



Sommaire

| | |
|--|---|
| ● Insolite de la semaine... | 1 |
| ●● Des ados piratent un distributeur de billets en suivant un mode d'emploi | 1 |
| ● Actualités | 1 |
| ●● Plus de 90% des Français satisfaits de leur banque | 1 |
| ●● Des AppStores dans les banques | 2 |
| ●● L'assurance-vie plébiscitée par les seniors pour se préparer en cas de « dépendance » | 2 |
| ●● L'application pour tablette de Banque Populaire fait peau neuve et met l'accent sur la personnalisation | 2 |
| ● Nouvelles Offres | 3 |
| ●● Tesco veut concurrencer les banques sur leur propre terrain | 3 |
| ●● AXA parie sur l'essor de la cyber-assurance | 3 |
| ● Technologie | 3 |
| ●● AT&T: Big Brother pour la bonne cause | 3 |
| ● Distribution | 3 |
| ●● La Société Générale planche sur l'avenir du métier de banquier | 3 |
| ●● La CE Aquitaine Poitou Charentes teste une agence pilote | 4 |
| ●● LCL va remodeler son réseau en profitant des départs à la retraite | 4 |
| ● Moyens de paiement | 4 |
| ●● Société Générale étoffe son catalogue de cartes de collection | 4 |
| ●● La grande bataille du paiement sur le mobile est imminente | 5 |
| ● Réglementaire | 5 |
| ●● Le gendarme boursier français et le régulateur bancaire chinois entament une coopération | 5 |
| ●● Le taux du Livret A pourrait-il baisser en-deçà de 1,25 % | 5 |
| ● Fusions-Acquisitions • Partenariats | 6 |
| ●● Plusieurs banques sont venues plaider à Berlin un rachat de Commerzbank | 6 |
| ●● La Banque BCP noue un partenariat avec le Crédit Foncier | 6 |

● Insolite de la semaine...

- Des ados piratent un distributeur de billets en suivant un mode d'emploi

Pour pirater un distributeur de billets, rien de plus simple : il suffit de suivre le mode d'emploi. Durant leur pause déjeuner, deux jeunes adolescents de 14 ans ont décidé de voir si le manuel qu'ils avaient trouvé sur le Web pour prendre le contrôle d'un distributeur de billets était fiable. Ils se sont rendus dans un centre commercial et ont essayé de composer le code secret par défaut qui permet de prendre la main sur la machine : le code à six chiffres indiqué par le manuel a fonctionné. Honnêtes, ils sont allés alerter l'agence de la banque la plus proche.

« Les employés ont fait venir le responsable pour parler avec nous, il nous a dit qu'il était très inquiet et qu'il allait appeler la direction de la sécurité de la banque », raconte Matthew. Mais pour les deux collégiens, il y avait un plus gros problème : cette pause déjeuner à rallonge les avait mis sérieusement en retard pour la reprise des cours. Le responsable de l'agence a accepté de leur rédiger un mot d'excuse : « Veuillez excuser Caleb et Matthew pour leur retard après la pause déjeuner due à l'aide qu'ils ont apportée à la sécurité de la Bank of Montreal ».



20 minutes • 10.06.2014 • [Des ados piratent un distributeur de billets en suivant un mode d'emploi](#)

● Actualités

- Plus de 90% des Français satisfaits de leur banque

D'après les résultats du baromètre de l'expérience client, les banques comblent la majorité de leurs clients puisque 90,7% se disent satisfaits du service rendu et 80% considèrent qu'il leur simplifie la vie.

Cette bonne relation a un impact sur la recommandation auprès de l'entourage. Ainsi, plus de



80% des clients sondés seraient amenés à recommander leur banque.

Cependant, il reste encore 30% de la population française à convaincre sur plusieurs critères déterminants tels que la capacité des banques à s'adapter aux souhaits de leurs clients, la résolution rapide et facile des demandes et réclamations, la considération des clients, et la forte attention portée à l'avis de ces derniers.



Relation Client Mag • 06.06.2014 • [Plus de 90% des Français satisfaits de leur banque](#)

●● Des AppStores dans les banques

L'AppStore d'Apple vient de fêter ses 6 ans d'existence et compte déjà plus d'1,2 million de titres référencés. Difficile alors pour les consommateurs de trouver les applications offertes par leurs banques. C'est la raison pour laquelle une récente analyse recommande à ces dernières la mise en place d'espaces dédiés sur leurs sites.

La situation n'est évidemment pas exclusive à la boutique logicielle d'Apple : celles de Google et de Microsoft sont pareillement saturées. Il est vrai que les solutions classiques de gestion de compte ne sont pas trop handicapées par la surabondance car, grâce à leur grande popularité, elles conservent une bonne visibilité. En revanche, les autres applications financières, aux fonctions ciblées passent désormais quasiment inaperçues.

