



Sommaire

● Insolite de la semaine...	1
●● Braquages incongrus en série !.....	1
● Actualités	1
●● L'intégration informatique du Crédit Agricole entre dans sa phase décisive	1
●● Icahn, Loeb... Les banques d'affaires disent merci aux investisseurs activistes	2
●● La Banque Postale soutient aussi hellomerci.com.....	2
●● La carte NRJ Banque Pop' passe à la réalité augmentée	2
●● Surendettement : les banques développent des alternatives au fichier positif.....	2
●● PSA Banque : le succès du livret d'épargne "Distingo" permet de diversifier les sources de refinancement	3
●● L'innovation : un relais de croissance pour la finance	3
●● Les grandes sociétés de gestion revoient leurs modèles d'organisation.....	3
● Nouvelles Offres	4
●● BPCE attaque le marché de l'encaissement mobile.....	4
●● Wizzo, l'argent connecté selon BBVA	4
●● Le forfait bancaire très haut de gamme « Barclays Premier Life » devient « Barclays Exclusive »	4
● Technologie	5
●● La signature électronique se généralise	5
● Distribution	5
●● Citi soigne l'expérience client sur ses GAB	5
● Moyens de paiement	5
●● Quand le jeu inspire le paiement de facture ...	5
● Réglementaire	6
●● Loi sur la consommation : derniers débats au Sénat	6

● Insolite de la semaine...

●● Braquages incongrus en série !

Le secteur bancaire aura connu une semaine de braquages surprenants, le phénomène touchant plusieurs pays...

En Floride, après avoir trop perdu au jeu, un septuagénaire armé vole une banque... son caleçon sur la tête. La Suisse a vu une filiale de la banque Raiffeisen se faire braquer par un individu portant un bonnet et des lunettes de ski, avant de prendre la fuite en trottinette. Enfin, en Allemagne, un adolescent attaque une banque avec une arme factice en criant « hold-up ! » avant de s'enfuir en bicyclette avec son butin...

● Actualités

●● L'intégration informatique du Crédit Agricole entre dans sa phase décisive

Suite à la migration des 39 Caisses Régionales **Crédit Agricole** vers un système informatique commun (projet « Nice »), celles-ci verront la version définitive du socle être déployée fin janvier.

Elle permettra notamment la diffusion de l'innovation au sein du groupe, telle que la signature électronique : couvrant aujourd'hui les opérations sur pièce et les contrats d'épargne, elle sera ensuite déployée sur les contrats d'assurance puis les actes de gestion. De même, la mise en place d'un portail unifié clients/collaborateurs permettra, d'ici fin 2015, de poursuivre une opération en cours quelque soit le canal d'initiation (Internet, agence, centre d'appels, applications mobiles).

Bien entendu, « Nice » devrait également permettre aux Caisses de réaliser d'importantes économies informatiques : plus de 100 millions d'euros en 2014, pour atteindre 250 millions d'euros d'ici fin 2015.



L'Agefi ● 23.01.2014 ● [L'intégration informatique du Crédit Agricole entre dans sa phase décisive](#)



●● Icahn, Loeb... Les banques d'affaires disent merci aux investisseurs activistes

S'insérer dans l'actionnariat d'un groupe puis faire pression pour maximiser la création de valeur à court terme : les investisseurs activistes sont de plus en plus présents outre-Atlantique, avec une hausse de 10% en 2013 des sociétés « prises pour cibles ». C'est actuellement le cas d'eBay, en plein bras de fer avec Carl Icahn, souhaitant la scission de la filiale PayPal.

Dans un contexte de marché de fusions-acquisitions en baisse de 19%, ce phénomène semble constituer une opportunité pour les banques d'affaires : « deals » supplémentaires, analyse de la valorisation boursière, audit des filiales moins performantes, étude de coûts... Une nouvelle activité a également vu le jour ces dernières années : le conseil en activisme actionnarial. Celle-ci se développe auprès des groupes pour limiter le risque « d'intrusion » d'investisseurs activistes dans leur capital ou pour gérer l'influence des fonds en place (développement de méthodes d'identification de vulnérabilité développées par Deutsche Bank et Barclays), mais aussi auprès des fonds activistes (accompagnement en 2013 de Barrington Capital par Houlihan Lokey et de Eminence par Moelis).

Le secteur semble porteur : alors que l'ensemble des hedge funds a dégagé un rendement moyen de 7% en 2013, celui des fonds activistes était de 16,5%...

