

Le Bulletin de Veille

26 juin 2015

Numéro 210

Insolite	2	Digital	4
Goldman Sachs réduit le temps de travail de ses stagiaires	2	BNP Paribas Atlas désormais disponible en ligne.	4
Actualités	2	Amélioration de l'expérience client en ligne pour les complémentaires santé	5
Quand la micro-finance s'allie au crowdfunding	2	Paiements	5
Macif présente son projet d'entreprise 2016-2020	2	La révolution NewB commence avec Good Pay !	5
Assurance-vie et PEA-PME : de nouveaux avantages fiscaux à l'étude	2	Carte bancaire : 148 paiements et 25 retraits par Français en 2014	5
Crédit conso : une progression 2015 soutenue par les prêts perso et le leasing	3	Réglementaire	6
Offres	3	Les engagements du Groupement sur la commission interbancaire prolongés	6
Suravenir Assurances : des offres en santé collective et individuelle TNS	3	Crédit conso : le fichier positif définitivement enterré ..	6
La lutte contre la fraude devient interactive	3	Rapprochements	6
Distribution	4	Somhome lève 500 000 euros et signe un partenariat stratégique avec AXA Assistance	6
Comment les Caisses d'Epargne adaptent leurs réseaux d'agences	4		
Tati lance son comparateur d'assurances	4		

Insolite

24 avril 2015 • Conseiller.ca

Goldman Sachs réduit le temps de travail de ses stagiaires

« Rentrez chez vous avant minuit », « Travaillez dur, mais pas trop », « Ayez des centres d'intérêts en dehors de la compagnie »... Tous les stagiaires qui travailleront chez Goldman Sachs devraient désormais recevoir ces consignes.



Un après le décès d'un stagiaire suite à une crise d'épilepsie - après avoir travaillé 72 heures d'affilée et passé trois nuits blanches au bureau -, Goldman Sachs impose un rythme de travail mesuré ! Soucieuse de ne pas écorner

davantage son image de marque, Goldman Sachs a donc décidé d'instaurer un règlement interne destiné à améliorer la qualité de vie de ses stagiaires, avec notamment l'interdiction de travailler plus de 17 heures par jour. Pour s'assurer que cette règle serait respectée, la banque d'affaires a mis en place une sorte de couvre-feu faisant en sorte qu'ils devront avoir quitté avant minuit leur lieu de travail et qu'ils ne pourront pas y arriver le matin avant sept heures. ●●●

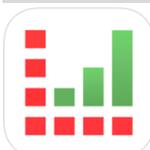
Actualités



24 juin 2015 • C'est pas mon idée

Quand la micro-finance s'allie au crowdfunding

Quand naissent les premières plates-formes de prêts-emprunts P2P, leur ambition était d'offrir un accès au crédit à ceux qui étaient exclus des circuits traditionnels. Un peu éclipsée depuis, cette vision reprend forme aujourd'hui, dans un partenariat conclu entre Lending Club et l'association Opportunity Fund.



A travers un accord original, le géant du crowdfunding va faire profiter l'association de son expertise technique afin qu'elle optimise son modèle (sans but lucratif) de prêt aux PME.

En pratique, les demandes écartées par Lending Club seront requalifiées automatiquement selon les critères de l'organisation, de manière à lui être directement transférées, le cas échéant. Là, elles seront revues (manuellement) selon les procédures en vigueur en vue d'un éventuel micro-financement. La stratégie de la startup multimilliardaire est de couvrir tous les étages de la fusée du crédit, ce qui lui permettra de conserver le contact avec ses « clients » en permanence, quelle que soit leur situation et quel que soit leur besoin. ●●●



25 juin 2015 • Communiqué de presse

Macif présente son projet d'entreprise 2016-2020

Le 19 juin dernier, les 167 délégués nationaux du Groupe se sont largement prononcés en faveur des orientations du projet d'entreprise Macif'futur déterminant l'ambition collective du Groupe pour 2016-2020.



Le projet prévoit à horizon 2020 : la réaffirmation du modèle mutualiste du Groupe, le développement des activités notamment via le renforcement de l'offre de produits et services de la Macif, l'évolution de l'organisation politique et technique au bénéfice d'un pilotage fondé sur les activités et les métiers.

« Nous disposons des ressources d'innovation, de créativité, de courage et de compétences indispensables à toute ambition partagée. La Macif entend relever les défis à venir, sans trahir son identité mutualiste et en confortant son statut de grande réussite du secteur de l'économie sociale » précise Jean-Marc Raby, Directeur Général du groupe Macif. Macif s'engage désormais dans la déclinaison opérationnelle de Macif'futur avec un Plan stratégique 2016-2020. ●●●

22 juin 2015 • cBanque

Assurance-vie et PEA-PME : de nouveaux avantages fiscaux à l'étude

Objectif du Rapport « Ambition numérique » : orienter plus fortement les fonds placés sur certains contrats d'assurance-vie ou sur le PEA-PME vers le financement de l'innovation.

