



Sommaire

- **Derniers chiffres** 1
- **Actualité** 1
 - Banque de France : 1/3 des banques françaises ont durci leurs conditions d'octroi de crédits 1
 - Caisse d'Epargne : Plus de 600 000 nouveaux clients en 2011 2
 - L'usage des applications mobiles va s'intensifier ! 2
 - Publication d'une étude de PwC sur la banque digitale 2
 - Australie : Commonwealth Bank of Australia et MasterCard ont lancé une expérience pilote « QkR » 3
 - Liban : Bank Audi lance un kiosque « Novo » 3
- **Réglementaire** 3
 - EBA : Une consultation publique sur le reporting prudentiel des établissements financiers 3
 - Crédit à la consommation : 1/3 des sites Internet respectent la législation européenne 4
- **Technologie** 4
 - Société Générale : Ajout des « opérations en traitement » 4
- **Nouvelles Offres** 4
 - Fortuneo lance « Budget par Fortuneo », un outil de gestion de finances personnelles multi-comptes 4
 - Royaume-Uni : une solution de paiement mobile pour les PME 5
 - Tati lance une offre d'assurance en ligne à bas prix ! 5

● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 03.02.2012 à 10h13

● Actualité

● Banque de France : 1/3 des banques françaises ont durci leurs conditions d'octroi de crédits



36.2% des banques ont durci leurs conditions de crédit aux entreprises au 4^{ème} trimestre 2011, selon une enquête menée par la Banque de France.

63.8% des banques ont quant à elles indiquées n'avoir « *pratiquement pas changé[es]* » leurs critères d'octroi. Ce durcissement touche en premier lieu les grandes entreprises pour 41.3% des banques, et les PME pour 35.3%. En revanche, pour le 1^{er} trimestre 2012, seules 23% des banques prévoient un durcissement des conditions de crédit aux entreprises.

Concernant les ménages au 4^{ème} trimestre 2011, les conditions d'octroi d'un crédit immobilier se sont durcies pour 17.5% des banques, et surtout se durciront au 1^{er} trimestre 2012 pour 43.6% des banques. 89% des banques anticipent une baisse de la demande des ménages concernant le crédit immobilier pour ce 1^{er} trimestre 2012.

Journal du Net • 02.02.2012 • [Un tiers de banques ont durci les conditions de crédit aux entreprises](#)



●● Caisse d'Épargne : Plus de 600 000 nouveaux clients en 2011

CAISSE D'ÉPARGNE
LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.



En 2011, les Caisses d'Épargne ont attiré 600 000 nouveaux clients dont la moitié ayant moins de 25 ans. Pour information, 7.3 millions de ses 27 millions de clients ont moins de 30 ans.

BPCE • 19.01.2012 • [Plus de 600 000 nouveaux clients à la Caisse d'Épargne en 2011](#)

●● L'usage des applications mobiles va s'intensifier !

« L'usage [des applications mobiles] va s'intensifier, le canal mobile renforcera la fidélité des clients vis-à-vis de leur banque parce qu'il permet d'avoir une information disponible à tout moment » explique Régis Folbaum de McKinsey. Cependant, « selon une étude réalisée auprès de 150 banques dans le monde, 83% d'entre elles ont moins de 10 collaborateurs dédiés au canal mobile. (...) Le mobile [n'est] pas assez [envisagé] sous l'angle marketing ».



Aujourd'hui, « ergonomie et design » sont la priorité ! Pour Olivier Chedeville, directeur de la stratégie multicanal de Société Générale, il faut « être au niveau des meilleures applications des autres marques ».

Mais pour autant, « il n'y a pas de cannibalisation d'un canal par l'autre », précise Philippe Pétré, directeur de la distribution multicanal de La Banque Postale.



BBVA Le mobile est également un « vecteur d'innovation » ! Via l'application de BBVA, « le client [peut] transférer de l'argent à une autre personne en temps réel. (...) Ce dernier reçoit un e-mail avec un code à 10 chiffres, qui lui permet de récupérer la somme dans un distributeur BBVA », explique Luis Uguina, responsable monde des nouveaux canaux de distribution.

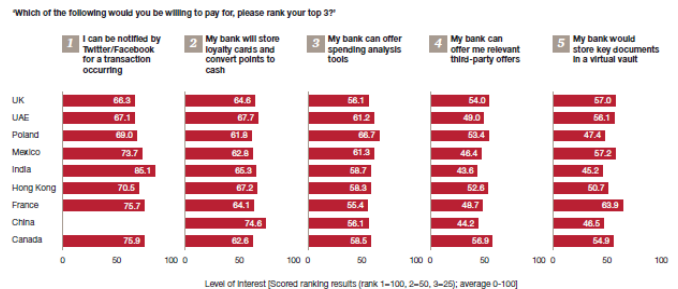
L'Agefi Hebdo • du 26 janvier au 1^{er} février 2012 • L'application mobile bouleverse la relation client

●● Publication d'une étude de PwC sur la banque digitale

PricewaterhouseCoopers (PwC) a réalisé une étude intitulée « [The new digital tipping point](#) » dans 9 pays sur la banque digitale, dont notamment les besoins des clients et leur appétence au digital.

