



Sommaire

● Insolite de la semaine...	1
●● Cognac : un distributeur de billet généreux attire la foule	1
● Actualités	1
●● Groupama Banque se lance dans le « crowdfunding »	1
●● GameTheBank, le nouveau « hackathon » du Crédit Agricole	2
●● Les Français ont retiré 6,13 milliards d'euros de leur Livret A en 2014	2
●● Le traitement de choc de la BCE pour réanimer la croissance	2
●● Un nouveau PEL pour le 1 ^{er} février 2015	3
● Nouvelles Offres	3
●● Macif dévoile ses appétits en santé collective pour les TPE	3
●● Assurance dépendance : La Banque postale renouvelle son offre	3
● Technologie • Digital	3
●● Banque Populaire se met à l'heure de la montre connectée	3
● Distribution	4
●● Des agences Barclays transformées en écoles	4
●● Les agences du futur font revenir les clients	4
●● Palmarès de la relation client : HCG teste l'accueil dans 200 entreprises	4
● Moyens de paiement	5
●● Payer ses PV par smartphones est désormais possible	5
● Réglementaire	5
●● Taxe sur les transactions financières : Paris et Vienne proposent une mise en place dès 2016	5
●● Prêts immobiliers : les règles pour changer d'assurance emprunteur ont été fixées	5
● Fusions-Acquisitions • Partenariats	6
●● BNP et BPCE font infrastructure commune dans le crédit à la consommation	6

● Insolite de la semaine...

- Cognac : un distributeur de billet généreux attire la foule

A Cognac, une cinquantaine de personnes a pris d'assaut un distributeur automatique de la Banque Postale qui fournissait des billets de 20 euros au lieu de 10.

Il y avait à une heure du matin entre quarante et cinquante personnes en même temps à la queue leu-leu devant le distributeur. « On était comme des gamins à qui on aurait permis de rentrer dans un magasin de jouets et à qui on aurait dit 'servez-vous' » précise un Cognaçais.

L'attachée de presse de la Poste, Hélène Desbois, confirme à La Charente Libre un « dysfonctionnement » de ce distributeur. La direction a d'ores et déjà annoncé que les quelques personnes qui ont bénéficié, ou été victimes, de la faille verraient leur compte en banque « régularisé ».



Le Figaro • 21.01.2015 • [Cognac DAB généreux](#)

● Actualités

- Groupama Banque se lance dans le « crowdfunding »

Groupama Banque veut prêter 100 millions d'euros au cours des quatre prochaines années à des TPE en quête de financement sur la plate-forme de « crowdfunding » **Unilend**. C'est la première fois qu'un établissement bancaire noue un tel partenariat.

Selon Nicolas Lesur, cofondateur du leader français du crowdfunding, « *Notre objectif est de nous adresser à une clientèle que nous n'arrivons pas à toucher dans le dispositif actuel de Groupama Banque* »,



Concrètement, la filiale bancaire de Groupama pourra choisir les dossiers qu'elle financera, le montant du prêt qu'elle accordera ainsi que son taux d'intérêt. Mais elle ne prendra jamais plus de 20 % du prêt : « *Nous ne voulons pas écraser le crowdlending* », déclare Bernard Pouy.

Les Echos • 21.01.2015 • [Groupama Banque se lance dans le « crowdfunding »](#)

●● GameTheBank, le nouveau « hackathon » du Crédit Agricole

Le thème du « hackathon » du **Crédit Agricole** tenu début février aura pour thème #GameTheBank et aura pour objectif de créer des jeux vidéo autour de la banque pour les clients.

Les vainqueurs seront accompagnés dans une phase d'incubation et pourront expérimenter leur jeu auprès de clients du Crédit Agricole.

4 POSSIBILITÉS POUR AMÉLIORER VOTRE JEU

Choisissez les événements auxquels vous souhaitez participer.



