

Le Bulletin de Veille

16 septembre 2016

Numéro 260

Insolite	2	Digital	4
Pas de chaussures brunes à la City	2	Les banques françaises <i>likent</i> de plus en plus Facebook4	
Actualités	2	Les CGPI abordent la transformation digitale avec sérénité	4
Assurance : la Génération Y imagine l'assurance de demain.....	2	Un concierge personnel dans l'app de TD	5
Offres	2	Paiements	5
Pour la rentrée, Société Générale met le turbo sur le digital et l'assurance.....	2	Barclays et CBA lancent leur virement mobile transfrontalier.....	5
Le courtier Solly Azar déploie son nouveau plan stratégique	3	Réglementaire	5
Le Crédit Coopératif lance l'Assurance-vie Agir avec la Carac.....	3	L'AMF éclaire les règles sur le financement de la recherche	5
Distribution	3	Rapprochements	6
Trouver un crédit hypothécaire avec un chatbot.....	3	Alliance des courtiers Alptis et MSH sur le marché des expatriés	6
Un smartphone géant pour accueillir les clients	4	CNP Assurances investit 6,7 M€ dans la société H4D	6



Le conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements 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



07 septembre 2016 • Conseiller.ca

Pas de chaussures brunes à la City

Une commission instaurée par le gouvernement britannique pour enquêter sur la mobilité sociale au Royaume-Uni s'est récemment inquiétée de l'incapacité de la City à intégrer les jeunes diplômés issus d'un milieu modeste.

La raison ? Ceux-ci « maîtrisent mal les subtilités du code vestimentaire propre aux banques britanniques ».

« Pour les hommes, le port de chaussures marron avec un costume est généralement considéré comme inacceptable [par les banquiers d'affaires britanniques] », relève par exemple une étude menée par des chercheurs des universités Royal Holloway of London et de Birmingham.

Ce (grave) constat a donné lieu à d'interminables discussions sur les réseaux sociaux, où les internautes britanniques ont longuement débattu pour savoir s'il était ou non possible de porter des souliers bruns avec un costume bleu marine... Et comme cette tendance est encore plus forte parmi les moins de 45 ans, les souliers noirs ont sûrement de beaux jours devant eux ! ●●●

Actualités

14 septembre 2016 • LeLynx.fr

Assurance : la Génération Y imagine l'assurance de demain

Le groupe CNP Assurances a initié un dialogue avec 400 jeunes issus de la génération Y par le biais d'une plateforme en ligne pendant près de 7 mois.



Les premiers constats permettent d'établir que cette génération reste assez méfiante vis à vis de l'assurance. Elle l'a considérée le plus souvent comme une contrainte.

Ses besoins en assurance portent davantage sur des protections contre le cyber-risque. En effet, 69% des personnes interrogées souhaitent une assurance contre ces

risques. Notamment pour bénéficier d'une couverture contre les arnaques lors d'achats sur internet, le piratage des données personnelles ou encore l'usurpation d'identité sur les réseaux sociaux.

Les résultats de cet observatoire soulignent également que les besoins en assurance de cette génération sont étroitement liés à l'économie collaborative : 53% sont intéressés par une assurance co-voiturage, 55% par une assurance en cas d'échange ou de location d'un logement et 50% en cas de prêt ou de location de biens. ●●●

Offres



15 septembre 2016 • ZonzBourse

Pour la rentrée, Société Générale met le turbo sur le digital et l'assurance

Société Générale investit les espaces digitaux pour promouvoir ses offres d'assurance jusqu'à la fin du Mondial de l'Automobile, qui se tiendra du 1er au 16 octobre 2016.



Banque connectée et digitale, c'est sur Twitter et l'ensemble des réseaux sociaux qu'elle promeut ses offres assurances de rentrée grâce aux hashtags #PasAussiSimple et #AssurerALaRentrée. Grâce à un Bot utilisant les cartes conversationnelles Twitter, Société Générale interagit avec ses clients et prospects pour rendre virale la diffusion de deux films de 30 secondes, que l'on peut aussi retrouver sur YouTube™, évoquant entre autres l'assurance auto et la garantie de salaire.

En complément, tous les mardis jusqu'à début Octobre, Société Générale fait gagner des places pour le Mondial de l'Automobile et des objets connectés en proposant le jeu concours #AssurerALaRentrée sur Twitter.

