

# Le Bulletin de Veille

29 janvier 2015

Numéro 233

## Insolite 2

Athis : le lycée Saint-Charles s'offre une banque pédagogique..... 2

## Actualités 2

S&P - Grandes banques françaises en 2016 ..... 2

La part des ménages détenant un crédit reste au plus bas ..... 2

La Russie crée une banque postale ..... 2

La Macif vise une transformation en profondeur de son organisation..... 2

La Banque Populaire Atlantique se frotte aux start-up nantaises ..... 3

Boursorama Banque : un nouvel espace client très design ! ..... 3

## Offres 3

Allianz France lance une micro-assurance automobile avec l'Adie. .... 3

Mondial Assistance lance une « garantie d'usage »..... 3

Thélem assurances lance Autonéo2..... 4

Axa Banque lance un compte gratuit pour les autoentrepreneurs. .... 4

## Digital 4

Worldline annonce une nouvelle solution de signature électronique..... 4

Crédit Agricole Sud Rhône Alpes : une appli mobile connectée à la CB..... 4

Swissquote première banque suisse à lancer une app pour l'Apple TV ..... 5

Lancement du premier conseiller robot pour la prévoyance professionnelle..... 5

Clink veut conquérir les épargnants passifs..... 5

## Paiements 5

Samsung Pay arrive en Europe par l'Espagne. .... 5

Ford crée son porte-monnaie virtuel..... 6

Le paiement sans contact a pris de la vitesse en France l'an dernier..... 6

## Réglementaire 6

Un guichet pour les néo-banques anglaises. .... 6

## Rapprochements 6

Amaguiz et OuiHop' unissent leurs forces. .... 6



**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



25 janvier 2016 • Le Parisien

### Athis : le lycée Saint-Charles s'offre une banque pédagogique

Dans l'enceinte du lycée Saint-Charles à Athis, une agence bancaire école a été inaugurée afin de réaliser des simulations pour les élèves en BTS banque

Ainsi, dans une des salles du bâtiment des BTS, a été aménagée une agence bancaire « **avec un pôle d'accueil, une zone d'attente, un bureau conseiller et un bureau direction** », décrit Jean-Christophe Bonnal, professeur d'économie et gestion. Quelques pas plus loin « **un call center avec des téléphones, des ordinateurs et bientôt des tablettes** ». Dans cette pièce, les élèves doivent ainsi se mettre en situation et endossent le costume de leur futur métier. (Cette même mise en situation est présente au Lycée Loth avec des meubles financés par l'agence pontivienne du **Crédit Agricole** – cf. **BdV n°231**). ●●●

## Actualités

26 janvier 2016 • Finyear

### S&P - Grandes banques françaises en 2016

En 2016, le contexte devrait conduire les grandes banques françaises à poursuivre les ajustements de coûts et d'activités visant à améliorer leur efficacité et leur capacité de résistance.



Les grandes banques françaises restent **solides** et continueront de renforcer certains facteurs de robustesse malgré le risque d'une légère détérioration de la qualité de crédit des actifs. Ces dernières devraient toutefois maîtriser leurs risques en 2016, partant également globalement d'un niveau bas du coût du risque en 2015.

Leur **rentabilité** restera **sous pression**, sous l'effet de **contraintes réglementaires**, de la **faiblesse des taux** ainsi qu'en raison des **investissements nécessaires au maintien d'une capacité d'innovation sur le long terme**. ●●●

28 janvier 2016 • Les Echos

### La part des ménages détenant un crédit reste au plus bas

Le taux d'endettement des ménages reste en eaux basses, selon l'Observatoire du Crédit des Ménages (OCM). Les chiffres de 2015 ont été sauvés par la bonne tenue du « crédit conso ».

Les encours de crédit continuent de progresser, comme l'indiquent les mesures de la **Banque de France**. Mais dans le même temps, la part de ménages endettés fait du surplace, rapporte l'**OCM** de la Fédération bancaire française. Selon ce baromètre **46,5% des ménages** français détenaient en 2015 un crédit (**52,6% en 2008**), niveau identique à celui de 2014, niveau le plus bas depuis la création de l'OCM en 1989.

