



Sommaire

- **Derniers chiffres** 1
- **Actualité** 1
 - Banque Postale : plus que cinq retraits gratuits hors réseau à partir du 1^{er} septembre (GAB) 1
 - Les banques familiales françaises se portent bien..... 1
 - Etats-Unis : Publication d'une Etude de Forrester sur la banque sur mobile en 2012..... 2
 - Etats-Unis : Publication d'une Etude de ComScore et Millenial Media sur la pénétration du mobile pour les institutions financières 2
- **Réglementaire** 3
 - Bâle III : les 27 ministres des Finances de l'UE sont d'accord 3
- **Internet**..... 3
 - Crédit Mutuel Arkéa : Les clients peuvent noter et commenter quatre produits et services 3
- **Technologie**..... 3
 - Singapour : UOB permet le transfert d'argent via son application mobile avec le retrait au GAB sans carte !..... 3
 - Etats-Unis : Personal Capital ajoute le « chéquier universel » à son application mobile iPhone 4
- **Nouvelles Offres** 4
 - Canada : Les clients Rogers et CIBC pourront utiliser leur mobile Rogers et ainsi payer des achats qui seront imputés à leur carte de crédit CIBC !..... 4
 - Etats-Unis: American Express et Zynga lance une carte de paiement prépayée « Zynga Serve Rewards » 4

● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 25.05.2012 à 13h18

● Actualité

●● Banque Postale : plus que cinq retraits gratuits hors réseau à partir du 1^{er} septembre (GAB)



A partir du 4^{ème} trimestre 2012, les clients de **La Banque Postale** devront payer pour retirer de l'argent dans n'importe quel distributeur automatique de billets en France. En effet, à partir du 1^{er} septembre, le porteur d'une carte de crédit n'aura droit qu'à cinq retraits gratuits par mois dans les distributeurs affiliés à la concurrence. A partir du sixième retrait, le retrait sera facturé 0.50 euro. « *Ces retraits ont un coût. Il est donc logique que nous les fassions payer* », a expliqué le porte-parole de la banque. « *Le tarif moyen en France serait de 0.80 euro par retrait* », précise l'UFC-QueChoisir.

Le Figaro • 23.05.2012 • [Banque postale: vers des retraits payants](#)

●● Les banques familiales françaises se portent bien...

Les trois dernières banques commerciales familiales en France - **Martin Maurel**, la **Bami** (**Banque Michel**



Inchuspé) et la Banque Pouyanne - ont, toutes trois, affichées des performances solides en 2011, et cela malgré les contraintes réglementaires Bâle III qui s'imposeront en 2013. Ces banques affichent respectivement des ratios de solvabilité *core tier one* de 14.3%, 15.9% et 14.6 % à la fin 2011, lorsqu'un niveau de 9% minimum est attendu d'ici à juin 2012.

Banque Martin Maurel « Nous n'avons jamais voulu avoir de subprime, ni faire de crédits exotiques ou de prêts LBO (leveraged buy-out) », indique Bernard Maurel. « Nous ne spéculons pas. Nous faisons notre métier de banquier tout simplement. Il est possible de faire tourner une banque avec douze agences et 70 salariés si l'on a une saine gestion de ses fonds propres », revendique de son côté Christian Pouyanne. Les banques familiales dénoncent toutefois une « concurrence déloyale » des grandes banques. En effet, « certaines banques rémunèrent les dépôts de manière très élevée jusqu'à 4%, voire 5% pour des taux d'emprunt auprès de la Banque centrale européenne (BCE) à 1% ».

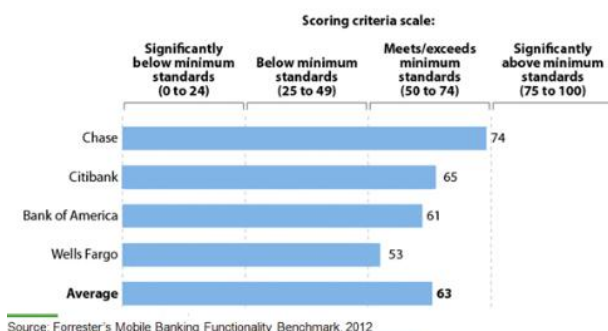


Agefi • 26.04.2012 • Les banques familiales relèvent sans peine le défi du Comité de Bâle

●● Etats-Unis : Publication d'une Etude de Forrester sur la banque sur mobile en 2012

Forrester s'est posée la question de savoir « *quelles banques aux Etats-Unis ont développé la meilleure stratégie mobile et mis en place le service mobile le plus performant* » et cela parmi les quatre plus grandes banques de détail américaines: Bank of America, Chase, Citi and Wells Fargo.