La Tribune • 24.01.2014 • [Icahn, Loeb... Les banques d'affaires disent merci aux investisseurs activistes](#)

●● La Banque Postale soutient aussi hellomerci.com



La Banque Postale annonce maintenir son implication dans le financement participatif. Après un partenariat de 2 ans avec la plateforme de crowdfunding KissKissBankBank, elle s'engage désormais auprès de hellomerci.com (fondé sur le prêt gratuit) en assumant le coût des commissions perçues (entre 3 et 6% du montant de la collecte).

La démarche de La Banque Postale concerne une vingtaine de projets « coups de cœur », choisis selon une thématique trimestrielle : il s'agira par exemple de projets écologiques et agricoles à partir de mars 2014.



L'Agefi Hebdo • 30.01.2014 • [La Banque Postale soutient aussi hellomerci.com](#)

●● La carte NRJ Banque Pop' passe à la réalité augmentée



Afin de valoriser le programme de fidélité de sa carte « NRJ Banque Pop' », Banque Populaire lance une nouvelle application offrant aux 65 000 jeunes porteurs de la carte un flux d'informations et de vidéos sur leurs stars préférées, des bons plans shopping géolocalisés, des jeux concours pour gagner places de concert, des avant-premières de cinéma, rencontres VIP...

L'application propose notamment une innovation qui devrait séduire la cible : un avatar virtuel en 3D qui présente le programme de fidélité et les nouveaux visuels de la carte.



L'Agefi Hebdo • 30.01.2014 • [La carte NRJ Banque Pop' passe à la réalité augmentée](#)

●● Surendettement : les banques développent des alternatives au fichier positif

Alors que la création du Registre National des Crédits aux Particuliers (RNCP), plus communément appelé « fichier positif » ne devrait pas avoir lieu avant fin 2014, les acteurs bancaires maintiennent leur scepticisme quant à son efficacité dans la détection et la lutte contre le surendettement. Ils soulignent la vue tronquée du fichier, ne prenant pas en compte les prêts immobiliers, les lignes revolving non utilisées et les crédits en cours de remboursement. En outre, moins de 10% des dossiers seraient concernés par un excès de crédit, le reste étant lié aux « accidents de la vie ».

Dans ce cadre, certains acteurs lancent leurs propres initiatives. BNP Paribas Personal Finance propose par



exemple une prise en charge par une plateforme dédiée, des clients « vulnérables » (détectés par une situation d'impayé ou l'utilisation anormale du crédit renouvelable), pour réaliser un point de situation et proposer si besoin un report d'échéance ou une adaptation des mensualités. Crédit Agricole propose également un accompagnement de ses clients en difficulté sociale ou financière, à travers ses Points Passerelles.



cBanque • 26.01.2014 • [Surendettement : les banques développent des alternatives au fichier positif](#)

●● PSA Banque : le succès du livret d'épargne "Distingo" permet de diversifier les sources de refinancement



A l'instar de RCI Banque (cf. Bulletin de veille n°150), **PSA Banque** a largement dépassé son objectif de collecte via son livret d'épargne lancé en mars 2013 : 950 millions d'euros collectés pour les 25 000 « Distingo » ouverts, finançant

ainsi 5% des encours de la filiale bancaire du groupe.

Fort de ce succès, PSA Banque positionne son objectif de fin 2015 à 20% des encours grâce au développement de son activité en Belgique et en Allemagne, au lancement d'un compte à terme en France, mais aussi grâce à une campagne promotionnelle attractive concurrençant directement RCI Banque (taux annuel brut de 5% pendant 3 mois puis 2,20%, contre 5% pendant 3 mois puis 1,80% pour Renault).

Boursier.com • 28.01.2014 • [PSA : le succès du livret d'épargne "Distingo" permet de diversifier les sources de refinancement](#)

●● L'innovation : un relais de croissance pour la finance

Dans un contexte économique morose et toujours plus concurrentiel, les acteurs bancaires misent sur l'innovation comme facteur d'attractivité et de différenciation : le champ des possibles est infini.

La technologie prend bien sûr toute sa place dans cette tendance : alors que les Caisses d'Epargne pourraient bientôt utiliser les « Google Glass » pour leur service de coffre fort électronique, les Banques Populaires testent le « poste de travail nomade-pro », et les assureurs automobiles pourraient déployer la télématique pour le calcul des cotisations d'assurance, sur le modèle du « pay how you drive ».

Les points de vente sont également des relais de l'innovation : proposition d'agences « Cafés 2.0 » formant au numérique, par Société Générale, existence d'une « agence - traiteur - salon de thé » à Rennes par Crédit Agricole.

La relation conseiller - client n'est pas en reste : implication des clients Société Générale dans la réflexion d'innovation via une plateforme en ligne dédiée, accompagnement des clients en difficulté financière par La Banque Postale, sélection du conseiller sur critères personnels avec le concept « Like ton banquier » de Crédit Agricole Centre-Est.



