

# Le Bulletin de Veille

29 juillet 2016

Numéro 257

<b>Insolite</b>	<b>2</b>	Objets connectés : les assureurs en ordre de marche ...	<b>4</b>
Pokémon Go : même les banques s'y mettent .....	2	Allianz France lance un site gratuit pour simplifier les démarches administratives et juridiques des Français ..	5
<b>Actualités</b>	<b>2</b>	<b>Paiements</b>	<b>5</b>
Comment les Français épargnent.....	2	<b>Crédit Agricole crée Crédit Agricole Payment Services</b>	5
La désintermédiation illustrée.....	2	Mastercard étend son service de paiement digital .....	6
<b>Offres</b>	<b>3</b>	<b>Réglementaire</b>	<b>6</b>
Santé individuelle : Néoliane lance l'offre Vitalité .....	3	Assurance-vie : les obligations des assureurs pour éradiquer la déshérence .....	6
WeAssur, l'app de relation clients pour les intermédiaires .....	3	Lancement du Forum FinTech par l'AMF et l'ACPR .....	6
ALLIANZ voyage avec la SNCF .....	3	<b>Rapprochements</b>	<b>6</b>
<b>Distribution</b>	<b>4</b>	Matmut : l'intégration d'Ociane suit son cours .....	6
Assurance vie : le contrat Evolution vie passe au 100% digital.....	4	Assurance emprunteur : Mutlog rejoint Matmut .....	7
<b>Digital</b>	<b>4</b>	Nouveau contrat reconduit pour IMA .....	7
Crédit aux PME : la plate-forme Lendix accélère en Europe .....	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



19 juillet 2016 • Les Echos

### Pokémon Go : même les banques s'y mettent

Une banque s'empare de la frénésie autour du nouveau jeu de **Nintendo** qui défraie la chronique à coups d'accidents de joueurs distraits.



Pokémon Go est un jeu sur smartphone édité par Nintendo utilisant la réalité augmentée, l'appareil photo et la géolocalisation pour superposer à l'image du monde réel une image d'un Pokémon. Le principe consiste à attraper

ces créatures virtuelles. Les yeux rivés sur l'écran, les joueurs sont tellement concentrés que de nombreux accidents ont été rapportés.

**Sberbank** y a vu une opportunité commerciale. L'établissement propose ainsi aux Russes de souscrire gratuitement à une assurance en donnant des informations les concernant sur un site dédié.

La banque russe a également l'intention de capter les chasseurs de créatures virtuelles en installant des modules spéciaux dans ses agences pour attirer les Pokémons et donc des joueurs susceptibles de devenir clients. ●●●

## Actualités

### Dépôts à vue des ménages

Flux, en milliards d'euros



20 juillet 2016 • Les Echos

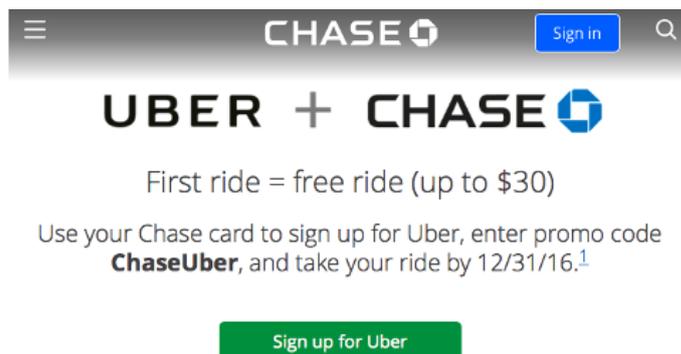
### Comment les Français épargnent

Le choix des Français ne se dément pas pour ce qui fait désormais figure de produit d'épargne : un simple compte bancaire non rémunéré.

En flux, les dépôts à vue ont attiré 8,3 milliards d'euros au premier trimestre 2016... Signe du désarroi des épargnants, même à 0,75%, le Livret A n'attire plus. Le compte bancaire a aussi coiffé au poteau les fonds en euros de l'assurance-vie.

Dans le sillage du Livret A, les autres produits comparables ont vu leur rémunération diminuer. Au total, les Français ont retiré 8,5 milliards d'euros de ces livrets en 2015, et encore 3 milliards de plus au premier trimestre 2016.