A l'occasion de ce Mondial de l'Automobile, un championnat récompensant les meilleurs conducteurs sera lancé dans l'application **Star Drive by Sogessur** (coach de conduite qui permet d'améliorer sa conduite de façon éducative et ludique). ●●●

13 septembre 2016 • Journal

Le courtier Solly Azar déploie son nouveau plan stratégique

Philippe Saby, directeur Général, avait promis le lancement de 10 nouveaux produits sur l'année 2016. Six mois plus tard, l'objectif est sur le point d'être atteint



Six produits ont été lancés depuis février : une garantie des accidents de la vie, deux offres en assurance emprunteur, une assurance santé

pour les chiens et chats, une nouvelle offre sur les motos - le courtier souhaitant redevenir le premier courtier des motards - , un produit pour les cyclomoteurs, une offre pour les automobilistes effectuant moins de 8 000 kilomètres par an.

Deux nouvelles offres sont attendues pour la rentrée : une assurance santé pour les seniors et TNS (mixant complémentaire responsable et surcomplémentaire non-responsable) et une offre pour les propriétaires bailleurs contre les loyers impayés qui couvrira les locations à des occupants en CDD ou intermittents, jusque-là exclus des offres classiques).

Côté services, le courtier grossiste propose la signature électronique et le paiement par carte bancaire pour les nouveaux produits et la mise à disposition de ses formulaires (devis et souscription) pour les courtiers partenaires disposant d'un site de vente en ligne. ●●●

15 septembre 2016 • cBanque

Le Crédit Coopératif lance l'Assurance-vie Agir avec la Carac

Après les livrets ou la carte bancaire, la gamme de produits « Agir » du **Crédit Coopératif** s'enrichit d'une assurance-vie.



Distribué par le Crédit Coopératif, le contrat Assurance-vie multisupports engagé Agir est géré par la **Carac**.

Ce contrat multisupports a une particularité : il intègre un investissement minimum de 20% sur Choix Solidaire, un fonds sans garantie en capital mais étiqueté ISR (investissement socialement responsable).

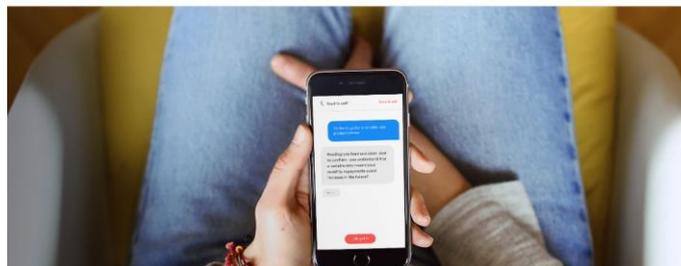
Outre la Sicav Choix Solidaire, les épargnants ont accès à une sélection de sept supports en unités de compte (UC) : Carac Perspectives Immo, Epargne Ethique Actions, Ecofi Convertibles Euro, etc. Les épargnants peuvent choisir la gestion libre, ou la gestion profilée (prudent, équilibré ou dynamique). Le versement minimal à l'ouverture est de 200 euros, pour des frais d'entrée de 3,50%, sauf en cas de versement significatif (frais dégressifs à partir de 10 000 euros). Les frais de gestion

sont de 0,70% sur le fonds euros et de 0,90% sur les UC, pour 1% de frais d'arbitrage. ●●●

Distribution

habito

How it works About us FAQs Sign in Create account



15 septembre 2016 • C'est pas mon idée !

Trouver un crédit hypothécaire avec un chatbot

Le crédit hypothécaire fait partie de ces produits considérés – par les banquiers, notamment – comme trop complexes pour envisager que les clients puissent se passer un jour d'un conseil humain de proximité.



Le parcours commence inévitablement par une collecte d'informations mais au fil des questions posées, une première différence apparaît, en particulier au moment de choisir parmi les options possibles pour l'emprunt : l'outil explique les conséquences de chaque décision.

Avant de concevoir le système, les fondateurs de la startup **habito** ont analysé plusieurs centaines d'entretiens de conseil (classiques), de manière à déterminer à la fois la nature des besoins des clients mais également les éléments constitutifs d'une information claire et précise.

Le résultat ressemble un peu à ce que proposent les sociétés de courtage, sauf que la disponibilité est permanente, la réponse immédiate et la recherche de solution est faite à travers un panel 10 à 100 fois plus étendu que ce que peut maîtriser un spécialiste humain... ●●●



09 septembre 2016 • Crédit Agricole.info

Un smartphone géant pour accueillir les clients

Depuis juin dernier, un smartphone géant attend les visiteurs dans la nouvelle agence **Crédit Agricole République d'Avignon**. Loin d'être un gadget, il contribue à l'amélioration de la relation client.



« En voyant le manque d'intérêt des clients pour les bornes classiques, nous nous sommes dit qu'il fallait aller plus loin dans la démarche digitale », explique Laure Vivien, directrice Marketing, Relation client & Digital au Crédit Agricole Alpes Provence, à l'origine de ce concept inédit.

