

Le Bulletin de Veille

04 novembre 2016

Numéro 266

Insolite	2	Distribution	4
Un « cadenas putois » contre les vols de vélos	2	Relation client : et si l'innovation consistait dans la maîtrise des fondamentaux ?	4
Actualités	2	Digital	4
80% des Français satisfaits de leurs contrats d'assurance	2	Le CIC revoit son site et son espace client	4
Ces 41 banques qui font encore payer leur espace client en ligne.	2	Complémentaire santé : Un nouvel assureur est né.....	5
Les néo-banques sont-elles rentables ?	2	Paiements	5
Offres	3	Seuls 6% des Français choisissent le chèque pour payer5	
April Entreprise lance Credit Management April.	3	Réglementaire	5
Crowdfunding : Edukys mise sur le prêt étudiant	3	Clauses de désignation : Les réactions du secteur.....	5
Macif : Bleu Anis s'enrichit de la remise de chèque numérique et du paiement sans contact	4	Crowdfunding : les nouveaux plafonds d'investissement en vigueur	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. 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.



Insolite



26 octobre 2016 • Le Dauphine.com

Un « cadenas putois » contre les vols de vélos

Voici une idée originale pour lutter contre le vol de bicyclette. Les Américains Daniel Idzkowski et Yves Perrenoud ont créé un cadenas d'un genre nouveau.

Baptisé SkunkLock, cet antivol contient trois types de gaz nauséabonds qui sont expulsés dès lors que l'on essaye de le scier. Et cela est très puissant puisque 99% des personnes qui s'y confrontent vomissent quasi-instantanément.

Dans le cas où le voleur parviendrait à s'enfuir, les deux inventeurs ont trouvé la parade : « *Notre formule infecte les vêtements et toute protection portée par le voleur de manière irréversible* », explique Daniel Idzkowski au Guardian. Des preuves olfactives qui pourraient faciliter le travail des enquêteurs.

Financé via une plateforme collaborative, le « cadenas putois » devrait être disponible d'ici l'été prochain. ●●●

Actualités

3 novembre 2016 • News Assurances Pro

80% des Français satisfaits de leurs contrats d'assurance

Les canaux traditionnels restent privilégiés dans le cadre de la relation client.

Selon un sondage **Affinion**, 80% des Français se déclarent satisfaits de leurs contrats d'assurance et seuls 12% indiquent leur intention de résilier certains de leur contrat. 37% des candidats au départ sautent le pas après une hausse tarifaire. La stratégie de communication sur la politique tarifaire 2017 promet donc d'être déterminante.

Cette étude révèle par ailleurs que les efforts menés par le secteur pour multi-équiper les clients devront être poursuivis. 43% des personnes interrogées affirment ainsi avoir regroupé tous leurs contrats chez un seul et même assureur. Les 57% restants les ont disséminés chez plusieurs acteurs de la place.

Alors que les investissements des assureurs se portent sur la digitalisation, il ressort que le moyen privilégié des Français pour échanger avec leur assureur demeure le téléphone (41%).

●●●

3 novembre 2016 • cBanque

Ces 41 banques qui font encore payer leur espace client en ligne.

Internet est devenu, et de très loin, le premier canal relationnel entre les banques et leurs clients. Pourtant, certaines banques (près de 30%) continuent à facturer l'accès aux espaces clients en ligne

Selon l'enquête publiée en septembre par le cabinet Deloitte 77% des clients utilisent le site web pour consulter leurs comptes et 72% pour réaliser des opérations simples. « L'abonnement permettant de gérer ses comptes sur internet » est généralement inclus dans les forfaits de compte qui équipent une majorité de clients sauf pour 41 établissements.

Qui sont-ils ? Trois enseignes d'envergure nationale figurent dans la liste : le **CIC**, le **Crédit Coopératif** et la **Banque privée européenne** et des enseignes des groupes **Crédit du Nord**, **Crédit Mutuel** (15), **Banque Populaire** (11) et **Crédit Agricole** (3). A noter, le cas particulier du **Crédit Mutuel Maine-Anjou Basse Normandie** : il est en effet le dernier à facturer l'accès à la banque en ligne à la connexion : 0,50 euros à chaque consultation, après 2 connexions gratuites par mois. Comme au bon vieux temps du Minitel.

