

Le Bulletin de Veille

24 avril 2015

Numéro 205

Le point Apple Watch	1	LeComparateurAssurance.com aide les Français à comprendre leur contrat santé.....	5
Insolite	2	Digital	5
L'âge de glace (Deutsche AWM).....	2	Les montres connectées bientôt dans les entreprises...	5
Actualités	2	La Poste cherche des débouchés du côté de l'internet des objets.....	5
General Electric accélère son retrait du monde bancaire2		L'appli Axa Santé scanne les boîtes de médicaments....	6
Les clients des banques sont de plus en plus infidèles .	2	Paiements	6
Le bitcoin aura peut-être sa banque officielle	3	Boursorama s'invite dans l'écosystème Paylib	6
Offres	3	Réglementaire	6
Les Français et les complémentaires santé.....	3	Tracfin grossit au gré de l'actualité.....	6
APRIA : Gestionnaire de l'offre ACS.....	3	Rapprochements	6
Société Générale : nouveautés en santé et en auto	4	Deutsche Bank pense à se séparer de Postbank.....	6
Société Générale : Service de diagnostic assurances	4	CNP Assurances finalise la cession de sa participation dans CNP BVP.....	7
Generali France assure la location de voiture entre particuliers.....	4	« Gras Savoye et Willis sont parfaitement complémentaires »	7
Distribution	4		
La banque de détail de demain sera bionique	4		
Caisse d'Epargne investit dans la modernisation de son réseau et lance une activité « grandes fortunes ».	5		

Le point Apple Watch



Banque Populaire adapte son application de gestion bancaire pour les pros à l'Apple Watch : Pour rappel, cette application de gestion bancaire est destinée aux professionnels et permet notamment aux dirigeants de gérer les flux financiers de leur entreprise en mobilité et en temps-réel.



CIC décline son application sur Apple Watch : Elle permet aux utilisateurs d'accéder au solde de leur compte préféré et à leurs dernières opérations. Ils pourront également localiser les distributeurs les plus proches.



Natixis Interépargne décline son application sur Apple Watch : Elle permet de visualiser le montant de son épargne, les performances des supports de placement, le détail des avoirs par fonds ainsi que le montant des plus-values. Les

utilisateurs peuvent aussi suivre l'état de leur dernière opération en cours de traitement.

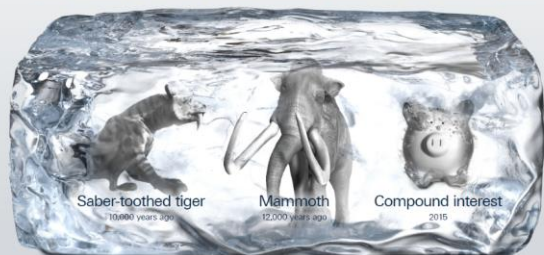


Axa lance à partir du 24 avril 2015, son application "AXA Drive Coach" destinée à aider les conducteurs à améliorer leur conduite. Disponible sur l'Apple Watch en France et au Royaume-Uni et téléchargeable par tous les conducteurs, cette application enregistre les phases d'accélération, de freinage et les mouvements du volant pour calculer un score permettant d'établir le profil du conducteur et son type de comportement. Après obtention des résultats, il est également possible de les partager sur les réseaux sociaux.

Insolite

Deutsche Asset & Wealth Management

Unfortunately, something is always lost near or below zero.



21 avril 2015 • Fynyear

L'âge de glace (Deutsche AWM)

Commentaire de Asoka Wöhrmann, Chief Investment Officer, **Deutsche Asset & Wealth Management**, sur les taux d'intérêts négatifs et les décisions d'investissement.

« La vie en dessous de zéro peut être très difficile, il suffit de le demander à un mammouth ou à un tigre à dents de sabre ».

●●●

Actualités

20 avril 2015 • Les Echos

General Electric accélère son retrait du monde bancaire

General Electric s'est donné deux ans pour sortir de la banque et céder ses activités financières, soit 200 milliards de dollars au total.