1/ Soirée Pitch My Idea
26 janvier



2/ Workshop Unity 3D et Löve
2 février



3/ Hackathon
6-8 février



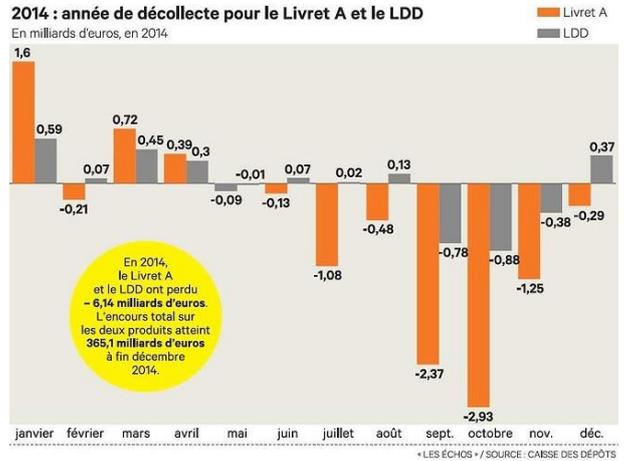
4/ Incubation
février - mars

Agefi • 22.01.2015 • [GameTheBank, le nouveau « hackathon » du Crédit Agricole](#)

●● Les Français ont retiré 6,13 milliards d'euros de leur Livret A en 2014

Pour le huitième mois consécutif, le placement d'épargne liquide a subi une collecte nette négative de 290 millions d'euros. Au total, le produit d'épargne

réglementée phare aura vu s'évader 6,13 milliards d'euros de collecte en 2014.



Les Echos • 21.01.2015 • [Les Français ont retiré 6,13 milliards d'euros de leur Livret A en 2014](#)

●● Le traitement de choc de la BCE pour réanimer la croissance

La Banque centrale européenne (BCE) a dévoilé son arme anti-déflation : dès mars, elle rachètera massivement des titres de dettes publiques et privées, pour un montant total d'au moins 1 140 milliards d'euros. Selon Pascale Seivy, responsable du conseil en investissement chez Pictet & Cie « *C'est une offensive monétaire inédite* »,

Le commissaire européen aux affaires économiques, Pierre Moscovici, s'est félicité que la BCE « ait eu à cœur l'intérêt général de la zone euro ». Christine Lagarde, la patronne du Fonds monétaire international, a salué le geste de l'institution, qui contribuera selon elle « à réduire le risque d'une longue période de faible inflation ».



Le Monde.fr • 23.01.2015 • [Le traitement de choc de la BCE pour réanimer la croissance](#)



●● Un nouveau PEL pour le 1^{er} février 2015

Michel Sapin a annoncé que le taux du Plan Epargne Logement serait ramené à 2%, contre 2,5% actuellement, pour les PEL ouverts à compter du 1^{er} février 2015. Le ministre de l'Economie a aussi annoncé que le « taux d'intérêt maximum » appliqué par les banques pour le prêt épargne logement de cette future génération de PEL va être ramené à 3,20% contre 4,20% actuellement.

Cbanque.com • 16.01.2015 • [Un nouveau PEL pour le 1er février 2015](#)

● Nouvelles Offres

●● Macif dévoile ses appétits en santé collective pour les TPE



Le groupe **Macif** lance une gamme en assurance santé collective, adaptée aux TPE et à leur 4 millions de salariés concernés par la généralisation de la complémentaire santé à compter du 1^{er} janvier 2016.

Pour les entreprises de moins de 20 salariés, la Macif a conçu une gamme qui se scinde en deux offres : une garantie dite « Santé Entreprise » (couverture complémentaire au profit des salariés et du dirigeant salarié) et une garantie « Santé des indépendants » (couverture du dirigeant non salarié).

Le chef d'entreprise aura la possibilité de choisir une des six formules proposées : de la couverture de base conforme au panier de soins obligatoire et réglementaire à une offre plus couvrante. Le prix de départ, modulable selon la formule, l'âge et la zone, est proposé à partir de 17 € (pour un âge moyen de 25 ans), incluant également les commissions-distributions.

Cbanque.com • 11.01.2015 • [ANI : Macif dévoile ses appétits en santé collective pour les TPE](#)

●● Assurance dépendance : La Banque postale renouvelle son offre



La nouvelle assurance dépendance de **La Banque postale** fait la part belle aux garanties d'assistance, avec notamment une visite à domicile effectuée par le facteur. L'objectif est de vendre 25 000 à 30 000 contrats en 2015

(150 000 contrats en cours).