Chaque année, le nombre d'enseignes françaises passant à la gratuité progresse : elles étaient 79 en 2014 et vont passer la centaine en 2017, selon le comparatif **cBanque**. ●●●

26 octobre 2016 • Journal du Net

Les néo-banques sont-elles rentables ?

Le business model sur lesquelles se construisent les start-up bancaires dans le monde entier est très fragile. Pour tirer leur épingle du jeu, elles devront trouver de nouveaux relais de croissance.

Outre la faiblesse des sources de revenus (les services financiers additionnels et payants ne concerneront pas tous les clients et la baisse des taux rend quasiment nulles les marges réalisées sur l'épargne), les néo-banques doivent faire face à un coût d'acquisition client extrêmement élevé. En juin, **Number26** a fermé des comptes de clients utilisant trop ses services gratuits et supprimé la gratuité des retraits d'argent au distributeur en Allemagne.

La monétisation doit se situer ailleurs. Leur avantage est de ne pas se contenter de gérer les flux financiers mais de connaître

et comprendre leurs clients. Elles pourraient devenir apporteur d'affaires, proposer des offres ciblées ou leurs services en marque blanche (ex. **Moven**). D'autres se repositionnent comme marque online d'un acteur traditionnel (ex. **Fidor Bank**, racheté par **BPCE**, ou **Simple**, avalé par **BBVA**).

Autre modèle qui soulève l'intérêt : **Orange banque**. En s'appuyant sur sa base de clients et sur ses autres activités, elle pourrait se montrer agressive sur les tarifs bancaires et obtenir des coûts d'acquisition bien plus faibles que les autres néo-banques. Qu'elles soient des start-up, des filiales de banques ou de télécoms, les néo-banques ont en tout cas le mérite d'insuffler un vent de nouveauté dans le secteur bancaire. ●●●

Offres

april **CREDIT MANAGEMENT APRIL**

INFORMATION GÉNÉRALE DU RAPPORT

UTILISATEUR		RAPPORT - CREDITSAFE + INFOLÉGALE	
Compte	000 000 000 : XXXXXXXXX	Raison sociale	Nom de l'Entreprise demandée
Nom	Votre Nom	Date de la demande	25/10/2016 - 18:22
E-mail	votreemail@xxxxx.com	Statut	✓ Succès
Téléphone	0000000000	Forfait	✓ Forfait
		Surveillance	✓ Actives

IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

SIRET	0000000000	Forme juridique	XXXXX
Raison sociale	XXXXXXXXXXXXXX	Greffé	XXXXX
Adresse	XXXXXXXX	Numéro PC	XXXXX
Nationalité	France	TVA INTRACOM	XXXXX
Téléphone		Capital social	XXXXX €
Fax		Date d'immatriculation	XX/XX
Activité (NAF/APE)	Code NAF	Effectif de l'entreprise	XXX salariés
		Date du dernier bilan	XX/XX/20XX
		Statut	Actif économiquement

SCORES ET ENCOURS

COMMENTAIRE

Typologie du risque

SCORE CREDIT MANAGEMENT [0-100]	ENCOURS PRÉCONISÉ CREDIT MANAGEMENT
Score	Encours préconisé en €

4 novembre 2016 • L'Argus de l'Assurance

April Entreprise lance Credit Management April.

La filiale de courtage direct d'**April** lance un outil de gestion du risque client. Baptisé *Credit Management April*, il permet aux entreprises de collecter des informations financières et légales sur leurs partenaires.

En pratique, *Credit Management April* est une plateforme « responsive », multidevice full-web en mode SAAS (libre-accès via le Web) accessible 24h/24 avec une administration à la demande des droits d'accès. Intégré, le système de surveillance alerte les représentants de l'entreprise par mail de toute modification critique de la situation d'un débiteur

Les données utilisées émanent des 4 principales sociétés d'informations du marché (**Altare**, **Credit Safe**, **Infolegale** et **Ellisphere2**). L'outil livre une note (encours préconisé par chaque fournisseur, y compris son historique, consolidée sur le marché).

