



Sommaire

• Derniers chiffres ...	1
• Actualité	1
•• Salon e-commerce 2011 : Conférence de csaconsulting sur les réseaux sociaux, avec pour intervenant la Société Générale	1
•• Canada : Retour d'expérience de TD Bank sur l'utilisation des réseaux sociaux pour le service client.....	2
•• Publication d'une étude sur les paiements européens et sur la mise en place de la PSD et du projet SEPA	2
•• La Banque Postale se donne les moyens de conduire son développement commercial	2
• Réglementaire	3
•• Etats-Unis : JPMorgan Chase ne veut plus de Bâle III... ..	3
• Technologie.....	3
•• Publication de Foresight: «The future of Computer Trading in Financial Markets ».....	3
• Nouvelle Offre	3
•• BRED Banque Populaire lance « NotreBanque », un service de paiement P2P (version beta)	3
•• Caisse d'Epargne lance une offre pour les étudiants à 1 euro/mois et veut faire converger la banque en ligne avec les agences classiques	4
•• Monabanq : Plus les clients ouvrent un livret d'épargne, plus le taux d'intérêt augmente !.....	4
•• Misys GeoGuard : un « check-in » sur les réseaux sociaux pour autoriser les transactions bancaires et ainsi lutter contre la fraude.....	4

• Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 15.09.2011 à 15h35

• Actualité

•• Salon e-commerce 2011 : Conférence de csaconsulting sur les réseaux sociaux, avec pour intervenant la Société Générale



csaconsulting a animé une conférence intitulée « *Évolution des réseaux sociaux dans la banque (US et France) et place dans la distribution multicanale* » lors du salon e-commerce 2011. Julien Fursat et Yvon Moysan, respectivement Manager et Consultant Senior chez csaconsulting sont intervenus sur le sujet, tout comme Olivier Chedeville, Directeur de la Stratégie de Distribution Multicanale de la **Société Générale**.

Les « *besoins, freins et attentes des clients [des banques], [tout comme] le choix des médias sociaux en fonction des stratégies bancaires, [mais aussi] les étapes de l'implémentation d'une stratégie médias sociaux ainsi que leurs perspectives* » ont pu être appréhendés tout au long de la présentation. En outre, un comparatif entre les étapes des stratégies réseaux sociaux adoptées aux Etats-Unis et en France a permis de comprendre le positionnement actuel des banques vis-à-vis de ces réseaux. Certes, les réseaux sociaux sont « *une opportunité pour renforcer la relation client* », mais cette présence sur les réseaux sociaux doit être construite et répondre à des enjeux bien définis. Olivier



Chedeville, qui s'est exprimé sur l'exemple de la Société Générale, et notamment sur la place des réseaux sociaux dans la distribution multicanale a déclaré que se positionner sur les réseaux sociaux est « *une action avant tout relationnelle* » où « *l'écoute du client et la qualité des échanges* » sont au cœur de la démarche.

Salon e-commerce 2011 • 14.09.2011 • [Conférence « Évolution des réseaux sociaux dans la banque \(US et France\) et place dans la distribution multicanale »](#)

●● Canada : Retour d'expérience de TD Bank sur l'utilisation des réseaux sociaux pour le service client



La banque canadienne TD Bank a diffusé son retour d'expérience quant à l'utilisation des réseaux sociaux pour le service client. La solution de Radian6 lui permet de « surveiller » les médias sociaux et de détecter en temps réel les conversations qui la concernent. Ensuite, la banque aiguille les demandes sur le canal le plus adapté. Dans les faits, les questions générales sont traitées sur Twitter. Lorsque les demandes concernent un compte ou une opération bancaire, le client est re-dirigé vers un téléconseiller.

Les premiers retours chiffrés sont excellents ! Les demandes traitées sur Twitter ont augmenté de 25% par mois, soit plusieurs milliers d'échanges par mois. Il s'agit du média le plus adapté au service client, alors que TD Bank est aussi présent sur d'autres réseaux sociaux (Facebook, YouTube...). Actuellement, l'équipe Réseaux sociaux de TD Bank comprend une dizaine de personnes se relayant 7/7j de 6 heures à 23 heures.

Netbanker.com • Septembre 2011 • [New Tool Helps TD Bank Speed Social Media Queries to Reps](#) • C'est pas mon idée ! • 10.09.2011 • [TD Bank et médias sociaux : retour d'expérience](#)

●● Publication d'une étude sur les paiements européens et sur la mise en place de la PSD et du projet SEPA

Le Financial Services Club et Logica ont publié les résultats d'une étude menée entre juillet et août 2011 auprès de 360 acteurs internationaux (banques, consultants, fournisseurs de technologie...) sur « *l'état des lieux autour des paiements européens et de la mise en place de la Directive des Services de Paiement (DSP) et du projet SEPA* ».

