

LE BULLETIN DE VEILLE

Numéro
357

29 MARS 2019



SOMMAIRE

○	INSOLITE _____	3
	L'ASSURANCE LEUR ENVOIE UN CHÈQUE... D'UN CENTIME D'EURO _____	3
○	ACTUALITÉS _____	3
	ÉTUDE : L'ENTRÉE EN RELATION À DISTANCE MUTUALISTE _____	3
	LES ÉCOLES INVITENT DES BANQUIERS À PARLER ARGENT DANS LES CLASSES _____	4
	BANQUE : CES NOUVEAUX SERVICES DONT LES FRANÇAIS NE VEULENT PAS _____	4
○	OFFRES _____	5
	CARTES INTELLIGENTES : BMCE BANK OF AFRICA ET MASTERCARD LANCENT UNE NOUVELLE OFFRE _____	5
	ASSURANCE-VIE : QUANTAM ANNONCE LE LANCEMENT D'UNE SOLUTION INNOVANTE DE PROTECTION SUR-MESURE _____	5
○	DISTRIBUTION _____	6
	ACCÈS AU CASH DANS LES TERRITOIRES : LES POUVOIRS PUBLICS SE MOBILISENT _____	6
	UNE ASSURANCE MOBILE POUR TOUCHER LES NOUVEAUX CONSOMMATEURS THAÏLANDAIS _____	6
○	DIGITAL _____	7
	L'APP DE NEST BANK RÊVE DE M-COMMERCE _____	7
	AXA PARTNERS EXPÉRIMENTE UNE SOLUTION BLOCKCHAIN POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN CAS DE PERTE D'EMPLOI _____	7
○	PAIEMENTS _____	8
	APPLE DÉVOILE SA PREMIÈRE CARTE BANCAIRE _____	8
	SHINE PROPOSE UN TERMINAL DE PAIEMENT À SES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS _____	8
○	RÉGLEMENTAIRE _____	9
	DES BANQUES EUROPÉENNES PROJETTENT DE CRÉER LE « WHATSAPP » DU KYC _____	9
	LA DOMICILIATION BANCAIRE EN L'ÉCHANGE D'UN AVANTAGE INDIVIDUALISÉ : UNE CONDITION PAS TOUJOURS RESPECTÉE _____	9
○	RAPPROCHEMENTS _____	10
	TROV ASSURE LES NOUVELLES MOBILITÉS, AVEC PSA _____	10
	FNAC CHANGE D'ASSUREUR ET DE COURTIER EN TÉLÉPHONIE MOBILE _____	10

INSOLITE



L'assurance leur envoie un chèque... d'un centime d'euro

28 MARS 2019 – L'EST REPUBLICAIN

Deux retraités ont reçu de la part de leur organisme financier un chèque censé corriger un excédent perçu. Le montant ? Un centime d'euro...

Daniel et **Colette**, deux retraités de **Lesquin (Nord)**, ont reçu un courrier avec un chèque de 1 centimes d'euro.

« Ça coûte plus cher d'envoyer cette lettre que de nous rembourser, surtout avec le prix du timbre. Il faut le mettre sur un compte épargne pour les intérêts », préfère ironiser la septuagénaire auprès de nos collègues de **La Voix du Nord**.

Les deux Nordistes, clients de longue date d'une mutuelle, avaient constitué chez cette dernière une épargne pour financer leur enterrement, avant de retirer la somme pour raisons personnelles. Or, l'organisme financier a repéré que, durant ce « remboursement d'avance », un « excédent, alors sous réserve d'encaissement », avait été perçu. **EN SAVOIR+**

ACTUALITÉS

Étude : L'entrée en relation à distance mutualiste

29 MARS 2019 – OBSERVATOIRE STRATEGIQUE CSA CONSULTING

L'Observatoire Stratégique **CSA CONSULTING** publie prochainement son étude portant sur les **dispositifs d'entrée en relation à distance des mutuelles** figurant aux 30 premières places du Classement 2018 de la Mutualité de l'Argus de l'Assurance.

