



Sommaire

| | |
|--|---|
| • Derniers chiffres | 1 |
| • Actualité | 1 |
| •• Crédit Agricole modernise son approche client d'ici à 2012..... | 1 |
| •• Bâle III : « la période d'observation doit servir à une réflexion sur les ratios de liquidité » (Christian Noyer) | 2 |
| •• Ossiam : J-M Lachaud nommé Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne..... | 2 |
| •• Les tarifs bancaires quasi-stables en 2011 (+0.67%) | 2 |
| • Réglementaire | 2 |
| •• Réforme de la fixation des taux d'usure : une victoire du lobbying des établissements de crédit !.. | 2 |
| • Internet..... | 3 |
| •• Société Générale lance son nouveau site internet pour les professionnels et TPE | 3 |
| • Nouvelles Offres..... | 3 |
| •• BNP Paribas CIB lance une application iPad « MobileMarket » | 3 |
| •• Société Générale Cross Asset Research lance une application iPad « SG Research » | 3 |
| •• Etats-Unis : American Express lance « Serve », un système visant à concurrencer Paypal..... | 4 |

• Derniers chiffres ...



Boursorama : Mis à jour le 31.03.2011 à 14h29

• Actualité

•• Crédit Agricole modernise son approche client d'ici à 2012



Le projet de refonte de la relation commerciale est testé actuellement dans huit caisses **Crédit Agricole**, et cela jusqu'au début 2012, date à laquelle l'expérience sera généralisée.

L'approche client sera modernisée à travers deux projets. Le premier, nommé « Relation client 2.0 », a pour objectif de « *déployer les meilleures pratiques développées ici ou là en matière de formats d'agence bancaire ou encore d'encadrement des conseillers clientèle* ». Quant au second projet, il est relatif aux douze engagements clientèle pris le 9 février 2011, i.e. « *la fin du commissionnement par produit des conseillers - déjà pratiqué dans certaines caisses -, des bonus pour les clients fidèles, ou la possibilité de résilier sans frais un contrat au-delà des délais réglementaires* ».

L'Agefi • 24.03.2011 • [Les caisses de Crédit Agricole modernisent leur approche client](#)



●● Bâle III : « la période d'observation doit servir à une réflexion sur les ratios de liquidité » (Christian Noyer)

Christian Noyer, gouverneur de la **Banque de France**, souhaite la modification des ratios de liquidité qui doivent être appliqués dans le nouveau cadre réglementaire Bâle III. Selon lui, la période d'observation de 2011 à 2015 doit être utilisée pour « *corriger (...) certains aspects du calibrage des ratios de liquidité et de transformation* ». « *Une réflexion doit s'engager sur la structure [des] ratios [à court terme et à long terme]* », a ajouté Danièle Nouy, Secrétaire générale de l'ACP. M. Noyer a précisé que dans la liste des actifs éligibles à ces ratios, « *il y a une concentration très forte sur les titres d'Etat. Or, (...) les titres d'Etat ne sont pas forcément les actifs les plus sûrs et les plus liquides en toutes circonstances* ».

News-Banque • 30.03.2011 • [Bâle III: Noyer favorable à des modifications des ratios de liquidité](#)

●● Ossiam : J-M Lachaud nommé Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne

Ossiam Paul-Marc Lachaud est nommé Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne d'Ossiam. Cette société de gestion, filiale de **Natixis Global Asset Management**, prévoit notamment de lancer ses produits en mai 2011.

News-Banque • 24.03.2011 • [Paul-Marc Lachaud est nommé Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne d'Ossiam](#)

●● Les tarifs bancaires quasi-stables en 2011 (+0.67%)

Les tarifs bancaires des dix services de base ont peu augmenté en 2011 (+0.67%), selon une étude de **choisirmabanque.com**.



Parmi les cinq établissements les moins chers, les quatre premières places sont tenues par des **banques en ligne** et la cinquième par **La Banque Postale**. La principale raison est que « *[les banques en ligne] n'ont pas de réseau d'agences à gérer et donc des frais de fonctionnement moins importants. Mais surtout elles ont des politiques commerciales agressives pour conquérir*

des parts de marché », précise Ludovic Herschlikovitz, PDG de choisirmabanque.com. Cependant, « *la gratuité risque à terme de disparaître lorsqu'elles auront acquis des parts de marché significatives* ».

