



## Sommaire

- **Derniers chiffres** ..... 1
- **Actualités**..... 1
  - 300 millions d'utilisateurs de mobile banking dans le monde ..... 1
  - BNP Paribas lance son SAV sur Facebook ..... 1
  - La Banque Postale AM se lance dans le financement de projets d'infrastructures et d'immobilier ..... 2
- **Règlementaire** ..... 2
  - Tous les pays ne seront pas prêts pour le lancement de Bâle III..... 2
- **Nouvelles Offres**..... 2
  - Société Générale lance SEPA Solutions - gestion de mandats ..... 2
  - BNP Paribas veut favoriser l'intégration de ses réseaux internationaux..... 2
  - Citi propose des offres personnalisées à ses porteurs de carte..... 3
- **Technologie**..... 3
  - uGenius propose la banque par visio-conférence ..... 3
  - mFoundry propose sa plate-forme de mobile banking nouvelle génération..... 3
- **Distribution** ..... 4
  - Le service de retrait sans carte de NatWest victime de fraude ..... 4
  - Le mobile banking a encore du mal à s'imposer en Inde..... 4
- **Moyens de paiements**..... 4
  - Les tarifs des cartes bancaires en hausse constante ..... 4
- **Fusions • Acquisitions • Partenariats**..... 5
  - AmEx et WalMart créent la banque Bluebird ..... 5
  - BNP Paribas pourrait céder son activité de gestion de patrimoine brésilienne..... 5

## ● Derniers chiffres ...



Boursorama : Evolution du CAC40 à 5 jours  
Mis à jour le 12.10.2012 à 17h40

## ● Actualités

### ● 300 millions d'utilisateurs de mobile banking dans le monde



Selon le journal de l'**American Bankers Association**, 85% à 90% de la population mondiale serait couverte par au moins un réseau mobile. Le *mobile banking* représenterait déjà 300 millions de clients, qui ne l'utilisent plus seulement pour effectuer des actions simples (comme vérifier ses comptes ou effectuer un virement), mais également comme un outil de gestion, de souscription de produits et de services bancaires. L'association estime que le nombre d'utilisateurs de *mobile banking* aura dépassé celui des utilisateurs de banque en ligne d'ici 2015, augmentant les ventes de produits financiers via mobile de 60%, tout en réduisant de 20% le coût d'acquisition client.

Visible Banking • 09.10.2012 • [Mobile Banking Reaches 300 Million Users, Will Overcome Online Banking By 2015](#)

### ● BNP Paribas lance son SAV sur Facebook



Après la réussite de [@BNPPARIBAS SAV](#), compte Twitter SAV disponible depuis novembre 2010, BNP Paribas a ouvert son SAV Facebook, "Besoin d'aide?". La banque aux 152 000 fans Facebook permet désormais aux utilisateurs du réseau social de poser leurs questions à une équipe de conseillers experts de la relation client 2.0. Ouverte à tous, la page



répond aussi bien aux questions des clients que des consommateurs anonymes.

Application Facebook • [BNP Paribas Net](#) • [Besoin d'aide ?](#) • [RelationClientMag](#) • 07.10.2012 • [BNP Paribas crée son SAV sur Facebook](#)

●● La Banque Postale AM se lance dans le financement de projets d'infrastructures et d'immobilier



La société de gestion de LBP, La Banque Postale AM (LBPAM), a obtenu de l'AMF l'autorisation de proposer une offre de gestion de fonds de dette. LBPAM fera un tour de table des investisseurs potentiels pour leur proposer de co-investir dans les actifs de deux domaines ciblés : les infrastructures et l'immobilier, domaines pour lesquels elle compte récolter 500 millions d'euros d'ici à la fin novembre.

Selon les chiffres de l'Union européenne, les besoins de financement atteignent 1 500 milliards d'euros d'ici à 2030 pour les infrastructures, et 100 milliards d'euros par an pour l'immobilier.

Les assureurs et les institutions de retraite et de prévoyance devraient saisir l'opportunité de diversifier leurs placements sur un produit ayant un couple rendement/risque attrayant, tout en s'assurant des revenus réguliers. LBPAM indique que la maturité-cible des investissements dans les infrastructures est de 11,5 ans, et de 6 ans pour l'immobilier.

