

Le Bulletin de Veille

09 septembre 2016

Numéro 259

Insolite	2	Paiements	4
Un Américain préfère la prison à sa femme.....	2	USAA facilite les dépenses importantes	4
Actualités	2	Avec sa carte bancaire connectée, Lydia enterre définitivement l'usage de cash	5
L'image des banques françaises est à son meilleur niveau depuis 10 ans.....	2	Orange renforce ses activités bancaires en Afrique	5
Tarifs : La Banque Postale se normalise	2	Réglementaire	5
Offres	2	Directive Distribution : audition à venir sur plusieurs mesures phares.....	5
Saxo Banque continue d'innover pour l'investissement et le trading en ligne avec une tarification inédite.....	2	Rapprochements	6
Santé : les assureurs mettent un pied dans la tarification selon le comportement	3	Tesla met un pied dans l'assurance avec AXA	6
Distribution	3	« Pay how you drive » : Generali s'allie à un assureur américain	6
Orange Bank se met en ordre de marche	3	Accord PayPal-MasterCard pour les paiements en magasin.....	6
Les banques passent au compte courant express.....	4	Le Groupe BPCE, Visa et HeoH innovent et lancent ensemble le don sans contact pour contribuer à la préservation du patrimoine.....	6
Digital	4		
Un boîtier connecté pour un règlement plus simple et plus rapide.....	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. 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

8 septembre 2016 • Sud Ouest

Un Américain préfère la prison à sa femme

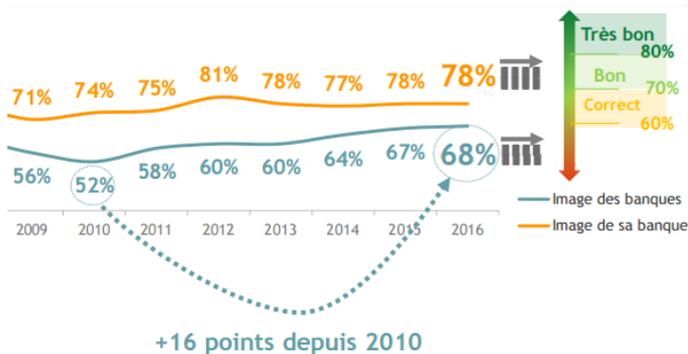
Ne supportant plus la cohabitation avec son épouse, un Américain de 70 ans a braqué une banque puis a sagement attendu la police pour pouvoir être incarcéré.

« Je préfère encore être en prison plutôt qu'à la maison », a déclaré Lawrence Ripple à son épouse Remedios, juste après qu'une dispute les a opposés.

L'homme de 70 ans s'est donc présenté dans une agence bancaire de Kansas City, où il a fait passer au guichet une note mentionnant qu'il portait une arme et qu'il exigeait le contenu de la caisse. Après s'être fait remettre près de 3 000 dollars en liquide, il n'a pas pris la fuite mais s'est assis dans l'agence, en attendant d'être interpellé. Il a expliqué aux policiers ne plus supporter la cohabitation avec son épouse.

L'argent volé a été rendu à la banque et Lawrence Ripple, comme il le souhaitait, a été écroué. ●●●

Actualités



05 septembre 2016 • Fédération Bancaire Française

L'image des banques françaises est à son meilleur niveau depuis 10 ans.

Avec 68% de bonnes opinions, l'image des banques françaises est à son niveau le plus élevé depuis 10 ans et confirme son amélioration régulière avec un gain d'opinions favorables de 16 points depuis 2010.



Parmi les éléments constitutifs de l'image positive des banques françaises : la proximité (à la fois fondée sur la compétence du conseiller et la performance des services digitalisés mis à disposition), la confiance (la sécurité est reconnue comme un atout des banques), le financement de l'économie (où le rôle clé des banques est largement confirmé).

