

LE BULLETIN DE VEILLE

Numéro
300

06 OCTOBRE 2017

SOMMAIRE

○	EDITO	3
	300	3
○	ACTUALITÉS	3
	CRÉDIT AGRICOLE LANCE SON OFFENSIVE ANTI-ORANGE BANK	3
	POURQUOI ORANGE BANK SE LANCE AU BON MOMENT	4
○	OFFRES	4
	CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING LANCE CASH IN TIME, UNE SOLUTION D'AFFACTURAGE INNOVANTE 100% DIGITALE	4
	GROUPE PASTEUR MUTUALITÉ INTÈGRE UNE SOLUTION DE CEGEDIM	5
○	DISTRIBUTION	5
	CRÉDIT AGRICOLE : LE POINT PASSERELLE ARRIVE EN ILE-DE-FRANCE	5
○	DIGITAL	6
	INSURTECH BUSINESS WEEK : PLUS DE 700 PARTICIPANTS ET 30 INSURTECH POUR CETTE PREMIÈRE ÉDITION	6
	UN BANQUIER NOMMÉ WATSON	6
○	PAIEMENTS	7
	LA CARTE BANCAIRE VA DEVENIR BIOMÉTRIQUE ET SE DÉMATÉRIALISER	7
	BITCOIN : POURQUOI GOLDMAN SAUTE LE PAS	7
○	RÉGLEMENTAIRE	8
	BERCY OUVRE UNE CONSULTATION SUR LA SUR-TRANSPOSITION DES TEXTES EUROPÉENS	8
○	RAPPROCHEMENTS	9
	AESIO : OBJECTIF DIVERSIFICATION	9
	CRÉDIT MUTUEL : LES ASSUREURS DU NORD ET DE L'EST VEULENT FUSIONNER	9

EDITO

300

6 OCTOBRE 2017 – CSA CONSULTING

2010 – 7^{ème} saison – Numéro 300.

Voici le **numéro 300 de notre bulletin de veille** ; depuis 2010, cette newsletter rythme nos/vos semaines - parfois le vendredi, parfois le lundi, avec une charte éditoriale qui nous est propre, une volonté de rester factuel et de faire ressortir de façon synthétique l'essentiel de l'actualité des secteurs de la banque et de l'assurance.

Les rubriques ont évolué au fil du temps - le digital et l'innovation prennent de plus en plus de place, au gré de nos envies mais aussi des attentes de nos lecteurs (clients, prospects, confrères, étudiants, journalistes, etc.), le formalisme aussi a évolué ; nous espérons que vous avez apprécié notre nouvelle identité visuelle, plus aérée, plus moderne... et plus responsive.

Donc 'pour la gloire'... débute cette **7^{ème} saison** : n'hésitez pas à nous faire part de vos retours, de transmettre ce bulletin autour de vous, mais également à nous solliciter pour réaliser des études *ad hoc* ou vous accompagner dans vos transformations ! **EN SAVOIR+**

ACTUALITÉS

Crédit Agricole lance son offensive anti-Orange Bank

5 OCTOBRE 2017 – LES ECHOS

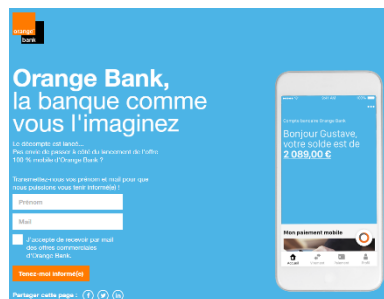
A quelques semaines du lancement d'**Orange Bank**, la banque verte veut frapper fort sur le terrain de la banque mobile. Le groupe va proposer fin novembre une offre bancaire simplifiée se composant d'un compte courant, accessible via un téléphone mobile et d'une carte de paiement.

Crédit Agricole ne s'oriente a priori pas vers la gratuité, envisageant plutôt un package avec une tarification très faible, sans frais supplémentaires. Autre grande différence, l'offre serait accessible directement sur le mobile mais aussi auprès de ses 7 000 agences. Un client rencontrant des problèmes ou souhaitant poursuivre vers des offres de crédit ou d'épargne, pourrait ainsi être accueilli par un conseiller.

Le nom de cette offre reste pour l'heure secrète, ainsi que le nombre de clients visés. Mais si l'offre permettra aux clients actuels d'ouvrir un 2^{ème} compte afin de réaliser des achats en ligne ou d'équiper leurs enfants, l'idée est avant tout de conquérir de nouveaux clients dont les habitudes changent.

