



## Sommaire

● <b>L'insolite de la semaine...</b> .....	1
●● La blague d'une banque suisse sur l'inégalité salariale.....	1
● <b>Actualités</b> .....	1
●● Trophées Qualiweb 2013, relation client online ...	1
●● My coaching room ouvre ses portes .....	2
● <b>Nouvelles Offres</b> .....	2
●● PSA mise sur son livret d'épargne Distingo .....	2
● <b>Technologie</b> .....	2
●● Voir c'est croire : PrivatBank et les lunettes Google.....	2
● <b>Distribution</b> .....	2
●● L'innovation coopérative du Crédit Agricole .....	2
●● Banque Populaire et Caisse d'Epargne : la signature électronique se généralise en agence.....	3
●● Boursorama Banque lance le Prêt Personnel 100% en ligne.....	3
●● Les réseaux sociaux bousculent la relation client dans les services financiers : info ou intox ? .....	3
●● AIB ouvre une agence dédiée aux services numériques .....	4
● <b>Moyens de paiement</b> .....	4
●● City Bank Texas propose une solution de paiement de factures sur mobile .....	4
● <b>Fusions-Acquisitions • Partenariats</b> .....	4
●● BPCE boucle la vente de Meilleurtaux au fonds Equistone .....	4
●● Scor en passe de se renforcer aux US.....	5
● <b>Réglementaire</b> .....	5
●● La taxe sur les transactions financières "coûterait 7 milliards d'euros à Natixis".....	5
●● La taxe sur les transactions financières "va tuer une partie des activités bancaires".....	5

### ● L'insolite de la semaine...

#### ●● La blague d'une banque suisse sur l'inégalité salariale

Le 9 avril dernier se tenait la journée en faveur de l'égalité salariale aux Etats-Unis. A cette occasion, et en association avec la fondation Zürcher Frauenzentrale, une banque suisse, a mis au point une supercherie assez étonnante : sur chaque retrait effectué par un homme, ce dernier ne recevait que 80% de la somme désirée. Les 20% manquants correspondaient à l'écart de salaire, en faveur des hommes, constaté en Suisse.

Déconcertés, les clients s'excitent en vain contre la machine avant de comprendre la supercherie via le reçu de carte « Aujourd'hui, journée d'égalité salariale ... ».



7sur7.be • 12.04.2013 • [La blague d'une banque suisse sur l'inégalité salariale](#)

### ● Actualités

#### ●● Trophées Qualiweb 2013, relation client online



Société Générale est n°1 des trophées Qualiweb 2013 pour le secteur Banque & Finance et arrive au 22ème rang tous marchés confondus avec un score de 83.6%. La banque suivante est le Crédit du Nord au 43ème rang avec 80.3%.

« Cette marque de reconnaissance valorise le travail commun des équipes Société Générale coordonné au sein d'un dispositif multicanal efficient. Ce prix conforte également la capacité de la banque à déployer des stratégies de relation online pertinentes » précisent Emmanuel David et Julien Grandet qui ont reçu le prix au nom des équipes e-business, multicanal et relation client 2.0.

Cocedal Conseil • 16.04.2013 • [Classement des 50 meilleurs sites 2013](#)



●● My coaching room ouvre ses portes



**Société Générale** lance mycoachingroom.com, un site Internet qui a pour vocation l'accompagnement vers l'emploi en banque et finance. La communication sur l'ouverture de ce site a été exclusivement relayée sur Twitter.



Actualité Bancaire • 17.04.2013 • [My coaching room](#)

● Nouvelles Offres

●● PSA mise sur son livret d'épargne Distingo

Un peu plus d'un an après le lancement du livret Zesto par Renault Crédit International (RCI) et son succès (893 millions d'euros collectés en 2012), **PSA Banque** lance son livret d'épargne Distingo : un taux garanti à 5,5% en offre de lancement puis 2,3% et des sommes investies dans l'économie réelle.

La volonté de PSA Banque est de renforcer son modèle de financement et vise ainsi **400 millions d'euros d'encours pour 2013**. Selon Pierre Bergeron, analyste crédit spécialiste du secteur automobile chez Société Générale, « pour les constructeurs, la diversification des financements est un soutien pour les notations auprès des agences », « ces dépôts bancaires ont un avantage : ils sont stables dans le temps et n'ont pas de maturité, au contraire de la dette sur le marché ».



BFM Business • 15.04.2013 • [PSA mise sur son livret d'épargne Distingo](#)

● Technologie

●● Voir c'est croire : PrivatBank et les lunettes Google

**PrivatBank**, banque privée ukrainienne, se prépare à lancer une gamme complète d'applications bancaires pour les porteurs de lunettes intelligentes **Google Glass**.

Selon la banque, les clients portant ces lunettes high-tech pourront se connecter à leur compte, effectuer des paiements, faire des appels vidéo avec leur banquier et même ouvrir la porte de leur agence à l'aide de simples commandes vocales, de regards et de gestes.