L'importance et la compétence du conseiller sont confirmées pour 78% des personnes interrogées. L'usage du digital est

croissant : consulter son compte bancaire (79% des personnes interrogées, +5 points), effectuer des paiements en ligne (67%, +2 points) et des virements (63% ; +5 points) ou pouvoir souscrire des produits (49%, +6 points). ●●●

4 septembre 2016 • Les Echos

Tarifs : La Banque Postale se normalise

Les frais de tenue de compte vont doubler, à 1 euro par mois, au 1er janvier 2017.



Si le futur tarif de **La Banque Postale** reste inférieur à celui de la plupart de ses concurrents, la hausse est particulièrement marquée pour un établissement qui s'adresse à une clientèle parfois fragile.

La Banque Postale va par ailleurs augmenter d'autres tarifs à compter de 2017. Les frais de tenue de compte inactif passeront ainsi à 15 euros par an (contre 8 euros en 2016). Là encore, la hausse est marquée, mais ce nouveau prix restera inférieur de moitié au plafond réglementaire fixé à 30 euros. De plus, le nombre de retraits gratuits par mois à un distributeur automatique extérieur au réseau passera de 4 à 3.

Chaque établissement bancaire de la zone euro cherche à adapter son modèle depuis que la BCE a instauré un taux de dépôt négatif. ●●●

Offres

SAXO BANQUE Tarifs actions - valables à partir du 1^{er} septembre 2016

A partir du 1^{er} septembre, Saxo Banque lance une nouvelle tarification sur les actions françaises, l'occasion de rappeler l'ensemble de la tarification Actions de Saxo Banque sur les principales places boursières mondiales.

	TARIF STANDARD	TARIF ACTIF (plus de 100 transactions par mois)
NYSE Euronext Paris (action du CAC 40)	0,90 € pour tout ordre < à 500 €	0,90 € pour tout ordre < à 500 €
	5,00 € pour tout ordre entre 500 et 5 000 €	5,00 € pour tout ordre entre 500 et 15 000 €
	0,10 % pour tout ordre > à 5 000 €	0,04 % pour tout ordre > à 15 000 €
NYSE Euronext Paris (hors action du CAC 40)	5,00 € pour tout ordre < à 5 000 €	5,00 € pour tout ordre < à 15 000 €
	0,10 % pour tout ordre > à 5 000 €	0,04 % pour tout ordre > à 15 000 €
New York Stock Exchange NYSE NASDAQ	15,00 \$ pour tout ordre < 750 actions	6,00 \$ pour tout ordre < 1 000 actions
	2,00 cts /action pour tout ordre > 750 actions	0,70 cts /action pour tout ordre > 1 000 actions

06 septembre 2016 • Edubourse

Saxo Banque continue d'innover pour l'investissement et le trading en ligne avec une tarification inédite

Saxo Banque lance une tarification inédite et très attractive sur les actions du CAC40 : 0,90€ pour les ordres entre 0 et 500 euros.



Cette nouvelle tarification vient nourrir la stratégie et la vision de Saxo Banque sur l'évolution de l'industrie financière. La technologie, qui vient directement servir l'expérience utilisateur et la réduction des coûts, change inévitablement la façon d'investir.

Depuis sa création, Saxo Banque s'illustre sur le marché par son esprit d'innovation et de disruption. Saxo Banque a un positionnement unique puisqu'elle propose l'accès à tous les produits et tous les marchés financiers mondiaux. Fintech à l'origine, cette dernière s'applique à mettre la technologie au centre du développement de ses offres et de ses services. ●●●

UN PROGRAMME DE PREVENTION EN 3 ETAPES



06 septembre 2016 • La Tribune

Santé : les assureurs mettent un pied dans la tarification selon le comportement

Après l'Allemagne, **Generali** lance en France une assurance récompensant les salariés adoptant des comportements dits « vertueux ». Une première phase, avant une tarification selon l'état de santé des assurés.



Pour pouvoir en bénéficier il faut remplir un questionnaire en ligne précis sur son état de santé, puis suivre les recommandations formulées. Ce n'est qu'à ces conditions que le salarié pourra cumuler des points lui donnant droit à des cadeaux.