La banque devra tout de même accepter de prendre un risque : son nouveau package pourrait cannibaliser son offre traditionnelle. De même, l'affichage de prix très faible peut tirer vers le bas les tarifs que les consommateurs sont prêts à accepter. Mais ces constats sont le prix à payer pour répondre à Orange et tenir le plan AMBITION STRATÉGIQUE 2020. **EN SAVOIR+**





Pourquoi Orange Bank se lance au bon moment

04 OCTOBRE 2017 – LES ECHOS

Les quelques mois de retard d'**Orange** (sortie prévue au 2 novembre) auront paradoxalement du bon pour le lancement de sa banque mobile. Selon une étude d'**UBS**, l'usage de la banque sur mobile a encore progressé de 50% en France, en 2017. Désormais 48% des Français déclarent utiliser des services bancaires sur leur smartphone.

« La tendance est visible dans tous les réseaux bancaires français, mais les clients de **BNP Paribas** et de **Crédit Mutuel** affichent le taux de pénétration du mobile le plus élevé », précise UBS dans son rapport.

La bonne nouvelle pour Orange et les autres banquiers réside dans la nature des usages. L'application mobile n'est plus seulement un outil de consultation de comptes, l'usage du mobile pour payer en ligne progresse de 3% par rapport à 2016. 62% des clients qui ont testé un système de messagerie instantanée pour échanger avec leur banque ont estimé que l'expérience était aussi satisfaisante qu'un échange au téléphone avec une personne physique.

Orange se trouve en première ligne pour profiter de ce contexte et donner envie aux consommateurs de rejoindre sa banque. Pour les convaincre, l'opérateur devra toutefois trouver d'autres arguments que la seule modernité de son application. Car pour les Français ce n'est pas un critère suffisant pour changer d'établissement. En tête de leurs priorités figurent toujours : le coût des services, sa qualité et l'attractivité des taux d'intérêt, nous confie UBS. **EN SAVOIR+**

OFFRES

COMBIEN ÇA COÛTE ?

3,5%
du montant TTC
et rien d'autre

Aucun frais
supplémentaire

Aucune garantie
demandée

Le taux proposé tient TTC, vous pourrez récupérer le Taux payé sur ce service !

Notre proposition :

Montant TTC de votre facture
10000 €

Nous vous versons
9 650,01 €

Coût du service TTC @
349,99 €

Délais @
24 heures

VÉRIFIER L'ÉLIGIBILITÉ

Crédit Agricole Leasing & Factoring lance Cash in Time, une solution d'affacturage innovante 100% digitale

5 OCTOBRE 2017 – COMMUNIQUÉ DE PRESSE CREDIT AGRICOLE

A travers ce lancement, le **Crédit Agricole** entend simplifier l'affacturage auprès des très petites et moyennes entreprises grâce à la technologie : une solution digitale de financement de factures clients en moins de 24h pour les entreprises françaises ayant des clients B2B.

« (...) C'est un service qui allie la simplicité du 100 % digital à l'expertise de **Crédit Agricole** en matière de financement de créances. Rapide et sans engagement, **Cash in Time** démocratise l'affacturage. » selon Philippe Carayol, directeur général de **Crédit Agricole Leasing & Factoring**. Les trois caractéristiques énoncées :

La rapidité : une réponse immédiate sur l'éligibilité de la facture et un financement en moins de 24h (et même 12h pour les clients des Caisses régionales de **Crédit Agricole** et de LCL),

La confiance : un prix fixe de 3,5 % du montant TTC de la facture, sans frais complémentaires, et une garantie en cas d'insolvabilité du débiteur,

La liberté : un service à la demande, sans engagement de durée ni de volume, sans caution ni garantie personnelle. **EN SAVOIR+**



Groupe Pasteur Mutualité intègre une solution de Cegedim

04 OCTOBRE 2017 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Le **Groupe Pasteur Mutualité** ajoute un service supplémentaire à destination de ses quelques 130 000 adhérents avec **Docavenue**.

Le groupe souhaitait trouver une solution pour permettre à ses adhérents de retrouver du « *temps médical de qualité* » et ne pas se retrouver accaparé par les tâches administratives. C'est dans cette optique qu'il s'est rapproché du groupe **Cegedim**.

L'entreprise, spécialisée notamment dans la conception de logiciels métier destinés aux professionnels de santé et de l'assurance, a en effet mis au point la plateforme Docavenue. Ce service digital permet aux professionnels de santé une gestion facilitée de leurs agendas et, en complément, un service de télésecrétariat.

