



Sommaire

● Insolite de la semaine...	1
●● Un jeune braqueur interpellé à cause d'un selfie sur Facebook	1
● Actualités	1
●● L'Autriche et le Luxembourg renoncent au secret bancaire	1
●● Pays-Bas : La banque ING prête à tout dévoiler de ses clients	2
●● Belgique : l'e-Banking, 10 millions d'abonnements.....	2
●● Union bancaire : échec des négociations.....	2
● Nouvelles Offres	2
●● MyCercle, l'outil qui rapproche l'entreprise de ses créanciers.....	2
●● Banques Populaires : accès aux sourds et malentendants	3
●● Caisse d'Epargne : Une filière courte pour le financement des entreprises	3
●● Documents stockés en coup d'œil avec les Google Glass.....	3
● Technologie	4
●● La géolocalisation et la sécurité bancaire.....	4
●● UMB Bank redessine sa relation client en partenariat avec Cisco.....	4
● Distribution	4
●● Les « agences bancaires » par Virgin Money....	4
●● ING ouvre son web-café.....	4
● Moyens de paiement	5
●● MasterCard et Visa poussent à l'adoption des cartes à puce aux US	5
●● La modernisation des distributeurs Selecta	5
● Réglementaire	5
●● Crédit : le Conseil constitutionnel censure le fichier positif.....	5
●● Solvabilité 2 : adoption d'Omnibus 2 par le Parlement Européen.....	6
●● Allemagne : réforme des règles de l'assurance-vie.....	6
● Fusions-Acquisitions • Partenariats	6
●● Cofinoga : désaccord entre actionnaires	6

● Insolite de la semaine...

- Un jeune braqueur interpellé à cause d'un selfie sur Facebook

Jules Bahler, jeune américain de 21 ans, aurait réalisé trois braquages fin février dans l'état du Michigan pour un butin total de 8 300 dollars. Jusque-là tout allait bien, personne n'était sur ses traces.

Fier de ses actes, le jeune homme s'est ensuite pris en photo avec la mitrailleuse utilisée pour les braquages. Publié sur son mur Facebook, le selfie était accompagné par la légende « J'ai acheté ma première maison et mon premier chopper aujourd'hui... La vie est belle ».

Posté quelques heures seulement après le dernier braquage, ce message n'est pas passé inaperçu auprès des autorités américaines. Le jeune homme a été interpellé vendredi dernier par les agents du FBI et a avoué les faits.



Direct Matin • 11.03.2014 • [le braqueur publie son selfie sur facebook](#)

● Actualités

- L'Autriche et le Luxembourg renoncent au secret bancaire

Les ministres des Finances de l'Union européenne ont enfin réussi à convaincre l'Autriche et le Luxembourg de ne plus bloquer la nouvelle directive européenne sur la fiscalité de l'épargne. Ce texte a pour objectif de généraliser l'échange automatique d'informations en Europe, sur les comptes d'épargne classiques mais aussi sur les versements effectués par les trusts et diverses fondations. En effet dans l'Union, toutes les questions fiscales requièrent l'unanimité : sauf recul de dernière heure, les chefs d'Etat et de gouvernement pourront donc annoncer la fin du secret bancaire en Europe la semaine prochaine.



Les Echos • 12.03.2014 • [L'Autriche et le Luxembourg renoncent enfin au secret bancaire](#)

●● Pays-Bas : La banque ING prête à tout dévoiler de ses clients



ING est la première banque en Europe envisageant de céder dès 2014 des informations clients à des entreprises extérieures afin de leur permettre de mieux cibler les consommateurs. Le client devra donner son accord pour que ses données personnelles soient transmises à des tiers.

Cette annonce a suscité une volée de critiques de la part des réseaux sociaux et des députés. Le ministre des finances a insisté sur la nécessité d'une grande prudence dans ce dossier. **Google, Whatsapp et Philips** ont déjà été épinglés par le **Collège pour la protection des données (CBP)** ces dernières années.

