

Le Bulletin de Veille

05 juin 2015
Numéro 207

Le point Apple Watch	1	Digital	4
Insolite	2	Comment les banques pourraient s'inspirer d'IFTTT pour repenser la gestion financière	4
Il achète sa voiture avec 4 tonnes de monnaie !	2	Citi lance une version lite de son app	5
Actualités	2	Paiements	5
La banque australienne ANZ investit le marché français	2	La Banque Postale rejoint la messagerie interbancaire SEPAmail	5
Allianz France s'associe à Carglass et l'association Prévention Routière	2	La révolution du GAB est en marche !	5
L'+xperience version Banque Populaire.	2	BforBank lance une application de dépôt de chèque	6
La génération Y peu encline à faire confiance aux banques	3	Pourquoi Google peut faire de l'ombre à Apple	6
La généralisation des frais de tenue de compte s'accélère	3	Réglementaire	6
Offres	3	Comment Bercy veut réduire le recours au chèque et au liquide	6
Aviva enrichit sa gamme prévoyance Senséo	3	Rapprochements	7
Distribution	3	La Banque Postale AM et Aegon finalisent leur partenariat	7
Crédit Agricole Alsace Vosges individualise la modernisation de ses agences	3	Groupama Protection juridique signe avec Juritravail.com	7
Bourse Direct ouvre une agence à Lille	4	Assurance santé : le nombre de mutuelles a été divisé par 3 depuis 2001 (Drees)	7
Pour souscrire une assurance, 22% des Français pensent à leur banquier	4		

Le point Apple Watch



Qu'il possède une Apple Watch ou non, le client peut installer l'application **Citi Mobile Lite** sur son *smartphone* et bénéficier d'un accès instantané, à son solde et aux dernières transactions **sans authentification**.



Avec votre Apple Watch, visualisez l'état du compte de votre choix avec le « Solde Rapide ». (**Cyberplus**)



L'Apple Watch sera finalement disponible à la fin du mois !



Ouverte aux précommandes depuis début avril, officiellement commercialisée le 24 du même mois et instantanément en rupture de stock depuis lors, il semblerait que l'Apple Watch arrive finalement en magasin.

Plus que deux semaines à patienter avant que la montre connectée de la marque à la pomme soit mise en rayon dans les Apple Stores. La firme de Cupertino avait particulièrement mal géré le lancement de son wearable, au point de s'en excuser publiquement. Dépassée par la demande, elle a finalement mis les bouchées doubles afin de pouvoir produire les appareils nécessaires au plus vite. Apple assure ainsi que toutes les commandes du mois de mai seront honorées dans les deux semaines à venir.

Insolite



05 juin 2015 • Turbo.fr

Il achète sa voiture avec 4 tonnes de monnaie !

Décidément, certains clients chinois sont prêts à tout pour acheter leur voiture de luxe.

Il y a quelques semaines, nous vous parlions de cette cliente chinoise d'une BMW Serie 7 ayant choisi un mode de paiement très particulier. La dame avait en effet choisi de payer en toutes petites coupures.

Mais cette fois, c'est encore plus fort. Pour s'offrir sa voiture de luxe, un Chinois s'est rendu chez son concessionnaire avec quatre tonnes de petite monnaie qu'il a récupéré pour atteindre le prix de l'auto.

Il a fallu au total **une heure aux 10 employés de la concession pour rassembler toutes les pièces, soit 660 000 yuans très exactement.** ●●●

Actualités

02 juin 2015 • L'Agefi

La banque australienne ANZ investit le marché français



Australia and New Zealand Banking Group (ANZ) a inauguré mardi à Paris à l'ambassade d'Australie son bureau parisien. La banque australienne est le dernier établissement étranger en date à affirmer ses ambitions sur le marché français de la banque de financement et d'investissement. ANZ a recruté Jean Barbizet pour diriger son bureau parisien. Un autre Français, Gilles Planté, basé à Hong Kong, dirige l'activité International & Institutional Banking du groupe. ●●●

04 juin 2015 • Communiqué de presse

Allianz France s'associe à Carglass et l'association Prévention Routière



Allianz France, l'association Prévention Routière et Carglass s'associent à l'approche des grands départs en vacances afin de proposer aux automobilistes de tester leurs connaissances sur le code de la route. Organisée du 2 au 16 juin 2015, l'opération se déroule sur le site internet www.defisdelaroute.fr et se décline en 12 questions. Les participants au quizz peuvent remporter des lots dont un voyage ou une tablette tactile ●●●

05 juin 2015 • Communiqué de presse

L'+xpérience version Banque Populaire.