Cette stagnation du taux de détention s'explique par une légère augmentation du recours au crédit à la consommation qui vient compenser une baisse du crédit à l'habitat ●●●

28 janvier 2016 • Le Matin

### La Russie crée une banque postale

La **Poste russe** et la **banque publique VTB** ont officialisé jeudi la création de la **Banque postale**, qui cible les retraités des provinces russes, encore souvent à l'écart du système bancaire, et qui devra contribuer à moderniser l'immense réseau postal russe.

Voulue de longue date par les autorités, la Banque postale vise l'ouverture de guichets dans **15.000 bureaux de poste** dans les trois ans à venir afin d'offrir une proximité. A terme, les autorités ont indiqué vouloir utiliser les bénéfices pour financer la modernisation de la Poste, souvent critiquée comme un mastodonte bureaucratique qui ne s'est pas adapté à la croissance du commerce en ligne. ●●●

27 janvier 2016 • L'Agefi

### La Macif vise une transformation en profondeur de son organisation

La mutuelle a détaillé son plan 2016-2020. Refonte de la gouvernance et repositionnement tarifaire figurent au rang des initiatives.



En point de mire, la **Macif** vise d'ici à 2020 une base de 5,5 millions de sociétaires et une capacité bénéficiaire de l'ordre de 150 millions d'euros par an.

Au cœur de cette feuille de route figure l'ambition de revenir aux fondamentaux. Pour atteindre cet objectif,

la compagnie va **simplifier ses offres, travailler sur ses coûts et remanier son réseau de 500 agences** Dans le même temps, la Macif, recentrée autour de **trois pôles métiers**, veut se relancer sur le numérique en prônant « **l'omnicanalité** » et **l'automatisation des démarches**.

Le modèle organisationnel sera revu : les onze entités régionales, vont laisser place à 13 régions politiques et 5 grandes régions techniques. L'activité IARD va être industrialisée afin d'arriver à une **exploitation informatique unique en 2020 et à un pilotage national des flux**. ●●●



22 janvier 2016 • L'Usine Digitale

## La Banque Populaire Atlantique se frotte aux start-up nantaises

Ouvert en septembre 2015, le Startup Palace à Nantes accueille des start-up, mais aussi les équipes innovations de grands groupes dans trois bureaux dédiés, afin de favoriser leurs collaborations



L'espace héberge depuis deux mois sept salariés issus du pôle marketing de **la Banque Populaire Atlantique et d'i-BP**, la filiale informatique du groupe bancaire. L'équipe vient une à deux journées par semaine, en mode incubation, pour participer à des workshops, des ateliers de création et de développement. Via cette immersion à durée indéterminée au **Startup Palace**, la Banque Populaire Atlantique entend bousculer ses habitudes et aller plus vite.

En intégrant le Startup Palace, la Banque Populaire découvre finalement davantage les nouvelles logiques entrepreneuriales et les modèles économiques innovants qu'elle ne vend ses services à ses colocataires. ●●●



28 janvier 2016 • France Transactions

## Boursorama Banque : un nouvel espace client très design !

La banque en ligne, dont le credo est la banque du futur dans ses publicités, tente donc de montrer la voie en adaptant son espace client.



Le style choisi est celui à la mode (synthétique, visuel, fil d'actualités, résolument jeune), en **mode responsive**, adaptable sur les écrans. **Agréable à l'œil**, la notion de tableau de bord a été choisie, avec l'affichage du solde des comptes sous formes de compte-tours de voitures. L'espace de connexion met d'ailleurs en arrière-plan une route, indiquant clairement la volonté de la banque de montrer la voie, ou de poursuivre son aventure de vente de voitures en ligne ?

Comme toujours, pour ne prendre de risque de trop modifier les habitudes de ses clients, **Boursorama banque** propose donc les deux versions de l'espace client. Les clients peuvent donc tester la nouvelle interface et revenir encore pour le moment à l'ancienne, le temps de s'habituer. ●●●

## Offres

25 janvier 2016 • L'Argus de l'assurance

### Allianz France lance une micro-assurance automobile avec l'Adie.

Le partenariat signé entre Allianz France et l'Adie, association spécialisée dans le micro-crédit, vise à proposer une solution d'assurance automobile aux personnes confrontées à des problèmes de mobilité dans leur vie professionnelle



L'offre conçue par les équipes de l'assureur et gérée par sa filiale de courtage, **Carène Assurances**, comprend **quatre formules** et repose sur des critères **de tarification simples** : puissance fiscale du véhicule, bonus, antériorité d'assurance et existence ou non de sinistres.