La Tribune • 09.10.2012 • [La Banque Postale AM se lance dans le financement de projets d'infrastructures et d'immobilier](#)

## ● Règlementaire

●● Tous les pays ne seront pas prêts pour le lancement de Bâle III

Stefan Ingves, président du Comité de Bâle, a officiellement reconnu que « tous les pays ne seront pas prêts à temps ». A 12 semaines de l'échéance, seuls 7 des 28 pays seraient en mesure de tenir les engagements de Bâle III : la Suisse, le Japon, l'Australie, la Chine, l'Inde, l'Arabie Saoudite, et Singapour. L'Union européenne, tout comme les États-Unis, en est encore à l'étape de projet de loi. Depuis 2007, « Les banques ont fait des efforts significatifs pour stabiliser leur bilan », soulignent les analystes du

cabinet McKinsey. Malgré tout, « ces efforts ne se reflètent pas sur les résultats, notamment à cause de l'environnement macro-économique qui reste difficile. »

BankTech • 08.10.2012 • [Basel III Rules Set for Patchy Global Start](#) • Le Temps Finance • 09.10.2012 • [La Suisse fait partie des bons élèves dans la mise en œuvre de Bâle III](#)

## ● Nouvelles Offres

●● Société Générale lance SEPA Solutions - gestion de mandats



La *End Date*, date à laquelle seuls les virements et prélèvements SEPA pourront être échangés, est fixée au 1<sup>er</sup> février 2014. Pour être prêtes à passer ce cap, les entreprises doivent amorcer leur migration au plus tôt. Dans cette optique, Société Générale lance son offre « SEPA Solutions - gestion de mandats », permettant aux clients de passer au SEPA en limitant les impacts sur leurs données et procédures. La solution est adaptable à chaque environnement et propose entre autres des modules de conversion des bases d'autorisations de prélèvement en mandats SEPA. Disponible pour tous les pays, elle est accessible depuis tous les canaux de distribution (Internet, téléphone, agence) et interfaçable avec les systèmes d'information et sites Internet déjà en place.

BourseReflex • 09.10.2012 • [Société Générale lance SEPA Solutions développée en partenariat avec Atos Worldline](#)

●● BNP Paribas veut favoriser l'intégration de ses réseaux internationaux



BNP Paribas étend « Priority », sa première offre transversale à destination de la clientèle de particuliers aisés dans 3 nouveaux pays : l'Italie, le Luxembourg et la Turquie.

Déjà présente en Belgique depuis le début de l'année et en France depuis le mois dernier (après un pilote au mois de mai), cette nouvelle offre permet aux clients de ces pays de bénéficier des principaux services de la banque dans les quatre autres et de tarifs préférentiels dans les autres réseaux du groupe (Ukraine, Maroc et États-Unis).



« Cette catégorie est volatile et souvent multi-bancarisée. Grâce à notre offre, nous souhaitons devenir la banque principale de nos clients *mass affluent* », explique Martin Favre, responsable du développement de la banque de détail.

Le produit a reçu un très bon accueil en France depuis son lancement. Il a en effet été plébiscité par 83% des clients, et a généré plus de 15 500 adhésions. L'objectif global de 180 000 clients d'ici fin 2012 est déjà dépassé.

BNP Parisbas • 10.10.2012 • [Communiqué de Presse](#)  
• AGEFI • 09.10.2012 • [BNP Paribas veut favoriser l'intégration de ses réseaux internationaux](#)

●● Citi propose des offres personnalisées à ses porteurs de carte



Les clients de Citi peuvent désormais bénéficier d'offres promotionnelles de **Truaxis** (anciennement BillShrink) depuis leur espace en ligne. Ce nouveau programme de fidélité propose aux clients d'acheter des cartes cadeaux

pour un prix inférieur à leur valeur faciale (tel qu'un bon d'achat de 10 dollars valable sur **Amazon** acheté à moitié prix).

Les offres sont proposées automatiquement selon les habitudes de consommation des clients. Ainsi, seules les personnes ayant déjà effectué des achats avec leur carte Citi chez Amazon verront apparaître l'offre correspondante.

