

# Le Bulletin de Veille

19 février 2016

Numéro 236

<b>Insolite</b>	<b>2</b>	<b>Distribution</b>	<b>4</b>
Quand les banques recrutent des agents de la CIA.....	2	La « banque des profs » part à la conquête de tous les fonctionnaires.....	5
<b>Actualités</b>	<b>2</b>	<b>Digital</b>	<b>5</b>
Aux Etats-Unis, les banques moyennes sont devenues les plus rentables.....	2	La stratégie « FinTech » de BBVA évolue.....	5
<b>Le Crédit agricole transforme sa structure capitalistique pour la rendre plus lisible</b> .....	2	Comment Crédit Agricole tire parti de son incubateur parisien Village by CA.....	5
RCI Banque devient RCI Bank and Services .....	2	Une nouvelle application mobile pour la Matmut.....	5
AG2R La Mondiale et Klesia s'engagent pour l'emploi..	3	<b>Paiements</b>	<b>6</b>
CNP Assurances conforté dans sa dynamique de transformation .....	3	Banque Populaire promeut le paiement sans contact ..	6
<b>Offres</b>	<b>3</b>	<b>Réglementaire</b>	<b>6</b>
La Macif dévoile le contrat multisupport Multi Vie .....	3	Immobilier : pourquoi votre banquier va devoir évaluer précisément votre bien ? .....	6
Comment Fluo monétise les carences des assurances de carte bancaire.....	3	<b>Rapprochements</b>	<b>6</b>
Le crédit aux TPE d'iZettle inonde l'Europe .....	4	AXA prend position dans les pays émergents.....	6
Robinhood, la start-up qui attire la génération Y vers la Bourse .....	4		



**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. 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.



## Insolite

18 février 2016 • Start Les Echos

### Quand les banques recrutent des agents de la CIA

Pour surveiller les faits et gestes de leurs traders, une douzaine de grandes banques mondiales ont fait appel... à d'anciens agents secrets !

Sur les 18 derniers mois, révèle Bloomberg, une douzaine de grandes banques mondiales, dont HSBC, **Deutsche Bank** et **JP Morgan**, ont recruté d'anciens espions de la CIA et de la GCHQ, l'agence de renseignement britannique.

Ecoutes téléphoniques, analyse de mails..., tous les moyens sont permis pour repérer un trader malveillant ou simplement maladroit. Pour les banques, il s'agit d'éviter les Kwaku Adoboli, Tom Hayes et autres Jérôme Kerviel. Ainsi, ces anciens agents secrets reconvertis, plutôt habitués à traquer terroristes et criminels, « *scrutent pratiquement tous les aspects de la vie professionnelle des employés, du temps de leurs pauses cigarette jusqu'aux sites Internet qu'ils consultent* », note le média américain.

Il faut dire que l'enjeu est de taille. Depuis la crise de 2008, les 20 plus grosses banques du monde ont accumulé plus de 235 milliards de dollars d'amendes, selon Reuters, la palme revenant à Bank of America. ●●●

## Actualités

14 février 2016 • Les Echos

### Aux Etats-Unis, les banques moyennes sont devenues les plus rentables

Les banques dont les actifs sont compris entre 5 et 50 milliards de dollars affichent des rentabilités et des valorisations supérieures aux grandes banques universelles.

Les analystes de **Keefe Bruyette & Woods** ont identifié une vingtaine d'établissements qui font mieux que le reste de l'industrie en se **concentrant sur une population, une niche ou sur une région particulière**. Parmi celles-ci, la First Republic, qui cible les ménages fortunés des grandes villes de la côte ainsi que les entreprises familiales, la Silicon Valley Bank, qui finance une grande partie des start-up de la côte Ouest, ou encore Bank of The Internet, qui est une banque en ligne.

