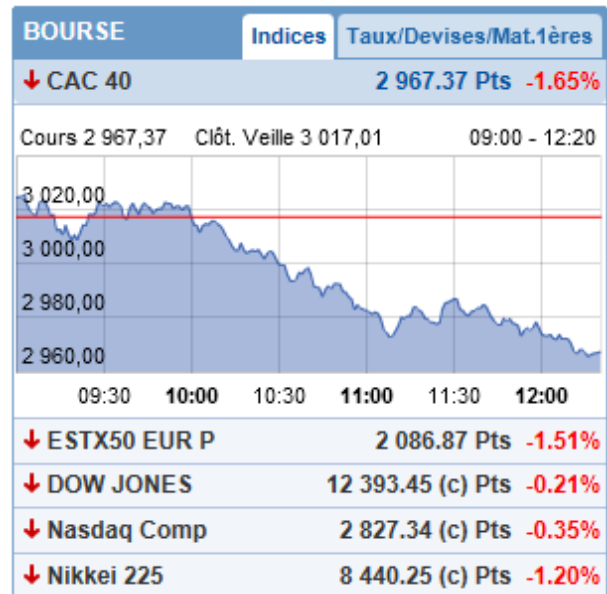




## Sommaire

- **Derniers chiffres** ..... 1
- **Actualité** ..... 1
  - Le plafond du Livret A sera double... ..... 1
  - Quel est l'avenir des agences bancaires ? ..... 1
  - Caisse d'Epargne « décloisonne » la banque en ligne ..... 2
  - Un an après son lancement, Tookam a réussi son envol ! ..... 2
- **Réglementaire** ..... 3
  - Le Conseil des prélèvements obligatoires lance une enquête sur la fiscalité des entreprises du secteur financier ..... 3
- **Technologie**..... 3
  - Etats-Unis : Simple lance son application iPhone 3
  - BNP Paribas Guadeloupe dematerialise l'entrée en relation client ..... 3
  - Amérique du Nord : Grâce à la signature électronique, d'ici deux ans, le téléphone mobile sera un moyen plus sûr de contracter un crédit ou obtenir une carte de crédit ..... 4

## ● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 01.06.2012 à 12h21

## ● Actualité

### ● Le plafond du Livret A sera doublé...

La ministre du Logement, Cécile Duflot, a confirmé que le plafond des dépôts sur le Livret A, actuellement de 15 300 euros, sera doublé pour permettre la construction de logements sociaux. La date à laquelle cette mesure s'applique n'a pas été communiquée.

News-Banque ● 31.05.2012 ● [Immobilier : Cecile Duflot confirme le doublement du plafond du Livret A](#)

### ● Quel est l'avenir des agences bancaires ?

« Les banques ne réalisent l'essentiel de leurs résultats que sur une minorité de clients. Le segment vraiment rentable de la clientèle des particuliers pourrait ne pas dépasser 40%, voire 20% dans certains cas, 70% du PNB est réalisé avec 30% des clients - 50% des comptes ont une contribution négative », explique Eric Charpentier, DG de Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE).





En réalité, malgré un contexte de plus en plus multicanal, les coefficients d'exploitation des banques ne s'améliorent guère en raison des « frais de structures » ou plutôt « de personnel ».

« Le développement des accès virtuels est indissociable d'une présence physique visible pour rassurer les clients sur la matérialité du dispositif qui est derrière. Et contrairement à ce que l'on pourrait penser, plus un client utilise notre site Internet, plus il fréquente son agence ».

Des coefficients d'exploitation qui stagnent	
Réseaux France	Coefficient d'exploitation (T1 2012)
BNP Paribas	60,1 %
Banques Populaires	67,1 %
Caisses d'Épargne	67,0 %
Caisses régionales du Crédit Agricole	53,6 %
LCL	60,9 %
Société Générale*	65,8 %

\*Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama Source : sociétés

La difficulté pour la banque est donc de re-définir le rôle de l'agence, mais aussi de décliner les tendances issues des usages Internet (des évaluations sur tablette tactile à la Société Générale, des bornes interactives chez LCL, des directeurs d'agences BNP Paribas équipés d'iPhone pour s'approprier les réseaux sociaux et comprendre leurs clients...). En réalité, aujourd'hui, les conseillers pratiquent le « techno-accompagnement ». Ils sont devenus des « commerciaux multicanal » (Caisse d'Épargne).

