

LE BULLETIN DE VEILLE

Numéro
353

01 MARS 2019



SOMMAIRE

○	INSOLITE _____	3
	UNE BANQUE REFUSE DE PRÊTER DE L'ARGENT À UNE CLIENTE VÉGÉTALIENNE ! _____	3
○	ACTUALITÉS _____	3
	LA RECONNAISSANCE FACIALE POUR RETIRER DE L'ARGENT, PREMIÈRE MONDIALE SIGNÉE CAIXABANK _____	3
○	OFFRES _____	4
	PERTE D'EMPLOI DU DIRIGEANT : MADP ASSURANCES LANCE UNE NOUVELLE OFFRE _____	4
	WILOV DISRUPT LE SECTEUR DE L'ASSURANCE AUTO AVEC SA NOUVELLE OFFRE JEUNES CONDUCTEURS _____	4
○	DISTRIBUTION _____	5
	LA MAAF OUVRE UNE NOUVELLE AGENCE À PARIS _____	5
○	DIGITAL _____	5
	CNP ASSURANCES ET ZELROS OPTIMISENT L'EXPÉRIENCE CLIENT AVEC DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE _____	5
	ROSBANK TESTE L'ANALYSE ÉMOTIONNELLE _____	6
○	PAIEMENTS _____	6
	APPLE ET GOLDMAN SACHS PRÉPARENT UNE CARTE BANCAIRE SPÉCIALE POUR IPHONE _____	6
	VISA ET PLANETA INFORMÁTICA S'ALLIENT POUR DÉVELOPPER LE PAIEMENT SANS CONTACT DANS LES TRANSPORTS _____	7
○	RÉGLEMENTAIRE _____	7
	NOUVELLE ÉCONOMIE, INNOVATION, RÉFORME RÉGLEMENTAIRE : VERS UN RENOUVEAU DE L'AFFINITAIRE ? _____	7
	MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION CONTINUE EN APPLICATION DE LA DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCES _____	8
○	RAPPROCHEMENTS _____	8
	CACEIS RACHÈTE LA BANQUE DE CONSERVATION NÉERLANDAISE KAS BANK _____	8
	NOUVEAU RAPPROCHEMENT POUR ACTIVE ASSURANCES _____	9

INSOLITE



Une banque refuse de prêter de l'argent à une cliente végétalienne !

22 FÉVRIER 2019 – MCE

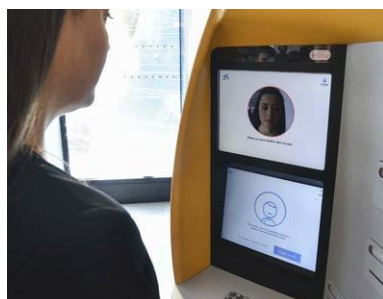
L'événement se déroule à **Bristol** au **Royaume-Uni**. Une étudiante s'adresse à sa banque **NatWest** afin d'obtenir un prêt de 460 euros pour payer ses cours de nutrition. Cette dernière a refusé et a justifié sa réponse.

Le banquier lui a refusé son prêt avec comme justification : « *tous les végétaliens devraient recevoir un coup de poing au visage* ».

L'étudiante très surprise, a confié : « *Il n'était pas content du tout de me parler, son ton était vraiment désagréable. Être végétalien est un choix de vie et je ne devrais pas être pénalisé pour cela, surtout par un aussi grand établissement.* ».

Face à cette injustice, la banque a indiqué dans un communiqué : « *Nous sommes extrêmement désolés de la façon dont notre cliente a été traité par un membre de notre personnel [...]. Ces commentaires étaient tout à fait inappropriés et nous avons entamé des procédures disciplinaires* » a partagé dans un communiqué. Pour régler l'affaire, la jeune a reçu 230 euros de la part de la banque. **EN SAVOIR+**

ACTUALITÉS



La reconnaissance faciale pour retirer de l'argent, première mondiale signée CaixaBank

15 FÉVRIER 2019 – LA TRIBUNE

CaixaBank, propose de remplacer les codes par de l'authentification vidéo aux distributeurs de billet. Le dispositif, installé dans quatre agences à **Barcelone**, sera déployé plus largement au cours du second semestre.

