

Le Bulletin de Veille

22 mai 2015

Numéro 206

Insolite	2	Paiements	4
Une banque à Sydney, en Australie, a été braquée durant un event du jeu Payday 2	2	Banque Populaire et Caisse d'Epargne lancent une carte bancaire anti-fraude	4
Actualités	2	Réglementaire	4
Banques : le top 10 des litiges avec leurs clients.....	2	Le ministre en appelle aux banques.	4
Offres	2	Axa France veut améliorer son dispositif de lutte anti- blanchiment	5
Pacifica : Assurance sur les prairies.....	2	Infographie : La loi ANI et les contrats responsables.....	5
Allianz France lance une assurance Santé pour chiens et chats	2	Michel Sapin veut un comparateur public des tarifs bancaires.....	6
Distribution	3	Rapprochements	6
Capitaine Crédit lance son site internet	3	AXA assure le prêt du volant pour les utilisateurs de BlaBlaCar	6
La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté ouvre sa deuxième e-nov'agence	3		
Digital	3		
FinovateSpring marque le retour du PFM	3		
Nouveau pas vers la fin du « password » en ligne ?.....	4		

Insolite



17 mai 2015 • Gamer Network

Une banque à Sydney, en Australie, a été braquée durant un event du jeu Payday 2

Le 13 mai avait lieu un event pour le jeu **Payday 2** à Sydney en Australie. Mais ce jour-là, le jeu est devenu très réel pour la **Bendigo Bank**. En effet, tandis qu'une foule de joueurs pratiquaient en équipe des braquages sophistiqués dans le jeu, des vrais braqueurs ont dévalisé une banque près de l'événement.

Soit c'est une sacrée coïncidence, soit se sont des fans du jeu pour le moins inspirés. ●●●

Actualités

21 mai 2015 • Cbanque

Banques : le top 10 des litiges avec leurs clients

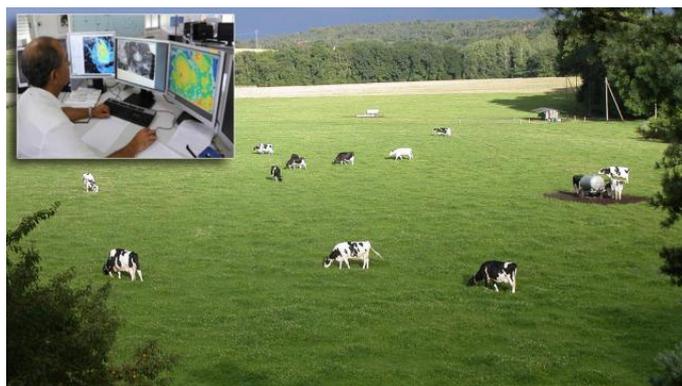
Le rapport 2014 du médiateur de la FBF, récemment publié, fournit un aperçu chiffré des sujets de discorde.

Le document porte sur les litiges signalés par les clients de 112 banques, le classement des principales requêtes est le suivant :

1. Les cartes bancaires (273 saisines)
2. La tarification des comptes courants (228 saisines)
3. La clôture ou le transfert des comptes (188 saisines)
4. Les virements et prélèvements (111 saisines)
5. L'assurance-vie (94 saisines)
6. Les remboursements anticipés de crédits (91 saisines)
7. Les chèques (86 saisines)
8. Les interdictions bancaires (67 saisines)
9. Les contestations d'écriture (51 saisines)
10. Le crédit immobilier/relais et le rachat de crédits (49 saisines)

Le médiateur FBF se décrit lui-même comme une « vigie de la démarche qualité d'une banque dans les relations avec sa clientèle de particuliers ». ●●●

Offres



18 mai 2015 • Les Echos

Pacifica : Assurance sur les prairies

La filiale de Crédit Agricole Assurances lance une assurance des prairies en partenariat avec Airbus Defence and Space.