Les dirigeants peuvent donc évaluer en temps réel la situation de leurs clients et déterminer les limites d'autorisations de crédit pour chacun d'eux, selon leur politique de gestion du risque client. Le but ? réduire les frais d'assurance-crédit des entreprises. ●●●

Edukys PRÊTER EMPRUNTER PROJETS FONDS DE PROTECTION S'INSCRIRE SE CONNECTER

Plateforme de crowdlending dédiée aux prêts étudiants

PARTICULIER **ÉTUDIANT**

Dynamisez votre épargne

Obtenez un prêt jusqu'à 12000€

% Taux attractifs : prêts rémunérés jusqu'à 7%

Service 100% à distance

JE VEUX PRÊTER JE VEUX EMPRUNTER

31 octobre 2016 • CBanque

Crowdfunding : Edukys mise sur le prêt étudiant

Quelques mois après **Studylink**, une nouvelle plateforme de financement participatif se lance sur le prêt étudiant participatif : **Edukys**. Un site qui s'adresse aux étudiants exclus du prêt bancaire.

Caution absente ou insuffisante ? Taux d'endettement trop élevé ? **Edukys** annonce lancer sa plateforme pour les emprunteurs ne parvenant pas à convaincre un établissement bancaire. « L'analyse des dossiers se base principalement sur le mérite et le potentiel de l'étudiant. Notre objectif est d'apporter une solution qui s'adapte aux situations personnelles, quelles qu'elles soient », affirme Pierre Loup, fondateur d'Edukys, dans le communiqué.

Côté investisseurs-prêteurs, Edukys met en avant un investissement à fort impact social et un rendement jusqu'à 7%. D'autres plateformes de crowdfunding s'étaient déjà positionnées sur le financement étudiant, mais sur le principe du don ou du prêt sans intérêt. Edukys annonce par ailleurs avoir mis en place un fonds de protection pour compenser tout ou partie des parts en capital du prêteur en cas de non remboursement de la part de l'étudiant.

La plateforme annonce par ailleurs mettre en place une « communauté d'entraide » afin d'accompagner les étudiants lors de leur entrée dans la vie active. ●●●



Compte bancaire Bleu Anis

- 5% Avec le compte bancaire Bleu Anis sur vos cotisations Auto et Santé (2) !
- Une carte bancaire qui rapporte jusqu'à 3€ €/an (3)
- Un compte rémunéré dès le 1^{er} Euro (4) !

Services en ligne

- Accéder à vos comptes bancaires
- Demandeur des informations sur Bleu Anis
- Réaliser une simulation Épargne bancaire
- Demandeur l'ouverture d'un livret d'épargne

MACIF Nouveauté

Digi Chèque, service de dépôt de chèque simplifié sur smartphone

2 novembre 2016 • C Banque

Macif : Bleu Anis s'enrichit de la remise de chèque numérique et du paiement sans contact

L'assureur améliore son offre de banque au quotidien en simplifiant le dépôt de chèques grâce à une application mobile et en intégrant la fonction de paiement sans contact à ses cartes bancaires.



L'application *Digi Chèque* utilise l'appareil photo du mobile pour scanner le chèque à encaisser. Elle génère alors automatiquement un bordereau de remise pré-rempli à valider, il ne reste plus qu'à expédier le chèque pour voir son compte définitivement crédité.

Ce service d'encaissement numérique n'est pas une exclusivité - **BforBank**, notamment, le propose également - mais il reste relativement rare dans le paysage bancaire français. Son intérêt, il faut dire, est assez limité : par rapport aux solutions généralement proposées par les banques à distance, il permet seulement de s'abstenir d'imprimer et de remplir un bordereau papier.

La **Macif** fait figure d'exception sur le marché bancaire français. Sa formule *Bleu Anis*, lancée fin 2011, intègre en effet une rémunération au jour le jour des dépôts sur le compte courant. Elle se distingue également par la modération de sa facturation en matière d'incidents et de découverts. Destinée uniquement à ses sociétaires, l'offre bancaire de la Macif revendique 133.000 clients mi-2016. ●●●

Distribution

3 novembre 2016 • News Assurance Pro

Relation client : et si l'innovation consistait dans la maîtrise des fondamentaux ?

Nombreux sont les assureurs à tester de nouvelles technologies, des process innovants et à multiplier les pilotes. Mais combien sont-ils à dompter les bases de la relation client ?