CaixaBank a travaillé avec **Fujitsu** et la startup espagnole **FacePhi** pour élaborer son dispositif de reconnaissance faciale intégré au distributeur automatique de billets. Concrètement, il suffit de s'enregistrer au préalable sur la tablette d'un conseiller en agence. Puis lors d'un retrait, il faut présenter au distributeur sa carte, son smartphone ou sa montre connectée puis montrer son visage à la caméra et donner un signe de vie (évite les tentatives d'arnaque à la photo).

« *L'automate dispose du matériel et des logiciels nécessaires pour valider jusqu'à 16 000 points sur l'image du visage de l'utilisateur, ce qui garantit une identification totalement sécurisée* », explique la banque dans un communiqué.

Se prévalant d'être « *leader dans la digitalisation bancaire* », le groupe espagnol rappelle qu'il avait été pionnier dans la biométrie en étant la 1^{ère} banque en **Espagne** à incorporer la technologie **Face ID** de l'**iPhone X** au lancement de ce dernier en 2017, permettant à ses clients possédant ce smartphone d'accéder à leurs comptes sans saisir leurs identifiants et mots de passe. **EN SAVOIR+**

OFFRES


**PERTE D'EMPLOI
CRÉATEUR/REPRENEUR**

- ✓ Assurer le créateur ou repreneur d'une entreprise en cas de perte de revenu professionnel pour son dirigeant résultant d'une décision judiciaire sous contrainte économique.
- ✓ Un produit dédié au créateur d'une entreprise de moins de 3 ans (ou repreneur d'une entreprise depuis moins de 3 ans) et touchant son revenu professionnel net fiscal inférieur à 12 PASS.
- ✓ Une offre sur mesure avec une indemnisation mensuelle comprise entre 300 € et 200 € sur une période de 6 ou 12 mois. Cette offre est dite éligible aux dispositions fiscales de la loi PACTE.

S'ABONNER



Perte d'emploi du dirigeant : MADP Assurances lance une nouvelle offre

20 FÉVRIER 2019 – LA TRIBUNE DE L'ASSURANCE

MADP Assurances a lancé une offre **Perte d'emploi du dirigeant** qui vise à fournir à ce dernier une indemnisation en cas de liquidation judiciaire ou de révocation du mandat.

Ce nouveau produit digitalisé, accessible sur le site www.madpdirect.fr et sur les sites de partenaires, permet au dirigeant de se construire de façon autonome une couverture sur-mesure lui permettant de se protéger sur une période comprise entre 6 et 18 mois pour un montant compris entre 50 et 80% de son revenu professionnel net fiscal.

L'offre cible les dirigeants de TPE, mandataires sociaux ou auto-entrepreneurs qui souhaitent se prémunir d'une perte totale d'activité.

Le coût de la perte d'emploi du dirigeant est flexible en fonction du montant indemnisé et de la durée. A titre d'exemple, il est possible pour un créateur d'entreprise de s'assurer pour 11,90 euros par mois pour une couverture de 300 euros par mois durant 6 mois. [EN SAVOIR+](#)



L'assurance auto à l'usage, en fonction du nombre de jours où vous roulez.

Économisez jusqu'à 500 € sur votre assurance tous risques¹.

et nos clients nous aiment plutôt beaucoup 🌟

📱 (4.8/5) 🌟 (4.7/5)

[Obtenir mon tarif en 1 minute](#)

📺 Regarder la vidéo 🎯 jeunes conducteurs

Wilov disrupte le secteur de l'assurance auto avec sa nouvelle offre jeunes conducteurs

15 FÉVRIER 2019 – EDUBOURSE

Basée sur le **Pay When You Drive**, cette offre permet aux jeunes conducteurs de faire des économies quand ils ne roulent pas tous les jours, avec une hausse du tarif quand ils roulent la nuit : une formule attractive et préventive.

Le 14 février, **Wilov**, la première assurance auto « *Pay When You Drive* », a dévoilé son offre « *novices* » qui permet aux jeunes conducteurs qui ne roulent pas tous les jours de bénéficier d'une assurance de qualité et à un prix avantageux.