Banque Populaire lance l'+xpérience pour valoriser le savoir-faire de ses clients artisans commerçants

Pendant une semaine, du 15 au 20 juin 2015, le grand public pourra découvrir des animations et des ateliers dans 9 villes de France. Au programme, découverte de l'univers de nombreux artisans commerçants de proximité : boulangers, cavistes, fleuristes mais aussi libraires, pressing, opticiens... via des animations, démonstrations et dégustations gratuites proposées par les professionnels participants. "Grâce à cette opération, Banque Populaire, démontre son engagement constant dans les territoires et auprès de ses clients professionnels en valorisant

leur savoir-faire et leur expertise au profit du dynamisme local », précise Michel Roux, directeur du développement Banque Populaire. ●●●

01 juin 2015 • Les Echos

La génération Y peu encline à faire confiance aux banques

Le secteur financier et plus particulièrement bancaire sera en première ligne de la rupture que va entraîner la génération Y dans les habitudes de consommation, estime une étude de Bank of America Merrill Lynch.

Si l'on en croit cette étude publiée ce lundi, les 18-34 ans sont particulièrement méfiants vis-à-vis des institutions financières.

71% d'entre eux estiment devoir faire face à davantage de difficultés financières que leurs parents au même âge. Pourtant, ils émergent en tant que nouvelle source dominante de richesse et de dépenses, ce qui veut dire que les banques devront évoluer et adapter leur offre au risque de perdre cette clientèle.

Des acteurs comme les **fintechs**, les **banques en ligne/mobile**, les **stratégies omnicanales** ou les investissements socialement responsables sont plus à même de séduire cette génération. ●●●

05 juin 2015 • Les Echos

La généralisation des frais de tenue de compte s'accélère

Plusieurs fédérations du Crédit Mutuel devraient facturer à la rentrée la tenue du compte-courant. 74 % des banques font déjà payer ce service.

La question n'est plus « **quelles banques facturent la tenue de compte ?** », mais **quels établissements ne font pas encore payer ce service**. Selon nos informations, le **Crédit Mutuel** a décidé de sauter le pas à compter du 1^{er} octobre dans les sept fédérations où ce service restait gratuit.

Selon Semaphore Conseil, 74 % des banques en France facturent d'ores et déjà la tenue de compte. Dans les groupes mutualistes, chaque banque régionale décide de sa politique tarifaire, mais la facturation de la tenue de compte y est très largement majoritaire.

Du côté des grandes banques commerciales, ce service était jusqu'à présent gratuit chez BNP Paribas et la Société Générale. Mais cette dernière a déjà annoncé que, à partir du 1^{er} janvier 2016, elle le facturerait 2 euros par mois. ●●●

Offres

05 juin 2015 • Assurance & Banque 2.0

Aviva enrichit sa gamme prévoyance Senséo

L'assureur apporte de nouvelles évolutions à sa gamme Aviva Senséo Prévoyance, notamment en cas d'invalidité ou d'hospitalisation.



Les prestations sont renforcées en cas d'arrêt de travail suite à une hospitalisation. Ainsi, le versement des indemnités journalières en cas d'hospitalisation peut intervenir dès le 1^{er} jour d'hospitalisation pour cause d'arrêt de travail supérieur à 3 jours déclenché par un acte de chirurgie ambulatoire ou par une nuitée à l'hôpital.

