



Sommaire

● Insolite de la semaine... 1

●● Un voleur se retrouve nez à nez avec sa victime venue à la banque pour déclarer le vol de sa carte1

● Actualités..... 1

●● Stress tests : toutes les grandes banques réussissent l'examen1

●● Après le livret A, les taux de l'assurance-vie sous pression2

●● Boursorama : 25 000 nouveaux clients recrutés au 3^{ème} trimestre2

● Nouvelles Offres 2

●● L'Agipi lance un fonds eurocroissance2

●● Le courtier gestionnaire Cetim s'adresse aux mutuelles 45 avec son offre Paas3

● Technologie..... 3

●● PhotoPay : payer sa facture en la scannant3

● Distribution 3

●● Comment Boursorama Banque renforce sa relation client grâce au tchat3

●● Applis bancaires : Crédit Agricole et Caisse d'Epargne en tête des téléchargements3

●● Les fermetures d'agences bancaires s'accroissent au Royaume-Uni.....4

● Moyens de paiement 4

●● Paiement sans contact : Fortuneo s'ouvre aux cartes bancaires NFC4

●● Paiement mobile : la résistance s'organise face à Apple Pay.....4

● Réglementaire..... 5

●● Assurance emprunteur : la loi Hamon va-t-elle tout changer ?5

●● Cinquante pays signent un accord décisif pour éliminer le secret bancaire5

● Fusions-Acquisitions • Partenariats..... 5

●● La Société Générale négocie la vente de ses actifs au Brésil5

●● BNP Paribas : partenariat avec Cresus.....6

● Insolite de la semaine...

●● Un voleur se retrouve nez à nez avec sa victime venue à la banque pour déclarer le vol de sa carte

M. Feng Wang, résidant à Shangrao en Chine, a été victime d'un cambriolage. Peu après, il s'est rendu à sa banque pour signaler le vol de sa carte bancaire. Mais alors qu'il remplissait des papiers pour bloquer sa carte, un homme s'est présenté au guichet pour retirer de l'argent. Il s'agissait en fait du voleur, venu pour retirer 10 000 yuans (plus de 1 285 euros) avec la carte de M. Feng Wang. C'est la guichetière qui s'est aperçue de la situation lorsqu'elle a découvert que la carte présentée par le voleur correspondait au nom de la personne ayant déposé une déclaration de vol de sa carte. On ne connaît pas la suite si ce n'est que le voleur a été arrêté peu après...



Zejournal.info • 27.10.2014 • [Un voleur se retrouve nez à nez avec sa victime venue à la banque pour déclarer le vol de sa carte](#)

● Actualités

●● Stress tests : toutes les grandes banques réussissent l'examen

Tous les champions bancaires nationaux, les **Deutsche Bank**, **BNP Paribas**, **Santander** ou encore **UniCredit**, ont passé haut la main le double examen auquel l'institution les avait soumis ces derniers mois. Sur les 130 banques visées par l'évaluation de la BCE, 25 ont en revanche échoué, dont neuf banques italiennes, quatre grecques, une chypriote, une portugaise ou encore une irlandaise. Parmi les mauvais élèves, on remarque deux cas. L'italien **Monte dei Paschi di Siena** et le portugais **Banco Commercial Portugues** à qui il manque plus d'un milliard d'euros de fonds propres. D'ici à quinze jours,



ils présenteront à la BCE un plan de recapitalisation. S'ils ne parviennent pas à convaincre de nouveaux actionnaires, il leur faudra préparer un scénario d'adossement. Le message porté par la BCE est clair : après avoir traversé une longue crise, le secteur bancaire européen est aujourd'hui solide.



Le Figaro • 27.10.2014 • [Stress tests : toutes les grandes banques réussissent l'examen](#)

●● Après le livret A, les taux de l'assurance-vie sous pression

Le gouverneur de la **Banque de France**, Christian Noyer, recommande aux assureurs de baisser le taux de leurs contrats d'assurance-vie pour conserver un maximum de ressources financières en vue d'une éventuelle remontée brutale des taux d'intérêt.

