



Sommaire

● Insolite de la semaine...	1
●● Il réclame une augmentation pour lui-même... et ses 200 000 collègues.....	1
● Actualités	1
●● BNP Paribas veut séduire les étudiants avec son jeu vidéo Ace Manager	1
●● Avec son « Village », le Crédit Agricole investit dans l'innovation.....	2
●● Bourse Direct : Elu service Client de l'Année 2015.....	2
●● Les pros apportent leur caution financière aux pros.....	2
●● Les demandes de médiation explosent dans l'assurance	3
● Nouvelles Offres	3
●● Vespieren se positionne sur la prévoyance à destination des chirurgiens.....	3
●● Solly Azar s'occupe des VTC	3
●● Bourse : nouvelle tarification et nouvelles promotions pour ING Direct	3
● Technologie	4
●● Intel sécurise ses puces pour les paiements.....	4
● Distribution	4
●● Banque Populaire lance un nouveau site mobile national.....	4
●● Le CA joue la carte RV express en Pyrénées Gascogne.....	4
●● Le Crédit en ligne aux TPE fait ses premiers pas	5
● Moyens de paiement	5
●● Mastercard lance la première carte bancaire biométrique et sans contact	5
● Réglementaire	5
●● Vers une standardisation du calcul du Libor.....	5
●● Fonds de résolution : la France espère limiter sa contribution	6
● Fusions-Acquisitions • Partenariats	6
●● Le courtier Oddo acquiert la banque allemande Close Brothers Seydler	6
●● Covéa centralise la stratégie de ses mutuelles	6

● Insolite de la semaine...

- Il réclame une augmentation pour lui-même... et ses 200 000 collègues

Un employé de banque à Portland, en Oregon, croit que ses collègues et lui méritent une augmentation de salaire... et il veut que ça se sache.

Tyrel Oates, qui travaille au département de recouvrement, a passé deux semaines à amasser plus de 200 000 mails de collègues. Il les a ensuite copiés dans un message demandant au PDG de la banque d'aider à briser les inégalités de revenu aux États-Unis, rapporte BBC News.

« Ma proposition est de prendre 3 milliards de dollars, soit juste une petite partie de ce que la banque empoche annuellement et d'augmenter le salaire annuel de chaque employé de 10 000\$ », a-t-il écrit dans son mail, ensuite relayé par les réseaux sociaux. Pour l'instant, Tyrel Oates est toujours en poste, mais son salaire n'a pas bougé !



Conseiller ● 20.10.2014 ● [Il réclame une augmentation pour lui-même... et ses 200 000 collègues](#)

● Actualités

- BNP Paribas veut séduire les étudiants avec son jeu vidéo Ace Manager



Pour la septième année consécutive, **BNP Paribas** lance sa nouvelle édition internationale du jeu en ligne pour les étudiants Ace Manager 2015. Au cœur d'Universe-City, les étudiants devront tester leurs aptitudes à exercer différents métiers de la banque. A travers des cas pratiques, ils aborderont des notions de marketing, de management et de business, et se frotteront aux activités de banque de détail, gestion d'actifs et



banque de financement et d'investissement. « *L'ambition de BNP Paribas est de devenir, à travers le monde, une des marques employeur privilégiées des étudiants* », indique le communiqué. Pour la BNP Paribas, ce jeu est avant tout « *destiné à renforcer sa notoriété dans les universités mondiales* ».



Cbanque.com • 21.10.2014 • [BNP Paribas veut séduire les étudiants avec son jeu vidéo Ace Manager](#)

●● Avec son « Village », le Crédit Agricole investit dans l'innovation



Le **Crédit Agricole** est à l'origine de l'ouverture d'une nouvelle pépinière d'entreprises innovantes, baptisée « Le Village by CA ». Cette dernière inaugurée le 15 octobre est prévue pour accueillir et accompagner une

centaine de start-ups.

