



Sommaire

- **Derniers chiffres ...** 1
- **Actualité** 1
 - Dexia, « démantèlement » de la banque franco-belge 1
 - Société Générale : Citizen Act 2011-2012 est lancé ! 2
 - BNP Paribas et Natixis témoigneront sur la contractualisation électronique, la signature électronique et la preuve, avec Dictao 2
 - Webcam : les banques se désengagent vis-à-vis des conseillers bancaires... 2
 - Etude Nixdorf/Ifop : « Les relations des Français à leur agence bancaire » 2
- **Technologie** 3
 - Les caisses de Crédit Municipal se dotent d'une plateforme informatique commune 3
- **Internet** 4
 - Etats-Unis: Citi lance une nouvelle version de ses services en ligne 4
- **Nouvelles Offres** 4
 - Expérience client : Axio propose une solution sur les réseaux sociaux 4
 - Banque Populaire lance une carte Visa Platinum 4
 - Banque Casino : des assurances en libre service 4

● Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 07.10.2011 à 16h44

● Actualité

●● Dexia, « démantèlement » de la banque franco-belge

DEXIA Dexia et ses actionnaires se sont résignés au « démantèlement » de la banque franco-belge. Ils cherchent actuellement des solutions pour assurer la pérennité des activités stratégiques de la banque, i.e. « *les vendre ou de les adosser* ». Sont concernés « *Dexia Crédit Local, et des filiales de banque de détail en Belgique, au Luxembourg et en Turquie (DenizBank) (...) [mais aussi] la gestion d'actifs, l'activité de financement de projet, et les 50% dans RBC Dexia* ». Concernant le financement des collectivités, une société commune entre la **Caisse des dépôts (CDC)** et la **Banque Postale** serait à l'étude. Quant aux actifs illiquides (*legacy portfolio*), au portefeuille de produits financiers et aux filiales telles que **Crediop** en Italie et **Dexia Sabadell** en Espagne, elles bénéficieront de la garantie publique, tout en étant mises dans une structure de défaillance jouant le rôle d'une « *bad bank* ». Avec un transfert d'actifs à leur valeur de marché, de nouvelles pertes et une recapitalisation seraient à prévoir. Afin d'éviter une injection de fonds propres par les Etats, le groupe souhaite réaliser des cessions d'actifs.



L'Agefi • 05.10.2011 • [Dexia constitue un test de plus pour l'Europe](#)

●● Société Générale : Citizen Act 2011-2012 est lancé !

 Depuis le 3 octobre et jusqu'au 5 décembre 2011, les étudiants peuvent s'inscrire à la 6^e édition de Citizen Act, le but étant d'approfondir et d'appliquer leurs connaissances en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE) en « *résol[vant] un cas réel au sein de Société Générale* ». Pour être retenus, les candidats devront « *générer du soutien pour leur équipe, par le biais des réseaux sociaux, et sur la base de leur capacité à faire jouer les complémentarités entre eux ainsi que sur leur capacité à faire des émules sur les questions de RSE* ». Au-delà des récompenses pécuniaires, les meilleurs se verront offrir un stage au sein de la banque ! Pour information, il s'agit du premier *training game* du secteur bancaire à obtenir l'accréditation CEL « Technology Enhanced Learning », validée par le label « European foundation for management development » (EFMD).

IndiceRH.net • 29.09.2011 • [Pour son édition 2011-2012, CITIZEN ACT, le Training Game RSE de Société Générale met l'accent sur le travail en équipe](#) • [Facebook Citizen Act / Société Générale](#)

●● BNP Paribas et Natixis témoigneront sur la contractualisation électronique, la signature électronique et la preuve, avec Dictao

 **BNP PARIBAS**  **NATIXIS** Dictao, éditeur logiciel dans le domaine de l'authentification forte, de la signature électronique et de la gestion de preuve, annonce que BNP Paribas et Natixis apporteront leurs témoignages, dans le cadre d'un atelier consacré à la « Contractualisation 100% électronique, la signature électronique et la preuve », aux Assises de Sécurité 2011, à Monaco.

News-Banque • 06.10.2011 • [BNP Paribas et Natixis témoignent sur la Contractualisation électronique, la signature électronique et la preuve, au côté de Dictao](#)

●● Webcam : les banques se désengagent vis-à-vis des conseillers bancaires...

Avec la forte augmentation des entretiens visio, certaines banques se protègent et font signer des lettres de décharge auprès des conseillers. Une banque mutualiste a ainsi prévenu ses salariés que « *la responsabilité de la banque ne pourra être engagée en cas d'utilisation par les clients de la capture de ces images* ». Selon les syndicats, « *ce genre de décharge s'apparente à une totale désolidarisation de la banque, qui ne couvre pas ses salariés comme il se doit* ».

