



## Sommaire

● Derniers chiffres ...	1
● Actualité	1
●● BCE : 7 533 banques dans la zone euro au 1 <sup>er</sup> janvier 2012	1
●● La perte du « AAA » de la France aura un impact sur les banques	1
●● Etude de SWIFT sur le « Correspondent banking 3.0 »	2
●● Le service client des grandes banques américaines sur Twitter est peu efficace...	2
●● ICICI Bank propose un accès aux comptes bancaires via Facebook	3
●● Banque Populaire passe le cap du million de clients professionnels !	3
● Réglementaire	3
●● Bâle III : « Les actifs liquides accumulés en temps normal pourront être utilisés en période de stress »	3
● Internet	3
●● Etats-Unis : BOK Financial (BOKF) sélectionne ACI Worldwide pour créer une plateforme de banque en ligne pour les clients entreprises	3
●● Net Agence : des artistes pour redessiner les pages de sa plateforme en ligne	4
● Technologie	4
●● CSI lance GlobalVCard, une application qui génère des cartes virtuelles professionnelles	4
● Nouvelles Offres	4
●● Naissance de CM-CIC Factor	4
●● Legal & General lance un Compte L&G à 6% ....	4
● Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats..	5
●● La caisse solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe et Iris Environnement s'associent pour une économie plus solidaire	5

## ● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 20.01.2012 à 10h47

## ● Actualité

### ●● BCE : 7 533 banques dans la zone euro au 1<sup>er</sup> janvier 2012

La Banque Centrale Européenne dénombrait 7 533 banques au 1<sup>er</sup> janvier 2012 au sein de la zone euro, soit un recul de 4% par rapport à 2011. Les plus forts reculs ont été observés en Irlande (-15%) et au Luxembourg (-8%).

Challenges.fr • 16.01.2012 • [L'Europe compte de moins en moins de banques](#)

### ●● La perte du « AAA » de la France aura un impact sur les banques

**STANDARD & POOR'S** La perte du « AAA » de la France aura un impact direct sur la notation des banques françaises par l'agence Standard & Poor's. En effet, cette dégradation entraîne « une dégradation de nombreux émetteurs publics totalement ou partiellement contrôlés par l'État, mais aussi des banques et des compagnies d'assurances ». **Crédit Agricole, Société Générale, Axa, CNP Assurances** et **BPCE** vont voir leur note dégradée d'un cran puisque ces établissements, soit possèdent



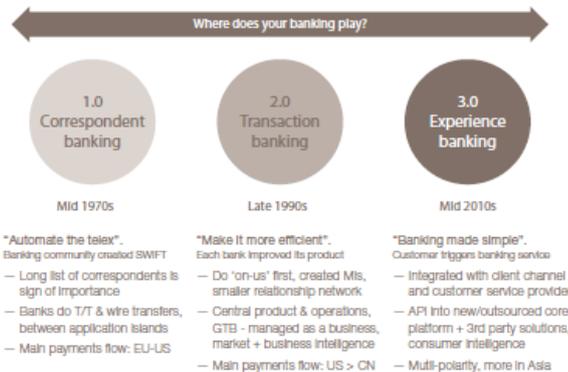
des obligations publiques ou, soit sont détenus en partie par l'Etat via la Caisse des Dépôts et Consignations. Seule exception, BNP Paribas qui conserve sa note « AA- ».

Le Figaro • 16.01.2012 • [Les banques premières victimes de la perte du triple A](#)

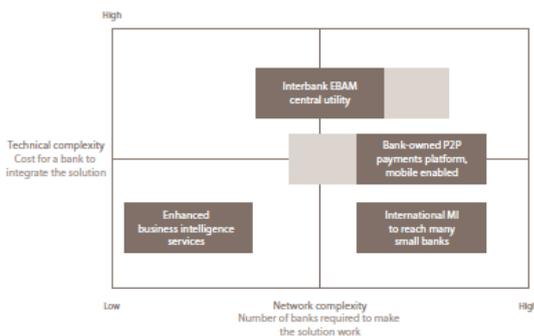
## •• Etude de SWIFT sur le « Correspondent banking 3.0 »



SWIFT publie un livre blanc intitulé « Correspondent banking 3.0 », lequel dévoile sa vision d'un nouveau modèle bancaire « basé sur l'expérience et centré sur le client, où ce dernier est la source de la création de services bancaires, et où les banques mettent tout en œuvre pour créer une expérience client cohérente et sans heurts ». Le modèle actuel serait trop centré sur les produits bancaires et sur de multiples accords bilatéraux. Pour obtenir un modèle collaboratif, SWIFT identifie 4 projets : une veille économique améliorée, une plateforme interbancaire EBAM, un service de paiements entre particuliers détenu par les banques et une infrastructure de marché internationale.



