

# LE BULLETIN DE VEILLE

Numéro  
334

07 SEPTEMBRE 2018

# SOMMAIRE

|   |   |          |
|---|---|----------|
| ○ | <b>INSOLITE</b> _____   | <b>3</b> |
|   | A LONDRES, LE DÉBUT DE LA FIN DE L'ARGENT LIQUIDE _____   | 3        |
| ○ | <b>ACTUALITÉS</b> _____   | <b>3</b> |
|   | 8 <sup>ÈME</sup> ÉDITION DE L'ÉTUDE DELOITTE SUR LES RELATIONS BANQUES ET CLIENTS : PRÈS DE 5 FRANÇAIS SUR 10 SONT PRÊTS À PASSER À UNE BANQUE EN LIGNE _____ | 3        |
|   | ETABLISSEMENT DE PAIEMENT : QONTO OBTIENT L'AGRÉMENT POUR... _____  | 4        |
| ○ | <b>OFFRES</b> _____   | <b>4</b> |
|   | LE CRÉDIT AGRICOLE ILE-DE-FRANCE JOUE LES MONITEURS D'AUTO-ÉCOLE LOW-COST _____   | 4        |
|   | ASSURANCES : UNE NOUVELLE OFFRE À DESTINATION DES ARTISANS _____  | 5        |
| ○ | <b>DISTRIBUTION</b> _____   | <b>5</b> |
|   | LES PME N'ONT PLUS BESOIN DE BANQUE _____   | 5        |
| ○ | <b>DIGITAL</b> _____  | <b>6</b> |
|   | LA PARISIENNE ASSURANCES RENFORCE SA STRATÉGIE DIGITALE AVEC IPAAS _____  | 6        |
|   | EDI COURTAGÉ LANCE UNE PLATEFORME DE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE POUR LES COURTIERES _____   | 6        |
| ○ | <b>PAIEMENTS</b> _____  | <b>7</b> |
|   | GOOGLE ET MASTERCARD AURAIENT CONCLU UN PARTENARIAT SECRET POUR RELIER PUBLICITÉS EN LIGNE ET ACHATS EN MAGASIN _____   | 7        |
|   | FACE À PAYPAL ET APPLE, LA BCE APPELLE À UN SERVICE PANEUROPÉEN DE PAIEMENTS _____  | 7        |
| ○ | <b>RÉGLEMENTAIRE</b> _____  | <b>8</b> |
|   | BERCY ENVISAGE DE POUSSER LES COURTIERES D'ASSURANCE À S'AUTORÉGULER _____  | 8        |
|   | BERCY FAIT CONFIANCE AUX BANQUES POUR LIMITER LES FRAIS BANCAIRES _____   | 8        |
| ○ | <b>RAPPROCHEMENTS</b> _____   | <b>9</b> |
|   | ASSURANCE : APRIL ACHÈTE UN COURTIER EN CRÉDITS _____   | 9        |
|   | CNP-BANQUE POSTALE OU LA LOGIQUE DE LA BANCASSURANCE _____  | 9        |

## INSOLITE



### A Londres, le début de la fin de l'argent liquide

05 SEPTEMBRE 2018 – LE POINT

Alors que la part des paiements en liquide au Royaume-Uni est tombée de 62% en 2006 à 40% en 2016, certains restaurants n'acceptent plus les pièces et les billets. Même l'église et artistes de rue sont passés au terminal sans contact.

Pendant des siècles, les artistes et vendeurs de rue ont pu compter à Londres sur la menue monnaie amassée auprès des passants pour vivre. Mais avec la disparition progressive de l'usage de l'argent liquide dans la capitale britannique, la nécessité de s'adapter s'impose.

C'est ce qu'a rapidement compris la chanteuse Charlotte Campbell, l'une des premières à adopter un lecteur de carte bancaire sans contact pour faire rémunérer ses prestations à l'ombre du London Eye, surnom donné à la grande roue posée sur la rive sud de la Tamise.