L'utilisation des nouvelles technologies dans la relation client ne se limite pas aux applications mobiles et aux innovations (prise de rendez-vous en ligne, entretiens en visioconférence ou assistant digital dédié aux conseillers). Si les compagnies testent beaucoup de nouveaux dispositifs, on constate qu'il subsiste encore de fortes marges de progression en matière de relation client, même pour des procédures qui peuvent sembler basiques.

« Les assureurs ont tendance à être plus réactifs que proactifs. Certains reconnaissent une gêne à avoir un comportement un peu trop intrusif. En ce qui concerne les services digitaux, ils se contentent d'envoyer des messages ou des devis avec un temps de réponse dépassant quatre jours, voire plus. »

« Les compagnies sont encore loin de disposer de fiches client avec une vue à 360°. On ne détecte pas les personnes d'un même foyer, ni tous les contrats d'un même assuré. »

Autre amélioration possible pour le service client : « Les assureurs ont encore une marge de progression en ce qui concerne la possibilité d'offrir un conseil qualifié à toute heure du jour et de la nuit. Le client reste souvent livré à lui-même pendant ses recherches, s'occupant souvent de son assurance pendant son temps libre, quand l'assureur n'est plus joignable » ●●●

Digital

Plus clair, plus simple, plus proche de vous et davantage personnalisé : découvrez en avant-première le futur site internet CIC qui sera mis en ligne dans quelques semaines.



La consultation de vos comptes et le traitement de vos opérations sont plus simples



Les échanges avec votre conseiller sont facilités



Les informations et conseils sont personnalisés

4 novembre 2016 • cBanque

Le CIC revoit son site et son espace client

« Plus clair », « plus fonctionnel », pour un accès plus rapide « aux opérations que vous utilisez le plus souvent » : voilà la promesse du **CIC** avec son nouveau portail et son nouvel espace client.



Le déploiement est progressif : « banque régionale par banque régionale, depuis le 26 octobre et jusqu'au 23 novembre prochain », précise le service communication de la banque. Le CIC est en effet organisé en cinq grandes banques régionales : Nord-ouest, Ouest, Est, Sud-ouest et Lyonnaise de banque.

Hormis l'adaptation aux standards du web (épuré et responsive), les évolutions concernent à la fois le portail public et l'espace personnel des clients.

Dans l'espace client, les fonctionnalités les plus courantes et le solde des principaux comptes ont été regroupés sur la page d'accueil pour faciliter la navigation. Un « espace conseiller » est « accessible en un clic sur toutes les pages pour nos clients authentifiés », souligne le service presse. Cet espace doit leur permettre de contacter leur chargé de clientèle ou de prendre rendez-vous. Des possibilités qui existaient déjà sur l'ancienne version mais qui ont été « regroupées et mises en avant dans cet espace conseiller ». ●●●

alan Le produit La couverture La grille de prix Inscrire mon entreprise

Le meilleur rapport qualité / prix.

Grille de prix		Les adultes...		...et les enfants !	
Le prix est défini par l'âge moyen des salariés de votre entreprise, par tranche de 10 ans, et par le nombre de salariés et de bénéficiaires.		Âge moyen des salariés	Coût total par mois par bénéficiaire	Âge de l'enfant	Coût total par mois par enfant
Vous définissez ce que votre entreprise prend en charge, entre 50% (minimum légal) et 100%.		moins de 35 ans	55€	moins de 18 ans	40€
Les salariés ont la liberté d'ajouter leur conjoint(e) et leur(s) enfant(s). Ils seront couverts avec la même participation.		36 à 45 ans	65€	18 à 24 ans	55€
		46 à 55 ans	75€	Le troisième enfant et les suivants sont gratuits !	
		56 à 65 ans	85€		

25 octobre 2016 • LeLynx.fr

Complémentaire santé : Un nouvel assureur est né.

Un nouvel assureur santé vient d'obtenir l'agrément de l'ACPR. Baptisé Alan, il mise sur une tarification unique et une souscription 100% digitale.

Alan se présente comme la première compagnie d'assurance santé digitale en France. Première également à obtenir un agrément de l'ACPR depuis 1986.

L'assureur fait le pari de la simplification à outrance de la procédure de souscription et de la gestion des contrats. Tout se fait

en ligne et en moins de 5 minutes. Il ne propose qu'un seul contrat dont la tarification est unique, de 40 à 85 € selon l'âge moyen des salariés de l'entreprise.

