



## Sommaire

- Derniers chiffres ..... 1
- Actualité ..... 1
  - BforBank : Augmentation du taux de base de son livret de 2 à 2.5%..... 1
  - Société Générale : la relation client passe par Twitter !..... 1
  - La Banque Postale : le multicanal pour convaincre de nouveaux client..... 2
  - ING Direct : de bons résultats concernant les souscriptions 100% en ligne de son Assurance Vie !. 2
  - SEPA : Crédit Foncier met en place la solution de paiements LAPS ..... 2
  - HSBC France a présenté son plan stratégique à l'horizon 2014 ..... 2
  - Groupama Banque : Mise en place d'une charte qualité dont le non-respect des engagements entraine des indemnisations..... 3
  - Rentabiliweb agréé pour offrir des services de paiement par carte bancaire ..... 3
- Réglementaire ..... 3
  - Comité de Bâle : Les banques obligées à divulguer les rémunérations et bonus..... 3
  - Banques : Baisse des CIP et CIR ..... 3
- Internet..... 3
  - Umpqua Bank : Une nouvelle page d'accueil « communautaire »..... 3
  - USA : TD Bank guide ses clients via un formulaire de type « pop-up » ..... 4
  - Pays-Bas : ABN Amro intègre à son site trois outils destinés aux créateurs d'entreprise..... 4
- Nouvelle Offre ..... 4
  - Application « Livret Epargne » : Le premier comparateur de livrets d'épargne sur iPhone ! ..... 4
- Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats.. 5
  - BPCE a acheté 75% de BMOI ..... 5

## ● Derniers chiffres ...



Boursorama : Mis à jour le 08.07.2011 à 11h53

## ● Actualité

### ●● BforBank : Augmentation du taux de base de son livret de 2 à 2.5%

**BforBank** relève le taux de base de son Livret de 2% à 2.50% jusqu'à 4 millions d'euros, à partir du 16 juillet 2011 et pour tous ses clients. BforBank, surtout connu pour son taux de 5% annuel brut garanti pendant trois mois jusqu'à 100 000 euros à l'ouverture d'un Livret, compte ainsi positionner son livret comme « *un des meilleurs taux de base du marché aujourd'hui* ».

News-Banque • 04.07.2011 • [BforBank: A partir du 16 juillet 2011, le taux de base du livret Bforbank passe de 2% à 2.50% jusqu'à 4 millions d'euros](#)

### ●● Société Générale : la relation client passe par Twitter !

A la **Société Générale**, la relation client passe par l'écoute des canaux sociaux et spécifiquement sur **Twitter** ! Ainsi, « *la force est de poursuivre une conversation avec, pour le client, l'impression d'être un client unique sur tous les canaux. (...) Le client doit avoir le sentiment de [pouvoir] nous joindre à tout moment pour que l'on réponde à sa question* », déclare Erik Songeur, directeur du multicanal chez Société Générale. En outre, dès



septembre, l'application Iphone permettra de contacter son conseiller par email sécurisé, et cela dans le but de devenir « la banque relationnelle de référence en 2015 ».

Reseaux-telecoms.net • 07.07.2011 • [A la Société Générale, la relation client passe par twitter](#)

## ●● La Banque Postale : le multicanal pour convaincre de nouveaux clients...



La Banque Postale vise « une progression de 30 % du produit net bancaire, à 6.7 milliards d'euros », soit un abaissement de son coefficient d'exploitation à 75%. Dans cette optique, la banque doit convaincre 1 million de clients supplémentaires de la choisir comme banque principal, dont 120 000 jeunes clients actifs nouveaux par an. Pour y parvenir, la banque compte notamment sur son système informatique ! En effet, celui-ci permet « aux clients de commencer une transaction sur un média avant de la poursuivre sur un second et de la terminer sur un troisième ». Enfin, autre atout, dès le début 2012, La Banque Postale lancera « La Banque Postale Chez Soi », une agence virtuelle qui proposera l'ensemble des services bancaires traditionnels sur Internet.

