



## Sommaire

- **L'insolite de la semaine...** ..... 1
  - Un ancien restaurant transformé en agence bancaire très « cosy »..... 1
- **Actualités.....** 1
  - La BCE s'engage à poursuivre sa politique monétaire accommodante..... 1
  - Boursorama est la banque la plus populaire en France ..... 2
  - Image des banques : les mutualistes sortent du lot ..... 2
- **Nouvelles Offres.....** 2
  - La Maif relance son offre d'achat-crédit-assurance auto ..... 2
  - Klarna, acheter sur Internet, payer plus tard ..... 2
- **Distribution.....** 3
  - ANZ fait le lien entre les comptes personnels et ceux d'entrepreneur..... 3
  - PKO crée la banque mobile de 4<sup>ème</sup> génération 3
  - Royal Bank of Scotland teste le crowdsourcing .. 4
- **Réglementaire.....** 4
  - Les banques anglaises menacées d'une scission générale ..... 4
  - Réforme bancaire : adoption d'amendements sur la rémunération des banquiers..... 4
- **Conférence le 26 mars 2013.....** 5
  - Assurances et Mutuelles sur Internet ..... 5

### ● L'insolite de la semaine...

- Un ancien restaurant transformé en agence bancaire très « cosy »...

Quand **VisionBank** décide de convertir un ancien restaurant en agence bancaire, cela donne un résultat plutôt sympathique : les clients peuvent s'asseoir près du feu de cheminée, jouer avec le labrador *Scout* (la mascotte de la banque), aller chercher un soda dans le frigo... Et le PDG Dan Carey se met régulièrement au piano dans l'espace principal de l'agence !



American Banker • 04.03.2013 •  [Fargo's funky branch](#)

### ● Actualités

- La BCE s'engage à poursuivre sa politique monétaire accommodante

Erkki Liikanen, gouverneur de la Banque de Finlande et membre du conseil des gouverneurs de la BCE, a déclaré que la politique monétaire de la Banque centrale européenne (BCE) resterait accommodante dans un contexte de faiblesse économique et de tensions inflationnistes modérées.

"A l'horizon pertinent pour la politique monétaire, les tensions inflationnistes devraient demeurer contenues,



et les anticipations d'inflation restent fermement ancrées conformément aux objectifs de la BCE. Cela va permettre que la position en matière de politique monétaire reste accommodante", a indiqué Erkki Liikanen à la presse.

"L'ajustement du bilan, le chômage élevé et des conditions de financement tendues dans les pays en crise vont continuer de peser sur la croissance économique", a ajouté Erkki Liikanen.

ADVFN • 14.03.2013 • [Liikanen: la politique monétaire de la BCE va rester accommodante](#)

●● Boursorama est la banque la plus populaire en France



Boursorama a publié les résultats de deux enquêtes de satisfaction client, menées respectivement par le cabinet de conseil Bain & Company et l'institut de sondage Opinion Way, auprès de clients bancaires.

La banque en ligne a enregistré un « Net Promoter Score » (NPS) de +51 %, se positionnant ainsi comme la première banque en France sur cette mesure, la moyenne du secteur bancaire s'élevant à -13 %. Le concept de « Net Promoter Score » est un outil mesurant la propension des clients à recommander un produit ou une entreprise.

La satisfaction globale des clients à l'égard de Boursorama Banque atteint un niveau historique à 90 %, d'après le baromètre établi en janvier 2013 par Opinion Way. Dans cette étude, les clients plébiscitent la tarification avantageuse, la praticité, la sécurité et la performance du service en ligne, comme étant les caractéristiques principales de l'offre bancaire de Boursorama.

Cristal Banque • 13.03.2013 • [Boursorama Banque plébiscitée par ses clients](#)

●● Image des banques : les mutualistes sortent du lot

Dans le dernier baromètre trimestriel Posternak-Ifop, 3 banques se placent dans le top 10 des entreprises françaises bénéficiant de la meilleure image. Il semble que l'opinion établit une distinction nette entre un groupe de banques mutualistes et coopératives (dont le trio de tête formé par le Crédit Mutuel, la Caisse d'Epargne et la Banque Postale), et un pôle de banques dites « commerciales ».