Cette étude a été menée en mode « *expérience prospect* », à travers 140 évaluations des fonctionnalités, de l'ergonomie et de l'utilisabilité des **sites internet** et 264 demandes de devis pour **tester l'efficacité et la conformité réglementaire de l'entrée en relation à distance** de ces acteurs mutualistes, via **le canal téléphone** et le web (**devis en ligne & formulaire de contact**).

Nous avons challengé les dispositifs d'entrée en relation à distance proposés par les mutuelles, au regard des best practices constatées chez d'autres acteurs de l'écosystème assurantiel avec, en toile de fond, l'ambition de **proposer des parcours idéaux construits autour des meilleures initiatives détectées et mesurer la conformité de l'information précontractuelle** requise dans le cadre de la vente à distance et dans celui de la DDA, au lendemain de son entrée en vigueur.

Ainsi, les champions ne sont pas toujours ceux attendus et le modèle relationnel mutualiste n'est certainement pas autant à contre-courant que certains peuvent le penser... **EN SAVOIR+, COMMUNIQUÉ DE PRESSE JOINT AU MAIL.**





Les écoles invitent des banquiers à parler argent dans les classes

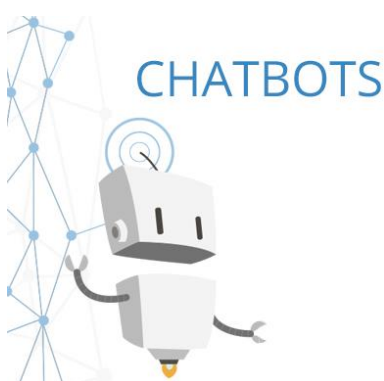
25 MARS 2019 – LES ECHOS

L'opération « *J'invite 1 banquier(e) dans ma classe* » a débuté le 25 mars et va s'étendre jusqu'en juin. 14 000 écoliers, 700 banquiers et 500 enseignants y ont participé en 2018.

« *On écoute la banquière !* », dans sa classe de CM2, Elma doit ramener le calme. Les 25 élèves de cette école du 19^e arrondissement de Paris se sont affrontés par équipe à l'occasion d'une sorte de jeu de l'oie financier, en présence de **Marie-Anne Barbat-Layani**, la patronne de la **Fédération Bancaire Française**.

« *Il s'agit d'un jeu d'éducation budgétaire basé sur des questions de choix sur l'argent de poche* », explique Marie-Anne Barbat-Layani qui insiste sur le fait que « *les enseignants participants sont volontaires et ont vu un intérêt certain à ce que ces notions soient bien intégrées par les enfants progressivement* ».

Le CM2 semble être un moment clef pour les sensibiliser. Selon un sondage **Harris Interactive** publié ce lundi par la FBF, 96% des enfants de 8 à 14 ans ont déjà effectué un achat avec leur propre argent. « *En moyenne, l'âge du 1^{er} achat est de 9 ans. La tranche 7-10 ans représente une période charnière durant laquelle 45% des enfants ont effectué leur premier achat* », indique la FBF. **EN SAVOIR+**



Banque : ces nouveaux services dont les Français ne veulent pas

23 MARS 2019 – CBANQUE

L'étude menée depuis 4 ans par Deloitte, intègre désormais une liste de services qui comporte 12 entrées, avec l'ajout cette année des solutions de paiement numérique et des assurances de courte durée à la demande.

Après avoir déclenché une légère curiosité, le conseil digitalisé et automatisé (**chatbots**, **voicebots**, etc.) suscite désormais surtout des réticences (progresses ainsi de 9 points en un an, soit 47% des français). Le conseil en banque et en assurance doit rester humain.

Concernant les **cryptomonnaies**, le **bitcoin** et les autres bénéficient d'une grande notoriété (78%) et leur usage progresse un peu (10%, +3 points). Mais les Français intéressés sont rares (12% seulement des sondés, pire score du panel). Les **cagnottes en ligne**, n'intéressent que 18% des gens et l'**assurance** auto connectée seulement 20%. En revanche, la notoriété des **agrégateurs de comptes** augmente de +7 points (41%) et leur usage de +5 points (14%), même si l'intérêt des Français reste encore limité (18%).