Le rapport, remis la semaine dernière au Premier ministre, base du futur projet de loi sur le numérique, comporte plusieurs propositions touchant à la fiscalité de l'épargne.

Il parle ainsi d'« **étendre les dispositifs d'avantages fiscaux** attribués aux contrats [d'assurance-vie] euro-croissance et vie-génération ». Le conseil national du numérique émet trois idées concernant le **PEA-PME** : « amplifier l'effort de commercialisation de ce produit et améliorer l'accompagnement des épargnants », « élargir le spectre des titres éligibles » en encourageant « la **constitution de fonds mixtes** » et d'autre part « créer des **passerelles entre les produits financiers** ».

Le rapport s'intéresse aussi au financement participatif. Il propose « l'**intégration des participations** prises sur une plateforme de **crowdfunding** dans des **produits d'épargne** » et d'appliquer un **aménagement de l'ISF** « au financement participatif et aux investissements dans l'innovation ». ●●●

26 juin 2015 • cBanque

Crédit conso : une progression 2015 soutenue par les prêts perso et le leasing

Les dernières statistiques du crédit à la consommation indiquent une hausse de la production sur les premiers mois de l'année 2015



+2,1%, c'est le taux de croissance annuel auquel aboutit la **Banque de France** en mars 2015 pour « l'encours de crédits à la consommation aux ménages ». Un rythme de progression nettement supérieur à celui des pays voisins, note

l'institution.



L'**Association Française des Sociétés Financières (ASF)**, de son côté, signale pour le mois de mai 2015, une légère baisse (-0,7%) de l'activité crédit à la consommation, mais « en trompe-l'œil ». Mai 2015 comptait en effet 2 jours ouvrables de moins que l'an dernier, soit un « handicap » de -8,3%... L'ASF se réjouit donc d'une « orientation encore favorable de l'activité » avec une production de crédits en hausse de **3,4%** sur les trois derniers mois et de **1,6%** sur la période de **janvier à mai 2015**. ●●●

Offres



17/10/2014

Suravenir Assurances a choisi Owlance Mutua pour la gestion de ses offres santé collective et surcomplémentaire individuelle

Avec 600 000 clients, 4^e sur le marché de l'assurance auto et santé, Suravenir Assurances propose une large gamme de produits d'assurance de biens et de personnes destinés aux particuliers. La compagnie souhaite profiter de l'Accord National Interprofessionnel (ANI) pour se développer sur le marché des professionnels et TPE/PME.

La filiale du Crédit Mutuel Arkéa a choisi de confier la gestion de ses contrats santé (individuels et collectifs) au Groupe Owlance Mutua. Ce dernier prendra en charge la relation avec les clients assurés et entreprises ainsi que la gestion des contrats santé (adhésions et prestations).

24 juin 2015 • Assurance & Banque 2.0

Suravenir Assurances : des offres en santé collective et individuelle TNS.

Le bancassureur amorce la commercialisation de ses différentes offres gérées par **Owliance**, son partenaire en matière de business Process Outsourcing.



Dans un contexte de l'assurance santé en pleine effervescence du fait de l'ANI, la **filiale du Crédit Mutuel Arkéa**, commercialise ses nouvelles offres **santé collective et individuelle TNS**, distribuées au sein des trois Fédérations du Crédit Mutuel Arkéa, depuis le 2 juin 2015. Le dispositif de gestion mis au point est émaillé d'un **outil d'aide à la vente** auprès du réseau d'agences bancaires du Crédit Mutuel Arkéa : accompagnement du conseiller, **contractualisation simple et rapide**, transformation des devis en contrats sans nouvelle saisie et plate-forme téléphonique à disposition. ●●●



20 juin 2015 • C'est pas mon idée

La lutte contre la fraude devient interactive.

La croissance continue de la fraude sur les services financiers incite les banques à mettre à la disposition des consommateurs les moyens de réagir en cas d'incident. **Bank of America** est une des premières à envoyer des notifications, dans ce but, au sein de son application mobile



En plus des alertes sur des seuils ou échéances, les clients peuvent désormais choisir de recevoir des **notifications** quand leur banque soupçonne une **transaction frauduleuse**. Ils peuvent alors vérifier immédiatement les dernières opérations enregistrées et, le cas échéant, débloquer la carte en quelques gestes.

