

# Le Bulletin de Veille

17 mars 2017

Numéro 281

<b>Insolite</b>	<b>2</b>	<b>Digital</b>	<b>4</b>
« Tirelire », la tortue aux 915 pièces de monnaie, réapprend à nager (épisode II) .....	2	La Caisse d'Epargne veut créer un Doctissimo de l'argent... la confiance en plus .....	4
<b>Actualités</b>	<b>2</b>	<b>Paiements</b>	<b>5</b>
Tarifs bancaires : la loi Macron et Orange Bank vont-elles faire baisser les prix ? .....	2	Gmail sur Android : petits paiements entre amis comme une pièce jointe .....	5
Sondage 2017 : les Français, l'épargne et la retraite. ...	2	Les tops et les flops des nouveaux moyens de paiement	5
<b>Offres</b>	<b>3</b>	Après la bague, Visa propose de payer avec des lunettes de soleil .....	6
Assurance paramétrique : Axa crée une entité globale	3	La Banque Postale va déployer le paiement par reconnaissance vocale en juin .....	6
Santé : Arras met en place une mutuelle 'chti' .....	3	<b>Réglementaire</b>	<b>6</b>
Crédit du Nord : + 45% de crédits mis en place pour les franchisés depuis 2016 .....	3	Orias : La Nouvelle-Calédonie se dote d'un registre des intermédiaires d'assurance.....	6
Santé : Santiane.fr ajoute la téléconsultation médicale à ses offres .....	3	<b>Rapprochements</b>	<b>6</b>
<b>Distribution</b>	<b>4</b>	solarisBank : la boîte à outils FinTech lève 26,3 millions d'euros .....	6
Optique : Harmonie Services Mutualistes lance un nouveau concept de magasin.....	4		
La souscription d'assurance en ligne a doublé entre 2015 et 2017 .....	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



08 mars 2017 • Etrange et insolite

### « Tirelire », la tortue aux 915 pièces de monnaie, ré-apprend à nager (épisode II)

« Tirelire » a pris des leçons de natation lundi dans le cadre d'un programme de réhabilitation après une longue opération chirurgicale qui l'a soulagée de son trésor.

Nantarika Chansue, la vétérinaire responsable du centre, s'est dite ravie de la liberté de mouvement récupérée par la tortue. « Avant, elle ne se servait pas du tout de son côté gauche, car c'était probablement douloureux », dit-elle à l'AFP. « Regardez-la maintenant, elle utilise tous ses membres de façon très efficace ».

« À cause de tout ça, les mares que je connais sont en train d'être nettoyées. Des pancartes sont installées pour interdire les pièces ». Elle espère qu'un jour « Tirelire » pourra être remise à la mer, vu qu'en théorie, elle a encore une soixantaine d'années à vivre. L'équipe l'emmènera prendre des bains de mer pour lui apprendre à nager et à plonger, non sans l'avoir équipée d'une laisse afin de la récupérer. ●●●

## Actualités

13 mars 2017 • cBanque

### Tarifs bancaires : la loi Macron et Orange Bank vont-elles faire baisser les prix ?

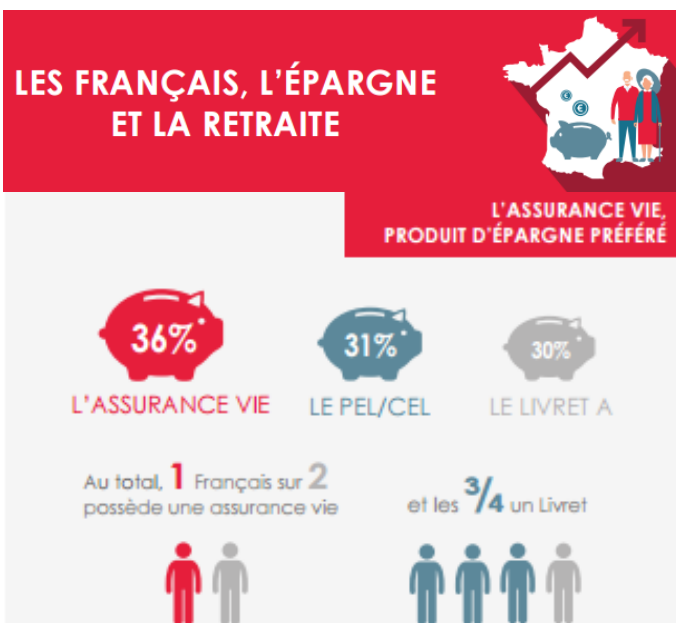
L'arrivée du mandat de mobilité bancaire, suivi par l'offre d'Orange Bank rappellent l'arrivée de Free Mobile il y a 5 ans. Peut-on également en espérer une baisse des prix ?



