

Le Bulletin de Veille

27 mars 2015

Numéro 201

Insolite	2	Baromètre de Satisfaction Clients Européen Ipsos - Trusteam Finance.....	5
Un vol de banque signé Darth Vader	2	Le compte bancaire mérite d'être plus technologique..	5
Actualités	2	Paiements	6
Un nombre croissant de Business Angels en France	2	Société générale lance la validation d'ordres sécurisés sur l'appli Sogecash Web Mobile	6
Le Crédit Agricole veut se lancer dans la titrisation de crédits immobiliers.....	2	Vers le paiement mobile sans contact via le Cloud	6
TNS Sofres publie les résultats de la 2e Vague de l'étude : « Les jeunes et l'argent » pour Axa Banque	3	LYRA NETWORK lance PayZen mPOS	6
Offres	3	Réglementaire	7
Europ Assistance lance une offre à destination des étudiants français à l'étranger.....	3	Portabilité en prévoyance : l'IPS tire la sonnette d'alarme	7
Distribution	3	AERAS : les assureurs actent le droit à l'oubli sur le cancer	7
Crédit Suisse : la banque privée fait sa révolution	3	Rapprochements	7
Le nouveau Petra est arrivé chez Generali	4	Fintech : Boursorama rachète Fiduceo	7
UBS repense ses automates d'agence avec Diebold	4	BNP Paribas Cardif veut se renforcer dans sa coentreprise d'assurance vie en Inde	7
Zplace compare l'assurance-crédit.....	4		
Digital	5		

Insolite



19 mars 2015 • NRJ

Un vol de banque signé Darth Vader

On peut dire qu'un voleur est vraiment tombé du côté obscur de la force.

La police d'une petite ville de la **Caroline du Nord** a lancé un avis de recherche avec photos où l'on voit un voleur costumé en **Darth Vader** dévaliser une banque de l'endroit. Le seigneur Sith est reparti avec quelques milliers de dollars, il était armé d'une carabine et a menacé les employés de l'endroit. Il a ensuite pris la fuite, pas à bord d'un vaisseau de guerre de l'Empire... mais plutôt d'un gros Suburban de Chevrolet de couleur argent. On ignore si le voleur veut financer la construction d'une troisième étoile de la mort après que les deux précédentes aient été détruites par l'alliance rebelle. ●●●

Actualités



27 mars 2015 • assurbanque 2.0

Un nombre croissant de Business Angels en France

Selon les données recueillies par la Fédération France Angels auprès de ses 75 réseaux de Business Angels adhérents implantés partout dans l'Hexagone, le nombre d'investisseurs privés augmente.

En 2014, le nombre de Business Angels membres des 75 réseaux fédérés par France Angels est en légère augmentation avec 4 442 investisseurs individuels (soit +3,5% par rapport à 2013).

Les réseaux de Business Angels sont essentiellement implantés au cœur des grands bassins économiques de l'Hexagone et tournés vers le digital (La répartition sectorielle des investissements indique une forte concentration dans le secteur du digital (51%), suivi par la santé et les biotech (14%), les biens de consommation (8%), l'industrie et la chimie (7%).

« [...] Les Business Angels renforcent ainsi année après année leur rôle de financeur de l'économie de proximité au service de l'innovation et sont aujourd'hui moteurs dans la création d'entreprise et d'emplois sur l'ensemble du territoire, indique Tanguy de la Fouchardière, Vice-Président de France Angels.



Comment fonctionne une opération de titrisation immobilière



26 mars 2015 • Les Echos

Le Crédit Agricole veut se lancer dans la titrisation de crédits immobiliers

La banque mutualiste a prévu une première opération en mai 2015. Les caisses régionales souscriront à la quasi-totalité des titres émis.



Le groupe mutualiste vient de présenter devant les représentants des élus de caisses régionales son projet de « **titrisation true sale** » (les crédits sortent du bilan et sont cédés au FCT) sur les **crédits à l'habitat**, un chantier

mené par la structure cotée **Crédit Agricole SA**. L'objectif pour le Crédit Agricole est de constituer des réserves de liquidité, mobilisables, à la Banque centrale européenne (BCE). Si la banque mutualiste a décidé de se lancer, c'est parce que le cadre réglementaire réservé aux investisseurs a rendu la titrisation intéressante. Les assureurs peuvent désormais souscrire à des fonds communs de titrisation (notamment les fonds de

prêts à l'économie). En outre, les titrisations font à présent partie des actifs éligibles au ratio de liquidité LCR. ●●●

DE BONS RÉFLEXES EN MATIÈRE DE GESTION BUDGÉTAIRE

- 82% connaissent leur reste à dépenser à l'instant T
- 79% font leurs comptes au moins une fois par mois
- 70% épargnent dès qu'ils peuvent se le permettre

1 jeune sur 2 fait ses comptes au moins une fois par semaine

26 mars 2015 • Medipart

TNS Sofres publie les résultats de la 2e Vague de l'étude : « Les jeunes et l'argent » pour Axa Banque

En dépit de la crise, les jeunes se montrent optimistes face à leur avenir financier.