Pacifica va lancer le 15 juin la commercialisation d'une première couverture pour les risques climatiques sur les prairies. Pacifica garantit le **versement d'un capital à l'éleveur** en cas de déficit de sa production fourragère afin

qu'il puisse acheter d'autres aliments pour nourrir ses bêtes. Tout l'enjeu pour l'assureur était d'arriver à mesurer précisément cette baisse de production. D'où un partenariat avec **Airbus Defence and Space** pour construire, grâce à l'exploitation de données satellitaires et d'une base d'archives de 12 ans, un **indice de production fourragère à l'échelle de la commune**.

Pacifica a testé ce contrat depuis 2013 auprès de quelque 300 agriculteurs dans une trentaine de départements, « avec de vraies primes et de vrais sinistres ». Pour sa première campagne de souscription, l'assureur espère engranger un millier de contrats - qui seront vendus par les caisses régionales du Crédit Agricole. « Nous en visons plusieurs dizaines de milliers en 2019-2020 », annonce Patrick Degiovanni, son directeur général adjoint. ●●●

Pourquoi une assurance chien et chat ?



Votre animal de compagnie mérite d'être bien soigné. Ainsi, souscrire une assurance chien et chat est nécessaire pour plusieurs raisons :

- ✓ parce que la **santé de votre chien ou de votre chat** est primordiale pour vous
- ✓ parce que les **formules d'assurance** sont adaptées à vos besoins
- ✓ parce que les **dépenses vétérinaires** vous sont remboursées
- ✓ parce que les **conseillers clientèle** sont à votre écoute pour toutes questions

Tarifs assurance chien et chat
A partir de :
- 7,90 € par mois pour un chat
- 9,90 € par mois pour un chien
➔ Contacter un conseiller

22 mai 2015 • Communiqué de presse

Allianz France lance une assurance Santé pour chiens et chats



Allianz France lance une offre santé pour chiens et chats, en partenariat avec VetAssur. L'offre propose 3 formules (Budget, Sérénité, Confort) qui offrent des remboursements de 70 % à 80% des frais vétérinaires en cas d'accident, de maladie et de chirurgie avec des plafonds de remboursements allant de 1 100€ à 1 800€ ainsi que différentes franchises uniques annuelles. Les clients peuvent choisir le vétérinaire de leur choix. L'assurance, proposée à partir de 7,90 € par mois pour un chat et 9,90 € pour un chien, est conservée par l'animal jusqu'à la fin de sa vie, mais doit être souscrite avant l'âge de 7 ans. ●●●

Distribution

20 mai 2015 • La Tribune de l'assurance

Capitaine Crédit lance son site internet



Capitaine Crédit lance son site internet www.capitaine-credit.com. Il s'agit d'un comparateur de crédit se proposant de définir le meilleur taux du marché après avoir renseigné trois critères : l'utilisation du crédit (prêt personnel, crédit auto, travaux...), le montant de l'emprunt souhaité (de 500 à 30 000 euros) et la durée envisagée (de 12 à 60 mois). Le site propose également un accompagnement du client dans sa démarche. En plus de ses services de comparateur de crédit personnel et immobilier, le site propose des fiches de synthèse sur des cartes de crédit et sur le rachat de crédit. ●●●



20 mai 2015 • bpbfc.fr

La Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté ouvre sa deuxième e-nov'agence

Dans un contexte où le comportement des clients et les modes de relation bancaire sont en pleine évolution, la BPBFC fait le choix de repenser le modèle de relation client et d'adapter en conséquence ses agences.



Ces premières ouvertures marquent le début d'un vaste programme d'investissement de près de 100 millions d'euros sur les 10 prochaines années qui concernera à terme les 185 agences du territoire. En 2015, 4 agences sont concernées : Chalon-sur-Saône, Besançon, Dijon et Chagny. ●●●

Digital

17 mai 2015 • C'est pas mon idée

FinovateSpring marque le retour du PFM

Enjoy social banking See what comes in and goes out every day Search and manage everything at once.