Cette étude montre que 65% des clients français seraient prêts à payer jusqu'à 5 euros par mois en échange de services bancaires numériques ayant une réelle valeur ajoutée tels que des alertes via les réseaux sociaux (75%) et la gestion de leurs cartes de fidélité (>60%).

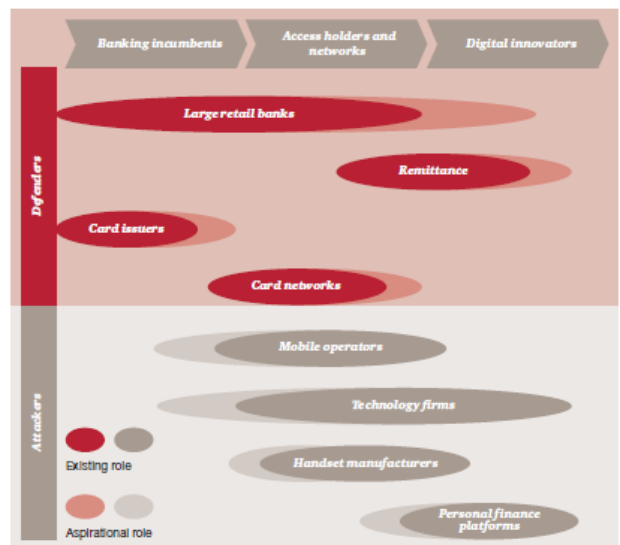
Figure 4: Appetite for innovative digital services



Source: PwC Digital Tipping Point Survey 2011

Pour PwC, les banques déçoivent leurs clients en termes de services ou outils numériques.

Figure 8: The emerging challenge to the banking ecosystem



Source: Company websites, press releases and annual reports, PwC analysis

PwC • Janvier 2012 • [Banking survey: Driving customer value through digital](#) • Rapport en pdf : [The new digital tipping point](#)



●● Australie : Commonwealth Bank of Australia et MasterCard ont lancé une expérience pilote « QkR »

 En Australie, le lab d'innovation de MasterCard et la banque Commonwealth Bank of Australia (CBA) ont lancé une expérience pilote appelée « QkR » dans deux salles de projection de la chaîne de cinémas Hoyts.

Grâce à une application mobile - disponible en version iOS et Android - l'application QkR permet de commander des boissons et friandises sans se déplacer. L'utilisateur, via un code QR ou un tag NFC présent sur son accoudoir, peut passer une commande de son siège. La commande est débitée de la carte de paiement associée à l'application et les boissons ou friandises sont directement livrées au spectateur, et cela « sans rater une seconde du film » !

Pour Kelly Bayer Rosmarin, Directeur Général Délégué Business Produits et Développement chez Commonwealth Bank, « le lancement de QkR montre comment la banque continue à repousser les frontières de l'innovation dans les services financiers ».

MasterCard • 23.01.2012 • [MasterCard, Commonwealth Bank and Hoyts: Industry-Leading Innovation Piloted in Australia](#)

●● Liban : Bank Audi lance un kiosque « Novo »



La Bank Audi lance un kiosque baptisé « Novo » dans un centre commercial de Dora au Liban.

Novo est un lieu sans employés de la banque où les clients - comme les prospects - y sont les bienvenus



pour consulter, comparer et souscrire tous les produits et services proposés par la banque. « Deux stations, équipées de tablettes et de grands écrans vidéo tactiles, permettent de naviguer parmi les offres et d'y faire son choix ». Novo propose également « un salon privé, conçu pour délivrer un conseil personnalisé, grâce à un système de visioconférence qui permet de contacter un employé de la banque et d'engager un dialogue », ainsi que deux distributeurs de billets dernière génération.



Banque Audi • Janvier 2012 • [Novo](#) • Vidéo [YouTube](#) de présentation • Blog « C'est pas mon idée ! » • 29.01.2012 • [Novo, l'agence sans employé de Bank Audi](#)

● Réglementaire

●● EBA : Une consultation publique sur le reporting prudentiel des établissements financiers

L'Autorité Bancaire Européenne (EBA) a publié « un document de consultation publique d'un projet de normes techniques d'exécution (« implementing technical standards » ; ITS) concernant le reporting prudentiel à soumettre par les institutions (CP50) ». Concrètement, le projet ITS permettra d'harmoniser le reporting prudentiel des établissements financiers. La [consultation publique](#) sera ouverte jusqu'au 20 mars 2012.

