



Sommaire

- **Derniers chiffres** 1
- **Actualité** 1
 - La Banque Postale crée trois nouvelles directions au 1^{er} septembre 2011 1
 - Banque à distance : le Minitel, c'est fini ! 1
 - Les Trophées des meilleures banques sur Internet 2011 (Le Revenu) 2
 - Etats-Unis : Fidelity Investments récompensée pour l'écoute de ses clients 2
 - Classement mondial des banques les plus sûres en 2011 3
- **Réglementaire** 3
 - Marché des dérivés : plus de transparence dès 2012 3
- **Internet**..... 3
 - Maaf : Intégration du tchat comme nouveau canal de gestion de la relation client 3
- **Technologie**..... 3
 - Etats-Unis : Diebold testerait avec une banque un système appelé « card lock » 3
- **Nouvelle Offre** 4
 - Net Agence : l'ouverture de compte en un tweet ! 4
- **Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats..** 4
 - Allianz banque externalise ses opérations bancaires au Crédit Mutuel Arkéa 4

● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 02.09.2011 à 12h09

● Actualité

● La Banque Postale crée trois nouvelles directions au 1^{er} septembre 2011



La Banque Postale a créé au 1^{er} septembre trois nouvelles directions en matière de banque de détail, d'économie sociale et d'activités dévolues aux entreprises. Didier Moaté sera en charge de la Direction de l'activité Banque de détail qui gère le marketing, la distribution multicanal, la communication commerciale et la qualité. La Direction de l'Economie sociale et locale - comprenant notamment les associations et les bailleurs sociaux - sera dirigée par Serge Bayard, qui était auparavant directeur de la stratégie de La Banque Postale. Enfin, Olivier Schatz dirigera les activités Entreprises et Professionnels, dont les futures offres de crédit.

Communiqué de Presse • 31.08.2011 • [Nominations à La Banque Postale](#)

● Banque à distance : le Minitel, c'est fini !

Les connexions du Minitel seront arrêtées en juin 2012, alors qu'à la fin 2010, 950 000 personnes continuaient à



l'utiliser pour, notamment, consulter le solde de leur compte bancaire.

Le Revenu • Septembre 2011 • Numéro spécial •
Banque à distance : Le Minitel, c'est fini !

●● Les Trophées des meilleures banques sur Internet 2011 (Le Revenu)

Le Revenu Le Revenu a attribué les « Trophées des meilleures banques sur Internet » dans son numéro spécial de septembre. Ainsi, le magazine a comparé les tarifs des banques sur Internet selon 3 profils type de clients, mais aussi les livrets d'épargne, les contrats d'assurance vie, les sicav, et enfin, les innovations bancaires.


Au classement général, **Boursorama banque** remporte le Trophée de la meilleure banque en ligne en 2011! Elle remporte également le Trophée de l'innovation, tout comme **Fortuneo** le Trophée des tarifs les plus bas, et **Coop@net** celui du meilleur livret.

Classement « Innovations bancaires » :

Rang	Banque	Innovations récentes les plus marquantes	L'OPINION DU REVENU
1 ^{er}	Boursorama Banque	Suivi et gestion des comptes étendus à d'autres établissements, RIB sur téléphone Android, envoi de chèques par Internet.	Toujours une longueur d'avance. Services développés et certifiés.
2 ^e	Fortuneo	Applications iPhone, iPad et Android, relevés sur dix ans, ordres de Bourse à critères fixés par le client, carte Platinum gratuite (sous conditions).	Innovante et bon marché, mais gamme bancaire incomplète (pas de crédits).
3 ^e	Monabanq	e-coffre, applications pour téléphones mobiles, carte qui épargne abondée par Monabanq, chèques crédités par bordereau numérique, visio-rendez-vous.	Banque innovante et bon service. Conseiller attiré.
4 ^e	e.LCL	Formule à la carte avec des réductions selon le nombre de produits souscrits, relevés sur 10 ans, signature électronique.	Tous les services bancaires et en plus la souscription en ligne.
5 ^e	ING Direct	Ouverture de son assurance vie en ligne pour les détenteurs d'un livret d'épargne, correspondance gratuite.	Bon marché, mais gamme limitée. Attention aux clauses sur les promotions.
6 ^e	Coop@net	Livret et carte Agrir, qui associent des dons à votre épargne et vos dépenses. Pilotage libre des dons pour tirer profit de réductions fiscales.	Vraie banque solidaire : un don à chaque paiement avec la carte Agrir.
7 ^e	Groupama Banque	Crédits en ligne, compte rémunéré (1%), transferts automatiques du livret au compte courant et vice versa. Garantie "prolongations constructeur".	Complet. Conseiller dédié pour les clients Premium. Conventions de compte complexes.
8 ^e	Axa Banque	Appel 24h/24 6 jours/7 (0,12 €/min). Compte rémunéré à 2% et réductions de 3% sur les primes d'assurance.	Compte Oligo pas forcément rentable. 8 000 conseillers Axa.
9 ^e	Allianz Banque	Livret Atout Avenir à taux bonifié. Encours du Livret A doublé en cas de décès accidentel ou invalidité grave (PTIA). Compte rémunéré à 1%.	Banque à vocation patrimoniale, Convention "Evidence" claire.

