



Sommaire

- **Derniers chiffres ...** 1
- **Actualité** 1
 - « Toutes les banques européennes doivent être recapitalisées » 1
 - Banques de Polynésie: Fin des « compensations manuelles » 1
 - Les banques face au défi du multicanal 2
 - Fortuneo : Service Client de l'Année 2012 2
 - Nouvelle-Zélande : BNZ lance un espace destiné aux PME 2
- **Réglementaire** 3
 - Règle Volker : De nombreuses exceptions prévues... 3
- **Technologie** 3
 - La Médicale lance une application iPhone pour ses agents généraux mobiles 3
- **Internet** 3
 - US Bank : un concours Facebook destiné aux PME 3
 - PNC Bank lance « 'S' is for Savings », un service en ligne pour éduquer financièrement les enfants... 3
 - Autorité de Contrôle Prudentiel : Expay devient la première société Internet française à obtenir l'agrément d'Emetteur de Monnaie Electronique ... 4
- **Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats..** 4
 - Paypal signe des accords avec des banques, des éditeurs de logiciels bancaires, etc. 4
 - Transferts d'argent : Société Générale et Western Union développent leur collaboration 4
 - Pologne : Crédit Agricole étend ses opérations à la banque de détail 4

● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 21.10.2011 à 12h50

● Actualité

● « Toutes les banques européennes doivent être recapitalisées »

« Toutes les banques européennes doivent être recapitalisées pour calmer les marchés financiers », a estimé le gouverneur de la Banque centrale du Canada, Mark Carney. « Si on regarde le ratio de capitalisation boursière par rapport aux fonds propres, il est inférieur à 1 pour tous les établissements, sans exception, alors qu'il est par exemple de 1.7 au Canada ». Selon lui, des mesures sont à engager, i.e. injecter des capitaux, entamer un processus de désendettement, ou faire les deux simultanément.

News-Banque • 18.10.2011 • [Toutes les banques européennes doivent être recapitalisées \(Banque centrale du Canada\)](#)

● Banques de Polynésie: Fin des « compensations manuelles »

Depuis le 10 octobre, les banques de Polynésie n'ont plus à se réunir chaque semaine au sein des locaux de



l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) pour échanger leurs valeurs, et notamment les chèques émis par leurs clients respectifs. Les échanges sont désormais virtuels : « *le but était la dématérialisation de ces échanges. (...) Cela évite d'avoir des supports papier à transporter et devrait permettre d'accélérer les traitements* ». Patrice Tepelian, le directeur général de la **Banque de Tahiti** et président du **Comité des banques de la Polynésie** se félicite que l'ensemble des établissements ait su travailler en « *coopération (...) pour harmoniser leurs systèmes* ».

La dépêche • 13.10.2011 • [Les banques s'échangent virtuellement leur argent - Fin des compensations manuelles](#) »

●● Les banques face au défi du multicanal

 Les banques françaises développent un « multicanal 2.0 » où agences, plateformes téléphoniques, Internet et mobiles sont « intégrées », et où les offres sont segmentées « en fonction des canaux de distribution ». Le défi pour les banques se situe donc au niveau de la distribution multicanale, chargée de coordonner les actions marketing. Pour Julien Fursat, manager chez **csaconsulting**, « *le système d'information doit être adapté pour que le comportement des clients sur les nouveaux médias soit mesuré et consultable par tous pour des actions marketing* ».

Pour rappel, csaconsulting a eu le plaisir de s'exprimer dans le cadre d'une conférence au salon e-commerce 2011 sur le thème « Banques et Réseaux sociaux » avec Olivier Chedeville, Directeur de la Stratégie de Distribution Multicanale de la **Société Générale**, comme témoin de la place des réseaux sociaux dans la distribution multicanale.

Les Echos • 19.10.2011 • Dossier spécial relation client • [Les banques face au défi du multicanal](#) • Site de csaconsulting • [Salon e-commerce : « Banques et Réseaux sociaux »](#)

●● Fortuneo : Service Client de l'Année 2012

 Inférence Opérations, en partenariat avec Viséo Conseil, organise chaque année l'élection du Service Client de l'Année. L'édition 2012 a, une nouvelle fois, récompensé la banque en ligne **Fortuneo**. Christelle Le Berre, Directrice Commerciale de

Fortuneo, a déclaré qu' « être élu Service Client de l'Année 2012 représente une véritable récompense du travail effectué par les conseillers de Fortuneo ».

Banque-comparatif.fr • 19.10.2011 • [Fortuneo reconnu pour la deuxième fois consécutive Service Client de l'Année](#)

●● Nouvelle-Zélande : BNZ lance un espace destiné aux PME

 La banque néo-zélandaise **BNZ** a lancé un « Small Business Edge Center », destiné aux PME. Ce centre, en accès libre et gratuit, propose « *des espaces de travail, un réseau wifi - un café offert - et une salle de réunion (à réserver à l'avance) équipée en visioconférence, etc.* ».



Cette initiative - annoncée notamment sur Facebook - a suscité l'enthousiasme !



C'est pas mon idée ! • 19.10.2011 • [US bank et BNZ : Deux initiatives en direction des PME](#) • [BNZ sur Facebook](#)



● Réglementaire

●● Règle Volker : De nombreuses exceptions prévues...