Finextra • 17.04.2013 • [Seeing is believing : PrivatBank eyes Google Glasses](#)

● Distribution

●● L'innovation coopérative du Crédit Agricole

Au **Crédit Agricole**, l'esprit coopératif est au cœur de la stratégie du Groupe.



Le **village de l'innovation**, nouvelle plateforme de crowdsourcing permettant de faire découvrir les innovations de la banque aux internautes et de les faire participer au développement de nouvelles solutions. Il regroupe une communauté de créateurs et les projets peuvent être suivis de bout en bout. Cette plateforme va permettre de favoriser les échanges et de développer les bonnes idées entre les différentes entités du Groupe.

Le **CA Store**, au-delà d'une boutique en ligne, propose une réelle **expérience de co-création**. Le client est placé au centre des projets : il peut ainsi commenter, évaluer voire critiquer le catalogue d'applications. Le Crédit Agricole a alloué une équipe de **digiculteurs** (développeurs) dont la mission est de répondre et d'adapter rapidement leurs créations à la demande.



Le business model du CA Store est atypique : pour bénéficier de ces applications innovantes, le client doit disposer d'un Pass, à hauteur de 0,79€ le mois (10 applications) ou 1,99€ le mois pour un accès illimité.



Culture Banque • 14.04.2013 • [L'innovation coopérative du Crédit Agricole](#)

•• Banque Populaire et Caisse d'Epargne : la signature électronique se généralise en agence



Malgré la progression de l'utilisation des sites Internet et des applications mobiles, le **Groupe BPCE** constate que 90% des ventes sont encore réalisées en agence.

Fort de ce constat, le Groupe a décidé de déployer la signature électronique en 2013 pour permettre à ses clients de souscrire des produits bancaires de manière totalement dématérialisée sur Internet et en agence. Ces contrats auront la valeur d'originaux et seront juridiquement équivalents à des documents papiers.

Le client aura le choix de signer de manière physique ou numérique. Le processus est simple et fluide : le client s'identifie avec sa carte d'identité numérisée, un code envoyé sur son téléphone ou celui de sa carte bancaire. Le client authentifié manifeste ensuite son consentement en cliquant ou réalisant une signature manuscrite sur tablette. Un certificat numérique est établi et les documents signés sont mis à disposition du client dans un espace sécurisé de type « **coffre fort électronique** ». Jean-Yves Forel, Directeur Général en charge de la banque commerciale et de l'assurance, précise : « *Nous avons étudié le comportement des clients face à cette innovation et le taux d'acceptation est de 70%* ».

Le bénéficiaire est double : moins de documentation papier à stocker et la possibilité d'accéder à ces documents de n'importe quel appareil connecté à Internet. Pour la banque, ce dispositif permet l'économie de papier, la baisse des coûts d'archivage et la diminution des tâches administratives des conseillers.



L'express • 17.04.2013 • [Caisse d'Epargne et Banque Populaire : la signature électronique se généralise en agence](#)

•• Boursorama Banque lance le Prêt Personnel 100% en ligne



**Boursorama**, dans sa dynamique d'innovation, élargit son portefeuille d'offres et lance un crédit à la consommation 100% en ligne avec un taux promotionnel de lancement de 3,4%. Marie Cheval, Président Directeur

Général de Boursorama déclare « *Avec le Prêt Personnel, nous offrons désormais la gamme de produits 100% en ligne la plus complète du marché et répondons aux besoins de nos clients de façon simple, compétitive et innovante* ».

Outre le taux très attractif, le processus de souscription est rapide et innovant et constitue un avantage compétitif majeur. Après une réponse de principe immédiate, l'ensemble de la procédure de souscription s'effectue en ligne incluant même la signature du client. L'adhésion facultative à l'assurance emprunteur et les principales fonctionnalités de gestion du prêt seront également accessibles en ligne.



Boursorama.com • 16.04.2013 • [Boursorama Banque lance le Prêt Personnel 100% en ligne](#)

•• Les réseaux sociaux bousculent la relation client dans les services financiers : info ou intox ?

Quel que soit le secteur d'activité, les réseaux sociaux représentent un enjeu pour les entreprises au niveau de la notoriété, de l'image, de la connaissance client et de



la captation des flux. Même s'il paraît moins évident de « Liker » sa banque que sa marque de vêtements préférée, les banques et assurances y sont présentes et actives, notamment dans le cadre du SAV sur Twitter ou Facebook.

La relation entre le client et sa banque devient plus mature : en effet les clients ont accès à plus d'informations et peuvent aller jusqu'à mieux connaître l'offre que les conseillers. Pour les banques se pose alors la question de la valeur ajoutée et de la compétence du « Front ».