« Assurance Autonomie » propose un capital forfaitaire de 5 000, 7 000 ou 10 000 euros au choix, une rente mensuelle entre 500 et 4 000 euros ainsi qu'une

série de garanties d'assistance. Les cotisations varient de 37 à 57 euros par mois, selon le niveau de garanties choisi pour un contrat souscrit à 50 ans et de 53 à 81 euros à 60 ans (souscription jusqu'à 74 ans).

La nouvelle offre comprend des aides aux aidants et des visites à domicile réalisées par le facteur lors de sa tournée quotidienne, en mesure de donner l'alerte en cas de besoin.



Argus de l'assurance • 20.01.2015 • [Assurance dépendance : La Banque postale renouvelle son offre](#)

● Technologie ● Digital

●● Banque Populaire se met à l'heure de la montre connectée



Disponible au cours du premier trimestre sur les principaux systèmes d'exploitation, l'application dédiée aux montres connectées lancée par **Banque Populaire** sera dédiée aux chefs d'entreprise.

En effet, « Suite Entreprise Watch » permettra aux entrepreneurs, depuis leur montre intelligente, de consulter les relevés de compte de leur société, d'être alerté quand de nouveaux relevés sont disponibles, de valider ou refuser les opérations à télétransmettre à la banque.



01net.com • 16.01.2015 • [Banque Populaire se met à l'heure de la montre connectée](#)



● Distribution

●● Des agences Barclays transformées en écoles



Les idées ne manquent pas chez **Barclays** pour réinventer la vocation de ses agences bancaires. Après avoir inauguré l'hébergement de startups, elle propose maintenant d'y accueillir et accompagner les enfants qui souhaitent apprendre à développer des logiciels.

L'initiative « Barclays Code Playground » surfe sur la vague actuelle de popularité de cette discipline, introduite depuis la rentrée 2014 dans les curriculums scolaires britanniques.

Dans un univers entièrement graphique, ludique et interactif, le jeune visiteur va découvrir, petit à petit, les principes élémentaires de la programmation de logiciels, grâce à une approche pédagogique simple, parfaitement adaptée à la cible visée.



C'est pas mon idée • 21.01.2015 • [Agences Barclays transformées en écoles](#)

●● Les agences du futur font revenir les clients



Le Crédit Agricole Sud Rhône Alpes teste depuis octobre 2012 un nouveau concept d'agences dans différentes zones de chalandise. Dans ces agences dites « prototypes », le nombre moyen de visites par jour a nettement progres-

sé l'an dernier, passant de 230 à 265 visites entre janvier et novembre 2014. Résultat, les ventes de services et produits bancaires ont augmenté de 5 % sur l'ensemble de la caisse régionale en 2014, contre une hausse de 7 % dans les nouvelles agences.

De fait, cette « nouvelle distribution » (ND 2.0) repose en premier lieu sur la spécialisation des conseillers. Le client n'a plus un seul référent généraliste, mais accès

à une équipe de conseillers (crédit, épargne, assurance et services bancaires du quotidien). « *La compétence du conseiller, c'est ce qui fait revenir le client en agence* », justifie Christian Rouchon, directeur général de la caisse Sud Rhône Alpes.



Les Echos • 22.01.2015 • [Les agences du futur font revenir les clients](#)

●● Palmarès de la relation client : HCG teste l'accueil dans 200 entreprises

Le Palmarès de la Relation Client 2014 a été réalisé par The Human Consulting Group (HCG) entre le 2 septembre et le 20 décembre 2013. Pour l'intégralité de l'étude, le cabinet a réalisé en tout 3 000 tests téléphoniques, 200 tests courriers, 600 tests e-mails, 1 728 000 tests internet et 200 tests Facebook.

Selon (HCG), Les entreprises qui ont su déployer des processus cohérents de service client multicanal tirent leur épingle du jeu en se hissant dans le haut du classement.

Le secteur de l'industrie et des services automobiles gagne deux places et se classe en 3ème position avec dans le trio de tête, deux marques automobiles : BMW et Toyota. Les constructeurs automobiles et les distributeurs redoublent d'efforts pour séduire les consommateurs en améliorant leur accueil et leur service après-vente.

