



## Sommaire

● <b>Insolite de la semaine...</b> .....	1
●● Une nuit en garde à vue pour 500 €.....	1
● <b>Actualités</b> .....	1
●● Belle progression des crédits immobiliers .....	1
●● Alibaba prêt à lancer une banque privée.....	2
●● EBay redonne sa liberté à PayPal .....	2
●● Barclays réussit le collaboratif dans ses agences .....	2
●● Pourquoi un quart des clients n'utilisent pas leur espace en ligne.....	2
● <b>Nouvelles Offres</b> .....	3
●● CBP sort une nouvelle multirisque emprunteur évolutive.....	3
●● La Mutuelle Générale : Lancement de service de prévention .....	3
● <b>Technologie</b> .....	3
●● Hello Bank! lance Hello Watch .....	3
●● La Caisse d'Epargne Rhône Alpes lance CHEQ'SCAN .....	3
●● Santander lance une nouvelle appli pour les étudiants .....	3
● <b>Distribution</b> .....	4
●● Banque : nouveautés testées en agence.....	4
●● La course aux innovations des agences .....	4
●● BNP Paribas déploie de son format 2.0.....	5
● <b>Moyens de paiement</b> .....	5
●● Le Crédit Mutuel-CIC veut intégrer les cartes de fidélité aux cartes bancaires .....	5
●● Fortuneo améliore la sécurité de ses cartes bancaires .....	5
● <b>Réglementaire</b> .....	5
●● PTZ : une modification de dernière minute sur les nouveaux barèmes .....	5
●● Frais bancaires : le forfait de compte à 3 euros	6
● <b>Fusions-Acquisitions • Partenariats</b> .....	6
●● Rentrée studieuse pour BNP Paribas PF et LaSer Cofinoga .....	6
●● La Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse va absorber trois banques d'outre-mer .....	6

### ● Insolite de la semaine...

#### ●● Une nuit en garde à vue pour 500 €

Payer ses courses en grosses coupures n'est pas de tout repos à Douai. Lundi, un couple de clients utilise un billet de 500 euros pour régler ses courses. Cette grosse coupure suscite alors l'inquiétude d'un caissier qui estime le billet faux et décide d'appeler la police.

Le couple est alors interpellé et placé en garde à vue au motif de la détention d'un faux billet. Une garde à vue qui n'a pris fin que mardi en fin de matinée... « *Il a fallu mener toutes les investigations car le papier paraissait effectivement curieux* », a expliqué le parquet. C'est l'expertise d'une banque, mardi, qui a confirmé que le billet de 500 € était bien... un vrai !



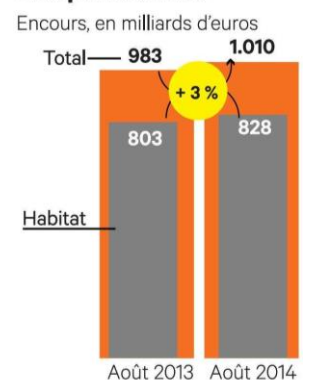
Le Parisien • 01.10.2014 • [Une nuit en garde à vue pour un vrai billet de 500 euros](#)

### ● Actualités

#### ●● Belle progression des crédits immobiliers

Selon les dernières statistiques de la Banque de France, les encours de crédit à l'habitat ont progressé en août de 3 % sur un an. En comparaison, les crédits de trésorerie (incluant les découverts, les prêts personnels et le crédit-bail) font du surplace. La suprématie du crédit immobilier va de pair avec des conditions de crédit particulièrement attractives : au plus bas depuis l'après-guerre, à 2,9 % en moyenne pour tous les crédits d'une durée supérieure à 1 an. En revanche, les taux pratiqués sur le crédit à la consommation et sur les découverts sont repartis à la hausse fin août, une première depuis le début 2014.

#### La croissance du crédit aux particuliers



« LES ÉCHOS » / SOURCE : BANQUE DE FRANCE

Les Echos • 02.10.2014 • [Belle progression des crédits immobiliers, portée par des taux bas](#)



●● Alibaba prêt à lancer une banque privée

Les autorités chinoises ont accordé cette semaine leur autorisation au géant chinois du e-commerce pour lancer une banque privée. La banque sera basée à Hangzhou, dans l'est de la Chine, là où est né **Alibaba**. Cette dernière pourra collecter des dépôts et offrir tous les services classiques de la profession.