Pour Bérénice Goales, directrice marketing & produit France au sein du cabinet de conseil Affinion International, l'impact sur les prix du marché ne peut s'opérer que si « les tarifs [proposés par Orange sont] aussi bas qu'attendu [et] associés à des services mobiles innovants ». Toutefois, certains doutent de la capacité d'Orange à introduire une rupture tarifaire aussi nette que Free dans la mesure où « Les frais bancaires sont difficiles à baisser en ce moment » note Benoît Grisoni, Directeur général adjoint de Boursorama.

L'entrée en vigueur du mandat de mobilité bancaire va « créer un effet de volatilité des clients des banques traditionnelles, qui ont bénéficié jusque-là d'une clientèle très fidèle, par inertie ». Une volatilité qui pourrait effectivement profiter aux banques en ligne, désormais bien installées dans le paysage, et aux nouveaux entrants, comme Orange Bank.

« Dans ce contexte, la rétention et la fidélisation deviennent un enjeu pour les banques traditionnelles », ces dernières doivent dégager une valeur ajoutée qui permette de justifier le prix supérieur demandé. ●●●



14 mars 2017 • Le Cercle des Epargnants

### Sondage 2017 : les Français, l'épargne et la retraite.

Valérie Plagnol, Présidente du Cercle des Epargnants, et Brice Teinturier, de l'institut Ipsos, ont présenté le 14 mars les résultats de la 15ème édition du baromètre « Les Français, l'épargne et la retraite ».



Les résultats du sondage témoignent du goût peu prononcé des Français pour le placement risqué : 62% d'entre eux préfèrent un placement qui rapporte peu mais qui est peu risqué et 47% épargnent « au cas où/pour l'avenir ».

Un Français sur deux possède un contrat d'assurance-vie, qui reste le produit d'épargne préféré des Français, même si le Livret A et le PEL progressent cette année parmi les produits les plus appréciés. L'assurance-vie est également considérée comme meilleur placement pour la retraite.

Notons enfin que 83% des Français se disent au courant des taux bas. Le niveau des taux incite près d'un Français sur cinq à investir dans l'immobilier et 1 sur 5 se sent pousser à consommer davantage. ●●●

## Offres

### ASSURANCE PARAMÉTRIQUE : COMMENT ÇA MARCHE ?



L'assurance paramétrique est fondée sur l'utilisation d'indices corrélés aux pertes du client. ex : température, hauteur des vagues, vitesse du vent, etc.

Le paiement est déclenché automatiquement si un seuil est atteint. ex : vitesse du vent inférieure à 10% par rapport à la moyenne sur 5 ans

Ce produit simplifie l'expérience client grâce à sa procédure optimisée et offre de nouvelles perspectives en matière de couverture

10 mars 2017 • L'Argus de l'Assurance

### Assurance paramétrique : Axa crée une entité globale

Le groupe français, qui a déployé une offre d'assurance paramétrique dans 28 pays, crée **Axa Global Parametrics**.



Face à la recrudescence des aléas météorologiques, l'assurance paramétrique, ou indicelle, dont la couverture repose sur des indices corrélés aux pertes du client, a de beaux jours devant elle.

Principalement tournée vers l'assurance du secteur agricole, l'assurance paramétrique peut couvrir des secteurs divers allant des énergies renouvelables aux transports mais aussi s'adresser aux institutions internationales et aux gouvernements et maintenant aux PME et particuliers dans le monde entier, grâce à une entité dédiée au sein du groupe **Axa**, baptisée **Axa Global Parametrics**.

**AGP** va soutenir la ligne de métier Dommages du groupe en concevant de nouveaux produits destinés aux marchés matures et émergents et collaborera aux initiatives de l'équipe Innovation « spécialement celles dans la Blockchain visant à créer une expérience client plus fluide et plus transparente », explique Hassan El Shabrawishi, directeur de l'Innovation d'AXA. ●●●

14 mars 2017 • News Assurances Pro

### Santé : Arras met en place une mutuelle 'chti'

La ville d'Arras a signé pour 5 ans un contrat avec la mutuelle Just (Fnim) concernant la mise en place d'une mutuelle communale à l'échelle de la ville. La mutuelle a remporté les contrats d'une centaine de municipalités dans les Hauts de France.