Le rapport évoque notamment cinq domaines clés : le développement de l'Union Européenne, l'impact de la PSD et de SEPA, les relations entre les banques et les entreprises, et les risques de liquidité. Concernant la PSD et le SEPA, respectivement 50% et 30% des sondés considèrent qu'ils sont un succès. 70% des banques estiment même que « *l'objectif du projet SEPA sera atteint d'ici à 2017* ». Concernant le risque de liquidité, « *73% des banques interrogées connaissent leur exposition financière en cas de problème de liquidité* ». Dans la pratique, 39% sont « *en mesure de le faire avec une technologie ad hoc, dont 17% en temps réel* ».

Pour Nick Ford du groupe Logica : « *les nouvelles réglementations nécessitent l'analyse et l'affectation des liquidités - ainsi que la gestion des risques associés - sur les activités qui génèrent une demande de liquidité. Il est par conséquent essentiel que le coût des liquidités soit défini pour chaque élément du business plan d'une banque, notamment en matière de gestion de la gouvernance, de la stratégie, du capital et des liquidités* ».

News-Banque • 08.09.2011 • [Une étude montre que SEPA et la Directive des Services de Paiement progressent, mais alerte sur la gestion des risques de liquidité](#)

●● La Banque Postale se donne les moyens de conduire son développement commercial



La Banque Postale a publié un communiqué revenant sur ses résultats trimestriels, mais aussi sur la commercialisation de certains produits ou futurs services qu'elle proposera.

Ainsi, on apprend que la commercialisation de l'assurance dommages, lancée en décembre 2010 sur les canaux à distance et progressivement déployée dans les bureaux de poste entre juin et octobre 2011, totalise déjà 40 000 contrats en portefeuille au 30 juin 2011, dont 10 000 contrats souscrits via le seul canal Internet. Toujours dans le domaine assurantiel, La Banque Postale Assurance Santé (filiale à 65 % de La Banque Postale et à 35 % de La Mutuelle Générale) commercialisera une offre d'assurance santé à partir du 15 novembre via les canaux à distance de la Banque. La banque précise que « *pour accompagner le développement de cette nouvelle activité, La Banque Postale implante, à Lille, son Centre de Relation Clients, une plateforme d'expertise dans l'assurance santé* ». De plus, « *pour la prise en charge des contrats* ».



(souscription par téléphone, gestion des contrats et des prestations santé), La Banque Postale a fait appel au partenaire Solly Azar (Groupe Vespieren) ».

Par ailleurs, au niveau de son réseau, La Banque Postale procède actuellement au déploiement d'automates et de scanners permettant un encaissement des chèques le jour du dépôt. 2 500 bureaux seront équipés d'ici à juin 2012, ce qui permettra de numériser directement les chèques.

Enfin, La Banque Postale offrira, début 2012, à ses clients et prospects la possibilité de disposer d'« *une relation bancaire complète à distance* ». Les clients pourront notamment être accompagnés dans la souscription des produits par Internet et utiliser de nouveaux moyens de communication avec leur banque: chat, mail et visio rendez-vous.

Communiqué de Presse • 08.09.2011 • [La Banque Postale se donne les moyens de conduire son développement commercial](#)

● Réglementaire

●● Etats-Unis : JPMorgan Chase ne veut plus de Bâle III...

 La banque américaine JPMorgan Chase préconise l'abandon par les Etats-Unis des nouvelles règles bancaires Bâle III. Jamie Dimon, PDG de JPMorgan Chase, a notamment déclaré qu'il « *n'accepterait pas des règles qui sont ouvertement anti-américaines* » et que les régulateurs américains « *devraient aller [en Europe] et dire: ce n'est pas dans l'intérêt des Etats-Unis et [qu'ils] n'all[ai]ent pas les appliquer* ». Le commissaire européen Michel Barnier s'est dit quant à lui « *confiant* », estimant « *que les Etats-Unis tiendront leurs engagements internationaux* ».

News-Banque • 13.09.2011 • [Normes bancaires: Dimon \(JPMorgan\) ne veut plus de Bâle III, Barnier reste serein](#)

● Technologie

●● Publication de Foresight: « The future of Computer Trading in Financial Markets »

Foresight a publié un rapport, commandé par le gouvernement britannique, qui évalue les risques induits par l'automatisation dans le fonctionnement des marchés. Ce rapport intitulé « [The future of Computer Trading in Financial Markets](#) » se construit en trois chapitres. Le premier chapitre examine l'effet des échanges informatiques sur la stabilité financière. Il passe en revue les effets passés, et considère les éventuels risques futurs. En revanche, le deuxième chapitre examine les avantages que l'ordinateur a eu sur la liquidité des transactions, l'efficacité des prix et des coûts de transaction. Enfin, le troisième chapitre se concentre sur l'aspect technologique. En effet, le nombre de *traders* pourrait fortement chuter au cours des dix prochaines années, au profit d'une demande en développeurs d'algorithmes. Enfin, grâce à la prévalence du *trading* algorithmique les économies émergentes (Brésil, Russie, Inde, Chine...) pourraient bien devenir dans quelques décennies, des centres mondiaux d'échanges financiers.