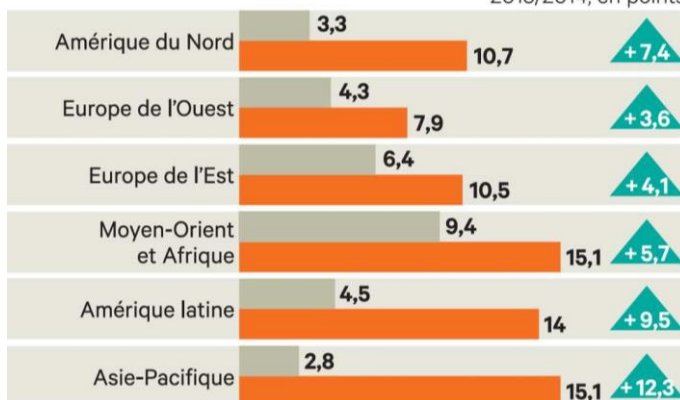
Le conglomérat devrait céder 74 milliards de créances professionnelles à la banque **Wells Fargo**. En quelques jours il a déjà cédé 100 milliards sur les 200 milliards visés d'ici deux ans.

De par son poids et le risque systémique qu'il présente, il est soumis à des contraintes prudentielles plus élevées que par le passé et immobilise du capital qui serait mieux utilisé pour des projets industriels. « *Le plus gros risque pour une entreprise comme GE, c'est de passer à côté des opportunités* », s'inquiétait récemment Jeff Immelt, patron depuis 2001.

Le retrait du monde bancaire a débuté il y a plusieurs années déjà. GE est ainsi en train de finaliser, pour cet été, l'acquisition de la branche énergie de l'équipementier français Alstom (15 milliards de chiffre d'affaires). Il investit aussi beaucoup dans les technologies de récupération des hydrocarbures dites « non conventionnelles ». En 2013, il a ainsi acheté pour 3,3 milliards de dollars le fabricant de systèmes d'extraction de pétrole et de gaz Lufkin. ●●●

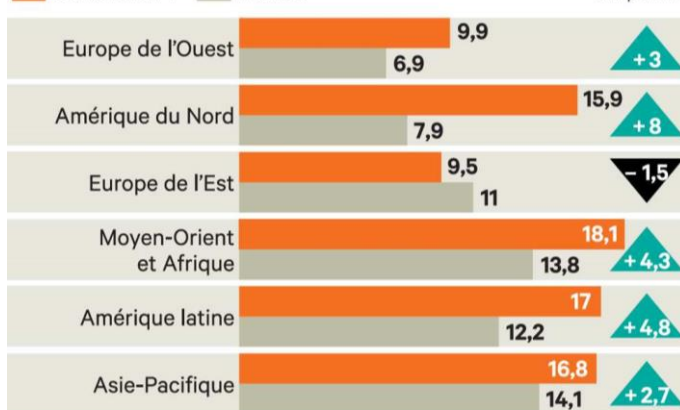
Les clients souhaitant changer de banque dans les 6 mois progressent...

En % des réponses 2014 2015 Evolution 2015/2014, en points



... et en particulier parmi la génération Y

En % des réponses, en 2015
Génération Y Autres En points



Panel de 16.000 personnes dans 32 pays. « LES ÉCHOS » / SOURCES : CAPGEMINI, EFMA

22 avril 2015 • Les Echos

Les clients des banques sont de plus en plus infidèles

Selon une étude de Capgemini, l'émergence de nouveaux acteurs technologiques accroît les exigences des clients vis-à-vis de leur banque. La propension des clients à recommander leur banque a reculé de 3,6 %.

L'émergence du monde de la « fintech » semble avoir changé la donne, en offrant de multiples alternatives aux établissements traditionnels. « *Même si les volumes collectés par le "crowdfunding" ne sont pas encore significatifs, cette nouvelle méthode de prêter de l'argent véhicule l'idée que les choses peuvent être plus simples et moins chères pour le client* », fait valoir Jean Lassignardie, directeur des ventes et du marketing de l'entité services financiers chez Capgemini.