Autre signe que la disparition des pièces et billets de banque est en route dans la capitale britannique, un certain nombre d'adresses pour déjeuner dans la City, l'épicentre de la finance du pays, ne les acceptent plus. [EN SAVOIR+](#)

## ACTUALITÉS



### 8<sup>ème</sup> édition de l'étude Deloitte sur les relations banques et clients : près de 5 Français sur 10 sont prêts à passer à une banque en ligne

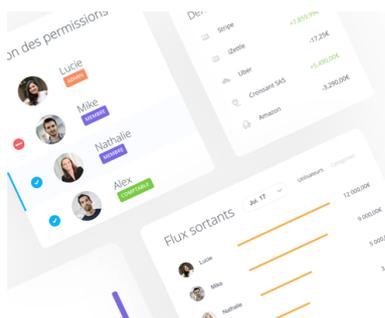
06 SEPTEMBRE 2018 – ASSURANCE & BANQUE 2.0

Les Français restent globalement satisfaits de leur banque. Cependant, dans un paysage bancaire en transformation, leurs attentes évoluent vers une offre de services et produits plus diversifiée et se disent prêts à changer de banque.

Cette enquête qui s'intéresse à l'évolution de l'expérience client, met en lumière les leviers d'actions pour améliorer la situation. Cette année, le sentiment de confiance reste stable avec une satisfaction client en hausse.

Plus de 70% de français sont satisfaits du traitement du 1<sup>er</sup> coup de leur demande bancaire via leur agence bancaire. En effet, sur certains points, l'agence reste encore incontournable aux yeux des clients.

Principalement motivés par des raisons financières, près de 5 français sur 10 sont prêts à passer dans une banque en ligne, sans agence. Les banques doivent repenser la relation client et trouver le juste équilibre entre technicité, simplification, partage de données et accompagnement lors des moments de vie jugés essentiels par les Français. [EN SAVOIR+](#)



## Etablissement de paiement : Qonto obtient l'agrément pour...

03 SEPTEMBRE 2018 – ASSURANCE & BANQUE 2.0

La néobanque devient la 1<sup>ère</sup> institution B2B en France à obtenir le statut d'établissement de paiement. Elle est agréée par l'ACPR. Une première en France qui va permettre à Qonto de créer plus facilement de nouveaux produits et services attendus par ses clients.

« Il nous a fallu seulement 6 mois pour obtenir notre agrément. Cela a pu se faire rapidement car notre dossier était solide, avec un business model prouvé, des milliers de clients satisfaits, un potentiel de croissance énorme en France et en Europe. Par ailleurs, l'ACPR a été très réactive et nous a permis d'échanger de manière très constructive, » explique Alexandre Prot, co-fondateur et CEO de Qonto.

Le statut d'établissement de paiement permet en effet de passer à la vitesse supérieure : compléter l'offre de services avec une plus grande flexibilité ; mettre en place de nouveaux partenariats avec des acteurs majeurs et complémentaires ; faciliter l'expansion européenne à partir de début 2019.

Cet agrément est également un gage de devoirs plus importants. Qonto a ainsi mis en place une équipe chargée du contrôle interne et des risques, ainsi que la gestion du back-office. [EN SAVOIR+](#)

## OFFRES

## Le Crédit Agricole Ile-de-France joue les moniteurs d'auto-école low-cost

06 SEPTEMBRE 2018 – CBANQUE

En partenariat avec la start-up « En voiture Simone », le Crédit Agricole d'Ile-de-France lance un pack permis de conduire (code + conduite) à 699 euros.

En cette rentrée 2018, le Crédit Agricole Ile-de-France déroule le tapis rouge aux jeunes. Après avoir réactivé son offre de prêt étudiant à 1%, il propose à ses clients âgés de 18 à 30 ans de passer le permis de conduire à moindre frais.

La banque régionale vient en effet de lancer TonFuturPermis.fr avec la jeune pousse « En voiture Simone » et propose une formule à 699 euros (749 euros - 50 euros de coupon de réduction) comprenant le code et la conduite.

Un prix très inférieur aux tarifs pratiqués par les auto-écoles traditionnelles, d'après les estimations d'UFC-Que Choisir qui évalue à 1 155 euros le prix moyen du forfait de base. [EN SAVOIR+](#)



DES SOLUTIONS D'ASSURANCE BATIES POUR MOI

## Assurances : une nouvelle offre à destination des artisans

06 SEPTEMBRE 2018 – BATIOACTU

Les deux acteurs de la mutuelle et de la protection sociale (SMA BTP et PRO BTP) proposent des packs complets à destination des créateurs d'entreprises du secteur et des sociétés jusqu'à 5 employés. La marque "MonAssuranceBTP" couvrira à la fois des contrats sur l'activité et sur les personnes.