Le Revenu • Septembre 2011 • Numéro spécial •
Trophées des meilleures banques sur Internet

●● Etats-Unis : Fidelity Investments récompensée pour l'écoute de ses clients

 Forrester a décerné ses « Voice of the Customer Awards » aux entreprises à l'écoute de leurs clients, à savoir **Adobe Systems**, **JetBlue Airways** et **Fidelity Investments**.

Fidelity Investments - qui a pour devise « *The customer is always first* » - a été récompensé pour ses nombreuses initiatives dont la recherche constante de

retours de ses clients sur les services proposés, que ce soit via le conseiller clientèle ou sur les médias sociaux, et à travers toutes ses lignes métier.

Pour relayer ces retours, tous les collaborateurs de la banque, et surtout ceux en contact avec la clientèle, participent à « *une plate-forme collaborative [sur] laquelle ils [transmettent] directement aux responsables de produits les réactions et suggestions des clients et participe[nt] aux efforts d'amélioration de l' « expérience client »* ». L'ensemble des retours agrégé [est ainsi] utilisé pour assurer une vue consolidée des problèmes soulevés et des changements proposés, qu'ils concernent les produits, les technologies ou les processus, et [pour] en gérer les priorités ». Les clients - qui ont soumis une critique - peuvent même être contactés ultérieurement pour discuter du changement envisagé.

Enfin, plus qu'une gestion de l' « expérience client », la gouvernance est imprégnée de ce modèle. Elle comprend - en sus des 6000 personnes en contact avec la clientèle - une division spécialisée dans l' « expérience client » (qui intervient dans tous les projets !), une équipe dédiée à l'identification et la résolution des problèmes au sein des centres de contact (CRC), des « ambassadeurs de la voix du client », et enfin l'ensemble est piloté par le « Customer Experience Council ».

[Dossier de candidature de Fidelity Investments](#) • Forrester • Juin 2011 • [Résultats des « Voice of the Customer Award »](#) • Blog « C'est pas mon idée ! » • 30.08.2011 • [Comment Fidelity écoute la « voix du client »](#)



