



## Sommaire

- **Derniers chiffres ...** ..... 1
- **Actualité** ..... 1
  - Emprunts des banques françaises auprès de la BCE en augmentation ..... 1
  - Livret A : Pas de relèvement du taux d'intérêt au 1<sup>er</sup> mai 2012..... 1
  - Moody's repousse à mai sa décision sur les banques européennes... ..... 2
  - Le Cedicam devient Crédit Agricole Cards & Payments..... 2
  - Société Générale a réorganisé ses métiers de *transaction banking* ..... 2
  - Etats-Unis: le paiement mobile redéfinit le monde des paiements... ..... 2
- **Internet**..... 3
  - Tradeo, une nouvelle plateforme de « trading social » ..... 3
- **Technologie**..... 3
  - Portlogic Systems commercialise officiellement son kiosque de demande de crédit en libre service « m2Kiosk »..... 3
  - CRM : l'intelligence artificielle pour un meilleur conseil ..... 4
- **Nouvelles Offres**..... 5
  - Finance islamique : un contrat d'assurance-vie d'ici fin avril ..... 5
  - MasterCard lancera une offre de deals nommée « MasterCard Offers Services » ..... 5

## ● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 20.04.2012 à 12h06

## ● Actualité

### ●● Emprunts des banques françaises auprès de la BCE en augmentation



Les emprunts des banques françaises auprès de la **Banque centrale européenne (BCE)** ont augmenté de 24.4 milliards d'euros

entre mi-mars et mi-avril 2012, pour atteindre 170.5 milliards d'euros, selon la **Banque de France**. Depuis août 2011, le montant des emprunts des banques françaises auprès de la BCE a été multiplié par 7.65, alors que les sommes déposées - soumises à intérêts - ont été multipliées par 15.5.

News-Banque • 18.04.2012 • [Banques/France: Emprunts auprès de la BCE en hausse de 24 Mds d'euros](#)

### ●● Livret A : Pas de relèvement du taux d'intérêt au 1<sup>er</sup> mai 2012



Le gouverneur de la **Banque de France**, Christian Noyer, ne proposera pas au Ministre de l'Economie de relever le taux de rémunération du Livret A et du

Livret de Développement Durable (LDD). En effet, même si l'inflation est de 2.2% en un an, « *quand on regarde l'inflation (...) depuis la fin de l'année dernière,*



elle (...) est passée de 2.4% à 2.2%, hors tabac », a souligné M. Noyer, estimant, dès lors, qu' « il n'y a pas de raison de changer » le taux.

Le Figaro • 13.04.2012 • [Livret A: pas de relèvement du taux \(BdF\)](#)

## ●● Moody's repousse à mai sa décision sur les banques européennes...



Moody's Investors Service

L'agence de notation **Moody's Investors Service** a repoussé à début mai sa décision sur les banques européennes. En février dernier, « *Moody's* avait annoncé qu'elle envisageait d'abaisser à court terme les notes de 114 banques européennes, en raison de la crise dans la zone euro et de la baisse de la note de plusieurs États du Vieux continent ». *Moody's* avait placé « sous surveillance » la note des grandes banques françaises (**BNP Paribas, Société Générale, Crédit Agricole, Natixis...**).

Les Echos • 16.04.2012 • [Moody's donne un peu de répit aux banques européennes](#)

## ●● Le Cedicam devient Crédit Agricole Cards & Payments



Le Cedicam, GIE du **Crédit Agricole**, se transforme en société commerciale et se renomme **Crédit Agricole Cards & Payments**. Grâce à sa nouvelle plate-forme multibanque et multidevise - conforme aux exigences du SEPA et « capable de traiter la monétique, la personnalisation des cartes bancaires, les virements et prélèvements SEPA ainsi que le *cash management* » - le **Crédit Agricole Cards & Payments** pourra proposer ses services à d'autres banques et surtout à l'international.

Agefi • du 5 au 11 avril 2012 • *Le Cedicam change de nom et s'ouvre à l'Europe*

## ●● Société Générale a réorganisé ses métiers de transaction banking



**Société Générale** a réorganisé le 1<sup>er</sup> janvier 2012 ses métiers de *transaction banking* en créant un pôle **Global Transaction Banking (GTB)**. Celui-ci recouvre le *cash management*, les opérations de commerce international (*trade finance*), l'affacturage (via la **Compagnie Générale d'Affacturage**) et le

*correspondent banking* (règlement-livraison du *cash*). « *L'objectif est de favoriser le fameux 'cross-selling'* » explique **Thierry Roehm**, responsable *trade finance* chez **Société Générale**.