La commercialisation de cette micro-assurance débutera en mars 2016 par une phase de test dans trois régions et sera déployée au niveau national au courant du second semestre. Un programme de formation est prévu pour les conseillers de l'Adie. ●●●

22 janvier 2016 • L'Argus de l'assurance

### Mondial Assistance lance une « garantie d'usage »

La filiale d'Allianz Global Assistance propose aux constructeurs et aux distributeurs de produits blanc-brungris-nomade une « garantie d'usage ». Mondial Assistance entend ainsi prendre intégralement en charge le

SAV de téléphones mobiles ou d'appareils électroménagers.



Selon Mondial Assistance, en **externalisant la gestion de leur SAV**, les fabricants et revendeurs y gagneraient en service, en temps et en argent. Par ailleurs, dans un contexte de concurrence accrue entre les distributeurs, le service devient essentiel pour fidéliser les clients, ainsi grâce à l'expertise de la relation client, la filiale d'Allianz Global Assistance permettra aux distributeurs de se décharger de leur SAV en les aidant à construire une politique globale de services. ●●●

### Devis assurance auto en ligne

Avec notre assurance auto, la bonne conduite et la fidélité sont récompensés. Profitez-en : testez notre tarif dès maintenant !

#### Tarif Express



Simple, rapide et efficace. Un tarif disponible **en moins d'une minute !**

#### Devis personnalisé



Une proposition adaptée à vos besoins. Vous pouvez même **souscrire en ligne !**

25 janvier 2016 • Assurance & Banque 2.0

### Thélem assurances lance Autonéo2

A travers ce lancement, se confie une stratégie bien précise : la volonté de l'assureur d'engranger de nouveaux clients et de mettre en avant le multi-équipement. Enfin, Autonéo2 propose quatre formules de garanties et d'avantages fidélité.



Disponible à la souscription depuis le 7 décembre, Autonéo2 est **modulaire et récompense la fidélité clients**. Pour son lancement, **Thélem** a déployé une campagne commerciale dynamique. L'assureur totalise sur le segment de l'auto **345 000 contrats**, soit près de **41% de son chiffre d'affaires**. ●●●

27 janvier 2016 • L'Express

### Axa Banque lance un compte gratuit pour les autoentrepreneurs.

**Un compte en banque obligatoire pour exercer en autoentrepreneur** : la mesure est passée inaperçue, mais elle entraîne de sacrés bouleversements pour les intéressés. Et, par ricochet, représente une opportunité de captation d'une nouvelle clientèle pour les établissements bancaires.



**SOON**, l'offre mobile d'**Axa Banque** a souhaité répondre aux besoins principaux de cette clientèle (1,1 million dont plus de 650,000 actifs). L'offre est basique mais gratuite. **Outre le compte sont mis à disposition du titulaire une carte Visa Classic pour des retraits et des paiements, et via le web, un outil de gestion de projets et de budgets : agenda, planning, recettes et dépenses.**

Soon et Axa Banque affichent des **ambitions mesurées** sur cette clientèle, en captant quelques milliers de clients cette année. A terme, l'offre pourrait s'enrichir, sans pour autant créer de doublons ou services déjà proposés par d'autres partenaires, tel que, un service d'assistance juridique ou administratif proposé par la Fédération des autoentrepreneurs. ●●●

## Digital

26 janvier 2016 • News Banques

### Worldline annonce une nouvelle solution de signature électronique

Worldline propose un nouveau service innovant de signature électronique en conformité avec le nouveau règlement européen sur les services numériques de confiance (eIDAS – electronic IDentification and Authentication Services).



**Un mode local et un mode centralisé sont proposés pour la signature qualifiée des personnes physiques et morales.** Ces solutions sont ouvertes et peuvent être intégrées avec d'autres offres proposées par Worldline afin **d'apporter un service de bout en bout aux clients**. ●●●

26 janvier 2016 • Assurance & Banque 2.0

### Crédit Agricole Sud Rhône Alpes : une appli mobile connectée à la CB

Cette entité régionale de la banque verte lance l'application Carte connectée disponible sur l'Apple Store et sur Google Play.