Par ailleurs, les avocats peuvent bénéficier d'indemnités journalières courtes d'une durée de 30 jours en cas d'Incapacité temporaire Totale de travail pour pallier l'absence de prestation de leur régime obligatoire sur cette période. ●●●

Distribution



03 juin 2015 • Publi-News

Crédit Agricole Alsace Vosges individualise la modernisation de ses agences

D'ici à 2017, chacune des 180 agences fera l'objet d'une création ou d'un réagencement pensés de façon spécifique, en fonction de trois critères.



Le **flux de clientèle** dans l'agence est-il important ou plutôt modéré ? L'agence est-elle implantée dans une **zone à fort développement démographique** et/ou commercial, ou bien localisée dans une zone à démographie stable ? Quelle est la **taille de l'agence** ? À ce jour, **la banque a ouvert**

six agences nouveau format, dont cinq créations, et prévoit une trentaine de rénovations pour 2015.

La réorganisation de l'agence passe notamment par des mètres carrés pris sur le classique « mur d'argent » et réattribués à un nouvel espace accueil intégrant un écran de télévision, un canapé, une table basse et aussi un ensemble table et chaises pour un entretien avec le client. ●●●

04 juin 2015 • Communiqué de presse

Bourse Direct ouvre une agence à Lille

Après Paris, Lyon, et Toulouse, Bourse Direct ouvre ses portes à Lille.



Bourse Direct ouvre une agence à Lille afin d'accueillir sa clientèle. Des formations y seront proposées pour les boursiers débutants et avertis. Bourse Direct met également en place des séances de coaching de 2 jours, formations intensives destinées aux investisseurs qui souhaitent perfectionner leur approche du marché et améliorer leurs techniques boursières. ●●●

04 juin 2015 • cBanque

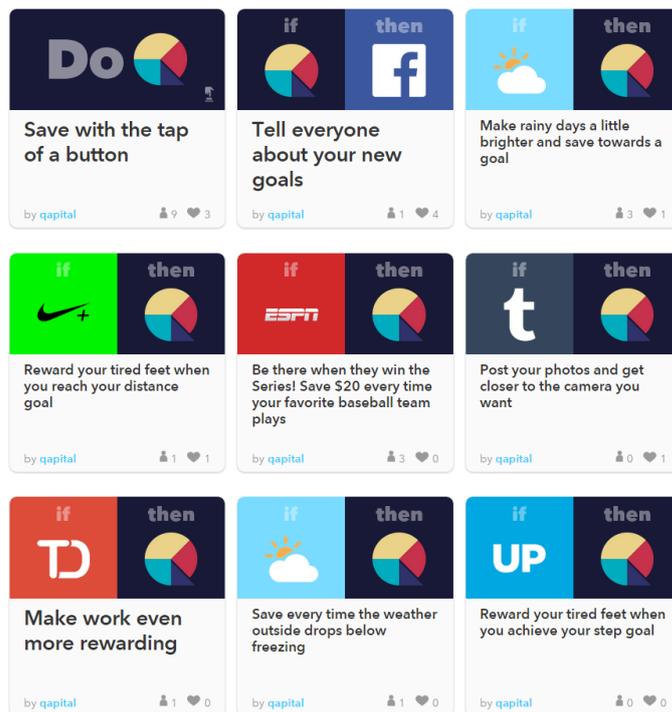
Pour souscrire une assurance, 22% des Français pensent à leur banquier

A qui faites-vous appel en premier lieu lorsqu'il s'agit de souscrire un contrat d'assurance, quel qu'il soit ? C'est la question que l'institut CSA a posée à un panel de Français pour la Chambre syndicale des courtiers d'assurance (CSCA).

Les résultats sont plutôt décevants pour cette organisation professionnelle : les courtiers n'apparaissent qu'en sixième choix ! Devant eux : une compagnie d'assurance (70%, les sondés pouvaient choisir plusieurs interlocuteurs), l'entourage du particulier (45%), un comparateur d'assurance (44%), un banquier (22%), une revue ou un site d'information (15%) et enfin le courtier en assurance (14%).