« *Nos deux groupes partagent une connaissance approfondie des besoins des professionnels de santé et une même passion, concevoir des services innovants, à l'image de Docavenue, pour améliorer leur pratique quotidienne* », souligne Amanda Lehmann, directrice plan stratégique et projets de GPM. **EN SAVOIR+**

DISTRIBUTION



Crédit Agricole : le Point Passerelle arrive en Ile-de-France

5 OCTOBRE 2017 – ASSURANCE & BANQUE 2.0

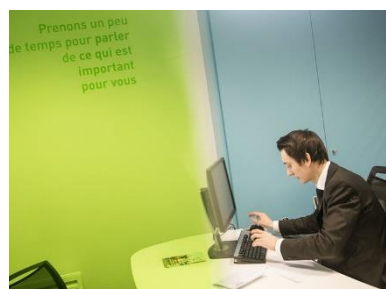
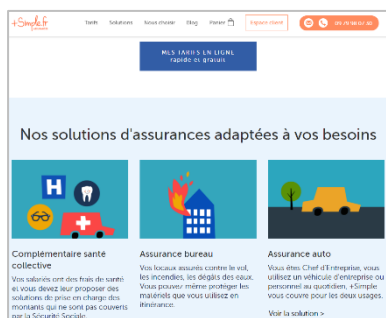
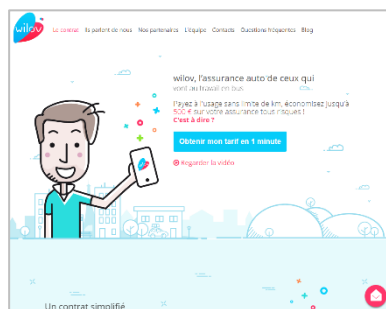
Conçu à partir de l'expérience bancaire et mutualiste du **Crédit Agricole**, le **Point Passerelle** est une structure d'accueil, d'écoute bienveillante et d'accompagnement au service des clients qui traversent des moments où leur propose un accompagnement dont l'enjeu est le retour à l'autonomie de manière pérenne.

Un numéro vert dédié permet au client de prendre contact avec le Point Passerelle qui va évaluer sa situation pour l'orienter vers une démarche simple ou lui proposer un rendez-vous.

Le diagnostic approfondi de la situation permet de proposer dans un second temps des solutions économiques et sociales adaptées à la situation de la personne : conseils pour la gestion du budget familial, réaménagement de crédits, accompagnement dans diverses démarches auprès des organismes sociaux et associatifs, etc.

Aujourd'hui, 33 Caisses Régionales du Crédit Agricole soutiennent plus de 80 Points Passerelle dans lesquels œuvrent environ 120 conseillers détachés de façon permanente. A ce jour, plus de 80 % des requérants ont retrouvé une situation d'équilibre budgétaire ou en voie de rétablissement. **EN SAVOIR+**

DIGITAL



Insurtech Business Week : plus de 700 participants et 30 Insurtech pour cette première édition

04 OCTOBRE 2017 – EDUBOURSE

A l'occasion de **l'Insurtech Business Week** du 25 au 28 septembre dernier, l'innovation dans l'assurance a été mise à l'honneur par le Pôle de compétitivité **Finance Innovation**, en partenariat avec la **MACIF**, **Altran** et **ROAM**.

Les dizaines de tables-rondes et conférences ont particulièrement mis l'accent sur l'impact des nouvelles technologies dans la transformation de la relation avec les assurés ainsi que l'importance et la richesse de la collaboration entre startups Insurtech et acteurs historiques de l'assurance. Pour Mickaël Maslé, délégué général de ROAM, « *face à la démultiplication des risques, l'innovation va permettre le développement de plus en plus de services d'assurance, notamment en lien avec l'utilisation des objets connectés* ».

Le livre blanc « Prévention santé : l'Insurtech au service de l'humain » a été présenté, fruit d'une année de travail et de réflexions sous la direction de Jean-Hervé Lorenzi et de Joëlle Durieux, respectivement président et directrice générale de Finance Innovation.

Les nombreux *pitchs* de startups ont permis de découvrir de jeunes entrepreneurs portant l'innovation au cœur de l'écosystème assurantiel. 2 courtiers 100% digitaux ont été particulièrement récompensés :

- **Wilov** et son concept du « pay when you drive » a remporté la Battle Insurtech Voice.
- **+Simple**, qui concourait dans la catégorie « Nouvelle Approche Client » a reçu, quant à elle, le Trophée de la « meilleure start-up innovante ». **EN SAVOIR+**

Un banquier nommé Watson

03 OCTOBRE 2017 – LES ECHOS

Le Crédit Mutuel et **Orange** ont adopté la célèbre plate-forme d'**IBM**. Mais la courbe d'apprentissage risque d'être longue. L'utilisation de **Watson**, laisse envisager de nouveaux gains de productivité dans les back-offices, comme sur les plates-formes téléphoniques.