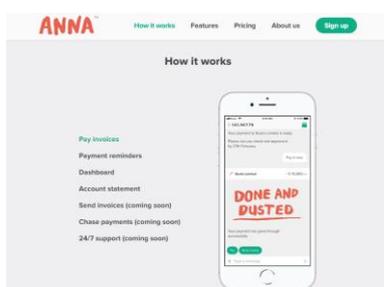
« Le secteur du BTP est particulièrement dynamique, avec 61.000 créations d'entreprises en 2017 et un mouvement qui se poursuit en 2018, avec une reprise assez nette de +9,4%. C'est donc un marché important avec 410.000 professionnels dans des entreprises de 0 à 5 salariés », annonce Jean-David Michel, directeur général adjoint de Pro BTP. « C'est donc un marché important qui a des besoins spécifiques », poursuit-il. D'où l'idée d'une alliance entre deux grands acteurs, d'une part la société d'assurance mutuelle SMA BTP et de l'autre le groupe de protection sociale Pro BTP, afin de commercialiser conjointement des packs regroupant différents contrats : décennale, santé, assurance du véhicule professionnel ou d'un local, prévoyance, le tout sous la marque "MonAssuranceBTP".

L'objectif étant de répondre à tous les besoins et à toutes les spécificités de l'artisanat. [EN SAVOIR+](#)

## DISTRIBUTION

### Les PME n'ont plus besoin de banque

03 SEPTEMBRE 2018 – C'EST PAS MON IDÉE !



La tendance prend désormais une telle ampleur qu'elle devient la norme : l'intégration des services financiers dans les outils de gestion des petites entreprises (et des travailleurs indépendants) est vraisemblablement en passe de faire disparaître la banque, en tant que telle, de ces organisations.

Les initiatives se sont multipliées ces derniers mois. Après, entre autres, le lancement de Shine en France, les efforts d'interconnexion de Revolut au Royaume-Uni et la mise en œuvre d'un véritable ERP par CommBank en Australie, voici donc, au Royaume-Uni aussi, Anna (pour « Absolutely No Nonsense Admin ») – qui cible spécifiquement les métiers de la création et de l'artisanat – et Countingup – qui vient de lever 2,3 millions de livres dans un tour d'amorçage. Toutes deux se présentent comme des plates-formes de pilotage administratif, incluant des fonctions financières.

Ces plates-formes laissent entrevoir la possibilité de rendre la banque invisible aux petites entreprises. Grâce à leur couverture à 360°, elles seront en effet en mesure de détecter les moments clés dans lesquels un besoin surgit et en assurer l'exécution de manière plus ou moins autonome et transparente, en adaptant au mieux la solution offerte au problème à résoudre. [EN SAVOIR+](#)

## DIGITAL



## La Parisienne Assurances renforce sa stratégie digitale avec iPaas

30 AOÛT 2018 – L'AGEFI

Avec iPaas, La Parisienne Assurance utilise la blockchain pour délivrer ses produits à tous ses distributeurs. Cela leur permet d'automatiser les processus et diminuer les coûts.

Il y a cinq ans, La Parisienne Assurances a décidé de changer son business model, prenant appui sur le fait que la distribution de produits d'assurance était en train de se reconfigurer. Notre compagnie d'assurances travaille en marque blanche. Il nous fallait un mode technologique efficace pour délivrer nos produits à tous les distributeurs. iPaas [Insurance Product as a Service] est un portail d'API lancé en avril qui fonctionne sur une blockchain privée car nous sommes convaincus que la gestion des contrats d'assurance doit s'automatiser pour diminuer les coûts de transaction. **EN SAVOIR+**



## EDI Courtage lance une plateforme de signature électronique pour les courtiers

03 SEPTEMBRE 2018 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Selon EDI Courtage, il n'existait encore aucune plateforme en ligne permettant la signature électronique qui soit conçue pour les courtiers.

