



Sommaire

- **Derniers chiffres** 1
- **Actualités**..... 1
 - 100^{ème} bulletin de veille de csaconsulting ! 1
 - Élu Service Client de l'Année : le palmarès 2013 1
- **Nouvelles Offres** 2
 - Cinq banques proposent le paiement des factures en ligne 2
 - Caixa Bank étoffe son offre de cartes prépayées..... 2
 - Kiips présente son application de fidélité et m-paiement..... 2
 - Moneo met les pieds dans le plat du titre restaurant 2
- **Distribution** 3
 - Crédit Agricole lance sa carte de paiement sans contact à Rennes 3
 - PayPal et MoneyGram s'allient..... 3
- **Moyens de paiements**..... 3
 - Payer ses achats avec le doigt, c'est désormais possible en France 3
 - Orange Cash : Orange permet le paiement sans contact en Pologne..... 4
- **Fusions • Acquisitions • Partenariats**..... 4
 - BNP Paribas : Real Estate acquiert son alliance néerlandaise 4
 - Société Générale a trouvé un accord pour vendre Geniki à Banque du Pirée 4
 - Target cède son activité cartes de crédits à TD Bank..... 4

● Derniers chiffres ...



Boursorama : Mis à jour le 26.10.2012 à 18h00

● Actualités

● 100^{ème} bulletin de veille de csaconsulting !



Voici le 100^{ème} bulletin de veille de csaconsulting. Nous profitons de cette occasion spéciale pour vous remercier de votre fidélité. Afin de toujours mieux répondre à vos attentes, nous vous proposons de répondre à notre questionnaire de satisfaction, que vous trouverez en pièce jointe.

● Élu Service Client de l'Année : le palmarès 2013



L'élection du Service Client de l'Année s'est tenue le 18 octobre. 26 entreprises ont été récompensées pour la qualité de leur relation client : ce sont **BNP Paribas** et **Fortunéo** qui ont été plébiscitées respectivement dans les catégories « Banque » et « Banque en ligne » !

Relation Client Mag • 18.10.2012 • [Élu Service Client de l'Année: le palmarès 2013](#)



● Nouvelles Offres

●● Cinq banques proposent le paiement des factures en ligne

Crédit Mutuel-CIC, BPCE, Société Générale, BNP Paribas et Crédit Agricole expérimentent un service innovant de paiement électronique de factures basé sur **SEPAmail**, une solution de messagerie électronique sécurisée. Ce service permet aux particuliers et aux entreprises de recevoir leurs factures électroniquement et de les régler directement en ligne via le site ou l'application mobile de leur banque, évitant ainsi l'envoi de courriers.

Ce service optimise notamment les modalités d'encaissement côté créanciers et permet aux banques de répondre aux recommandations du rapport Pauget/Constans, qui suggérait notamment de faciliter l'utilisation du virement bancaire en ligne.

01.NET • 26.10.2012 • [Cinq banques proposent le paiement en ligne des factures](#)

●● Caixa Bank étoffe son offre de cartes prépayées



La banque espagnole a créé « **Money to Pay** », banque en ligne proposant uniquement des cartes prépayées avec pour objectif d'émettre 5 millions de cartes d'ici 2016. Fin 2011, 8% des cartes émises par la Caixa étaient des cartes prépayées, ce qui représente une augmentation de 50% en volume par rapport à 2010. Money to Pay permettra d'étendre la gamme des produits prépayés et bénéficiera de nouveaux canaux de distribution, comme les centres commerciaux, kiosques et boutiques. La carte est utilisable sans compte bancaire et peut être rechargée dans les DAB de la Caixa ou sur le site Internet dédié, www.moneytopay.com.