C'est dans l'univers des paiements où ces acteurs non bancaires réalisent la plus forte percée : **5,4%** des clients interrogés dans le monde indiquent **disposer d'une carte de crédit associée à un compte géré par un « pure player » du Web**. « *Il y a un écart croissant entre l'attente des clients vis à vis des services en ligne*

et la réalité opérationnelle mise en œuvre : avec pour conséquence une **baisse de « l'expérience client »**, explique Jean Lassignardie. En 2015, l'expérience client s'est ainsi dégradée de 0,8 % dans le monde.

Pour les établissements, le sujet est crucial car, suite à l'adoption de la loi Macron, les banques seront tenues de réaliser un **transfert automatique des domiciliations bancaires**. Reste à savoir combien franchiront véritablement le pas. En France le potentiel pourrait être important tant le taux de mobilité bancaire actuel est faible. Selon le rapport sur la portabilité du compte bancaire, il plafonne à 4,5% par an. ●●●



24 avril 2015 • Les Echos Technologies

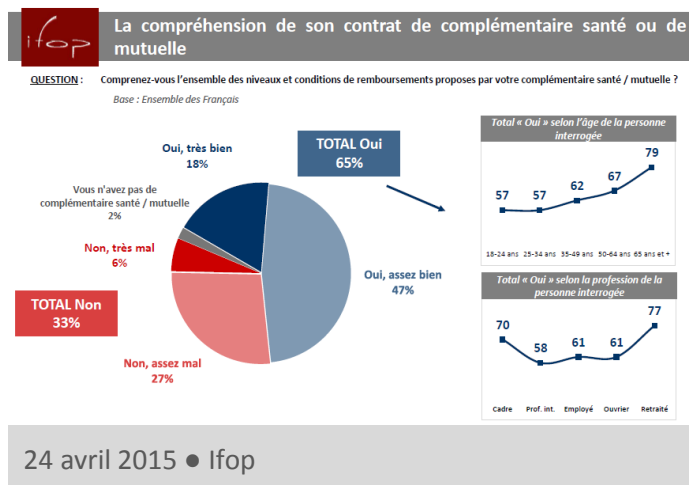
Le bitcoin aura peut-être sa banque officielle

le bitcoin est en passe d'avoir sa première banque reconnue officiellement en tant que telle.



Selon Reuters, **itBit**, entreprise spécialisée dans cette monnaie virtuelle, a déposé un dossier à New York, afin d'obtenir une licence bancaire officielle. La plateforme d'échanges de bitcoins, serait d'ailleurs à deux doigts de recevoir une réponse favorable. D'ici quelques semaines, la première banque officielle spécialisée dans une devise virtuelle pourrait ainsi voir le jour. Une victoire de taille pour une monnaie alternative qui, entre polémiques et failles de sécurité à répétition, peine à s'imposer sur la scène financière internationale. ●●●

Offres



Les Français et les complémentaires santé

65% des Français déclarent avoir une bonne compréhension de l'ensemble des niveaux et conditions de remboursement proposés par leur complémentaire santé ou mutuelle.

Ifop et **Lecomparateurassurance.com** publie un sondage sur les Français et les complémentaires santé révélant que le niveau de compréhension apparaît fortement corrélée au profil des répondants. Ainsi, **77% des retraités** rapportent très majoritairement une bonne compréhension de ces données, contre **62% des actifs** et **40% des moins de 35 ans**, pour la plupart étudiants ou jeunes actifs, déclarent avoir des difficultés à comprendre leur contrat de complémentaire santé ou mutuelle. ●●●



Nous sommes là pour ça

NOS SOLUTIONS | POURQUOI APRIA | A LA UNE | NOUS CONNAITRE

GESTION POUR COMPTE DE PRESTATIONS SANTE

Vos assurés sont attentifs à la rapidité de vos remboursements. Nous sommes là.

[Lire nos services et engagements »](#)

Navigation: Nos solutions | Gestion pour compte de prestations santé | Dématrealisation et échanges de données | Centre de relation client

21 avril 2015 • Assurance & Banque 2.0

APRIA : Gestionnaire de l'offre ACS

Figurant parmi la dizaine d'offres référencée par le ministère de la Santé pour gérer l'ACS (Assureurs Complémentaires Solidaires), cette solution proposée par un pool d'assureurs sera gérée par Apria R.S.A.