Les Echos • 28.01.2014 • [L'innovation : un relais de croissance pour la finance](#)

●● Les grandes sociétés de gestion revoient leurs modèles d'organisation

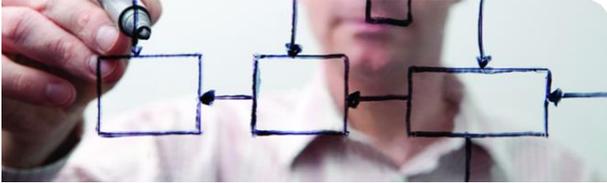
Dans un contexte de crise financière où les filiales des grands groupes bancaires ont vu leurs réseaux de distribution leur tourner le dos, les grandes sociétés de gestion sont à la recherche d'une optimisation d'organisation de leurs forces de production et de vente.

Les groupes bancaires n'ont pu en effet que constater que la formule « multiboutique » sur laquelle s'appuyait la plupart d'entre eux, était un modèle coûteux et complexe en terme de fabrication de fonds, de plateforme IT, de systèmes d'exploitation et de reporting.

C'est dans ce cadre que la tendance s'est orientée en 2013 vers les économies d'échelle et la rationalisation, pour déboucher sur un modèle intégré : fusion de certaines sociétés de gestion (BNP Paribas, Neuflyze OBC) et centralisation de la distribution au niveau



groupe (Natixis, Neufilize OBC). Notons que malgré cette orientation majeure à l'intégration, certaines marques indépendantes auront cependant été conservées...



Les Echos • 28.01.2014

● Nouvelles Offres

●● BPCE attaque le marché de l'encaissement mobile



En annonçant le lancement en avril de sa solution d'enregistreuse digitale « Dilizi » au sein de l'ensemble des Caisses d'Epargne et Banques Populaires, **BPCE** entend concurrencer sur leur terrain les acteurs internationaux tels que Square, Payleven, Paypal et Nets, mais aussi ses concurrents nationaux BNP Paribas et Crédit Agricole.

Composé d'une application mobile et d'un mini lecteur de carte bancaire communiquant par bluetooth avec le smartphone ou la tablette du marchand (qui devient alors caisse digitale), Dilizi propose également un ensemble de services intégrés tels que catalogue produits personnalisable, journal de transaction et gestion de la relation client.

Le groupe mutualiste entend notamment toucher sa cible, estimée à 50 000 professionnels (petits commerçants et professions libérales mobiles non équipées) grâce à une tarification concurrentielle : un investissement initial de 49€ HT, puis une commission de 2% sur les ventes réalisées.



Les Echos • 29.01.2014 • [BPCE attaque le marché de l'encaissement mobile](#)

●● Wizzo, l'argent connecté selon BBVA



« L'application qui connecte l'argent à ta vie » : Wizzo est la nouvelle offre nativement mobile de la banque espagnole **BBVA**. Elle propose une solution relativement universelle pour les paiements : ce porte-monnaie mobile adossé à un compte prépayé (plafonné à 2 500€) prend en charge les échanges d'argent entre amis (P2P), les règlements en ligne (e-CB) et les achats dans les commerces physiques par CB réelle ou sticker NFC à coller sur son téléphone.

Wizzo a tout pour séduire les jeunes : espace d'épargne par projet (voyage, achat...) avec virement automatique mensuel ; connexion en réseau avec amis et famille pour gérer cagnottes, dépenses partagées par un groupe, ou argent de poche périodique alloué par les parents ; communication du « reste à dépenser » plutôt que du « solde du compte »...

Pour parfaire la simplicité d'utilisation du compte et son attractivité, son ouverture se fait à distance en 5 minutes et est entièrement dématérialisée. Enfin, l'ensemble des services proposés est entièrement gratuit...



C'est pas mon idée ! • 26.01.2014 • [Wizzo, l'argent connecté selon BBVA](#)

●● Le forfait bancaire très haut de gamme « Barclays Premier Life » devient « Barclays Exclusive »



Barclays a lancé en ce début d'année une campagne promotionnelle visée à séduire une clientèle très haut de gamme plus large. Renommé « Barclays Exclusive », le forfait propose pour toute souscription jusqu'à fin mars, la gratuité de la carte Visa Infinite - la plus prestigieuse



du réseau - , ainsi qu'une rémunération à 5% brut pendant 3 mois du livret Barclays Exclusive.