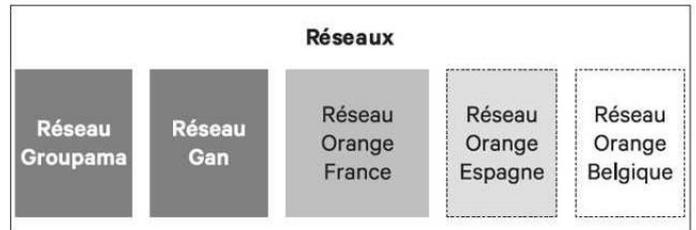
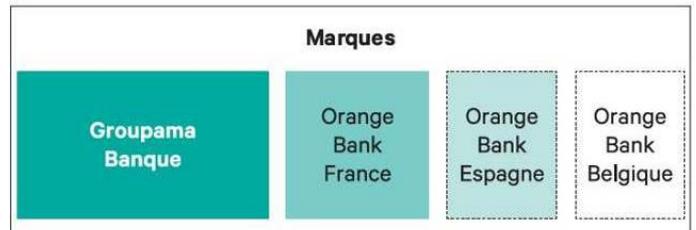
Plus le salarié cumule de points, indique Generali, plus son statut est élevé et plus il obtient de récompenses auprès des partenaires de Generali Vitality, tels que Club Med, Look Voyages, Wedoogift (Sephora, Fnac, Decathlon). Il existe 4 statuts : bronze, argent, or et platine, donnant droit à différents niveaux d'avantages.

L'idée peut être, à terme, de faire payer plus cher les assurés ne suivant pas les recommandations ? Selon Generali, il ne s'agit là que de prévention et il n'est pas question de sanctionner l'assuré. Pour le moment, la tarification selon de l'état de santé de l'assuré n'est pas autorisée en France, comme l'a souligné

Marisol Touraine lorsqu'a été évoqué au début de l'été ce nouveau contrat. ●●●

Distribution

Orange Bank
Une entité détentrice d'un agrément bancaire, détenue via un holding à 65% par Orange et 35% par Groupama



Infrastructure opérationnelle commun
(IT, Middle-Office, Back-Office, support)

05 septembre 2016 • Les Echos

Orange Bank se met en ordre de marche

Un dossier de demande d'agrément a été déposé début juillet. L'ouverture de compte sera proposée dans 140 boutiques **Orange**, à partir du premier semestre 2017.



Orange a signé en début d'année un accord avec **Groupama** pour l'acquisition de 65% de sa filiale bancaire, **Groupama Banque**, qui sera donc renommée «**Orange Bank**».

L'offre commerciale (banque au quotidien, épargne, crédit conso, assurance), encore en cours de construction, sera communiquée dans le détail mi-janvier. Mais il est déjà prévu que « le compte courant, pour lequel les attentes et l'intérêt de nos clients sont les plus forts, sera commercialisé par Orange France », précise un document interne. Côté distribution, l'offre sera disponible sous la marque Groupama Banque dans les réseaux Groupama et GAN, et sous la marque Orange Bank dans les boutiques de l'opérateur télécoms.

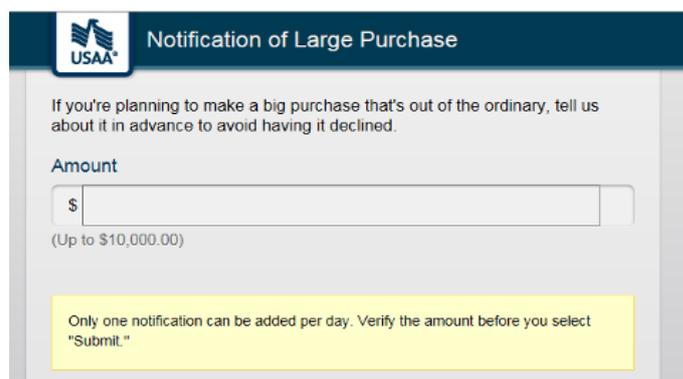
« Nous serons une banque nativement digitale et nous pensons que les clients, dans leur grande majorité, vont s'enrôler directement sur leurs smartphones. Mais nous nous adresserons au plus grand nombre et il y aura donc un support possible dans