Namu, derrière sa devise « *joyful banking* » (la banque réjouissante), propose une expérience associant les transactions bancaires aux moments de vie de l'utilisateur : la plate-forme offre un moteur de recherche intelligent, une vue des comptes sous forme de calendrier et, surtout, la création de liens entre les opérations et des photos, des commentaires sur les réseaux sociaux...

Moven SIGN UP LOGIN

A new Moven Experience is coming.

Moven cherche, à exploiter les ressorts psychologiques des consommateurs dans un but pro-actif, notamment de développement et de promotion de bonnes habitudes en matière d'épargne et de crédit à court terme. La néo-banque s'apprête à déployer une version entièrement rénovée de son application mobile, accompagnant cette évolution.



Yodlee Sense propose, avec sa nouvelle déclinaison de sa solution de PFM, d'ajouter désormais une couche de personnalisation et de prédiction, spécifiquement destinée à maintenir l'engagement des utilisateurs à long terme. En pratique, son application sera ainsi en mesure de, entre autres, repérer les opérations inhabituelles, émettre une alerte à l'approche d'une échéance, suggérer un virement ou un crédit... Dans une autre tendance qui se généralise, l'ensemble de ces mécanismes incluent une touche de ludification (des suggestions de défis à relever, un message de félicitation lors de l'atteinte d'un objectif...).

Les banques savent qu'elles ont tout intérêt à offrir des outils de PFM attractifs à leurs clients, de manière à, notamment, les fidéliser et se mettre en position de leur offrir des services complémentaires répondant vraiment à leurs attentes. ●●●

22 mai 2015 • Les Echos Technologies

Nouveau pas vers la fin du « password » en ligne ?

18 entreprises ont reçu une certification officielle pour une trentaine de produits qui pourraient, à terme, enterrer les mots de passe en ligne.

Nous dirigeons nous doucement vers la fin des passwords comme on a pu les connaître depuis les premières heures d'Internet ? Plusieurs grands groupes, comme Google et Samsung, ou encore des entreprises comme Yubico, viennent de recevoir une certification officielle pour le développement de leurs produits d'authentification numérique.

Des systèmes biométriques, aux clés USB de sécurité, une trentaine de projets viennent d'être approuvés par l'alliance FIDO (Fast Identity Online), une organisation à but non-lucratif fondée en juillet 2012 et qui s'est donnée pour objectif de changer la nature de l'identification en ligne. Dans un avenir proche, d'autres acteurs du marché devrait rejoindre cette liste, comme Alibaba ou Bank of America. Pour l'instant, le grand absent reste Microsoft, qui travaille toujours sur un système intégré à Windows 10. ●●●

Paie m e n t s



20 mai 2015 • Cbanque

Banque Populaire et Caisse d'Epargne lancent une carte bancaire anti-fraude

BPCE va tester grandeur nature, à partir de septembre, un nouveau type de carte bancaire, dotée d'un écran miniature sur lequel s'affiche un cryptogramme dynamique. Une première mondiale, selon BPCE.



BPCE s'est en effet rapproché d'Oberthur Technologies (OT) pour importer dans son écosystème une de ses dernières innovations : une carte bancaire, baptisée Motion Code.

Son principe est assez simple : en lieu et place du classique cryptogramme à 3 chiffres, Oberthur a intégré un écran miniature, reprenant la technologie e-paper utilisée notamment pour les liseuses numériques. Cet écran affiche un code dynamique qui change à intervalles réguliers (une fois par heure au minimum). Ce code est « automatiquement actualisé selon un algorithme chargé dans une puce embarquée dans le plastique », expliquait en octobre OT. Cet algorithme est synchronisé avec un serveur détenu par la banque.