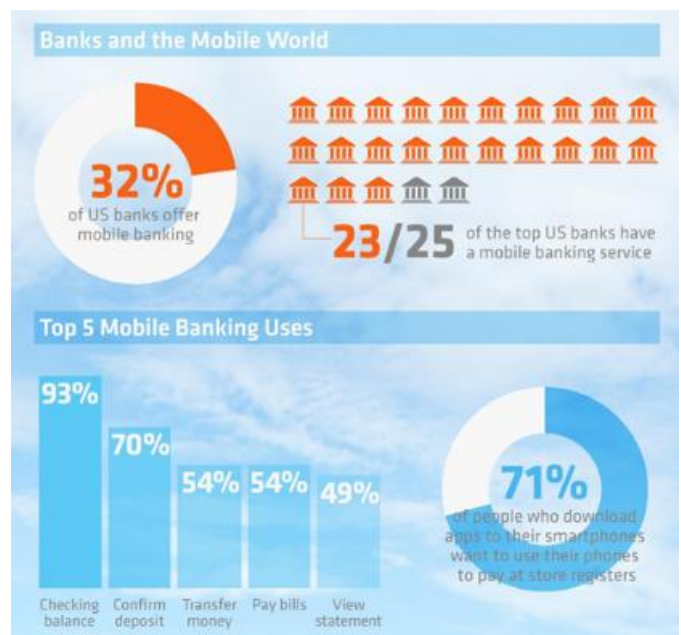
Pour **Robert Le Bourgeois**, directeur adjoint *corporate 'cash management'*, la banque a pour objectif de « *simplifier la vie du client, qu'il s'agisse de mettre en place les projets 'cash management' comme d'effectuer le suivi des opérations de paiement et d'encaissement, y compris à l'étranger, en apportant des réponses rapides et techniques* ».

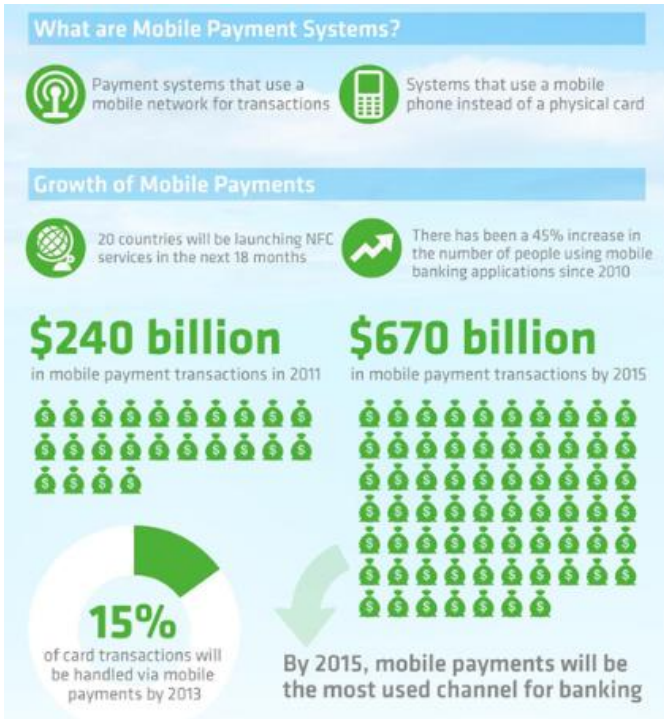
Par ailleurs, la banque va mettre en place un site Internet ('import-export solution'), fin juin, qui offrira aux entreprises françaises « *un ensemble de services en lien avec le commerce international* », explique **Thierry Roehm**. La seconde étape sera « *la refonte de [la] gamme de financements à l'international* » pour un lancement avant fin 2012.

Agefi • du 5 au 11 avril 2012 • *Société Générale se rapproche des entreprises via les transactions*

## ●● Etats-Unis : le paiement mobile redéfinit le monde des paiements...

**Truaxis** estime qu'« *avec les investissements de Google et Apple [dans le paiement mobile] et l'augmentation des usages de banque sur mobile, le paiement mobile devrait prendre son envol en 2012* » aux Etats-Unis.






Truaxis • 29.03.2012 • [The Rise of Mobile Payments](#)

## • Internet

### •• Tradeo, une nouvelle plateforme de « trading social »

 Une nouvelle plateforme de « trading social » nommée Tradeo a été lancée. Cette plate-forme de trading sur les marchés de devises permet de rester connectée à ses positions comme le sont les brokers.

Du côté des fonctionnalités, les informations de marché (cours, analyses historiques, actualités...) sont directement intégrées dans le site et les utilisateurs peuvent suivre leurs positions et ordres. La fonction « Cloud Sync » permet d'actualiser un portefeuille en temps réel grâce à des connexions directes aux principales plates-formes de trading en ligne.

Concernant les fonctionnalités « sociales », l'utilisateur peut établir des relations avec des « amis » virtuels et consulter leurs positions et transactions. Il peut aussi poster des informations (images, vidéos...) sur son « mur » ou apposer des « like » aux informations publiées par ses « amis » ; mais aussi discuter en privé avec ses contacts via un tchat et une messagerie. Enfin, chaque activité peut être partagée sur Facebook et Twitter.

