



Sommaire

- **Insolite de la semaine...** 1
 - Assurance auto vs Street Fighter1
- **Actualités**..... 1
 - AXA veut encore accélérer dans les pays émergents.....1
 - La clientèle patrimoniale tire les bénéfices de Swiss Life France.....2
 - Le mobile, relais de croissance clef de l'assurance2
 - Quatre gérants sur dix veulent investir davantage dans les PME.....2
 - Un mode d'emploi explique la banque aux personnes handicapées intellectuelles3
- **Nouvelles Offres** 3
 - BNP Paribas chouchoute sa clientèle « pro ».....3
 - PNC Bank aux petits soins pour les PME3
 - Natixis porte l'affacturage sur mobile4
 - Le Groupe Zéphir étoffe sa gamme en lançant Zéphir Protection Famille.....4
- **Technologie**..... 4
 - Une banque espagnole développe des apps pour smartwatch et Google Glass4
- **Distribution** 5
 - Aviva France veut atteindre les 1 000 agents généraux d'ici 3 à 5 ans5
 - Belfius propose la banque à la maison5
- **Moyens de paiement** 5
 - Mastercard va lutter contre la fraude en utilisant la localisation du smartphone5
- **Réglementaire**..... 6
 - Frais bancaires : les banques devront informer avant de prélever6
- **Fusions-Acquisitions • Partenariats**..... 6
 - AXA va prendre le contrôle de l'assureur GCIC6

● Insolite de la semaine...

● Assurance auto vs Street Fighter

Mieux vaut bien assurer sa voiture, notamment en cas de vandalisme. Dans une publicité pour un des plus importants assureurs turcs, Anadolu Sigorta, un conducteur non assuré va payer cher son défaut de couverture. L'expert en arts martiaux Ruy du jeu vidéo Street Fighter démolit sa voiture en quelques coups de pieds et boules d'énergies bien placées.

Pour les assureurs, la Turquie représente un pays à fort potentiel de développement. L'allemand Allianz y est devenu le leader dommages du secteur en 2013 grâce à des acquisitions, dépassant l'assureur historique, Anadolu Sigorta, visible dans cette publicité.



News Assurance • 25.02.2014 • [Assurance auto VS Street Fighter](#)

● Actualités

● AXA veut encore accélérer dans les pays émergents



Le second assureur européen vient de présenter une franche hausse de son résultat net (+ 10%, à 4,48 milliards d'euros) et de son résultat opérationnel (+ 14%, à 4,73 milliards) pour l'ensemble de l'exercice, gardant ainsi le cap sur son plan stratégique à horizon 2015. Le tout en conjuguant progression du chiffre d'affaires (+ 1%, à 91,25 milliards d'euros) et amélioration de la rentabilité.

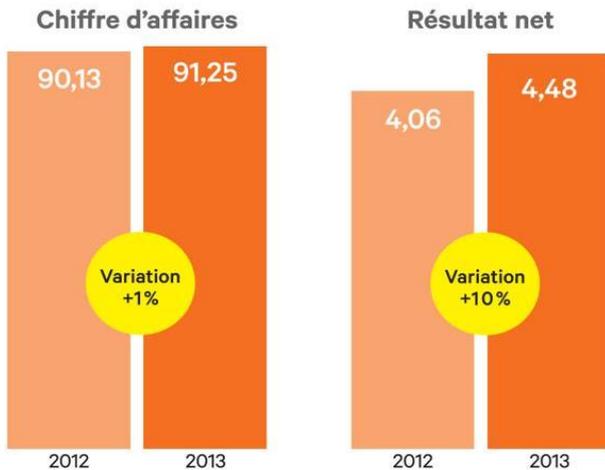
Par ailleurs, l'assureur a prévu un programme d'investissement ambitieux de 1,2 milliard d'euros sur 2014, principalement dans l'informatique, même si Henri de Castries, PDG du groupe n'exclue pas de nouvelles acquisitions : « *S'il se présente une*



opportunité ici ou là qui pourrait être un bon complément à ce que nous avons, il n'y aurait pas de raison de la refuser ».

Les chiffres clefs d'AXA

En milliards d'euros



Les Echos • 24.02.2014 • [AXA veut encore accélérer dans les pays émergents](#)

●● La clientèle patrimoniale tire les bénéfices de Swiss Life France



Swiss Life France, filiale française de l'assureur helvète, a vu son bénéfice opérationnel progresser de 18% en 2013, à 157 millions d'euros tiré par la clientèle patrimoniale qui compte pour 6% des clients et 44% des encours. En

assurance-vie, le chiffre d'affaire a crû de 15% et la collecte nette a atteint 720 millions d'euros, dont 617 millions en unités de compte, segment le plus rentable.

