



Sommaire

• Derniers chiffres ...	1
• Actualités.....	1
•• Crédit du Nord remporte le 1er prix de la Relation Client dans le secteur banque	1
•• Etude de la Fevad sur les internautes et les services financiers.....	2
•• UFC-Que Choisir lance un comparateur de tarifs bancaires	2
•• BNP Paribas lance un service client sur Facebook.....	2
•• En recherche de rendement, les assureurs rachètent des portefeuilles de prêts aux banques....	2
• Réglementaire	3
•• Un projet de séparation des activités bancaires pourrait émerger dès cet été.....	3
•• Un projet de loi européen pour résoudre les futures crises bancaires	3
• Nouvelle Offre	3
•• But et Visa lancent une carte de paiement permettant le cashback.....	3
• Technologie.....	3
•• Barclaycard lance un service de paiement mobile	3
• Fusions • Acquisitions Filiales • Partenariats .	4
•• Le Crédit Immobilier de France pourrait être vendu à la Banque Postale	4
•• BNP Paribas installe une banque privée en Pologne	4
•• Groupama cède les activités de courtage en assurances dommages d'Eurocourtage à Allianz France	4

• Derniers chiffres ...



Boursorama: Mis à jour le 08.06.2012 à 12h02

• Actualités

•• Crédit du Nord remporte le 1er prix de la Relation Client dans le secteur banque

Crédit du Nord ★ Le neuvième prix BearingPoint/TNS Sofres de la Relation Client dans le secteur banque a été décerné au **Crédit du Nord**. Il récompense sa stratégie axée sur « l'écoute des besoins clients » sur le long terme. En effet, depuis 15 ans, « 100% des conseillers du Groupe sont joignables sur leur ligne directe et sur leur adresse mail » et, depuis toujours, « le choix a été fait de ne pas renvoyer les appels des clients vers des plates-formes téléphoniques centralisées et de ne jamais imposer les services de banque à distance du Groupe (Internet, téléphone) ».

Communiqué de Presse • 07.06.2012 • [Le Groupe Crédit du Nord reçoit le 1er prix du Podium de la Relation Client dans le secteur Banque](#)



●● Etude de la Fevad sur les internautes et les services financiers



www.fevad.com

Selon une étude annuelle de la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance (FEVAD), la proportion des internautes qui utilisent les services en ligne a augmenté de 77%. « *Les internautes privilégient la consultation du solde et des opérations sur leurs comptes (70%), le suivi de leur épargne (63%) ainsi que les virements (internes 64% et externes 46%)* ». Par ailleurs, 45% des utilisateurs de smartphone utilisent leur appareil pour surfer « *sur des sites ou applications liés à la finance* ». Enfin l'étude nous révèle que la présence d'institutions financières sur les réseaux sociaux dérange 60% des internautes.

Blog « C'est pas mon idée ! » • 03.06.2012 • [Les internautes et les services financiers](#) • FEVAD • 31.05.2012 • [Internet, au coeur de la relation client des services financiers](#)

●● UFC-Que Choisir lance un comparateur de tarifs bancaires



L'association de consommateurs UFC-Que Choisir a lancé un comparateur de tarifs bancaires. Selon son profil, l'utilisateur peut consulter les offres les moins chères, et cela gratuitement jusqu'au 12 juin. Le comparateur deviendra ensuite payant par la suite. Pour Franck Attia, rédacteur en chef du site de l'association, l'abonnement permet l'indépendance. « *Les acteurs existants sont avant tout des apporteurs d'affaire, qui mettent en avant certaines enseignes avec qui ils ont une relation commerciale. Ce ne sera pas notre cas* » explique-t-il.

BANQUE | COMPARATEUR DE TARIFS BANCAIRES

Vous ne savez pas quelle banque choisir ?

Que Choisir vous aide à **comparer et trouver la banque la moins chère** près de chez vous et adaptée à vos besoins personnels.