Les Echos • 05.07.2011 • [La Banque Postale vise 6.7 milliards d'euros de produit net bancaire en 2015](#)

## ●● ING Direct : de bons résultats concernant les souscriptions 100% en ligne de son Assurance Vie !

Les résultats d'ING Direct sur sa combinaison souscription d'Assurance-Vie 100% en ligne et tarifs avantageux sont positifs !

ING DIRECT

ASSURANCE VIE ING DIRECT

3,75% nets minimum garantis jusqu'à fin 2012

80€ offerts sur votre Livret Épargne Change

Plus de performance

Plus de flexibilité

Plus de sérénité

En 2011, 45% des souscriptions ont été faites 100% en ligne. 41% des clients ayant souscrit en ligne ont accompli un versement par la suite, dont 22% en ligne.

Côté résultats, l'Assurance Vie ING Direct affiche « une augmentation de ses encours en moyenne de 20% par an depuis 5 ans (par rapport à une augmentation du marché de +6% sur la même période) ». Pour

information, les frais d'entrée sont gratuits, comparé à une banque traditionnelle où ils sont de 4%, tout comme les frais de dossier. Enfin, pour une première souscription avant le 31 juillet 2011, 3.75% nets minimum sont garantis\* jusqu'à fin 2012.

\* voir conditions de l'offre

Site [ING Direct](#) • News-Banque • 04.07.2011 • [ING Direct modernise l'Assurance Vie, en offrant fluidité et frais réduits](#)

## ●● SEPA : Crédit Foncier met en place la solution de paiements LAPS

Crédit Foncier a mis en place la solution de paiements Logica All Payments Solution (LAPS). Les deux premières phases du déploiement (en cours) permettent au Crédit Foncier de gérer les prélèvements entrants SEPA (SDD). La solution automatise également l'ensemble des virements SEPA (SCT) pour la Compagnie de Financement Foncier, filiale du Crédit Foncier. La troisième phase du projet comprendra quant à elle l'automatisation complète des transferts de crédits SEPA (SCT) pour le Crédit Foncier en novembre 2011. Le déploiement final du projet permettra d'automatiser les SDD pour le Crédit Foncier et la Compagnie de Financement Foncier d'ici à 2012.

News-Banque • 04.06.2011 • [Logica met en place en moins de trois mois une solution SEPA pour le Crédit Foncier](#)

## ●● HSBC France a présenté son plan stratégique à l'horizon 2014

**HSBC**  HSBC France a présenté son plan stratégique à l'horizon 2014, lequel vise à « accélérer sa croissance, tout en améliorant son efficacité : en se concentrant sur la clientèle patrimoniale pour le marché des particuliers, en développant une forte connectivité internationale pour le marché des entreprises, en confortant le positionnement de la Banque de Financement, d'Investissement, et de Marchés à Paris comme plateforme stratégique pour le Groupe HSBC, en renforçant les synergies entre les différents métiers ». La banque ambitionne d'abaisser son coefficient d'exploitation à environ 62-64%.

Boursier.com • 05.07.2011 • [HSBC : présente son projet de plan stratégique français à horizon 2014](#)



## ●● Groupama Banque : Mise en place d'une charte qualité dont le non-respect des engagements entraîne des indemnités



Groupama Banque a mis en place une charte qualité dont sept des dix engagements concernent

le non-respect des délais. Ce non-respect débouche dorénavant automatiquement sur une indemnité automatique des clients !

Concrètement, la banque devra délivrer une réponse d'octroi de crédit au maximum 48h après la réception du dossier du client pour un crédit à la consommation, faute de quoi 25 euros lui seront versés. Pour une demande de prêt professionnel, la réponse devra être octroyée en 7 jours, sinon l'indemnité octroyée au client s'élèvera à 50 euros.

Groupama Banque • Mai 2011 • [Pour être la meilleure banque, Groupama Banque s'engage avec une Charte Qualité Client](#) • [Charte de qualité](#)

## ●● Rentabiliweb agréé pour offrir des services de paiement par carte bancaire

Rentabiliweb est devenu membre du **Groupement des cartes bancaires** en juin dernier. Il peut désormais offrir des services de paiement complets par cartes bancaires aux commerçants par Internet, comme une banque traditionnelle. Rentabiliweb devient ainsi le premier établissement de paiement spécialisé dans l'acquisition des transactions en ligne à rejoindre l'organisme professionnel interbancaire.