Le groupe avait déjà lancé en 2004 **Alipay**, un spécialiste du paiement en ligne qui devait au départ se concentrer sur les paiements de sa maison mère, mais la société s'est rapidement développée hors du giron du groupe pour proposer ses services à de nombreux e-commerçants.



Le Figaro • 29.09.2014 • [Alibaba prêt à lancer une banque privée](#)

●● EBay redonne sa liberté à PayPal



Après des mois de résistance, **eBay** a finalement cédé à ses actionnaires qui réclamaient qu'il se sépare de **PayPal**.

« Un examen approfondi de notre stratégie avec le conseil d'administration montre que maintenir eBay et PayPal ensemble au-delà de 2015 deviendrait nettement moins avantageux pour chaque entreprise d'un point de vue stratégique et concurrentiel », a précisé dans un communiqué John Donahoe, directeur général de eBay.



Les Echos • 30.09.2014 • [EBay consent à redonner sa liberté à PayPal](#)

●● Barclays réussit le collaboratif dans ses agences



À sa naissance, « MyZone » partait sur un très mauvais pied, puisqu'il était conçu pour pousser de l'information vers les employés, une approche qui n'intéressait absolument pas ces derniers. Au vu de la médiocre fréquentation observée à ses débuts, ses concepteurs ont intégré l'espace « MySite » réservé aux conversations entre collaborateurs.

Rapidement « MySite » a conquis une grande partie des 16 000 personnes travaillant dans les agences. Les utilisateurs s'informent sur les nouveaux produits ou pour des fonctions de support, entre collègues mais aussi plus formellement, notamment lorsque les processus de « KYC » (la connaissance client, pour la lutte contre la fraude et la criminalité) ont migré du téléphone vers cette plate-forme.



C'est pas mon idée • 30.09.2014 • [Barclays réussit le collaboratif dans ses agences](#)

●● Pourquoi un quart des clients n'utilisent pas leur espace en ligne

Plus de 26% des usagers bancaires français n'utilisent jamais leur espace client sur internet selon une récente étude. Les raisons invoquées ? La sécurité du système pour 65% d'entre eux, 18% affirment que leur banque ne propose pas ces services et 15% ne trouvent pas le temps de créer un compte.

Par ailleurs, 70% des personnes interrogées déclarent qu'elles seraient prêtes à changer de banque si un établissement les assurait d'un accès facilité, en termes de connexion, à cet espace web ou mobile.

Cbanque • 30.09.2014 • [Pourquoi un quart des clients n'utilisent pas leur espace en ligne](#)



## • Nouvelles Offres

### •• CBP sort une nouvelle multirisque emprunteur évolutive



CBP fait évoluer ses garanties existantes avec la sortie d'une nouvelle multirisque emprunteur. Intitulée « Evolife », elle complète les couvertures traditionnelles - décès, incapacité de travail, maladie, accident et invalidité - en proposant de nouvelles prises en charge, comme l'assurance des maladies redoutées (diagnostic d'un cancer, par exemple) ou la couverture de la perte d'emploi.

Selon un communiqué du courtier, « *les garanties s'adaptent automatiquement au statut socio-professionnel et familial de l'emprunteur sans qu'il ait besoin de déclarer les changements de sa situation auprès de son assureur* ».

Argus de l'assurance • 01.10.2014 • [CBP sort une nouvelle multirisque emprunteur évolutive](#)

### •• La Mutuelle Générale : Lancement de service de prévention



La **Mutuelle Générale** s'associe avec **Domplus** afin de proposer « Solution Autonomie », un nouveau service de prévention et d'accompagnement en matière de dépendance.

Ce service s'adresse aussi bien aux personnes en perte d'autonomie qu'à leurs aidants. Après une phase pilote dans les départements de la Haute-Garonne, de la Loire Atlantique, du Pas-de-Calais et du Rhône, le dispositif sera étendu à l'ensemble des bénéficiaires de la Mutuelle Générale au début de l'année 2015.