Contrairement au taux du Livret A, qui est fixé par l'Etat, la rémunération des contrats d'assurance-vie est fixée par les assureurs eux-mêmes. Mais ces taux de l'assurance-vie sont dépendants des taux d'intérêt, actuellement à un niveau historiquement bas. Les compagnies d'assurances cherchent d'ailleurs à réorienter l'épargne de leurs clients vers des contrats en unités de compte, plus dépendants des marchés actions et plus rémunérateurs pour les assureurs.



Le Figaro • 29.10.2014 • [Après le livret A, les taux de l'assurance-vie sous pression](#)

●● Boursorama : 25 000 nouveaux clients recrutés au 3^{ème} trimestre



Boursorama annonce une poursuite de sa dynamique avec près de 25 000 nouveaux clients recrutés en France au 3^{ème} trimestre (+10%) portant leur nombre à 575 619. La hausse des dépôts sur comptes à vue est ressortie à 27% à 1,1 milliard d'euro.

"Boursorama poursuit son fort développement sur le marché bancaire français avec notamment d'excellentes performances sur les crédits à la consommation et immobilier ainsi que sur l'assurance vie. Le quatrième trimestre 2014 sera marqué par de nombreux lancements : des offres d'assurance prévoyance, des nouveaux produits pour les enfants de nos clients et une refonte de l'espace bancaire client avec de nouveaux services innovants" a déclaré Marie Cheval, PDG de Boursorama.

Boursier.com • 29.10.2014 • [Boursorama : 25 000 nouveaux clients recrutés au 3^{ème} trimestre](#)

● Nouvelles Offres

●● L'Agipi lance un fonds eurocroissance

AGIPI L'Agipi, en partenariat avec son assureur Axa, donne rendez-vous aux épargnants le 6 novembre prochain, à l'occasion de la création d'un fonds eurocroissance sur son contrat de retraite Madelin Far, l'un des contrats vedette du marché français, avec plus de 65 000 adhésions, 2,7 milliards de provisions mathématiques gérées et quelque 5 500 rentes en cours de versement. Ce fonds permettra aux épargnants d'orienter une partie de leurs investissements vers des actifs diversifiés, tout en bénéficiant d'une garantie en capital à terme et en soutenant l'investissement dans l'économie productive.



Argus de l'assurance • 27.10.2014 • [L'Agipi lance un fonds eurocroissance](#)



●● Le courtier gestionnaire Cetim s'adresse aux mutuelles 45 avec son offre Paas



Le courtier gestionnaire **Cetim** vient de lancer son offre Paas «Platform as a service». L'objectif de ce nouveau service est de mettre à disposition d'acteurs du marché de l'assurance santé individuelle, dans le cadre de leur mutation vers le segment de la collective, un accès web direct et sécurisé du système d'information et de gestion de Cetim. La société, filiale à 100% d'April, vise principalement les petites mutuelles 45 et les courtiers gestionnaires.

Argus de l'assurance • 29.10.2014 • [Le courtier gestionnaire Cetim s'adresse aux mutuelles 45 avec son offre Paas](#)

● Technologie

●● PhotoPay : payer sa facture en la scannant

MicroBlink a développé PhotoPay, un service qui permet d'automatiser un paiement auprès de sa banque en scannant une facture. Plus d'une dizaine d'établissements bancaires européens sont d'ailleurs déjà partenaires du programme. Pour stimuler la créativité des développeurs d'applications, elle met sa technologie à disposition dans des kits. Seul bémol, la reconnaissance de texte ne prend pas encore en compte l'écriture manuscrite.



Reponseatout.com • 24.10.2014 • [PhotoPay : payer sa facture en la scannant](#)

● Distribution

●● Comment Boursorama Banque renforce sa relation client grâce au tchat

La filiale 100% en ligne de la Société Générale tire un bilan très positif de l'utilisation du tchat dans

l'accompagnement commercial de ses clients et prospects. **Boursorama Banque** a intégré début 2014 sur son site un dispositif de tchat, qui permet à des conseillers d'échanger par écrit avec les clients et prospects. Avec 400 interactions par jour en moyenne, le tchat est devenu le deuxième canal de relation de la banque, loin derrière les appels téléphoniques (1 200) mais devant le mail (250). L'outil est pour l'instant utilisé uniquement en « avant-vente », dans une démarche d'accompagnement à l'achat. En conclusion, un contact par tchat sur cinq environ aboutit à la vente d'un produit.