Les efforts de pédagogie des assureurs et de la **Banque de France** n'y changent pas grand-chose, les supports en euros de l'assurance-vie (très sûrs mais dont les rendements baissent chaque année) attirent encore massivement, avec 8 milliards d'euros de flux au premier trimestre de l'année. Dans le même temps, les supports plus risqués en unité de compte (UC) n'ont attiré que 3 milliards d'euros. ●●●



20 juillet 2016 • C'est pas mon idée !

### La désintermédiation illustrée...

Aujourd'hui, le mouvement de « désintermédiation » des banques commence à se concrétiser, notamment à travers de nouveaux usages, et ses effets deviennent visibles.



Même si elles ont une portée encore limitée (ne serait-ce que parce que, en France, les porteurs multi-cartes tels qu'**Apple Pay** sont relativement peu nombreux), la désintermédiation peut avoir des conséquences immédiates sur les acteurs traditionnels et leur imposer de trouver des réponses spécifiques.

Un exemple intéressant a ainsi été fourni récemment par **Bradley Leimer** (responsable de la stratégie Fintech à **Santander US**), lorsqu'il a reçu une offre promotionnelle de la part de

**Chase** dans le cadre de son partenariat avec **Uber**. Outre la démonstration de méconnaissance de son client par la banque (puisque'il est déjà utilisateur d'Uber, quoique avec la carte d'un autre établissement), sa réaction évoque également la question du changement de moyen de paiement dans une application qui s'ingénie à le faire oublier.

En effet, des pans entiers de la relation client sont susceptibles d'être affectés, via la transformation des modes de sélection et des usages des services financiers. Dans ce registre, les solutions passeront impérativement par l'excellence de la connaissance du client, qui devrait donc constituer une priorité absolue. Cependant, la perspective à plus long terme est bien une perte de contrôle, quand les intermédiaires voudront tirer profit de leur position.

Tandis que la notion de « banque plate-forme » (composée d'un assemblage personnalisé de services provenant de différents fournisseurs) émerge doucement, la réalité de la désintermédiation est en train de s'installer dans quelques marchés, révélant de plus en plus crûment la menace qu'elle représente. ●●●

## Offres



18 juillet 2016 • L'Argus de l'Assurance

### Santé individuelle : Néoliane lance l'offre Vitalité

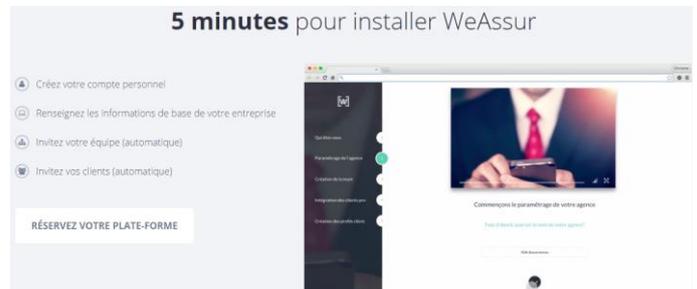
Le courtier grossiste **Néoliane** propose une gamme accessible à toutes les cibles (TNS, couples...) qui se compose de quatre niveaux de garantie et inclut des bonus fidélité.



En partenariat avec l'**Equité** (groupe **Generali**), Néoliane propose son offre **Vitalité**, composée de quatre niveaux de garantie progressifs (Vitalité 1 à 4) et de bonus fidélité en dentaire, hospitalisation et optique, à partir de la seconde ou troisième année d'adhésion. Les formules 2 à 4 incluent un forfait médecines douces.

Ces quatre formules incluent également des services d'assistance (aide à domicile, aide-ménagère...) et le tiers payant national. A noter également le partenariat conclu avec **Optic 2000** qui permet aux adhérents de n'avoir aucun reste à charge sur une sélection d'équipements optiques.

Tous les publics peuvent potentiellement adhérer, la souscription à Vitalité étant sans limite d'âge maximum. De plus, des réductions tarifaires sont par exemple accordées aux couples (- 7%), familles (- 10%), et aux travailleurs non-salariés et exploitants agricoles (- 10%). ●●●



25 juillet 2016 • Le Lynx.fr

### WeAssur, l'app de relation clients pour les intermédiaires

La startup **WeAssur** a développé une application destinée à enrichir et moderniser les relations client entre les intermédiaires d'assurance et les assurés.