Le Monde • 11.03.2014 • [La banque ING prête à tout dévoiler de ses clients](#)

●● Belgique : l'e-Banking, 10 millions d'abonnements

Le nombre d'abonnements à la banque par internet croît régulièrement depuis 10 ans. Il a atteint 10,1 millions en 2013, soit 1 million de plus qu'en 2012. Parallèlement, les abonnements à la banque mobile ont triplé l'an passé, à 1,04 million, et devraient encore fortement progresser en 2014 et en 2015.

Dans le même temps, le nombre d'agences et l'emploi ont continué à baisser. Il y a 20 ans, on dénombrait 17 757 agences en Belgique contre 7 138 en 2013. **Febelfin**, Fédération Belge du secteur financier, a souligné que cette baisse de l'emploi s'est opérée avec peu de licenciements.



Trends.Be • 13.03.2014 • [L'e-banking passe la barre des 10 millions d'abonnements](#)

●● Union bancaire : échec des négociations

Le Parlement européen et le **Conseil**, qui représentent les Etats membres, ont échoué mercredi à trouver un compromis final sur le deuxième volet de l'union bancaire, c'est-à-dire la création d'un mécanisme européen de gestion des faillites bancaires. Les deux parties doivent se retrouver le 19 mars, pour ce qui ressemble à une réunion de la dernière chance afin de conclure ce dossier avant les élections européennes. Faute d'accord, cette législation cruciale pour la stabilité financière du continent serait repoussée de plusieurs mois, voire jusqu'à 2015. Malgré cette perspective d'échec, les ministres des Finances de l'UE voudraient éviter d'avoir à se réunir en urgence dans les prochains jours, préférant privilégier le dialogue informel avec les eurodéputés pour sortir de cette impasse.



Les Echos • 13.03.2014 • [Union bancaire : les Européens incapables de s'entendre](#)

●● Nouvelles Offres

●● MyCercle, l'outil qui rapproche l'entreprise de ses créanciers

Au fondement de cette start-up qui lancera son activité en fin de mois, la conviction qu'une information précise sur les débiteurs constitue un facteur clé du développement des affaires. Le problème principal du crédit inter-entreprises est l'accès à une information de qualité permettant d'évaluer le risque. Or souvent, un simple complément d'information suffit.

L'idée de **MyCercle** est de permettre aux entreprises d'envoyer des informations à des interlocuteurs ciblés, en mode confidentiel. Elle peut constituer plusieurs cercles de destinataires, en différenciant les informations fournies à chacun. Inversement, les entreprises prêteuses peuvent émettre des demandes d'informations.



L'AGEFI • 13.03.2014 • [MyCercle, l'outil qui rapproche l'entreprise de ses créanciers](#)

●● Banques Populaires : accès aux sourds et malentendants



En France, plus de 6 millions de personnes ont un problème d'audition. Une réalité qui a incité la **Banque Populaire du Sud** à rendre accessible son e-agence aux personnes sourdes et malentendantes, via un service dédié permettant d'échanger en temps réel avec leur e-conseiller pour obtenir des informations et effectuer des opérations courantes.

L'utilisateur, équipé d'une webcam et d'un micro, choisit ensuite son mode de communication :

- La visio-interprétation en Langue des Signes Française : traduction de la conversation en Langue des Signes.
- La transcription Instantanée de la Parole (TIP) : transcription par écrit des réponses du conseiller.

Ce service est également proposé par la **Banque Populaire de l'Ouest**.



sud.banquepopulaire.fr • 07.03.2014 • [La Banque Populaire du Sud favorise l'accès à distance des sourds et malentendants.](#)

●● Caisse d'Épargne : Une filière courte pour le financement des entreprises



La **Caisse d'Épargne de Bourgogne-Franche-Comté** sert de test national au lancement d'un nouveau livret d'épargne, baptisé « *Compte sur livret régional* », pour financer directement l'économie des deux régions. En un mois, 1 150 livrets ont été ouverts et totalisent une collecte nette de 22 millions d'euros. L'argent est rémunéré à 2% avec un dépôt minimal de 10 € et un plafond fixé à 750 000 €.