« Ces banques ont inventé de **nouveaux modèles**, expliquent les analystes de KBW. Elles utilisent beaucoup les **nouvelles technologies**, ont des réseaux légers et leur stratégie n'est pas contrainte par la géographie. ». Plus petites, elles sont souvent **plus proches de leurs clients**. Ces établissements ne sont pas soumis aux ratios de liquidité imposés aux géants de l'industrie

financière. L'épreuve des « stress tests » est aussi nettement moins lourde. Ces banques sont moins volontiers prises pour cible par les politiques et surveillées de façon moins sourcilieuse par les régulateurs. Résultat : ces établissements ont grignoté des parts de marché depuis 2009. ●●●

17 février 2016 • La Tribune

### Le Crédit agricole transforme sa structure capitalistique pour la rendre plus lisible

A la mi-2016, le Crédit agricole procèdera à un reclassement intra-groupe des 25% de participation de CASA - l'entité cotée du groupe - vers les caisses régionales. Une opération de l'ordre de 18,5 milliards d'euros, qui devrait rassurer les investisseurs sur la solvabilité de CASA et rendre l'action plus lisible.



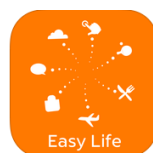
L'opération aura pour vertu non seulement de renforcer la qualité des fonds propres de CASA, mais également son ratio de fonds propres dur, qui atteindra ainsi en pro forma dès janvier 2016 le niveau de 11% que la banque s'était initialement fixé pour la fin de l'année (contre 10,7% au 31 décembre 2015). ●●●



15 février 2016 • pro L'argus

### RCI Banque devient RCI Bank and Services

RCI Banque dévoile sa nouvelle identité commerciale en même temps que ses résultats financiers : un coup d'accélérateur dans le monde du digital.



Nouvelle identité visuelle, nouveau logo, nouveau site Internet ! La banque française spécialisée dans les financements et services automobiles se réincarne au gré des évolutions numériques. Elle a refondé entièrement son site Internet **facilitant ainsi l'accès aux services qu'elle propose**. La captive des marques du groupe Renault met en exergue une **approche centrée sur le client dans son écosystème, avec un accès privilégié et un usage facilité par une lecture numérique plus fluide, à l'appui du concept « EasyLife »**.

« En faisant évoluer son identité, **RCI Bank and Services** exprime l'enracinement des services et de l'innovation dans son ADN », explique Dominique Thormann, son président. Les résultats financiers ont aussi confirmé l'accélération des services mis en place avec une augmentation de 31,5% de 2014 à 2015. ●●●

18 février 2016 • Argus de l'Assurance

## AG2R La Mondiale et Klesia s'engagent pour l'emploi

Les deux groupes de protection sociale AG2R La Mondiale et Klesia, mais aussi l'Ocirp, ont décidé de lancer ensemble un fonds de 210 millions d'euros destiné à financer les PME.

Les groupes de protection sociale **AG2R La Mondiale**, **Klesia** et **l'Ocirp** ont annoncé la création d'un fonds en faveur de l'emploi, intitulé « **PME Emplois Durables** » destinés à différents types d'entreprises, TPE, PME/ETI cotés ou non. Le groupe **Pasteur Mutualité** devrait rapidement les rejoindre.

Concrètement, ce fonds - qui découle de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques du 6 août 2015 - s'adresse à des entreprises qui emploient entre 15 et 500 salariés et réalisent un chiffre d'affaires compris entre 0 et 50 millions d'euros. Centré sur le « made in France », il financera et investira majoritairement dans les entreprises françaises ou produisant essentiellement en France. Au-delà de ces quatre acteurs, le fonds « PME Emplois durables » est ouvert à tout investisseur institutionnel. ●●●

17 février 2016 • Les Echos

## CNP Assurances conforté dans sa dynamique de transformation

Le premier assureur de personnes français a vu son résultat net progresser de 4,7 % l'an dernier, à 1,13 milliard d'euros. Ses marges se sont aussi améliorées.



Dans la continuité de ces bons résultats, CNP Assurances a précisé que les nouveaux contours de ses partenariats avec **BPCE** et **La Banque Postale** doivent également déboucher sur « **une amélioration globale de la rentabilité et du taux de marge sur affaires nouvelles** ».