Classement des 20 banques les moins chères du marché 22/03/11

| Classement | Banques | Total 2011 | Évolution 2010/2011 |
|------------|---|------------|---------------------|
| 1 | ING DIRECT | 0 € | 0% |
| 2 | Boursorama Banque | 18 € | -41,94% |
| 3 | Fortuneo | 28 € | 0% |
| 4 | Monabanq | 64,50 € | 0% |
| 5 | La Banque Postale | 65,45 € | 0% |
| 6 | AXA Banque | 66,40 € | 0% |
| 7 | Groupama Banque | 66,45 € | 0% |
| 8 | Allianz Banque | 74,40 € | 0% |
| 9 | Crédit Agricole Nord Est | 75,91 € | 4,14% |
| 10 | Banque Populaire Sud Ouest | 75,99 € | 2,70% |
| 11 | Crédit agricole Touraine et Poitou | 76,12 € | 0% |
| 12 | Caisse d'Épargne Lorraine Champagne-Ardenne | 77,47 € | 0,52% |
| 13 | Caisse d'Épargne Bretagne | 77,75 € | 20,60% |
| 14 | Barclays | 78 € | 0% |
| 15 | Crédit Agricole Franc-Comtoise | 79,20 € | 0% |
| 16 | Crédit Agricole Aquitaine | 80,45 € | 1% |
| 17 | Banque de Savoie | 81,09 € | 0% |
| 18 | Crédit Agricole Centre Loire | 82,10 € | 1,36% |
| 19 | HSBC | 82,80 € | 0% |
| 20 | CA Centre France | 84 € | 0,24% |

■ Au moment de l'étude, Axa Banque lance une campagne publicitaire pour une offre «frais bancaires remboursés»
■ Évolution en 2010/2011 supérieure à 0%

Infographie : **LE FIGARO** - fr
Boris Philippart

Source : choisirmabanque.com

AFP • 23.03.2011 • [Les tarifs bancaires quasi-stables en 2011 sur les dix services de base \(étude\)](#) • Le Figaro • 23.03.2011 • [Les vingt banques les moins chères du marché](#)

● Réglementaire

●● Réforme de la fixation des taux d'usure : une victoire du lobbying des établissements de crédit !

Le **Ministère de l'Economie** vient de publier un arrêté sur les nouveaux seuils applicables pour la fixation des taux d'usure, ainsi qu'un autre sur les mesures transitoires relatives à la réforme de l'usure. Ce dernier arrêté prévoit que les taux d'usure - sept taux d'usure correspondant à sept catégories de prêts - déterminés sur la base du montant des prêts octroyés ne seront mis en place qu'à compter du 1^{er} avril 2013, après une période de transition de deux ans débutant le 1^{er} avril 2011.

Durant ce laps de temps, « *les établissements de crédit pourront continuer à refuser la demande de souscription*



d'un prêt personnel à un consommateur [moins onéreux pour le consommateur, mais plus rentable pour le banquier], tout en lui proposant simultanément un crédit renouvelable facturé à un taux supérieur» dénonce le site **News-Banque**. Celui-ci prévoit également une forte augmentation des dossiers de surendettement déposés à la **Banque de France** d'ici à 2014.

Legifrance • 18.03.2011 • [Arrêté du 22 mars 2011 portant mesures transitoires pour la détermination des taux de l'usure pour les prêts n'entrant pas dans le champ d'application des articles L. 312-1 à L. 312-3 du code de la consommation](#) • News-Banque • 24.03.2011 • [Réforme du mode de détermination des taux d'usure : la blague de Bercy pour le 1er avril !](#)

● Internet

●● Société Générale lance son nouveau site internet pour les professionnels et TPE



Société Générale a lancé son nouveau site internet dédié aux professionnels et TPE. La banque a souhaité « *une nouvelle approche par besoin-client (l'essentiel au quotidien, les financements, la prévoyance et l'assurance, l'épargne retraite,...)* ». Le nouveau site propose notamment « *un espace transactionnel sécurisé Progéliance Net plus simple et plus clair [et] la possibilité de gérer ses comptes Pro et Perso sur le même outil Internet* ».

