

# LE BULLETIN DE VEILLE

Numéro  
386

10 JANVIER 2020



# SOMMAIRE

<b>○ INSOLITE</b>	<b>3</b>
UN HOMME AVOUE AVOIR INCENDIÉ SA VOITURE LE SOIR DU RÉVEILLON POUR TOUCHER L'ASSURANCE	3
<b>○ ACTUALITÉS</b>	<b>3</b>
BAROMÈTRE : L'ENTRÉE EN RELATION À DISTANCE MUTUALISTE - EDITION 2019	3
CRÉDIT MUTUEL : L'ALLIANCE FÉDÉRALE REJOINTE PAR DEUX NOUVELLES FÉDÉRATIONS	4
LA MÉTHODE NATIXIS POUR RÉUSSIR LA TRANSFORMATION DE SES MÉTIERS	4
UNION BANCAIRE : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE NE VEUT PAS RATER LA VAGUE DE CONSOLIDATIONS	5
<b>○ OFFRES</b>	<b>5</b>
INSURTECH : UN COMPARETEUR D'OFFRES DE SANTÉ DES TNS VOIT LE JOUR	5
<b>○ DISTRIBUTION</b>	<b>6</b>
BANQUE : L'ESPAGNOL BBVA FAIT SES PREMIERS PAS SUR AMAZON	6
LES BANQUES ÉTRANGÈRES PEUVENT OUVRIR DES SUCCURSALES EN CHINE	6
<b>○ DIGITAL</b>	<b>7</b>
L'ASSURTECH DE LA SEMAINE : FEEFTY DONNE LES CLÉS AUX INVESTISSEURS	7
CARREFOUR BANQUE RENONCE À SES AMBITIONS DE NÉOBANQUE	7
MAX, LA NÉOBANQUE D'ARKÉA, FAIT LE PLEIN DE CLIENTS ET DE NOUVEAUTÉS POUR 2020	8
<b>○ PAIEMENTS</b>	<b>8</b>
LE PAIEMENT FRACTIONNÉ, UN MARCHÉ EN PLEIN BOOM	8
AMAZON PAY ET ALEXA S'INSTALLENT DANS LA VOITURE	9
<b>○ RÉGLEMENTAIRE</b>	<b>9</b>
COUP DE THÉÂTRE À LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE	9
<b>○ RAPPROCHEMENTS</b>	<b>10</b>
LA MAIF FUSIONNE AVEC UNE AUTRE MUTUELLE D'ASSURANCE	10
AXA BANQUE EN NÉGOCIATIONS POUR TRANSFÉRER SES ACTIVITÉS INFORMATIQUES À ARKÉA	10

## INSOLITE



### Un homme avoue avoir incendié sa voiture le soir du réveillon pour toucher l'assurance

06 JANVIER 2020 – LADEPECHE.FR

À **Mantes-la-Ville (Yvelines)** un homme de 30 ans a incendié son propre véhicule la nuit de la **Saint-Sylvestre**. Celui-ci a par la suite alerté les forces de police, faisant croire à un incendie criminel.

Le 1er janvier dernier, cet homme se rend à l'hôtel de police de la ville. Il affirme que son Audi A4 a été incendié dans la nuit. En face, des enquêteurs qui, selon une source proche du dossier, citée par Le Parisien, « *avaient été sensibilisés afin de débusquer toute tentative de fraude à l'assurance* ».

Ces derniers récupèrent la plainte et démarrent leur enquête. Ils récupèrent des images de vidéosurveillance. D'après les images récupérées, les enquêteurs ont alors quelques soupçons, pendant que le conducteur avait délibérément garé son véhicule sur le parking en question pour que quelqu'un y mette le feu.

Il est donc auditionné. Il risque cinq ans d'emprisonnement et près de 375 000 euros d'amende. **EN SAVOIR+**

## ACTUALITÉS



### Baromètre : l'Entrée En Relation à Distance Mutualiste – Edition 2019

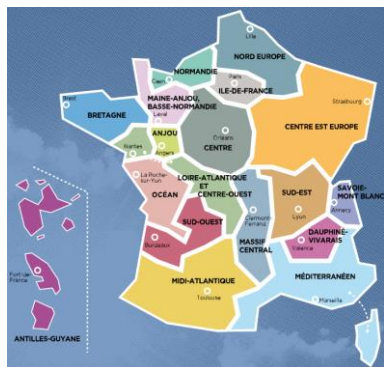
10 JANVIER 2020 – CSA CONSULTING

Pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, l'**Observatoire Stratégique** de **csa consulting** a mobilisé ses ressources pour **challenger les dispositifs d'entrée en relation à distance des 30 premières mutuelles françaises**.