Agefi Hebdo • du 17 au 23 mai 2012 • Agences bancaires : Pourquoi les garder

## ●● Caisse d'Épargne « décroissance » la banque en ligne

Selon un sondage de l'Ifop en 2011, « 42 % des Français affirment qu'ils accepteraient de souscrire à un produit ou service bancaire en ligne, 54 % privilégieraient une banque où le mode relationnel serait axé sur le conseiller attiré, et seuls 12 % une banque en ligne ». Il s'avère donc difficile pour les banques de concilier les attentes des clients.



Pour Christine Fabresse, directrice du développement Caisse d'Épargne : « La banque, ce n'est pas de la grande distribution ! [Les] clients ont besoin de conseils personnalisés, veulent

que leur banquier soit disponible et accessible, tout en choisissant leurs canaux de contact ». C'est pourquoi la banque a décroché les rapports conseillers-clients. Christine Fabresse explique que la Caisse d'Épargne a « débranché les plateaux téléphoniques : les clients ne peuvent plus subir les appels 'tapez 1, pour consulter vos comptes, tapez 2, pour parler à un conseiller !' ». En outre, la banque a revu sa notion de la banque en ligne en créant « une agence 100% à distance, Monbanquierenligne. Ce n'est pas une agence sur Internet, mais une agence à distance, conçue comme une agence classique, avec un directeur et des conseillers clientèle ». Enfin, la banque s'est positionnée sur les réseaux sociaux, même si la directrice du développement concède qu'il est « invisageable d'[y] faire de la vente », pour le moment.

Les Echos • 03.04.2012 • [BPCE décroissance la banque en ligne](#)



## ●● Un an après son lancement, Tookam a réussi son envol !

Un an après son lancement, Tookam, banque en ligne du Crédit Agricole Pyrénées Gascogne, compte « 1300 clients pour 15 millions d'euros d'épargne gérées ». « Nous sommes en avance sur notre objectif de 8000 clients en 2014 qui prévoyait une étape à 500 clients à l'issue de la première année puis à 2 500 en 2013 », se réjouit Sébastien Salvador. « 89.6% des utilisateurs sont prêts à recommander Tookam à leur entourage. (...) Nous nous concentrons (...) sur notre démarche solidaire, le pilier phare de ce projet ». Et, en effet, en un an, près de 10 millions de Tookets ont été distribués à plus de 300 associations.

Tookam en quelques chiffres :

55 000 : Nombre d'échanges Chat avec des Clients ou des non-Clients. Cet outil de relation est devenu indispensable. D'abord surprenant, il conquiert ensuite les utilisateurs par sa réactivité, sa spontanéité et sa décontraction, « L'essayer c'est l'adopter » !

1 400 : Nombre d'internautes qui suivent Tookam sur Facebook, Twitter et Google+. Complémentaires de la relation bancaire, ces espaces communautaires deviennent les premiers réseaux de prescripteurs de Tookam !

1 923 602 : Nombre de Tookets distribués par les Clients Tookam : « Des produits canons, c'est bien ! Des produits canons et solidaires, c'est mieux ! ». Le Tookets ([www.tookets.com](http://www.tookets.com)) est devenu aujourd'hui le pilier de l'engagement des Clients vis à vis de Tookam.

0 (Zéro) : Nombre d'Euros dépensés en achat d'espaces publicitaires.

89,6 : Pourcentage de Clients prêts à recommander Tookam à leur entourage (chiffre issu d'enquêtes de satisfaction semestrielles). La satisfaction Client et la qualité du conseil sont primordiales, seulement une 20aine de Clients a décidé de clôturer ses comptes.

La Tribune • 19.04.2012 • [Tookam, l'oiseau rare de la banque en ligne](#) • Tookam • [Tookam.com souffle sa première bougie : premier bilan et perspectives !](#)



## ● Réglementaire

### ●● Le Conseil des prélèvements obligatoires lance une enquête sur la fiscalité des entreprises du secteur financier

Le Conseil des prélèvements obligatoires vient de lancer une enquête sur « les prélèvements obligatoires sur les entreprises du secteur financier », à savoir les banques, les assurances, les fonds d'investissements et les mutuelles-santé. L'objectif est de « mettre à plat » la fiscalité du secteur bancaire, « exonéré en partie de TVA, mais qui acquitte une taxe sur les salaires et une autre sur les 'activités financières' ». Cette nouvelle taxe sur les 'activités financières' a officiellement pour objectif de « dissuader les banques à la prise de risques excessifs ». Cependant, fixée à 0.25% des fonds propres, elle alourdit considérablement la fiscalité des banques. Le rapport du Conseil des prélèvements obligatoires sera remis au Président de la République, lequel envisage déjà « d'augmenter de 15% l'impôt sur les bénéficiaires des banques ».