●● Classement mondial des banques les plus sûres en 2011

La CDC, deuxième du classement des banques mondiales 2011

Classement des 50 établissements financiers dans le monde

Rang	Établissement	Pays	Rang	Établissement	Pays
1	KfW	Allemagne	26	United Overseas Bank	Singapour
2	Caisse des Dépôts et Consignation (CDC)	France	27	Crédit Lyonnais	France
3	Bank Nederlandse Gemeenten (BNG)	Pays-Bas	28	Polysia Bank	Finlande
4	Zürcher Kantonalbank	Luxembourg	29	Crédit Suisse Group	Suisse
5	Landwirtschaftliche Rentenbank	Allemagne	30	BMO Financial Group	Canada
6	Rabobank Group	Pays-Bas	31	Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo	Italie
7	Landesbank Baden-Württemberg	Allemagne	31	CIBC	Canada
7	Nederlandse Waterschapsbank	Pays-Bas	32	Banco Español de Crédito (Banesto)	Espagne
8	Banque et Caisse d'Épargne de l'État	Luxembourg	33	Deutsche Bank	Allemagne
9	NIRX Bank	Allemagne	34	J.P. Morgan Chase	États-Unis
10	Banco Santander	Espagne	35	Société Générale	France
11	Royal Bank of Canada	Canada	36	Wells Fargo	États-Unis
12	National Australia Bank of Limited	Australie	37	Intesa Sanpaolo	Italie
12	Commonwealth Bank of Australia	Australie	38	China Development Bank	Chine
13	Toronto-Dominion Bank (TD Bank)	Canada	39	Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM)	France
14	Westpac Banking Corporation	Australie	39	Landesbank Baden-Württemberg	Allemagne
15	BNP Paribas	France	40	US Bancorp	États-Unis
16	HSCB Holding	Royaume-Uni	41	Nationwide Building Society	Royaume-Uni
17	BBVA	Espagne	42	Agricultural Development Bank of China	Chine
18	Scotiabank (Bank of Nova Scotia)	Canada	43	Shizuoka Bank	Japon
18	Australia and New Zealand Banking Group	Australie	44	Northern Trust Corporation	États-Unis
19	DBS Bank	Singapour	45	CoBank ACB	États-Unis
20	Caisse centrale Desjardins	Canada	46	National Bank of Abu Dhabi	Émirats Arabes Unis
21	Crédit Agricole	France	47	National Bank of Kuwait	Koweït
22	Nordea Bank	Suède	48	Pictet & Cie	Suisse
23	Svenska Handelsbanken	Suède	49	Bardays Group	Royaume-Uni
24	BNY Mellon	États-Unis	50	Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ	Japon
25	Oversea-Chinese Banking Corporation	Singapour			

Les banques sont classées par le magazine en fonction de la qualité de leurs actifs et de la notation de leurs lignes de crédit à long terme.

Le Monde | gfmag • 18.08.2011 • [Global finance names the world's 50 safest bank 2011](#) • Source de l'image : La Tribune

● Réglementaire

●● Marché des dérivés : plus de transparence dès 2012

A partir de la fin 2012, les banques devront fournir des données liées à leurs activités sur les marchés de dérivés, selon un projet de directive annoncé par les banques centrales et les autorités de contrôle des marchés financiers. Les instances de régulation veulent obtenir des banques le détail de leurs échanges avec les chambres de compensation, ainsi que leur exposition de façon détaillée et l'identité des collatéraux associés à leurs portefeuilles de dérivés. L'Association européenne des marchés financiers (AFME) souhaiterait même « la création d'un système central de compensation afin de ne pas avoir à signaler plusieurs fois les mêmes données à plusieurs organes ».

Les Echos • 24.08.2011 • [Dérivés - Les régulateurs veulent plus de transparence des banques](#)

● Internet

●● Maaf : Intégration du tchat comme nouveau canal de gestion de la relation client



MAAF va intégrer le tchat comme « nouveau canal de gestion de la relation client ». Grâce à l'intégration d'Advize sur le site maaf.fr, les visiteurs pourront « chatter » avec un conseiller en direct et, par exemple, être assistés dans leurs opérations sur le site. La barre de tchat restera fixe au premier plan, ce qui permettra à l'internaute de continuer à dialoguer durant sa navigation ! De leur côté, les conseillers voient la page visitée par l'internaute et les actions réalisées par ce dernier.

Communiqué de presse • 25.08.2011 • [Relation client : MAAF choisit iAdvize et sa solution tchat !](#)

● Technologie

●● Etats-Unis : Diebold testerait avec une banque un système appelé « card lock »



Aux Etats-Unis, Diebold - fabricant de guichets automatique de banque (GAB) - testerait actuellement avec une banque dont l'identité n'est pas connue, un nouveau système de protection des cartes bancaires appelé « card lock », i.e. « carte verrouillée ».

Le porteur de la carte de paiement peut verrouiller et déverrouiller sa carte à volonté via un site web mobile ou par l'envoi d'un SMS. Avantage principal, en cas de perte ou de vol, le client peut ainsi immédiatement verrouiller sa carte. Cependant, a contrario, sans couverture réseau, le porteur ne pourra pas la déverrouiller sans l'intervention de sa banque. Diebold prévoit de généraliser officiellement ce système à la fin 2011.