Comme l'explique Olivier Torres, co-fondateur de la start-up WeAssur, « Les intermédiaires d'assurance ont finalement peu d'occasions d'entrer en contact avec leurs clients, hormis lors de l'appel à cotisation ou en cas de sinistres, des situations pas forcément agréables ».

L'application, installée en 5mn, a ainsi pour objectif de faciliter et simplifier la communication avec les assurés à l'aide d'un système de messagerie instantanée. L'application permet également aux clients d'entrer en contact avec des prestataires (plombiers, électriciens...) à proximité, parmi les professionnels recommandés par les intermédiaires.

De plus, les clients auront l'opportunité de laisser immédiatement leur avis sur le service de messagerie et d'annuaire qui leur est proposé. « Un feedback en temps réel qui permet de régler à chaud les éventuels problèmes et d'éviter les résiliations qui pourraient en découler », indique Olivier Torres. ●●●

20 juillet 2016 • News Assurance Pro

### ALLIANZ voyage avec la SNCF

La **SNCF** s'est alliée à **Allianz Global Assistance** pour proposer une nouvelle gamme de garanties d'assurance voyage.



L'offre a été simplifiée et peut aussi être personnalisée. Un seul produit d'assurance est proposé et ses garanties sont modulables selon le type de billet acheté et la nature du trajet.

Pour les voyages en France, l'assurance comprend notamment les frais d'échange et de remboursement pour les billets modifiables et les trains supprimés. Pour un trajet hors de France, s'ajoutent l'assistance rapatriement et un service de télé-conseil santé. Allianz propose par ailleurs une assistance 24h/24 via smartphone et s'engage à traiter les dossiers de déclaration des assurés sous 5 jours.

« Nous avons écouté les voyageurs au cours d'une étude spécifique et sommes conscients des problématiques auxquelles ils sont confrontés. Chaque cas est unique. C'est la raison pour laquelle nous avons adapté nos solutions à chaque catégorie de billet pour leur proposer l'assistance la plus adaptée et la plus personnalisée », explique Noël Ghanimé, président d'Allianz Global Assistance France, dans un communiqué. ●●●

## Distribution

**Evolutionvie**  
**FAIT LE PLEIN DE NOUVEAUTÉS**  
Avec l'adhésion 100 % en ligne, sans papier et sans timbre !  
Et de nouvelles offres !

Contrat d'assurance vie de groupe à adhésion facultative de type multisupport souscrit par l'ADER auprès d'Aviva Vie.

19 juillet 2016 • L'Argus de l'Assurance

### Assurance vie : le contrat Evolution vie passe au 100% digital

Le contrat multisupport **Evolution vie** distribué par **assurancevie.com** et assuré par **Aviva** propose désormais l'adhésion 100% digital.



L'adhésion au contrat Evolution vie est désormais possible totalement en ligne. Les pièces justificatives du dossier seront transmises en ligne par le client. Pour cela, le versement initial ne devra pas dépasser 30 000 euros. Au-delà de ce plafond, l'adhésion passera par des PDF dynamiques ou par la réception par courrier d'un dossier à remplir manuellement.

« L'adhésion dématérialisée [...] répond aux attentes des épargnants vis-à-vis du canal internet : plus de simplicité et de rapidité. Nous envisageons ainsi une accélération du nombre d'adhésions, le niveau de celui-ci étant déjà très satisfaisant puisque plus de 1 700 contrats Evolution Vie ont été ouverts depuis le lancement du produit en décembre 2014 », fait savoir Édouard Michot, président d'Assurancevie.com.

De plus, pour une adhésion ou un versement complémentaire d'un montant minimum de 30 000 euros sur le contrat Evolution Vie, deux options sont proposées dans le cadre du bonus. Une augmentation de 35% du taux de rendement 2016 et/ou

2017 sur la partie investie en euros si 50% au minimum du versement est alloué en UC ou une augmentation de 20% du taux de rendement 2016 et/ou 2017 si 30% du versement est investi en UC. ●●●

## Digital



19 juillet 2016 • Les Echos

### Crédit aux PME : la plate-forme Lendix accélère en Europe

La plate-forme française **Lendix** vient d'annoncer le lancement d'un nouveau fonds européen (sous un nouveau format baptisé « **Eltif** »), le premier de son genre à être dédié au financement des TPE et PME.