Les régulateurs interdisent aux banques « *le trading pour compte propre de court terme* » et leur interdit d'avoir des activités dédiées ou des liens étroits avec des *hedge funds* ou des fonds de capital investissement. Cependant, la Fed, la Federal Deposit Insurance Corporation et l'Office of the Comptroller of the Currency ont prévu nombre d'exceptions explicitées dans un rapport de 300 pages. Les banques devront donc répondre à 400 questions qui leur sont posées pour, à terme, clarifier le texte. « *Marquer la frontière entre les activités autorisées et celles qui sont interdites suppose de faire des distinctions subtiles qui sont difficiles à décrire par la régulation et à évaluer dans la pratique* ». Les analystes de CreditSights estiment que ce sont Goldman Sachs, Morgan Stanley et JPMorgan qui devraient subir le plus les effets de la règle Volker, laquelle entrera en vigueur en juillet 2012.

L'Agefi • 13.10.2011 • [La règle Volcker prévoit de nombreuses exceptions](#)

● Technologie

●● La Médicale lance une application iPhone pour ses agents généraux mobiles

La Médicale, filiale de Predica (Crédit Agricole Assurances), lance une application iPhone destinée à ses agents mobiles.

Cette application permet de faciliter les échanges avec les assurés et la réalisation d'opérations courantes tels que :

- la pré-souscription : « *envoi de photos, horodatées et géolocalisées à La Médicale pour une estimation du risque assurantiel ; calculatrice ; etc.* » ;
- la post-souscription : « *fonction « demande au siège » pour faire rééditer un contrat ou y apporter des*



modifications mineures ; transmission par SMS des numéros utiles aux assurés (les coordonnées d'un réparateur vitrage par exemple), etc. ».

News-Banque • 18.10.2011 • [La Médicale lance une application iPhone pour ses agents généraux](#)

● Internet

●● US Bank : un concours Facebook destiné aux PME

US Bank a mis en place un concours sur Facebook destiné aux responsables de PME. L'objectif de « Look Up With US » est d'intéresser les responsables de PME à échanger entre eux sur les réseaux sociaux. Les entrepreneurs sont invités à poster leurs meilleures pratiques pour continuer à prospérer, pour qu'ainsi soient partagées leurs expériences !



US bank • 18.10.2011 • [U.S. Bank Spurs Business Social Networking with "Look Up With Us" Challenge](#)

●● PNC Bank lance « 'S' is for Savings », un service en ligne pour éduquer financièrement les enfants

 PNC Bank a dévoilé un nouveau service pédagogique « 'S' is for Savings », destiné aux enfants de moins de 10 ans. Dans un environnement ludique et interactif, l'enfant apprend à gérer son argent, en le répartissant dans 3 bocaux : « dépenses », « économies » et « partage ». En pratique, ces « bocaux » sont alimentés par les parents qui ont le contrôle de l'utilisation des fonds



(virements, retraits...). Cependant, les enfants ont leur propre identifiant pour se connecter en ligne.



PNC Bank • Octobre 2011 • « ['S' is for Savings](#) »

•• Autorité de Contrôle Prudentiel : Expay devient la première société Internet française à obtenir l'agrément d'Emetteur de Monnaie Electronique

Expay, société émettrice de la monnaie numérique WeXpay, a réalisé une levée de fonds de 6.38 millions d'euros. En outre, Expay devient la première société Internet française à obtenir l'agrément d'Emetteur de Monnaie Electronique délivré par l'Autorité de Contrôle Prudentiel, qui lui permet de faire circuler ses espèces « dématérialisées » sur le réseau Internet. La société ambitionne, pour la France, les 100 millions d'euros de transactions en 2012.

e-commerce mag • 17.10.2011 • [WeXpay obtient l'agrément Banque de France](#)

• Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats

•• Paypal signe des accords avec des banques, des éditeurs de progiciels bancaires, etc.



Lors de la conférence « BAI Retail Delivery », Paypal a annoncé que la banque USAA introduira ses

fonctions de paiements P2P (« de pair à pair ») dans son application de banque mobile, mais aussi que des accords signés avec Bancvue et mFoundry, éditeurs de progiciels bancaires, permettront l'intégrations à leurs offres de la technologie PayPal. De plus, un accord avec MeridianLink permettra à un client d'alimenter son nouveau compte bancaire lors de son ouverture via Paypal. Enfin, un accord avec S1 et le constructeur de GAB NCR permettra aux banques clientes des deux sociétés de proposer à leurs clients des envois d'argent depuis leurs distributeurs de billets.

C'est pas mon idée ! • 14.10.2011 • [PayPal est décidément en grande forme !](#)

•• Transferts d'argent : Société Générale et Western Union développent leur collaboration



Western Union a annoncé avoir signé un accord avec la Société Générale pour étendre ses services de transfert d'argent dans une quinzaine de pays supplémentaires. Western Union est déjà présent - via la Société Générale - dans 25 pays. Quant à ce nouvel accord, il prévoit d'« introduire les services de transfert d'argent de Western Union dans de nouveaux pays du réseau de la Banque de détail à l'international de Société Générale » situés en Europe (« hors France métropolitaine, dans la Communauté des Etats indépendants (CEI), en Afrique et Asie-Pacifique »).

cbanque.com • 21.10.2011 • [Transferts d'argent: la SocGen et Western Union étendent leur collaboration](#)

•• Pologne : Crédit Agricole étend ses opérations à la banque de détail



En Pologne, le Crédit Agricole étend ses opérations à la banque de détail, en sus des activités déjà réalisées, à savoir le crédit à la consommation, le crédit-bail, l'assurance, et le financement et investissement. Crédit Agricole Bank Polska disposera d'un réseau de 450 agences.

Boursier.com • 17.10.2011 • [Crédit Agricole : étend ses opérations de banque de détail à la Pologne](#)



LE BULLETIN DE VEILLE
— DE —

21 OCTOBRE 2011

CSA CONSULTING

N°50 - 5/5



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.