LCL, BNP Paribas et Société Générale ferment donc la marche du classement des banques sur la base de

l'indice d'image. Le Crédit Agricole, à la fois intrinsèquement mutualiste mais ayant introduit en Bourse son organe central Crédit Agricole SA, semble pâtir de ses déboires en Grèce avec Emporiki.



Les Echos • 12.03.2013 • [Image des banques : les mutualistes sortent du lot](#)

●● Nouvelles Offres

●● La Maif relance son offre d'achat-crédit-assurance auto



Lancés en octobre dernier, les « Kits budget auto Maif » sont réédités du 11 mars au 6 avril prochain. A travers cette offre, la mutuelle propose un pack complet comprenant une voiture neuve moins chère (jusqu'à -35% de remise), un crédit auto déjà négocié et une assurance flexible.

Nouveauté cette année : la mutuelle accorde une remise de 150€ sur l'achat d'un véhicule et 75€ pour la souscription d'un crédit à ceux qui choisiront d'assurer leur véhicule à la Maif.

Argus de l'assurance • 11.03.2013 • [Auto : la Maif relance son offre d'achat-crédit-assurance](#)

●● Klarna, acheter sur Internet, payer plus tard



Initiative suédoise dont la genèse remonte à 2006, Klarna met en pratique le paiement à la facture... pour les achats en ligne ! Une idée qui achoppait jusqu'à présent sur l'impossibilité de récupérer l'argent dû en cas de fraude de la part d'un client.

Klarna prend ce risque à la place des entreprises qui vendent des biens ou des services en ligne, en échange d'un forfait. A charge pour la start-up de récupérer les



sommes dues. Elle récupère donc des informations sur le client (adresses postales et email, mais pas de numéro de carte bancaire), et d'autres données (heure de commande, nombre de produits...) pour procéder à une analyse comportementale du client. Cela permet de valider ou non l'achat du client, et donc son paiement à la livraison...

Pour assumer le risque à la place de ses clients, Klarna a dû demander une licence bancaire et respecter les exigences de transparence et de liquidité, au même titre qu'une banque. La start-up pourrait à terme concurrencer les PayPal, MasterCard et Visa...



Le Monde • 12.03.2013 • [Acheter sur Internet, payer plus tard : l'idée venue du froid](#)

## ● Distribution

●● ANZ fait le lien entre les comptes personnels et ceux d'entrepreneur



Les besoins des professionnels et chefs d'entreprises sont souvent délaissés par les banques, qui préfèrent se focaliser sur les particuliers, notamment dans les services mobiles. La banque australienne ANZ fait donc figure d'exception avec son application goMoney qui permet à ses clients d'accéder simultanément à leurs comptes individuels et à ceux de leur entreprise, pour la consultation et les paiements.

Cette initiative met en exergue l'opportunité commerciale que constitue cette « fusion » des deux mondes. La connaissance client en sort évidemment enrichie, mais il doit aussi être possible d'identifier les moments où les deux mondes s'entrecroisent et où une meilleure solution pourrait être proposée par la banque.

C'est pas mon idée • 11.03.2013 • [Particulier et entrepreneur : opportunités croisées](#)

●● PKO crée la banque mobile de 4<sup>ème</sup> génération



La banque polonaise PKO a mis à jour son application IKO, et annonce avoir lancé la banque mobile de 4<sup>ème</sup> génération. Ses clients vont pouvoir remplacer leur porte-monnaie et leurs cartes de crédit par leur téléphone. L'application permet l'envoi d'argent "P2P" (de "pair à pair"), le paiement en boutique et en ligne et le retrait d'espèces sur automate.

L'ensemble des fonctions proposées repose sur un système unique : quelle que soit l'opération, l'application va générer un code à 6 chiffres qu'il suffit ensuite de reporter, que sur le GAB, que sur le site de e-commerce, que sur le terminal de paiement du commerçant, pour finaliser la transaction.