En banque privée, les actifs sous gestion ont augmenté de 26% à 4,1 milliards d'euros fin 2013, grâce notamment à l'acquisition de la société de gestion Prigest. Le groupe, qui vise un objectif de 10 milliards d'euros d'encours sous gestion dans sa banque privée en 2017, n'exclut pas d'autres opérations de croissance externe.



Les Echos • 27.02.2014 • [La clientèle patrimoniale tire les bénéfices de Swiss Life France](#)

●● Le mobile, relais de croissance clef de l'assurance

En investissant l'univers de l'Internet mobile, les assureurs décuplent les modes d'interactions possibles avec leurs assurés. C'est donc un levier stratégique pour renforcer leur relation de proximité. Dans la gestion d'un sinistre par exemple, ils ont l'opportunité de prévoir les événements, et d'accompagner leurs clients de la prise en photo du sinistre à l'intervention de prestataires pour réparer les dommages. L'impact en termes de ressenti est considérable pour le client qui en cas de détresse se sent accompagné.

De plus, d'après le « World Insurance Report », les compagnies d'assurances qui bénéficient d'une forte présence digitale affichent en moyenne 26% de rentabilité de plus que leurs concurrents. Ce potentiel est d'autant plus prometteur qu'il y a des places à prendre. Aujourd'hui, seuls 31% des assurés se déclarent satisfaits du service rendu via les applications mobiles d'assurance non vie.

Les clients intéressés par d'autres produits de la part de leur assureur

Selon le canal de distribution, en % parmi les clients satisfaits

	Assurance-dommages	Assurance-vie
Agent d'assurance	34%	34%
Vente par téléphone	34%	37%
Vente par Internet	33%	35%
Vente par mobile	40%	40%

Les Echos • 27.02.2014 • [Le mobile, relais de croissance clef de l'assurance](#)

●● Quatre gérants sur dix veulent investir davantage dans les PME

Cette semaine, en parallèle de la publication du décret d'application lançant officiellement le PEA-PME, une nouvelle étude témoigne de l'intérêt des investisseurs pour les petites capitalisations. En effet, quatre gérants sur dix souhaitent augmenter leurs investissements dans les PME-ETI (entreprise de taille intermédiaire) et 52% pensent les stabiliser.

Autres enseignements du sondage : les investisseurs veulent accompagner les sociétés dans la durée puisque 55% ont un horizon d'investissement à plus de trois ans. 63% veulent rencontrer la direction d'une



société avant d'investir. La qualité de l'information est donc le premier critère de choix d'investissement.



Les Echos • 25.02.2014 • [Quatre gérants sur dix veulent investir davantage dans les PME](#)

●● Un mode d'emploi explique la banque aux personnes handicapées intellectuelles



La banque est un lieu incontournable fréquenté par l'ensemble de la population, y compris les déficients intellectuels. Afin d'aider ces personnes, la Fondation du Crédit Coopératif et l'association Nous Aussi, association française des personnes handicapées intellectuelles, viennent de publier « le mode d'emploi de la banque », un guide écrit dans un langage adapté et simplifié.

L'autre vocation de ce document est d'aider les conseillers bancaires à mener à bien leur mission d'accompagnement de tous les publics pour expliquer de manière simple ce qu'est la banque. En effet, Les conseillers de clientèle accompagnent au quotidien des personnes sous tutelle ou curatelle (Le Crédit Coopératif accompagne 126 000 majeurs protégés par exemple).



Cbanque • 27.02.2014 • [Un mode d'emploi explique la banque aux personnes handicapées intellectuelles](#)

● Nouvelles Offres

●● BNP Paribas chouchoute sa clientèle « pro »



De quoi se sentir privilégié. La clientèle professionnelle de BNP Paribas se voit proposer une plate-forme en ligne donnant accès à une multitude d'offres préférentielles, spécifiques à leurs métiers.

« Entrepros Le Club » permet en quelques clics à l'agriculteur viticulteur d'obtenir, entre autres, une réduction de 500 euros sur le design personnalisé de sa boutique en ligne ; au professionnel de santé de bénéficier d'une remise de 7% sur tout le matériel de kinésithérapie et autres appareils de rééducation achetés auprès d'un fournisseur partenaire ; au commerçant de proximité de réduire de 50% ses frais d'installation d'un système de télésurveillance conçu par Protection 24 (groupe BNP Paribas). L'ensemble de ces offres « promotionnelles » sont non bancaires.