Évoquant des résultats « étonnants », le président du CSCA Hervé Houdard souligne tout de même que le courtier d'assurances « bénéficie d'une notoriété solide et d'une bonne image auprès du grand public ». Ainsi, une majorité de sondés « identifie bien ce dont il s'agit » selon le communiqué du groupe professionnel. Courtier ou non, 87% des personnes interrogées estiment avoir trouvé l'offre d'assurance la mieux adaptée à leurs besoins et à leur budget. ●●●

Digital



04 juin 2015 • Assurance & Banque 2.0

Comment les banques pourraient s'inspirer d'IFTTT pour repenser la gestion financière

La consultation des comptes bancaires est un des usages les plus répandus chez les possesseurs de smartphone. D'après un sondage récent publié à l'occasion de la sortie de la nouvelle application mobile de la Société Générale, près d'1/4 des français déclarent consulter leur application bancaire en se levant le matin, soit davantage que la météo ou même les réseaux sociaux.

Une innovation venue de Suède nous montre un aperçu du futur des services bancaires en ligne : quand les banques s'inspirent d'IFTTT (le service qui permet d'automatiser les tâches courantes de tous les services Internet) pour rendre la gestion des comptes automatique et ouverte.

Qapital est une application mobile dédiée à la gestion des comptes, dont le but est d'aider ses utilisateurs à épargner. Pour son lancement aux US, la société a choisi de s'intégrer totalement à IFTTT pour créer *If This Then Save* : **épargner ou débloquer de l'argent de manière automatique, quand certaines conditions sont remplies.**

L'application permet à ses clients de piloter comme ils l'entendent la gestion de leurs finances, en utilisant les canaux et les outils qui sont les leurs, et se positionne comme une véritable plateforme, ouverte et génératrice de valeur. Une occasion en or de mieux connaître les clients, et de les fidéliser. ●●●



04 juin 2015 • C'est pas mon idée !

Citi lance une version lite de son app

Dans la course à la présence sur la nouvelle (et déjà incontournable) Apple Watch, Citi a choisi une voie originale avec la **création** d'une application dédiée, n'offrant que quelques fonctions élémentaires. Indépendamment de sa vocation première, cette réalisation donne également matière à imaginer d'autres scénarios d'usage possibles.



Qu'il possède une Apple Watch ou non, le client peut installer l'application **Citi Mobile Lite** sur son *smartphone* et bénéficier d'un **accès instantané**, à son solde et aux dernières transactions **sans authentification**.

Naturellement, une option identique est disponible dans l'application complète de la banque pourtant, la version « lite » est apte à remplir d'autres **objectifs** et atteindre d'autres cibles, justifiant son existence indépendante.

Elle peut, par exemple, représenter un compromis idéal pour les clients qui hésitent à adopter l'application standard, soit parce qu'ils s'inquiètent des risques qu'elle fait courir à leurs économies, soit du fait de sa richesse et de sa complexité,

La version simplifiée de l'application deviendrait alors un outil **pédagogique**, destiné à accompagner la transition numérique des personnes les moins à l'aise avec les canaux à distance. ●●●

Paie m e n t s

03 juin 2015 • cBanque

La Banque Postale rejoint la messagerie interbancaire SEPAmail

La messagerie interbancaire sécurisée SEPAmail, détenue par les principaux groupes bancaires français, vient d'annoncer l'adhésion prochaine de la Banque Postale,

ce qui va lui permettre de couvrir plus de 90% des échanges bancaires.



A compter de juillet 2015, le système va enfin pouvoir être utilisé pour fournir aux clients des banques concernées un **service de paiement en ligne de factures**. Mais ses actionnaires souhaitent également utiliser cette infrastructure

à d'autres usages.

Les pouvoirs publics imposent en effet au secteur bancaire d'améliorer la procédure de changement de banque. Le nouveau système de transfert automatique des opérations de l'ancien vers le nouveau client, baptisé « **contrat de mobilité** », pourrait ainsi s'appuyer sur SEPAmail, si l'on en croit le communiqué de la société qui explique être en train de construire « une **proposition de service interbancaire visant à simplifier la mobilité bancaire des particuliers** ». ●●●



03 juin 2015 • C'est pas mon idée !