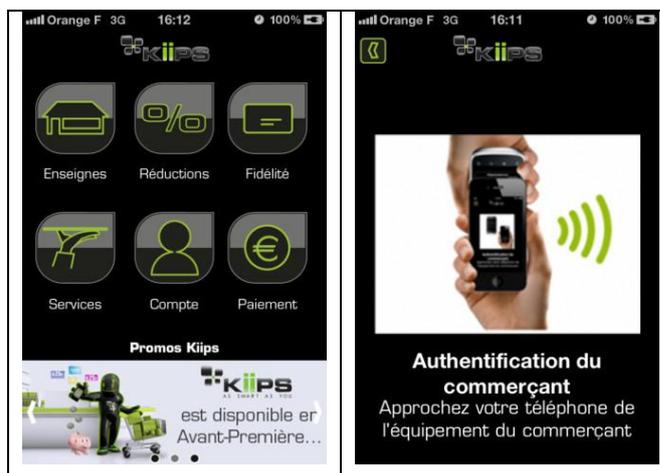


La Caixa • 11.10.2012 • [CaixaBank Press Room - "la Caixa" creates Money to Pay, Spain's first bank specialising in prepaid cards](#)

●● Kiips présente son application de fidélité et m-paiement



Kiips annonce son application mobile, qui permet aux particuliers de régler leurs achats avec leur smartphone tout en bénéficiant de promotions exclusives et de récompenses au moment du paiement. L'offre est développée en partenariat avec la **SFPMEI**, 1^{er} émetteur français de monnaie électronique agréé par la Banque de France.



IT Pro News • 23.10.2012 • [IT Pro News » Paiement mobile : Kiips signe un partenariat avec le 1er émetteur de monnaie électronique en France](#)

●● Moneo met les pieds dans le plat du titre restaurant

Moneo a annoncé le lancement de **Moneo Resto** début 2013. Sous la forme d'une carte de paiement valable 3 ans, Moneo Resto permettra aux employeurs de recharger automatiquement le compte de chaque employé. La carte à puce sera avantageuse pour le salarié en cas de perte ou de vol car le crédit ne sera pas perdu. Il ne sera toutefois plus possible de céder de titres restaurant et l'ensemble des restrictions actuelles (pas de rendu de monnaie, pas plus de deux titres par repas) sera conservé. Malgré une réglementation sur les titres électroniques encore floue, Serge Ragozin, président de Moneo, assure que sa carte répond "aux exigences réglementaires en vigueur".



Monéo vise 10% de part de marché d'ici 2017, soit un "volume d'affaires autour de 600 millions d'euros dans cinq ans".



News Banques • 23.10.2012 • [Carte à puce : Moneo met les pieds dans le plat du titre restaurant - News Banques](#)

● Distribution

●● Crédit Agricole lance sa carte de paiement sans contact à Rennes



Après plusieurs tests dans des villes bretonnes de taille moyenne, **Crédit Agricole en Bretagne** a équipé 10 000 Rennais d'une carte bancaire NFC. Guillaume Rousseau, secrétaire général du Crédit Agricole en Bretagne « espère que l'appétit des étudiants et des jeunes actifs pour les nouvelles technologies sera un gros levier dans l'utilisation de cette nouvelle carte bancaire ».

La carte **MasterCard** permet, en plus de ses fonctions classiques, de régler les achats de moins de 20€ simplement en l'approchant à quelques centimètres du terminal de paiement. Pour des raisons de sécurité, la carte demande à être utilisée de manière classique (puce + code) tous les 50€ d'achats sans contact.

Ces nouvelles cartes seront émises en renouvellement dès janvier 2013 aux plus de 130 000 clients bretons du Crédit Agricole. Le dispositif sera étendu à la France entière d'ici deux à trois ans.

cBanques • 24.10.2012 • [Le Crédit Agricole lance sa carte de paiement sans contact à Rennes](#)

●● PayPal et MoneyGram s'allient

PayPal s'associe à **MoneyGram**, société leader de transfert d'argent, pour permettre aux titulaires d'un



compte PayPal de déposer, envoyer et retirer des fonds dans les 284 000 agences Moneygram réparties au travers le monde.

