récompense les opérations financières « positives » en attribuant des prix.

Actuellement, neuf banques et établissements de crédit - dont **Bank of the West** et **Spectrum Federal Credit Union** - participent à un programme pilote visant à promouvoir SaveUp auprès de leurs clients.



pnewswire.com • 01.11.2011 • [SaveUp Announces Public Beta for Its Innovative Savings Rewards Program: Americans Who Bank at 18,000 Financial Institutions Can Now Receive Valuable Prizes for Saving Money and Paying Down Debts](#) • [Site SaveUp](#)

## ● Nouvelles offres

### ●● Etats-Unis : Wells Fargo lance le dépôt de chèque sur mobile pour les pros et entreprises



**Wells Fargo** lance le dépôt de chèque sur mobile pour ses clients pro et entreprises. L'option - directement intégrée à la [dernière version de l'application iPhone « CEO »](#) - permet aux entreprises de déposer leurs chèques en envoyant une photo du chèque pour encaissement.

Pour rappel, Wells Fargo a reçu les prix du « *Meilleur Internet bancaire pour les corporate et institutionnels en Amérique du Nord* » et de la « *Meilleure banque sur mobile en Amérique du Nord, pour 2011, dans la catégorie corporate et institutionnels* », par le magazine **Global Finance**.

Wells Fargo • 04.11.2011 • [Wells Fargo CEO Mobile Deposit Service Makes Banking Easier for Commercial and Corporate Customers](#)



## ●● Etats-Unis : Apple lance EasyPay

Apple fait un premier pas vers le paiement mobile en lançant « EasyPay », une fonction de paiement disponible sur l'Apple Store.

Pour l'instant, EasyPay ne permet de régler en magasin que certains [accessoires](#). Concrètement, le client doit capturer le code barre de l'article avec l'appareil photo de son iPhone et fournir son identifiant iTunes. La dépense est alors imputée sur la carte de paiement liée à son compte. Enfin, un reçu numérique est enregistré dans l'application.



C'est pas mon idée ! • 08.11.2011 • [Encore un pas d'Apple vers le paiement mobile](#)



Réussir ensemble



**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.