La carte à code dynamique va être testée, à compter de septembre 2015 et pendant 6 mois, par 500 clients de la Banque Populaire Rives de Paris et 500 autres des Caisses d'Epargne Normandie, Auvergne Limousin et Bourgogne Franche-Comté. Avant, sans doute, sa généralisation. ●●●

Réglementaire

21 mai 2015 • FranceTV Info

Le ministre en appelle aux banques.

Sapin annonce la fin prochaine du seuil minimum pour payer par carte bancaire

Aujourd'hui, les commerçants peuvent exiger un montant minimum d'achat (généralement 15 euros) pour accepter le paiement par carte bancaire. Le ministre des Finances veut mettre fin à cette pratique.

« Je souhaite qu'il n'y ait plus d'obstacles au paiement par carte bancaire », a expliqué **Michel Sapin**, interrogé par LCP, France Info et Le Parisien. Le ministre des Finances s'est dit « favorable à ce qu'on fasse évoluer la réglementation » à ce sujet « sans que les commerçants soient lésés ». Cela sera chose faite « dans les jours qui viennent ».

Pour y parvenir, Michel Sapin compte sur la participation des banques, auxquelles il demande de supprimer la partie fixe des frais imposés aux commerçants sur les transactions par carte bancaire, qui pénalise les petits achats. En cas de refus, le ministre des Finances assure que **le gouvernement « passera par une loi »**. ●●●

18 mai 2015 • l'Agefi

Axa France veut améliorer son dispositif de lutte anti-blanchiment

L'assureur évoque un développement de ses échanges avec Tracfin. Le service rattaché à Bercy a critiqué le manque d'engagement des assureurs.



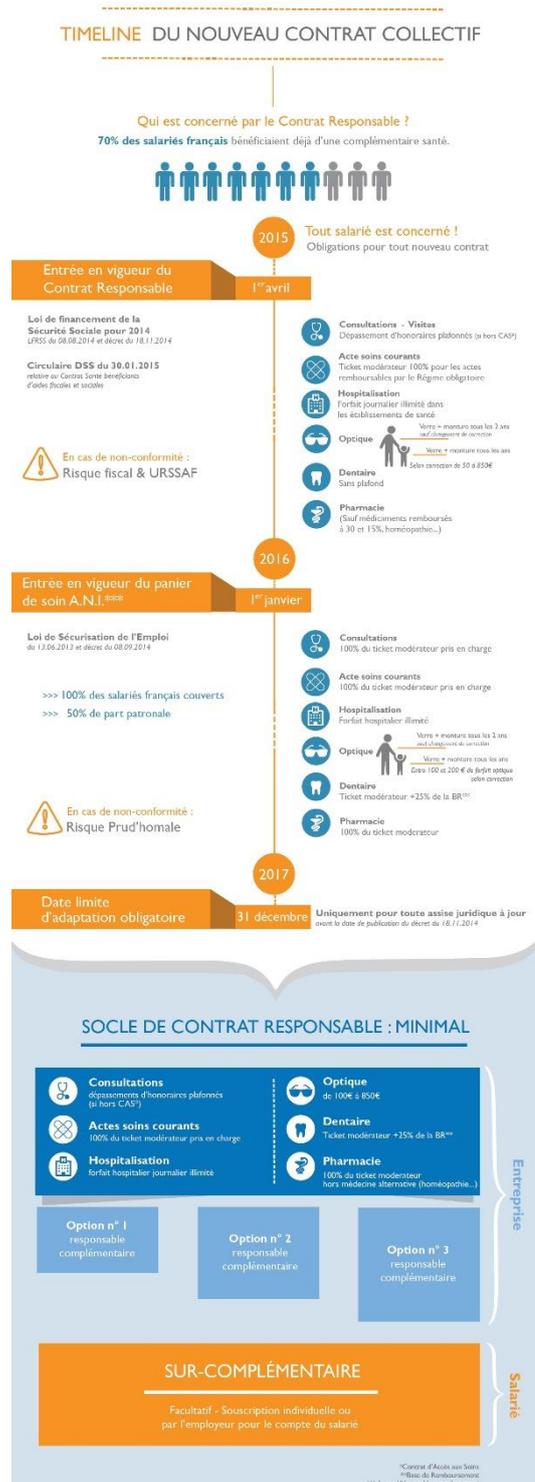
« Malgré une augmentation du nombre de déclarations de soupçons reçues de cette profession, l'insuffisante implication de ces professionnels au dispositif de LAB-FT est patente au regard du nombre de fraudes susceptibles d'être détectées », écrit le service de renseignement rattaché à Bercy. En 2014, la part du secteur des assurances dans le volume global des signalements du secteur financier est de **4,7%**, « Les pratiques déclaratives ne sont pas à la hauteur du poids économique de ce secteur », appuyait Tracfin.