Forrester's ranking of the four largest US retail banks' mobile efforts



Selon cette étude, les banques doivent « améliorer le *cross-selling* et le canal mobile ». En effet, aucune des quatre banques n'utilisent « l'entièreté des possibilités offertes par le canal mobile en tant qu'opportunité marketing et d'acquisition ». Pour l'instant, les clients se « déplacent » à travers les canaux, les banques américaines n'étant qu'au début des initiatives cross-canal. Concernant les innovations, « le dépôt de chèque sur mobile et le paiement P2P sont déjà disponibles sur la plupart des applications bancaires américaines ». A l'inverse, « les programmes de fidélité pour les porteurs de carte ou le porte-monnaie mobile sont des innovations dont l'avenir semble incertain ».

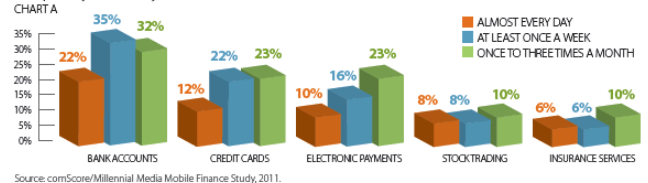
Fierce mobile content • 16.05.2012 • Forrester: How do the top U.S. banks rank in their mobile services? • Etude du cabinet Forrester : « 2012 US Mobile Banking Functionality Rankings »

●● Etats-Unis : Publication d'une Etude de ComScore et Millennial Media sur la pénétration du mobile pour les institutions financières

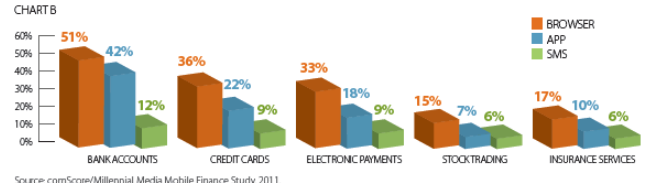
ComScore et Millennial Media ont publié une étude « Mobile Insights for finance brands* », destinée au département marketing des institutions financières. Cette étude tend notamment à leur donner des clés pour planifier leur stratégie de campagne mobile. Par ailleurs, l'étude établit le profil des clients utilisant leur mobile et comment ils utilisent les dispositifs mobile à leur disposition. Enfin, l'étude réalise un état des lieux de ce que font les institutions financières leaders sur le mobile et des actions qu'elles utilisent pour engager leurs clients et les fidéliser.

* téléchargement gratuit de l'étude après inscription

Frequency of Use by Mobile Finance Users in Various Sectors



Access Method of Mobile Finance Users in Various Sectors





Millennial Media • Mai 2012 • [Mobile Insights for finance brands](#)

● Réglementaire

●● Bâle III : les 27 ministres des Finances de l'UE sont d'accord



Les 27 ministres des Finances de l'Union européenne ont trouvé un compromis sur les fonds propres relatifs à Bâle III. La commission des affaires économiques du Parlement ayant déjà adopté un projet de texte, « *les discussions sur la transcription en droit européen du nouveau cadre réglementaire Bâle III, entre le Parlement et les représentants des Etats, vont pouvoir commencer* ». La Grande-Bretagne et la Suède ont notamment « *obtenu l'assurance qu'ils pourront dans certains cas imposer un ratio core tier one de 10%* ».

Les discussions entre le Parlement et les Etats devraient confirmer une majorité des compromis trouvés (le ratio *core tier one* à 7% des actifs pondérés du risque, l'introduction d'un coussin de liquidité, la nécessité d'imposer un *leverage ratio*, etc.). En revanche, il reste des points de divergence. En effet, le Parlement souhaite entre autres « *une limitation des bonus, [une non distribution] de bonus sur les bénéfices réalisés via le LTRO de la BCE, [un] surplus de capitalisation pour les banques systémiques [et] une limite à 25% [de] l'exposition d'une banque à une entité financière non régulée (shadow banking)* ».

