



## Sommaire

● Derniers chiffres ...	1
● Actualité	1
●● Caisse d'Epargne du Languedoc-Roussillon : un projet pilote pour les sourds et malentendants (agence) .....	1
●● Bank of America renonce à faire payer l'utilisation de sa carte de débit.....	2
●● Société Générale : Succès des ventes flash dans le cadre de sa stratégie multicanale .....	2
●● Lier les informations d'un profil Facebook et/ou Twitter au processus de credit.....	2
●● Les banques françaises ont jusqu'au 15 décembre pour présenter un plan de renforcement de leurs bilans.....	2
● Réglementaire	3
●● Métiers Titres et Réglementation Emir .....	3
●● Comité de Bâle: Consultation sur les chambres de compensation jusqu'au 25 novembre .....	3
● Technologie.....	3
●● Saxo Banque lance deux versions améliorées de ses plateformes de trading.....	3
●● Etats-Unis : l'assureur Allstate lance un concours de modèles de calcul de risques .....	3
● Internet.....	4
●● Australie : La National Australia Bank met en place un système de notes et de commentaires sur son site Internet .....	4
●● Etats-Unis : Ing Direct autorise les outils tiers de gestion de finance personnelle (PFM) via un code dédié.....	4
● Nouvelles offres.....	4
●● BNP Paribas lance une application mobile sur le recrutement, animée par Dr. Job .....	4
●● Australie : La Commonwealth Bank of Australia lance une appli iPhone « Kaching » combinant NFC, paiement P2P et paiement via Facebook .....	4

## ● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 04.11.2011 à 16h23

## ● Actualité


### ●● Caisse d'Epargne du Languedoc-Roussillon : un projet pilote pour les sourds et malentendants (agence)

Une agence de Montpellier de la Caisse d'Epargne du Languedoc-Roussillon teste un projet pilote visant à favoriser l'accès des personnes sourdes et malentendantes aux services bancaires. « *Je suis le seul conseiller financier en France à pratiquer la langue des signes avec [m]es [350 clients sourds et malentendants]* », explique Olivier Baron, l'instigateur de ce projet lancé il y a cinq mois. La prise de rendez-vous peut se faire par courriel ou SMS. En outre, un système de « boucle magnétique » envoie une fréquence particulière sur les appareils auditifs des malentendants pour faciliter la communication.

BPCE ● 12.10.2011 ● [Découvrez la première agence bancaire "langue des signes" de la Caisse d'Epargne !](#) ● News-Banque ● 30.10.2011 ● [Banque: à Montpellier, un projet pilote pour les sourds et malentendants](#)




## ●● Bank of America renonce à faire payer l'utilisation de sa carte de débit...

**Bank of America**  Bank of America a annoncé qu'elle renonçait finalement à faire payer l'utilisation de sa carte bancaire (cf. [Bulletin de Veille n°51](#)). David Darnell, co-directeur d'exploitation de la banque de Charlotte (Caroline du Nord) a déclaré que « *la voix [des] clients est ce qu'il y a de plus important* ».

Dans la même lignée, **Sun Trust** a annoncé qu'elle cessera de percevoir les frais mensuels liés à l'utilisation de sa carte de débit. Quant à **Wells Fargo**, la banque annule un projet pilote visant à tester dans cinq Etats la mise en place de frais de 3 dollars/mois sur l'utilisation de sa carte de débit.

News-Banque • 02.11.2011 • [Bank of America renonce à faire payer sa carte bancaire](#)


## ●● Société Générale : Succès des ventes flash dans le cadre de sa stratégie multicanale


 A la **Société Générale**, deux ventes flash ont eu lieu courant septembre, toutes deux réservées aux clients de la banque et déployées sur Internet, avec une finalisation possible en agence. Ces ventes flash de crédits, réalisées dans le cadre du développement de la stratégie multicanale de la banque (« *ma banque accessible, où je veux, quand je veux* ») ont entraîné « *à la fois une fréquentation accrue du site web, un accroissement de [des] demandes de financement en ligne et une utilisation plus massive [du] simulateur Expresso* », explique Guillaume Loulière, responsable crédits aux particuliers de la Société Générale. Etant donné le succès de ces opérations, les prochaines opérations, d'ici à 2012, pourraient s'ouvrir aux non clients!