La Tribune de l'Assurance • 02.10.2014 • [La Mutuelle Générale : Lancement de service de prévention](#)

## • Technologie

### •• Hello Bank! lance Hello Watch



**Hello bank!** lance « Hello watch », la première application bancaire en France pour montre connectée. Les détenteurs d'une montre connectée Android Wear peuvent désormais accéder à leur compte Hello bank! avec l'appli « Hello watch ».

L'application, qui s'installe en même temps que l'application Android mobile Hello bank!, permet aux

clients de la banque en ligne de visualiser l'état de leur compte principal en quelques taps... Cette application leur permet aussi de lancer sur leur téléphone un appel ou une session de chat à la Hello team !

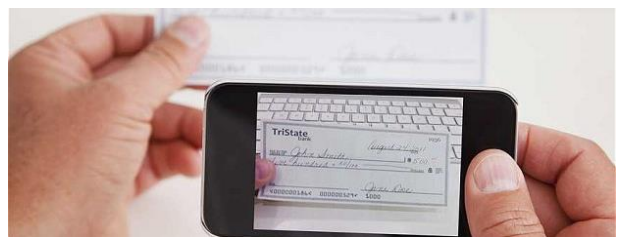


Boursier.com • 29.09.2014 • [Hello Bank! lance Hello watch](#)

### •• La Caisse d'Épargne Rhône Alpes lance CHEQ'SCAN

En partenariat avec Tessi, la Caisse d'Épargne Rhône Alpes lance CHEQ'SCAN, une application pour Iphone et Android permettant aux utilisateurs de scanner leur chèques avant de l'envoyer à la banque.

Les clients « *bénéficient ainsi d'un gain financier grâce à la prise en compte de date de valeur rapidement, et sont rassurés grâce à la traçabilité de cette remise digitale* » commente la société. L'application permet aussi suivre le statut du chèque (posté, reçu, encaissé) et en cas de problème, d'avoir accès à l'image du chèque envoyé.



Boursier.com • 26.09.2014 • [La Caisse d'Épargne Rhône Alpes lance CHEQ'SCAN](#)

### •• Santander lance une nouvelle appli pour les étudiants

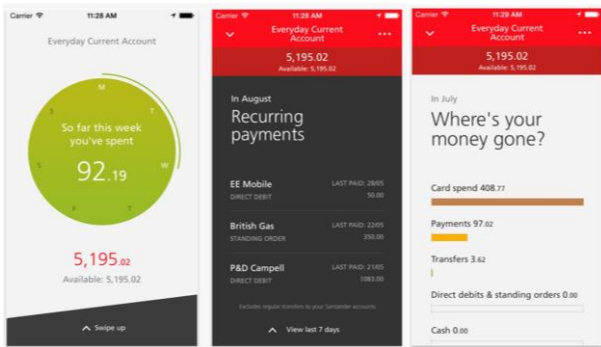


Développée avec Monitise, **Santander** dévoile une nouvelle application gratuite ciblant en priorité les étudiants en période de rentrée aux prises avec la gestion de leur argent pour la première fois.

« SmartBank » inclut des outils de gestion financière, permettant aux clients de suivre en temps réel



l'évolution de leur budget, en agrégeant l'ensemble de leurs revenus et de leurs dépenses. Ces derniers sont résumés sous forme de graphiques. L'application comprend également l'historique des transactions entrantes et sortantes. La nouvelle application fournit aussi aux étudiants des informations sur les opportunités de stages, de bourses et de formations chez Santander.



Publi-News • 24 .09.2014 • [Santander lance une nouvelle appli pour les étudiants](#)

## ● Distribution

### ●● Banque : nouveautés testées en agence

Les innovations de la « banque de demain » sont testées depuis plusieurs mois dans les réseaux bancaires, l'occasion de faire un tour d'horizon des succès et des échecs.

**La signature électronique** : fort succès au sein des agences Banques Populaires. Les Caisses d'Epargne prévoient de leur côté que la totalité du catalogue de produits soit disponible en souscription électronique d'ici à 2017.