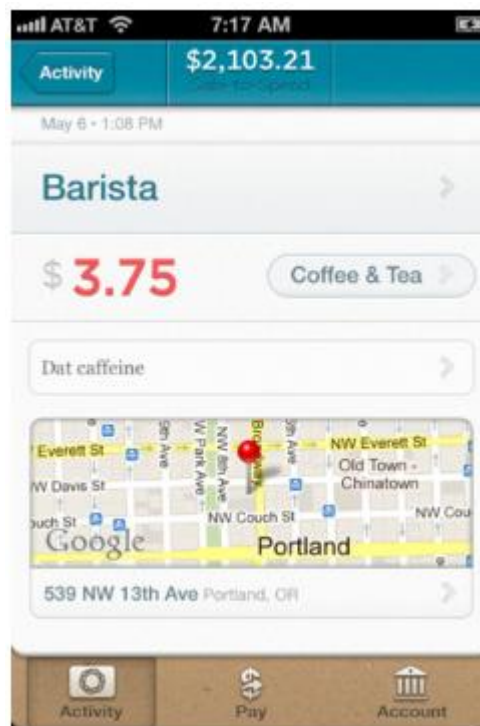
Challenges ● 26.04.2012 ● [La fiscalité des banques va être remise à plat](#)

## ● Technologie

### ●● Etats-Unis : Simple lance son application iPhone



Simple (ex- Bank Simple) a lancé son application iPhone. En plus d'intégrer les fonctions déjà disponibles sur le site Internet - i.e. le « Safe to Spend », la consultation enrichie des transactions (ex : « Sterling Coffee, USD 7.50, Two cappuccinos made by Ryan »), la géolocalisation du commerçant, la catégorisation des opérations avec la possibilité d'ajouter des commentaires, le moteur de recherche intelligent, la possibilité de payer les factures, d'effectuer des virements, une fonction « appeler le service client » et de rappel, etc. - l'application propose des fonctions spécifiques à la mobilité tels que le dépôt de chèque, la géolocalisation des distributeurs de billets, la prise en compte en temps réel d'une transaction, la validation de transactions « sensibles » via une notification et son traitement en temps réel.



Simple ● 09.05.2012 ● [Announcing the simple iPhone App](#)

### ●● BNP Paribas Guadeloupe dématérialise l'entrée en relation client



BNP Paribas Guadeloupe, filiale à 100% de BNP Paribas, a finalisé son projet de dématérialisation de documents utilisés pour l'Entrée En Relation client (EER). Dans un premier temps, Sima a numérisé « plus de 800 000 pages, composées notamment d'actes de crédit ainsi que de garanties en cours, avec un code barre permettant l'identification de chaque dossier et facilitant leur indexation ». En parallèle, l'outil de GED de DocuWare a été mis en place. Il permet le traitement de l'Entrée En Relation client. Enfin, la tablette de signature manuscrite électronique « Wacom STU-520 » de Wacom rend dorénavant possible la dématérialisation des contrats sortants, grâce notamment à la capture de « [la] signature comportementale, [laquelle tient] compte de différents facteurs et conditions de signature, tels que la vitesse et la pression ».

Décision-achats ● 07.05.2012 ● [BNP Paribas Guadeloupe dématérialise la signature client](#)



●● **Amérique du Nord : Grâce à la signature électronique, d'ici deux ans, le téléphone mobile sera un moyen plus sûr de contracter un crédit ou obtenir une carte de crédit**

*minutes. Le bénéfice est énorme pour tout le monde: la banque, le commerçant et le client», explique Michael Laurie, cofondateur et responsable de la planification pour Silanis.*

Lapresse.ca • 30.04.2012 • [L'e-signature pourrait changer le monde des affaires](#)



The most widely used e-signature solution™

Selon Silanis Technology, « d'ici deux ans, votre téléphone mobile pourrait devenir un moyen plus sûr

d'acheter un produit, de contracter une hypothèque ou d'obtenir une carte de crédit ». En effet, la signature numérique, ou e-signature, a été appliquée à 600 millions de documents, en 2011, devenant la solution de signature numérique la plus utilisée en Amérique du Nord. Des banques nord-américaines, tels RBC et US Bank, y ont recours chaque jour, mais aussi l'US Army et l'ensemble du gouvernement américain. « Remplir les formulaires, obtenir l'historique de crédit, signer ici, ici et ici, ça peut prendre des heures, alors qu'avec une solution de signature électronique, ça ne prend que 2



Réussir ensemble



**csaconsulting**  
BANQUE & FINANCE

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

**csaconsulting** est devenu en plus de 16 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 CRM & Distribution Multicanal, Performance des filières de production, Transformation des filières Flux, Fonctions Réglementaires et Pilotage Financier.