



## Sommaire

- **Insolite de la semaine...** ..... 1
  - Une banque qui se démarque en télé .....1
- **Actualités**..... 2
  - Le crédit bancaire progresse bien plus vite que le PIB. Un signe de reprise ? .....2
  - Hello bank se lance dans le soutien de projets musicaux avec Hello play .....2
  - Mobilité bancaire : UFC que Choisir pour la portabilité du numéro de compte .....2
- **Nouvelles Offres** ..... 2
  - Prévoyance : Boursorama Banque élargit sa gamme.....2
  - April lance officiellement son produit ANI responsable .....3
- **Technologie**..... 3
  - iQantifi, du PFM au conseil financier .....3
  - La fraude à l'assurance désormais détectée par une start-up parisienne .....3
  - Un beacon pour mieux accueillir les handicapés .....4
- **Distribution** ..... 4
  - Le Crédit Agricole finit par faciliter la mobilité de ses clients .....4
  - Agents généraux : Aviva France entame une transformation de son réseau .....4
  - Retail : vers l'intégration totale des canaux physiques et digitaux.....5
- **Moyens de paiement** ..... 5
  - Le bitcoin conquiert les banques néerlandaises5
  - Moyens de paiement : les Européens plébiscitent la carte bancaire .....5
- **Réglementaire**..... 6
  - Les Etats-Unis durcissent à nouveau leurs règles bancaires .....6
  - Un accord de place en vue pour l'assurance emprunteur.....6
- **Fusions-Acquisitions • Partenariats**..... 6
  - BPCE cède sa filiale roumaine .....6

### ● Insolite de la semaine...

#### ●● Une banque qui se démarque en télé



La banque norvégienne DNB vient de lancer son service clientèle 24h/24. Pour faire connaître cette nouveauté, la banque a réservé, sur une journée entière, la totalité des plages publicitaires de TV2, l'une des plus grandes chaînes norvégiennes.

Disposant ainsi de 2h30 d'antenne, DNB a laissé la parole à ses clients en les invitant à filmer et partager leurs meilleurs conseils (quel que soit le sujet) au travers de 3 000 clips. Avec cette campagne de communication, la banque a rapidement été reconnue comme une banque où vous pouviez recevoir des conseils, jour et nuit !



DNB - "The 24 hour ad break" - TRY/Apt



DNB - "The 24 hour ad break" - TRY/Apt



Offre Media • 08.12.2014 • [Une banque qui se démarque en télé](#)



## ● Actualités

### ●● Le crédit bancaire progresse bien plus vite que le PIB. Un signe de reprise ?

Les encours aux entreprises progressent de 2,8% en octobre (sur douze mois), ce qui représente une accélération trois fois supérieure à celle du PIB.

Ces chiffres remettent en cause les idées reçues sur des banques qui auraient restreint leur offre de crédit. On constate plutôt une offre proactive envers les entreprises qui paraissent avoir compris que les taux de crédit effectifs moyens (1,78% pour les crédits supérieurs à 1 million d'euros, et 2,78% en dessous), en baisse de 25 points de base sur un an, constituent un levier puissant pour développer des projets à forte rentabilité.

Autre signe encourageant, les défauts bancaires restent négligeables, avec par exemple 0,3% des encours chez **BNP Paribas**.

Les Echos • 08.12.2014 • [Une nouvelle soif des entreprises pour le crédit bancaire](#)

### ●● Hello bank se lance dans le soutien de projets musicaux avec Hello play



Après le lancement de son magazine lifestyle Hello life, la banque en ligne se tourne désormais vers la musique avec sa plateforme de sponsoring collaboratif « Hello play ».

Clients ou non d'**Hello bank**, les internautes doivent s'inscrire sur « Hello play » et créer un lien vers leur plateforme musicale (Spotify, Deezer, etc.). Ensuite à chaque écoute ou création de *playlists* sur la plateforme liée ou partage de contenu du site « Hello play » sur les réseaux sociaux, l'utilisateur reçoit des « Hello coins ».