Ce véhicule vise à prêter de 50 à 75 millions d'euros sur dix-huit mois à des entreprises françaises, italiennes et espagnoles. « L'un des intérêts de ce format Eltif est justement ce pas-seport européen, qui permet de proposer nos prêts aux investisseurs institutionnels partout en Europe », explique Olivier Goy, fondateur de la plate-forme. Parmi les souscripteurs à ce fonds, figurent notamment **CNP Assurances**, **Zen-cap AM** ou encore le fonds **Prêtons Ensemble**.

Dans le modèle développé par Lendix, tous les prêts restent également accessibles aux particuliers, même s'ils nécessitent encore des autorisations nationales en Italie et en Espagne.

Avec le lancement de ce fonds, Lendix entend gonfler rapidement ses encours de prêts. De plus, le timing est actuellement favorable aux plates-formes françaises. Leurs concurrentes britanniques, déjà beaucoup plus développées, vont souffrir à court terme des incertitudes liées au Brexit et donc de leur capacité à proposer leurs services aux grands investisseurs hors de leurs frontières. ●●●

19 juillet 2016 • Banques-en-ligne

### Objets connectés : les assureurs en ordre de marche

Le secteur des assurances sait qu'il a tout à gagner à s'investir sur ce marché, mais restent assez prudents

car le sujet de la confidentialité des données est sensible en France.

Suivi des assurés, commercialisation des contrats, démarche et gestion des sinistres... tout peut être prétexte à développement de l'usage de l'objet connecté, dès qu'une forme de protection de la personne est en jeu. Le large secteur des assurances a déjà commencé à proposer des solutions entrant dans notre vie quotidienne.

Dans le domaine de l'assurance santé, par exemple, les objets connectés se cantonnent aujourd'hui, surtout, à la télésurveillance et à la prévention. Encourager les assurés à préserver leur santé par un mode de vie qui ne la met pas en péril est le centre du propos. De là, un comportement « vertueux » peut être récompensé par des tarifs adaptés, moins élevés que ceux proposés à la clientèle générale.

Concernant les risques liés aux contrats habitat, responsabilité civile et auto, les enjeux sont plus faciles à maîtriser. Pour l'auto, cela donne le « boîtier intelligent » qui analyse la conduite de l'assuré et permet d'adapter les primes d'assurances selon le comportement prudent sur la route... ●●●

The screenshot shows the Allianz.fr website with a navigation bar at the top containing links like 'Qui est Allianz Protection Juridique?', 'Les offres de protection juridique', 'Collectivités', and 'Courtiers et partenaires'. Below the navigation, there's a section titled 'Mes Démarches' with a sub-section 'LISTE DES DÉMARCHES'. It lists several services with icons and brief descriptions, such as 'Changer l'adresse de votre certificat d'immatriculation en ligne' and 'Comment mettre fin au bail d'un locataire indélicat?'. A 'LISTE DES CATÉGORIES' sidebar is also visible on the right.

20 juillet 2016 • EduBourse

## Allianz France lance un site gratuit pour simplifier les démarches administratives et juridiques des Français

Allianz France poursuit la digitalisation de ses services et renforce la relation et la satisfaction client.



Allianz est le premier acteur de l'assurance à proposer gratuitement aux internautes un site qui facilite leurs démarches administratives et juridiques en s'appuyant sur l'expérience de sa filiale **Allianz Protection Juridique** et de la société **Legicall**, startup spécialisée dans le domaine du droit et des contenus juridiques.

Etablir des quittances de loyer pour les locataires, réclamer un colis non livré, faire un changement d'immatriculation, obliger un artisan à finir des travaux, se faire payer une pension alimentaire due, résilier son bail...avec [mesdemarches.allianz.fr](http://mesdemarches.allianz.fr), les

Français n'ont plus aucun prétexte pour remettre au lendemain les démarches administratives. ●●●

## Paie m e n t s

The screenshot shows the Crédit Agricole Payment Services website. At the top, there's a navigation bar with 'En / Fr', 'FAQ', 'Service Client', 'Médiathèque', and 'Newsletter'. Below that, there's a search bar and a main banner with the text 'SOLIDITÉ ET INNOVATION' and 'CRÉDIT AGRICOLE PAYMENT SERVICES OCCUPE UNE PLACE DE PREMIER ORDRE, ACQUISE GRÂCE À SON EXPERTISE, À LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE DE SES SOLUTIONS ET À LA COMPÉTITIVITÉ ÉCONOMIQUE DE SON MODÈLE.' There's also a 'FIL D'ACTUALITÉS' sidebar on the right with recent news items.