La grande majorité des acteurs présents sur les réseaux sociaux le sont pour l'instant dans une posture de couverture défensive : ils ne savent pas ce que leur présence peut leur rapporter, mais sont conscients de ce que leur absence pourrait leur coûter. Le ROI étant difficilement mesurable, l'enjeu se situe au niveau de la distribution des services financiers : « *comment développer et intégrer un nouveau format de vente à distance "sans contact" dans un univers beaucoup moins maîtrisé ou maîtrisable que le canal Internet "traditionnel" ».*



L'Agefi • 15.04.2013 • [Les réseaux sociaux bousculent la relation client dans les services financiers : info ou intox ?](#)

## ●● AIB ouvre une agence dédiée aux services numériques



La banque irlandaise AIB a inauguré le 16 avril son agence concept à Dublin baptisée « **The Lab** » (Learn About Banking) dans laquelle sont exposés tout le savoir-faire et les services numériques de la banque.

Cette agence offre aux visiteurs une palette d'outils riches allant des services bancaires traditionnels aux nouvelles technologies comme des iPads, iMacs et Internet sans fil.

Le but principal est d'encourager les clients à utiliser les services à distance et de leur faire vivre une meilleure expérience bancaire numérique.



Finextra • 16.04.2013 • [AIB ouvre une agence dédiée aux services numériques](#)

## ● Moyens de paiement

### ●● City Bank Texas propose une solution de paiement de factures sur mobile

**City Bank Texas** a lancé sa solution de paiement de factures sur mobile. Le process est simple : le client prend sa facture en photo via l'application **Picture Pay**, saisit le montant et la date de paiement. **Picture Pay** exécutera automatiquement le paiement via **Allied Payment Network**.

Plus de 40% des clients de **City Bank Texas** ont déjà adopté l'application mobile !

Finextra • 15.04.2013 • [City Bank Texas launches Picture Pay mobile bill payment service](#)

## ● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

### ●● BPCE boucle la vente de Meilleurtaux au fonds Equistone



**Equistone Partners**, fond d'investissement détenu et géré par l'ancienne équipe de **Barclays Private Equity**, et **BPCE** sont parvenus à un accord définitif sur la **cession de Meilleurtaux**, filiale du groupe mutualiste spécialisée dans le courtage de crédit immobilier.

Les négociations avaient débuté en février 2012 pour un accord signé le 16 avril 2013.

**meilleurtaux.com**

Les Echos • 16.04.2013 • [BPCE boucle la vente de Meilleurtaux au fonds Equistone](#)



●● Scor en passe de se renforcer aux US



Après le rachat de Transamerica Re deux ans auparavant, Scor est en lice pour racheter les activités de réassurance vie américaines de Generali.

Generali souhaite finaliser la cession en mai et en attend entre 800 millions et 1 milliard de dollars.

Si Scor remporte la vente face à Reinsurance Group of America (RGA), il pourrait asseoir sa **domination sur le marché américain** de la réassurance vie et passerait selon les analystes de JPMorgan « *de la deuxième place, avec 17% de parts de marché, à la première ex aequo avec RGA qui a 26% de parts de marché* ».

Fin 2012, le marché américain représentait 39% des revenus de Scor.

L'Agefi • 18.04.2013 • [Scor en passe de se renforcer aux Etats-Unis](#)

● Réglementaire

●● La taxe sur les transactions financières « coûterait 7 milliards d'euros à Natixis »

Le Directeur Général de **Natixis**, Laurent Mignon, s'est exprimé au sujet de la taxe sur les transactions financières et de ses conséquences sur les banques, et sur Natixis en particulier.

Selon lui, il s'agit d'une « *idée absurde* » qui « *pourrait paraître une bonne idée si elle était appliquée de façon globale, c'est-à-dire à toutes les banques du monde* ». Il ajoute que « *Pour Natixis seul, si cette taxe se met en place telle qu'elle est envisagée, elle représenterait une charge de 7 milliards d'euros alors que notre chiffre d'affaires est de 6 milliards d'euros* ». Pour le Crédit Agricole le coût serait de 17 milliards d'euros.

Laurent Mignon a également commenté la transparence bancaire concernant les paradis fiscaux nouveau cheval de bataille de François Hollande. Il assure « *ne rien avoir à cacher* » et « *ne pas avoir besoin des paradis fiscaux pour ses clients* ». Selon lui les banques ne sont pas « *les acteurs d'une évasion fiscale organisée* ».



bfmtv • 12.04.2013 • [La taxe sur les transactions financières « coûterait 7 milliards d'euros à Natixis »](#)

●● La taxe sur les transactions financières « va tuer une partie des activités bancaires »

De nombreuses banques, inquiètes des conséquences de la future taxe européenne sur les transactions financières, ont publié le coût de cette dernière qui serait supérieur à leur chiffre d'affaires donc intenable. Six associations dont la FBF ou Paris Europlace ont alerté Berçy contre ce projet européen.

Cependant, le Commission de Bruxelles assume parfaitement les conséquences d'un tel projet et a même intégré dans son étude d'impact : « *une décote de 70% a été appliquée pour tenir compte de toutes les activités qui seront soit stoppées, soit délocalisées à cause de cette mesure.* ».



bfmtv • 16.04.2013 • [La taxe sur les transactions financières « va tuer une partie des activités bancaires »](#)



**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.