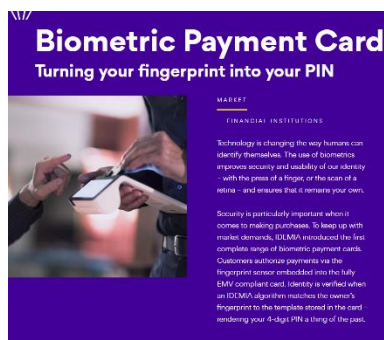
Pour s'essayer à cette technologie émergente, Crédit Mutuel, a équipé 20 000 chargés de clientèle d'un outil qui analyse leurs e-mails et trouve les réponses à leurs questions. Concrètement, une barre de lecture supplémentaire, au bas de l'écran du conseiller indique : « *l'intention des clients qui écrivent et le degré d'urgence de leur message* » ou « *si le client souhaite ouvrir un compte, un lien apparaît en bas de l'e-mail pour ouvrir l'agenda et une réponse préformatée est proposée pour lui répondre avec une date de rendez-vous* ».

On parle d'intelligence artificielle, mais « *c'est l'humain qui doit apprendre beaucoup de choses à la machine* », « *Pour que le programme reconnaisse l'objet d'un e-mail, il*

faut le former au vocabulaire utilisé par les clients et lui faire ingérer plus de 200 000 e-mails par jour, pour qu'il se crée un dictionnaire ! Chaque réponse suggérée par la machine doit être annotée par les chargés de clientèle : du plus pertinent au plus hors-sujet, pour « éduquer » le programme informatique », explique Sébastien Bertrand, chef de projet métier chez Euro Information, filiale informatique du Crédit Mutuel.

Pour espérer profiter des promesses de l'IA, le secteur doit donc en essayer les plâtres. L'ensemble de la profession s'est donc mis au rythme d'un « test and learn » géant. **EN SAVOIR+**

PAIEMENTS



La carte bancaire va devenir biométrique et se dématérialiser

06 OCTOBRE 2017 – LA TRIBUNE

La survie du moyen de paiement préféré des français depuis 2003 était au cœur des débats du **Forum CB** organisé ce jeudi par le **Groupe cartes bancaires CB** à Paris.

« La carte, ce n'est pas le plastique, c'est tout le système technique de lutte contre la fraude et le réseau d'acceptation », a souligné Pascal Célérier, président du conseil de direction du GIE CB et directeur général adjoint de **Crédit Agricole S.A.** Pour affronter la concurrence de **Paypal** mais aussi celle de toutes les solutions propriétaires comme **Apple Pay**, **Android Pay** ou **Samsung Pay**, les banquiers français ont su « dématérialiser la carte et la téléporter dans le smartphone » avec la solution **Paylib**, qui a été étendue (sous Android) au paiement mobile sans contact en magasin.

Le paiement sans contact (qu'il soit fait par carte ou par smartphone) a ainsi littéralement explosé en France : il devrait cette année dépasser le milliard de transactions représentant 11 milliards d'euros. Le passage progressif du plafond sans code de 20 à 30 euros, désormais officiel mais seulement pour les cartes nouvellement émises, va encore doper les usages.

Présentée au Forum CB, la carte biométrique, développée par **Oberthur Technologies-Morpho** (rebaptisé récemment **Idemia**), intègre un lecteur d'empreinte digitale sans être pour autant plus épaisse qu'une carte classique, donc compatible avec les terminaux existants. Encore au stade de prototype, cette carte fera l'objet d'expérimentations pilotes avec des clients « avertis » dans le courant de 2018. Cet ajout de la biométrie, bien perçue en France, pourrait convaincre les derniers consommateurs réticents à utiliser le sans contact. **EN SAVOIR+**



Bitcoin : pourquoi Goldman saute le pas

03 OCTOBRE 2017 – LES ECHOS

En ouvrant un desk de trading de Bitcoins, la banque américaine entend devenir un acteur de premier plan de l'écosystème des crypto-monnaies. L'annonce a pu en surprendre plus d'un, d'autant que la devise ne fait pas consensus à Wall Street.

En étant le premier établissement à faire savoir publiquement qu'il envisage de se lancer dans le trading de bitcoin, **Goldman** envoie un signal clair : elle se situe à un niveau de maturité supérieur en comparaison à ses rivaux en matière de cryptomonnaies et de blockchain. Contrairement à d'autres, Goldman ne se contente pas de simples projets « marketés » blockchain, il poursuit son objectif de s'affirmer en tant que groupe technologique.