140 boutiques dans un premier temps, avec un personnel totalement formé pour aller jusqu'à la souscription d'un compte bancaire », explique Marc Rennard, directeur général adjoint du groupe Orange chargé du projet Orange Bank. Au total le volume de souscriptions attendu est estimé à 4 par jour et par boutique en moyenne. ●●●

Avec son nouveau boîtier connecté, lancé en phase pilote dès le mois de septembre, l'assuré peut mesurer lui-même le taux d'humidité des parties endommagées et transmettre cette donnée au Groupe. Lorsqu'il est inférieur à 20%, les travaux de peinture sont automatiquement commandés auprès du prestataire.

Le Groupe Matmut améliore ainsi la qualité de service à ses assurés avec une innovation favorisant la réactivité et la compréhension des contraintes de délai préalables à une remise en état de qualité. ●●●

Paie m e n t s



The screenshot shows a notification titled "Notification of Large Purchase" from USAA. The text reads: "If you're planning to make a big purchase that's out of the ordinary, tell us about it in advance to avoid having it declined." Below this is a form field for "Amount" with a dollar sign icon and a text input box. Underneath the input box, it says "(Up to \$10,000.00)". At the bottom of the notification, there is a yellow box with the text: "Only one notification can be added per day. Verify the amount before you select 'Submit.'"

07 septembre 2016 • C'est pas mon idée !

USAA facilite les dépenses importantes

Les outils de lutte contre la fraude sur les cartes de crédit ne sont pas parfaits et peuvent parfois bloquer des transactions légitimes identifiées à tort comme suspectes. USAA apporte une réponse originale à ce problème.



Les applications mobiles de l'institution américaine proposent dorénavant à ses utilisateurs une nouvelle option leur permettant de signaler par avance, au plus une fois par jour, en quelques clics, leur intention de procéder à un achat d'importance, ce qui n'était jusqu'alors possible que par téléphone. Outre la garantie que leur paiement ne sera pas rejeté, les clients obtiennent aussi, à l'occasion de leur déclaration, l'assurance de disposer des fonds suffisants.

Bien sûr, l'intérêt du dispositif est particulièrement sensible pour des consommateurs dont, d'une part, les dépenses par carte ne sont pas aussi sévèrement plafonnées qu'en France et, d'autre part, le suivi de leur limite de crédit n'est pas nécessairement précis...

Cette innovation entièrement focalisée sur l'expérience utilisateur est une reconnaissance d'échec formelle, affirmant sans détours que, faute de pouvoir garantir que ses mécanismes de détection de fraude sont parfaitement fiables, elle laisse ses clients prendre le pas sur l'automatisme pour leur tranquillité d'esprit. ●●●

06 septembre 2016 • Les Echos

Les banques passent au compte courant express

Le **Crédit Agricole** va permettre cet automne à tous ses clients d'ouvrir un compte courant en agence en moins de 10 minutes, alors que 45 minutes sont aujourd'hui nécessaires en moyenne.



Fini les saisies des données du client et les photocopies : le prospect qui entrera en agence pour ouvrir un compte choisira sa carte bancaire sur la tablette du conseiller, qui permettra ensuite de photographier la pièce d'identité du

client. La lecture automatisée de cette photo autoalimentera le formulaire d'ouverture de compte, qui instantanément sera transmis à un tiers certificateur (disposant d'un label des pouvoirs publics) chargé de s'assurer que le document n'est pas un faux. Après le scan du justificatif de domicile et l'ajout de quelques données essentielles comme le numéro de téléphone, le client pourra parapher ses contrats en signature électronique. Le compte sera alors ouvert et actif.

Pour les banques il s'agit avant tout de simplifier la relation client, le processus d'ouverture de compte étant perçu comme très administratif par ces derniers. ●●●

Digital

07 septembre 2016 • matmut.fr

Un boîtier connecté pour un règlement plus simple et plus rapide

Le **Groupe Matmut** met en place une solution innovante de mesure de taux d'humidité qui optimise le délai de remise en état du domicile en cas de dégâts des eaux.