Ces « Hello coins » servent ensuite à soutenir les projets musicaux. Ces projets sont sélectionnés par « Hello play » parmi ceux proposés sur le site de financement participatif partenaire, **Ulule**. A la clef pour les artistes, la sortie d'un album, l'organisation de concerts... Si le projet aboutit, l'internaute reçoit des contreparties, comme sur un site de don traditionnel.



Cbanque • 05.12.2014 • [Hello bank se lance dans le soutien de projets musicaux avec Hello play](#)

### ●● Mobilité bancaire : UFC que Choisir pour la portabilité du numéro de compte



En raison des lourdeurs liées à la mobilité bancaire (changement des domiciliations, risques d'erreurs lors de ce changement et coût), seuls 3% des Français changeraient de banque chaque année alors que la moyenne européenne est proche des 10%. Désormais et afin de faciliter cette mobilité, la banque de départ a désormais l'obligation légale, si un chèque est présenté au paiement au cours des 13 mois suivant la clôture du compte, d'informer « par tout moyen approprié » l'ancien titulaire du compte qu'il a l'obligation de refuser le paiement du chèque, et des conséquences de ce refus. La banque doit aussi préciser les conditions dans lesquelles l'ancien titulaire du compte peut régulariser sa situation.

**UFC que Choisir** milite pour la portabilité du compte bancaire, comme en téléphonie mobile ou la redirection automatique des opérations de l'ancien compte vers le nouveau. Cette solution est d'ailleurs utilisée par la Poste lorsque l'on fait suivre son courrier à une nouvelle adresse.

Panorabanques • 09.12.2014 • [Mobilité bancaire : UFC que Choisir pour la portabilité du numéro de compte](#)

## ● Nouvelles Offres

### ●● Prévoyance : Boursorama Banque élargit sa gamme



Afin de répondre aux demandes de ses quelque 600 000 clients - dont 40% résident en Ile-de-France - **Boursorama Banque** vient d'annoncer l'élargissement de sa gamme prévoyance.

Après avoir lancé, mi-octobre, une première gamme de prévoyance en ligne, composée d'assurance compte et d'assurance premium, une seconde offre à destination des familles devrait suivre avant la fin de l'année. Ce produit sera centré sur les risques d'invalidité, le décès et la protection des enfants, et permettra également de consulter un médecin en ligne, via internet ou une plateforme téléphonique.

D'autre part, l'offre sera complètement modulable, les prestations et les garanties complémentaires variant en fonction du niveau de protection.

News Assurances Pro • 05.12.2014 • [Prévoyance : Boursorama Banque élargit sa gamme](#)



●● April lance officiellement son produit ANI responsable



April lance cette semaine un produit ANI responsable. A partir du 10 décembre, les courtiers du réseau grossiste auront accès à ce nouveau produit d'assurance santé collective :

April Santé ANI. « Il combine les avantages du collectif avec la flexibilité de l'individuel », précise Françoise Louberssac, directrice générale du groupe.

Avec cette offre, le courtier grossiste cible avant tout les TPE encore non-équipées (environ 50% des entreprises de moins de 10 salariés). Deux niveaux de garanties sont possibles : Le premier répond au panier de soins minimum et le second propose des garanties améliorées sur tous les postes de dépenses.



L'Argus de l'Assurance ● 09.12.2014 ● [April lance officiellement son produit ANI responsable](#)

● Technologie

●● iQantifi, du PFM au conseil financier



L'ambition d'« iQantifi », contrairement aux autres outils classiques de PFM, est d'aider ses utilisateurs à optimiser leurs finances personnelles au quotidien.

De façon concrète, l'outil proposé va « découvrir » l'utilisateur à partir de l'état de ses comptes bancaires comme un service de PFM traditionnel, mais va compléter sa connaissance à partir de quelques questions personnelles, notamment sur ses projets (études, voyage, mariage, achat immobilier, retraite...). L'outil va alors, au-delà de faire état de ses dépenses et recettes, conseiller l'utilisateur à travers des actions concrètes, lui permettant ainsi se rapprocher de son objectif.