Les habitants d'Arras et les employés municipaux auront le choix entre six niveaux de garantie, avec des tarifs différents en fonction de l'âge. Avec un potentiel d'économie de 40%, ils bénéficieront d'un forfait bien-être pour des

prestations non remboursées par la Sécurité sociale. « Nous n'avons pas conçu une mutuelle low cost », indique Bruno Lantini, directeur de développement de **Just Mutuelle**.

Pour éviter l'écueil du manque de solidarité intergénérationnelle, générateur d'augmentations des tarifs, la mutuelle devrait brasser un public élargi. L'augmentation de la taille du portefeuille, composé aujourd'hui de 15 000 personnes protégées dans 100 communes différentes, permettra également à la mutuelle d'équilibrer le risque à plus grande échelle.

Just, ancrée sur le territoire avec ses 12 agences, joue la carte locale « C'est la fierté de la mutuelle de tout baser sur le réseau de proximité », indique Philippe Mixe. ●●●

13 mars 2017 • Assurance&Banque 2.0

### Crédit du Nord : + 45% de crédits mis en place pour les franchisés depuis 2016

La banque s'engage à prendre RV avec le candidat franchisé dans les 48h maximum, après transmission du dossier par le franchiseur de l'enseigne référencée.



Les 8 banques du **Crédit du Nord** s'associent au développement de la franchise. La proximité avec leurs clients et l'ensemble des acteurs leur permet de concrétiser les projets des entrepreneurs et de participer pleinement au financement de l'économie régionale. Le Groupe a l'ambition de référencer + 50% d'enseignes d'ici à 2020 (création, reprise ou développement d'activité).

L'accompagnement repose sur la rencontre d'un homme porteur d'un projet avec un conseiller dédié qui le suit à chacune des étapes du dossier. ●●●

14 mars 2017 • News Assurances Pro

### Santé : Santiane.fr ajoute la téléconsultation médicale à ses offres

Un partenariat noué avec MédecinDirect lui permet d'intégrer un service de téléconsultation à toutes les offres santé de sa gamme.



Tous les nouveaux clients santé de **Santiane.fr** peuvent désormais accéder aux services de la plateforme agréée d'expertises médicales.

Le service, accessible 7j/7, via une appli ou par téléphone met en relation l'assuré et un médecin. Plusieurs spécialités sont proposées : du généraliste au gastroentérologue, en passant par le psychiatre ou le médecin du sport. Le client-patient bénéficie de conseils, de diagnostics, voire d'une ordonnance en ligne si besoin. Le groupe a décidé d'offrir le service à ses salariés. ●●●

## Distribution



14 mars 2017 • L'Argus de l'Assurance

### Optique : Harmonie Services Mutualistes lance un nouveau concept de magasin

Les « Opticiens Mutualistes » du réseau Harmonie Services Mutualistes (groupe Harmonie Mutuelle) commencent le déploiement d'un nouveau concept de magasin.



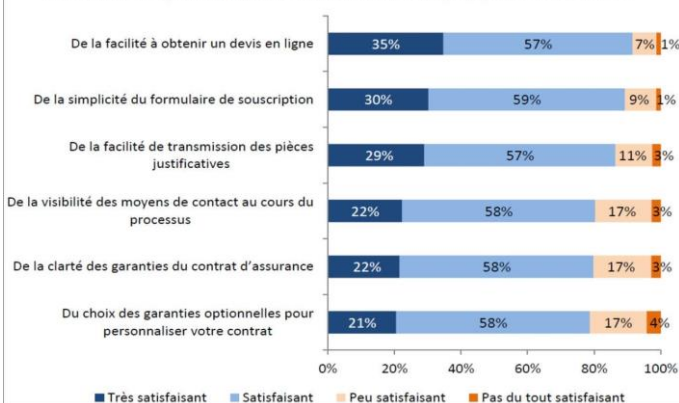
Face à un marché de l'optique en mutation, les Opticiens mutualistes du réseau **Harmonie Services Mutualistes** font évoluer leurs magasins.