Apria sera opérateur de gestion pour le compte de ces assureurs. Parmi ses missions, le versement des prestations, le recouvrement des cotisations et la gestion de la relation clients.

Apria R.S.A. se déclare en ordre de marche pour assurer cette nouvelle gestion à compter du 1er juillet 2015. Une plate-forme dédiée à la gestion ACS des Assureurs Complémentaires Solidaires sera installée sur le site Apria R.S.A. de Bourges. Une vingtaine de collaborateurs seront recrutés dans les prochaines semaines pour renforcer les équipes. Outre la mise en place de l'ensemble du dispositif de gestion, des connexions entre le système d'information d'Apria R.S.A. et les réseaux de soins des assureurs participant à l'offre seront établies. ●●●

21 avril 2015 • La Tribune de l'assurance

Société Générale : nouveautés en santé et en auto

Société Générale a annoncé lors de sa présentation sur l'accélération de son développement digital, le lancement en juin 2015 d'une application et d'un portail client en santé.



Un service de **carnet de santé digital** permettra également de gérer son **agenda santé** et de suivre son bien-être. Par ailleurs, le groupe va lancer une expérimentation « **Pay How You Drive** » dans le but de proposer une offre

d'assurance auto tarifiée en fonction du comportement du conducteur. ●●●



21 avril 2015 • La Tribune de l'assurance

Société Générale : Service de diagnostic assurances



Société Générale a mis en ligne sur son site internet, un outil de diagnostic qui permet à chaque utilisateur de découvrir les produits d'assurances adaptés à leur **situation professionnelle** et **familiale** et aux **moments clés de la vie** . Le service est accessible à toutes les personnes clientes ou non. ●●●

22 avril 2015 • La Tribune de l'assurance

Generali France assure la location de voiture entre particuliers

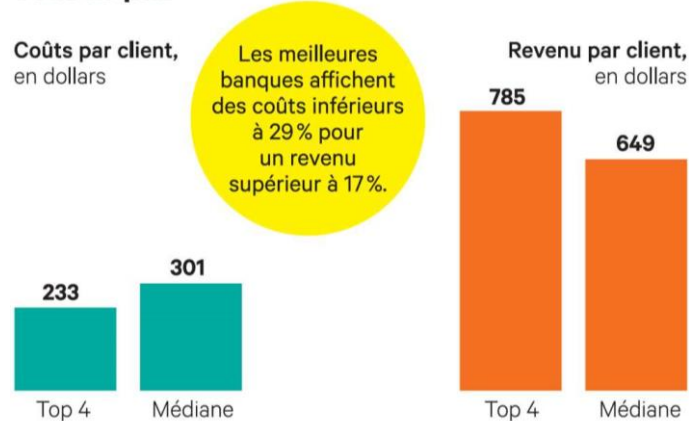


Generali France en partenariat avec **Verlingue**, courtier en assurance, a développé une assurance spécifique pour **OuiCar**, spécialiste de la location de voiture entre particuliers. Cette assurance, destinée aux 15 000 véhicules partagés disponibles sur le site de OuiCar, a pour particularité de se substituer à l'assurance du propriétaire du véhicule le temps de

la location, permettant de ne pas impacter le bonus du propriétaire en cas de vol ou de dommage. Le locataire est quant à lui couvert, et bénéficie d'une assistance en cas d'accident ou de panne. ●●●

Distribution

L'optimisation des coûts et la qualité de service vont de pair



« LES ÉCHOS » / SOURCE : BOSTON CONSULTING GROUP

20 avril 2015 • Les Echos

La banque de détail de demain sera bionique

Selon le BCG, la spécialisation des conseillers sera moins déterminante à l'avenir. Ce sera surtout leur capacité à identifier, grâce à la technologie, le bon moment pour accompagner un client.

Selon le BCG, les établissements bancaires qui ont le plus optimisé le temps de conseil en utilisant au mieux les outils technologiques à leur disposition (traitements automatisés) ont déjà fait passer de 29% à 41%, en deux ans, la part du temps de leurs commerciaux consacrée à véritablement accompagner leurs clients.