21 juillet 2016 • Boursier.com

## Crédit Agricole crée Crédit Agricole Payment Services

Le **Crédit Agricole** fait évoluer son organisation dans le métier des paiements pour renforcer son efficacité, son agilité et sa capacité d'innovation.



L'établissement financier crée **Crédit Agricole Payment Services** afin de rassembler ses activités et son expertise stratégique, marketing, processing et de représentation interbancaire dans le domaine des paiements.

Dans le contexte de transformation digitale, **Crédit Agricole Payment Services** a vocation à développer des offres de services innovantes, conjuguant facilité d'usage et sécurité. Avec **Crédit Agricole Payment Services**, le Groupe **Crédit Agricole** entend faire du métier des paiements un véritable levier d'innovation et de création de valeur.

**Crédit Agricole Payment Services** est le fruit du rapprochement entre **Crédit Agricole Cards & Payments** pour les activités de processing et de sécurité des transactions, **CA Paiement** pour l'innovation et le marketing et enfin les activités de représentation interbancaire de **Crédit Agricole S.A.** ●●●

The screenshot shows the Masterpass website. At the top, there's a navigation bar with 'Consumers', 'Merchants', 'Issuers', and 'FAQs'. Below that, there's a search bar and a main banner with the text 'Masterpass: The fast, simple, secure way to pay.' There's also a 'Sign In' button and a 'Sign Up' button. Below the banner, there are several promotional cards and a video player.

18 juillet 2016 • LSA-conso

### Mastercard étend son service de paiement digital

Avec **Masterpass**, le fournisseur de carte bancaire entend être le premier à mettre en place un paiement omnicanal entièrement numérique.



« De l'achat d'un billet de train depuis votre mobile, au partage du paiement de la note entre convives d'une même table, en passant par faire ses courses en approchant simplement son téléphone du terminal de paiement

chez un commerçant ou réserver un vol en ligne, Masterpass simplifie l'expérience du paiement ». **Mastercard** a annoncé étendre son service de paiement digital nommé Masterpass.

Initialement disponible en ligne et sur mobile, Masterpass sera aussi accessible chez les commerçants grâce au paiement sans contact. Masterpass stocke toutes les informations de paiement, les préférences de livraison. L'utilisateur peut payer en ligne ou dans l'application d'un retailer en cliquant sur le bouton Masterpass et en s'authentifiant pour finaliser la transaction. En magasin, il suffit d'approcher son mobile du terminal de paiement sans contact pour régler l'achat.

Disponible dans un premier temps aux Etats-Unis, 80 millions de cartes seront activées automatiquement au fur et à mesure par les partenaires émetteurs de Mastercard, qui travaille avec des banques comme **Citi**, **Bank of America** ou **Capital One**. ●●●

## Réglementaire

16 juillet 2016 • C Banque

### Assurance-vie : les obligations des assureurs pour éradiquer la déshérence

Un décret publié au Journal officiel fixe le cadre des informations à communiquer par les assureurs sur la manière dont ils gèrent les contrats en déshérence. Ces dispositions doivent amener à terme à une transparence totale sur l'ampleur des sommes en jeu.

Les assureurs et les mutuelles ont désormais l'obligation de publier « *annuellement sur [leur] site internet (...) ou sur tout support durable dans un délai de 90 jours ouvrables à compter du 1er janvier de chaque année* », leur bilan de la mise en œuvre de la **loi Eckert**. Un bilan très encadré sous la forme de deux rapports, comportant « *la description des démarches réalisées, dont les moyens mis en œuvre au cours de l'année passée, en matière de traitement des contrats d'assurance-vie non réglés* ».

Le premier rapport repose sur la communication de toutes les actions menées auprès des assurés et bénéficiaires de contrats en déshérence, ou potentiellement en déshérence. Le deuxième rapport prend la forme d'un tableau, plus complet et

destiné à être transmis à **l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** et au **ministre chargé de l'Economie**.

Il concerne le détail du type de contrat pouvant potentiellement être transmis à **la Caisse des dépôts et des consignations** (assurance-vie individuelle non réglée ; contrat collectif à adhésion obligatoire ou facultative souscrits depuis plus d'un an à la date de la connaissance du décès, etc...). A chaque fois, les assureurs devront préciser le montant des sommes en jeu et combien d'assurés sont concernés pour l'année en cours et l'année précédente. ●●●

19 juillet 2016 • Boursorama

### Lancement du Forum FinTech par l'AMF et l'ACPR

L'**Autorité des marchés financiers** et l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** ont lancé le Forum FinTech.