Il est donc temps pour les institutions financières de proposer leur propre AppStore qui permettra d'assurer une meilleure visibilité de leur offre mobile.



C'est pas mon idée • 07.06.2014 • [Des AppStores dans les banques](#)

●● L'assurance-vie plébiscitée par les seniors pour se préparer en cas de « dépendance »

La majorité des investisseurs seniors possèdent un ou plusieurs contrats d'assurance-vie pour se prémunir en cas de « dépendance » lors de leurs vieux jours ou de ceux de leur entourage, révèle un récent sondage pour le salon Patrimonia.

La population concernée aborde toutefois le sujet avec sérénité puisqu'ils ne s'y préparent que tardivement (jusqu'à 70 ans) et estiment qu'ils vivront mieux leurs dernières années de vie que leurs aïeuls.

Cbanque • 11.06.2014 • [L'assurance-vie plébiscitée par les seniors pour se préparer en cas de « dépendance »](#)

●● L'application pour tablette de Banque Populaire fait peau neuve et met l'accent sur la personnalisation



Multi-utilisateur et personnalisable, la nouvelle version pour iPad de Cyberplus, l'application bancaire **Banque Populaire**, est conçue pour exploiter au maximum les fonctionnalités propres aux tablettes.

Elle propose à ses utilisateurs, outre les usages classiques d'applications bancaires, une expérience personnalisée de la gestion de leur compte. Les clients ont ainsi la possibilité de créer leur propre écran d'accueil et d'organiser les informations sur leur tableau de bord en fonction de leurs attentes et besoins.

De plus l'application intègre désormais la fonctionnalité multi utilisateur qui permet de créer jusqu'à 5 profils différents.



News Banque • 11.06.2014 • [L'application pour tablette de Banque Populaire fait peau neuve et met l'accent sur la personnalisation](#)



● Nouvelles Offres

●● Tesco veut concurrencer les banques sur leur propre terrain



Tesco Bank, la filiale de services financiers du premier distributeur britannique, vient de lancer son premier compte chèque en s'appuyant sur les supermarchés de sa société-mère dans le but de se faire une place au sein des grandes banques du Royaume Uni.

L'atout principal avancé par Tesco réside dans le fait que les titulaires de comptes se verront proposer des points par le biais de la carte de fidélité Clubcard qu'ils pourront dépenser au sein des 3.000 magasins du groupe.

D'autres distributeurs britanniques se sont également aventurés dans les services financiers. Marks & Spencer a noué un accord de coentreprise bancaire avec HSBC. Sainsbury a lui racheté les parts de Lloyds dans une coentreprise commune en février mais ne compte pas proposer de compte chèque.



Reuters • 10.06.2014 • [Tesco veut concurrencer les banques sur leur propre terrain](#)

●● AXA parie sur l'essor de la cyber-assurance



AXA investit de plus en plus pour sa propre cyber-sécurité. Les montants consacrés sont ainsi passés de « 60 à 70 millions d'euros par an il y a quelques années à 100 millions d'euros », précise Véronique Weill, directrice des opérations.

Alors qu'il propose déjà une offre Corporate, ainsi que des couvertures pour les particuliers et les professionnels en France, l'assureur s'apprête à lancer une solution pour les TPE et les PME. Les volumes de primes sont, pour l'instant, modestes à l'échelle du deuxième assureur européen (environ 10

millions d'euros) mais le marché français (environ 100 millions d'euros de primes) se développe assez vite.

Si les perspectives s'annoncent prometteuses, AXA affirme toutefois « être prudent » dans son approche de ce nouveau marché.

Les Echos • 10.06.2014 • [AXA parie sur l'essor de la cyber-assurance](#)

● Technologie

●● AT&T: Big Brother pour la bonne cause



Le géant américain AT&T passe à l'offensive avec une offre baptisée « Location Information Services » (LIS). L'un des nombreux cas d'usage ciblé est celui de la lutte contre la fraude dans les institutions financières. En synthèse, le principe de fonctionnement imaginé consisterait à vérifier que la localisation du téléphone du porteur de la carte bancaire correspond bien au lieu du paiement en cours de traitement.

La solution d'AT&T se distingue surtout par son universalité. Elle couvre tous les appareils (smartphones et téléphones basiques), inscrits sur (presque) tous les réseaux. Elle fonctionne dans plus de 150 pays, sans requérir la moindre installation d'application, sans impact sur l'autonomie ou sur le forfait. En fait, elle est totalement transparente : il suffit de connaître son numéro de mobile pour localiser un individu n'importe où dans le monde.



C'est pas mon idée • 10.06.2014 • [AT&T : Big Brother pour la bonne cause ?](#)

● Distribution

●● La Société Générale planche sur l'avenir du métier de banquier



Définir le métier de banquier en 2020, voilà la mission que s'est donnée **Société Générale** à l'occasion de la célébration de ses 150 ans. En dépit de la révolution digitale, trois grands volets du métier de banquier vont demeurer inchangés : la collecte et la protection de l'épargne, le



financement de l'économie et la gestion des services de paiement.