BMW se retrouve ainsi en tête du classement général et gagne 20 places cette année, « la qualité est l'axe majeur de toute la stratégie. Depuis deux ans, la satisfaction des clients est au cœur de tous les plans d'action » rapporte Olivier Philippot, directeur du développement réseau chez BMW, en 2012. Précurseur dans ce domaine, BMW publie les notes et avis de ses clients sur son site internet, en toute transparence, depuis juillet 2011. Les avis des clients exprimés sont ainsi publiés de façon anonyme sur le site internet du concessionnaire. Ils ne sont pas filtrés mais les concessionnaires ont un droit de réponse.

Du côté des banques et assurances, le palmarès est le suivant : LCL (14ème), Crédit Agricole (28ème), Fortuneo



(35^{ème}), BNP Paribas (39^{ème}), MMA (46^{ème}), Crédit Mutuel (55^{ème}), AXA (56^{ème}), Société Générale (71^{ème}), etc.



RelationClientmag.fr • 20.01.2015 • [Palmarès de la relation Client : HCG teste l'accueil dans 200 entreprises](#)

• Moyens de paiement

•• Payer ses PV par smartphones est désormais possible



S'il était déjà possible de payer ses amendes via le site www.amendes.gouv.fr, il est désormais possible de les payer via smartphone en téléchargeant l'application « amendes.gouv ».

Ensuite, le contrevenant saisit le numéro de télépaiement de l'amende ou plus simplement « flashe » le code figurant sur l'avis d'amende et saisit ses références de carte bancaire. Une fois la transaction effectuée, l'usager peut choisir de télécharger son justificatif de paiement, ou de se le faire envoyer par courrier électronique.



Cbanque.com • 11.01.2015 • [Payer ses PV par smartphones est désormais possible](#)

• Réglementaire

•• Taxe sur les transactions financières : Paris et Vienne proposent une mise en place dès 2016

La France et l'Autriche souhaitent que les travaux sur la mise en œuvre d'une taxe sur les transactions financières reprennent. Les ministres des Finances des deux pays viennent d'écrire à neuf de leurs partenaires européens pour expliquer leur démarche.

Ainsi, ils proposent « de partir du principe que la taxe sur les transactions financières devra reposer sur une assiette la plus large possible, associée à des taux faibles ».

Les deux pays proposent en outre que les onze Etats qui sont d'accord sur le principe d'une telle taxe désignent l'un d'entre eux pour mener les travaux et invitent la Commission européenne et le Conseil européen à s'y associer.

Les Echos • 22.01.2015 • [Taxe sur les transactions financières : Paris et Vienne proposent une mise en place dès 2016](#)

•• Prêts immobiliers : les règles pour changer d'assurance emprunteur ont été fixées

Selon un communiqué publié vendredi, un accord a été conclu concernant les conditions permettant de souscrire l'assurance d'un crédit immobilier auprès d'un organisme autre que la banque prêteuse.

L'accord signé par l'ensemble des parties prenantes (banques, assureurs, associations de consommateurs, etc.) instaure une liste de 18 critères pour les garanties obligatoires, couvrant notamment le décès et l'invalidité, a souligné le Comité consultatif du secteur financier (CCSF). L'ensemble des nouvelles dispositions entrera en vigueur au plus tard le 1er octobre 2015.



Cbanque.com • 23.01.2015 • [Prêts immobiliers : les règles pour changer d'assurance emprunteur ont été fixées](#)



• Fusions-Acquisitions • Partenariats

•• BNP et BPCE font infrastructure commune dans le crédit à la consommation

La collaboration datant de 2010 entre BNP Paribas Personal Finance et Natixis Financement, a abouti à la mise en service d'une plateforme informatique commune. Les deux partenaires expliquent que « *l'objectif initial a été atteint, à savoir : construire une plateforme informatique commune de gestion de crédits à la consommation de premier plan, en mutualisant les coûts d'investissement et de maintenance pour offrir aux consommateurs la meilleure prestation possible, dans des conditions optimisées de prix, de services et de sécurité* »,.

Le système gère désormais près de 30 millions de dossiers, en permettant à chaque partie d'en disposer indépendamment.



Boursier.com • 20.01.2015 • [BNP et BPCE font infrastructure commune dans le crédit à la consommation](#)



Le conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements bancaires les plus complexes

csaconsulting est devenu en 20 ans un partenaire privilégié des principaux groupes bancaires et d'assurance, 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.