En cas de dégât des eaux, l'étape préalable à toute réparation est le séchage. Selon les cas, cette phase peut prendre plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Jusqu'à présent, la mesure du taux d'humidité résiduel était réalisée

par le peintre qui devait effectuer plusieurs déplacements chez l'assuré, à intervalles réguliers, avec toutes les contraintes induites par les prises de rendez-vous.



06 septembre 2016 • Maddyness

Avec sa carte bancaire connectée, Lydia enterre définitivement l'usage de cash

Depuis 2011, Lydia bouscule la manière d'échanger de l'argent entre particuliers grâce à son application. Aujourd'hui, la startup propose à ses utilisateurs de dépenser cet argent directement grâce à une nouveauté : la **MasterCard** connectée Lydia.



L'idée est la suivante : une carte bancaire connectée à un compte de paiements entre particuliers. Connectée au mobile de ses utilisateurs, celle-ci leur permet de gérer eux-mêmes leur argent depuis l'application Lydia. Cette dernière regroupera alors, en temps réel, toutes les informations liées à chaque transaction.

Une petite révolution supplémentaire dans les FinTech, qui pousse une fois de plus les Français à se tourner vers des systèmes plus simples et sans frais, à l'inverse donc des systèmes traditionnels. La carte, disponible pour le moment en précommande pour 10 euros, coûtera ensuite 3,99 euros par mois à ses utilisateurs, incluant même les transactions à l'étranger, quelle que soit la devise. ●●●

Orange Money

Présentation L'appli (beta) Le #144# Tarifs et Plafonds Points de vente FAQ Compte Orange Money

Comment envoyer de l'argent avec le #144#



07 septembre 2016 • cbanque

Orange renforce ses activités bancaires en Afrique

Orange a annoncé mercredi l'ouverture d'un centre d'expertise en conformité d'**Orange Money** (CECOM) à Abidjan (Côte d'Ivoire) qui supervisera ses activités bancaires en Côte d'Ivoire, au Sénégal, au Mali et en Guinée, pays où il dispose désormais d'une licence d'établissement de monnaie électronique (EME).



Basé en Côte d'Ivoire, le CECOM, qui compte pour l'heure une quinzaine d'employés, verra ses activités étendues aux autres pays d'Afrique centrale et de l'Ouest où Orange obtiendra une licence EME. Elles permettent à Orange Money de disposer d'un statut bancaire, mais il n'est pas encore question pour l'opérateur de se lancer sur les créneaux de ses nouveaux concurrents.

« Nous sommes un acteur du paiement et du transfert d'argent, nous n'avons pas d'offres de prêt ou d'assurance complètes. Nous ferons peut-être du micro-crédit mais il n'y a encore rien d'arrêté pour l'heure », a précisé Fabrice André, président du CECOM.

L'opérateur français a déployé le service Orange Money, qui permet le transfert d'argent et le paiement mobile pour de petites transactions, dans une quinzaine de pays africains ainsi qu'en France, depuis juin dernier, et compte, au 30 juin, environ 19 millions de clients. ●●●

Réglementaire

06 septembre 2016 • L'Argus de l'Assurance

Directive Distribution : audition à venir sur plusieurs mesures phares

L'EIOPA va organiser le 23 septembre 2016 une audition portant sur cinq mesures phares de la directive sur la distribution d'assurances (DDA) qui doit être transposée d'ici au 23 février 2018.

Cette réunion publique doit permettre aux représentants des différents acteurs concernés par la directive – assureurs, distributeurs et consommateurs – de débattre des avis techniques sur 5 articles de la DDA élaborés par l'Eiopa, dans le cadre de la préparation des actes délégués.

Ils doivent permettre de compléter les modalités de la gouvernance et de la surveillance des produits et de définir plusieurs principes concernant les produits d'investissement basés sur l'assurance : situations pouvant porter atteintes aux intérêts du client ; incitations, financières ou non, qui pourraient avoir un effet négatif sur le service fourni aux clients ; et informations à recueillir pour évaluer qu'un produit d'investissement basé sur l'assurance est bien adapté à la situation du client.