Du côté des grands assureurs de la Place, l'heure est donc à la mobilisation. « Nous recentralisons notre dispositif LAB-FT avec une **équipe dédiée de 50 personnes mobilisées à temps plein sur le sujet** », indique Nicolas Moreau, PDG d'**Axa France**. « Dans dix ans, il faudra prouver que nous avons appliqué les bonnes diligences dans les temps. **La capacité de preuve sera primordiale** », poursuit Nicolas Moreau. Afin de renforcer les obligations déclaratives des assureurs, le fichier **Ficovie**, qui centralisera les contrats d'assurance vie et de capitalisation pour lutter contre la fraude fiscale, entrera en vigueur le **1er janvier 2016**. ●●●

19 mai 2015 • Finyear

Infographie : La loi ANI et les contrats responsables

A l'horizon du 1er janvier 2017, chaque employeur devra fournir à ses salariés une complémentaire santé, dite responsable. Les règles de ces nouveaux contrats sont édictées selon l'Accord National Interprofessionnel (ANI) et la loi de financement de la Sécurité Sociale pour 2014.



21 mai 2015 • L'Agefi

Michel Sapin veut un comparateur public des tarifs bancaires

Le ministre des Finances, Michel Sapin, a annoncé aujourd'hui le lancement d'ici fin 2015 d'un comparateur public, gratuit et en ligne, des tarifs bancaires.

« Comme on peut le faire aujourd'hui sur les prix de l'essence », « Il s'agit de mettre en place une calculette, un système de comparaison gratuit des services et des tarifs » offerts et pratiqués par l'ensemble des banques, a expliqué le ministre lors d'une visite dans une agence de la Banque Postale à Ivry-sur-Seine. L'idée du gouvernement est de faciliter la mobilité bancaire, qui a également fait l'objet de travaux de place et d'un amendement à la loi Macron au Sénat. ●●●

Rapprochements



18 mai 2015 • Les Echos

AXA assure le prêt du volant pour les utilisateurs de BlaBlaCar

AXA et BlaBlaCar ont noué un partenariat européen, qui permettra aux usagers de la plateforme de covoiturage de bénéficier de services d'assistance et d'assurance.

« C'est une démarche assez logique. AXA est en pleine transformation numérique, et cette transformation passe par des partenariats », explique Frédéric Tardy, directeur marketing et distribution d'AXA, qui veut s'imposer comme « l'un des assureurs leaders de l'économie collaborative ».

Concrètement, les utilisateurs de BlaBlaCar bénéficieront bientôt d'une garantie d'arrivée à bonne destination et d'une couverture « prêt du volant ». La sur-franchise sera ainsi prise en charge si un sinistre se produit alors que le conducteur avait laissé le volant à un passager.

Ces prestations seront sans coût additionnel pour les utilisateurs de BlaBlaCar : « 100 % du coût sera absorbé par BlablaCar ».

Car », précise Nicolas Brusson. (ndlr. Le modèle Generali propose une substitution d'assurance via son partenariat Verlingue pour OuiCar – Bulletin de Veille n°205). ●●●



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.