Cbanque.com • 24.10.2014 • [Comment Boursorama Banque renforce sa relation client grâce au tchat](#)

●● Applis bancaires : Crédit Agricole et Caisse d'Epargne en tête des téléchargements

Selon une récente étude menée par le cabinet Deloitte, six Français sur dix possèdent un smartphone et plus d'un tiers d'entre eux a déjà consulté son compte sur son mobile en 2014. Les cinq premières applications téléchargées dépassent largement la barre du million. **Crédit Agricole**, qui en revendique plus de 3 millions, et la **Caisse d'Epargne** trustent les deux premières places sur les deux principales plateformes de téléchargement. La **Société Générale** et **La Banque Postale** bataillent pour la troisième marche du podium, tandis que **BNP Paribas** se classe en 5^{ème} position. La première banque en ligne, **Boursorama**, ne pointe qu'à la dixième position.



Cbanque.com • 28.10.2014 • [Applis bancaires : Crédit Agricole et Caisse d'Epargne en tête des téléchargements](#)



●● Les fermetures d'agences bancaires s'accélèrent au Royaume-Uni

Les banques britanniques ont commencé à réduire leur maillage sur le territoire de façon bien plus importante qu'en France. En douze ans, près de 3 000 agences ont fermé leurs portes, selon les chiffres compilés par la **Deutsche Bank**. Depuis 2000, plus d'un cinquième du réseau bancaire a disparu.

Les clients utilisent de plus en plus leur smartphone ou leur tablette pour effectuer un virement, payer une facture ou gérer leur épargne. Les applications proposées par les grandes banques sont utilisées plus de 18 millions de fois chaque semaine, relève la British Bankers Association. Près de 170 000 clients de la **Royal Bank of Scotland** se connectent chaque jour entre 7 heures et 8 heures du matin dans les transports en se rendant au travail.

Même si **Lloyds** ferait la moitié de son réseau au cours des dix prochaines années, la banque « *aurait encore deux fois plus d'agences que nécessaire* », estime Jason Napier à la Deutsche Bank. Les six plus grands établissements britanniques pourraient servir 80 % de leurs clients avec seulement 770 agences, alors qu'elles en comptent 8 800 aujourd'hui.



Les Echos • 28.10.2014 • [Les fermetures d'agences bancaires accélèrent au Royaume Uni](#)

● Moyens de paiement

●● Paiement sans contact : Fortuneo s'ouvre aux cartes bancaires NFC

Alors que **Fortuneo** faisait partie des rares enseignes de banques de détail en France à ne pas avoir franchi le pas du paiement sans contact, la filiale de banque en ligne du **Crédit Mutuel Arkéa**, vient de prévenir ses clients de l'arrivée dans son offre, à partir du mois de décembre, des cartes bancaires NFC autorisant les paiements sans contact. Cette fonction de paiement sans contact ne sera pas active par défaut. Pour en

bénéficier, les clients devront préalablement faire la démarche de l'activer dans leur espace client, sur le site internet de Fortuneo. Cette désactivation par défaut, toutefois, ne protège pas des risques d'interception de données personnelles.



Cbanque.com • 27.10.2014 • [Paiement sans contact : Fortuneo s'ouvre aux cartes bancaires NFC](#)

●● Paiement mobile : la résistance s'organise face à Apple Pay

Depuis le 20 octobre, les consommateurs américains équipés du dernier iPhone 6, peuvent l'utiliser pour régler leurs achats, sans contact, dans 220 000 points de vente. Certaines enseignes de la grande distribution semblent vouloir résister au rouleau compresseur. C'est le cas de deux des plus grands réseaux de pharmacie aux Etats-Unis, **CVS** et **Rite Aid** qui ont désactivé la fonction NFC de leurs terminaux de paiement. Ce faisant, elles ont également coupé l'herbe sous le pied du **Wallet** de Google, qui utilise cette technologie.