Si le principe se généralise aux Etats-Unis, les offres diffèrent entre les banques. Par exemple, **Bank Of America** permet de "charger" un deal sur sa carte, puis d'effectuer l'achat, la réduction étant reportée directement sur le relevé bancaire du client. De même, les clients d'**Allly Bank** bénéficient automatiquement du même système de cashback sur leur relevé lors de leurs achats dans les commerces partenaires de la banque.

My Bank Tracker • 02.10.2012 • [Citi Credit Card Customers Get Personalized Deals](#)

## ● Technologie

●● uGenius propose la banque par visio-conférence



uGenius est un fournisseur de solutions de banque par vidéo, qui propose déjà un système de visio-conférence en

agence. La nouvelle solution **uGenius Online Video Banking** va plus loin, et permet au client de contacter son conseiller financier depuis son salon. La solution permettra la visio-conférence avec l'ensemble des experts de l'établissement - crédit, patrimoine, investissements - 24/24h, tout en offrant une relation bien plus personnalisée qu'un call-center.

Les informations échangées sont cryptées, et la solution dispose d'un chat à double authentification afin d'assurer la confidentialité des informations transmises. La solution est actuellement en cours de test avec plusieurs banques à travers le monde.

BankTech • 09.10.2012 • [uGenius Enables Video Banking From the Comfort of Home](#)

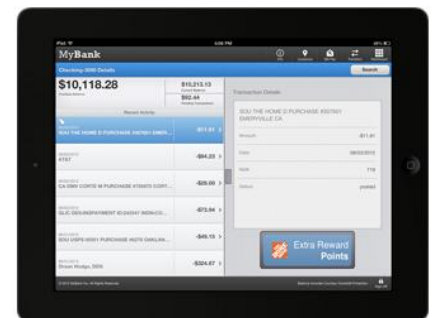
●● mFoundry propose sa plateforme de mobile banking nouvelle génération



**mFoundry**, fournisseur de solutions de mobile banking et m-paiement, a annoncé le lancement sa plateforme nouvelle génération : **Fin.X**.

Basée sur le cloud, cette solution de mobile banking présente deux atouts :

son architecture modulaire possède une très large gamme de services mobiles (e.g. ouverture de compte, gestion de compte, encaissement de chèques, gestion intégrée des cartes cadeaux et coupons) ; sa plateforme exclusive permet de proposer aux clients finaux l'accès à toute une liste de partenaires. Plus de 30 services sont déjà référencés.



Pour le Directeur Général de mFoundry, avec Fin.X, "le mobile banking va devenir le canal le plus rentable de l'établissement." mFoundry estime en effet un gain de 40% par client, grâce à une combinaison de réduction des coûts et augmentation de rentabilité.

Selon **Forrester**, le nombre d'utilisateurs du mobile banking devrait tripler dans les 5 années à venir, pour atteindre près de la moitié des clients américains.



mFoundry • 08.10.2012 • [communiqué de presse](#) • Web RTC World • 08.10.2012 • [mFoundry's Next Generation Mobile Banking Solution Accelerates Top-Line Revenue, Strengthens Loyalty, Increases Profitability](#)

## ● Distribution

### ●● Le service de retrait sans carte de NatWest victime de fraude



La banque britannique **NatWest** proposait depuis juin « **GetCash** », un service de retrait au GAB sans moyen de paiement. L'authentification se faisait par le biais de l'application mobile : il suffisait au client de s'authentifier sur l'application

et de choisir un montant à retirer, en échange de quoi l'application mobile fournissait un code à saisir sur le GAB.

Le service est aujourd'hui suspendu : en effet, une douzaine de clients se sont plaints de retraits frauduleux par GetCash. Une cliente, pas même abonnée au service, a subi 11 retraits frauduleux, pour un total de 950 livres en 3 jours. Selon la banque, les fraudeurs auraient utilisé la méthode du *fishing* pour usurper l'identité des clients : « nous sommes conscients de l'augmentation de la fraude utilisant le *fishing* pour accéder au service GetCash ; nous avons actuellement désactivé ce service, le temps d'augmenter le niveau de sécurité requis. Il sera réactivé dès que le niveau de sécurité sera rétabli ».

Pour rappel, le *fishing* consiste à envoyer un e-mail au client, en se faisant passer pour l'établissement bancaire (ou tout autre établissement) et à lui réclamer ses informations d'authentification.