La banque s'adapte clairement à la demande de ses clients de prédilection qui souhaitent être exposés aux crypto-monnaies : les fonds d'investissement et hedge funds, toujours plus nombreux à se tourner vers ces nouveaux actifs. L'enjeu pour la banque est de mettre en place des systèmes informatiques et de gouvernance pour gérer des bitcoins de la même manière que d'autres actifs.

Par ailleurs, la décision de la banque new-yorkaise va contribuer à institutionnaliser le bitcoin. D'autant plus qu'outre-Atlantique « *il existe déjà tout un arsenal réglementaire, notamment avec la BitLicense de l'Etat de New York qui donne la marche à suivre pour constituer un fonds investi en cryptomonnaies* », détaille Éric Larchevêque, président de Ledger. **EN SAVOIR+**

RÉGLEMENTAIRE



Bercy ouvre une consultation sur la sur-transposition des textes européens

06 OCTOBRE 2017 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Bruno Le Maire a ouvert une consultation publique de l'ensemble du secteur financier « *sur le thème de la simplification et de la dé-surtransposition des directives européennes en vue d'accroître l'attractivité financière de la place* ». Cette consultation concerne toutes les activités financières qui constituent les canaux de transmission du financement de l'économie française, c'est-à-dire les activités bancaires, d'assurance, de gestion d'actifs et les marchés financiers.

L'enjeu est de lutter contre la surtransposition des directives européennes, c'est-à-dire la situation dans laquelle le législateur, lors de la transposition d'une directive, en étend les dispositions au-delà de ce qui est expressément prévu par celle-ci.

L'objectif de cette consultation est double : l'assouplissement de la réglementation, s'il est possible et pertinent, devra permettre d'une part, aux entreprises implantées en France d'évoluer avec des règles similaires à celles applicables à leurs concurrentes européennes et d'autre part, faciliter pour toutes les entreprises l'accès aux différentes sources de financement.

Bercy met à la disposition des institutions financières un formulaire afin de leur permettre de décrire clairement leurs propositions. Les modifications législatives et réglementaires formulées après la consultation viseront prioritairement le code monétaire et financier et les codes assurantiels. **EN SAVOIR+**

RAPPROCHEMENTS



Aesio : Objectif diversification

5 OCTOBRE 2017 – NEWS ASSURANCES

Le **groupe Aesio** a choisi la **Macif** en tant que partenaire pour créer dans les mois à venir une entreprise commune dans le domaine de la prévoyance.

Dans le cadre de sa stratégie de diversification, le groupe Aesio avait annoncé en avril dernier son intention de lancer une offre en prévoyance. Après un appel d'offres, Aesio a retenu la proposition du groupe Macif pour nouer un partenariat dans le domaine de la prévoyance individuelle et collective.

Aesio avait sollicité 6 partenaires potentiels et avait finalement étudié trois offres issues de l'économie sociale et solidaire, celles de **Malakoff Médéric**, AG2R La Mondiale et **Macif**. Le choix final a été porté sur la Macif, avec qui Aesio souhaite, à terme, créer une entreprise commune dans le domaine de la prévoyance. **EN SAVOIR+**



Crédit Mutuel : les assureurs du Nord et de l'Est veulent fusionner

4 OCTOBRE 2017 – LES ECHOS

Le groupe **Crédit Mutuel CM11** - et le **Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE)** veulent ainsi faire cause commune en assurance-vie et non-vie, en France, en Belgique ainsi qu'au Luxembourg. Les discussions viennent de s'ouvrir et pourraient aboutir au premier semestre 2018.

Les deux groupes voient dans ce projet bien des avantages : il s'agirait de simplifier les liens existants déjà entre les deux entités, d'accroître le poids du GACM, voire de réduire les coûts. Le projet ne prévoit néanmoins ni plan social ni réduction d'effectifs.

Techniquement, les deux entités utilisent déjà le même système informatique, ce qui va simplifier les migrations.

Sur le fond, ce rapprochement va dans le sens de l'histoire : les banquiers tirent une part croissante de leurs revenus de leurs activités d'assurance. Le Crédit Mutuel revendique un rôle pionnier chez les bancassureurs, ayant lancé son activité d'assurance dès 1971. **EN SAVOIR+**

LE CONSEIL SUR-MESURE POUR TRANSFORMER ET OPTIMISER VOS ENVIRONNEMENTS LES PLUS COMPLEXES.



csaconsulting est devenu en plus de 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.

CONTACTEZ-NOUS