Journalauto.com • 25.10.2011 • [La Société Générale programme déjà d'autres ventes flash](#)

## ●● Lier les informations d'un profil Facebook et/ou Twitter au processus de credit...

En permettant d'anticiper le non remboursement d'un prêt, les réseaux sociaux pourraient faire « gagner » de l'argent aux banques. Pour Ken Lin, Président Directeur

Général de **Credit Karma**,  quelqu'un qui « *tweete sur le fait de partir de chez lui peut s'interpréter comme quelqu'un qui voudrait échapper à rembourser un futur prêt* ». Il ajoute que « *les banques font actuellement le calcul pour déterminer si les commentaires ou tweets [sur les réseaux sociaux] peuvent, à terme attester, cette théorie* ». Concrètement, Credit Karma regarde les profils des demandeurs et cherche à corrélérer un changement dans la vie financière de la personne via, par exemple, des mots clés : « *partir, licencié, déménager chez ses parents* » etc.

Autre exemple, « *des graphes autorisent les prêteurs à savoir si l'emprunteur est connecté à une communauté de 'bons payeurs'* », déclare E. Sandberg de **CreditCards.com**.  « *Les prêteurs peuvent voir si les gens de votre réseau social ont un compte chez eux, et ils sont libre de regarder comment ils tiennent leurs comptes* ».

Côté réalisations, la plupart des spécialistes pensent qu'il est impossible - à l'heure actuelle - pour les banques et établissements de crédit d'incorporer les informations issues des réseaux sociaux, puisque ces derniers ne sont pas capables de « *développer une procédure systémique pour analyser ces informations* ». Cependant, dès lors que les demandeurs utiliseront **Facebook** ordinairement pour remplir leur demande de prêt, alors les prêteurs pourront - plus facilement - corrélérer les informations financières du demandeur à son profil.

Thefinancialbrand.com • 24.10.2011 • [Datamining Social Media Profiles for Actionable Intelligence](#)

## ●● Les banques françaises ont jusqu'au 15 décembre pour présenter un plan de renforcement de leurs bilans

Les représentants des banques françaises ont confirmé « *leur intention de renforcer leurs fonds propres d'ici juin prochain sans faire appel à l'argent public et elles devront faire preuve de modération en matière de dividendes et de bonus* ». Dans cette optique, chaque banque présentera avant le 15 décembre un plan de renforcement de son bilan.

Agefi • 02.11.2011 • [Les banques françaises ont jusqu'au 15 décembre pour présenter un plan de renforcement de leurs bilans](#)



## ● Réglementaire

### ●● Métiers Titres et Réglementation Emir

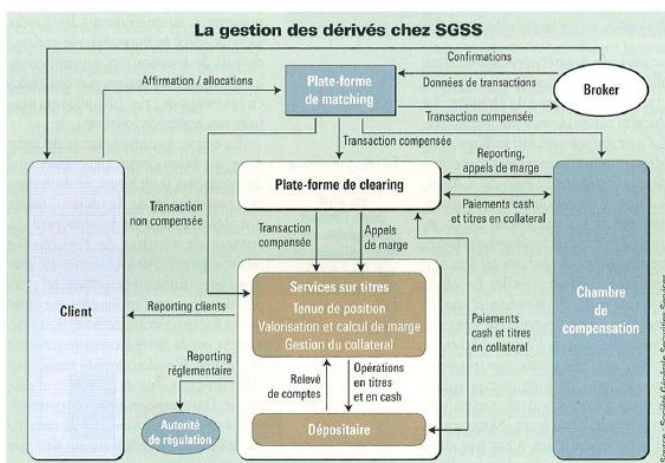
La réglementation Emir (*European Market Infrastructure Regulation*) va imposer, dès janvier 2013, la compensation des dérivés OTC (*over the counter*, négociés de gré à gré).