Les services qui retiennent l'attention des français sont du côté des paiements : le paiement en ligne sans coordonnées bancaires (44%) avec l'utilisation à 63% de **PayPal** mais également le **virement SEPA instantané**, qui commence tout juste à émerger mais intéresse déjà 35% des Français. **EN SAVOIR+**

OFFRES



Cartes intelligentes : BMCE Bank of Africa et Mastercard lancent une nouvelle offre

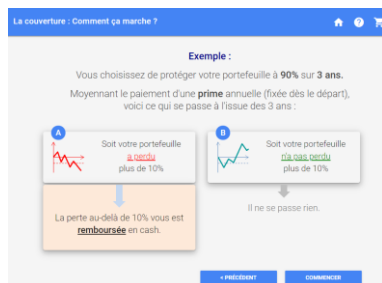
26 MARS 2019 – BOURSENEWS

BMCE Bank of Africa et **Mastercard**, ont lancé, lundi soir à **Casablanca**, de nouvelles cartes intelligentes de paiement, poursuivant ainsi leur élan d'innovation dans cette activité au **Maroc**.

Les nouvelles cartes répondent aux besoins changeants de la clientèle haut de gamme et offrent des méthodes novatrices en matière de paiement et des services à valeur ajoutée, se sont félicités les deux partenaires, au cours d'une cérémonie officielle pour le lancement de nouveaux produits.

Placée dans le haut de gamme monétique, la **BMCE** « *World Elite* » est la première carte **Mastercard** métallique lancée au Maroc. Elle intègre une panoplie de services et privilèges exclusifs à forte valeur ajoutée, notamment des plafonds de paiement et retraits spécifiques, des garanties d'assistance et d'assurance renforcées, un service de conciergerie privée, un accès illimité aux salons / lounges VIP et des services de fast track dans les aéroports.

Cette dernière est remise avec un bracelet contactless nouvelle génération, permettant aux titulaires de la carte d'utiliser cette technologie de pointe pour effectuer des opérations de paiement sécurisées et sans contact. [EN SAVOIR+](#)



Assurance-Vie : Quantam annonce le lancement d'une solution innovante de protection sur-mesure

26 MARS 2019 – BOURSIER.COM

Quantam, société de gestion d'actifs française indépendante, propose une solution inédite à disposition des assureurs-vie au bénéfice des épargnants : **Quantam Pulsar**, un outil de couverture innovant permettant la protection individuelle de chaque contrat d'Assurance-Vie investi en Unités de Compte.

« Grâce à cette solution, les épargnants pourront obtenir en quelques clics une cotation personnalisée pour la prime d'une assurance protégeant leur portefeuille investi en fonds ou en actions de leur choix » explique l'entité.

Ce dispositif a pour effet de compenser les éventuelles pertes subies à l'issue d'une période déterminée, moyennant le paiement d'une prime. L'utilisateur choisit la durée et le niveau de franchise pour protéger son portefeuille et l'outil cote instantanément la prime correspondante. La protection peut alors être activée directement en ligne.

L'approche se distingue des produits structurés, des fonds garantis et des autres solutions existantes en permettant à l'investisseur de couvrir son propre portefeuille constitué librement avec une grande partie de l'offre de fonds disponibles sur le marché. [EN SAVOIR+](#)

DISTRIBUTION



Accès au cash dans les territoires : les pouvoirs publics se mobilisent

28 MARS 2019 – LA TRIBUNE

Le gouvernement a mis en chantier, avec la **Banque de France**, une politique nationale de la gestion des espèces afin de garantir l'égal accès dans les territoires à des points de retrait. Une cartographie est en cours, alors que le paiement en cash devrait chuter de 20% à 25% d'ici à 2025.

« *La Banque de France n'abandonnera jamais les espèces* » avait affirmé le 12 mars dernier le gouverneur de l'institution, **François Villeroy de Galhau**. « *Le libre choix des Français du moyen de paiement est un élément central de la confiance dans la monnaie* » avait-il justifié.

« *On s'est rendu compte à la Banque de France que l'on se trouve dans une situation où si on laisse faire les stratégies individuelles de tous les acteurs, on risque des points de rupture dans les territoires, notamment les plus difficiles à desservir* » a estimé le représentant de la Banque de France.