**La visioconférence** remporte un vif succès, quasiment auprès de toutes les banques françaises.

**Le Poste de travail** séduit le Crédit Agricole : la généralisation du service permettant de partager le poste de travail entre le conseiller et le client est prévue en 2015.

**Le conseiller nomade à l'essai** : les Banques Populaires disposent déjà d'une équipe volante d'une trentaine de conseillers et ont décidé de déployer ce concept.

Société Générale veut déployer ses « ambiances sonores », testées dans une poignée d'agences en rénovation.

**Des jeux pour enfants** : initiative abandonnée.

**Ecrans tactiles géants** : chez Société Générale, l'expérience, réalisée dans 7 à 8 points de vente, a récemment pris fin (les clients se sentaient épiés et étaient donc peu enclins à les utiliser)



Les Echos • 01.10.2014 • [Banques : 6 nouveautés testées en agence](#)

### ●● La course aux innovations des agences

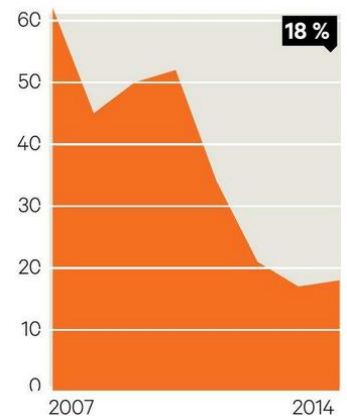
Dans les agences bancaires le rythme de la transformation s'accélère. Engagées dans une course à l'innovation pour remodeler leurs points de vente, les banques commencent à généraliser leurs trouvailles les plus efficaces alors que la fréquentation des agences continue à décliner.

Pour convaincre les clients de s'arrêter, nombreuses sont les banques qui ont misé sur des petits services annexes (machines à café, accès wi-fi, etc.) mais aussi sur des technologies plus impactantes telles que la signature électronique qui permettent de fluidifier la vente de produits à travers plusieurs canaux ou les rendez-vous en visioconférence avec un spécialiste en agence.

Autant d'outils qui visent à mettre entre les mains des clients les opérations qui apportent peu de valeur à la banque et à dégager du temps aux conseillers pour qu'ils se concentrent sur le conseil et la conquête de nouveaux clients.

#### La fréquentation des agences

% de clients qui s'y rendent plusieurs fois par mois



Les Echos • 01.10.2014 • [La course aux innovations des agences](#)



## ●● BNP Paribas déploie de son format 2.0



Le programme « Préférence client » de **BNP Paribas** a pour vocation de revoir entièrement le fonctionnement et l'aménagement de ses agences jusqu'en 2019. Ainsi, dans l'agence-test aménagée dans le show-room de

l'avenue Marceau, exit le guichet à l'accueil, pour laisser place à des consoles design en bois naturel, des tabourets hauts, une table sur tréteaux pour préparer du café et un compartiment-banquette. Pour les projets plus complexes, par exemple la souscription d'un crédit immobilier, le client pourra se rendre dans une agence dite « projet », où il sera reçu par un conseiller spécialisé, ou dans une agence classique dite « conseil », où il bénéficiera de l'expertise des spécialistes à distance, dans un salon dédié aux visioconférences.

Le poste de chargé d'accueil disparaît : recevoir le client deviendra l'affaire de tous, à tour de rôle. « *Tous les conseillers de l'agence devront y participer, dans un état d'esprit collaboratif* », explique Raphaële Leroy, responsable des relations avec les consommateurs chez BNP Paribas.



Les Echos • 01.10.2014 • [BNP Paribas lance le déploiement de son format 2.0](#)

## ● Moyens de paiement

### ●● Le Crédit Mutuel-CIC veut intégrer les cartes de fidélité aux cartes bancaires



Le groupe mutualiste va déployer « Fid et Mo » d'ici à la fin de l'année dans le réseau du **CIC**. Cette solution doit permettre aux petits commerçants de renforcer leurs relations avec leurs clients.

Pour en bénéficier, le commerçant devra intégrer dans son TPE existant une application qui permet de lier les cartes bancaires de ses clients au programme de fidélité, qu'il pourra par ailleurs gérer sur un portail

Internet accessible via sa tablette ou son PC connecté faisant office de caisse digitale.