Le réseau a ainsi repensé le concept de ses points de vente afin de proposer un « parcours client innovant », axé autour d'une « verrothèque » pour essayer les verres et d'une « table d'échanges » centrale.

Les 2 premières agences rénovées se trouvent à Lorient et Sète. Vingt nouvelles agences devraient voir le jour durant l'année 2017, en débutant par celle de Graulhet (Tarn). ●●●

**Graphique 16 La satisfaction vis-à-vis du processus de souscription en ligne**

« La dernière fois que vous avez souscrit une assurance en ligne, qu'avez-vous pensé... »



15 mars 2017 • Le Journal du Net

### La souscription d'assurance en ligne a doublé entre 2015 et 2017

Selon **CCM Benchmark**, 20% des internautes en France ont déjà souscrit une assurance en ligne (hors assurance-vie). C'est presque deux fois plus qu'en 2015. Un

bond que les auteurs attribuent à la loi Hamon et aux efforts des assureurs pour proposer des parcours de souscription full web, intégrant la signature électronique.



Les trois assurances les plus détenues (automobile, habitation et santé), sont également celles les plus achetées sur Internet.

Les souscripteurs en ligne sont satisfaits à 92% du parcours qui leur a été proposé. Un bémol néanmoins : le choix des garanties optionnelles est le seul critère moins bien évalué cette année par rapport à 2015, avec 79% d'internautes satisfaits contre 83%. A l'inverse, les assureurs s'illustrent par la facilité à obtenir un devis en ligne avec un taux de satisfaction de 92%.

Si 20% des internautes ont déjà souscrit une assurance en ligne, 80% ne l'ont donc jamais fait ! Les principaux freins : être rassurés par un contact direct avec un conseiller et avoir la possibilité de négocier les tarifs ou les conditions du contrat. D'où l'intérêt, pour les assureurs, de mettre en place un parcours de souscription omnicanal, au cours duquel le prospect pourra utiliser alternativement les ressources online et offline mises à sa disposition. ●●●

## Digital



14 mars 2017 • L'usine digitale

### La Caisse d'Epargne veut créer un Doctissimo de l'argent... la confiance en plus

La Caisse d'Epargne a donné, le coup d'envoi d'une plate-forme web où les internautes, clients ou non, peuvent échanger et s'entraider autour des questions d'argent. Grâce à cette communauté, la banque entend améliorer son référencement... sans faire exploser son budget dédié.



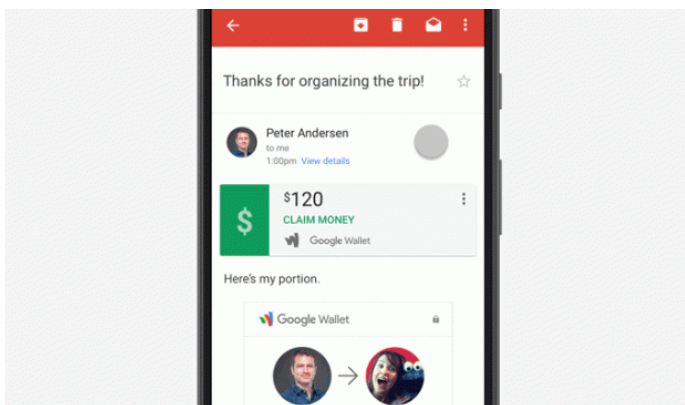


« Nous sommes la première banque en France à lancer une communauté sur les questions d'argent », lance Cédric Mignon, le directeur du développement, tout en reconnaissant l'existence de communautés bâties par **BNP Paribas** et **ING**. « Mais ce sont des communautés autour de l'innovation et du SAV », nuance Thierry Martinez, le directeur de la communication **Caisses d'Epargne** à **BPCE**. « Les internautes vont pouvoir s'entraider, échanger et se donner des tuyaux autour des questions d'argent », poursuit Cédric Mignon.

Concrètement, une équipe dédiée de cinq collaborateurs sera en charge de modérer, d'animer la communauté et de s'assurer de la qualité des réponses données. Les collaborateurs de la banque seront également amenés à répondre directement si une question reste sans réponse pendant plus de 24 heures. Les codes des plates-formes collaboratives sont repris avec un système de notation et de gamification.