Ceux-ci se traduiront par « **une évolution du « business mix » vers davantage de prévoyance-protection et moins d'épargne euro** », avec une baisse du chiffre d'affaires en épargne (Natixis Assurances reprenant cette année les affaires nouvelles vendues par les Caisses d'Épargne) et une hausse du chiffre d'affaires en assurance-emprunteur.

L'année 2016 marquera « **les premières réalisations de notre stratégie digitale** », annonce Frédéric Lavenir, directeur général du groupe, avec des investissements qui seront portés à

57 millions d'euros cette année, contre 25 millions en 2015. Le groupe a aussi annoncé le lancement d'un **programme d'excellence opérationnelle** avec l'objectif de réduire la base de coûts en France de 60 millions d'euros en année pleine à l'horizon 2018. « *Cela se fera sans aucun plan social, plan de départ volontaire ou licenciement* », précise Frédéric Lavenir. ●●●

## Offres

17 février 2016 • Assurance & Banque 2.0

### La Macif dévoile le contrat multisupport Multi Vie

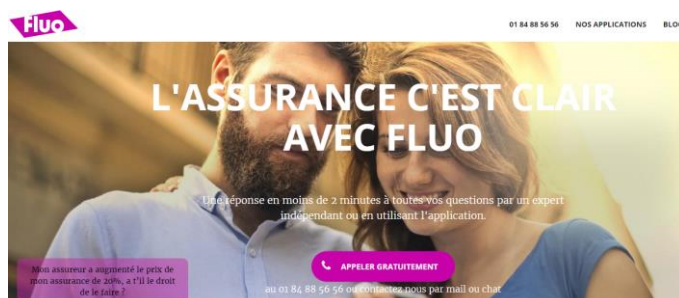
Avec ce contrat, la MSI applique les ficelles de pure players Internet de l'assurance vie qui jouent la carte minimaliste des charges (pas de frais de droit d'entrée et pas de charges sur versements).



A travers Multi Vie, l'assureur propose une nouvelle réponse à ses sociétaires qui souhaitent bénéficier du potentiel de performance des actions. Ce nouveau contrat multisupport répond à différents besoins (améliorer sa retraite, anticiper un imprévu, transmettre un patrimoine, etc.) et offre au souscripteur la possibilité d'ajuster son épargne à tout moment, en fonction de son horizon de placement et de ses objectifs de performance.

Ainsi, à l'heure du digital banalisé, la Macif a décidé d'accompagner ses sociétaires en leur proposant son application mobile leur permettant d'accéder à leurs contrats d'assurance-vie dès courant mars 2016. Un nouvel espace qui offrira de multiples fonctionnalités parmi lesquelles la consultation du montant de l'épargne, la possibilité de réaliser un versement ou un retrait ou encore la modification de ses informations personnelles.

●●●



15 février 2016 • Journal du Net

### Comment Fluo monétise les carences des assurances de carte bancaire

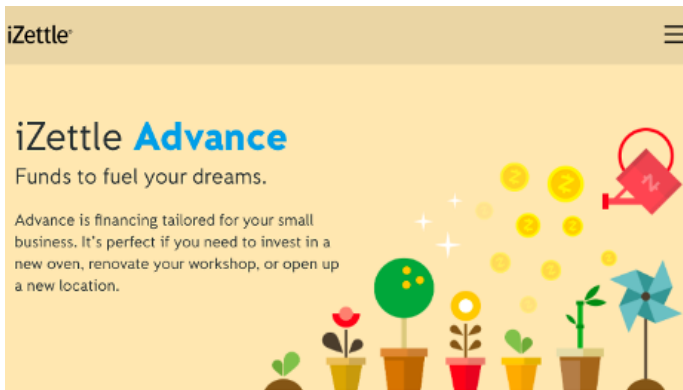
Avec ses applications mobiles, ce « comparateur de valeur » cherche à supplanter les comparateurs de prix.



« Clarifier les règles de l'assurance pour améliorer l'expérience utilisateur », c'est la mission affichée de la start-up Fluo, qui révèle aux particuliers les assurances qu'ils possèdent déjà avec leur carte bancaire, mais qui leur en propose surtout de nouvelles dans le cas où ils ne sont pas bien couverts.