C'est pas mon idée • 11.10.2012 • [Fraude sur le retrait sans carte de NatWest](#) • This Is Money • 11.10.2012 • [NatWest customers hit by fraudsters who use mobile app to steal thousands of pounds](#)

### ●● Le mobile banking a encore du mal à s'imposer en Inde

Parmi les 900 millions d'utilisateurs de mobiles en Inde, seuls 13 millions ont déjà utilisé des services bancaires sur mobile. Entre janvier et août 2012, seulement 25,6 millions de transactions ont été traitées sur ce canal. Le m-paiement permettrait de réduire considérablement les coûts pour les banques, dans un pays où 67% des transactions se font en numéraire.

Afin de stimuler la croissance de ce moyen de paiement, l'Inde s'est dotée d'une plate-forme interbancaire de paiement mobile accessible depuis 50 établissements, et a augmenté les plafonds journaliers de transaction. Stratégie payante, puisqu'entre 2011 et 2012, les transactions mobiles ont doublé en nombre, et augmenté de 174% en volume.

Visible Banking • 05.10.2012 • [Mobile Banking VS Cash In India: Only 13M Users, 49 Banks, 25.6M Transactions](#)

## ● Moyens de paiements

### ●● Les tarifs des cartes bancaires en hausse constante

Contrairement aux banques en ligne qui tirent le marché à la baisse en proposant des cartes gratuites à vie, les banques traditionnelles facturent de plus en plus cher leurs moyens de paiement. L'étude menée par **Choisir-ma-banque.com** révèle que le prix de la carte **VISA** internationale à débit immédiat a augmenté de 2.22% en un an. Depuis 2009, près de la moitié des banques a augmenté ce tarif plus fortement que l'inflation (5,09%) avec des hausses allant jusqu'à 40%.

Les baisses de tarif se cantonnent généralement à une réduction/gratuité uniquement la première année. Certains établissements lient le coût du moyen de paiement à l'utilisation qu'en fait le client : plus la carte est utilisée, plus la réduction sur la cotisation annuelle sera importante. L'équilibre est difficile à trouver pour les banques, entre le besoin de renforcer leurs fonds propres et les politiques globales visant à faire gagner du pouvoir d'achat aux français.

News Banques • 07.10.2012 • [Etude : les tarifs des cartes bancaires en hausse constante](#)



## ● Fusions ● Acquisitions ● Partenariats

### ●● AmEx et WalMart créent la banque Bluebird



**WalMart**, numéro un de la grande distribution aux Etats-unis, vient d'annoncer le lancement le **Bluebird**, nouvelle offre bancaire en partenariat avec **American Express**.

L'offre comprend un compte courant « basique », une carte de débit American Express, et une application mobile. Outre l'utilisation classique de la carte, Bluebird propose plusieurs services complémentaires, tels que le dépôt d'espèces aux caisses des Walmart, l'encaissement de chèques via l'application mobile, ainsi que les fonctionnalités du porte-monnaie mobile d'American Express : Serve (e.g. paiement P2P, comptes virtuels).



L'ouverture de compte se fait soit en ligne, soit en magasin via l'achat d'un pack de démarrage, sur le modèle des abonnements téléphoniques prépayés, auquel cas la carte permet une utilisation en mode prépayé, en attendant la validation de l'adhésion.

American Banker ● 11.10.2012 ● [Walmart and Amex Launch Prepaid Card Alternative](#) ● C'est pas mon idée ● 08.10.2012 ● [Bluebird : AmEx et WalMart créent une banque](#)

### ●● BNP Paribas pourrait céder son activité de gestion de patrimoine brésilienne

Après s'être séparé d'environ 10% de ses crédits en Amérique Latine, **BNP Paribas** serait en pourparlers avec **UBS** et la banque brésilienne **Banco Multiplo** pour leur céder son activité de gestion de patrimoine brésilienne, qui représente 7 milliards de reais d'actifs (3,47 milliards de dollars). Ce délestage participe d'une part à l'effort de la banque pour accroître ses ratios réglementaires et répond d'autre part aux problèmes d'accès aux financements en dollars auxquels les banques européennes ont eu à faire face avec la crise.

Trader-Finance.fr ● 08.10.2012 ● [BNP Paribas : en négociations pour céder son activité de gestion de patrimoine brésilienne](#)





**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.