**Carte Connectée** se veut simple et pratique. Elle offre la possibilité à ses utilisateurs de visualiser, en un coup d'œil, les **dépenses réalisées avec leur carte bancaire par catégorie et commerçant**. Tous les achats sont classés automatiquement.

En complément, l'application propose des **éléments de personnalisation** : choix de l'intitulé de la carte bancaire, définition du



montant mensuel de dépenses cartes que l'utilisateur ne souhaite pas dépasser ; il est automatiquement alerté quand il l'atteint ●●●



28 janvier 2016 • Agefi.com

## Swissquote première banque suisse à lancer une app pour l'Apple TV

L'application permet de suivre l'actualité financière en continu sur sa télévision. Elle affiche les indices clés, les principales paires de devises et les dernières informations économiques.



Téléchargeable gratuitement par les détenteurs d'une Apple TV deuxième génération, elle permet d'avoir une vue d'ensemble des principales places boursières dans le monde.

Contrairement aux autres applications **Swissquote**, celle pour l'Apple TV est avant tout **destinée à fonctionner en arrière-plan, pour garder un aperçu tout en travaillant par exemple.**

L'application s'aligne avec la volonté de la banque de développer son offre digitale, en travaillant principalement sur le design et l'interactivité, deux aspects majeurs pour la télévision connectée. ●●●

28 janvier 2016 • Le Temps

## Lancement du premier conseiller robot pour la prévoyance professionnelle

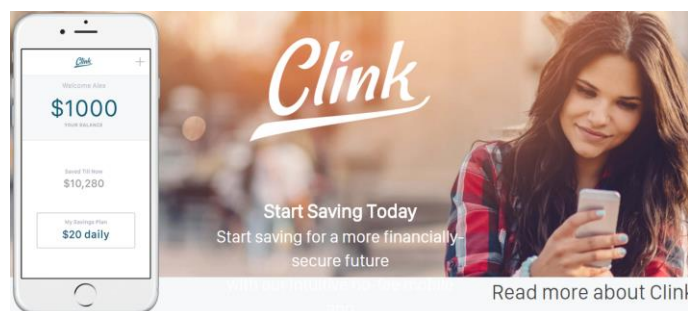
Betterment, l'un des pionniers des services financiers automatisés, basé à New York, gère déjà 3,2 milliards de dollars d'actifs. Il lance maintenant une plateforme destinée aux caisses de pension.



**Betterment** s'attaque au segment de marché de la prévoyance professionnelle américaine. Un marché énorme puisqu'il dépasse 4 300 milliards de dollars en 2014.

Sa plateforme appelée « **Betterment for Business** » a pour objectif de répondre aux besoins personnalisés des participants. « *L'époque de l'épargne retraite chère, impersonnelle, incontrôlée, arrive à son terme* », écrit la société.

L'offre du robot pour la retraite ressemble beaucoup à son service pour le conseil en placement. La priorité est accordée à la modestie des coûts. ●●●



25 janvier 2016 • c'est pas mon idée

## Clink veut conquérir les épargnants passifs

La population que cible la startup est terriblement séduisante : qualifiés d'**épargnants passifs**, ce sont les innombrables personnes qui ne sont pas particulièrement prompts à mettre de l'argent de côté.



L'originalité qu'introduit **Clink** réside d'abord dans l'**automatisation de l'épargne associée à ce socle**. L'utilisateur va en effet pouvoir connecter son compte courant et décider d'allouer automatiquement une somme donnée à intervalles réguliers (à partir de 1 dollar 2 fois par semaine). Dans un registre plus subtil, il lui est également proposé de **connecter sa carte de crédit, sur laquelle il va alors définir un pourcentage de ses dépenses de restaurant ou de ses achats en ligne qui sera prélevé et investi pour lui.**

L'idée qui prévaut ici est en effet plutôt de laisser le contrôle total au client des sommes qu'il investit, mais en lui demandant une seule fois – ou à sa convenance, ultérieurement – de définir sa stratégie. ●●●

## Paie m e n t s

24 janvier 2016 • Les Echos

### Samsung Pay arrive en Europe par l'Espagne.

CaixaBank offrira le service de paiement par mobile à ses clients dans les prochains mois. Samsung Pay reprend ainsi la tête sur le Vieux Continent, face à Apple Pay qui n'est présent qu'au Royaume Uni.