Hélène Virello, responsable de la gestion du collatéral chez BNP Paribas Securities

Services, explique que « *la compensation est à mi-chemin entre les OTC et les dérivés listés* ». Concrètement, « *avec la compensation centralisée, une fois le contrat de dérivés OTC conclu entre deux parties, le risque sera transféré à un tiers, la chambre de compensation* ». Cette chambre de compensation aura alors besoin de *collatéral* pour gérer son risque.

La réglementation Emir obligera également « *tous les professionnels de la finance à désigner deux brokers dédiés, [obligatoirement membres d'une chambre de compensation,] pour traiter des dérivés OTC éligibles à la compensation* ». Or, les fichiers de positions des brokers compensateurs ne sont pas encore standardisés. « *Ce ne sera pas un gros projet, quelques dizaines de jours/homme* », précise Laurent Durdilly, directeur du développement produit et marketing de Caceis.



L'Agefi Hebdo • du 27 octobre au 2 novembre 2011 •  
*Les dépositaires anticipent la réglementation Emir*

### ●● Comité de Bâle: Consultation sur les chambres de compensation jusqu'au 25 novembre

Le régulateur a lancé une consultation sur les chambres de compensation, laquelle prendra fin le 25 novembre prochain. Pour information, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2013, l'exposition des banques au titre de leurs transactions (appel de marge, *collatéral* déposé auprès de la chambre...) sera pondérée à 2% des encours pour le calcul de leurs fonds propres réglementaires.

L'Agefi • 03.11.2011 • [Comité de Bâle: nouvelle consultation sur les chambres de compensation](#)

## ● Technologie

### ●● Saxo Banque lance deux versions améliorées de ses plateformes de trading



Saxo Banque a annoncé le lancement de la SaxoTrader 2.5 et de la SaxoWebTrader 2.5, des versions améliorées de ses plates-formes de trading.

Les menus des plates-formes ont notamment été réorganisés. De plus, les possibilités de personnalisations ont été élargies pour que chaque utilisateur puisse créer un espace de *trading* sur-mesure. Le passage d'ordre a gagné en rapidité et le module « *Ordre sur...* » permet dorénavant de passer « *en un seul clic, trois ordres en même temps : prise de position, prise de profit et ordre stop* ». Enfin, une barre d'état du compte - visible en permanence en bas de l'écran - permet de connaître à tout moment « *le solde et la valeur de son compte ainsi que la marge disponible pour opérer de nouvelles transactions* ».

Boursier.com • 03.11.2011 • [Saxo Banque : lance la version 2.5 des plates-formes de trading SaxoTrader et SaxoWebTrader](#)

### ●● Etats-Unis : l'assureur Allstate lance un concours de modèles de calcul de risques



La compagnie d'assurance américaine Allstate a demandé à des spécialistes d'imaginer




« de nouveaux modèles de calcul de risques sur les assurances de dommage corporel [pour] prédire au mieux les coûts des sinistres (blessures et décès) en fonction des caractéristiques du véhicule de l'assuré ». Les 202 participants - répartis en 107 équipes - étaient tous des spécialistes du traitement des données et des modèles prédictifs. Après 3 mois d'efforts, 36 algorithmes soumis se plaçaient au-dessus d'un benchmark interne d'Allstate. Par conséquent, Allstate va exploiter ces algorithmes pour améliorer ses propres modèles...