FXWeek • 02.04.2012 • [New social networking site will allow FX traders to connect to their peers - and to trade](#)  
• <http://blog.tradeo.com/>

## • Technologie

### •• Portlogic Systems commercialise officiellement son kiosque de demande de crédit en libre service « m2Kiosk »

 Portlogic Systems commercialise un kiosque de demande de crédit en libre service nommé « m2Kiosk ». Cet appareil - déjà testé par la banque turque Akbank - est aujourd'hui commercialisé





# LE BULLETIN DE VEILLE

## DE

### CSA CONSULTING

20 AVRIL 2012

N°75 - 4/6

officiellement aux institutions financières et de crédit.

Pour réaliser une demande, le client insert sa carte de paiement dans la machine, saisi son code PIN, puis sélectionne le prêt qu'il souhaite souscrire. L'appareil prend ensuite une photographie du client, scanne les pièces justificatives et demande au client d'apposer sa signature « manuscrite » sur une tablette tactile.

### Identification Scan

Customers photo is taken

Identification is scanned

Signature is captured



Le dossier est transmis électroniquement à la banque. Le client est ensuite informé de l'accord de prêt par SMS. Il doit alors finaliser la transaction sur le kiosque, à savoir : imprimer le contrat, le signer - avec un stylo cette fois-ci - et faire un « dépôt » du contrat dans la machine.

### Print

The kiosk prints a hardcopy



### Sign

Client signs printed copy



### Deposit

Deposits form into kiosk



Le kiosque édite ensuite une carte sur laquelle est placée la somme. Le client n'a plus qu'à la retirer à n'importe quel distributeur de billets (DAB).

Portlogic Systems • Avril 2012 • [m2kiosk application acceptance kiosk](#)

## CRM : l'intelligence artificielle pour un meilleur conseil



Yseop a développé un logiciel d'intelligence artificielle capable « de dialoguer et de rédiger en langue naturelle des commentaires ou préconisations, à partir de données collectées directement dans le système d'information de l'entreprise ou bien par le biais d'un formulaire ».

Il s'agit « d'industrialiser l'expertise et le conseil sans le dénaturer », explique Jean Rauscher, DG d'Yseop.

Dans son fonctionnement, « Yseop Rules » joue le rôle de moteur d'« inférence » où sont décrites les règles métier. « Yseop Dialog » collecte ensuite « les données manquantes, les communique au moteur de règles, qui les intègre dans son raisonnement, puis génère en temps réel une interface utilisateur en langage naturel d'après les règles de dialogue ». Enfin, « Yseop Text » génère des rapports, préconisations, comptes rendus... dans le format choisi : txt, pdf, ppt...

La solution Yseop a été testée durant plus de 6 mois par les conseillers clientèle de la Banque Populaire, et cela « dans le but d'accélérer la prise de connaissance du client ».

**Client Part. :** 1234567 **Relation bancaire :** Mme DUJARDIN SOPHIE, 45 ans Médecin, Marié, Sociétaire ou SCOM

**Scénario en cours :** 3 (Solde) 11 (Solde) 21 (Solde) 31

Comptes à vue et livrets	Comptes équilibre et épargne	Plus annuels	Plus à terme	Plus à court terme
Comptes à vue et livrets : 8,1	Comptes équilibre et épargne : 690	Plus annuels : 15 - 4%	Plus à terme : 2 237,95 - 10%	Plus à court terme : 0 3%

**Revenus / Charges au 07/03/2011**

Total ressources mensuelles (€)	490
Total charges mensuelles (€)	490
Taux de Charges / Revenus	117,5%
Capacité d'épargne mensuelle	0,0%

**Actions en suspens**

Client	Actions en suspens	Importance	Date d'échéance
M. Paul Dupuis	Proposition assurance vie	+++	21/02/2005
M. Patrick Lamy	Proposition carte revolving	+++	12/10/2005
Mme Sophie DUJARDIN	Proposition Plan d'Épargne Retraite Personnalisé	+++	11/01/2005
Mme Marie Dupuis	Proposition CDD	++	22/10/2005
M. Alan Dupont			

**Événement : proposition retraite**

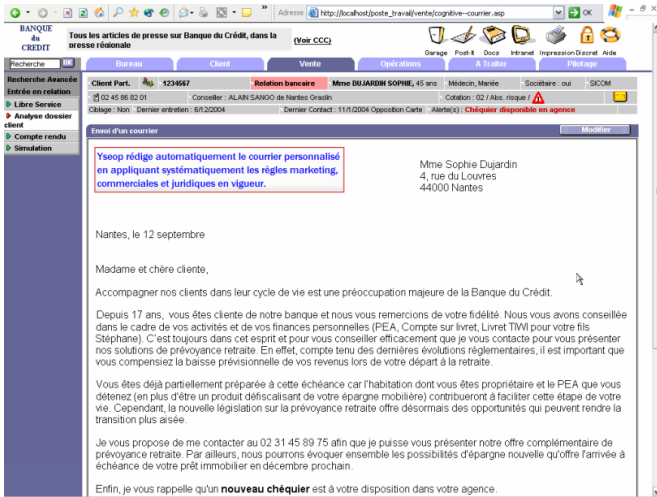
Madame Dujardin a 45 ans et ne possède aucun équipement de préparation à la retraite.