Côté objectif, la Caisse d'Epargne espère que sa communauté comptera 100 000 membres la première année, puis 300 000 la deuxième. La banque entend franchir le million de membres d'ici cinq ans. ●●●

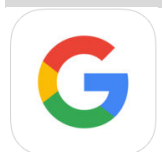
## Paie m e n t s



16 mars 2017 • ITespresso

### Gmail sur Android : petits paiements entre amis comme une pièce jointe

L'application Gmail sous Android s'ouvre au paiement mobile avec une fonctionnalité pour payer ou demander un paiement au gré d'une simple pièce jointe au courriel.

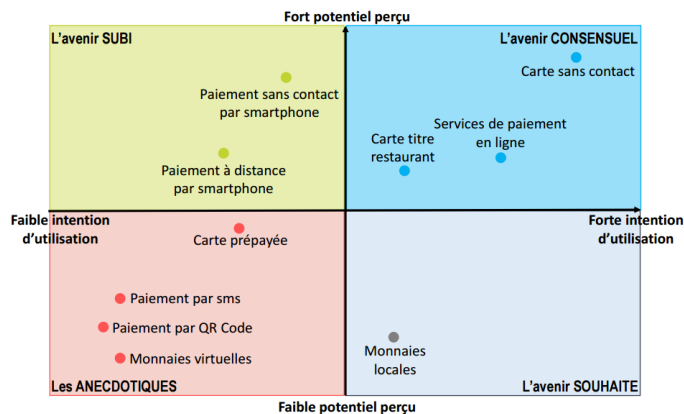


A travers **Gmail** sur desktop et maintenant la version Android de l'application mobile de messagerie, il est désormais possible de transférer de l'argent à n'importe qui. Quelle que soit son adresse mail. Du moment que la personne émettrice dispose d'un compte **Google Wallet**.

Il suffit de taper sur l'icône en forme de trombone et de choisir entre deux options : envoyer de l'argent ou solliciter la réception d'un montant d'argent, le Webmail suffit, pas besoin d'application tierce.

Outre le transfert de particulier à particulier, on peut aussi créditer son compte en banque. Cette fonctionnalité demeure adossée à la création d'un compte Google Wallet (disponible uniquement aux US et outre-Manche). ●●●

### Quel avenir pour ces nouveaux moyens de paiement ?



14 mars 2017 • cBanque

### Les tops et les flops des nouveaux moyens de paiement

L'institut Harris Interactive a choisi de croiser, dans une récente étude, deux paramètres : le potentiel des nouveaux moyens de paiement, tel que perçu par les consommateurs interrogés, et l'intention d'utilisation de ces derniers.



L'institut parvient ainsi à faire le tri entre des moyens de paiement dont l'avenir fait consensus, et d'autres qui devraient rester au rang de l'anecdote.

Le meilleur ratio potentiel/utilisation est attribué à la carte bancaire sans contact (41% des sondés l'utilisent déjà au quotidien et 67% pensent que cette nouveauté va se généraliser). Le paiement en ligne (type **PayPal** ou **Paylib**) est utilisé par 39% des sondés et est perçu comme un moyen alternatif à la carte bancaire. Par contre, la carte titre restaurant (utilisé seulement par 7%) et le paiement par mobile s'apparentent à des moyens de paiement imposés qui se généraliseront de fait.

Pour les flops, on peut noter les cartes prépayées, le sms et le QR Code. La carte bancaire a de beaux jours devant elle : 54% des sondés ont encore augmenté leur utilisation, contre 13% seulement pour les espèces et 7% pour le chèque. Ce dernier, est dans une dynamique inverse : 51% des sondés l'utilisent de moins en moins. ●●●

15 mars 2017 • L'usine digitale

## Après la bague, Visa propose de payer avec des lunettes de soleil

Visa a développé un prototype d'une paire de lunettes de soleil intégrant une puce NFC. Les participants d'une compétition de surf, qui se déroule actuellement en Australie, pourront régler leurs achats en rapprochant les lunettes du terminal de paiement.



Après avoir équipé les athlètes des Jeux olympiques de Rio d'une bague dotée de la technologie NFC, l'idée de devoir rapprocher ses lunettes de soleil d'un terminal de paiement pour régler un achat paraît évidemment saugrenue. En revanche, l'approche semble plus appropriée pour une utilisation sur la plage, où il n'est pas très pratique de garder un porte-monnaie sur soi.