Cette fronde américaine pourrait se poursuivre en France où le lancement d'**Apple Pay** est annoncé pour 2015. **Auchan** travaille actuellement au lancement de sa propre solution de paiement, qui utilise aussi le QR Code, baptisée **Flash'N'Pay**.



Cbanque.com • 28.10.2014 • [Paiement mobile : la résistance s'organise face à Apple Pay](#)



● Réglementaire

●● Assurance emprunteur : la loi Hamon va-t-elle tout changer ?

Depuis fin juillet, la **loi Hamon** sur la consommation donne la faculté aux emprunteurs immobiliers de changer de contrat d'assurance emprunteur pendant une durée de douze mois après la signature de leur prêt. Le coût de l'assurance emprunteur dans une banque représente en moyenne, pour un couple d'accédants standard, 25% du coût total du crédit, alors même que les alternatifs proposent « *des contrats au moins aussi bon en termes de couvertures, et jusqu'à 2 fois moins chers !* » explique Isabelle Tourniaire, responsable des études chez BAO Conseils.

La loi Hamon donne ce droit si, et seulement si, le nouveau contrat proposé par une institution concurrente présente des garanties équivalentes. Une brèche est donc ouverte pour les banques qui n'hésiteront pas à faire valoir des divergences mineures dans les contrats pour faire capoter la substitution. Le **Comité consultatif du secteur financier (CCSF)** est chargé d'élaborer une grille précise sur ce que sont des garanties équivalentes pour des contrats différents d'ici à la fin de l'année.



La Tribune ● 28.10.2014 ● [Assurance emprunteur : la loi Hamon va t-elle tout changer ?](#)

●● Cinquante pays signent un accord décisif pour éliminer le secret bancaire

Le compte à rebours est lancé pour la généralisation de l'échange automatique d'information, l'arme jugée la plus efficace contre l'évasion fiscale. Cette semaine, cinquante pays, les premiers à s'être engagés à adopter ce nouveau standard mondial, signent à Berlin une «convention multilatérale des autorités compétentes». L'objectif visé est qu'aucun flux financier, aucune transaction, aucun compte opaque n'échappe aux mailles du filet. Au 1^{er} janvier 2017 pour 58 pays pionniers - ou début 2018 pour 34 autres - les banques et institutions financières auront l'obligation de transmettre l'information sur les détenteurs de

compte, qu'il s'agisse de personnes physiques ou d'entités de type trust, fiducie ou fondation.



Le Figaro ● 29.10.2014 ● [Cinquante pays signent un accord décisif pour éliminer le secret bancaire](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● La Société Générale négocie la vente de ses actifs au Brésil



Selon le quotidien o Estado de S.Paulo, la **Société Générale**, propriétaire des banques brésiliennes Cacique et Pecunia, a commencé il y a quatre mois à négocier la vente de ses actifs en vue de quitter le Brésil. Le journal rappelle que la Société Générale avait réalisé deux importantes acquisitions au Brésil entre 2006 et 2007 avec l'achat des banques Pecunia (propriétaire de la marque Credial) et Cacique, pour entrer dans le segment du crédit consigné. Avec la crise financière de 2008, de nombreuses banques étrangères au Brésil ont dû revoir leur position.



Fusacq.com ● 26.10.2014 ● [La Société Générale négocie la vente de ses actifs au Brésil](#)



●● BNP Paribas : partenariat avec Cresus



En signant cette semaine une convention de coopération en faveur des clients fragiles avec l'association **CRESUS** (Chambre Régionale du Surendettement Social), **BNP Paribas** a confirmé son engagement dans la prévention des difficultés financières des ménages. "Face à la montée de la précarité, pour être encore plus efficace et proposer un dispositif d'accompagnement global dépassant parfois la seule dimension bancaire, BNP Paribas met en place une convention de coopération avec CRESUS. Pour certains clients dont la situation financière est devenue complexe, l'accompagnement de la Banque n'est plus suffisant" explique l'établissement.

Boursier.com • 24.10.2014 • [BNP Paribas : partenariat avec Cresus](#)



Rechercher
la performance

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.



Partager

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