



## Sommaire

- **Derniers chiffres ...** ..... 1
- **Actualité** ..... 1
  - Banque, Finance, Assurance & Crédit en ligne : Les internautes face aux services financiers (Etude) 1
  - L'édition 2011 de « World Retail Banking Report » a été publiée... .....2
  - Relation banques / clients : Comment regagner la confiance des clients ? (Etude) .....2
  - MoneyCenter de Boursorama Banque : les premiers retours d'expérience sont excellents !.....2
  - L'Euribor dollar : en test, en juin, dans 23 à 25 banques.....3
  - 3-D Secure n'a pas convaincu les e-commerçants... .....3
- **Réglementaire** ..... 3
  - « The Changing Shape of European Investment Management », l'état des lieux des nouvelles réglementations dans le secteur de la gestion d'actifs.....3
- **Technologie**..... 4
  - USA : La validation de découvert par SMS... .....4
  - Groupama Banque : un logiciel en ligne pour simuler un financement immobilier optimisant l'association PTZ+ et prêt bancaire.....4

## ● Derniers chiffres ...

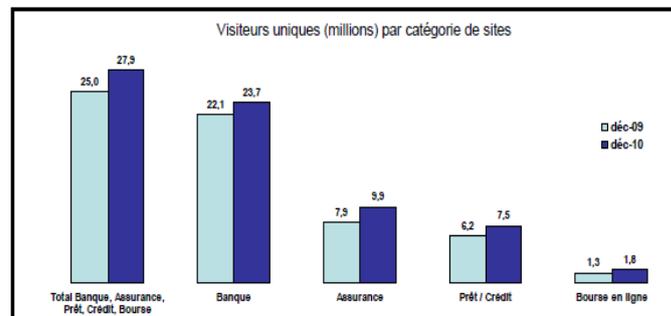


Boursorama : Mis à jour le 13.05.2011 à 14h18

## ● Actualité

### ● Banque, Finance, Assurance & Crédit en ligne : Les internautes face aux services financiers (Etude)

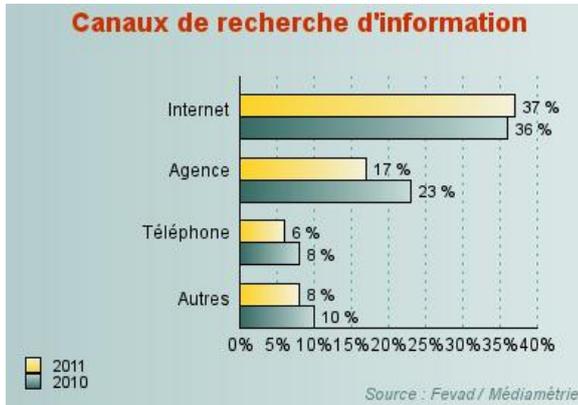
La Fevad a publié sa 4<sup>ème</sup> édition de « [Banque, Finance, Assurance & Crédit en ligne : Les internautes face aux services financiers](#) », lequel a pour but d'étudier les « *comportements multicanaux des internautes pour la gestion, la recherche d'information et la souscription* ». Il en ressort que les sites les plus consultés restent les sites bancaires avec 23.7 millions de visiteurs uniques (+7 % en un an).



Pour Marc Lolivier, Délégué Général de la Fevad, « l'étude démontre qu'Internet est (...) un outil incontournable et un passage obligé pour les Français au moment de souscrire à un service financier. Plus qu'une source d'information, Internet est devenu un outil de comparaison et d'assistance au choix d'autant plus



apprécié des consommateurs qu'il permet de gagner du temps et de bénéficier d'une plus grande autonomie ».



Fevad • 04.05.2011 • [Comportements multicanaux : 2 études à découvrir](#) • [Rapport : « Banque, Finance, Assurance & Crédit en ligne : Les internautes face aux services financiers »](#) • Tableau « Canaux de recherche d'information » : [Journal du Net](#)

## ●● L'édition 2011 de « World Retail Banking Report » a été publiée...

Capgemini, Unicredit et l'Efma ont publié la 8<sup>ème</sup> édition du « World Retail Banking Report ». Nouveauté 2011, un indice appelé CEI (« Capgemini Retail Banking Customer Experience Index ») qui mesure la satisfaction des clients selon « les principaux produits proposés, les étapes des transactions avec leurs banques et les différents canaux de distribution ». Selon cet indice, les banques obtiennent une note moyenne de 72.2 sur 100 pour la qualité de l'« expérience client » délivrée. Capgemini constate néanmoins qu'« il y [a] un écart entre ce que les banques estiment important pour leurs clients et ce que les clients considèrent comme primordial ». Une évolution du rôle de l'agence pour répondre aux nouveaux besoins des clients est donc préconisée. Jusqu'à maintenant l'agence est considérée comme le lieu où se résolvent les conflits et où l'on obtient des « produits complexes, tels que des prêts hypothécaires et des crédits ».