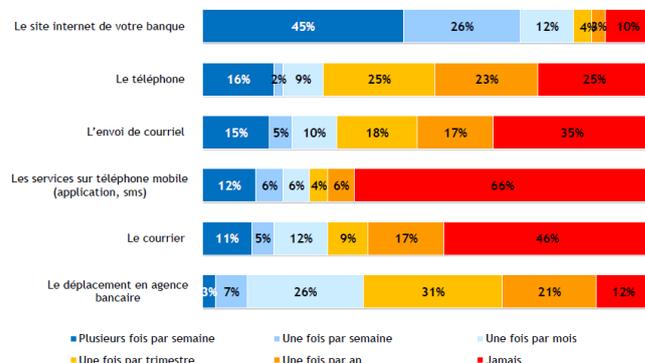
Le conseiller pourrait notamment voir la vidéo d'un entretien diffusé sur des sites comme **Youtube** ou **Facebook**, avec toutes les conséquences que cela aurait...

La Tribune • 04.10.2011 • [Les webcams, un piège pour les conseillers bancaires ?](#)

●● Etude Nixdorf/Ifop : « Les relations des Français à leur agence bancaire »

Wincor Nixdorf et l'Ifop ont publié les résultats d'une enquête sur « [Les relations des Français à leur agence bancaire](#) ». 84% des sondés ont une bonne image de leur agence bancaire. 72% jugent même que la confidentialité de leurs discussions est préservée, et que « *leur conseiller connaît bien son métier (80%), qu'il est à leur écoute (79%) et qu'il est digne de confiance (79%)* ».

Question : A quelle fréquence utilisez-vous chacun des canaux de communication suivants pour contacter votre banque ?

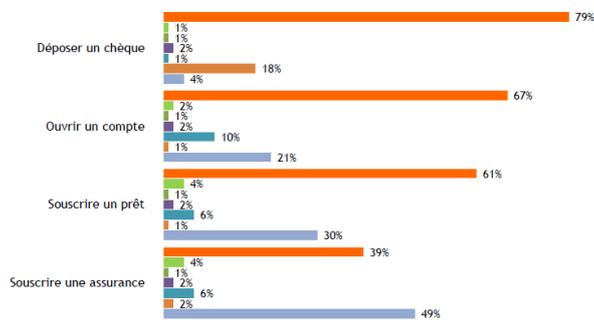


Côté utilisation, les sondés privilégient Internet pour « *consulter leur compte (84%), réaliser un virement (74%), commander un chéquier (42%) et réaliser une opération boursière (20%)* ». A contrario, le déplacement en agence s'impose pour les opérations



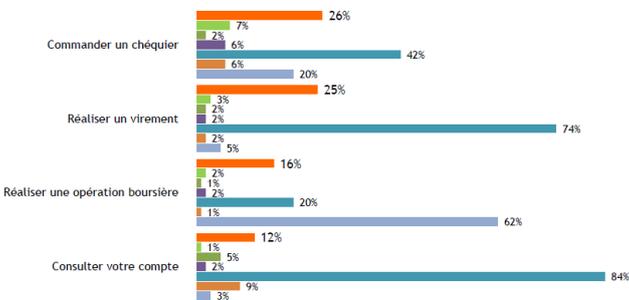
suivantes : « le dépôt de chèques (79%), l'ouverture d'un compte (67%), la souscription d'un prêt (61%) et la souscription d'une assurance (39%) ». S. Bousabata, Directeur Banking de Wincor Nixdorf France, constate que « les pratiques bancaires [sont] majoritairement fondées sur le déplacement en agence et l'utilisation du site Internet ». Les sondés souhaitent « effectuer leurs opérations bancaires essentiellement par ces deux canaux ».

Question : Pouvez-vous indiquer par quels canaux vous réalisez chacune des opérations bancaires suivantes ?



- Le déplacement en agence bancaire
- Le site internet de votre banque
- Le téléphone
- L'envoi de courriel
- Le courrier
- Les services sur téléphone mobile (application, sms)
- Vous ne réalisez jamais cette opération bancaire

Question : Pouvez-vous indiquer par quels canaux vous réalisez chacune des opérations bancaires suivantes ?



- Le déplacement en agence bancaire
- Le site internet de votre banque
- Le téléphone
- L'envoi de courriel
- Le courrier
- Les services sur téléphone mobile (application, sms)
- Vous ne réalisez jamais cette opération bancaire

Pour aller plus loin, « 39% aimeraient pouvoir ouvrir un compte via le site Internet de leur banque, 38% souhaitant également pouvoir y souscrire une assurance et 34% y souscrire un prêt ».

Enfin, concernant la tarification des services, les sondés trouvent « injustifié de payer pour les transferts d'argent par mobile (80%), la souscription ou le renouvellement de sa carte bancaire (81%) ou encore la mise à disposition d'un porte-monnaie électronique (83%) ». Enfin, 87% estiment « illégitime de payer pour la commande ou la réception d'un chéquier, d'une part, et la gestion de tous ses comptes par Internet d'autre part ».