La principale spécificité de « iQantifi » est de proposer aux utilisateurs d'adopter une perspective directement alignée sur leurs plans d'avenir, comme ils le feraient avec un expert en gestion de patrimoine. C'est assez proche de certains acteurs émergents du conseil en investissement automatisé ([Betterment](#), [Motif...](#)).



C'est pas mon idée ● 11.12.2014 ● [iQantifi, du PFM au conseil financier](#)

●● La fraude à l'assurance désormais détectée par une start-up parisienne

**Shift Technology**, une start-up francilienne, vient de développer une solution permettant aux assureurs un traitement plus rapide et moins coûteux pour lutter contre les fraudes (responsables de pertes estimées à 2,5 milliards d'euros par an en France).

Concrètement, l'entreprise spécialisée dans le *Big Data* a développé des algorithmes permettant de modéliser l'analyse des données des polices d'assurance, des déclarations de sinistres et des données extérieures, tout en intégrant le savoir-faire des assureurs. Ainsi, les gestionnaires anti-fraude des compagnies d'assurances et des mutuelles disposent, via cet outil, d'une qualification des sinistres avec un score de suspicion et les raisons de la suspicion.

La start-up se concentre pour le moment sur les fraudes liées aux assurances habitation et automobile. Mais elle n'exclue pas une diversification sur d'autres types de polices à l'avenir et d'autres secteurs.

Pertinence

Calculer les indicateurs pertinents avec savoir-faire



« Les meilleurs agents anti-fraude sont ceux qui savent frauder. »

La fraude à l'assurance n'est pas un phénomène scientifique que l'on peut modéliser sans en comprendre les mécanismes.

Il faut un véritable savoir-faire pour prendre en compte les facteurs humains (motif, mode opératoire, ...) dans la construction des indicateurs de fraude.

News Assurances ● 05.12.2014 ● [La fraude à l'assurance désormais détectée par une start-up parisienne](#)



## ●● Un beacon pour mieux accueillir les handicapés

Alors que les banques commencent à s'éveiller aux opportunités qu'offrent les « beacons » (balise permettant de localiser et identifier les smartphones des utilisateurs qui passent dans son voisinage) pour leurs agences, les idées se résument généralement à alerter le conseiller de l'arrivée de son client. **Barclays** leur a trouvé un usage un peu plus original.

Dans le cadre de ses premières expérimentations avec cette technologie, la banque britannique choisit de l'utiliser en priorité pour aider ses clients handicapés, avec un service réellement innovant.

Les personnes concernées peuvent télécharger une application sur leur téléphone, dans laquelle elles vont préciser leurs exigences particulières et, si elles le souhaitent, ajouter une photo permettant au personnel de la banque de les reconnaître. Une fois cette étape accomplie, dès qu'elles se présenteront dans une agence Barclays, un chargé d'accueil, armé d'une tablette, saura immédiatement anticiper leurs besoins et faciliter leur visite.



C'est pas mon idée ● 04.12.2014 ● [Un beacon pour mieux accueillir les handicapés](#)

## ● Distribution

### ●● Le Crédit Agricole finit par faciliter la mobilité de ses clients



A partir du mois de mars 2015, les clients du **Crédit Agricole** changeant de région vont pouvoir bénéficier gratuitement d'une prise en charge personnalisée des transferts de toutes leurs données et une aide concrète au changement de domiciliation bancaire (prélèvements, virements, justificatifs fiscaux...).

Il aura fallu attendre la mise en place (l'an dernier) de la plate-forme unique pour toutes les caisses

régionales, (système informatique NICE) mais également le temps de se rendre compte que le coût de la mise en place d'une « plateforme d'accompagnement de la mobilité des clients des Caisses régionales » (environ 4 millions d'euros) serait compensé par la diminution des pertes de clientèle liées aux déménagements.

Néanmoins, tous les inconvénients sont loin d'être évacués puisqu'il faudra toujours changer de chèquiers, de cartes, de numéro de compte mais ceci témoigne d'une avancée certaine du Crédit Agricole, comme l'avait déjà fait la Caisse d'Épargne.