« *Les premiers constats montrent qu'il n'y a pas aujourd'hui de problème massif d'accès aux espèces* » a cependant considéré **Jérôme Rebol** de la direction générale du Trésor. « *En nombre de distributeurs de billets, nous sommes aujourd'hui au niveau de 2008* ». **EN SAVOIR+**



Une assurance mobile pour toucher les nouveaux consommateurs thaïlandais

29 MARS 2019 – AXA

Fort de son partenariat de longue date avec **AIS**, 1^{er} opérateur téléphonique en Thaïlande, **AXA** propose désormais une assurance aux 33 millions de clients d'AIS optant pour l'offre prépayée sans abonnement, très populaire dans le pays.

Les téléphones mobiles sont devenus un moyen efficace de distribution de l'assurance dans le pays : 90% des adultes détient une carte SIM et 40% en possède au moins deux. Le programme AXA et AIS tire parti du mobile pour apporter une protection à cette classe moyenne émergente.

AXA fournit une assurance gratuite aux clients déjà inscrits au programme de fidélisation prépayé d'AIS, et couvre les décès, les invalidités (y compris les accidents de la route), et les hospitalisations.

L'inscription se fait simplement en rechargeant la carte SIM : plus ils rechargent leur téléphone, plus leur couverture est importante. Les abonnés composent le « *221 » pour s'inscrire et bénéficier d'une couverture accidents personnelle pendant un mois. Pour renouveler la couverture, ils rechargent leur carte, comme ils le feraient normalement avec AIS et bénéficient d'une assurance sans frais. **EN SAVOIR+**

DIGITAL

L'app de Nest Bank rêve de m-commerce

23 MARS 2019 – C'EST PAS MON IDÉE !



C'est une idée qui revient dans les banques du monde entier : ne serait-il pas possible de s'immiscer dans le commerce sur mobile en profitant de la position acquise auprès des consommateurs ? En **Pologne**, après la filiale locale de **Santander**, c'est autour de **Nest Bank** d'intégrer le module **SuperWaller** du spécialiste **Finanteq**.

Les clients de Nest Bank peuvent, par exemple, commander un taxi, acheter un titre de transport dans 200 villes du pays, réserver une place de concert, trouver un cadeau pour un proche... dans leur application bancaire, en bénéficiant d'une expérience simple, homogène et parfaitement sécurisée : pas de création de compte dédié, pas d'authentification spécifique, pas de saisie d'informations personnelles ou de paiement...

Ce concept de place de marché incluse dans les outils financiers peut être considéré comme une imitation des géants (notamment chinois) des messageries sociales.

On peut s'interroger sur la pertinence de la démarche, d'autant plus que la discrétion qui entoure les expériences du passé incite à la prudence. **EN SAVOIR+**

AXA Partners expérimente une solution blockchain pour améliorer l'expérience client en cas de perte d'emploi

25 MARS 2019 – RISKASSUR HEBDO



AXA Partners collabore avec le Service public suédois pour l'emploi (**Arbetsformedlingen**) et la start-up **Stratumn** afin d'expérimenter une solution basée sur la blockchain pour simplifier le versement des indemnités en cas de perte d'emploi.

A travers cette expérimentation, AXA Partners souhaite accélérer et sécuriser le processus de compensation pour les clients ayant souscrit à une assurance perte d'emploi.

Grâce à la technologie blockchain, **AXA Partners a pour objectif** de réduire considérablement la durée du processus d'indemnisation, limiter les inconvénients administratifs pour les clients et réduire le risque d'erreur ainsi augmenter les chances de retrouver un emploi.

Cette expérimentation devrait être déployée par AXA Partners et **Stratumn** au cours des prochains mois dans d'autres régions. **EN SAVOIR+**

PAIEMENTS



Apple dévoile sa première carte bancaire

25 MARS 2019 - BFMTV

Ce 25 mars à Cupertino, lors d'une conférence placée sous le signe des services, l'entreprise américaine a dévoilé l'**Apple Card**, une carte bancaire disponible sans aucun frais. Sous forme virtuelle, elle pourra être générée en quelques secondes. L'**Apple Card** sera disponible sur **iPhone** et disposera d'une version physique.