L'accord annoncé par **CaixaBank** pour distribuer **Samsung Pay** confirme la percée du groupe bancaire dans les activités digitales, quelques jours après le lancement de sa filiale mobile **ImaginBank**.

Sécurisé par la fonction de reconnaissance de l'empreinte digitale de l'utilisateur et par un système de cryptage des données bancaires (« tokenisation »), Samsung Pay sera compatible avec tous les terminaux de paiement dotés de l'option sans contact, c'est à dire qu'il pourra fonctionner dans 70% des commerces de la péninsule ibérique. Un code pin devra néanmoins être composé pour tous les paiements supérieurs à 20 euros. ●●●



24 janvier 2016 • c'est pas mon idée

## Ford crée son porte-monnaie virtuel

Quand il est question de créer une nouvelle expérience, centrée sur le client, Ford en arrive à empiéter toujours un peu plus sur le territoire des institutions financières, créant maintenant son propre porte-monnaie virtuel, FordPay.



Après ses premiers pas au cœur de l'économie du partage, avec son offre de financement dédiée, le prochain lancement de **FordPass** représente une étape supplémentaire dans la prise en compte des attentes des individus.

Fondée sur une logique de redéfinition de la relation entre constructeur et consommateur, FordPass se présente comme une plate-forme – ouverte à tous, propriétaires de voitures de la marque ou pas – proposant des services pratiques aux automobilistes (réservation de parking, auto-partage). Le porte-monnaie virtuel FordPay, permet le paiement de ces services, en rendant les transactions totalement transparentes pour l'utilisateur. ●●●

28 janvier 2016 • L'Agefi

## Le paiement sans contact a pris de la vitesse en France l'an dernier.

Chez Visa Europe, le nombre de transactions a été multiplié par plus de six entre 2014 et 2015. D'ici à 2020, tous les équipements seront compatibles

**Visa Europe** explore tous azimuts l'univers du sans-contact et du paiement dématérialisé. Il expérimente avec quatre banques françaises (**BNP Paribas**, **Société Générale**, **BPCE** et la

**Banque Postale**) le paiement mobile via le cloud qui repose sur la technologie HCE (host card emulation) et un dispositif de « tokenisation » (données de paiement à usage limité). Il collabore également avec **Apple** et **Samsung** pour leurs services de paiement, ainsi qu'avec Orange pour son offre « sim-centric » **Orange Cash**. ●●●

## Réglementaire

28 janvier 2016 • Finyear

### Un guichet pour les néo-banques anglaises.

Désormais, les candidats à la création d'un établissement disposent d'un point de contact dédié, mis en place sous l'égide de la Banque d'Angleterre et de ses instances réglementaires.



La « **New Bank Start-Up Unit** » représente la suite logique d'un mouvement engagé depuis 2013. Ainsi, après l'instauration d'un cadre réglementaire adapté au contexte spécifique des jeunes pousses du secteur financier, il s'agit maintenant d'offrir aux entrepreneurs **un dispositif d'accompagnement opérationnel**.

En pratique, un ensemble d'outils est mis à disposition : une assistance téléphonique et un accès à une équipe spécialisée de superviseurs détachés de la **PRA** (« Prudential Regulation Authority ») et de la **FCA** (« Financial Conduct Authority »), la diffusion régulière de l'actualité réglementaire, des invitations à des séminaires d'information et autres rencontres professionnelles, des revues de capital et de liquidité... ●●●

## Rapprochements

22 janvier 2016 • Assurance & Banque 2.0

### Amaguz et OuiHop' unissent leurs forces.

**OuiHop'** a développé une application mobile de transport local participatif s'appuyant sur le **concept de l'autostop connecté**.



L'utilisation de l'app **OuiHop'** rapporte des **Hopiz** convertibles en cadeaux par exemple 2 mois gratuits offerts par **Amaguz** pour les conducteurs qui souhaitent souscrire une assurance auto.

A travers cette opération, l'assureur en ligne poursuit sa stratégie de développement de services et des **offres autour de la mobilité** et de la **voiture connectée**. L'application mobile proposée par son partenaire facilite sa relation avec ses clients (déclaration de sinistre en ligne, suivi des kilomètres, une réponse directe avec un conseiller...). ●●●