News-Banque • 04.10.2011 • Etude Ifop/Wincor Nixdorf : Les français restent très attachés à leur agence

bancaire • Ifop / Wincor Nixdorf • Septembre 2011 • Présentation de l'Etude

● Technologie

●● Les caisses de Crédit Municipal se dotent d'une plateforme informatique commune

Pour développer leurs activités et respecter les contraintes réglementaires, les caisses de **Crédit Municipal** se dotent d'une plateforme informatique commune. En effet, les caisses n'arrivaient plus à suivre les évolutions réglementaires. Ainsi, en janvier dernier, la caisse de Crédit Municipal de Toulon a écopé de 150000 euros d'amendes pour « insuffisance de moyens dans le domaine de la lutte anti-blanchiment ».

« Nous achevons actuellement la création d'un **Groupe d'Intérêt Economique (GIE)** où sera logé l'ensemble des moyens informatiques de la nouvelle plateforme Bordeaux-Lyon-Toulon-Nîmes », précise Guy Poirier, Directeur général du Crédit Municipal de Bordeaux. Avec Boulogne, Roubaix et Marseille, dès 2013, le GIE devrait compter 7 caisses ayant migrées sur la nouvelle version du progiciel SAB AT. Auparavant, chacune des 18 caisses avait son propre système d'information.



L'Agefi • du 6 au 12 octobre 2011 • *Les caisses de Crédit Municipal mutualisent leurs ressources*



● Internet

●● Etats-Unis: Citi lance une nouvelle version de ses services en ligne

Citi a lancé une nouvelle version de ses services en ligne, laquelle intègre notamment de nouvelles fonctions de gestion de finances personnelles.

La page d'accueil des comptes est divisée en 3 parties :

- une partie centrale où se trouve la liste des comptes incluant l'affichage « dynamique » des opérations récentes,
- un endroit pour les « tâches rapides » (*Quick tasks*) (exécution des paiements de factures, virements...) et,
- une vue sur la répartition des dépenses par grandes catégories (*Financial tools*).

Par ailleurs, ont été intégrés des éléments de gestion de finances personnelles, notamment concernant l'analyse des dépenses et la gestion de budget. Il est à noter que la plate-forme permet d'intégrer les comptes détenus chez 10 000 autres institutions financières américaines.



Blog « c'est pas mon idée! » • 03.10.2011 • [Citi : la banque en ligne plus simple, plus riche](#)

● Nouvelles Offres

●● Expérience client : Axio propose une solution sur les réseaux sociaux



Axio, spécialiste de la gestion globale de l'expérience client, propose désormais une solution sur les réseaux sociaux nommée « Axio Social Interaction », actuellement en test dans une banque.

Concrètement, un bouton « service client » sur la page Facebook permet à l'utilisateur d'entrer en contact avec le service client via différents canaux : mail, tchat, call back, visio, FAQ dynamiques... Par ailleurs, l'historique des échanges (questions, commentaires, réclamations...) est intégré sur « une même plateforme : un seul fichier client, une base de connaissances et des statistiques communes ». Dans la pratique, pour éviter la frustration de l'utilisateur, le bouton de tchat n'apparaît que si le service client est disponible. En général, « si le bouton de tchat n'est pas visible à l'écran, un service de call back ou un formulaire de contact par mail sont à la disposition de l'internaute ».

e-commercemag.fr • 14.09.2011 • [Axio étend l'expérience client aux réseaux sociaux](#)

●● Banque Populaire lance une carte Visa Platinum



Banque Populaire lance une carte Visa Platinum, positionnée entre la Visa Premier et la Visa Infinite. En sus de garanties et services, cette carte est dotée de la technologie sans contact (NFC) et permet l'accès à une conciergerie (hôtellerie, gastronomie, voyages...) gérée par la société **John Paul**. Lancée en septembre par les Banques Populaires Rives de Paris et Côte d'Azur, cette carte sera déployée dans tout le réseau d'ici à 2012.

L'Agefi • 6 au 12 octobre 2011 • [Banque Populaire introduit la carte Visa Platinum en France](#)

●● Banque Casino : des assurances en libre service



Banque Casino, détenue à 50% par Casino et à 50% par le **Crédit Mutuel CIC**, rend ses assurances 'chiens et chats', payables en caisse, à compter du 1^{er} novembre. Récompensé pour ces « premières assurances en libre service », Banque Casino a obtenu le Prix des Assurés



dans le cadre des Trophées de l'Assurance. Cette initiative est aussi un exemple de cross-selling puisqu'« un client qui veut s'assurer pourra gagner 5 euros en bon de réduction pour une 'assurance chat' et 10 à euros pour une 'assurance chien' sur son contrat d'assurance en cumulant plusieurs preuves d'achats de paquets de croquettes Casino ». Comme le commente Corinne Martinet, directrice marketing et communication de Banque Casino, « entre ses hypermarchés, ses supermarchés et ses magasins de proximité, le groupe dispose d'un réseau de distribution équivalent à celui des grands réseaux bancaires ».

e-marketing.fr • 02.10.2011 • [Banque Casino rend l'assurance accessible en magasin](#)



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 ! »