La révolution du GAB est en marche !

Spare entame actuellement les premiers tests de sa solution de GAB P2P (de « pair à pair »).



Le système repose sur une application pour *smartphone* permettant au **consommateur** de rechercher et localiser une contrepartie susceptible de lui procurer le montant de *cash* recherché, dans la zone qu'il souhaite. Il lui suffit

ensuite de « passer commande » : les fonds sont prélevés sur la carte dont il a enregistré les coordonnées lors de son inscription et transférés au bénéficiaire. Ce dernier va, en échange, lui remettre la somme demandée, en espèces.

La jeune pousse vise essentiellement les **commerçants**, à commencer par les hôtels, pour offrir le service.

Même si le GAB ne sera pas remplacé de sitôt par l'application de Spare, son modèle n'est pas pour autant dénué d'intérêt. A minima, il peut constituer – y compris pour une banque – une opportunité de renforcer à moindre frais les réseaux d'automates dans les zones moins équipées. ●●●



05 juin 2015 • Journal

BforBank lance une application de dépôt de chèque



BforBank lance « B Check » une application réservée aux clients de la banque en ligne qui facilite la remise de chèque. L'utilisateur doit scanner son chèque (l'application remplit automatiquement la remise) et notifier l'envoi postal pour suivre le traitement en temps réel. L'historique des dépôts est disponible pendant 3 mois. ●●●

05 juin 2015 • Les Echos

Pourquoi Google peut faire de l'ombre à Apple

Android Pay réplique les standards techniques d'Apple. Mais son modèle économique semble plus prometteur et facile à exporter hors des Etats-Unis.



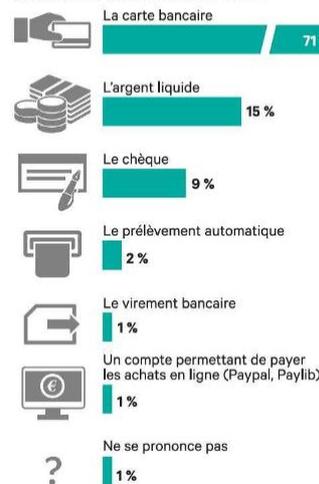
La concurrence s'intensifie entre les géants des télécoms et de l'internet sur le marché des paiements avec un mobile. Le nouveau système de Google annoncé jeudi, **Android Pay**, ressemble à s'y méprendre à ceux de ses adversaires.

Si Google est parti plus tard, le système d'exploitation Android dispose d'une puissance de frappe considérable : il équipait **80 % des smartphones en 2014**, selon Gartner. Le moteur de recherche affiche par ailleurs une finalité nouvelle puisqu'il assume pleinement son intérêt pour les données de paiement. A l'instar de ce qu'il fait grâce à son service de messagerie en envoyant des publicités ciblées, Google s'assure ainsi la possibilité de gagner de l'argent avec Android Pay. Ce, sans avoir, comme Apple, à s'entendre avec les banques sur la commission d'interchange qu'elles perçoivent à chaque paiement par carte. ●●●

Réglementaire

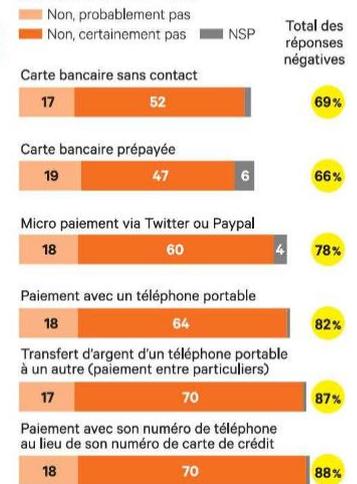
Les moyens de paiement traditionnels plébiscités

« Sans considération de montant, quel moyen de paiement préférez-vous ? »



Les Français peu sensibles aux solutions innovantes

« Souhaiteriez-vous disposer de chacun des moyens de paiement suivant ? » En %.