Les grands enseignements de cette étude sont les suivants :

Des jeunes bien construits dans leur rapport à l'argent, avec un réel sens de la gestion chez les jeunes : **82% déclarent savoir quel est leur « reste à dépenser » du mois.** Un certain optimisme pour leur avenir : **78% pensent qu'ils auront, à l'âge de leurs parents, au moins autant d'argent qu'eux** mais qui ne doit pas masquer des difficultés à sécuriser son budget au quotidien : **27% déclarent être dans une situation financière difficile**, 18% qu'ils ont « régulièrement des problèmes d'argent ».

Les parents sont les premiers éducateurs dans la gestion de l'argent selon 77% des jeunes. C'est aussi auprès d'eux que parler d'argent se fait le plus facilement (74%), et ce peu importe que le jeune soit lycéen, étudiant, actif ou inactif. ●●●

Offres

Evasio stages & études Assurance étudiants à l'étranger

A partir de 40€

Assurez vos études et stages à l'étranger

Faire un devis



- ✓ Remboursement des frais de santé au 1er euro ou en complément de la CEAM jusqu'à 250 000 €
- ✓ Pas de délai de carence
- ✓ Remboursement par virement en moins de 10 jours
- ✓ Attestation immédiate pour l'université ou pour obtenir un visa
- ✓ Couverture de 1 à 12 mois

20 mars 2015 • News Assurances Pro

Europ Assistance lance une offre à destination des étudiants français à l'étranger

80.000 étudiants français partent chaque année se former à l'étranger. Europ Assistance cible cette population en lançant une offre destinée, notamment, à prendre en charge les frais de santé des étudiants expatriés.



Le contrat couvre les frais de santé jusqu'à 250.000 euros sans délai de carence pour les soins médicaux courants, les frais d'optique, les soins dentaires, les frais d'hospitalisation, les prothèses suite à un accident et les préservatifs (dans la limite de 20 euros par an). L'assistant met à disposition des étudiants un extranet leur permettant d'accéder à l'annuaire des établissements agréés, d'effectuer les demandes de remboursement et le suivi de ces dernières. Au-delà de ses garanties santé, Europ Assistance inclut des services d'assistance et d'assurance voyage. L'offre est proposée à partir de 40 euros par mois. ●●●

Distribution

Application de banque mobile de Credit Suisse. Pour votre smartphone: la banque à portée de main.

21 mars 2015 • C'est pas mon idée

Crédit Suisse : la banque privée fait sa révolution

La nouvelle plateforme met l'accent sur la collaboration : « *Un Facebook pour les riches* », indique Marco Abele, Head of Digital Private Banking. « La transformation numérique est un véritable bond en avant, mais il faudra du temps », précise-t-il encore.



La tentative de **Crédit Suisse**, à travers son application pour tablette, est probablement l'une des plus convaincantes à ce jour. Ainsi, au-delà des basiques (consultation des comptes, suivi de portefeuille, réalisation des opérations élémentaires...), elle met l'accent sur la **collaboration**.

La logique sous-jacente est que, quel que soit son degré d'indépendance, l'utilisateur doit pouvoir toujours **accéder à un spécialiste** lorsqu'il le désire. Pour ce faire, des options de contact sont intégrées au cœur de la plate-forme, par téléphone, évidemment, mais également en visiophonie avec, éventuellement, une fonction de partage d'écran. Crédit Suisse met également en place un espace de dialogue : Les clients entre eux et des experts. Des événements de la vie réelle, organisés par la banque, seront utilisés pour en stimuler l'adoption, en offrant la possibilité de maintenir et prolonger en ligne les contacts initiés lors de ces occasions. ●●●



27 mars 2015 • assurbanque 2.0

Le nouveau Petra est arrivé chez Generali

L'espace de travail de Generali destiné aux experts-comptables fait peau neuve. Il propose une interface présentant davantage d'informations à partir de la page d'accueil.