Pour se lancer dans le monde ultra-concurrentiel de la santé collective, Alan a levé 12M d'euros. Parmi les financeurs du tour de table, figure **CNP Assurances**, qui devient par la même occasion son réassureur. Deux noms bien connus du secteur font partie des administrateurs aux côtés des fondateurs, à savoir Guillaume Sarkozy, ancien délégué général de **Malakoff Médéric** et Jean-Pierre Bégon-Lours passé notamment par **Axa** et la présidence de **l'Afer**. ●●●

Paie m e n t s

3 novembre 2016 • C Banque

Seuls 6% des Français choisissent le chèque pour payer

Une désaffection croissante depuis plusieurs années.

Selon un sondage **Opinionway** pour **Tilder-LCI**, 76% des personnes interrogées préfèrent utiliser leur carte bleue alors que 18% assurent recourir en priorité à de l'argent liquide.

En 2013, près de 71% des chèques émis dans l'Union européenne l'ont été en France. Un Français utilise en moyenne près de 37 chèques par an, contre 11 pour un Anglais et moins de un (0,38) pour un Allemand, indiquait le ministère des Finances dans un rapport en 2015.

Toutefois, son utilisation décroît régulièrement, en moyenne de 4 à 5% par an. Selon les données de la Banque de France, en 1975, le chèque représentait 75% des paiements contre 12% en 2014. ●●●

Réglementaire

3 novembre 2016 • News Assurances Pro

Clauses de désignation : Les réactions du secteur

Le principe de co-désignations a fait son apparition dans le PLFSS 2017 à la faveur d'un amendement voté jeudi 27 octobre, en première lecture, par l'Assemblée Nationale.

Si le « principe plutôt vertueux » de la mutualisation au sein de chaque branche, a sans surprise, permis la réintroduction des clauses de désignation dans le débat public, l'APAC souligne qu'à contrario, « un marché ouvert et libre » n'avait ni empêché ni compliqué les souscriptions.

Les courtiers, par la voix de leurs 2 syndicats ne sont pas en reste : la **CSCA** bat en brèche l'argument technique cher aux défenseurs du principe de mutualisation, en rappelant que dans

« 85% des branches » il repose sur « moins de 10 000 salariés ». Planète Courtier dénonce de son côté une « nouvelle attaque » contre le courtage, toujours plus malmené, et « la fin de liberté de choix des entreprises ».

L'Agéa, sur le fondement de ce dernier argument, prèdit, quant à elle, un nouveau et inéluctable recours devant le Conseil Constitutionnel ; lequel, saisi en 2013 sur l'article 1 de la Loi de Sécurisation de l'Emploi, a déjà censuré les clauses de désignation. ●●●

2 novembre 2016 • Cbanque

Crowdfunding : les nouveaux plafonds d'investissement en vigueur

Réclamée par les plateformes de financement participatif depuis plus d'un an, promise par Bercy en mars dernier, l'augmentation des seuils d'investissement est effective depuis le 31 octobre.

Le plafond des prêts participatifs avec intérêts, proposés par les plateformes agréées **IFP**, a ainsi été relevé à 2 000 euros par prêteur et par projet. Quant à celui des prêts sans intérêts, il passe à 5 000 euros.

Les minibons, qui ont remplacé depuis le 1^{er} octobre les bons de caisses et qui ne peuvent être proposés que par des plateformes agréées **CIP**, voient leur plafond d'investissement fixé à 2,5 millions d'euros par an et par entreprise emprunteuse. Une prochaine législation fixera leur régime fiscal ainsi que leurs conditions d'émission et de transmission via la blockchain.

Le plafond des levées de fonds (crowdequity) est porté lui aussi à 2,5 millions d'euros et la nature des supports éligibles a été élargie, permettant ainsi aux plateformes agréées CIP de s'adresser à un « public plus large » et répondre à des besoins spécifiques tels que « ceux des coopératives ». Gageons que ces nouvelles dispositions renforceront l'intérêt des français (qui ont été un million à investir ou donner en 2015) pour le crowdfunding dont la collecte a atteint 300 millions d'euros en 2015. ●●●