A l'avenir, les demandes des clients, bien mieux informés que par le passé, devraient devenir toujours plus pointues. Les banquiers devront donc veiller à se maintenir à niveau. Pour préparer le terrain, Société Générale compte mettre l'accent sur de nouvelles « plates-formes d'expertise » à la disposition de ses conseillers. La banque veut aussi être en pointe sur les sujets liés à la dépendance, à la retraite et aux successions.

Pour le groupe bancaire, l'expertise sera d'autant plus nécessaire que la concurrence est beaucoup plus intense aujourd'hui et oblige à être nettement plus pro-actif. La banque sera multicanal et l'agence aura toute sa place dans le dispositif. Des adaptations se révèlent toutefois indispensables : cet été la banque testera la fermeture de certaines de ses agences au mois d'août, en région parisienne et près de Rennes.

Les Echos • 11.06.2014 • [La Société Générale planche sur l'avenir du métier de banquier](#)

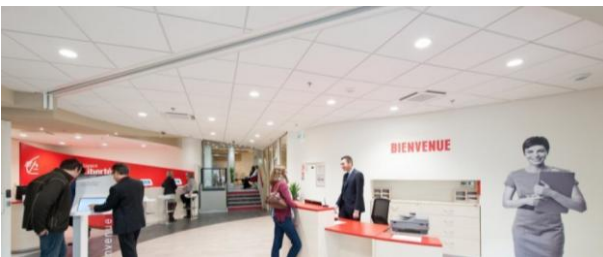
●● La CE Aquitaine Poitou Charentes teste une agence pilote



La Caisse d'Épargne a repensé son concept de distribution à l'occasion de l'ouverture de l'agence « Bordeaux-Les Beaux-Arts ».

En termes de nouveautés, le point de vente comprend un guichet d'information et une borne tactile permettant au client d'informer le conseiller en temps réel de son arrivée dans l'agence. Dans « l'Espace liberté », les tablettes permettent de réaliser des simulations : épargne, prévoyance et fiscalité. Un collaborateur accompagne les premiers pas des utilisateurs. En rendez-vous, les clients peuvent suivre les opérations effectuées sur l'écran tactile de leur conseiller.

L'investissement pour l'aménagement des 450 mètres carrés de cette nouvelle agence « Bordeaux-Les Beaux-arts » avoisine 1 million d'euros.



Publi-News • 12.06.2014 • [La CE Aquitaine Poitou Charentes teste une agence pilote](#)

●● LCL va remodeler son réseau en profitant des départs à la retraite



La banque LCL s'est lancée dans une réorganisation de son réseau d'agences à l'horizon 2018 et compte s'appuyer sur les départs en retraite à venir pour opérer une transition en douceur. En termes d'emploi, LCL entend procéder à

1.000 recrutements par an pour compenser partiellement les départs naturels, ce qui devrait faire reculer d'environ un millier de personnes les effectifs des agences, actuellement à 13.000.

Le nombre d'agences de la filiale de Crédit Agricole va rester stable, aux alentours de 2.000 mais son fonctionnement va évoluer. L'objectif est notamment d'assurer une continuité dans la relation avec les clients, grâce au renforcement de centres dédiés qui seront capables de réaliser toutes les opérations, avec quelque 400 recrutements prévus dans ce secteur.

Sur le plan informatique, LCL envisage d'investir « un peu plus de 200 millions d'euros », des dépenses supplémentaires étant prévues pour former ses équipes.



News Banque • 11.06.2014 • [LCL va remodeler son réseau en profitant des départs à la retraite](#)

● Moyens de paiement

●● Société Générale étoffe son catalogue de cartes de collection



Le catalogue de cartes bancaires de collection proposées par Société Générale vient de s'enrichir de nouveaux modèles. Ces nouveautés vont venir renforcer le succès de ces cartes collection : plus de 500.000 sont aujourd'hui en circulation.

Société Générale, qui dispose déjà de onze collections (sensation, caritative, so music, animaux, nature, sport, découverte, pour elles, style de vie, bande dessinée et gamers), innove avec l'intégration de la réalité augmentée sur certaines cartes. Concrètement, il s'agit d'une application « Carte 3D » destinée aux



porteurs de cartes « so music » et FFM (Fédération française de motocyclisme) qui « permet de participer à des jeux innovants en 3D réalité augmentée, en scannant les visuels de ces cartes ».