Les Echos ● 07.12.2014 [Le Crédit Agricole finit par faciliter la mobilité de ses clients](#)

### ●● Agents généraux : Aviva France entame une transformation de son réseau



Comme annoncé en juin 2014, **Aviva France** ambitionne de permettre à ses clients d'accéder à ses services par différents canaux sans remettre en cause la place des agents généraux dans la distribution. Ainsi, sur le premier semestre 2015, Aviva France devrait mettre à disposition des assurés un espace client unique intégrant des fonctionnalités de gestion remplaçant les différents outils qui coexistent aujourd'hui, chaque produit faisant l'objet d'un espace clients différent.

L'assureur lancera, en janvier 2015, un contrat automobile qui pourra être souscrit en ligne et rattaché à une agence et mène en parallèle, des réflexions sur la mise en place d'une plateforme téléphonique qui viendrait en appui des agences.

Enfin, et en attendant le déploiement d'un système de gestion électronique de document (GED), Aviva France va mettre à disposition de ses agents des ordinateurs portables disposant de l'ensemble des outils de travail.

Argus de l'assurance ● 08.12.2014 ● [Aviva France entame une transformation de son réseau](#)

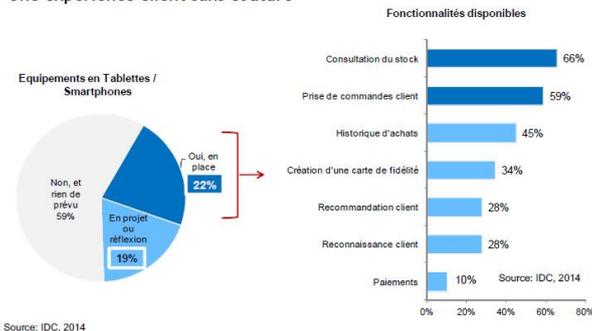


## ●● Retail : vers l'intégration totale des canaux physiques et digitaux

Selon une étude d'IDC réalisée pour le compte de SAP et Capgemini, 58% des acteurs du retail et du e-commerce basés en France ont mis en place des processus de « click and collect », de retour en magasin des achats réalisés en ligne, d'achat de produits en ligne depuis le magasin en vue d'unifier le parcours digital et le parcours magasin. Pour autant, « seules 27% des enseignes offrent la possibilité pour leurs clients de basculer d'un canal à un autre à tout moment du cycle d'information ou d'achat, tandis que 16% des entreprises projettent de le faire d'ici deux ans » précise le cabinet.

Une petite moitié des enseignes interrogées par IDC propose des apps mobiles ou sites web optimisés. Concernant l'intégration des réseaux sociaux à la plateforme marketing et de vente, le cabinet relève que la moitié des entreprises ont mis en œuvre des applications et services cloud de marketing dans cette optique.

### Une expérience client sans couture



Journal du Net ● 09.12.2014 ● [Retail : vers l'intégration totale des canaux physiques et digitaux](#)

## ● Moyens de paiement

### ●● Le bitcoin conquiert les banques néerlandaises



Bien qu'il ne soit pas encore question de déploiement à court terme, **ABN Amro**, **ING** et **Rabobank** exploreraient les opportunités de la crypto-monnaie et du « blockchain » (le mécanisme de « grand livre » décentralisé au cœur du protocole bitcoin) en vue de faire évoluer leurs systèmes de paiement.

Ainsi, selon un responsable d'ING, les modes de paiement en vigueur aujourd'hui sont nés dans les années 70-80. Ils ont évolué au fil du temps,

notamment en matière d'accélération des traitements (grâce à l'automatisation croissante), mais il est indispensable de continuer à progresser pour répondre aux nouveaux besoins des clients.

Pour ABN Amro, la principale motivation exprimée est de « surveiller » les concurrents émergents. En effet, afin de ne pas se laisser surprendre lorsqu'elles déferleront, les établissements traditionnels doivent impérativement identifier les menaces générées par les acteurs non bancaires développant des solutions originales de paiement.

Néanmoins, le régulateur néerlandais a clairement affirmé sa position en estimant que si les banques sont libres d'expérimenter les technologies, il est absolument hors de question que les transferts d'argent dans le pays échappent à son contrôle.