L'universalité des usages de l'application IKO pourrait bien être un argument décisif pour son adoption par les consommateurs. Rares sont en effet les solutions qui ont ainsi le potentiel de remplacer totalement la carte bancaire (et les chèques). Voilà certainement une mauvaise nouvelle pour les réseaux Visa et MasterCard, mais aussi pour le paiement sans contact (NFC), qui avait pourtant le vent en poupe en Pologne, jusqu'à maintenant.



PLAĆ I WYPŁACAĆ  
TELEFONEM

Przekonaj się jak wygodnie jest życie bez portfela.





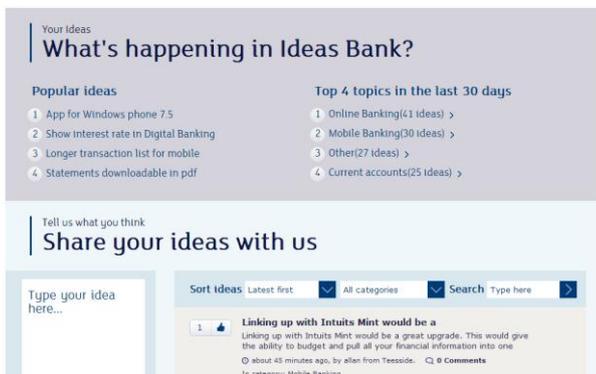
C'est pas mon idée • 09.03.2013 • [PKO crée la banque mobile de 4ème génération](#)

●● Royal Bank of Scotland teste le crowdsourcing



La banque britannique se lance à son tour dans le *crowdsourcing* avec un portail « banque d'idées » à destination de ses clients. Ceux-ci peuvent donner leurs idées sur la manière d'améliorer le service client.

Cette initiative est vue comme une tentative de la banque de remonter dans l'estime de ses clients suite à un amoncellement de mauvaise publicité et ses récents déboires informatiques notamment une mise à jour logicielle ratée l'an dernier, qui a causé un retard de dix jours dans le traitement des paiements et contraint la banque à mettre de côté £125 millions en compensation.



Finextra • 15.03.2013 • [Royal Bank of Scotland rolls out 'Ideas Bank'](#)

## ● Réglementaire

●● Les banques anglaises menacées d'une scission générale

La Commission parlementaire des standards bancaires réclame dans un rapport le découpage en deux de l'ensemble des banques britanniques, en cas de manquements de certaines d'entre elles au projet de loi Vickers.

L'objectif : éviter à tout prix qu'en cas de faillite d'une banque, le contribuable ne mette la main à la poche, comme cela avait le cas en 2008, avec l'injection de 65 milliards de livres (75 milliards d'euros) dans le sauvetage de Royal Bank of Scotland et de Lloyds Banking Group.

Bien sûr, reconnaît la Commission, une scission de la totalité des banques britanniques nécessiterait l'avis d'experts indépendants et serait du ressort du gouvernement et du parlement, et non du « simple » régulateur bancaire. Il n'empêche, cette nouvelle réclamation de la Commission parlementaire des standards bancaires représente un durcissement considérable du projet de loi Vickers.



La Tribune • 11.03.2013 • [Les banques anglaises menacées d'une scission générale](#)

●● Réforme bancaire : adoption d'amendements sur la rémunération des banquiers

Deux amendements à la réforme bancaire ont été adoptés à l'unanimité par la commission des affaires économiques du Sénat. Le premier porte sur le principe du « *say on pay* » et stipule que « l'assemblée générale ordinaire des actionnaires se prononce annuellement sur l'enveloppe des rémunérations de toutes natures des mandataires sociaux et des salariés dont les activités ont une incidence significative sur le profil de risque des banques (essentiellement les traders) ».

Le second amendement introduit des clauses dans les contrats de travail des traders prévoyant « en cas d'intervention d'un plan de résolution bancaire, les modalités de renoncement à tout ou partie de la rémunération variable ».

Ces amendements devront être ratifiés en séance publique à partir du 20 mars lors de l'examen du projet de loi de séparation et de régulation bancaire au Sénat.



**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.

News Banques • 13.03.2013 • [Réforme bancaire : Adoption d'amendements sur la rémunération des banquiers](#)

## 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](#))