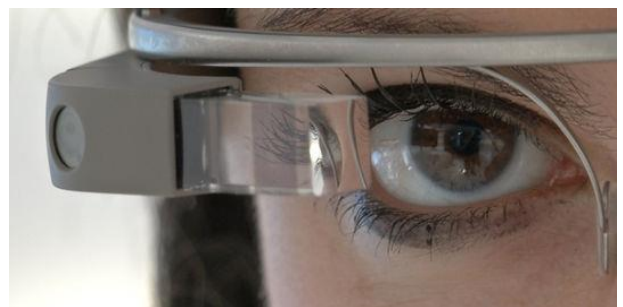
Réservé à l'origine aux particuliers, il s'adressera bientôt aux entreprises, associations et organismes. Les 17 Caisses d'Épargne espèrent engranger jusqu'à 500 millions d'euros au niveau national. Ces fonds serviront au développement économique et au développement durable.

Traces Ecrites News • 07.03.2014 • [Une filière bancaire courte pour le financement des entreprises](#)

●● Documents stockés en coup d'œil avec les Google Glass

Les lunettes intelligentes **Google Glass** ne sont pas encore commercialisées en France. Bien que Google en réserve la primeur aux développeurs américains, les **Caisses d'épargne** ont présenté le 11 mars, avec le concours de la société **Alto Labs**, une application qui permettra d'utiliser ces lunettes pour photographier des documents destinés à être stockés dans le coffre-fort numérique du réseau des Caisses d'Épargne.

Ce coffre-fort, qui vise à conserver en ligne les relevés de compte et tous documents administratifs, est utilisé par 600 000 clients de l'Écureuil.



Le Monde.fr • 11.03.2014 • [Documents bancaires et fiscaux stockés en coup d'œil avec les Google Glass](#)



● Technologie

●● La géolocalisation et la sécurité bancaire

MasterCard a présenté au dernier **Mobile World Congress** sa vision des nouveaux services bancaires. Avec son partenaire **Syniverse**, les expérimentations en cours se concentrent sur la lutte contre la fraude : une fois le service activé, pour chaque transaction réalisée à l'étranger, la géolocalisation via le smartphone validerait l'action.

En plus d'accroître sa politique de sécurité, ce service permettrait à MasterCard de diminuer le nombre de rejets d'autorisations inappropriés (50 à 80% des transactions refusées à l'étranger). La majorité des clients coupant leur connexion lorsqu'ils sont à l'étranger, MasterCard et Syniverse sont également en train de réfléchir à un forfait adapté.

En mettant en avant l'argument de la lutte contre la fraude, la stratégie utilisée par les deux sociétés permet de contourner les possibles réticences des clients à être géolocalisés.

C'est pas mon idée • 11.03.2014 • [La géolocalisation pour sécuriser les paiements](#)

●● UMB Bank redessine sa relation client en partenariat avec Cisco



Le changement dans l'utilisation des technologies connectées par les clients poussent les banques à repenser leur modèle de distribution autour des vidéo-conversations.

UMB Bank, banque de détail de Kansas City, a mis en place une solution basée sur le système de vidéo-conférence de **Cisco**. Plus de 500 transactions ont été réalisées avec un banquier de manière virtuelle : cela équivaut à pratiquement 150 heures de travail économisées.



Cette technologie est donc avantageuse pour la banque (le PNB de l'agence a augmenté d'environ

50%) mais également pour les clients qui ont un accès à un expert à la demande de chez eux, par un simple clic.

Cisco Blog • 10.03.2014 • [Virtual Bankers Save Hours and Dollars](#)

● Distribution

●● Les « agences bancaires » par Virgin Money



La banque britannique 100% en ligne **Virgin Money** a décidé de proposer à ses clients des espaces « physiques ». Le quatrième salon vient d'ouvrir à Londres : digne de la marque insolite Virgin, celui-ci ne déçoit pas.

Ces espaces sont basés sur le concept des salons d'attentes des compagnies aériennes. Les clients peuvent venir gratuitement profiter des équipements. Ces espaces sont aussi composés d'un coin enfant, de zones privatives et d'un espace de réception pour organiser des événements.

Même si des hôtesses sont disponibles, aucun produit ne peut être souscrit directement. Virgin Money ne souhaite pas créer un réseau de distribution mais plutôt enrichir la gamme des services proposés à ses clients, l'objectif premier étant de proposer une vision différente de la banque.