Celui-ci est une nouvelle instance consultative et de dialogue avec les professionnels des FinTech visant à mieux appréhender les enjeux de réglementation et de supervision liés à l'innovation financière.

Le Forum pourra ainsi être consulté sur d'éventuels projets nationaux ou européens d'évolution de la réglementation ou d'amendement de la doctrine de l'AMF et de l'ACPR. Il pourra également faire part aux autorités de supervision des sujets de préoccupation des professionnels.

L'instance compte 34 membres. Ces derniers ont été nommés intuitu personae. Leur mandat est de deux ans, renouvelable une fois. Des experts pourront, de manière complémentaire, être associés aux travaux. La coordination sera assurée conjointement par l'AMF et l'ACPR. ●●●

## Rapprochements

19 juillet 2016 • Assurance & Banque 2.0

### Matmut : l'intégration d'Ociane suit son cours

Les Assemblées générales de **Matmut Santé Prévoyance** et d'**Ociane** viennent de voter à l'unanimité pour le projet de fusion.



Il s'agit du point d'orgue de cette opération. Celle-ci devrait aboutir à l'entrée d'Ociane dans le Groupe Matmut. L'unanimité a également été obtenue de l'Assemblée générale d'Ociane pour son adhésion à la Sgam (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle) du groupe Matmut. Ociane devient ainsi le pôle Assurances de personnes de Matmut.

Le nouvel ensemble entrera en vigueur au 1er janvier 2017, sous réserve de validation par l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution** (ACPR) et de l'**Autorité de la concurrence**. La cible regroupera 580 000 personnes protégées, avec un chiffre d'affaires de 293 millions d'euros. Et propulsera le groupe Matmut parmi les 15 premiers acteurs en complémentaires santé, en France. ●●●

tuelle l'assistance à domicile de ses adhérents. Soit un portefeuille de 810 000 personnes en France. Le contrat est reconduit pour deux ans, jusqu'à la fin 2018.

« *Le groupe IMA conforte ainsi son positionnement stratégique sur les nouveaux métiers de la santé et de l'accompagnement de la personne* », commente Inter Mutuelles Assistance.

Le contrat prévoit une couverture pour accompagner les assurés dans les différentes étapes de la vie, la naissance, l'adoption, mais aussi la perte d'un proche ou la déclaration d'une maladie traitée par chimio ou radiothérapie. ●●●

20 juillet 2016 • C Banque

## Assurance emprunteur : Mutlog rejoint Matmut

L'assureur spécialisé dans l'assurance emprunteur annonce le vote unanime de l'assemblée générale pour rejoindre le groupe **Matmut**. Ce choix sera effectif au 1er janvier 2017.



« Depuis octobre 2013, le groupe Matmut propose dans son réseau l'assurance emprunteur **Mutlog** pour les prêts immobiliers et les prêts

relais de moins de 3 ans », rappellent les deux assureurs dans un communiqué commun. Ainsi, en 2015, plus de 1 750 dossiers ont été instruits pour un montant total de prêts de 183 millions d'euros.

Le 14 juin dernier, l'assemblée générale de Mutlog a décidé d'aller plus loin en votant « à l'unanimité l'adhésion de la mutuelle à la SGAM (Société de groupe d'assurance mutuelle) Groupe Matmut ». Si l'ACPR et l'Autorité de la concurrence valident ce choix, l'intégration de Mutlog à Matmut sera effective le 1er janvier 2017.

Ce rapprochement intervient après l'échec de la constitution d'une autre SGAM, **Sferen**, entre **Macif** et Matmut et l'annonce de la distribution exclusive du contrat Multi Vie, de la Macif, dans le réseau Matmut. Il permettra à Matmut de compléter son offre d'assurance. ●●●

27 juillet 2016 • La Nouvelle République

## Nouveau contrat reconduit pour IMA

Les assurés santé de la **Mutuelle Générale** continueront de bénéficier de la couverture assistance à domicile assurée par le **Groupe IMA**.



La Mutuelle Générale a renouvelé le contrat qui la lie à Inter Mutuelles Assistance depuis 2013. IMA, basé à Niort, assure pour le compte de la mu-