Le « Village by CA » refuse toutefois l'étiquette de simple « pépinière ». Si les jeunes sociétés accueillies se voient bien proposer des locaux et des services mutualisés, le Crédit Agricole y ajoute une couche de travail collaboratif, en plaçant au cœur de ce village une place destinée à faciliter les échanges d'expérience, de conseils et de services entre les « villageois ». La banque mutualiste compte également accompagner le développement commercial des jeunes sociétés en les mettant en relation avec des grands groupes partenaires du projet parmi lesquelles Orange, IBM, Microsoft, Sanofi et en déclinant le concept avec l'aide de ses 39 caisses régionales.



Cbanque.com • 22.10.2014 • [Avec son « Village », le Crédit Agricole investit dans l'innovation](#)

●● Bourse Direct : Elu service Client de l'Année 2015



Bourse Direct a reçu le prix « **Élu Service Client de l'Année 2015** ». « *En effet, l'activité de bourse en ligne requiert une Relation Client irréprochable tant sur le plan humain que sur le professionnalisme des conseillers et la rapidité du traitement des demandes. Bourse Direct atteint ainsi avec ce prix, les meilleurs standards en matière de qualité de Service Clients* » commente la société.

BOURSE DIRECT
RECOMPENSÉE :



ÉLU SERVICE CLIENT
DE L'ANNÉE 2015



LABEL D'EXCELLENCE 2015
Les Dossiers de l'Épargne

MARCHÉ À PARIS

Analyse mi-séance aof france / ...

(AOF) - Les marchés européens sont orientés à la baisse ce vendredi après la nette progression de la veille, les opérateurs récupérant une partie de leurs bénéfices malgré la hausse inattendue

LES EXPERTS ONT LA PAROLE



Vidéo du jour
Retrouvez chaque jour les analyses et points de marché de notre équipe Infos d'Experts.

[Voir + de vidéos](#)

Boursier.com • 20.10.2014 • [Bourse Direct : "Élu Service Client de l'Année 2015"](#)

●● Les pros apportent leur caution financière aux pros



Une fois par mois, à Rennes, un collège d'artisans se réunit dans la salle du conseil de la **Banque Populaire de l'Ouest** pour accepter ou non d'accorder une caution bancaire à d'autres artisans bretons.

Le principe est simple : en échange d'une garantie sur son prêt, l'entrepreneur souscrit des parts sociales de la **Socama** (Sociétés de caution mutuelle artisanales), participe au fonds commun de garantie et verse une commission de gestion. Au total, sur les neuf premiers mois de l'année 1 190 cautions ont été accordées par la Socama Ouest (27,6 millions d'encours couverts), soit 50 % des nouveaux crédits aux artisans. Le réseau Socama est composé de 26 antennes locales partenaires des Banques Populaires



Les Echos • 21.10.2014 • [Les pros apportent leur caution financière aux pros](#)



●● Les demandes de médiation explosent dans l'assurance



Le médiateur de la FFSA, chargé de régler à l'amiable les litiges entre assureurs et particuliers a reçu plus de 10 000 demandes en 2013, soit 25% de plus qu'en 2012. Les litiges concernent surtout les assurances auto et

multirisque habitation (60%) et les assurances emprunteurs.

Cette tendance s'est poursuivie, voire amplifiée au cours des six premiers mois de l'année. En cinq ans, ces demandes ont bondi de 413%! En effet, les comportements ont changé. « *Aujourd'hui, la réclamation s'inscrit dans un environnement où tout apparaît contestable et est contesté* », constate le médiateur.

Assurance : le recours au médiateur

Fiche pratique

Depuis le 1^{er} octobre 1993, tout consommateur en litige avec une société ou une mutuelle d'assurances peut faire appel à un médiateur, qui est une personnalité indépendante. Le point sur la procédure à suivre.
médiateur assurance



Le Figaro • 20.10.2014 • [Les demandes de médiation explosent dans l'assurance](#)

●● Nouvelles Offres

●● Vespieren se positionne sur la prévoyance à destination des chirurgiens



Verspieren, le cabinet Branchet et l'association Asspro viennent de lancer un contrat prévoyance dédié

aux « spécialistes du plateau technique lourd », c'est-à-dire aux chirurgiens, aux obstétriciens gynécologues et aux anesthésistes. Le contrat a pour objectif de protéger le praticien en cas d'arrêt temporaire de travail ou en cas d'impossibilité définitive de reprise de son activité professionnelle pour cause d'invalidité ou de décès.