L'Agefi • 01.07.2011 • [Rentabiliweb obtient le sésame pour faire du paiement par carte bancaire](#)

## ● Réglementaire

### ●● Comité de Bâle : Les banques obligées à divulguer les rémunérations et bonus

Le **Comité de Bâle** et le **Conseil de stabilité financière (FSB)** vont « *demander aux établissements financiers de divulguer autant des informations quantitatives que qualitatives sur les salaires et les pratiques de rémunération* » dans une publication qui se verra au

minimum annuelle. Les banques devront détailler « *les bonus différés dans le temps, en indiquant la part en numéraire, en actions et options* ». Enfin, « *les noms et les mandats des personnes siégeant aux comités de surveillance des rémunérations* » devront être publiés, tout comme la façon dont les potentiels risques à venir seront pris en compte dans les processus de rémunérations. Ces mesures entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.

News-Banque • 04.07.2011 • [Les banques obligées de divulguer les détails des rémunérations \(Comité de Bâle\)](#)

### ●● Banques : Baisse des CIP et CIR

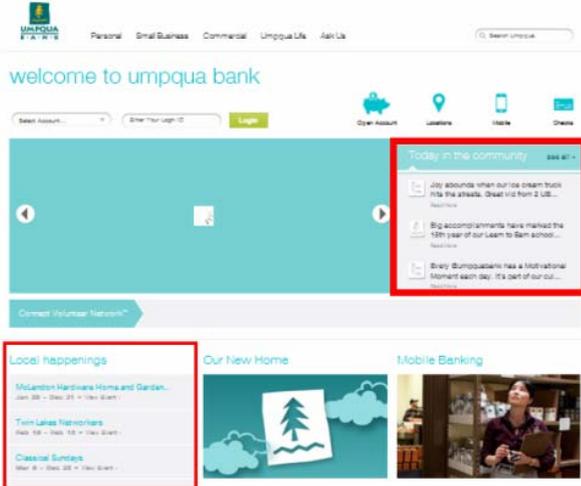
L'**Autorité de la concurrence** a obtenu - par un accord de 4 ans négocié avec le **Groupement des cartes bancaires** - une baisse des commissions que les banques françaises prélèvent sur les paiements par carte et les retraits aux distributeurs. Concrètement, « *les Commissions Interbancaire de Paiement (CIP), versées par la banque du commerçant à la banque du consommateur, vont baisser de 36 % en moyenne (de 0.47 % à 0.30 % du montant de la transaction)* ». Quant aux « *Commissions Interbancaire de Retrait (CIR), versées à chaque retrait par la banque du porteur de la carte à la banque du gestionnaire du distributeur de billets lorsqu'il ne s'agit pas du même établissement, elles seront réduites de 21 % (de 0.72 euro à 0.57)* ».

Le Monde • 07.07.2011 • [Banques : accord sur une baisse des commissions de paiement et de retraits](#)

## ● Internet

### ●● Umpqua Bank : Une nouvelle page d'accueil « communautaire »

La banque américaine **Umpqua Bank** lancera, d'ici quelques jours, une nouvelle page d'accueil de son site. Cette nouvelle page marque son originalité par des espaces qui mettent l'accent sur sa proximité avec ses clients. Ainsi, « *Today in the community* » relaie les conversations de la banque sur les médias sociaux (**Facebook**, **Twitter**, blogs...), « *Volunteer Network* » les participations des salariés à des actions communautaires locales et, enfin, « *Local Happenings* », l'agenda des événements à venir à proximité de l'internaute.



Blog « C'est pas mon idée ! » • 02.07.2011 • [Nouvelle page d'accueil Umpqua Bank : proximité et communauté](#)

## ●● USA : TD Bank guide ses clients via un formulaire de type « pop-up »

TD Bank propose aux internautes - clients de son établissement bancaire - de télécharger son application mobile via un formulaire de type « pop-up ». Ce formulaire fait office de « guide » quant à l'installation de l'application.