« *La banque technologique dotée d'une touche humaine* » devrait, selon le BCG, permettre à une banque « bionique » d'améliorer la rentabilité de ses capitaux de 8 à 10 points de pourcentage. Le chemin vers ce meilleur des deux mondes promet toutefois d'importants défis. « *L'amélioration nécessaire de l'expérience client implique d'adapter des systèmes informatiques vieillissants [...], souligne Axel Reinaud. « Il va falloir y connecter des plates-formes digitales centrées sur les données et la gestion de ces événements. L'enjeu sera de permettre à ces deux environnements de coexister de manière complémentaire, les plates-formes digitales se substituant progressivement aux systèmes producteur-distributeur.* » La maîtrise de ce chantier sera déterminante dans la conquête de parts de marché. ●●●

21 avril 2015 • La Tribune de l'assurance

Caisse d'Epargne investit dans la modernisation de son réseau et lance une activité « grandes fortunes ».

Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou Charentes va investir 50 millions d'euros en trois ans pour moderniser l'immobilier de ses agences.



La « digitalisation » des agences, dont le financement est mutualisé au plan national, comprend l'installation d'un **affichage dynamique**, de **tablettes** ou d'**écrans mobiles**. Un aménagement spécifique est prévu pour les petites agences d'une ou deux personnes. Par ailleurs, la caisse régionale va mettre en place une **approche par segment de clientèle** et notamment la clientèle patrimoniale qui va être divisée en **3 sous-segments** : les clients disposant de 75 à 150 k€ d'avoirs, la gestion privée et la banque privée pour les grandes fortunes. Le lancement de l'activité pour cette dernière clientèle est prévue pour le 9 juin 2015. ●●●

le comparateur assurance.com Trouvez le meilleur rapport Qualité / Prix / Service EXCLUSIF ! Comparez aussi les assureurs près de chez vous !

Accueil ? Quel contrat de mutuelle est adapté à mes besoins ?

Aidez-nous à trouver les niveaux de garantie qui vous conviennent en définissant vos besoins santé ci-dessous :

Soins médicaux	Je consulte un médecin spécialiste ou généraliste : Sélectionnez
Hospitalisation	En cas d'hospitalisation, je choisis : Sélectionnez
Optique	En optique (lunettes, lentilles), j'ai besoin : Sélectionnez
Dentaire	En dentaire, à court et moyen terme, j'ai besoin : Sélectionnez

22 avril 2015 • La Tribune de l'assurance

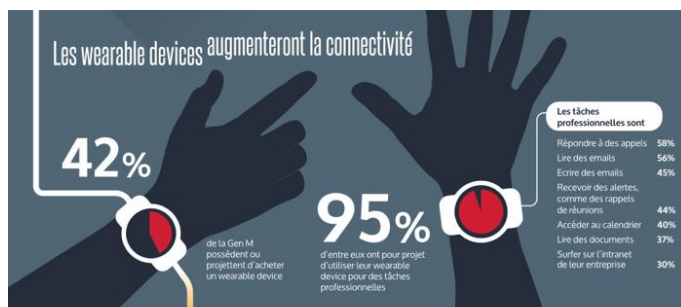
LeComparateurAssurance.com aide les Français à comprendre leur contrat santé

LeComparateurAssurance.com met à disposition des internautes un outil leur permettant de choisir l'offre correspondant le plus à leurs besoins.



Pour simplifier la démarche, **LeComparateurAssurance.com** s'est focalisé sur les **besoins de santé fondamentaux** : La consultation d'un médecin généraliste ou spécialiste, l'hospitalisation, l'optique ou encore le dentaire. En choisissant le niveau de garantie souhaité en fonction de ses besoins, l'outil détermine le type de garanties nécessaires à l'assuré, exprimées de façon simple, en pourcentage et en euros. Pour finir **LeComparateurAssurance.com** propose un comparatif, avec plus de 30 assureurs et mutuelles partenaires. ●●●

Digital



Les organisations ont besoin de mettre en place de nouvelles politiques pour soutenir la Gen M

22 avril 2015 • Journal du Net

Les montres connectées bientôt dans les entreprises

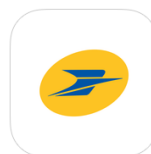
Une étude de Harris Poll réalisée pour le compte de MobileIron indique que les objets connectés vont vite arriver en milieu professionnel... sous l'impulsion des jeunes.