Le contrat est modulable et permet ainsi aux praticiens de souscrire différentes garanties : indemnisation des frais généraux, indemnités journalières, rente invalidité

ou capital en cas de décès prématuré et d'invalidité totale et définitive.



Argus de l'assurance • 22.10.2014 • [Verspieren offre prévoyance pour les chirurgiens](#)

●● Solly Azar s'occupe des VTC



Le courtier **Solly Azar** propose aux quelques 8 000 voitures de transport avec chauffeur (VTC) des extensions de sa gamme auto, comme une garantie prenant en charge l'indemnisation des préjudices subis par le conducteur fautif (plafond de 200 K€) ou encore une responsabilité civile professionnelle.

« *Le choix de l'assurance VTC est à double titre. D'une part, la petite entreprise reste l'une des grandes priorités de développement de Solly Azar. D'autre part, nous souhaitons conserver notre stratégie d'innovation en nous positionnant sur des marchés de niche à fort potentiel* », précise Rabih Samaha, responsable marketing produit.



L'Argus de l'Assurance • 24.10.2014 • [solly_azar étend sa gamme auto](#)

●● Bourse : nouvelle tarification et nouvelles promotions pour ING Direct



La banque en ligne **ING Direct** a annoncé cette semaine sa nouvelle tarification bourse « avec une baisse des tarifs de 30% en moyenne » (entre 4 et 8 euros pour des ordres jusqu'à 6 000 euros et au-delà, 0,25% du montant total des ordres avec un plafond de 150 euros).

De plus, ING Direct tente de séduire de nouveaux clients avec deux offres promotionnelles valables jusqu'au 30 décembre 2014. Pour « toute première



ouverture d'un compte-titres ou d'un PEA », la banque rembourse les frais de courtage sur les 50 premiers ordres facturés (dans la limite de 200 euros de frais de courtage). Et pour « tout transfert d'un compte-titres ou PEA d'un montant minimum de 1.000 euros », ING Direct rembourse les frais de transfert, dans la limite de 2.000 euros de remboursement par compte.

Cbanque.com • 22.10.2014 • [Bourse : nouvelle tarification et nouvelles promotions pour ING Direct](#)

● Technologie

●● Intel sécurise ses puces pour les paiements

Intel embarque désormais sur ses puces un outil de sécurité des paiements en ligne. En effet, « Intel Data Protection Technology for Transactions » ajoute une couche de service sur ses processeurs, qui permet de créer « un trajet sécurisé pour les données, entre le lieu de transaction, le système du point de vente, et les réseaux de serveur ». La solution, disponible dès à présent, supporte les cartes à puce (Europay, Mastercard et Visa) et les lecteurs de transaction NFC (Near Field Communication), dont Google Wallet, Softcard et Apple Pay.



ZDNet • 20.10.2014 • [Intel sécurise ses puces](#)

● Distribution

●● Banque Populaire lance un nouveau site mobile national

Le nouveau site mobile de Banque Populaire accessible via « [mobile.banquepopulaire.fr](#) » est une « vitrine commerciale de la marque, qui vient compléter le dispositif transactionnel déjà en place sur mobile ». En effet, une application et un site mobile sont déjà opérationnels, avec le service de banque à domicile Cyberplus. Ce nouveau site mobile s'adresse donc « aux clients et prospects particuliers, gestion privée et professionnels, réalisant des recherches sur smartphone et souhaitant une réponse rapide ainsi qu'une mise en relation immédiate ».