À partir de votre profil, Que Choisir sélectionne les meilleurs tarifs bancaires sur votre secteur géographique pour vous proposer un palmarès détaillé d'établissements bancaires



Senior Plus de 60 ans	Actif 26 - 60 ans	Jeune 16 - 25 ans
Votre consommation de services bancaires :		
FAIBLE		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carte Visa internationale ou MasterCard à débit immédiat ✓ 600 € d'autorisation de découvert par mois ✓ Pas d'opération de bourse <p>Plus de détails sur ce profil</p>		
MOYENNE		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carte Visa internationale ou MasterCard à débit différé ✓ 800 € d'autorisation de découvert par mois ✓ 1 compte-titres <p>Plus de détails sur ce profil</p>		

Cbanque.com • 05.06.2012 • [Tarifs bancaires: UFC-Que Choisir lance son comparateur indépendant](#)

●● BNP Paribas lance un service client sur Facebook



BNP PARIBAS

Après avoir été la première banque à lancer un SAV sur Twitter, BNP Paribas propose dorénavant ce service sur Facebook via son onglet « [Besoin d'aide ?](#) ». Une initiative qui « *prend immédiatement une dimension significative grâce aux plus de 150 000 amis de la banque (contre seulement 2 700 abonnés au SAV sur Twitter)* », explique le rédacteur du blog « C'est pas mon idée ! ». En effet, un internaute peut poser une question sur le mur de la banque librement et n'importe quel internaute peut lui répondre. Les conseillers, eux, ne sont présents sur le réseau social que de 9h à 20h.

The screenshot shows the Facebook interface for BNP Paribas. At the top, there's a search bar and the text 'Bienvenue dans l'espace d'échanges avec BNP Paribas'. Below that, it says 'Besoin d'aide sur un service, un produit ou une offre BNP Paribas ? Vous pouvez échanger avec nos conseillers en ligne et obtenir des conseils et astuces des membres de la communauté. Une réponse apportée par un autre utilisateur peut être validée par un conseiller en ligne BNP Paribas.' There's a search bar for 'Rechercher une réponse' and a 'Rechercher' button. Below, it says 'Vous n'avez pas trouvé votre réponse ? Posez votre question'. There are tabs for 'Top Questions', 'Réponses certifiées', and 'Dernières questions'. A question from Guillaume E. asks about documents for a loan. A response from Patrice B. explains that the loan is based on 2010 revenue. Another question from Jouda J. asks about changing an address. A response from Arnaud, a BNP Paribas advisor, explains that for security and confidentiality, requests should be made in person at a branch.

Marketing - Banques • Juin 2012 • [BNP Paribas lance un service client sur Facebook](#) • Blog « C'est pas mon idée ! » • 06.06.2012 • [Le SAV BNP Paribas débarque sur Facebook](#)

●● En recherche de rendement, les assureurs rachètent des portefeuilles de prêts aux banques...



En recherche de rendement, les assureurs rachètent des portefeuilles de prêts aux banques. Selon Antoine



Lissowski de **CNP Assurances**, ceux-ci ont l'avantage d'être « *plus intéressant que de l'obligataire* ». **Axa** est d'ailleurs en pourparler pour racheter des portefeuilles de prêts à la **Société Générale** et au **Crédit Agricole**. Cependant, pour éviter la crise des *subprime*, CNP Assurances demande que ce ne soit pas les banques qui ont consenti les prêts qui réalisent la titrisation. Pour Richard Weiss, président de **Gestion et titrisation internationale (GTI)**, les assureurs pourraient donc se passer des banques et développer leurs fonds de titrisation.

News-Banques.com • 05.06.2012 • [Bâle III: Contraintes par la réglementation, les banques en appellent aux assureurs](#)

● Réglementaire

●● Un projet de séparation des activités bancaires pourrait émerger dès cet été...

Le projet de séparation des activités bancaires pourrait être mis en œuvre dès cet été. L'interdiction du *trading* sur fonds propres, fondé sur le modèle américain, pourrait être privilégiée par le gouvernement. Cette interdiction impacterait, à terme, le coût du crédit. Néanmoins un modèle mixte, associant le modèle britannique, fondé sur la filialisation de la banque de dépôt, pourrait être également décidé.