Ainsi, pour être assurés en tous risques, avec assistance dépannage 0 km, les jeunes conducteurs paient un forfait mensuel qui les couvre contre les sinistres à l'arrêt. A ce forfait s'ajoute le « *24h conduite* » facturé seulement les jours où ils roulent et en complément, le forfait « *danger* » à 25 euros s'applique en suppléments lorsque ces derniers prennent la voiture entre 0h00 et 6h00 du matin, L'objectif est d'inciter les jeunes à faire leur apprentissage le jour plutôt que la nuit.

Wilov a estimé qu'il était fondamental d'offrir les mêmes aux garanties à tous les conducteurs, qu'ils soient novices ou plus expérimentés. [EN SAVOIR+](#)

DISTRIBUTION



La MAAF ouvre une nouvelle agence à Paris

21 FÉVRIER 2019 – LA TRIBUNE DE L'ASSURANCE

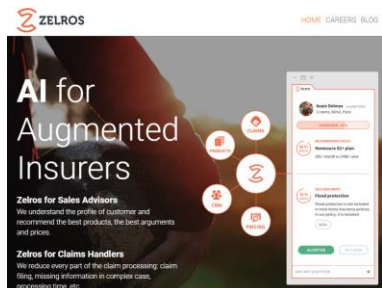
Après l'agence de **Daumesnil**, la **MAAF** (groupe **Covéa**) s'installe au pied du métro **Cadet**, dans le 9^{ème} arrondissement de **Paris**, rue **La Fayette**. Cette nouvelle agence, ouverte depuis janvier et inaugurée le 21 février, regroupe trois anciennes agences : celles de **Paris Magenta**, **Paris Opéra** et **Paris Saint-Martin**.

La **MAAF** poursuit la modernisation de ses agences axée sur la digitalisation du parcours client. L'agence de **Paris La Fayette** propose dans un esprit « *comme à la maison* » de tester de nouveaux outils tout en privilégiant le côté relationnel et humain.

Nouveauté pour ce quatrième prototype d'agence : la mise à disposition d'un espace de coworking pour les clients MAAF.

Face au récent évènement de la rue de Trévis, l'agence MAAF rue La Fayette a pu accueillir ses clients professionnels en leur garantissant le confort et le matériel informatique nécessaire pour éviter l'interruption de leur activité. **EN SAVOIR+**

DIGITAL



CNP Assurances et Zelros optimisent l'expérience client avec de l'intelligence artificielle

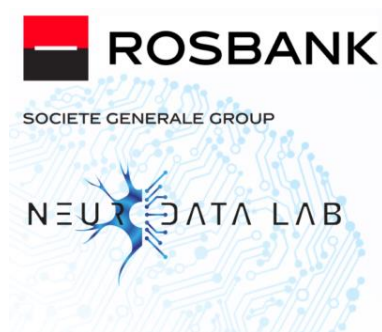
19 FÉVRIER 2019 – CNP ASSURANCES

En partenariat avec la start-up **Zelros**, **CNP Assurances** a déployé un assistant virtuel utilisant des technologies d'intelligence artificielle pour faciliter le travail de ses équipes de gestion de la relation clients en assurance individuelle. Le Groupe est en effet convaincu que la satisfaction du client final passe par une amélioration de l'expérience des collaborateurs qui interagissent avec lui.

Les collaborateurs des services de la relation client en assurance individuelle de **CNP Assurances** ont recours à l'assistance d'un « *chatbot* » intégré dans leur environnement de travail.

Ils sont aujourd'hui 600 à s'y connecter régulièrement via leur ordinateur. Cet accès facilité à l'information renforce l'autonomie des équipes. L'assistant a déjà été sollicité 30 000 fois depuis sa création et il est prévu de poursuivre son déploiement auprès de 120 personnes des centres d'appels en 2019.

Ce chatbot est une interface pour converser en langage naturel avec les différentes bases de données et répondre ainsi plus rapidement aux demandes des clients. De nouvelles bases de données vont être régulièrement ajoutées afin de compléter les capacités de l'assistant. **EN SAVOIR+**



Rosbank teste l'analyse émotionnelle

27 FÉVRIER 2019 – C'EST PAS MON IDÉE !

Dans le monde moderne, les entreprises veulent, parfois à l'excès, mesurer la satisfaction de leurs clients lors de chaque interaction. Hélas, les questionnaires utilisés pour ce faire n'apportent qu'une vision partielle et rarement objective. La filiale russe de **Société Générale** expérimente donc une autre solution dans ses centres d'appel.