Cette consultation ainsi que l'audition du 23 septembre 2016 permettront de finaliser les avis techniques qui seront soumis à la Commission européenne d'ici au 1er février 2017. ●●●

Rapprochements

02 septembre 2016 • C'est pas mon idée !

Tesla met un pied dans l'assurance avec AXA

Depuis la fin de l'année dernière **Tesla Motors** a noué un partenariat avec la filiale hongkongaise d'**Axa**.



Le contrat **InsureMyTesla** a été conçu en étroite collaboration entre les deux entreprises, de manière à prendre en compte au mieux les besoins spécifiques de ces véhicules (relativement) hors normes et de leurs propriétaires.

taires.

Dans le domaine de l'assurance, la couverture ne se limite pas à la voiture elle-même, puisqu'elle s'étend aussi aux dommages survenant lors de la recharge de la batterie et aux accessoires de connexion électrique à domicile. Dans un registre plus bancaire, l'offre de Tesla comprend un programme de prêt avantageux ou encore une valeur de revente garantie après 3 ans.

Tesla fait encore preuve d'innovation via ce contrat avec la transparence et le niveau de qualité qui font la réputation de cette firme. Et si, actuellement, l'entreprise se tourne vers AXA (et certainement d'autres) pour se rapprocher de cet objectif, il ne faudrait pas être surpris qu'elle en vienne un jour à créer ses propres produits. ●●●

07 septembre 2016 • L'Argus de l'Assurance

« Pay how you drive » : Generali s'allie à un assureur américain

L'italien **Generali** et l'américain **Progressive** s'associent pour renforcer leurs capacités d'innovation dans le domaine de la télématique appliquée à l'assurance automobile.



Les deux groupes entendent ainsi aller plus loin dans le domaine des offres permettant d'inciter les automobilistes à améliorer leur conduite.

Generali propose déjà des contrats d'assurance automobile basés sur les usages et les comportements. Sa première offre « *pay how you drive* » a été lancée en 2011, en Italie, par sa filiale de vente directe **Genertel**. Progressive, quant à lui, s'est lancé dans la télématique en 2008. Plus de quatre millions d'automobilistes se sont inscrits à son programme permettant de bénéficier de remise si leur conduite s'avère prudente. ●●●

06 septembre 2016 • boursier.com

Accord PayPal-MasterCard pour les paiements en magasin

Les détenteurs de cartes **MasterCard** pourront utiliser le système de paiement de **PayPal** en magasin, selon les termes d'un accord annoncé par les deux groupes.

PayPal, qui avait déjà noué un partenariat semblable avec **Visa** en juillet, permettra à ses utilisateurs de choisir une carte de crédit ou de débit comme méthode de paiement par défaut, selon le **Wall Street Journal**, qui a le premier fait état de cet accord avec MasterCard.

PayPal discute aussi avec des banques émettrices de cartes de paiement dans le cadre de sa réflexion sur de nouveaux produits ou partenariats. ●●●



08 septembre 2016 • bpce.fr

Le Groupe BPCE, Visa et HeoH innovent et lancent ensemble le don sans contact pour contribuer à la préservation du patrimoine

Le Groupe BPCE, Visa et HeoH facilitent ainsi, de manière dématérialisée et sécurisée, cette nouvelle pratique de dons en alliant la simplicité du geste de paiement sans contact, par carte ou depuis son mobile, à l'envie spontanée des visiteurs de soutenir la préservation d'un patrimoine historique et culturel unique.



La borne de don sans contact, conçue par HeoH permet aux visiteurs de faire un don de 2 ou 3 €, d'un geste simple avec leur carte de paiement sans contact ou leur smartphone doté d'une application de paiement mobile.

Cette innovation, déployée pour la première fois en France depuis cet été sur des sites touristiques emblématiques, instaure une nouvelle façon de donner : rapide, pratique et sécurisée. Elle permet aux visiteurs français ou étrangers séduits par le site, de participer à sa préservation. ●●●