D'une part, cette fonction a un effet **rassurant**, en donnant l'impression que l'argent est en permanence en sécurité. D'autre part, la possibilité de réagir immédiatement à une alerte permet d'éviter les **frustrations** que génère un signalement de fraude infondé. ●●●

Distribution



24 juin 2015 • Les Echos

Comment les Caisses d'Épargne adaptent leurs réseaux d'agences

La Caisse Aquitaine Poitou-Charentes va transformer ¼ de son réseau agences en « vitrines ».



La **Caisse Aquitaine Poitou-Charentes** vient de présenter en interne une évolution majeure de son modèle de distribution via son projet « **Réseau Humain et digital** ». Les conseillers et les fonds de commerce seront rattachés à une agence plus vaste, située à proximité.

Cette initiative n'est pas isolée. Dans le groupe Caisse d'Épargne, où 20 % des points de vente ne sont animés que par 1 ou 2 commerciaux, plusieurs banques régionales travaillent à l'évolution de leurs réseaux. Sans fermer massivement ses agences, l'Ecureuil adapte donc son réseau, sur fond de changement radical des comportements de ses clients. ●●●



25 juin 2015 • Les Echos

Tati lance son comparateur d'assurances

L'enseigne a complètement revu le modèle de Tati Assurances. Avec déjà une dizaine de types de produits à comparer, elle vise 500 000 utilisateurs sur les deux premières années



Après s'être essayée il y a trois ans à la vente de contrats auto, habitation ou obsèques estampillés à son nom, la célèbre chaîne de magasins à bas prix a changé de fusil d'épaule : elle a lancé jeudi son propre comparateur.

Le **comparateur Tati Assurances** entend répondre « à 9 besoins dans un premier temps », explique Emmanuel Coutelle, son directeur. Et l'éventail de produits est large : de l'assurance automobile à l'assurance emprunteur, en passant par les scooters, les voitures sans permis, la santé ou l'assurance animaux. **Le site met en avant plus de 200 offres émanant d'une quarantaine d'assureurs.** Avec 3 millions de visiteurs uniques par mois sur son site Tati.fr et ses 140 points de vente, l'enseigne dispose déjà d'une large base de clientèle à prospecter. ●●●

Digital



25 juin 2015 • Assurance & Banque 2.0

BNP Paribas Atlas désormais disponible en ligne.

Connue du monde de la trésorerie, l'application BNP Paribas Atlas cesse d'être monocanale pour s'ouvrir à d'autres supports.



Exploitée par de nombreux trésoriers, l'application BNP Paribas Atlas était uniquement ouverte aux utilisateurs d'iPads. Désormais, la donne a changé. Des travaux d'adaptation ont permis d'élargir son accès à l'ensemble du contenu en ligne.

Cette version élargie d'Atlas, conçue pour la gestion de trésorerie des entreprises et pour les professionnels du Cash Management, est accessible gratuitement grâce à un code d'activation qui peut être obtenu auprès des chargés de relation des départements de Cash Management et de Trade Finance de BNP Paribas. ●●●



24 juin 2015 • Tribune Assurance

Amélioration de l'expérience client en ligne pour les complémentaires santé

5,6/10 : c'est la note de satisfaction moyenne des internautes en 2015

Yuseo publie une étude issue de son **Observatoire ePerformance** qui revient sur le test en situation réelle de la navigation d'internautes sur les sites web de **10 acteurs dans le secteur des complémentaires santé**. La note de satisfaction moyenne est de 5,6/10 en 2015 contre 4,4/10 en 2013. **Harmonie Mutuelle** (6,3/10) et **La Mutuelle Générale** (6,1/10) arrivent en tête. Sur le plan de la fidélisation, 48% des participants gardent une bonne image de ces complémentaires en fin de navigation.

En terme de **taux de pénétration**, 58% des internautes possède déjà une mutuelle à titre personnel contre seulement 39% dans le cadre de leur travail ●●●

Paie m e n t s



NEWB CARD

La NewB Card est une carte de paiement que des partenaires financiers ont développée pour nous. Nous avons opté pour une carte de paiement parce que nous souhaitons que le premier produit concerne le plus de coopérateurs possible. En outre, nous voulons démontrer que, même avec un produit de base, NewB est capable d'innover dans le paysage financier.

Good Pay, la carte de paiement durable

21 juin 2015 • C'est pas mon idée

La révolution NewB commence avec Good Pay !