« Le smartphone géant ne laisse aucun visiteur indifférent (...) ». L'idée est d'inciter les clients à utiliser sur leur propre téléphone les différentes applications du Crédit Agricole. Mais également d'ancrer l'image de modernité de notre banque et de communiquer en direction des jeunes.

Les premiers retours très positifs. Déjà présent à Avignon et Aix-en-Provence, bientôt sur Marseille, l'engin pourrait intéresser d'autres Caisses régionales. « Nous allons continuer à développer les fonctionnalités de l'appareil, notamment l'interaction avec la caméra, nous avons par exemple déjà ajouté un bouton accessibilité qui redimensionne l'écran vers le bas pour les personnes à mobilité réduite. » ●●●

Digital

9 septembre 2016 • Le Journal du Net

Les banques françaises *likent* de plus en plus Facebook

Société Générale lancera un bot sur Messenger en novembre et **Crédit Agricole** établit une roadmap avec le réseau social, seul GAFA à ne pas lorgner le marché bancaire.

En travaillant avec le monde bancaire, la priorité de **Facebook** n'est pas de gagner de l'argent directement et de lancer des produits en propre mais bien d'améliorer et fluidifier encore davantage l'expérience utilisateur et de créer encore plus d'usage. Si le réseau social vient d'annoncer la mise en place de paiements directs via les bots sur Messenger, son objectif reste bien de retenir ses utilisateurs, et non de monétiser ce type de services.

Bank of America et le canadien **TD Bank** ont été les premiers à permettre à leurs clients de les contacter sur **Messenger** pour poser des questions sur leurs offres, soit en répondant avec un bot, dans le cas de l'américain, soit en attribuant des conseillers dédiés pour répondre en temps réel sur le chat non anonymisé.

Outre permettre le contact régulier avec les clients, Facebook pourrait faire profiter aux banques de sa connaissance des uti-

lisateurs. « On peut imaginer accélérer le processus de KYC (connaissance client) et donc la souscription de produits financiers grâce à Facebook, énumère Julien Maldonato, de Deloitte. En se branchant aux API de Facebook, les banques anticiperaient les besoins financiers des internautes et proposeraient leurs offres au meilleur moment. « *Crédit Agricole et Société Générale like this* ». ●●●



15 septembre 2016 • Journal

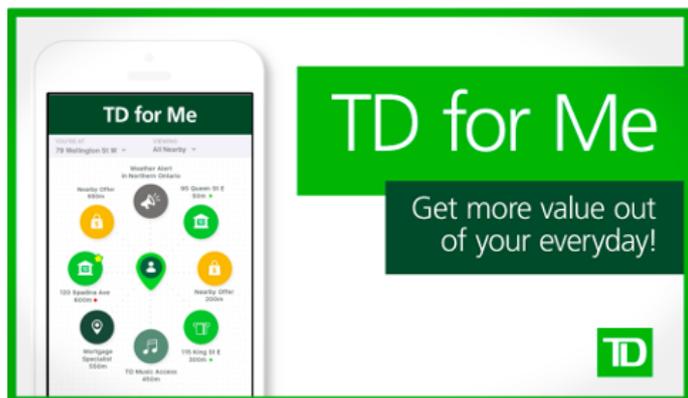
Les CGPI abordent la transformation digitale avec sérénité

Ils considèrent cette évolution comme une opportunité et non comme une menace, selon le dernier baromètre commandé par BNP Paribas Cardif.

Selon la dixième édition du baromètre des CGPI et de leurs clients, réalisé par **Kantar TNS** pour le compte de **BNP Paribas Cardif**, 88% des CGPI interrogés estiment que leur profession se porte plutôt bien, voire très bien. Près de 70% continuent d'augmenter leur portefeuille clients (dont 22% de manière très importante), essentiellement grâce aux encours de plus de 75 000 euros.

25% des CGPI sondés citent les plates-formes de conseils automatisés parmi les principaux acteurs à craindre, aux côtés des autres CGPI et des banques privées. 16% des clients des CGPI se disent prêts à utiliser des *robo-advisors* même s'ils le feraient à 91% en complément de leur CGPI.

Sur les dix prochaines années, 93% des professionnels estiment que la profession de CGPI telle qu'ils la connaissent aujourd'hui sera amenée à se transformer fortement. Ils restent confiants sur les perspectives de développement de leur secteur et prévoient de se diversifier en majorité sur la retraite individuelle, la prévoyance individuelle et l'immobilier. ●●●



14 septembre 2016 • C'est pas mon idée !

Un concierge personnel dans l'app de TD

Grâce à la technologie de la startup **Flybits**, TD Bank vient en effet d'intégrer un assistant contextuel dans son application mobile. S'il reste encore très modeste dans sa proposition de valeur, il augure de l'ère prochaine de la « banque des moments ».