La Tribune • 15.05.2012 • [Réglementation bancaire : Bâle 3 bientôt sur orbite](#)

● Internet

●● Crédit Mutuel Arkéa : Les clients peuvent noter et commenter quatre produits et services

Le Crédit Mutuel Arkéa lance une expérimentation sur les sites Internet de ses confédérations de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central. En effet, la banque propose à ses clients, préalablement identifiés, d'attribuer une note et/ou d'apporter un commentaire sur 4 produits et services proposés par la banque (la personnalisation de la carte, les documents

électroniques, le chèque en ligne et la gestion de budget). Une initiative qui permet à ses clients de se faire une opinion sur les produits et services proposés, mais aussi à la banque d'exploiter les avis recueillis dans le but d'améliorer ses offres.



Blog « C'est pas mon idée ! » • 09.05.2012 • [Crédit Mutuel : que les clients s'expriment !](#)

● Technologie

●● Singapour : UOB permet le transfert d'argent via son application mobile avec le retrait au GAB sans carte !

La banque UOB permet le retrait d'espèces sans carte via une nouvelle fonctionnalité de son application mobile baptisée « Mobile Cash ». Concrètement, le client sélectionne le destinataire des fonds, le montant à transférer et choisit un code secret de retrait, qu'il doit communiquer, lui-même, à son correspondant.

Le bénéficiaire reçoit alors un SMS avec la référence de la transaction l'invitant à se rendre à un distributeur de billet UOB. Il lui suffit alors de choisir l'option « Mobile Cash », puis de saisir la référence d'opération et le code secret pour retirer l'argent. En revanche, *a contrario* de la banque espagnole BBVA (cf. [Bulletin de Veille n°42](#)), le destinataire doit être pré-enregistré sur la banque en ligne. Reste que l'on peut s'enregistrer soi-même pour anticiper un oubli de portefeuille.



UOB • 17.05.2012 • [Mobile Cash](#)

•• Etats-Unis : Personal Capital ajoute le « chéquier universel » à son application mobile iPhone



Personal Capital a ajouté un chéquier universel, baptisé « Universal Checkbook », à son application mobile iPhone. Concrètement, l'utilisateur photographie un chèque vierge, par exemple **Bank of America**, pour enregistrer son compte détenu dans cette banque. Il peut ainsi enregistrer ses différentes banques en photographiant chaque chèque. Pour réaliser un paiement, l'utilisateur n'a plus qu'à sélectionner le chèque à utiliser, le compte à débiter (*checking* ou *savings*), le montant et le destinataire (un particulier ou une entreprise). Personal Capital « s'engage [alors] à envoyer le chèque économisant ainsi à l'utilisateur la recherche de son chéquier, et le collage du timbre sur l'enveloppe ». CQFD !



Personal Capital • 18.05.2012 • [The only checkbook you'll ever need](#) • [Personal Capital Terms Of Use](#)

• Nouvelles Offres

•• Canada : Les clients Rogers et CIBC pourront utiliser leur mobile Rogers et ainsi payer des achats qui seront imputés à leur carte de crédit CIBC !



Au Canada, l'opérateur mobile Rogers et la banque CIBC ont annoncé un partenariat par lequel « les clients des deux entreprises qui disposent de certains modèles de [smartphones] pourront utiliser ceux-ci pour remplacer leur carte de crédit ». En effet, avec un BlackBerry compatible avec la technologie sans fil NFC* (i.e. actuellement 300 000 clients Rogers équipés), il sera possible d'imputer un achat à « sa carte de crédit CIBC - visa ou mastercard - simplement en passant son téléphone mobile devant [un terminal de paiement compatible] ».



Les Affaires • 15.05.2012 • [Rogers et CIBC allient mobile et carte de crédit](#)

•• Etats-Unis: American Express et Zynga lance une carte de paiement prépayée « Zynga Serve Rewards »

American Express et l'éditeur de jeux sociaux en ligne Zynga ont annoncé le lancement d'une carte de paiement prépayée commune, baptisée « Zynga Serve Rewards », permettant de gagner des crédits à utiliser dans les jeux Zynga. Ainsi, « les dépenses offline se traduisent pas des crédits online », précise





une porte-parole. Pour obtenir cette carte, il suffit d'ouvrir un compte sur **Serve**, i.e. le système de paiements en ligne d'American Express, ou d'en posséder un.

American Express • 22.05.2012 • [*Zynga and American Express Launch Zynga Serve Rewards Program*](#)



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.

CSA CONSULTING • 80, AVENUE DE LA GRANDE ARMÉE • 75017 PARIS
©COPYRIGHT CSA CONSULTING- ALL RIGHTS RESERVED.