L'Agefi • 27.02.2014 • [BNP Paribas chouchoute sa clientèle « pro »](#)

●● PNC Bank aux petits soins pour les PME



La banque américaine PNC Bank, déjà en pointe grâce aux services non bancaires qu'elle met à disposition de ses clientes PME, complète désormais son offre avec des outils de gestion de trésorerie et de facturation, établissant ainsi une intéressante passerelle entre finance et compatibilité. En effet, PNC Bank vient d'intégrer à son offre « Cash Flow Insight » une prise en charge intégrale du règlement des factures, à payer et à recevoir, ce qui permet au client d'enrichir considérablement la vision de sa situation financière.

Avec cette solution, le client se voit offrir une solution complètement lisible lui permettant de disposer d'une perspective beaucoup plus précise et contrer ainsi une



faiblesse caractéristique d'une immense majorité de PME, au point d'être une des causes majeures de cessation d'activité : la mauvaise planification de trésorerie.



C'est pas mon idée • 26.02.2014 • [PNC Bank aux petits soins pour les PME](#)

●● Natixis porte l'affacturage sur mobile



Le groupe BPCE se tourne pleinement vers les besoins mobiles de ses clients professionnels et entreprises puisqu'en parallèle du lancement de sa solution Dilizi, le groupe propose depuis peu une application d'affacturage.

Grâce au nouveau logiciel Natixis « Global Net », disponible sur smartphones, les directeurs financiers peuvent ainsi suivre en permanence et en toutes circonstances l'évolution de leurs financements : encours de trésorerie et réserves globaux, derniers décaissements et remises de factures, etc. Sont également prévues des alertes pour les événements importants du contrat : litiges et autres dossiers de contentieux en cours, retraits d'approbation, impayés, etc.

La solution « Global Net » est mise à disposition - gratuitement - des clients de Natixis Factor disposant d'un abonnement à ses services en ligne. Elle est aussi déclinée, avec des fonctions identiques, auprès des établissements du groupe qui distribuent cette offre d'affacturage : sous le nom de CreanceNet, aux couleurs des Banques Populaires, et, sous l'appellation de Facturea Net pour les clients des Caisses d'Épargne.

METTEZ
L'AFFACTURAGE
DANS VOTRE POCHE !



C'est pas mon idée • 22.02.2014 • [Natixis porte l'affacturage sur mobile](#)

●● Le Groupe Zéphir étoffe sa gamme en lançant Zéphir Protection Famille



Le groupe Zéphir lance Zéphir Protection Famille couvrant les préjudices consécutifs aux accidents de la vie privée entraînant le décès ou une incapacité permanente jusqu'à 1 million d'euros. Le produit se décline sur deux formules d'adhésion, individuelle ou familiale, couplée à deux options au choix : invalidité permanente \geq à 10% ou \geq à 25%.

Zéphir Protection Famille garantit ainsi les accidents de la vie privée (hors accidents de la circulation), les accidents médicaux, les accidents dus à des attentats ou à des infractions, les accidents domestiques (chutes, brûlures, intoxications...) et les accidents résultant de catastrophes naturelles ou industrielles.



News Banque • 25.02.2014 • [Le Groupe Zéphir étoffe sa gamme Assurances de Personnes en lançant Zéphir Protection Famille](#)

● Technologie

●● Une banque espagnole développe des apps pour smartwatch et Google Glass



La CaixaBank anticipe les futures demandes en technologie portable avec le développement d'applications pour les montres connectées et les Google Glass.

Ainsi, le groupe bancaire vient de lancer une application destinée aux utilisateurs de la SmartWatch 2 de Sony, leur permettant d'accéder aux cours d'actions et d'indices sur les marchés internationaux et de les suivre depuis leur montre qui affiche en temps réel les fluctuations sur les valeurs sélectionnées.

Parallèlement, la CaixaBank développe une application de réalité augmentée dédiée aux Google



Glass comprenant notamment un système de localisation d'agences et un convertisseur de devises.