Les conditions d'accès restent très restrictives, l'objectif étant de séduire tout d'abord les clients Premier pour le placement de leurs liquidités, avant de les orienter vers un conseiller pour la construction d'une stratégie de gestion patrimoniale adaptée à leurs besoins.



cBanque • 29.01.2014 • [Le forfait bancaire très haut de gamme "Barclays Premier Life" devient "Barclays Exclusive"](#)

• Technologie

•• La signature électronique se généralise

En terme d'innovation technologique dans le secteur bancaire, 2014 sera l'année de la généralisation de la signature électronique en agence, et ce particulièrement chez les banques mutualistes.

En effet, le dispositif est déjà déployé eu sein de 300 agences Banques Populaires, 2/3 des Caisses Régionales Crédit Agricole seront équipées d'ici fin 2014 ainsi que 100% des agences Caisse d'Epargne, et Crédit Mutuel prévoit une généralisation prochaine.

Les avantages de cette dématérialisation de la signature sont multiples : la simplicité et la rapidité induites permettent notamment de fluidifier l'entretien et d'optimiser le temps de conseil ; son utilisation permet aussi « d'aller plus loin dans la porosité du multicanal » en laissant la possibilité au client de signer à la maison un contrat conclu en agence. Bien entendu, l'abandon du papier permet également la réalisation d'importantes économies de papier.



Les Echos • 28.01.2014 • [La signature électronique se généralise](#)

• Distribution

•• Citi soigne l'expérience client sur ses GAB



Persuadée de l'importance de l'expérience utilisateur sur l'ensemble des canaux proposés, Citibank annonce pour fin février, une refonte majeure de l'interface de ses 10 000 GAB présents sur le territoire américain. L'amélioration de l'intuitivité, de la fluidité et de la rapidité des appareils aura donc pour vocation première l'optimisation de l'excellence client.

Les optimisations apportées porteraient majoritairement sur la simplification et la visibilité des écrans, mais également sur la personnalisation des services proposés telle que la détection automatique de la langue du client, ou la proposition systématique de la fonction « retrait rapide » avec les paramètres favoris de l'utilisateur (montant et coupures concernés).

Cette démarche d'amélioration des automates (partagée par d'autres acteurs du secteur tel que Wells Fargo) devrait être facilitée par l'obsolescence imminente de 95% des appareils mondiaux, fonctionnant avec Windows XP. En effet, comme rappelé dans le Bulletin de veille n° 151, la fin du support sera effective dans quelques mois. Il s'agit là en effet, d'une opportunité parfaite pour la modernisation des parcs GAB...

C'est pas mon idée ! • 25.01.2014 • [Citi soigne l'expérience client sur ses GAB](#)

• Moyens de paiement

•• Quand le jeu inspire le paiement de facture



Alors qu'une majorité de ménages américains utilise les services bancaires en ligne, nombre d'entre eux n'exploitent pas l'option online de paiement des factures, intimidés par la configuration initiale requise. Fort de ce constat, l'éditeur de progiciels bancaires Fiserv s'est basé sur les principes utilisateurs d'interface des jeux vidéos - simplicité et convivialité - pour la nouvelle version de sa solution de paiement électronique de facture, CheckFree RXP.

Trois nouveaux éléments permettront donc de fluidifier et d'optimiser l'expérience client : une barre de



progression matérialisant l'avancement du processus de paiement, des bulles explicatives guidant l'utilisateur tout au long de sa démarche, et une prise en main progressive du service par le biais du déverrouillage d'options plus avancées au fur et à mesure de la montée en expérience sur le logiciel.

Les premiers résultats, qui sont un succès, démontrent encore une fois l'importance de l'expérience client.



C'est pas mon idée ! • 24.01.2014 • [Quand le jeu inspire le paiement de facture](#)

● Réglementaire

●● Loi sur la consommation : derniers débats au Sénat

Les sénateurs ont adopté un amendement de la réforme de l'assurance-emprunteur, prévoyant que si la banque accepte une assurance emprunteur de substitution, elle ne pourra exiger aucun frais pour l'émission de l'avenant au contrat de crédit.

Dans ses volets crédit et assurance, le texte prévoit notamment l'instauration d'un registre national du crédit aux particuliers centré sur le crédit à la consommation, et la suspension au bout d'un an d'une ligne de crédit renouvelable inutilisée. Font également partie des mesures : la réduction de 8 à 7 ans de la durée maximale des plans conventionnels de redressement des ménages surendettés, et la possibilité de résilier un contrat d'assurance auto ou habitation à l'issue des douze mois d'engagement.

Les Echos • 29.01.2014 • [Loi sur la consommation : derniers combats au Sénat](#)



Le conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements bancaires les plus complexes

csaconsulting est devenu en 18 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.



Nos consultants sont experts en Relation Client & Distribution Multicanal, Performance Opérationnelle, Payements & Cash Management et Maîtrise des Risques & Contrôle Interne.