Le projet sera lancé en pilote aux États-Unis début 2013 puis sera déployé par la suite dans les 196 pays du réseau. En France, les agences Moneygram ont disparu au profit de partenariat avec les bureaux de tabac.

e-commerce mag • 24.10.2012 • [E-paiement : PayPal et MoneyGram s'allient](#)

● Moyens de paiements

●● Payer ses achats avec le doigt, c'est désormais possible en France



Natural Security teste actuellement un nouveau système de paiement biométrique s'appuyant sur une carte de paiement spécifique, sur laquelle les porteurs ont enregistré leur empreinte digitale.

Une fois la carte initialisée en agence, il suffit au client de passer son doigt sur le lecteur biométrique de la caisse pour régler ses achats. La caisse communique alors avec la carte de paiement, qui doit donc être à proximité, pour procéder à la vérification de l'empreinte. Deux pilotes sont prévus pour un total de 1 500 clients, avec des appareils lisant le réseau veineux du doigt pour le pilote en cours à Villeneuve d'Ascq et des lecteurs d'empreinte digitale pour le pilote qui sera lancé fin novembre à Angoulême.



News Banques • 23.10.2012 • [Payer ses achats avec le doigt, c'est désormais possible en France - News Banques](#)



●● Orange Cash : Orange permet le paiement sans contact en Pologne



Après deux premières initiatives en France et au Royaume-Uni, **Orange** lance **Orange Cash** en Pologne en collaboration avec **mBank** (première banque sur Internet en Pologne) et **MasterCard**. Cette initiative permettra

aux clients Orange d'effectuer des paiements sans contact avec leur smartphone dès 2013

Le programme s'appuie sur un pilote initié en mars 2011, durant lequel 2 000 clients ont été équipés.



NFC News ● 26.10.2012 ● [Orange Polksa to offer contactless mobile payments](#)

● Fusions ● Acquisitions ● Partenariats

●● BNP Paribas : Real Estate acquiert son alliance néerlandaise



Après un partenariat de quatre ans, **BNP Paribas Real Estate** vient d'acquérir **Holland Realty Partners**, pour devenir **BNP Paribas Real Estate Advisory Netherlands**. BNP Paribas Real Estate

couvrira ainsi 16 pays en direct, et 20 via son réseau d'alliances.

Créée en 2008, la société néerlandaise compte aujourd'hui 14 salariés, dont ses trois associés fondateurs.

Votre Argent ● 24.10.2012 ● [BNP Paribas: Real Estate acquiert son alliance néerlandaise. - Votre Argent](#)

●● Société Générale a trouvé un accord pour vendre Geniki à Banque du Pirée



Le désengagement des banques françaises en Grèce se poursuit avec **Société Générale**, qui cède sa filiale **Geniki**, acquise en 2004, à la **Banque du Pirée**. L'opération aura un impact

néfaste d'environ 100 millions d'euros sur son résultat du troisième trimestre.

Si la vente s'est conclue pour 1 million d'euros, Société Générale devra investir 444 millions d'euros, dont 281 millions d'euros pour recapitaliser Geniki, montant qui pourra néanmoins évoluer selon le **Fonds de stabilité financière hellénique**.

News Banques ● 19.10.2012 ● [Société Générale a trouvé un accord pour vendre Geniki à Banque du Pirée](#)

●● Target cède son activité cartes de crédits à TD Bank

Le distributeur américain **Target** a annoncé la cession à la banque canadienne **TD Bank** de ses cartes de crédit à la valeur de leurs encours, accompagné d'un accord d'exclusivité de 7 ans durant lesquels TD Bank sera l'émetteur et détenteur exclusif des cartes Visa des magasins Target aux Etats-Unis.

Selon Ed Clark, directeur général de TD Bank, "Notre accord avec Target étend notre présence dans le marché nord-américain des cartes de crédit de manière significative et va faire de TD un acteur clé de cette activité".

Romandie ● 23.10.2012 ● [TD Bank achète les cartes de crédit de Target évaluées à 5,9 mrd USD](#)



LE BULLETIN DE VEILLE
— DE —
CSA CONSULTING

26 octobre 2012

N°100 - 2/5



Le 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.

Nos consultants sont experts en CRM & Distribution Multicanal, Performance des filières de production, Transformation des filières Flux, Fonctions Réglementaires et Pilotage Financier.