Collaborative Project Assessment :



Etude SWIFT • Décembre 2011 • [SWIFT\\_White paper Correspondant banking.pdf \(354.91 Ko\)](#)

## •• Le service client des grandes banques américaines sur Twitter est peu efficace...

Une étude de Javelin Strategy & Research sur l'usage des banques sur les médias sociaux montre que Twitter est peu efficace en tant que service client.

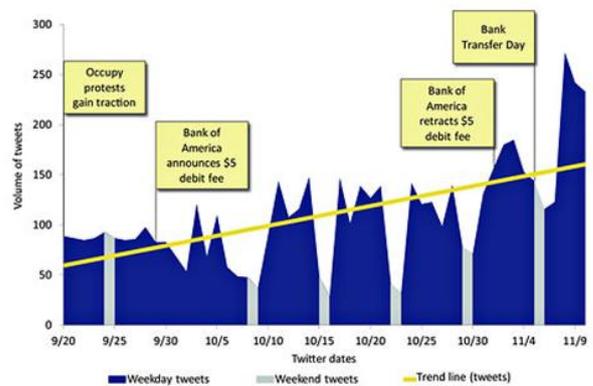


Javelin a examiné 5 500 tweets envoyés par Bank of America, Wells Fargo et Citigroup, en réponse aux tweets d'utilisateurs voulant soit poser une question, soit se plaindre, entre le 20 septembre et le 10 novembre 2011\*.



Javelin s'est concentré sur le dernier message envoyé par la banque pour déterminer si le problème était résolu ou si le client avait été dirigé vers un autre canal de communication. Il s'est avéré que Citigroup a résolu via Twitter 36% des plaintes déposées, Wells Fargo 11% et Bank of America 3%. La faute est partagée entre banques et utilisateurs. En effet, Wells Fargo et Bank of America répondent « dans la plus grande majorité des cas » par des réponses types, lesquelles sont peu satisfaisantes. En outre, les clients ont tendance à écrire à @BankofAmerica, @Citi ou @WellsFargo, au lieu d'écrire spécifiquement sur les services clients dédiés. Pour les analystes de Javelin, « Twitter devrait être vu comme un gain de temps, et non comme une passerelle supplémentaire vers un canal de communication conventionnel ».

\* Période durant laquelle les tweets ont triplé en raison de l'occupation de Wall Street par « les indignés », de la proposition de Bank of America de faire payer la carte de débit 5\$ par mois et du « Bank Transfer Day » (le 5 novembre).



November 2011, 5,489 tweets  
Base: Customer service handles of largest four FIs by deposit size.  
© 2011 Javelin Strategy & Research  
Javelin Strategy & Research

The NY Times • 11.01.2012 • [Big Banks Struggle to Help Customers on Twitter](#)



## ●● ICICI Bank propose un accès aux comptes bancaires via Facebook



ICICI Bank, une banque indienne, propose un accès aux comptes bancaires directement via Facebook.

Ainsi, les clients de la banque peuvent consulter leur solde, leurs dix dernières opérations ou bien même avoir accès à des services.

Côté sécurité, l'application Facebook « Bank Account » est hébergé sur les serveurs sécurisés de la banque et sont rendus accessibles sur le réseau social par une connexion sécurisée SSL.



NetBanker • 17.01.2012 • [India's ICICI Bank Launches Online Banking via Facebook](#)

## ●● Banque Populaire passe le cap du million de clients professionnels !



La Banque Populaire voit augmenter le nombre de ses clients professionnels et entreprises en 2011, plus de 3%, et passe le cap du million de clients à titre professionnel.

Les Banques Populaires sont dorénavant la banque de 37% des PME, et leurs encours de crédits à l'équipement ont augmenté de 4%.

Communiqué de Presse • 01.12.2011 • [Banque Populaire, première banque des entreprises en France, passe le cap du million de clients à titre professionnel](#)

## ● Réglementaire

### ●● Bâle III : « Les actifs liquides accumulés en temps normal pourront être utilisés en période de stress »

Le Comité de Bâle a annoncé qu'en certaines circonstances, les banques seront autorisées à passer en dessous des exigences minimales de liquidités prévues par Bâle III. Dans un contexte financier difficile, le Comité de Bâle précise « *que les actifs liquides accumulés en temps normal [pourront] être utilisés en période de stress* ».



Au 1<sup>er</sup> trimestre 2012, les régulateurs analyseront la façon dont les banques évaluent leurs actifs dits « pondérés au risque ». Vikram Pandit, directeur général de Citigroup, souhaite que les banques publient leur méthode de calculs pour « *qu'elles ne gonflent pas artificiellement leurs ratios financiers* ».