Cbanque • 12.06.2014 • [Société Générale étoffe son catalogue de cartes de collection](#)

●● La grande bataille du paiement sur le mobile est imminente

Les géants américains du Web remontent la chaîne du paiement mobile. Non contents de distribuer des applications et des services sur Internet, ils cherchent maintenant à maîtriser l'étape du paiement en créant leurs propres plateformes ; et à se libérer de l'emprise de PayPal. Facebook a annoncé lundi le recrutement de David Marcus, le directeur de PayPal, signalant son intention d'accélérer dans ce domaine. Selon une récente étude, les revenus du paiement mobile devraient représenter une opportunité de 75 milliards de dollars annuels pour ces acteurs.

Le premier concurrent de PayPal est Amazon. Le spécialiste de l'e-commerce connaît les coordonnées bancaires de plus de 200 millions de clients. Il propose depuis l'an dernier de payer sur d'autres sites en utilisant ses identifiants Amazon et accepte depuis peu les prélèvements récurrents. Fort de ses 800 millions de comptes iTunes associés à des coordonnées bancaires, Apple est aussi en embuscade.

Les géants du web devront toutefois convaincre le monde bancaire de collaborer avec eux. En effet, il paraît difficile de mettre en œuvre un système de transaction universelle sans avoir une solution consensuelle et sécurisée vis-à-vis du monde bancaire.



Le Figaro • 11.06.2014 • [La grande bataille du paiement sur le mobile est imminente](#)

● Réglementaire

●● Le gendarme boursier français et le régulateur bancaire chinois entament une coopération

Le gendarme boursier français, l'Autorité des marchés financiers (AMF) et le régulateur bancaire chinois ont posé, dans un échange de lettres, les premiers jalons d'une coopération en matière de régulation des activités internationales des banques commerciales chinoises.

Cette coopération en matière de régulation doit ainsi faciliter la notification d'évolutions défavorables et préoccupantes en lien avec les activités internationales de gestion de patrimoine de banques chinoises et avec leurs transactions avec des entités réglementées par l'AMF.



Cbanque • 07.06.2014 • [Le gendarme boursier français et le régulateur bancaire chinois entament une coopération](#)

●● Le taux du Livret A pourrait-il baisser en-deçà de 1,25 %

Révisée deux fois par an, le 1er février et le 1er août, la rémunération du Livret A doit en théorie suivre une formule de calcul automatique, basée sur le niveau de l'inflation hors tabac et sur les taux courts. Une règle dont le gouvernement ne s'est pas soucié par deux fois au cours des douze derniers mois. En janvier, le taux avait été maintenu à 1,25%, contre l'avis du gouverneur de la Banque de France qui préconisait une baisse à 1%. Celui-ci s'était toutefois rangé à l'avis de l'exécutif, anticipant un rebond rapide de l'inflation.

Malgré la hausse de la TVA du début d'année, l'inflation hors tabac reste très basse. Fin mai, elle atteignait 0,6% sur douze mois. Et la décision prise par la Banque centrale européenne la semaine dernière d'abaisser ses taux renforce la pression à la baisse sur le taux du Livret A, qui fonctionne comme un taux directeur pour l'économie. Pour le gouverneur de la Banque de France, Christian Noyer, le débat semble donc tranché. « *Si la tendance actuelle de l'inflation se*



poursuit, le taux du Livret A devrait baisser un peu », a-t-il indiqué mercredi soir.



Les Echos • 11.06.2014 • [Le taux du Livret A pourrait-il baisser en-deçà de 1,25 %](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● Plusieurs banques sont venues plaider à Berlin un rachat de Commerzbank



D'après le magazine allemand « Bilanz », les banques autrichienne **Erste Bank**, espagnole **Santander** et française **Société Générale** ont manifesté leur intérêt pour le rachat de Commerzbank.

Les trois banques seraient ainsi entrées en contact avec le ministre allemand des Finances et le chef de la chancellerie afin d'évoquer un éventuel rachat de deuxième banque allemande, dont l'Etat détient 17%.



News Banque • 07.06.2014 • [Plusieurs banques sont venues plaider à Berlin un rachat de Commerzbank](#)

●● La Banque BCP noue un partenariat avec le Crédit Foncier



Le président du directoire de la **Banque BCP** et le directeur général délégué du **Crédit Foncier**, ont signé vendredi un partenariat. Ce dernier permet d'offrir, aux clients de la Banque BCP, la possibilité de souscrire un prêt immobilier de longue durée de 25 ans et plus. La Banque BCP entend ainsi répondre aux exigences des

jeunes actifs qui souhaitent réaliser leur projet de primo accession.

Par ailleurs, grâce à ce partenariat, les clients de la Banque BCP pourront également bénéficier d'autres offres du Crédit Foncier, telles que le prêt viager hypothécaire, l'offre d'investissement locatif ainsi que l'accès au catalogue immobilier du Crédit Foncier à Paris.



Business Immo • 13.06.2014 • [La Banque BCP noue un partenariat avec le Crédit Foncier](#)



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