C'est le fruit de trois ans de travail. Ce lundi 3 septembre 2018, EDI Courtage, société détenue à parts égales par la Chambre syndicale des courtiers en assurance (CSCA) et plusieurs assureurs (Axa, Allianz, Generali, MMA), lance officiellement sa plateforme en ligne de signature électronique pour les courtiers, alors que le secteur de l'assurance est souvent pointé du doigt pour son retard en matière de digital.

Cette plateforme permet notamment la signature de contrats ou l'envoi de pièces justificatives. Elle dispose également de fonctionnalités comme l'envoi automatique de rappels lorsqu'un client n'a pas signé ces contrats ou n'a pas envoyé ces pièces justificatives. Inversement, le client peut obtenir, en ligne, une attestation d'assurance ou une facture. D'autres options permettent, par ailleurs, de transmettre automatiquement des documents entre courtier et assureur, par exemple lorsque le premier reçoit des pièces justificatives d'un client. D'où un gain de temps et de réactivité.

Pour développer cette plateforme de signature électronique, EDI Courtage a fait appel à la société Docapost, filiale du groupe La Poste. 20 courtiers et 8 assureurs ont été sollicités pour exprimer les attentes de leur profession.

Pour en bénéficier, il faut prévoir des frais d'installation (240€ TTC à 480€ TTC) et des frais par transaction (de 0,66€ TTC à 1€ TTC par transaction) ou des frais d'abonnement (432€ TTC par an). **EN SAVOIR+**

## PAIEMENTS



### Google et Mastercard auraient conclu un partenariat secret pour relier publicités en ligne et achats en magasin

01 SEPTEMBRE 2018 – L'USINE DIGITALE

Google et Mastercard auraient conclu un partenariat l'année dernière pour détecter si les publicités en ligne se concrétisent par une vente "hors ligne" en magasin. Un accord dont leurs clients respectifs n'ont pas été informés et qui pourrait poser des problèmes en matière de gestion des données personnelles.

On apprend maintenant que Google a déjà mis en place cette pratique avec l'aide du service de gestion de cartes bancaires Mastercard. Le problème ? Les clients de Mastercard n'ont pas été mis au courant. Les achats de plus de deux milliards d'entre eux auraient ainsi été pistés à leur insu depuis un an. D'après les quatre sources indépendantes qui ont témoigné pour Bloomberg, le partenariat aurait pris quatre années de négociations et Google aurait payé de nombreux millions pour obtenir ces précieuses données.

Google et Mastercard n'ont pas confirmé l'existence de cet accord, mais Google a donné des précisions sur l'outil publicitaire en question. Il se nomme Store Sales Measurement et a été lancé par Google en mai 2017.

A noter que Google et Mastercard entretiennent le flou sur la nature des données partagées et comment elles sont utilisées. [EN SAVOIR+](#)



### Face à PayPal et Apple, la BCE appelle à un service paneuropéen de paiements

03 SEPTEMBRE 2018 – CHALLENGES

Lundi 3 septembre, un responsable de la Banque centrale européenne a appelé l'Europe à développer un service propre de paiements électroniques. Actuellement, c'est l'américain PayPal qui domine le marché en Europe.

En dépit d'un environnement favorable en zone euro pour des services de paiement innovants, « les acteurs européens n'y ont cependant pas encore suffisamment recours pour proposer des solutions de paiement paneuropéennes résolument modernes », a déclaré Yves Mersch, membre du directoire de la BCE, lors d'un colloque à Paris.

Le risque qui existe est d'être toujours plus dépendants d'acteurs non établis en Europe et dont les activités peuvent être altérées par des « juridictions extraterritoriales », allant provoquer « dans le pire des cas » un « dysfonctionnement des paiements entre contreparties européennes ». [EN SAVOIR+](#)

## RÉGLEMENTAIRE



### Bercy envisage de pousser les courtiers d'assurance à s'autoréguler

06 SEPTEMBRE 2018 – LES ECHOS

Les professionnels seraient obligés d'adhérer à une organisation représentative pour pouvoir exercer. Celle-ci se verrait notamment confier une mission de contrôle.