Cette plate-forme propose désormais des contenus privés et l'information est désormais organisée autour de différentes nouvelles rubriques principales : « **Experts-comptables en pratique** » met à la disposition de ses utilisateurs

des contenus améliorant la compréhension des cotisations, des prestations, du formalisme de mise en place des contrats collectifs, des limites de déductibilité, etc. Ils y trouvent des check-lists facilitant la révision des dossiers sur l'environnement des contrats collectifs.

Ouvert désormais aux réseaux traditionnels (agents et courtiers) de Generali, Petra devrait tripler le nombre de cabinets d'experts-comptables accompagnés au travers de la plate-forme, passant de 300 à 900. Elle déploie deux parcours, l'un dit « **Découverte** », l'autre « **Perfectionnement** ». Comme l'explique Generali, « les thèmes « **retraite** » et « **prévoyance** » partent de la présentation factuelle des rouages de la protection sociale en France pour effectuer un grand angle sur les régimes retraite et prévoyance RSI. Un module « **santé collective, sécurisez vos dossiers** » est aussi disponible, compte-tenu de la

généralisation de la complémentaire santé d'entreprise sur l'année 2015 et du calendrier de la portabilité. » ●●●



24 mars 2015 • Publinews

UBS repense ses automates d'agence avec Diebold



La banque suisse **UBS AG** s'est alliée à **Diebold** pour concevoir, construire, déployer et maintenir de nouvelles solutions pour accueillir ses clients en agence. Objectif ? **Rendre les transactions bancaires sans espèces faciles et sûres**. Plus de 400 unités seront installées en libre-service à travers le réseau d'UBS, composé de 300 agences en Suisse. ●●●



Assurance Crédit pour les Entreprises



19 mars 2015 • News Assurances Pro

Zplace compare l'assurance-crédit

Zplace est un comparateur d'assurance crédit. Lancée en février, la plateforme se veut le premier site BtoB consacré à l'assurance-crédit.



Les cibles du comparateur sont les TPE et PME qui « *ont peu recours à ces solutions d'assurance crédits* », indique le communiqué de presse.

Zplace présente 7 assureurs-crédits dont : Euler Hermes et Co-face les deux leaders du marché. Les autres sont Atradius, Axa Assurcredit, Cesce, Credendo Group, Groupama.

La plateforme « fournit pour chacune de ces compagnies, une page complète d'information avec l'actionnariat, la notation, le CA ainsi que des liens vers les sites internet et les réseaux sociaux correspondants » et compare les contrats pour les TPE et PME dans le détail ainsi « dans chaque tableau, les entreprises peuvent visualiser les profils, les couvertures, les délais, les frais et options comforts ou couvertures ». ●●●

Digital

SATISFACTION GLOBALE	Banques en ligne*	Banque (tout secteur)
Tout à fait satisfaits (notes 9-10)	48%	25%
Insatisfaits (notes 0-6)	18%	32%
RECOMMANDATION	Banques en ligne*	Banque (tout secteur)
NPS	+28	-10
Promoteurs (notes 9-10)	51%	27%
Détracteurs (notes 0-6)	23%	37%

24 mars 2015 • Finyear

Baromètre de Satisfaction Clients Européen Ipsos - Trusteam Finance.

Les banques en ligne réinventent l'expérience client (Banques online : Boursorama, ING Direct, Fortuneo, e-lcl, Monabanq).

Ces dernières années, le marché a fortement évolué avec l'émergence des banques en ligne, qui s'appuient notamment sur une utilisation réussie du digital. Ces dernières apparaissent plus innovantes et différentes, récoltant, contrairement aux banques traditionnelles, de forts niveaux de satisfaction et de recommandation parmi leurs clients.

La fréquentation des agences est en baisse, même si les **clients restent fortement attachés à leur conseiller de clientèle attiré** et en parallèle, les modes relationnels dématérialisés prennent de plus en plus d'importance, notamment avec une offre mobile de plus en plus complète et qui évite d'avoir à se déplacer en agence.

Toutefois **l'expérience client reste le levier principal de la fidélité**. Les raisons majeures évoquées par les clients dans l'ouverture et fermeture de leurs comptes sont : L'expérience vécue, les frais et les taux (surtout au moment de la fermeture - au-delà du taux en lui-même, la transparence dans la communication de celui-ci est aussi une dimension essentielle), La facilité de tout avoir au même endroit.

Les réseaux bancaires doivent impérativement, pour faire face à ces changements, adapter leurs gammes de produits et services, notamment ceux accessibles à distance. ●●●



19 mars 2015 • Le Journal

Le compte bancaire mérite d'être plus technologique

Selon Hugues Le Bret, président du Comité de surveillance de la Financière des paiements électroniques (FPE), il y a un juste milieu à trouver entre les comptes bancaires traditionnels pas assez en temps réel, et les nouveaux moyens de paiement électroniques trop virtuels.