L'utilisateur renseigne sur l'application ses types de cartes bancaires pour découvrir s'il est couvert sur diverses activités. S'il ne l'est pas, il lui suffit de cliquer sur l'onglet « Je m'assure » pour accéder à une offre d'un partenaire. Et même lorsqu'il est assuré, un onglet lui permet de découvrir si une autre assurance serait plus complète que celle de sa carte bancaire. Une dizaine de partenaires proposent leurs produits sur l'application.

Outre l'application BtoC, Fluo propose une solution BtoB en mode SaaS auprès de marchands sur abonnement. Fluo mise sur la fin de la suprématie de comparateurs de prix et le glissement vers des comparateurs de valeurs dans le secteur de la santé. Les nouvelles technologies ouvrent la voie à un nouveau paradigme où la qualité des offres est plus facilement comparée, décortiquée et révélée au grand public. Reste que ces business models n'ont pas encore fait leurs preuves. ●●●



17 février 2016 • C'est pas mon idée

## Le crédit aux TPE d'iZettle inonde l'Europe

Après ses débuts en Allemagne et au Royaume-Uni, iZettle propose maintenant une solution de crédit à ses clients dans tous les pays européens dans lesquels elle est présente, dont la France.



Son approche, en accord avec sa parfaite connaissance des flux financiers de ses clients, est de proposer une avance de trésorerie parfaitement ajustée à leur capacité d'emprunt. En ajoutant un processus de mise en place simple et rapide ainsi que des mécanismes de remboursement transparents et adaptatifs (prélèvement direct sur les recettes, modulé en fonction des évolutions du chiffre d'affaires) iZettle devient incomparable.

iZettle se positionne ainsi sur un créneau plus ou moins délaissé par les banques, et introduit une brèche supplémentaire dans l'un des principaux métiers historiques de la banque – le crédit aux PME –, aux côtés des plates-formes de crowdlending et, surtout, des géants du commerce en ligne (Amazon en tête). Comme eux, iZettle, profite de la connaissance de ses clients et exploite les opportunités que procurent les nouvelles techniques d'analyse de données pour s'imposer comme partenaire incontournable lorsque survient le besoin de financement. ●●●



18 février 2016 • Les Echos

## Robinhood, la start-up qui attire la génération Y vers la Bourse

L'application sur mobile permet d'acheter et de vendre des actions sans frais de courtage aux Etats-Unis.

Accessible uniquement sur téléphone mobile, l'application cible les jeunes adultes pour qui l'investissement en Bourse représente un « processus laborieux et coûteux », explique Jack Randall, son directeur de la communication. « Robinhood fait partie de cette nouvelle génération de services financiers qui démocratisent l'accès au marché pour les particuliers », explique Matthieu Soulé, analyste pour l'Atelier BNP Paribas à San Francisco et spécialiste des Fintech.

La société compte monétiser ses services en prélevant des intérêts à la fois sur les dépôts non investis « dormant » sur les comptes et sur les achats sur marge, un service permettant d'emprunter auprès de Robinhood pour investir en Bourse, et qui devrait être lancé dans le courant de l'année. ●●●

## Distribution



15 février 2016 • La Tribune

## La « banque des profs » part à la conquête de tous les fonctionnaires

La Casden Banque Populaire, jusqu'alors spécialisée sur les enseignants, entend élargir sa clientèle à l'ensemble de la fonction publique. La banque espère doubler son taux de pénétration sur ce marché, actuellement de 8%, d'ici une dizaine d'années.



Un mouvement déjà enclenché par « d'autres acteurs historiques de l'éducation nationale, comme la Maif (Mutuelle d'assurance des instituteurs de France) » Selon Sylvie Garcelon, directeur général de la Casden Banque Populaire, ce n'est qu'à « long terme que cette diversification aura un impact positif sur le PNB et le résultat net de la banque ». A court terme, cette tentative de conquête de tous les fonctionnaires nécessitera un investissement « de plusieurs millions d'euros par an ».