C'est pas mon idée ● 06.12.2014 ● [Le bitcoin conquiert les banques néerlandaises](#)

### ●● Moyens de paiement : les Européens plébiscitent la carte bancaire

L'harmonisation des moyens de paiement à l'échelle européenne, débutée il y a plus de 10 ans, n'a pas encore totalement tué les spécificités nationales. En effet, la France, par exemple, conserve son attachement au chèque, qui représentait toujours en 2013 près de 14% des paiements effectués. En termes de moyens de paiement innovants, les polonais sont 69% à déjà utiliser régulièrement le paiement sans contact, notamment pour leurs courses alimentaires.

Mais si les moyens de paiement traditionnels que sont le chèque ou les espèces conservent leur place dans le paysage européen, celui-ci est nettement dominé par la carte bancaire, considérée comme un moyen de paiement pratique (pour 88% des personnes interrogées), moderne (82%) et sûr (75%). En moyenne, 72% des Européens utilisent leur carte bancaire plusieurs fois par mois, un taux qui atteint un sommet à 94% en France.



Cbanque.com ● 11.12.2014 ● [Moyens de paiement : les Européens plébiscitent la carte bancaire](#)



## ● Réglementaire

### ●● Les Etats-Unis durcissent à nouveau leurs règles bancaires



Dans le prolongement du renforcement des règles visant à éviter une crise telle que débutée en 2008, les gouverneurs de la **Réserve fédérale (Fed)** ont voté cette semaine une mesure, baptisée « capital surcharges », visant à obliger les huit premières banques américaines à davantage augmenter leurs fonds propres afin de pouvoir faire face à des pertes imprévues. La nouvelle exigence leur demande de se constituer un matelas supplémentaire compris dans une fourchette de 1 % à 4,5 % par rapport aux volumes des financements de gros à court terme, c'est-à-dire les emprunts auprès d'autres institutions, financières et non financières.



Le Monde ● 10.12.2014 ● [Les Etats-Unis durcissent à nouveau leurs règles bancaires](#)

### ●● Un accord de place en vue pour l'assurance emprunteur

Le **Comité consultatif du secteur financier (CCSF)** est sur le point de trouver, enfin, un accord sur les points qui permettront aux lois Lagarde et Hamon de produire leur effet permettant ainsi aux particuliers de faire jouer la concurrence pour le choix de l'assurance de leur prêt.

Le point le plus sensible est sans aucun doute la question du moment où l'emprunteur peut effectivement faire jouer la concurrence, et les critères selon lesquels les offres peuvent être comparées. Ainsi, selon Eric Lombard, directeur général de Generali France, l'emprunteur « doit pouvoir faire jouer la concurrence le plus en amont possible de la signature du prêt » alors que pour Henri Le Bihan, directeur général de Crédit Agricole Creditor Insurance, il est souligné la nécessité de comparer finement les contrats dans la phase finale de la conclusion de l'offre de prêt selon le profil de l'emprunteur.



Les Echos ● 07.12.2014 ● [Un accord de place en vue pour l'assurance emprunteur](#)

## ● Fusions-Acquisitions ● Partenariats

### ●● BPCE cède sa filiale roumaine

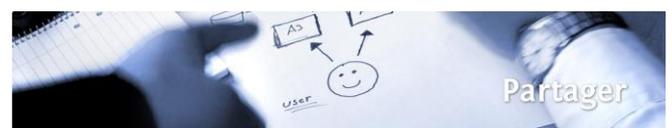
Le groupe **BPCE** a annoncé cette semaine la conclusion d'un accord avec Banca Transilvania pour lui céder sa participation de 24,5% dans **Volksbank Romania (VBRO)**, troisième banque roumaine. Selon un communiqué, « *La réalisation de cette opération est soumise à l'accord de la Banque Nationale de Roumanie et des autorités de la concurrence et devrait intervenir au cours du premier semestre 2015* ».

L'Agefi ● 10.12.2014 ● [BPCE cède sa filiale roumaine](#)



## 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.