L'idée d'une telle initiative serait que la profession soit « mieux structurée » et « mieux accompagnée » à l'heure où elle doit appliquer de nouvelles réglementations et se digitaliser. Aux dires de Bercy, la réforme permettrait également aux superviseurs de cibler davantage leurs contrôles et de garantir une meilleure protection des consommateurs.

Concrètement, les professionnels seraient obligés, pour pouvoir exercer, d'adhérer à une organisation représentative, agréée et contrôlée par le gendarme des banques et des assurances, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Cette organisation serait par exemple chargée d'établir un guide de bonnes pratiques ou de réaliser des enquêtes pour aider les superviseurs à comprendre le marché. **EN SAVOIR+**



### Bercy fait confiance aux banques pour limiter les frais bancaires

04 SEPTEMBRE 2018 – CBANQUE

Le gouvernement ne compte pas plafonner les frais d'incidents bancaires pour les ménages modestes en ayant recours à la loi. Il a cependant poussé les banques à s'engager à limiter ces frais.

Appelé depuis des mois par les associations de consommateurs à empêcher l'envolée des frais facturés par les banques aux clients dont les comptes sont dans le rouge, le gouvernement privilégie l'autorégulation en poussant le secteur à prendre des engagements.

Le gouvernement sera attentif à ce que les frais d'incidents imposés à ces clients ne dépassent pas 20 euros par mois et 200 euros par an. Ils s'élèvent à 320 euros par an en moyenne pour toutes les personnes « fragiles » aujourd'hui, selon la Banque de France.

Le groupe de place, qui réunit banques et associations de consommateurs, a notamment proposé de laisser les clients choisir plus facilement la date de leurs prélèvements. Il compte par ailleurs travailler dans les prochaines semaines aux solutions techniques qui éviteraient aux consommateurs de subir des frais d'incidents pour un même prélèvement ayant été présenté plusieurs fois. **EN SAVOIR+**

## RAPPROCHEMENTS



### Assurance : April achète un courtier en crédits

06 SEPTEMBRE 2018 – LES ECHOS

Le groupe français coté en Bourse a annoncé mardi l'acquisition de la majorité du capital du courtier en crédit La Centrale de Financement.

April veut surfer sur le développement du courtage en crédits immobiliers et renforcer ses positions sur le marché de l'assurance-emprunteur.

Pour April, l'acquisition de La Centrale de Financement représente cependant une innovation. « Nous sortons de l'univers de l'assurance dans lequel nous sommes depuis trente ans. Nous allons pouvoir élargir ce que nous offrons aux courtiers de proximité avec du crédit », explique Roger Mainguy, président-directeur général du pôle prévoyance-santé.

La Centrale de Financement assure que son rattachement à April ne l'empêchera pas de conseiller au mieux ses clients. « A prix comparable, nous proposerons un contrat April et à prix non comparable, nous proposerons un autre type de contrat », assure Sylvain Lefèvre, le président de La Centrale de Financement. **EN SAVOIR+**



### CNP-Banque Postale ou la logique de la bancassurance

30 AOUT 2018 – LES ECHOS

L'union de La Banque Postale et du premier assureur de personnes en France donnerait de nouvelles armes à la filiale bancaire de La Poste.

Sauf coup de théâtre, d'ici à la fin 2019, un nouveau géant bancaire devrait naître sur le sol français. Avec le projet d'incorporation de CNP Assurances, La Banque Postale va hausser son niveau de jeu sur un marché hexagonal déjà très concentré.

Ce nouvel attelage pourrait surtout venir concurrencer les banques mutualistes, très présentes dans les petites villes et en zone rurale. Crédit Agricole affiche ainsi autour de 7.000 agences, là où la Banque Postale au travers des bureaux de poste peut compter sur 17.000 points de vente.

L'intégration verticale d'un assureur est devenue un passage quasi-obligé pour donner du tonus aux banquiers : ces derniers compensent la chute de leurs revenus d'intérêt en se développant dans les métiers de l'épargne, et de plus en plus dans la protection des personnes, qui génèrent des commissions et des frais réguliers.

Avec La Banque Postale, CNP doit au passage se trouver conforté dans sa position multi-partenariale, sans se dédier uniquement à sa future « maison mère ».

**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**