Visa n'a pas donné d'indication sur le prix de vente et ne s'est pas prononcée, non plus, sur une possible commercialisation. L'entreprise américaine précise, en revanche, s'être rapprochée de plusieurs marques et banques pour évaluer l'intérêt d'un tel objet.

Encore faut-il trouver le bon usage et le bon objet pour aller au-delà du simple gadget ! ●●●

Encore faut-il trouver le bon usage et le bon objet pour aller au-delà du simple gadget ! ●●●

17 mars 2017 mois AAAA • L'usine digitale

## La Banque Postale va déployer le paiement par reconnaissance vocale en juin

La Banque Postale veut rendre le paiement invisible ! Première étape de cet objectif ambitieux : le déploiement de la solution Talk to Pay, qui permet de réaliser un paiement en ligne par reconnaissance vocale.



Concrètement, lorsqu'un internaute voudra réaliser un achat sur un site web, au lieu de renseigner son nom, son numéro de carte, et sa date de validité, il recevra un appel automatique sur son téléphone portable. Il devra alors prononcer une certaine phrase pour s'authentifier. Cette étape permettra de remplir automatiquement le formulaire de paiement et de recevoir un cryptogramme aléatoire et unique.

Développée en partenariat avec la start-up **Talk to Pay**, cette solution a été présentée il y a déjà un an et devait initialement être déployée dès l'été 2016. Une phase d'expérimentation a été menée auprès de 500 personnes membres du LAB Client de **La Banque Postale**. « *Nous avons observé un taux d'adhésion extrêmement fort et ce, à travers toutes les catégories socioprofessionnelles et toutes les tranches d'âge* », a assuré le directeur des paiements.

Prochaine étape pour rendre le paiement invisible ? Les paiements instantanés, répond Régis Folbaum. « *D'ici 2019, il sera possible d'effectuer des virements instantanés de montants pouvant aller jusqu'à 15 000 euros (...)* », l'opération sera effective en l'espace de 10 secondes », explique-t-il. Une belle révolution qui promet de nouveaux défis de sécurité. ●●●

## Réglementaire



Accueil | FAQ | Base documentaire | Bibliothèque juridique | Nous contacter



Qu'est que RIAS NC ?

Le Registre des Intermédiaires d'Assurance de la Nouvelle-Calédonie recense les personnes physiques ou morales, autorisées à exercer l'activité d'intermédiation en assurance ou en réassurance. Sa consultation permet de vérifier cette habilitation pour tous les intermédiaires.

Vous êtes un consommateur

Lorsque vous souscrivez un contrat d'assurance (assurance vie, automobile, habitation, assurance emprunteur...), votre conseiller peut être un salarié d'une entreprise d'assurance, d'une banque ou un intermédiaire ou salarié d'un intermédiaire en assurance.

Vous êtes un professionnel

Accéder à mon compte utilisateur

Inscription au registre

15 mars 2017 • News Assurances Pro

## Orias : La Nouvelle-Calédonie se dote d'un registre des intermédiaires d'assurance

Le 16 janvier s'est ouvert le Registre des intermédiaires en assurance de Nouvelle Calédonie (Rias NC) suite à la modification du Livre V du code des assurances.

Après modification de ses statuts, l'**Orias** a été chargé de tenir à jour ce registre. Les intermédiaires peuvent effectuer, avant le 31 mars, leur demande d'inscription par Internet via le site <http://rias.nc/>. Les services de l'**Orias** se chargent d'évaluer les demandes et le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie prend ensuite les décisions relatives à l'immatriculation au registre ●●●

## Rapprochements

16 mars 2017 • ITespresso

## solarisBank : la boîte à outils FinTech lève 26,3 millions d'euros

Deuxième tour de table pour la start-up allemande solarisBank et sa plate-forme de services financiers « à la demande » ciblant les jeunes FinTech.

La start-up berlinoise, qui exploite depuis un an une marketplace de services FinTech, a séduit SBI Holdings.

Dans le cadre de cette approche « as-a-service », solarisBank commercialise non seulement ses produits, mais aussi ceux de tiers. Elle y associe, en guise de garantie, sa licence bancaire obtenue auprès du régulateur allemand (la BaFin) et qui lui permet pour l'heure de couvrir 6 pays d'Europe. ●●●