Capgemini • 10.05.2011 • [World Retail Banking Report 2011](#)

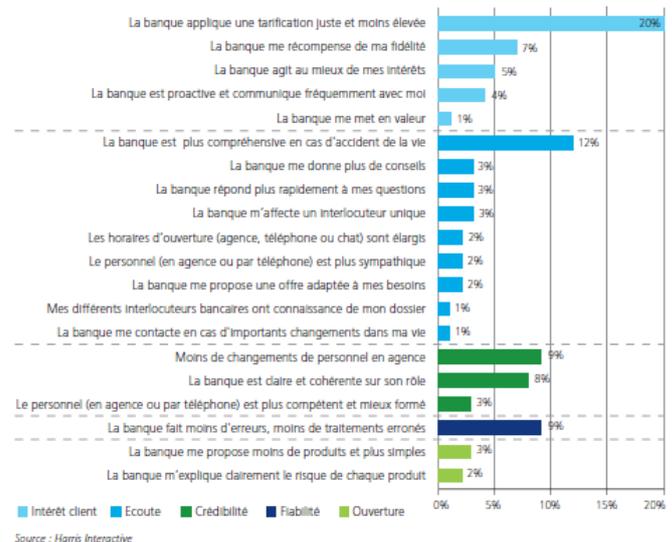
## ●● Relation banques / clients : Comment regagner la confiance des clients ? (Etude)

Une étude « [Relation banques / clients - Résultats 2011 - Comment regagner la confiance des clients ?](#) »

**Deloitte**

de Deloitte - s'appuyant sur une étude d'Harris Interactive - montre qu'en France, 43% des clients interrogés sont confiants dans le système bancaire, soit 4 clients sur 10. Une des solutions pour les banques serait d'« appliquer une tarification juste, moins élevée et affichée de manière plus claire » et que les conseillers de clientèle fassent preuve « d'une plus grande compréhension en cas d'accident de la vie, tel qu'un licenciement, le décès d'un proche ou un divorce ». Enfin, le « turnover » pratiquée au sein des agences bancaires serait à réduire.

Restaurer la confiance des clients : leurs attentes par domaine



Deloitte • Mai 2011 • Rapport : [Relation banques / clients - Résultats 2011 - Comment regagner la confiance des clients ?](#) • [Résumé des résultats](#)

## ●● MoneyCenter de Boursorama Banque : les premiers retours d'expérience sont excellents !

Boursorama Banque voit les premiers résultats de MoneyCenter, un service lancé début 2011 et permettant de consulter ses comptes bancaires - issus de différentes banques - sur une seule interface (cf. [Bulletin de veille n° 24 du 8 avril 2011](#)).





Selon un communiqué de la banque, repris par le blog « C'est pas mon idée ! », le service compte déjà 35000 inscrits pour plus de 50000 comptes agrégés. Les utilisateurs se connectent en moyenne une fois par semaine et la durée de session atteint les 22 minutes !

C'est pas mon idée ! • 10.05.2011 • [Un point sur MoneyCenter, le PFM de Boursorama Banque](#)

## ●● L'Euribor dollar : en test, en juin, dans 23 à 25 banques...

23 à 25 banques vont tester en juin un Euribor dollar, lequel concurrencera le Libor dollar. Ce nouvel indicateur interbancaire sera basé comme les autres taux Euribor sur les déclarations quotidiennes des banques. Si l'expérience se révèle concluante, un lancement sera prévu en septembre, en le modifiant si besoin. Pour information, le Libor est « *le taux auquel les banques estiment pouvoir emprunter* », alors que l'Euribor reflète « *le taux offert par les prêteurs* », i.e. un taux qui serait donc plus représentatif des conditions de marché.