La Casden veut donc concurrencer la Banque Française Mutualiste. La fonction publique, conjoints et retraités compris, c'est 10 millions de personnes, contre 3 millions pour le seul personnel de l'éducation nationale. ●●●

La Casden veut donc concurrencer la Banque Française Mutualiste. La fonction publique, conjoints et retraités compris, c'est 10 millions de personnes, contre 3 millions pour le seul personnel de l'éducation nationale. ●●●

## Digital



13 février 2016 • C'est pas mon idée

## La stratégie « FinTech » de BBVA évolue

BBVA vient d'annoncer une réorientation subtile de sa stratégie : ses investissements seront désormais pilotés par une nouvelle entité – Propel Venture Partners – dont elle n'est que « simple » partenaire.

Le groupe espagnol plus que jamais engagé dans sa volonté de participer à l'écosystème de startups de la finance, injecte ainsi 150 millions de dollars supplémentaires dans Propel Venture Partners

Les objectifs pour BBVA restent inchangés : détecter et accompagner les acteurs les plus prometteurs dans les paiements, le crédit, l'assurance, la gestion de patrimoine..., et accélérer sa

propre transformation digitale, en s'appuyant sur les innovations des jeunes pousses. Pour l'instant, seule partenaire de Propel Venture Partners, le nouveau fonds représente une certaine garantie d'indépendance pour séduire des startups. L'initiative de BBVA constitue donc, en réalité, une condition essentielle de succès de sa politique d'investissement... ●●●

17 février 2016 • L'Usine digitale

## Comment Crédit Agricole tire parti de son incubateur parisien Village by CA

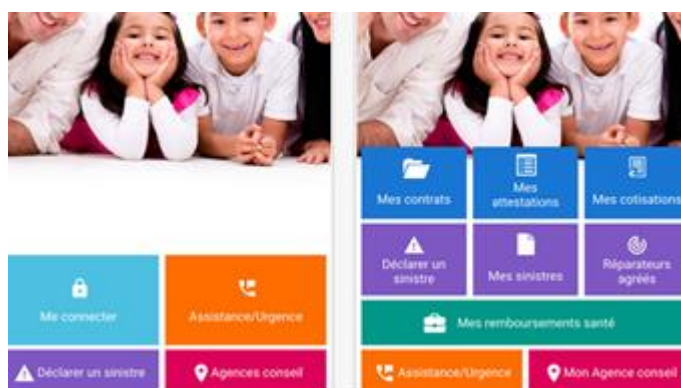
La banque pioche en effet dans cet espace d'innovation généraliste pour opérer la transformation digitale de tous ses métiers, comme la communication ou les RH.



Le Crédit Agricole a déjà fait son marché parmi les jeunes pousses qu'il héberge : 30% d'entre elles ont tissé des partenariats avec l'une des entités du groupe. Videotelling s'est vu confié une partie de sa communication interne et externe.

La banque travaille avec Coxibiz pour faire évoluer ses méthodes de recrutement. Elle a également eu recours aux services de Mobile Spot. Cette start-up développe des applications de géolocalisation fonctionnant à l'intérieur des bâtiments, pour se repérer dans ce grand espace et minuter le temps pour arriver dans une salle de réunion. « Cela permet de limiter les retards ! ».

Ce premier Village by CA, qui a été lancé à Paris, inspire les branches locales du groupe. Tous « les étages » de la banque pourront ainsi repérer des innovations intéressantes, pourquoi pas les tester, et si elles fonctionnent les faire remonter à la tête de l'entreprise. ●●●



15 février 2016 • L'Argus de l'Assurance

## Une nouvelle application mobile pour la Matmut

Après avoir diffusé son service d'assistance sur l'Apple Watch, la Matmut a repensé l'application mobile offerte à ses 3 millions de sociétaires.



Son objectif est de **simplifier l'assurance au quotidien**, d'utiliser toutes les nouvelles possibilités des outils numériques pour renforcer la **satisfaction de ses assurés**. Cette nouvelle application mobile « Ma Matmut » disponible 24 h/24, 7 j/7, offre une assurance à portée de pouce, via l'espace personnel du sociétaire.