C'est pas mon idée • 10.03.2014 • [Virgin Money : pas d'agences mais des salons](#)

●● ING ouvre son web-café

Cette nouvelle plate-forme de communication digitale lui permet de rapatrier sur son site l'ensemble des conversations que ses clients tiennent à son sujet sur les réseaux sociaux.

Cette initiative est cohérente avec sa promesse « *d'améliorer la relation bancaire, en tenant compte des suggestions et critiques des clients.* ».



Le Web Café et son appli mobile comprennent, d'une part, un forum ouvert à tous les internautes et d'autre part, une boîte à idées : le Labo. Un blog alimenté par la banque complète le dispositif et traite de sujets finances personnelles plus généraux. « *Les réponses sont apportées très souvent par les clients eux-mêmes, mais nous nous engageons en cas de problème à répondre en deux heures au maximum* », dit Sophie Heller.

Avec cette façon horizontale d'envisager sa relation client, la banque vise plusieurs objectifs : faciliter la conversion des prospects (la banque cherche à favoriser le « cross selling »), flatter l'égo des plus engagés (les meilleures suggestions sont soumises aux votes), réduire la dépendance à Facebook en se réappropriant des contenus digitaux.

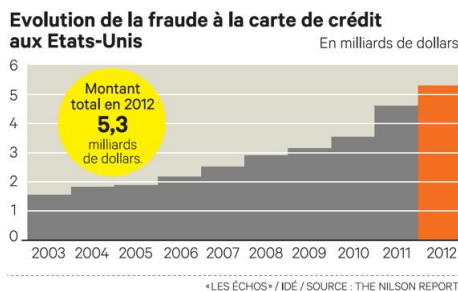
Les Echos • 11.03.2014 • [Le web-café ING direct](#)

● Moyens de paiement

●● MasterCard et Visa poussent à l'adoption des cartes à puce aux US

Visa et MasterCard ont annoncé la création d'un groupe de travail sur la sécurisation des transactions par carte avec un objectif très clair : accentuer la pression sur les banques et les commerçants pour qu'ils généralisent les cartes à puce EMV d'ici à la fin 2015. Outre-Atlantique la majorité des cartes de paiement fonctionne aujourd'hui avec des pistes magnétiques. Les deux réseaux internationaux espèrent tirer parti de la vague de fraudes à grande échelle qui a trouvé un écho médiatique inédit.

Si les Etats-Unis n'ont jamais sauté le pas, c'est que, jusque-là, le montant des fraudes semblait gérable et acceptable face aux coûts de la généralisation des puces. Si cette équation a évolué, les acteurs ne sont pas d'accord sur la méthode proposée par Visa et MasterCard, il est donc possible que les Etats-Unis fassent un autre saut technologique vers la reconnaissance faciale ou des empreintes digitales.



Les Echos • 11.03.2014 • [MasterCard et Visa poussent à l'adoption des cartes à puce aux US](#)

●● La modernisation des distributeurs Selecta

L'entreprise **Selecta** vient de remporter l'appel d'offres lancé en mai 2013 par la **SNCF** pour moderniser les 2 150 distributeurs automatiques répartis dans 819 gares et ce pour une durée de 10 ans.

Les distributeurs Selecta, implémentés à partir du mois de septembre, posséderont un écran digital pour mieux répondre aux nouveaux modes de consommation. Billets de banque exceptés, les clients pourront payer aussi bien en espèces que par carte bancaire - avec ou sans contact - ou encore en utilisant le paiement par SMS ou smartphone.

Des promotions flash seront également proposées ainsi que le rechargement mobile et le téléchargement de musique.

Les Echos • 11.03.2014 • [Selecta remporte le contrat pour la distribution automatique dans les gares](#)

● Réglementaire

●● Crédit : le Conseil constitutionnel censure le fichier positif

Le **Conseil constitutionnel** a censuré jeudi la création de ce fichier national qui recense tous les crédits à la consommation accordés aux particuliers au nom de la lutte contre le surendettement. « *Le Conseil constitutionnel a jugé que la création du registre national des crédits aux particuliers porte une atteinte au droit au respect de la vie privée qui ne peut être regardée comme proportionnée au but poursuivi* ». 12 millions de personnes concernées contre 200 000 dossiers de surendettement déposés.