Ceux qui croyaient que la révolution du secteur bancaire belge initiée par **NewB** ne serait qu'une illusion éphémère peuvent désormais

réviser leur jugement : la future banque coopérative annonce le lancement imminent de son premier produit, une carte de paiement 9 aux caractéristiques originales :

Bon pour la Terre	1. Carte biodégradable 2. Empreinte écologique de chaque paiement
Bon pour l'Homme	3. Pas de crédit, le solde de la carte est votre budget 4. Paiements anonymes pour une protection totale de votre vie privée 5. Contrôle étendu (montant maximal, désactivation, etc.)
Bon pour la Société	6. 5 cents versés à une bonne cause pour chaque paiement – sans qu'il vous en coûte 7. Commande de la carte dans les 10 langues les plus utilisées en Belgique
Bon pour l'Economie	8. Fait partie des cartes prépayées les moins chères en Belgique 9. Prime si vous ne retirez pas de cash en Belgique pendant un an

La carte, présentée lors de son assemblée générale de juin 2015, n'est pour l'instant qu'un produit basique (solution prépayée) mais parvient à lui faire incarner ses valeurs sociales et environnementales. Passage obligé en 2015, une application mobile est évidemment prévue pour accompagner les services

Si l'initiative est bien accueillie, elle sera suivie d'autres produits conçus via des partenariats, par exemple dans les domaines de l'assurance ou des fonds éthiques. ●●●



24 juin 2015 • cBanque

Carte bancaire : 148 paiements et 25 retraits par Français en 2014

Selon les chiffres fournis par la Groupement des cartes bancaire, le montant des transactions par carte bancaire effectuées en France a progressé de près de 4% entre 2013 et 2014, pour atteindre la coquette somme de 545 milliards d'euros.

Déjà ultra-dominante en France, où elle représente **un paiement sur deux environ**, la carte bancaire a poursuivi en 2014 sa croissance. En 2014, chaque Français a effectué en moyenne 147,5 paiements par **carte (+4,7%)**, d'un montant moyen de **45,94 euros**.

Quelques chiffres montrent aussi la bonne résistance du recours aux **espèces**, malgré l'émergence, notamment, du paiement sans contact. Les Français ont retiré dans les distributeurs automatiques (DAB) 124,6 milliards d'euros en 2014, un chiffre qui continue de progresser (+1,8%). ●●●

Réglementaire

18 juin 2015 • Autorité de la concurrence

Les engagements du Groupement sur la commission interbancaire prolongés

Le GIE CB continuera d'appliquer le taux de commission interbancaire de 0.28% jusqu'au 9 décembre prochain

En 2011, dans le cadre de l'examen mené par l'Autorité de la concurrence des commissions interbancaires appliquées aux paiements par carte, le GIE CB avait pris l'engagement de baisser de 0,47 % à 0,28 % en moyenne le montant de la commission interbancaire de paiement et ce, jusqu'au 7 juillet 2015.

Afin d'assurer la transition entre la fin des engagements du GIE et **l'entrée en vigueur du règlement le 9 décembre 2015**, le GIE continuera d'appliquer le **taux de commission interbancaire de 0,28 %, en moyenne, jusqu'au 9 décembre** prochain.

L'Autorité se félicite de cette prolongation qui permet d'assurer une stabilité et une sécurité juridique au GIE CB, aux banques, aux commerçants et plus généralement aux consommateurs. ●●●

25 juin 2015 • cBanque

Crédit conso : le fichier positif définitivement enterré.

Le CCSF vient de remettre au ministre des Finances un rapport concluant à l'impossibilité de mettre en place un registre national des crédits qui soit conforme à la Constitution

La mise en place d'un registre national des crédits était pourtant une des mesures phares de la loi Consommation adoptée en février 2014. Ce « **fichier positif** » devait permettre de prévenir les situations de surendettement, en autorisant les établissements de crédit et leurs intermédiaires à vérifier en amont la solvabilité des emprunteurs.

La création de ce fichier a été rejetée par le Conseil constitutionnel le 13 mars 2014. Les Sages ont estimé que ce fichier, prévu pour contenir à terme les données de plus de 12 millions de Français portait atteinte au droit au respect de la vie privée.

A la suite de cette décision, le ministre des Finances Michel Sapin avait néanmoins saisi le CCSF, afin qu'il détermine si le projet pouvait être retouché pour gommer les réserves du Conseil constitutionnel. « Pas possible », vient de lui répondre le comité. ●●●

Rapprochements



25 juin 2015 • Maddyness

Somhome lève 500 000 euros et signe un partenariat stratégique avec AXA Assistance

Une option Zen avec AXA Assistance.



Lancée en 2013 sur le secteur de l'immobilier en ligne, la startup **Somhome** vient d'annoncer avoir bouclé une levée de fonds de 500 000 euros auprès d'investisseurs privés. Un financement obtenu suite à une campagne participative sur Anaxago, complète le tour de table

Selon une étude menée par l'IFOP, le déménagement serait la 3ème source de stress des Français. C'est ce constat de départ qui a poussé Jean-Philippe Bertin à lancer **l'Option Zen, un service de conciergerie à la demande, au prix de 2 euros par mois**. L'objectif est d'accompagner ses utilisateurs à travers chacune des étapes de l'emménagement jusqu'à leurs problématiques de la vie quotidienne. ●●●



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.