L'objectif de ce que ses promoteurs présentent comme un « concierge numérique » est d'offrir aux clients une expérience plus intuitive et contextuelle, la banque devenant ainsi automatiquement attentive à leurs besoins et se tenant toujours prête à y répondre immédiatement, avec la meilleure solution possible.

Dans cette première incarnation, le service **TD et moi** prend en compte la localisation du client et ses centres d'intérêt (définis explicitement, a priori), pour lui proposer, en temps réel, des articles à lire, des conseils pratiques, des annonces d'événements locaux, des offres promotionnelles disponibles dans son environnement immédiat...

À l'avenir, la banque – ou, plus vraisemblablement, le « fournisseur d'expérience globale » auquel s'adressera le consommateur – saura proposer le produit qui convient à chaque individu, au moment opportun dans son parcours, en totale transparence et avec une extrême facilité d'accès. ●●●

Paie m e n t s



14 septembre 2016 • Publi-news

Barclays et CBA lancent leur virement mobile trans-frontalier

Barclays et Commonwealth Bank of Australia (CBA) font équipe pour proposer à leurs clients un service de virement mobile entre le Royaume-Uni et l'Australie..

Ces virements peuvent être effectués avec un simple numéro de téléphone. Pour y parvenir, les deux banques ont connecté leurs applications mobiles respectives : **Pingit** de Barclays et **CommBank** de CBA.

Paul Compton, chef d'exploitation de Barclays, souligne : « C'est la première fois que notre application Pingit traite des paiements transfrontaliers dans les deux sens. Nos clients peuvent envoyer de l'argent en Australie et en recevoir de manière rapide, simple et sécurisée ».

Rosmarin, directrice Banque institutionnelle et marchés de CBA, explique : « Nous voulons accéder aux meilleures idées du monde, peu importe d'où elles viennent. Londres, et tout le Royaume-Uni, sont connus pour nourrir l'innovation globale dans la fintech ». ●●●

Réglementaire

12 septembre 2016 • L'Agefi

L'AMF éclaire les règles sur le financement de la recherche

L'Autorité des marchés financiers a ouvert lundi et jusqu'au 28 octobre une consultation sur la mise en œuvre des nouvelles dispositions de MIF 2 sur le financement de la recherche.



A compter du 1er janvier 2018, la directive impose une séparation nette des frais de courtage et de recherche dans la gestion sous mandat au nom de la prévention des conflits d'intérêts.

Elle doit offrir plus de transparence au client, avec la création possible d'un compte de frais de recherche séparé et alimenté par les frais facturés au client dans le cadre d'un budget défini ex-ante.

La consultation de l'AMF fixe notamment les critères à prendre en compte « pour déterminer si un service ou une analyse peuvent être considérés comme une recherche finançable par les clients via un budget de recherche », indique un communiqué. ●●●

Rapprochements

CONSULTATION GÉNÉRALISTE	JOURNÉE D'HOSPITALISATION	ACCOUCHEMENT PAR VOIE BASSE
 23€	 < 450€	 1.500€
 > 70€	 1.700€	 > 5.000€
 21€	 1.400€	 4.000€

14 septembre 2016 • Journal

Alliance des courtiers Alptis et MSH sur le marché des expatriés

Le courtier grossiste **Alptis** a signé un partenariat avec **MSH International**, filiale du courtier généraliste **Siaci Saint Honoré**, pour la distribution et la gestion d'offres destinées à la santé des expatriés.



La population des expatriés connaît une croissance de 3% par an, s'établissant à 2,5 millions de personnes concernées sachant que 52% d'entre eux ont un revenu annuel supérieur à 45 000 €.

« Le lancement de cette nouvelle offre santé expatriés vient répondre à une demande de diversification des offres proposées, exprimée par les courtiers français de proximité », assure Jean-Paul Babey, président d'Alptis Assurances.

De son côté, MSH International, concepteur de solutions de santé et prévoyance pour les assurés en mobilité, assurera la gestion de l'offre. MSH capitalise donc sur le réseau de distribution d'Alptis, soit 6 500 courtiers de proximité, pour augmenter son volume. ●●●



15 septembre 2016 • fusacq.com

CNP Assurances investit 6,7 M€ dans la société H4D

A l'occasion d'une levée de fonds de 6,7 millions d'euros, CNP Assurances annonce son entrée - aux côtés de Bpifrance et d'Innovation Capital - au capital et au conseil d'administration de H4D.



La compagnie d'assurance poursuit ainsi son programme d'investissement dans les startups innovantes. Cette opération va permettre à H4D, société française spécialisée dans la télémédecine, d'accélérer son développement commercial.

Parmi ses solutions de télémédecine figure la Consult Station, un cabinet médical connecté permettant de réaliser à distance des bilans de santé ou des consultations de médecine généraliste ou spécialisée. ●●●