La technologie mise en œuvre, fournie par le spécialiste **Neurodata Lab**, écoute les conversations et analyse divers paramètres : la voix (ton, volume, variations...) et le contenu (vocabulaire, pauses, durée...), afin de calculer un index de satisfaction en temps réel. Il devient ainsi possible de connaître l'état d'esprit du client, non seulement à la fin mais tout au long de son échange sans avoir à l'interroger directement.

L'objectif n'est pas, officiellement en tous cas, d'évaluer les téléconseillers mais plutôt de déterminer la qualité des processus en vigueur dans le centre d'appel.

Armée de statistiques extensives sur le déroulement des entretiens, la banque pourra notamment déterminer les thématiques sur lesquelles les clients restent sur leur faim ou encore les moments spécifiques où les éléments de discours restitués ne conviennent pas aux attentes. [EN SAVOIR+](#)

PAIEMENTS

The iCard. Finally.
It's the most amazing credit card yet.



Apple et Goldman Sachs préparent une carte bancaire spéciale pour iPhone

26 FÉVRIER 2019 – FUTURA-SCIENCES

Déterminé à lancer davantage de services, **Apple** va investir dans le secteur bancaire avec une carte de crédit compatible avec son portefeuille virtuel. Les deux entités ont besoin l'une de l'autre si elles veulent percer dans les services bancaires aux consommateurs.

Selon le **Wall Street Journal**, Apple va certainement lancer sa propre carte bancaire avec **Goldman Sachs Bank**. Le célèbre établissement bancaire américain n'a jamais proposé de carte de crédit et il a sans doute vu chez Apple une nouvelle source de revenus et le moyen d'attirer des clients vers **Marcus**.

Pour le moment, cette carte de crédit est testée par les employés d'Apple avant un prochain lancement dans l'année. Concrètement, cette dernière sera intégrée dans l'*Apple wallet* et pour attirer les clients, elle promet un système de *cash-back* de 2% du montant pour chaque paiement avec la carte et le pourcentage est plus important pour l'achat de produits ou services Apple.

Gérée par le réseau **Mastercard**, cette carte proposera quelques options de gestion de compte. L'utilisateur pourra ainsi surveiller l'état de ses comptes, le cumul des remises, mais aussi fixer des plafonds pour éviter d'être dans le rouge. [EN SAVOIR+](#)



Visa et Planeta Informática s'allient pour développer le paiement sans contact dans les transports

26 FÉVRIER 2019 – L'USINE DIGITALE

Dans le cadre du **MWC** qui se tient à **Barcelone**, **Visa** et **Planeta Informática** ont annoncé lundi 25 février 2019, une nouvelle technologie sécurisant et améliorant le paiement sans contact pour les exploitants de transport. **Metro Rio**, le réseau de métro de **Rio de Janeiro** au **Brésil**, sera le 1^{er} utilisateur de ce dispositif à la fin du mois d'avril.

Faciliter l'accès au paiement sans contact aux exploitants et aux entreprises du secteur des transports souhaitant proposer à leurs usagers cette option. C'est dans ce but que **Visa** et **Planeta Informática** ont mis au point une nouvelle technologie.

Ce nouveau module permet l'acceptation de paiements avec une carte sans contact, un téléphone mobile ou un dispositif portable sans nécessiter le remplacement des tourniquets ou des terminaux actuels.

« Les exploitants de transports peuvent installer le module **SAM** de Visa directement dans les systèmes existants, diminuant ainsi de manière significative le coût et le délai de mise en œuvre, précisent les deux sociétés. Accessible à l'ensemble des partenaires technologiques **Visa Ready**, le module SAM de Visa est la première technologie de ce type destinée aux exploitants de transports [...] ». **EN SAVOIR+**

RÉGLEMENTAIRE

Nouvelle économie, innovation, réforme réglementaire : vers un renouveau de l'affinitaire ?

25 FÉVRIER 2019 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Le 11 avril prochain, **L'Argus de l'assurance** organise, en partenariat avec **Moonshot-Internet** et avec le soutien du **CTIP**, de la **FFA**, de la **FG2A**, de **LSA** et de **ROAM**, une nouvelle édition de sa conférence annuelle consacrée aux assurances affinitaires.