Conçue en partenariat avec **Mastercard** et **Goldman Sachs**, la carte sera uniquement disponible aux **Etats-Unis**, dès l'été prochain. Elle pourra être utilisée dans toutes les enseignes qui acceptent **Apple Pay**, le service de paiement mobile de l'entreprise.

Une fois connectée à l'appli **Wallet**, disponible sur iPhone, la carte pourra être utilisée à la manière d'une carte bancaire traditionnelle, sur Internet ou à distance. Apple a agrémenté son application de nombreuses fonctionnalités pour gérer au mieux son budget et suivre ses dépenses une par une.

L'entreprise a également présenté une carte physique, conçue en titane. A sa surface, hormis le nom et le prénom de son détenteur, toutes les informations visibles sur une carte bancaire traditionnelle seront comprises dans l'appli **Wallet**. Par ailleurs, l'entreprise mise sur une fonctionnalité de « *cashback* », qui permet de créditer le compte de l'utilisateur à chaque utilisation de la carte. **EN SAVOIR+**

Shine Office - Tarifs - Communauté - Fiches pratiques - Ouvrir un compte

Le compte pro idéal pour les auto-entrepreneurs

Bien plus qu'une banque, Shine est le copilote financier et administratif idéal pour travailler l'esprit tranquille.

+33 Numéro téléphone

30 jours gratuits - Sans engagement

1565,00€

Estimation de charges

Permet d'évaluer vos charges pour le mois d'un montant de 100 €

Shine

Apple Card

Mastercard

1990 €

100 €

Shine propose un terminal de paiement à ses travailleurs indépendants

26 MARS 2019 - LES ECHOS ENTREPRENEURS

Lorsque **Shine** a levé 8 millions d'euros en septembre dernier auprès de **XAnge** et de **Daphni**, la jeune pousse parisienne disait vouloir élargir les services qu'elle propose aux travailleurs indépendants.

L'alliance avec **SumUp**, start-up londonienne, fabricant de terminaux de paiement mobiles vise à faire bénéficier les utilisateurs de Shine d'un tarif de 19 euros pour acquérir l'outil de paiement (39 euros habituellement). Ensuite, le modèle économique appliqué est plus classique avec une commission représentant 1,49% de chaque transaction, sans minimum, prélevée par SumUp.

Ceux qui auront souscrit à cette offre pourront connecter leur terminal directement à leur smartphone afin de piloter leur activité au plus juste. Sont concernés par cette offre, tous les travailleurs indépendants inscrits sur Shine.

Shine revendique 30 000 utilisateurs après seulement un an d'activité et mise sur quelques milliers d'unités d'ici à la fin de l'année. D'autres services et fonctionnalités sont actuellement à l'étude ou en test, comme l'encaissement de chèque ou une offre premium avec davantage d'assistance. **EN SAVOIR+**

RÉGLEMENTAIRE



Des banques européennes projettent de créer le « WhatsApp » du KYC

26 MARS 2019 – L'AGEFI

Dans le contexte actuel, les procédures de KYC promettent d'être plus lourdes pour les banques et leurs clients. C'est pour simplifier ces tâches de vérification d'identité que plusieurs institutions financières européennes travaillent depuis un an sur un projet de mutualisation du KYC, **Clipeum**,

Ce projet, porté par deux salariés de la **Société Générale** est né dans le cadre du programme d'entrepreneuriat interne du groupe bancaire. Il s'est élargi aux plusieurs banques ainsi qu'aux assureurs et au gestionnaire d'actifs.

Clipeum vise à permettre aux grandes entreprises, multi-bancarisées, de ne plus s'acquitter d'autant de procédures de KYC qu'elles comptent de partenaires financiers. Clipeum permet de centraliser au sein du système informatique de l'entreprise ses statuts, ses états financiers, l'identité de ses dirigeants et autres informations nécessaires au KYC.