PaperJam.lu • 05.01.2012 • [Publication par l'EBA d'un document de consultation publique d'un projet ITS concernant le reporting prudentiel](#)



●● Crédit à la consommation : 1/3 des sites Internet respectent la législation européenne

Sur 562 sites Internet proposant des offres de crédit à la consommation en Europe, seuls 30% respectent la réglementation européenne. Concernant les 70% de sites en infraction : 46% ne mettent pas assez d'informations, 44% omettent des informations essentielles, et 20% trompent le consommateur sur les coûts.

La France est « *le pays où le taux de sites Internet présentant des irrégularités est le plus faible* » (22%).

Boursorama • 11.01.2012 • [A peine un tiers des sites Internet respectent la législation européenne en matière de crédit à la consommation :](#)

● Technologie

●● Société Générale : Ajout des « opérations en traitement »



La Société Générale a mis à jour son Appli et sa banque en ligne. Dorénavant, en supplément des opérations déjà traitées, les mouvements prévisionnels « en traitement »

s'affichent. Une icône en forme d'horloge matérialise le fait que l'opération soit « en cours de traitement ».

Numéro de Compte	Libellé	Solde	Relevés
Vos comptes			
14000 50007741360	Compte Joint	+ 1 740,80 EUR	En traitement : - 73,32 EUR
5410 8641 0254 8740	Carte Paul	- 417,54 EUR	
15300 50018740063	Livret A Paul	+ 2 600,80 EUR	En traitement : -200,00 EUR
04520 00048029580	LDD Marie	+ 1 623,85 EUR	En traitement : 0,00 EUR

Date	Libellé	Débit	Crédit
20/01/2012	17/01 FRANPRIX 8792	-27,47 EUR	
20/01/2012	RETRAIT DAB 16/01 14H40...	-20,00 EUR	
20/01/2012	14/01 CAFE TRAVIATA	-14,40 EUR	
20/01/2012	14/01 LE SEQUOIA NEUILLY	-14,15 EUR	
10/01/2012	09/01 INDIANA CAFE	-2,15 EUR	
09/01/2012	RETRAIT DAB 08/01 17H26...	-40,00 EUR	
09/01/2012	08/01 SODEXO FR745874	-50,00 EUR	
05/01/2012	04/01 FNAC ST LAZARE	-25,00 EUR	

Compte	Compte	Libellé
N°00000 00010000042	N°00000 00000051503	N°00797
800,57 €	29,98 €	2 1
-10,35 €	0,00 €	

Opérations en traitement	au 20/01/12
CARTE PAIEMENT EN FRA...	-10,35 €

Opérations comptabilisées	
CARTE X1994 18/01 MAMA...	-25,00 €
CARTE X1994 18/01 CMFG	-3,90 €
OPTION TRANQUILLITE PE...	-0,15 €
COTISATION LAZZ PERSO	-1,45 €

Société Générale • 25.01.2012 • [Version 2.1.5 sur iTunes](#)

● Nouvelles Offres

●● Fortuneo lance « Budget par Fortuneo », un outil de gestion de finances personnelles multi-comptes



Fortuneo, filiale du Crédit Mutuel Arkéa, lance un outil de gestion de finances personnelles multi-comptes, baptisé « Budget par Fortuneo » et agréant automatiquement les comptes détenus dans 22 établissements bancaires. Ainsi, les opérations de différents comptes détenus dans différentes banques sont catégorisées par types de dépenses ou ressources. Il est d'ailleurs possible de personnaliser les libellés. Budget par Fortuneo est, proposé gratuitement et à tous les internautes, clients ou non clients de la banque. Fortuneo garantie également l'anonymat à ses utilisateurs, puisque seule une adresse de messagerie et un code postal sont requis pour créer un compte.

Budget par Fortuneo est, proposé gratuitement et à tous les internautes, clients ou non clients de la banque. Fortuneo garantie également l'anonymat à ses utilisateurs, puisque seule une adresse de messagerie et un code postal sont requis pour créer un compte.

Fortuneo • 01.02.2012 • [Fortuneo Budget : 1^{er} service de gestion de budget multi-comptes, automatisé, gratuit et ouvert à tous](#)



●● Royaume-Uni : une solution de paiement mobile pour les PME

Au Royaume-Uni, **MPowa** va lancer une solution de paiement mobile pour les PME. Ainsi, un mobile se transforme en lecteur de carte de paiement à l'aide d'un appareil à brancher sur le mobile - lequel permet de « lire » la piste - et d'une application gratuite à télécharger.

Efma • 24.01.2012 • [MPowa lance une solution de paiement mobile pour les PME](#) • [Video de démonstration](#)



●● Tati lance une offre d'assurance en ligne à bas prix !

Tati a lancé une offre d'assurance en ligne à bas prix dans les domaines de l'automobile, l'habitation et la

prévoyance, en partenariat avec l'assureur américain MetLife.

Le Figaro • 31.01.2012 • [Tati se lance dans l'assurance à bas prix](#)



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.