42% de ces salariés possèdent déjà un objet connecté, typiquement une montre, ou envisagent d'acquérir un tel produit à court terme. Et parmi ce groupe de digital native, **95% seraient prêts à utiliser ce type de terminal... pour travailler**. Pour quelle tâche ? 58% d'entre eux évoquent la **réception d'appel téléphonique**, 56% la consultation d'**e-mails**, 45% leur rédaction, 44% les **alertes** (notamment d'agenda), 40% l'accès au **calendrier**, 37% la lecture de **documents** et 30% l'accès à l'**intranet**. ●●●

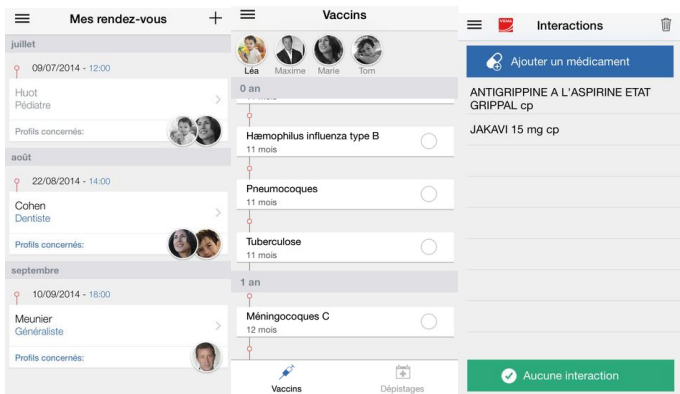
23 avril 2015 • ZDnt

La Poste cherche des débouchés du côté de l'internet des objets

La Poste expérimente un réseau bas débit pour doper ses activités autour de l'internet des objets. Une piste lancée alors que l'entreprise fait face à un ralentissement de son activité historique.



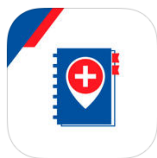
La Poste serait en discussion avec **Bouygues Telecom**, qui développe de son côté sa propre technologie de réseau bas débit, nommé **LoRa**. Pour l'instant, rien de très concret, aucun accord n'a été signé, mais Bouygues confirme également être en négociation avec plusieurs industriels, dont la Poste. On savait déjà que la Poste expérimentait **l'impression 3D**. La société se diversifie dans de nombreux domaines et entend bien **mettre à profit son implantation généralisée sur le territoire français**. Le marché des réseaux bas débit, qui s'ouvre avec la croissance du secteur de l'internet des objets, reste dominé par la société toulousaine **SigFox**. ●●●



23 avril 2015 • La Tribune de l'assurance

L'appli Axa Santé scanne les boîtes de médicaments

Axa France a mis à jour son application « Axa Santé ».



Avec cette nouvelle version d'AXA santé, vous pouvez désormais : **géolocalisation des pharmacies de garde** (affiliées à RésoGardes) et **scanner des codes sur les boîtes de médicaments et vérifier les interactions médicamenteuses** (service fourni par Vidal). ●●●

Paie m e n t s

23 avril 2015 • itespresso

Boursorama s'invite dans l'écosystème Paylib

Après le Crédit Mutuel et le Crédit Agricole l'année dernière, c'est au tour de Boursorama Banque de proposer à ses clients l'utilisation du porte-monnaie électronique Paylib.