Communiqué de Presse • 28.03.2011 • [Société Générale lance son nouveau site internet dédié aux professionnels et TPE, plus simple, clair, pédagogique et pratique](#)

● Nouvelles Offres

●● BNP Paribas CIB lance une application iPad « MobileMarket »



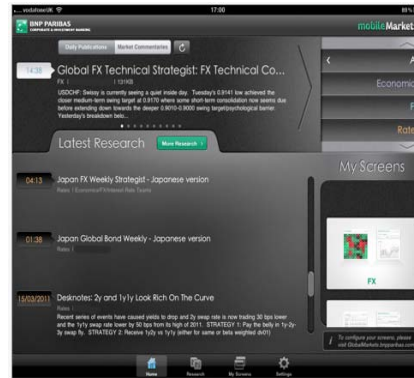
BNP PARIBAS
CORPORATE & INVESTMENT BANKING

BNP Paribas Corporate & Investment Banking lance

une nouvelle application iPad personnalisable grâce à 28 « widgets ».

L'application iPad « MobileMarket » permet de consulter les « *produits, services et publications de Recherche que BNP Paribas propose dans différentes classes*

d'actifs », dont Currency Radar, Trade Ideas, Credit Indices' Winners & Losers et FX Forecasts.



Communiqué de Presse • 28.03.2011 • [BNP Paribas Corporate & Investment Banking présente MobileMarkets, son application iPad personnalisable](#) • itunes • [MobileMarkets by BNP Paribas](#)

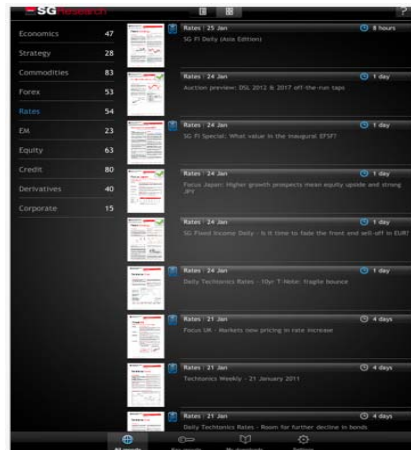
●● Société Générale Cross Asset Research lance une application iPad « SG Research »



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
Cross Asset Research

Société Générale
Cross Asset Research

annonce le lancement de son application iPad « SG Research » permettant un accès aux publications de la banque de financement et d'investissement. Cette application destinée aux clients institutionnels leur permet « *un accès instantané aux publications sur l'ensemble des classes d'actifs et des secteurs, une lecture et sauvegarde offline des publications consultées et un accès aux Key Reports via une page dédiée* ».



Communiqué de Presse • 29.03.2011 • [Société Générale Cross Asset Research lance son application](#)



[ipad « SG research » à destination de ses clients institutionnels](#)

transférer de l'argent entre membres via leurs smartphones, en indiquant simplement leur adresse e-mail et un identifiant ».

●● Etats-Unis : American Express lance « Serve », un système visant à concurrencer Paypal

News-Banque ● 29.03.2011 ● [American Express lance une plateforme de paiement par internet ou téléphone](#) ● Site Serve.com ● [Welcome to serve](#) ● Facebook ● [Pay with serve](#)



American Express (Amex) a annoncé le lancement d'un système de paiement électronique - appelé « Serve » - visant à concurrencer Visa, Mastercard et Paypal. Serve pourra être alimenté par un compte courant, par une carte bancaire ou en recevant de l'argent d'un autre compte Serve. Il permet d'effectuer des achats en ligne, mais également de payer dans les magasins acceptant l'Amex grâce à une carte prépayée et rechargeable. Enfin, « *aux Etats-Unis et bientôt dans le reste du monde, [Serve] permet de*



Réussir ensemble



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 ! »