Le coût de ce service évoluerait toutefois dans une fourchette de 10 à 20 euros par mois pour les commerçants de proximité. Cela renchérirait de 20 % au bas mot le coût du terminal de paiement loué par ces acteurs à leur banque



Les Echos • 30.09.2014 • [Le Crédit Mutuel-CIC veut intégrer les cartes de fidélité aux cartes bancaires](#)

### ●● Fortuneo améliore la sécurité de ses cartes bancaires



La banque en ligne **Fortuneo** annonce le lancement de deux nouveaux services destinés à améliorer la sécurisation des cartes bancaires de ses clients.

Le premier service, « Protection Internet », permet aux clients de la banque en ligne d'interdire toute utilisation de leur carte bancaire pour des achats en ligne. Le second, « Paiement sécurisé Internet », génère un numéro de carte bancaire virtuelle « valable pour un montant et une période déterminés librement par le client ».

Cbanque • 01.10.2014 • [Fortuneo améliore la sécurité de ses cartes bancaires](#)

## ● Réglementaire

### ●● PTZ : une modification de dernière minute sur les nouveaux barèmes

Depuis le 6 août dernier et la parution au Journal officiel du décret du ministère du Logement, les nouvelles conditions d'attribution du Prêt à taux zéro, étaient connues. Or un décret cette semaine vient modifier les conditions de remboursement. En effet, le gouvernement a décidé de changer à la dernière minute la durée du différé de remboursement en fonction des différents profils de remboursement.

Ainsi pour le profil 2, le différé total a été rallongé de 4 ans pour une durée de prêt de 25 ans et concernant le



profil 3, le différé total est augmenté de 3 ans pour une durée totale du prêt de 22 ans.



Cbanque • 01.10.2014 • [PTZ : une modification de dernière minute sur les nouveaux barèmes](#)

●● Frais bancaires : le forfait de compte à 3 euros

Les banques françaises ont lancé mercredi leur offre destinée aux personnes les plus fragiles financièrement, prévue par la loi bancaire de 2013, au tarif maximum de 3 euros par mois, a indiqué en début de semaine leur fédération dans un communiqué.

Cette offre devra être proposée aux clients en situation de surendettement et à ceux inscrits pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France qui centralise les incidents de paiement pour un chèque impayé. Le tarif de cette offre pourra être revalorisé chaque année, en fonction de l'évolution de l'inflation hors tabac.



Cbanque • 29.09.2014 • [Frais bancaires : le forfait de compte à 3 euros par mois déployé mercredi](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● Rentrée studieuse pour BNP Paribas PF et LaSer Cofinoga



Le 25 juillet dernier, **BNP Paribas Personal Finance** (PF) devenait actionnaire à 100 % de **LaSer Cofinoga**. Deux mois plus tard, place aux travaux pratiques. En effet, le directeur de la branche « crédit conso »

de BNP Paribas se donne 4 mois pour déterminer les objectifs économiques à fixer au nouvel ensemble.

Ainsi, l'entreprise a lancé au moins une dizaine de groupes de travail thématiques (ressources humaines,

recouvrement...) dans lesquels plancheront des cadres issus à la fois de chez PF et de chez LaSer.

Les Echos • 29.10.2014 • [Rentrée studieuse pour BNP Paribas PF et LaSer Cofinoga](#)

●● La Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse va absorber trois banques d'outre-mer



Le groupe bancaire BPCE envisage de faire évoluer son dispositif en outre-mer en faisant passer trois établissements de sa filiale BPCE IOM à la Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse (CEPAC), selon un communiqué publié

cette semaine.

Les trois établissements concernés, la **Banque des Antilles françaises** (détenue à 100% par BPCE IOM), la **Banque de la Réunion** (88,9%) et la **Banque de Saint-Pierre-et-Miquelon** (86,2%) devraient rejoindre la CEPAC dès le premier semestre 2015

Cbanque • 01.10.2014 • [La Caisse d'Epargne Provence-Alpes-Corse va absorber trois banques d'outre-mer](#)



**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.