La tenue de compte n'est plus un métier à valeur bancaire, mais un service technologique. L'ouverture d'un compte (compte Nickel) - numérisation des documents d'identité et constitution électronique du dossier client - se passe en quelques minutes. Les données complémentaires sont saisies de manière ludique sur un écran. Puis, le compte est activé, en temps réel.

L'apport du numérique pour la **conformité**, c'est **l'authentification renforcée des documents d'identité** via la borne. Son algorithme vérifie les caractères et la cohérence des documents, lis la puce RFID d'un passeport biométrique, fait des croisements avec les bases de données de sécurité World-Check. Quant à la **fraude**, les logiciels d'analyse comportementale permettent de vérifier si ce paiement est conforme aux habitudes de ce client. Tout ce qui n'est pas conforme génère une alerte en temps réel. Selon les cas, celle-ci envoie un message au client et/ou bloque immédiatement l'opération. La lutte contre la fraude s'effectue en temps réel, avec le paramétrage de toutes les opérations suspectes en termes de flux, d'occurrence, de montant, de lieux, etc.

La connaissance réelle du client alliée à un service rendu en temps réel - terrain et technologie - sont les deux piliers du système bancaire de demain. ●●●

Paie m e n t s

Découvrez Sogecash Web Mobile

• Retour



26 mars 2015 • Finyea

Société générale lance la validation d'ordres sécurisés sur l'appli Sogecash Web Mobile

Afin de proposer à ses clients Entreprises tant en France qu'à l'international, une solution sécurisée qui réponde à leur besoin de mobilité et de simplicité, Société Générale a créé une application mobile à laquelle est intégrée une solution de sécurité permettant à ses clients de valider leurs ordres de paiements et encaissements en mobilité en toute sécurité sur leur Smartphone et tablette.



« **Secure Access** » est une application logicielle intégrée à l'appli qui permet de s'authentifier et de valider des ordres avec une sécurité renforcée. Le processus de signature sur Smartphone et tablette est donc fluide et simple pour les clients. Les équipes de Cash Management poursuivent leur démarche d'accompagnement des entreprises en leur proposant des solutions innovantes pour simplifier leur quotidien. Le site www.cashmanagement.societegenerale.com, lancé en Septembre 2014 et destiné à fournir aux trésoriers des PME aux très grandes entreprises des informations, des analyses, des études de cas et des vues d'expert, est un témoignage du dynamisme de cette activité. ●●●

26 mars 2015 • assurbanque 2.0

Vers le paiement mobile sans contact via le Cloud

Il s'agit d'une extension de la carte Visa offrant les mêmes garanties et assurances.



Cette solution repose sur la technologie HCE (Host Card Emulation) pour réaliser des paiements mobiles sans contact, dans un environnement nomade. Le dispositif mis en place repose sur l'utilisation d'un alias de numéro de carte adossé à une carte Visa traditionnelle.

Une solution qui permet d'effectuer des paiements aux points de vente (de proximité) sans véhiculer les données de la carte physique.

Pour l'utilisateur, le mode opératoire est simple. Il met son mobile en marche, le pose sur le terminal de paiement sans contact et saisit son code secret dédié à l'utilisation de ce service pour les achats d'un montant supérieur à 20 €. L'historique de ses transactions est disponible dans son application mobile. Cette solution lui permet de paramétrer les différents niveaux de sécurité souhaités (saisie systématique de son code secret, blocage du paiement si le téléphone n'est pas déverrouillé et si l'application de paiement mobile n'est pas ouverte). Basée sur le programme « Visa Cloud-Based Payments » développé par Visa et Worldline, ce dispositif utilise la « tokenisation » avec des données de paiement à usage limité ●●●



24 mars 2015 • assurbanque 2.0

LYRA NETWORK lance PayZen mPOS

Il s'agit d'une nouvelle solution de paiement cross-canal et hybride.



PayZen mPOS est une solution d'encaissement en mobilité au service des commerçants et des e-commerçants. Elle permet de traiter les transactions issues d'une **relation omnicanale**. Elle associe un terminal mobile (Mobile Point Of Sales) et la solution de paiement sécurisée PayZen. Les commerçants transforment ainsi leur smartphone ou tablette en caisse enregistreuse mobile sécurisée.

Par ailleurs, PayZen mPOS s'intègre dans les différents applicatifs métiers du marché (Lyra Network a développé une API permettant d'intégrer sa solution de paiement hybride et mobile avec les applications métiers existantes).