Le gouvernement avait déjà aménagé le texte : le projet initial de fichier devait en effet recenser l'ensemble des crédits souscrits par un particulier et pouvait potentiellement concerner 25 millions de Français. Cette précaution n'aura donc pas suffi. Bercy va désormais regarder s'il est possible de créer un nouveau registre qui répondrait au problème de proportionnalité. Si ce n'est pas le cas, d'autres mesures seront prises pour responsabiliser davantage les prêteurs comme l'abaissement des seuils de crédit à la consommation à partir desquels les clients se voient demander des justificatifs. Le Conseil a par ailleurs validé les autres grandes dispositions de la loi Hamon, notamment la création d'une action de groupe.

Les Echos • 13.03.2014 • [Le conseil constitutionnel censure le fichier des crédits](#)



●● Solvabilité 2 : adoption d'Omnibus 2 par le Parlement Européen

Le vote au Parlement européen de la directive **Omnibus 2** donne à la Commission européenne les pouvoirs nécessaires pour finaliser l'architecture du futur régime prudentiel de l'assurance. Le principe de proportionnalité va devenir un enjeu majeur pour les petites mutuelles.

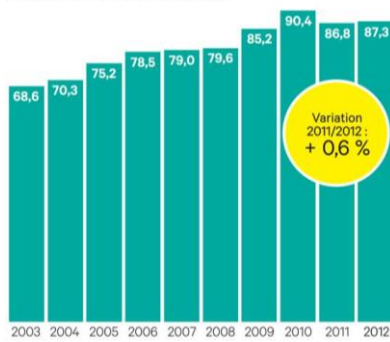
La **Mutualité française (FNMF)** a salué le vote de cette directive, qui amende la directive cadre de 2009 (jamais appliquée). Pour la Mutualité, le principe de proportionnalité pourra être testé dans le cadre des exercices de préparation prévus par l'**ACPR**. Le taux de couverture des adhérents FNMF s'établira à 320% sous Solvabilité 2, contre 395% actuellement.

La **Fédération nationale indépendante des mutuelles (FNIM)**, quant à elle, déplore l'adoption de ce texte.

L'Argus de l'assurance ● 11.03.2014 ● [Solvabilité 2 : La Mutualité se félicite de l'adoption d'Omnibus 2 par le Parlement européen](#)

●● Allemagne : réforme des règles de l'assurance-vie

Le marché allemand de l'assurance-vie
Primes brutes émises, en milliards d'euros



Le gouvernement allemand veut réformer le marché de l'assurance-vie. Un sujet politiquement sensible : l'assurance-vie est un des placements les plus populaires outre-Rhin.

Au cœur du sujet : la structure des produits, qui garantissent à leurs clients des taux fixes dans la durée. Le problème : les nombreuses compagnies qui ont vendu des contrats garantis dans les années 1990 peinent aujourd'hui à trouver des placements ayant les mêmes rendements. Un problème n'arrivant jamais seul, la profession se voit rattrapée par un autre élément qui fait son succès : depuis 2008, les assureurs-vie allemands doivent redistribuer environ la moitié de leurs plus-values latentes aux clients dont les contrats arrivent à expiration.

La priorité doit être donnée au partage entre assurés et non de chercher à soutenir le profit des compagnies d'assurances. Le gouvernement précédent avait tenté de réformer le système, mais s'était heurté à l'opposition des associations de consommateurs.

Les Echos ● 12.03.2014 ● [l'Allemagne veut reformer les règles de l'assurance vie](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● Cofinoga : désaccord entre actionnaires



Depuis que le groupe Galeries Lafayette a annoncé, sa décision d'exercer son option de vente de sa participation de 50% dans **Laser Cofinoga** à **BNP Paribas**, les deux actionnaires ne parviennent pas à s'entendre sur la valeur du spécialiste du crédit à la consommation. La banque « souhaite que les travaux concernant la valorisation de leur entreprise se poursuivent sereinement ».

Les Echos ● 11.03.2014 ● [Cofinoga : le ton monte entre Galeries Lafayette et BNP Paribas](#)



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, Payments & Cash Management et Maîtrise des Risques & Contrôle Interne.