American banker • Août 2011 • [Mobile On/Off Switch for Debit Cards Now in Testing](#)



● Nouvelle Offre

●● Net Agence : l'ouverture de compte en un tweet !

LA NETAGENCE La Net Agence de BNP Paribas vient de lancer l'ouverture de compte bancaire en un tweet ! Les adaptes de Twitter peuvent faire leur demande d'ouverture de compte par une prise de contact en 140 caractères à [@bnpparibas_net](https://twitter.com/bnpparibas_net). Le futur client est ensuite accompagné pas à pas dans l'ouverture en ligne de son compte...



BNPPARIBAS_NET BNP Paribas
@Eric_Ltz Le 1er tweet ns permet de prendre contact. Nous vous accompagnons ensuite pas à pas dans l'ouverture en ligne de votre compte. ^Ni
31 Aug

e-marketing.fr • 28.08.2011 • [La Net Agence gagne de nouveaux clients en leur offrant de s'inscrire grâce à Twitter](#)

● Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats

●● Allianz banque externalise ses opérations bancaires au Crédit Mutuel Arkéa

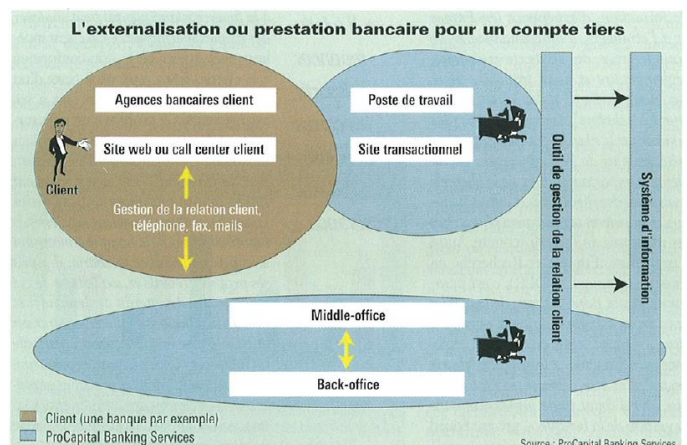


Allianz banque confie « la gestion, l'exploitation et la maintenance de son système

d'information bancaire » à Procapital Banking Services (PBS), une entité du Crédit Mutuel Arkéa.

La mise en œuvre de cette externalisation a débuté le 1^{er} juin dernier. Dans un premier temps, l'ancien système d'information d'Allianz est exploité. La bascule se fera début 2012 sur « le système propriétaire qui comprend les bases de données, la banque en ligne et le système d'information permettant de gérer la clientèle de particuliers ». C'est donc tout le *core banking system* qui est externalisé, ce qui inclut « les comptes à vue, les moyens de paiement, les produits d'épargne, les crédits, les opérations de marché et les titres », mais aussi « les fonctions supports telles que les risques, le contrôle ou la comptabilité ». Le middle-office - avec les équipes qui gèrent les processus de souscription - et le front-office - avec la gestion du poste de travail et de

l'outil de relation client à distance intégré à son site Internet -seront également sous-traités. De plus, PBS souhaite « mettre en œuvre des outils de souscription en ligne courant 2012 ». Enfin, le back-office sera également géré par PBS, dont « le raccordement aux systèmes interbancaires, la gestion des émissions de cartes, la gestion des distributeurs automatiques de billets, la mise en place des paiements SEPA ».



L'Agefi Hebdo • du 1^{er} au 7 septembre 2011 • Allianz France confie ses opérations bancaires au Crédit Mutuel Arkéa



LE BULLETIN DE VEILLE
— DE —

2 SEPTEMBRE 2011

CSA CONSULTING

N°43 - 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 15 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 Banque Multicanale & GRC, Performance des filières de production, Transformation des filières Flux, Fonctions Réglementaires et Pilotage Financier.

Notre philosophie : « Favoriser l'harmonie, le progrès commun, prendre le temps d'écouter avant de préconiser ! »