Le Monde Informatique • 21.02.2014 • [Une banque espagnole développe des apps pour smartwatch et Google Glass](#)

● Distribution

●● Aviva France veut atteindre les 1 000 agents généraux d'ici 3 à 5 ans



Avec, à ce jour, un réseau constitué de plus de 900 agences dans l'hexagone (pour environ 830 points de vente), l'assureur vient d'annoncer son souhait d'atteindre les 1 000 agents généraux d'ici 3 à 5 ans, grâce notamment à

l'ouverture de nouveaux points de ventes satellites gravitant autour d'agences déjà bien implantées.

Aviva souhaite également, dans les prochains mois, rééquilibrer le mix de ses activités. En effet, le groupe souhaite arriver à une part de chiffre d'affaires particuliers/professionnels de 50/50 contre 60/40 aujourd'hui.

De plus, l'enseigne, en pleine réflexion sur le multicanal, souhaite proposer à horizon 2015 la souscription de produits en ligne, avec en premier lieu un contrat d'assurance auto, distribué également par les agents.

News Assurance • 27.02.2014 • [Aviva France veut atteindre les 1.000 agents généraux d'ici 3 à 5 ans](#)

●● Belfius propose la banque à la maison



Les banquiers voient les habitudes de leurs clients évoluer. Ces derniers veulent pouvoir à tout instant effectuer leurs opérations, que ce soit en agence ou à distance et c'est dans ce sens que

la banque belge Belfius va proposer à ses clients d'accueillir leur banquier chez eux.

Ce service répondra au nom de Banker@home. Tous les clients qui le souhaitent pourront désormais recevoir la visite de leur conseiller munis de tablettes chez eux, au moment qui leur convient le mieux. Plusieurs centaines de tablettes devraient ainsi être mises à la disposition du réseau.



DHnet • 25.02.2014 • [Belfius propose la banque à la maison](#)

● Moyens de paiement

●● Mastercard va lutter contre la fraude en utilisant la localisation du smartphone



Afin de lutter contre la fraude à la carte bancaire, MasterCard va bientôt proposer un système permettant de localiser un porteur de carte via son smartphone. L'objectif de ce système est de s'assurer que les paiements et

les retraits effectués à l'étranger, soient bien réalisés par le porteur de la carte.

Pour ce faire, MasterCard propose de lier la carte au smartphone et d'utiliser la géolocalisation de ce dernier pour effectuer une rapide vérification. Une idée assez judicieuse quand on sait que les répliques de cartes se font désormais très rapidement et qu'il n'est pas rare de voir son compte débité d'un retrait à l'autre bout du monde suite à des vacances par exemple.

Le programme de MasterCard est actuellement en cours de test et devrait entrer en vigueur d'ici la fin de l'année.



Hitek • 28.02.2014 • [Mastercard va lutter contre la fraude en utilisant la localisation du smartphone](#)



● Réglementaire

●● Frais bancaires : les banques devront informer avant de prélever

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) vient de publier une série d'avis sur plusieurs décrets liés à la loi bancaire de juillet 2013, dont un promet d'introduire un vrai changement en matière de relation bancaire : l'obligation pour les banques de prévenir leurs clients avant de leur facturer certains frais.

L'information préalable ne concernera que les lignes tarifaires figurant dans la rubrique « irrégularités et incidents ». Cette dernière se décomposant en trois sous-rubriques : les commissions d'intervention, les opérations particulières (frais pour saisie, opposition à tiers détenteur, frais pour opposition administrative, etc.) et les incidents de paiement (rejet de chèque, rejet de prélèvement, etc.).

Après un délai de mise en œuvre de 18 mois, les banques seront tenues de prévenir leurs clients via le relevé de compte mensuel. Le débit interviendra ensuite 14 jours minimum après la date d'arrêt du relevé.



Cbanque ● 26.02.2014 ● [Frais bancaires : les banques devront informer avant de prélever](#)

● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

●● AXA va prendre le contrôle de l'assureur GCIC



AXA va prendre une participation majoritaire au sein de Green Crescent Insurance Co (GCIC), un groupe émirati, avec le concours d'un partenaire local, Kanoo Group.

GCIC a annoncé que ce rapprochement augmenterait sa base capitalistique et forgerai une alliance stratégique à long terme avec AXA Group et son partenaire émirati, Kanoo Group. Si la proposition est approuvée, AXA Group et Kanoo Group seront les deux principaux investisseurs de cette augmentation de capital d'un montant de 100 millions de dirhams (20 millions d'euros).

Le Figaro ● 23.02.2014 ● [AXA va prendre le contrôle de l'assureur GCIC](#)



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.