Les avantages pour le commerçant et l'e-commerçant sont multiples : l'ensemble des données liées à l'achat et au paiement

sont centralisées au sein d'un même back-office, ce qui n'est pas le cas avec un terminal de paiement traditionnel. Aussi, quel que soit le canal d'achat (vente en face à face, borne, internet), le commerçant dispose en temps réel de toutes les informations sur ses ventes. ●●●

Réglementaire

27 mars 2015 • assurbanque 2.0

Portabilité en prévoyance : l'IPS tire la sonnette d'alarme

L'Institut de la protection sociale estime que l'article L. 911-8 du code de la Sécurité sociale est incomplet.

Selon cet organisme, la réglementation qui impose la portabilité de la prévoyance au bénéfice des anciens salariés ne règle pas la situation lorsque l'entreprise cesse son activité. Pour l'IPS, cette situation peut avoir des conséquences « très graves en matière de santé » sachant que pour bénéficier du maintien des garanties, celles-ci doivent être en vigueur dans l'entreprise c'est-à-dire que le contrat doit continuer d'exister. Sur cette base, les opérateurs refusent de prendre en compte la portabilité dès lors que l'entreprise a cessé son activité et que le contrat a disparu. « L'extension au 1er juin 2015 de cette règle aux risques lourds exige une évolution urgente » sachant que pour l'heure, cette norme ne concerne que la portabilité des frais de santé. Face à cette situation, l'Institut de la Protection Sociale demande au législateur d'améliorer le dispositif de l'article L. 911-8 du code de la sécurité sociale en l'adaptant aux réalités des assurés confrontés aux cas des entreprises défailtantes. ●●●



25 mars 2015 • Le Journal

AERAS : les assureurs actent le droit à l'oubli sur le cancer

L'association française de l'assurance et la Mutualité Française se félicitent de l'intégration dans la convention AERAS du droit à l'oubli pour les anciens malades du cancer..

Concrètement, pour les contrats d'assurance de prêt, un **droit à l'oubli** sera instauré pour les cancers survenus avant l'âge de 15 ans, 5 ans après la date de fin du protocole thérapeutique ; idem pour toutes les pathologies cancéreuses, 15 ans après la

date de fin du protocole thérapeutique ; une grille de référence a été établie et permet d'assurer au tarif normal des personnes ayant contracté certains cancers, dès lors que la date de fin du protocole thérapeutique a cessé depuis un certain nombre d'années inférieur à 15 ans. ●●●

Rapprochements



19 mars 2015 • Le Journal du Net

Fintech : Boursorama rachète Fiduceo

Objectif de Boursorama : améliorer son service pour ses 609 000 clients.



L'opération porte sur 100% du capital de **Fiduceo**, société spécialisée dans la gestion des finances personnelles en ligne et sera finalisée d'ici avril.

Les technologies fintech de Fiduceo ont été intégrées fin 2014 par **Boursorama** pour proposer à ses clients des fonctionnalités de gestion de leurs finances en ligne quel que soit le terminal, parmi lesquelles l'agrégation de comptes bancaires externes, le coffre-fort numérique et la catégorisation automatique des dépenses. ●●●



23 mars 2015 • L'Agefi

BNP Paribas Cardif veut se renforcer dans sa coentreprise d'assurance vie en Inde

La filiale d'assurance de la banque envisage d'augmenter sa participation dans SBI Life Insurance..



Les parlementaires indiens ont entériné mi-mars une réforme permettant aux investisseurs étrangers de contrôler jusqu'à 49% des compagnies d'assurance locales, contre 26% précédemment. En conséquence, la filiale d'assurance de la banque de la rue d'Antin envisage d'augmenter sa participation dans sa coentreprise d'assurance-vie **SBI Life Insurance**, qu'elle contrôle pour l'instant à 26%. «*Nous confirmons notre intérêt pour augmenter notre participation*», a indiqué à *L'Agefi* une porte-parole de BNP Paribas Cardif. Les modalités de l'opération sont en cours de discussion. L'opération permettrait à BNP Paribas d'augmenter son exposition au prometteur marché indien de l'assurance vie, encore au tout début de son développement. Outre SBI Life Insurance, BNP Paribas est notamment présent en Inde dans le leasing, le financement d'infrastructures, le courtage de produits d'épargne et les crédits immobiliers. ●●●



PRESSE
BNP Paribas Cardif...
contribution aux résultats
2014 de BNP Pa...



PRESSE
BNP Paribas Cardif améliore
l'accès à l'assurance des
personne...



EXPERTISE
Au Brésil, une couverture
simple et rapide contre les
pluies d...



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.