Le client entre son numéro de téléphone, puis reçoit un sms contenant un lien. Une fois qu'il a cliqué sur le lien, il atterrit sur la page adéquate lui permettant de télécharger l'application.

Mais ce n'est pas tout ! Une fois l'application téléchargée, le client a la bonne surprise de voir s'afficher en page d'accueil le lien du « customer service 24/7 ».



On félicite l'accompagnement cross-canal du client et le sens aigu du service client !

NetBanker • 05.07.2011 • [TD Bank Uses Interactive Online Banner Ad to Capture Mobile Numbers](#) • [Demo de l'application](#)

## ●● Pays-Bas : ABN Amro intègre à son site trois outils destinés aux créateurs d'entreprise



La banque néerlandaise ABN Amro a intégré 3 outils destinés aux créateurs d'entreprise à son site Internet. Le premier outil, le « scan de l'entrepreneur », résume gratuitement sous la forme d'un rapport complet les points forts et les points faibles du projet, accompagnés de conseils et axes d'amélioration. Ensuite, le deuxième outil, également gratuit, permet d'établir le business plan du projet via 4 sections : entrepreneur, société, marketing et finance. Enfin, le troisième outil, quant à lui payant, fournit l'étude de marché, i.e « l'état général du secteur ciblé et de la concurrence, dans la zone d'installation ».

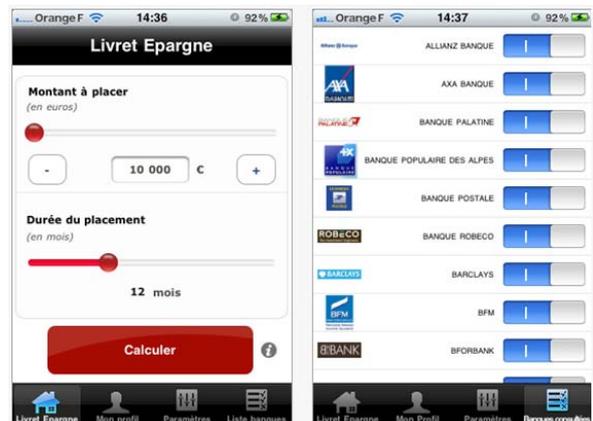
Cette initiative a le principal avantage de permettre au créateur d'entreprise de se présenter au conseiller clientèle avec un projet pré-construit.

Blog « c'est pas mon idée ! » • 05.07.2011 • [ABN Amro au service des entrepreneurs, concrètement](#)

## ● Nouvelle Offre

### ●● Application « Livret Epargne » : Le premier comparateur de livrets d'épargne sur iPhone !

FranceTransactions.com a lancé une application iPhone « Livret Epargne » qui compare l'ensemble des comptes épargne référencés. En indiquant le capital et la durée de placement, « Livret Epargne » effectue un classement des placements les plus performants du moment.





L'application prend en compte les paramètres du placement - tels « *plafonds minimum et maximum, taux facial, taux bonifié prospects/client, paliers de rémunération...* » - mais aussi les établissements bancaires favoris de l'utilisateur. Par ailleurs, l'application permet de « *demander en ligne les dossiers d'ouverture des livrets épargne, recevoir les notifications en temps réel lors des changements de taux des livrets et d'être informé des nouvelles offres en matière de livret épargne* » !

News-Banque • 07.07.2011 • [Le premier comparateur de Livrets Epargne arrive sur iPhone](#) • [Télécharger l'application « Livret Epargne » sur Itunes](#)

## ● Fusions ● Acquisitions Filiales ● Partenariats

### ●● BPCE a acheté 75% de BMOI

BPCE a acheté 75% des parts de la Banque Malgache de l'Océan Indien (BMOI) dans le cadre du développement international de sa banque de détail.

Communiqué de Presse • 28.06.2011 • [BPCE acquies a 75% interest in Banque Malgache Océan Indien \(BMOI\)](#)



**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 ! »