Le nouveau site permettra à la Banque Populaire de communiquer notamment sur ses offres, proposer la mise en relation avec un conseiller, la recherche d'une agence, la consultation des comptes, et à terme des simulateurs d'épargne, de crédit.



Cbanque.com • 23.10.2014 • [Banque Populaire lance un nouveau site mobile national](#)

●● Le CA joue la carte RV express en Pyrénées Gascogne



Après s'être fait remarquer en 2011 en lançant l'agence en ligne « Tookam », le CA Pyrénées Gascogne annonce une série d'innovations.

La caisse régionale va ainsi déployer un service « Illico Presto » permettant à tout client d'« obtenir un rendez-vous au plus tôt, au plus près », au lieu des seuls recours à l'agence habituelle et à la plateforme téléphonique. Une agence Illico Presto va également ouvrir ses portes à Pau, la plus grande ville de la zone. Les conseillers y recevront sans rendez-vous et sur des horaires élargis avec une ouverture à l'heure du déjeuner et le soir jusqu'à 20h.

La caisse régionale a en parallèle prévu de refondre ses applications mobiles Tookam et Crédit Agricole Pyrénées Gascogne. Si l'application Tookam proposait déjà des fonctions tchat ou visio-conférence (via Skype), l'interactivité s'invite désormais sur l'application et sur le site du réseau Crédit Agricole. Ces deux canaux proposeront en décembre un tchat en ligne, un *web call back*, la possibilité de gérer ses « tookets » (la monnaie solidaire inventée par la caisse



régionale en 2011), un simulateur de crédit et un outil de gestion de patrimoine. Ce dernier propose au client « la formule qui convient à la situation » en fonction des revenus et charges du client.



Cbanque.com • 23.10.2014 • [Le Crédit Agricole joue la carte rendez-vous express en Pyrénées Gascogne](#)

●● Le Crédit en ligne aux TPE fait ses premiers pas

Les banques françaises accélèrent la souscription de crédits en ligne à destination des clients artisans, TPE ou professionnels. Alors que **Société Générale**, le groupe **BPCE** et le **Crédit Agricole** travaillent à la définition d'une solution, **BNP Paribas** est la première banque à proposer à ses clients un accord de principe immédiat en ligne pour des prêts inférieurs à 30 000 euros, suivi d'un déblocage des fonds en 48 heures.

Ces différentes offres ne cibleront toutefois que les clients très bien identifiés. Les difficultés rencontrées sont techniques « *pour les entreprises avec plusieurs associés nous devons encore choisir le meilleur outil pour certifier la signature de chacun et valider les demandes de crédit* », explique Mickaël Le Nezet, directeur adjoint du marché des professionnels de **Banque Populaire**. Le groupe ambitionne de proposer en ligne 80 % de ses produits destinés au marché entreprise, d'ici à fin 2017 et entend démarrer la vente en ligne de cartes bancaires aux TPE dès le premier semestre 2015 avant de passer le cap du crédit dématérialisé.

Les Echos • 21.10.2014 • [Le crédit en ligne aux TPE fait ses premiers pas](#)

● Moyens de paiement

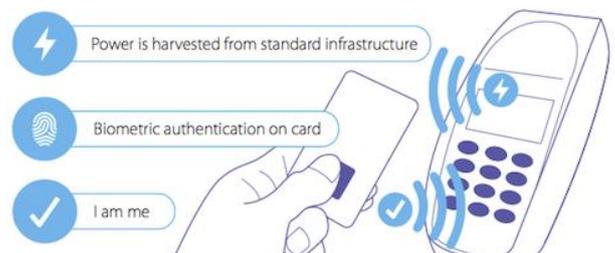
●● Mastercard lance la première carte bancaire biométrique et sans contact



Grâce à cette carte, baptisée **Zwipe Mastercard**, le géant américain espère offrir « *au consommateur une sécurité robuste ainsi que simplicité et confort d'utilisation* ».