Aux fonctionnalités, consulter et gérer les contrats d'assurance, consulter les remboursements santé, contacter la Matmut, s'ajouteront de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux contenus pour **offrir au sociétaire un parcours fluide**, au travers des applicatifs e-constat auto, e-déclaration Matmut et Assistance Matmut ●●●

## Paie ments

DÉFI N°1 « LA RAPIDITÉ »  
Serez-vous assez rapide pour payer ?

DÉFI N°2 « LE CONFORT »  
Saufez-vous arriver jusqu'au distributeur ?

DÉFI N°3 « LA SÉCURITÉ »  
Saurez-vous dire si vous pouvez « payer sans contact » ?

DÉFI N°4 « LA LÉGÈRETÉ »  
Saurez-vous voyager léger avec le paiement sans contact ?

POSSIBLE  
PAS POSSIBLE

17 février 2016 • Assurance & Banque 2.0

### Banque Populaire promeut le paiement sans contact

La banque propose à ses clients de jouer à 4 mini-jeux en ligne, reproduisant des quelques scènes du quotidien.



Pour rassurer et convaincre ses clients, la Banque populaire a misé sur un défi ludique. « **Les Défis du Sans Contact** » devrait permettre aux clients de découvrir que le paiement sans contact est rapide, confortable, sécuritaire et léger. Les clients qui auront participé aux quatre défis pourront espérer être tirés au sort pour gagner des objets connectés.

Cette opération intervient à une période où le paiement sans contact affiche des signes encourageants. **Selon le GIE Cartes Bancaires, les transactions à travers cette approche ont franchi la barre symbolique du million d'opérations en décembre 2015**. Pour autant, l'un des plus gros challenges des banques est de rassurer et de convaincre leurs clients d'adopter ce mode de paiement. ●●●

## Réglementaire

16 février 2016 • CBanque

### Immobilier : pourquoi votre banquier va devoir évaluer précisément votre bien ?

La France, comme les autres pays de l'Union européenne doit transposer, d'ici le 21 mars prochain, la directive européenne sur le crédit hypothécaire.

L'ambition de cette directive est de créer un marché commun du crédit immobilier et de mettre en place les conditions d'une meilleure information et protection des consommateurs.

C'est ainsi que les banques prêteuses devront s'adresser à un expert immobilier reconnu pour faire évaluer la valeur hypothécaire du bien d'habitation concernés par le crédit. Cette évaluation permettra aux organismes financiers de réduire au maximum leur risque, et de délivrer une information plus transparente au consommateur.

**En France cette nouvelle réglementation entrera en vigueur pour tous les prêts contractés à compter du 1er juillet 2016**. Certaines pratiques publicitaires vantant l'octroi de crédits immobiliers sur smartphone avec accord de principe immédiat, ne seront donc plus possibles. ●●●

## Rapprochements

12 février 2016 • Jeune Afrique

### AXA prend position dans les pays émergents

AXA dispose désormais de 46% de **MicroEnsure**, structure britannique spécialisée dans la micro-assurance, qui compte 20 millions de clients dans 17 pays en Asie et en Afrique.



AXA indique que **MicroEnsure va devenir sa plateforme privilégiée pour développer son offre de produits de micro-assurance à destination des consommateurs de ces pays émergents**.

MicroEnsure travaille en partenariat avec des banques et des opérateurs de téléphonie et propose des solutions principalement sur les terminaux mobiles. Ainsi, AXA compte accéder à des populations encore réticentes (comme la classe moyenne émergente) aux produits d'assurance et les familiariser à ses offres. « **En ciblant cette classe moyenne émergente mais insuffisamment protégée, l'industrie de la micro-assurance a connu une croissance très rapide au cours des dernières années** », note l'assureur français. Il ajoute : « *On estime que ce groupe représente 3 à 4 milliards de personnes ayant besoin d'une assurance, soit un marché de 30 à 50 milliards de dollars en termes de primes d'assurance* ». ●●●