C'est pas mon idée ! • 29.10.2011 • [Allstate teste l'actuariat en crowdsourcing](#)


## ● Internet

### ●● Australie : La National Australia Bank met en place un système de notes et de commentaires sur son site Internet

 **National Australia Bank** La National Australia Bank (NAB) a mis en place, sur son site Internet, un système de notations et commentaires. Pour le moment limité à ses cartes de crédit, l'expérience sera étendue aux autres produits dans le courant de l'année 2012. Les clients peuvent - au choix - noter le service client, la « valeur » du produit et son coût, indiquer s'ils le recommandent ou non et/ou rédiger un commentaire. Les notes moyennes recueillies sont visibles lorsque un internaute recherche des informations sur les cartes proposées. L'objectif de NAB est de capitaliser sur la « voix du client ».

C'est pas mon idée ! • 31.10.2011 • [Les avis des clients sont bienvenus chez NAB](#)

### ●● Etats-Unis : Ing Direct autorise les outils tiers de gestion de finance personnelle (PFM) via un code dédié


 Aux Etats-Unis, Ing Direct - qui filtrait les accès à ses services Internet en les rendant inutilisables par les outils de gestion de finance personnelle (PFM) - propose dorénavant un accès à ces outils via un code dédié à ces solutions, lequel est généré directement par la banque. Ainsi, les clients d'Ing Direct ont accès, en lecture uniquement, à leurs

transactions. Et bonne nouvelle... en officialisant la fourniture d'un accès à des outils tiers, la banque assume les usages qui peuvent en être faits.

Netbanker • 20.10.2011 • [ING Direct Read-Only Access Code for Third-Party PFM's](#)

## ● Nouvelles offres

### ●● BNP Paribas lance une application mobile sur le recrutement, animée par Dr. Job

 **BNP PARIBAS** BNP Paribas lance une nouvelle application mobile animée par Dr. Job, un hibou à lunettes costumé et cravaté. Destinée aux jeunes diplômés, cette application a pour but de les aider sur des thèmes liés à l'entretien d'embauche (salaire, attitude, questions pièges etc.).



BNP Paribas • Octobre 2011 • Télécharger l'application sur itunes : « [Dr Job, un entretien de recrutement ça se prépare ! par BNP Paribas](#) »

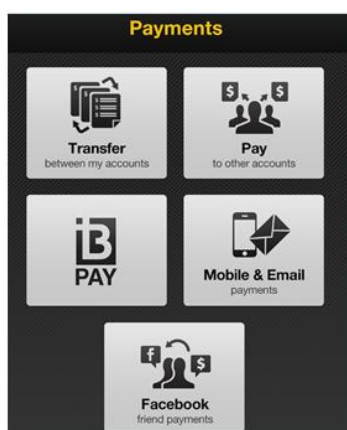
### ●● Australie : La Commonwealth Bank of Australia lance une appli iPhone « Kaching » combinant NFC,





## paiement P2P et paiement via Facebook

La Commonwealth Bank of Australia (CBA) lance une appli iPhone baptisée « Kaching » combinant NFC, paiements en P2P et paiements sociaux via Facebook. Selon un porte-parole de la banque, « *Kaching est la première appli de services bancaires en ligne au monde à fusionner paiements par réseau social, peer-to-peer et NFC. La possibilité de payer un ami sur Facebook constitue également une première mondiale* ». Concrètement, « *selon le type de paiement, la transaction aura lieu soit instantanément, soit après la réception d'un*



*code unique par le destinataire, qui pourra ainsi accéder à la somme en ligne* ».

Un des points forts de cette application est qu'elle couvre la quasi-totalité des fonctions disponibles sur le site de banque en ligne ! Avant authentification, « *l'écran d'accueil présente 3 fonctions toujours disponibles: la localisation du GAB le plus proche, le solde du compte courant et l'activation du paiement sans contact* ».

Rtl.be • 27.10.2011 • [Une banque australienne lance la première appli de paiements mobiles sur Facebook](#) • Commonwealth Bank Group • [Kaching Media event](#) • Youtube : [Video de la publicité](#)



**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.