A notre connaissance :

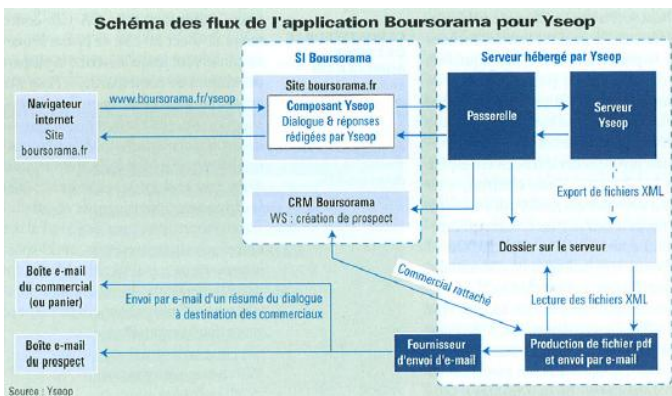
- Elle a 1 enfant (Stéphane, 7 ans)
- Elle est médecin spécialiste, ses derniers BNC sont de 120 000 euros annuels
- Elle n'a pas de contrat Madelin
- On estime sa capacité d'épargne mensuelle à 3000 euros. Includit d'un crédit immobilier arrivant à échéance le 12 décembre prochain (capacité d'épargne supplémentaire de 1 000 € par mois)
- Elle est probablement intéressée par un produit permettant des réductions d'impôt

**Processus commerciaux proposés**

- Présenter à Madame Dujardin le PERP **Retraite Verte**
- Introduire les avantages d'un contrat **Valeur Prévoyance**
- Par ailleurs, proposer éventuellement un **Investissement Immobilier dans le cadre de la loi Robien**



A contrario, **Boursorama Banque** propose Yseop à ses clients ou prospects. En effet, les internautes peuvent demander une étude personnalisée via un site Internet dédié. Le rapport personnalisé est envoyé sous 24h avec les coordonnées d'un conseiller clientèle. Et les résultats sont là : « *le taux de souscription des internautes qui ont reçu cette étude personnalisée est bien supérieur à celui des autres prospects* ».



Agefi • du 29 mars au 4 avril 2012 • *L'intelligence artificielle au service d'un meilleur conseil* • [Essayer Yseop](#) • Video de démonstration : « [Assistance proactive à la vente pour un chargé de clientèle](#) »

## • Nouvelles Offres

### •• Finance islamique : un contrat d'assurance-vie d'ici fin avril

Un contrat d'assurance-vie rejoindra l'offre de finance islamique, en France, d'ici la fin avril. Il sera « *uniquement composé d'unités de compte à capital non garanti, en raison de l'absence d'obligations islamiques - les sukuks - libellées en euros* ». Les sommes investies le sont dans des fonds répondant aux règles de la finance islamique, c'est-à-dire s'appuyant sur la *charia*, laquelle interdit l'usure. Une finance qui se voudrait donc éthique .



Pour Patrick Zen, dirigeant de la **Compagnie française de conseil et d'investissement (CFCI)**, « *les gens veulent se positionner sur de l'éthique. Ils n'ont plus confiance dans le système financier* ».

Le Point • 18.04.2012 • [La finance islamique fait un nouveau pas en France avec une assurance-vie](#)

### •• MasterCard lancera une offre de deals nommée « MasterCard Offers Services »



MasterCard a annoncé son projet de proposer des deals quotidiens, à la fin du 1<sup>er</sup> trimestre 2012. Ce deal quotidien - qui fera parti d'une offre plus large appelée « MasterCard Offers Services » - sera fournit par **Local Offer Network**, un pionnier dans les services d'agrégation de deals.

Grâce à ces offres, les commerçants seront recommandés auprès des utilisateurs d'une carte de paiement MasterCard et *a contrario* les bénéficiaires profiteront d'offres géo-ciblées correspondant à leurs besoins.

MasterCard • 17.04.2012 • [MasterCard Enhances Cardholder Shopping Experience Through « Daily Deals »](#)



LE BULLETIN DE VEILLE  
— DE —

20 AVRIL 2012

CSA CONSULTING

N°75 - 6/6



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.