Concurrent de PayPal, **Paylib** met ainsi à disposition des cyber-consommateurs un service d'e-paiement sécurisé, sans demande de saisie de ses coordonnées bancaires. Le client active cette solution sur le site Web ou l'application mobile de sa banque, crée ses identifiants Paylib et choisit la carte bancaire souhaitée pour la réalisation des transactions. Le paiement de l'achat s'effectue ensuite en cliquant sur l'icône Paylib de la plate-forme du e-commerçant partenaire. L'internaute est reconnu grâce à ses identifiants et à un code secret. ●●●

Réglementaire

20 avril 2015 • La Tribune

Tracfin grossit au gré de l'actualité

La cellule de renseignements financiers, Tracfin, chargée de lutter contre le blanchiment de capitaux et le

financement du terrorisme, a vu son activité presque tripler depuis 2008.



Sur la seule année 2014, le nombre de déclarations de soupçons de professionnels assujettis (banques, assurances, notaires, opérateurs de jeux en ligne etc...) portant sur des sommes douteuses auprès de **Tracfin** a crû de **34%**.

Pour faciliter la tâche de la cellule de renseignement financier, plusieurs mesures gouvernementales ont été, ou sont sur le point, d'être prises. L'article 9 du projet de loi sur le renseignement prévoit par exemple de modifier « *le code monétaire et financier pour permettre à Tracfin de recueillir auprès des entreprises de transport ou des opérateurs de voyage et de séjour des données identifiant leurs clients ou concernant les prestations qu'ils leur ont fournies* ». En parallèle, les paiements de plus de 1 000 euros en espèce seront interdits dès le 1er septembre 2015. A partir du 1er janvier 2016, les bureaux de change devront pour leur part réclamer une pièce d'identité lorsqu'une personne souhaitera échanger plus de 1 000 euros de devises.

Il sera ensuite temps de s'atteler à régler de manière plus stricte les nouveaux moyens de paiement, difficilement traçables, comme les **cartes prépayées**, les services de **transfert d'argent** de type **Western Union** ou **MoneyGram**, mais aussi l'utilisation des **monnaies électroniques** et des devises virtuelles. ●●●

Rap proch e m e n t s

19 avril 2015 • Les Echos

Deutsche Bank pense à se séparer de Postbank

Le conseil de surveillance se penche le 24 avril sur la nouvelle stratégie. Les banques de détail et d'affaires seront les plus affectées.



A quoi ressemblera Deutsche Bank dans les prochaines années ? Au sein du groupe bancaire, l'exécutif, avec à sa tête Jürgen Fitschen et Anshu Jain, met la dernière main à une nouvelle stratégie rendue inévitable pour répondre aux critiques récurrentes des acteurs de marché. La banque n'est pas assez performante et reste sous-valorisée en Bourse.

Rien n'est encore décidé, explique-t-on au sein du groupe bancaire. Une chose semble toutefois acquise : l'option consistant à ne garder que la banque d'investissement, avec la gestion d'actifs et les transactions globales, serait éliminée. Elle n'aurait, en effet, pas eu la faveur du gouvernement allemand, qui veut garder une grande banque allemande.

Aussi, la définition de la stratégie en cours s'oriente vers la préservation de la banque universelle, mais non sans en rogner largement les ailes. La dernière rumeur voit la banque se séparer au travers d'une introduction en Bourse de sa filiale **Postbank**, acquise pour plus de 6 milliards d'euros. Celle-ci n'est en effet pas assez rentable et ses dépôts ne sont que très partiellement accessibles pour financer d'autres activités. ●●●

22 avril 2015 • La Tribune de l'assurance

CNP Assurances finalise la cession de sa participation dans CNP BVP



CNP Assurance finalise la cession des 50% de participation détenus dans la société CNP BVP (CNP Barclays Vida y Pensiones) à Barclays Bank, après obtention des autorisations réglementaires. Le montant global de l'opération s'élève à 457 millions d'euros. ●●●

23 avril 2015 • Les Echos

« Gras Savoye et Willis sont parfaitement complémentaires »



« Willis est déjà le troisième plus grand courtier mondial, et avec Gras Savoye il sera présent dans 131 pays différents. En termes de couverture géographique, nous faisons au moins jeu égal avec nos principaux concurrents ». « Les synergies proviendront de l'augmentation de nos ventes plutôt que de la réduction de nos coûts » indique Tim Wright, PDG de Willis International ●●●



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.