La Tribune • 16.01.2012 • [Bâle III : les régulateurs commencent à faire des concessions](#)

## ● Internet

### ●● Etats-Unis : BOK Financial (BOKF) sélectionne ACI Worldwide pour créer une plateforme de banque en ligne pour les clients entreprises



**BOK FINANCIAL CORPORATION** ACI Worldwide, un fournisseur de systèmes de paiement, a annoncé que BOK Financial (BOKF) a sélectionné ACI Enterprise Banker pour créer une plateforme pour la banque en ligne des clients entreprises. ACI Enterprise Banker proposera de multiples fonctionnalités dont le reporting du solde et des transactions, les virements et l'historique des virements et le cash management. Les factures et la fonction dépôt de chèques seront rapidement intégrées.

MarketWatch • 09.01.2012 • [BOK Financial \(BOKF\) Enhances Corporate Online Banking and Fraud Detection With ACI Worldwide Leading U.S. Regional Bank Selects ACI Enterprise Banker and ACI Proactive Risk Manager](#)



## ●● Net Agence : des artistes pour redessiner les pages de sa plateforme en ligne



La NET Agence propose à des artistes de redessiner intégralement les pages de sa plate-forme en ligne, autour du thème « La banque en ligne de demain ». Ouverts à partir du 1<sup>er</sup> février 2012, les votes des internautes éliront « l'artiste le plus méritant et dont l'œuvre aura su séduire le plus grand nombre ».

Banque comparatif • 16.01.2012 • [La NET Agence propose aux artistes de redessiner sa plate-forme](#)



CSI imagine déjà une version future pour que ces cartes virtuelles soient utilisables dans les commerces équipés de terminaux de paiement sans contact (NFC).

Site de CSI • 13.01.2012 • [GlobalVCard](#)

## ● Technologie

### ●● CSI lance GlobalVCard, une application qui génère des cartes virtuelles professionnelles

CSI, émetteur de cartes de paiement corporate, a présenté « GlobalVCard », une application de gestion de cartes virtuelles. Après s'être identifié, l'utilisateur peut générer - à la volée et aussi souvent que nécessaire - une carte virtuelle utilisable pour tout paiement à distance. Celle-ci prend la forme d'une carte MasterCard pour laquelle l'utilisateur peut paramétrer le plafond de dépenses, le nombre maximal de transactions, les types d'achats autorisés (restaurant, carburant...), le nom du porteur et la date d'expiration. Enfin, l'utilisateur peut la transférer à un collaborateur - depuis l'application - par mail ou SMS.



## ● Nouvelles Offres

### ●● Naissance de CM-CIC Factor



FACTOCIC et CM-CIC Laviollette Financement, spécialisés dans le

financement et la gestion du poste clients, ont fusionné en une entité CM-CIC Factor. Celle-ci proposera à « chaque entreprise, quelle que soit sa taille ou le secteur d'activité, en France et à l'international, la solution adaptée, pour transformer son poste clients en trésorerie ». CM-CIC Factor compte 10 000 clients professionnels et entreprises et un volume de créances achetées de près de 15 milliards d'euros.

Communiqué de Presse • 03.01.2012 • [Naissance de CM-CIC Factor](#)

### ●● Legal & General lance un Compte L&G à 6%



La banque privée Legal & General lance le Compte L&G 6%, lequel garantit « un taux brut de 6% en base annuelle jusqu'au 31 mars 2012 pour tout dépôt compris entre 30 000 euros et 500 000 euros, avec une production quotidienne d'intérêts, et non par quinzaine ». Cette solution d'épargne temporaire est très avantageuse puisque « sans droits d'entrée, ni droits de sortie, avec une disponibilité des fonds à tout moment ».

Investir.fr • 11.01.2012 • [Legal & General lance le Compte L&G 6%](#)



## ● Fusions ● Acquisitions Filiales ● Partenariats

*remboursables sur une durée de 6 à 36 mois, aux conditions du taux du marché dans les domaines suivants : équipement, consommation, mobilité, emploi, logement, famille, etc. aux personnes à faible capacité de remboursement ».*

La voix du Nord ● 08.01.2012 ● [Asso et banque signent pour une économie plus solidaire](#)

### ●● La caisse solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe et Iris Environnement s'associent pour une économie plus solidaire

L'association de réinsertion professionnelle Iris Environnement et la caisse solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe ont signé une convention pour une économie plus solidaire, par laquelle l'association orientera vers cette dernière les demandes de financement de personnes à faible capacité de remboursement.

Pour information, « la caisse solidaire du Crédit Mutuel Nord Europe est une structure de réinsertion bancaire qui accorde [déjà] des prêts allant de 500 à 3 000 euros,



**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.