Le Figaro • 07.06.2012 • [La séparation des activités bancaires en chantier](#)

●● Un projet de loi européen pour résoudre les futures crises bancaires

Michel Barnier, Commissaire européen aux Services financiers, a présenté un projet de loi européen pour résoudre les crises bancaires qui pourraient survenir. « *Les banques doivent payer pour les banques* » explique-t-il. Dans un premier temps, les banques et les autorités en charge de résoudre les crises bancaires devront créer « *des plans de résolution et de redressement* ». Ensuite, en cas de non respect des exigences en fonds propres, les autorités demanderont à ce que « *les banques appliquent les mesures prévues par son plan de redressement ou en nommant un administrateur spécial* ». En cas d'échec, les autorités pourront vendre une partie ou la totalité de la banque défaillante. Un établissement relais sera alors créé pour regrouper les actifs sains. « *Pour fonctionner, ce*

système nécessitera la création de fonds de résolution financés par les banques, dont le montant devra atteindre 1% des dépôts couverts dans un délai de 10 ans ». La **Fédération Bancaire Française** s'est exprimée positivement quant à ce projet.

Challenges • 06.06.2012 • [Barnier présente un projet de loi européen pour résoudre les crises bancaires](#) • FBF • [La FBF est favorable à un dispositif efficace de prévention et de résolution des crises bancaires](#)

● Nouvelle Offre

●● But et Visa lancent une carte de paiement permettant le cashback

VISA Visa et But lancent une carte de paiement commune pour concurrencer les cartes des enseignes alimentaires. Pour n'importe quel achat, 2% sont crédités sous la forme d'un chèque « But », valable dans tous les magasins de l'enseigne. Par exemple, un achat de 100 euros rapportera 2 euros de pouvoir d'achat dans un magasin But.

LSA.fr • 05.06.2012 • [But lance une carte Visa avec 2% de « cashback »](#)

● Technologie

●● Barclaycard lance un service de paiement mobile

 Barclaycard, en association avec Visa, lance « Pay Tag », un nouveau service de paiement mobile. Après avoir associé un code barre à la carte de paiement du client, ce dernier doit coller le-dit code barre au dos de son smartphone. Le client peut alors payer sans contact des achats inférieurs à 15 dollars.



OnlineBanking • 20.04.2012 • [Barclaycard lance un service de paiement mobile](#)

● Fusions ● Acquisitions Filiales ● Partenariats

●● Le Crédit Immobilier de France pourrait être vendu à la Banque Postale



La Banque Postale étudie « activement » la proposition de reprise du **Crédit immobilier de France (CIF)**. Fortement incitée par l'Etat à être candidate, la Banque Postale pourrait doubler sa taille dans le secteur du crédit immobilier.

La Tribune • 01.06.2012 • [La Banque Postale pourrait racheter le Crédit Immobilier de France](#)

●● BNP Paribas installe une banque privée en Pologne



Inaugurée le 30 mai à Varsovie, **BNP Paribas Bankowosc Privatna**, la nouvelle banque privée de **BNP Paribas** en Pologne, a pour but de guider les clients privés, les

entrepreneurs et les dirigeants actionnaires familiaux vers des solutions adaptées à leurs besoins. Construite par les services de **BNP Paribas Wealth Management** à Paris et **BNP Paribas Bnak Polska**, la banque privée va profiter des expériences menées par la banque au Maroc, en Allemagne, aux États-Unis et en Turquie.

BNP Paribas • 31.05.2012 • [BNP Paribas lance nouvelle banque privée Pologne](#)

●● Groupama cède les activités de courtage en assurances dommages d'Eurocourtage à Allianz France



Groupama cède les activités de courtage en assurances dommages d'**Eurocourtage** à **Allianz France**, soit « un portefeuille [équivalent à] 800 millions d'euros de chiffre d'affaires et 1.9 milliard de total du bilan ». Conséquence directe, « six cents personnes rejoindront Allianz au terme de la transaction ».

cbanque • 08.06.2012 • [Accord final Groupama/Allianz sur la vente partielle de Gan Eurocourtage](#)



LE BULLETIN DE VEILLE
— DE —

8 JUIN 2012

CSA CONSULTING

N°81 - 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 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.