L'Agefi • 04.05.2011 • [Les banques européennes contestent la suprématie du Libor dollar](#)

## ●● 3-D Secure n'a pas convaincu les e-commerçants...

Le nouveau système d'authentification bancaire 3-D Secure n'a pas convaincu les e-commerçants : « *48.2 % en sont équipés [dont] beaucoup de petits e-commerçants. Ce qui représente seulement 14.38 % des flux en commerce électronique* », estime Jean-Marc Bornet, **Groupe Cartes Bancaires**.

En contraignant la personne à réécrire un code différent à chaque achat, ce système d'authentification 'dynamique' sécurise le paiement, « *mais il complique et ralentit l'achat du client (...) [voire] frein[e] les achats d'impulsion* », indique Régis Bouyala, spécialiste des moyens de paiement. Il précise par ailleurs que « *le seul moyen de paiement vraiment sécurisé sur Internet serait le virement* ».



La Tribune • 29.04.2011 • [Les fraudes sur les paiements en ligne continuent de progresser](#)

## ● Réglementaire

### ●● « The Changing Shape of European Investment Management », l'état des lieux des nouvelles réglementations dans le secteur de la gestion d'actifs



State Street Corporation a publié un rapport intitulé « [The Changing Shape of European Investment Management](#) », lequel examine les nouvelles réglementations dans le secteur de la gestion d'actifs en Europe et l'impact de celles-ci sur le futur développement des produits. Selon ce rapport, la réglementation tend de plus en plus à protéger les investisseurs et crée donc de nouveaux challenges pour les gestionnaires d'actifs. Le rapport se termine sur un tableau récapitulatif toutes les réglementations européennes actuellement discutées dans le secteur de la gestion d'actifs, dont voici un extrait :

Regulation	In brief	Who it impacts	Current status
<b>Investor Compensation Scheme Directive (ICSD)</b>	Extending existing investor compensation measures to include UCITS and including all investing services and activities covered by MiFID	All providers and users of MiFID covered services and activities	Proposals made in July 2010. Implementation to be phased in from 2012 onwards
<b>Markets in Financial Instruments Directive (MiFID II)</b>	Revisits MiFID with a view to providing consumers of financial products with greater clarity, more thorough reporting and increased ethical standards, and addressing perceived weaknesses in the current MiFID framework (e.g., pre- and post-trade transparency)	Large parts of the financial services sector, including providers and consumers of retail investment products	Legislation expected Q2 2011



State street corporation • 09.05.2011 • Rapport: [The Changing Shape of European Investment Management](#)

## ● Technologie

### ●● USA : La validation de découvert par SMS...

Bank of America lance la validation de découvert par SMS. Le service proposera - même si le compte associé passe en débiteur - de valider la transaction, tout en précisant les frais de découvert qui seront appliqués. Le client pourra alors abandonner l'opération ou accepter les conditions qui lui sont proposées et faire confirmer le paiement auprès du commerçant.



L'Agefi • 04.05.2011 • [Les banques européennes contestent la suprématie du Libor dollar](#)

### ●● Groupama Banque : un logiciel en ligne pour simuler un financement immobilier optimisant l'association PTZ+ et prêt bancaire

Groupama Banque lance un simulateur de « *financement de projets immobiliers optimisant l'association PTZ + et prêt bancaire* » directement accessible sur son site Internet. Ainsi, le logiciel ISSOS permet de mieux appréhender le financement dont les clients peuvent bénéficier, alors que le calcul PTZ + et prêt bancaire est ordinairement compliqué pour un non-initié. De plus, le logiciel permet à la banque de « *reprendre (...) les dossiers initiés par ses clients sur internet, dans un contexte multi-canal en temps réel* ».

News Banque • 12.05.2011 • [Groupama Banque propose une nouvelle génération de logiciel sur Internet pour la simulation de financement de projets immobiliers](#)



**csaconsulting**  
BANQUE & FINANCE

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

csaconsulting est devenu en 15 ans un partenaire privilégié des principaux groupes bancaires et financiers, en France et à l'international. Cultivant une véritable alternative aux grands cabinets 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 Banque Multicanale & GRC, Performance des filières de production, Transformation des filières Flux, Fonctions Réglementaires et Pilotage Financier.

Notre philosophie : « Favoriser l'harmonie, le progrès commun, prendre le temps d'écouter avant de préconiser ! »

CSA CONSULTING • 37, RUE MARCEL DASSAULT • 92100 BOULOGNE  
©COPYRIGHT CSA CONSULTING- ALL RIGHTS RESERVED.