Foresight • Septembre 2011 • 56 pages • Rapport: [The future of Computer Trading in Financial Markets](#)

● Nouvelle Offre

●● BRED Banque Populaire lance « NotreBanque », un service de paiement P2P (version beta)

 La BRED Banque Populaire lance son offre de paiement P2P (« de personne à personne ») nommée « NotreBanque ». Actuellement en version beta et accessible sur invitation uniquement, NotreBanque gère des transferts d'argent entre particuliers et propose des services complémentaires tels que l'organisation de collectes pour un événement, un projet ou un prêt informel. Le coût des opérations réalisées est dégressif en fonction du « score » de l'utilisateur. Les transferts effectifs sont réalisés directement par virement SEPA.

C'est pas mon idée ! • 08.09.2011 • [NotreBanque, les paiements entre amis selon la BRED](#)



●● Caisse d'Epargne lance une offre pour les étudiants à 1 euro/mois et veut faire converger la banque en ligne avec les agences classiques



Après avoir créé Monbanquierenligne en 2010, et déployé le concept vers 14 de ses 17 caisses régionales, la Caisse d'Epargne cherche à y attirer les étudiants de 18 à 25 ans avec une offre à un euro par mois comprenant « une carte de crédit internationale, un

découvert autorisé sans agios, des SMS d'alerte sur la situation du compte, et surtout la possibilité de joindre un conseiller par email, téléphone ou visioconférence ». Dans cette optique, la banque a créé une page Facebook et un compte Twitter permettant de souscrire à l'offre.



MonBanquier MonBanquierEnLigne

@carfab_liaud Bonsoir. Devenir client est extrêmement simple, je vais vous accompagner dans vos démarches afin de vous aider ;)

8 Sep

La banque prévoit également de faire converger la banque en ligne avec les agences classiques. « Nous sommes en train de faire en sorte que demain, les clients qui seront en agence puissent également avoir tous les services de la banque en ligne à travers leur agence physique. Il s'agit de fusionner les concepts d'e-banking et d'agence physique », prévient Olivier Klein, ajoutant que « cela devrait être effectif d'ici un an ou deux ».

L'Agefi • 09.09.2011 • [La Caisse d'Epargne mise sur les étudiants pour développer sa banque en ligne](#)

●● Monabanq : Plus les clients ouvrent un livret d'épargne, plus le taux d'intérêt augmente !



Monabanq lance une [opération bancaire du 14 septembre au 25 octobre](#) basée sur la

pluralité des souscriptions. En effet, plus les clients ouvrant un livret d'épargne sont nombreux, plus le taux d'intérêt augmente ! Ce n'est pas la première fois que Monabanq lance cette opération. Ainsi, l'engouement des clients pour cette formule l'avait précédemment amené à fixer le taux bruts de rémunération au seuil maximum de 6 %.

Du 14 au 15 septembre :



Monabanq • Du 14 septembre au 25 octobre 2011

●● Misys GeoGuard : un « check-in » sur les réseaux sociaux pour autoriser les transactions bancaires et ainsi lutter contre la fraude

Misys a annoncé le lancement de Misys GeoGuard. Ce service utilise les applications de géolocalisation proposées par les médias sociaux pour autoriser les transactions bancaires, et ainsi lutter contre la fraude. Concrètement, Misys GeoGuard agrège les services de localisation qui récupèrent, d'une part, la localisation géographique, et d'autre part, l'autorisation du client vis-à-vis de sa banque à être localisé via les « check-in » de son compte Facebook, FourSquare, Gowalla ou Tript. Pour Marc DeCastro, Research Director chez IDC Financial Insights, « les services de localisation devraient être une stratégie clé pour les services financiers ». Il ajoute que « les clients pourraient s'engager sur les réseaux sociaux avec les établissements financiers plus souvent grâce à cette promesse d'accès à la sécurité, laquelle les concerne plus que l'aspect marketing ». Le client peut également choisir d'autres options tels qu'enregistrer des zones sans restrictions, obliger le « check-in » avant l'approbation de toute transaction etc. Enfin, si le client ne préfère pas utiliser les réseaux sociaux, il peut passer par le site





Internet de la banque pour « déclarer » sa position.

PR Newswire • 14.09.2011 • *Misys GeoGuard aims to reduce cost of fraudulent transactions for banks and minimises consumer frustration when travelling*



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 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 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 ! »