• LES ECHOS • / SOURCES : CSA, ASSISES DES MOYENS DE PAIEMENT

01 juin 2015 • Les Echos

Comment Bercy veut réduire le recours au chèque et au liquide

Les Assises des paiements qui s'ouvrent ce mardi réunissent tous les acteurs du marché. Elles entendent généraliser le recours à la carte bancaire et aux paiements dématérialisés.

Selon une enquête menée par l'institut CSA auprès de 1.004 personnes fin avril, **l'argent liquide est plébiscité par 84 % des Français** quand il s'agit de régler des montants inférieurs à **10 euros**. Pour les sommes de **50 à 100 euros**, le chèque est devancé par la **carte bancaire (78 % des Français)**, mais il se maintient en deuxième position.

C'est pour inverser cette tendance que Bercy avait demandé il y a un an au président du Comité consultatif du secteur financier, de conduire une concertation avec les différents acteurs de l'écosystème des paiements.

Outre une généralisation des solutions d'authentification renforcée, la principale annonce porte sur la baisse sensible des commissions interbancaires de paiement réglées par le commerçant à sa banque à chaque transaction par carte. ●●●

Rapprochements

04 juin 2015 • L'Agefi

La Banque Postale AM et Aegon finalisent leur partenariat



La Banque Postale, sa filiale de gestion LBP AM et Aegon Asset Management ont entériné jeudi leur partenariat annoncé en décembre dernier et signé en février 2015. Cette opération se traduit notamment par la prise de participation minoritaire d'Aegon AM à hauteur de 25% du capital de LBP AM, pour un montant de 112,5 millions d'euros, réalisée ce jour. Le groupe néerlandais dispose d'options pour monter jusqu'à 35% du capital. ●●●



Vous serez bientôt 3000 à avoir résolu votre litige avec nous



04 juin 2015 • L'argus de l'Assurance

Groupama Protection juridique signe avec Juritravail.com

Groupama Protection Juridique qui travaillait avec Juritravail.com sur la partie sociale a décidé d'approfondir son partenariat avec un service juridique en ligne supplémentaire traité par une plateforme. Cible : les clients particuliers comme professionnels.



« Il y a beaucoup de demande pour une assistance juridique accessible à tout moment. Nos équipes sont allées à La Rochelle pour aider à former celles de Juritravail.com au déploiement de ce service que nous comptons diffuser auprès de nos clients en portefeuille. Ils sont plusieurs millions et nous pensons que beaucoup seront intéressés. Cela va dans le sens d'une digitalisation accrue du service accessible via notre extranet », explique Alain Baudry, directeur général de Groupama Protection Juridique.

Aviva a, effectivement, épousé la même démarche d'externalisation de ce nouveau service auprès des équipes (ndlr : 50 salariés) de Sylvain Dely. « 'est un enjeu aujourd'hui pour les assureurs d'enrichir leurs prestations avec des services en ligne », souligne ce dernier qui vient de lancer le site voslitiges.com. ●●●

04 juin 2015 • cBanque

Assurance santé : le nombre de mutuelles a été divisé par 3 depuis 2001 (Drees)

En 2013, le secteur comptait 481 mutuelles, 96 sociétés d'assurance et 28 institutions de prévoyance, indique la Drees, qui passe en revue le marché en 2013 dans une étude publiée jeudi.

« La mise en place d'un marché unique européen de l'assurance privée a notamment contraint les mutuelles à se restructurer afin d'atteindre une taille critique », relève la Drees.

Ce mouvement de concentration s'est poursuivi en 2014, à l'approche de la généralisation de la complémentaire santé à tous les salariés qui sera obligatoire au 1er janvier 2016.

Ainsi, de nombreuses personnes vont basculer d'un contrat de complémentaire santé individuel à un contrat collectif d'entreprise, ce qui rebat les cartes de ce secteur. ●●●



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.