Testé à l'automne dernier, Clipeum sera commercialisé d'ici à la fin 2019. « Nous travaillons sur la gouvernance et sur le modèle économique de la future société » qui doit naître de ce projet, indique Ephraïm Marquer, responsable de la conformité chez **Tikehau Capital**. [EN SAVOIR+](#)



La domiciliation bancaire en l'échange d'un avantage individualisé : une condition pas toujours respectée

27 MARS 2019 – LE PRÊT IMMOBILIER

Vendredi 16 mars 2019, l'**Assemblée nationale** a voté l'abrogation d'une ordonnance qui permettait, jusqu'à présent, aux banques, d'imposer la domiciliation des revenus à leurs clients en l'échange d'un crédit immobilier.

Pour renforcer l'impression d'un cadre juridique, la réglementation limitait à 10 ans cette domiciliation et imposait aux banques qui prévoient une telle obligation, d'accorder un avantage à leurs clients : taux d'intérêt revu à la baisse, réduction des frais de dossier, par exemple. Or, si la domiciliation était courante, l'avantage individualisé l'était moins, donnant lieu à de nombreuses dénonciations pour clause abusive.

C'est dans ce contexte que les députés, appuyés par la Commission des clauses abusives, ont voté un amendement qui, dès le mois de juin 2019, rendra caduque cette ordonnance.

À noter que la domiciliation bancaire reste toutefois possible mais doit impérativement s'inscrire dans le cadre d'une négociation commerciale. [EN SAVOIR+](#)

RAPPROCHEMENTS



Trov assure les nouvelles mobilités, avec PSA

24 MARS 2019 – C'EST PAS MON IDÉE

Après ses débuts dans l'assurance à la demande pour les objets du quotidien, la jeune pousse américaine **Trov** a opéré depuis 2018 un virage stratégique en direction des nouvelles mobilités, en adoptant simultanément un modèle B2B. Une de ses premières concrétisations est un partenariat avec **Free2Move**, la filiale d'auto-partage de **PSA**.

La collaboration entre les deux entreprises date d'octobre dernier. Toutes les automobiles déployées en libre partage dans la capitale américaine, qui représentent à ce jour une flotte de 600 véhicules, sont donc couvertes par le contrat « *intelligent* » de **Trov**.

Les voitures connectées de **Free2Move** transmettent en permanence des données sur leur fonctionnement à l'assureur, qui les analyse pour évaluer les risques réels encourus et ajuster ses primes en temps réel.

Selon les responsables de Free2Move, la solution de Trov leur permet d'économiser 30% des coûts d'une assurance traditionnelle. En outre, ils ont en permanence une vue précise de l'évolution de leurs risques. [EN SAVOIR+](#)



Fnac change d'assureur et de courtier en téléphonie mobile

28 MARS 2019 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

A l'issue d'un appel d'offres, **Fnac** a procédé à un changement de courtier gestionnaire et d'assureur sur le périmètre téléphonie mobile et multimédias. Un segment d'activité hautement stratégique qui représenterait un potentiel de plus de 200 000 contrats.

Voilà une décision a priori surprenante de la part de **Fnac**. Depuis la fin d'année 2018, l'enseigne était engagée dans un appel d'offres afin de remettre en concurrence le montage courtier/assureur sur le lot téléphonie mobile et multimédias du périmètre **France** (réseau intégré et franchisé).

Au terme de plusieurs tours, le groupe a, selon nos informations, décidé fin mars de ne pas renouveler son contrat avec les assureurs **MMA** et **Axeria** ainsi que, plus surprenant, le courtier **SFAM**... qui n'est autre que le deuxième actionnaire du groupe **Fnac Darty** à hauteur de 11,34% du capital depuis février 2018.

Faut-il voir dans ce choix la volonté de l'enseigne de distribution d'écarter tout risque de conflits d'intérêts ? Ou bien écarter un acteur dont les pratiques ont été pointées du doigt par les associations de consommateurs ? Le 30 août dernier, l'**UFC Que Choisir** annonçait avoir déposé plainte auprès du tribunal de grande instance de Paris à l'encontre de SFAM et de la Fnac pour « *pratiques commerciales qui pourraient être jugées trompeuses et agressives* ». [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