Il suffit en effet, pour valider un paiement, d'apposer son pouce sur le capteur intégré dans la carte, l'empreinte digitale remplaçant le code secret. Dans le cadre d'un paiement sans contact (la carte est compatible NFC), elle permet ainsi de s'affranchir de la limite de 20 euros, au-delà de laquelle, avec les cartes habituelles, l'utilisateur doit entrer son code secret pour sécuriser le paiement.

D'autre part les données biométriques sont stockées sur la carte et non sur une base de données externe, ce qui limite les risques de piratage. Pas besoin non plus de recharger la carte : elle puise l'énergie nécessaire à son fonctionnement au contact du terminal de paiement.



Cbanque • 21.10.2014 • [Mastercard lance la première carte bancaire biométrique et sans contact](#)

● Réglementaire

●● Vers une standardisation du calcul du Libor

Le groupe en charge de réguler le taux interbancaire londonien, utilisé comme référence pour plus de 300 000 milliards de dollars d'obligations bancaires dans le monde, a proposé qu'une méthode de calcul « *plus normative* » du Libor soit mise en place. Les banques de la City ont jusqu'au 19 décembre pour soumettre leurs réactions à cette proposition.

Pour l'heure, les banques utilisent leurs propres méthodes pour estimer combien cela coûterait d'emprunter entre elles sur différentes périodes et dans différentes monnaies. C'est sur la base du sondage de ces estimations que se fait le calcul



quotidien du Libor. Le comité a donc proposé « *une méthode de calcul plus normative avec des paramètres pré-définis (gardés) sous surveillance* ». Il a également proposé d'élargir le cercle des transactions effectuées par les banques prises en compte dans le calcul.

Les Echos • 20.10.2014 • [Vers une standardisation du calcul du Libor](#)

●● Fonds de résolution : la France espère limiter sa contribution

Les banques françaises espèrent encore minorer leur contribution au **Fonds de résolution européen** à hauteur de 27% (au lieu des 31% envisagés). La méthode de calcul, intégrant le profil de risque de la banque et la taille de son bilan, est peu favorable à la France qui ne compte que de très gros établissements. A contrario, l'Allemagne est composée de nombreuses petites banques qui bénéficient d'un régime de contribution spécifique.

Selon le « Financial Times », la contribution de la France s'élèverait à 17 milliards d'euros, contre 15 milliards d'euros outre-Rhin pour un fonds qui devrait atteindre 55 milliards d'euros. L'aval du Parlement européen et du Conseil est prévu dans trois mois

Les Echos • 23.10.2014 • [Fonds de résolution : la France espère limiter sa contribution](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● Le courtier Oddo acquiert la banque allemande Close Brothers Seydler



Le groupe financier français **Oddo & Cie** vient d'annoncer l'acquisition de la banque allemande **Close Brothers Seydler** auprès du britannique Close Brothers Group, pour un montant non communiqué. « *Cette première*

acquisition hors de France, représentant 110 collaborateurs et générant des revenus annuels de l'ordre de 40 millions d'euros, donnera à nos clients un meilleur accès aux entreprises et investisseurs allemands », souligne le courtier.



Cbanque • 20.10.2014 • [Le courtier Oddo acquiert la banque allemande Close Brothers Seydler](#)

●● Covéa centralise la stratégie de ses mutuelles



Alors que la stratégie de la GMF, de la MAAF et de MMA était jusqu'ici décidée au niveau de chacune des mutuelles, « elle sera désormais définie au niveau de **Covéa** », a annoncé cette semaine le

numéro un français de l'assurance de biens et de responsabilité. Cette annonce marque en effet un pas de plus dans la constitution d'un groupe plus simple et plus intégré. Ces dernières années, Covéa avait déjà considérablement évolué en se dotant d'une holding qui va dorénavant se voir renforcer par trois directions « marché dommages des particuliers », « assurance-vie », « marketing et transformation stratégiques ».

Les Echos • 21.10.2014 • [Covea centralise la stratégie de ses mutuelles](#)



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.