« L'affinitaire nécessite, [...] de la part des assureurs, beaucoup plus de réactivité car s'il y a bien un domaine dans lequel les garanties évoluent en fonction des nouveaux usages, c'est bien celui-ci. » affirmait en 2017, lors d'un entretien, **Patrick Raffort**, Président de la **FG2A**.

Outre les nouvelles exigences réglementaires induites par l'entrée en vigueur de la DDA, les nouvelles habitudes de consommation des individus redéfinissent de manière structurelle les lignes de l'assurance affinitaire. Entre e-commerce, économie collaborative et multiplication des nouvelles technologies, le secteur connaît un boom de croissance à ne pas laisser passer.

C'est pourquoi les acteurs incontournables du secteur, assureurs, distributeurs et régulateurs, se réuniront pour faire le point sur les bonnes pratiques et les stratégies à adopter pour capter les opportunités de l'affinitaire. **EN SAVOIR+**





Mise en œuvre de la formation continue en application de la Directive sur la Distribution d'Assurances

23 FÉVRIER 2019 – ACPR

Comme nous vous le détaillons dans notre dernière note d'actualité **csa consulting**, publiée la semaine dernière, les obligations de formations relatives à la DDA sont entrées en vigueur le 23 Février. L'**ACPR** a publié une note sur ce sujet.

A travers cette note, l'ACPR trace les contours de ses prochains contrôles :

Les professionnels devront être en mesure de produire la liste des formations suivies par l'ensemble des personnes concernées par cette obligation,

Les entreprises d'assurance devront mettre en place des procédures de suivi de la formation continue et désigner un responsable de son suivi,

Bien que non obligatoire, l'ACPR conçoit la validation des compétences acquises comme une « pratique vertueuse »,

Une attention particulière sera apportée à la cohérence des formations au regard de la nature des produits distribués, des modes de distribution et du poste occupé. **EN SAVOIR+**

RAPPROCHEMENTS

CACEIS rachète la banque de conservation néerlandaise KAS BANK

25 FÉVRIER 2019 – CAPITAL

CACEIS, la filiale de services aux investisseurs du **Crédit Agricole**, va lancer une offre publique d'achat amicale sur son concurrent néerlandais **Kas Bank**, valorisé 188 millions d'euros. Le groupe français propose 12,75 euros par action.

Le directoire et le conseil de Surveillance de **Kas Bank** soutiennent et recommandent unanimement l'offre qui devrait s'achever au troisième trimestre 2019.

Avec cette opération, **CACEIS** renforcera immédiatement ses capacités au service de la clientèle des compagnies d'assurance, et fonds de pension. Son ambition pan-européenne est ainsi confirmée, avec une position confortée aux **Pays-Bas**, géographie majeure en **Europe** pour les activités financières.

Également présente en **Allemagne** et au **Royaume-Uni**, Kas Bank affichait au 31 décembre 2018, 197 milliards d'euros d'actifs en conservation et 191 milliards d'actifs en administration. CACEIS détient, lui, 2.633 milliards d'euros d'actifs en conservation et 1.695 milliards d'euros d'actifs en administration. L'impact prudentiel de cette opération est négligeable à l'échelle du groupe **Crédit Agricole**. **EN SAVOIR+**





Nouveau rapprochement pour Active Assurances

26 FÉVRIER 2019 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Le courtier spécialisé dans la distribution en ligne de contrats d'assurances auto poursuit sur sa stratégie de développement en se rapprochant d'**Afi Assurances**, spécialisé dans la distribution d'assurances santé et prévoyance.

Plusieurs mois après l'investissement au capital d'**Active Assurance** par **Activa Capital** et **Bpifrance**, le courtier spécialiste de la distribution digitale de produits d'assurance poursuit sa stratégie de développement et annonce son rapprochement avec **AFI Assurances** (expert dans la distribution d'assurances santé et prévoyance), qui affiche une croissance de son activité de 25% par an.

Au cours de cette opération, **Frédéric Bacmann**, le PDG d'AFI Assurances, s'associe aux fondateurs d'Active Assurances. Le Groupe nouvellement créé représente 20 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Cette opération permet au groupe Active Assurances de développer un savoir-faire complémentaire à celui de la distribution de produits d'assurances IARD et d'accroître sa capacité à offrir une gamme de solutions complètes en gestion pour compte dans le cadre de partenariats industriels. **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