288 évaluations des sites internet et 448 devis sollicités sur le web, par mail et par téléphone nous ont permis de mesurer **l'efficacité des 3 canaux** et de construire de **nouveaux parcours idéaux**, agréant les best practices identifiées.

Enrichi des feedbacks recueillis lors des restitutions de l'édition 2018, ce nouvel opus propose **des nouveautés à découvrir en avant-première** (nouveaux challengers, efficacité des Web Call Back, omnicanalité des parcours...).

Le design des sites internet mutualistes facilite-t-il l'entrée en relation et la conversion ? Dans quelle mesure les mutuelles ont-elles adapté leurs parcours, voire leurs modèles relationnels, pour répondre aux exigences de la DDA ?... Retrouvez nos réponses dans l'édition 2019, **en prévente dès aujourd'hui et jusqu'au 31 janvier 2020, à des conditions exceptionnelles**. **EN SAVOIR+**



## Crédit Mutuel: l'Alliance fédérale rejointe par deux nouvelles fédérations

06 JANVIER 2020 – LA TRIBUNE

**Crédit Mutuel Alliance Fédérale** (ex-CM11), principale entité du groupe bancaire mutualiste, officialise l'arrivée de deux nouvelles fédérations régionales, celles d'**Antilles-Guyane** et **Massif Central**.

Avec le rapprochement effectif au 1<sup>er</sup> janvier, « **Crédit Mutuel Alliance Fédérale** est désormais l'alliance de 13 fédérations du **Crédit Mutuel** », qui compte au total 18 fédérations régionales, a précisé le groupe dans un communiqué de presse.

« **Crédit Mutuel Alliance Fédérale** compte désormais un réseau de 4 440 caisses et agences bancaires au service de 26 millions de sociétaires et clients », est-il ajouté. De son côté, **Crédit Mutuel Massif Central** couvre au travers de 30 caisses locales et de 4 bureaux. La Fédération compte 112 000 sociétaires et clients.

Le cas du **Crédit Mutuel Massif Central** est singulier : après avoir été longtemps dans le giron du groupe **Crédit Mutuel Arkéa**, Massif Central a décidé de rejoindre les rangs du groupe **Alliance Fédérale** à l'issue d'une passe d'arme particulièrement houleuse avec Arkéa, lui-même en pleine tentative de quitter le groupe bancaire mutualiste. [EN SAVOIR+](#)



## La méthode Natixis pour réussir la transformation de ses métiers

07 JANVIER 2020 – LES ECHOS

Sous l'impulsion des évolutions technologiques ou réglementaires, les métiers du secteur bancassurance sont parmi les plus touchés par la transformation. Dans ce contexte, **Natixis** s'est doté d'outils de manière à disposer d'une vision prospective de ses emplois.

**#Cartographier** - Chaque année, **Natixis** procède à une analyse qualitative et quantitative, en vue d'évaluer le degré d'impact sur l'ensemble de ses postes. Grâce à cette démarche, l'entreprise connaît les effectifs, ancienneté moyenne, taux de féminisation, mais surtout les emplois qui vont subir les transformations les plus importantes. Pour l'année 2019, 29 métiers étaient jugés critiques.

**#Dédramatiser** - Dans ce contexte d'obsolescence accélérée des compétences, la DRH considère qu'il est prioritaire de sensibiliser les employés à la transformation, à ses enjeux et aux réponses concrètes qui ont été choisies par l'entreprise. « *La transparence est le meilleur moyen pour impliquer l'ensemble des équipes, et surtout pour lever les freins et les inquiétudes* », souligne Anne Lebel, directrice ressources humaines et corporate culture de Natixis.

**#Accompagner** - Pour aider les membres des équipes à se projeter et à devenir les principaux architectes de leur parcours professionnel, Natixis a opéré un travail de refonte de son offre de formation. Un important travail d'accompagnement est également effectué côté managers. [EN SAVOIR+](#)

## Union bancaire : Société Générale ne veut pas rater la vague de consolidations

07 JANVIER 2020 – LA TRIBUNE

Le patron de **Société Générale**, Frédéric Oudéa souhaite participer à la vague de consolidations sur le marché bancaire européen si elle a lieu.

Depuis une dizaine d'années, aucune opération d'envergure n'a été réalisée sur le **Vieux Continent**. Cette absence d'union transfrontalière trouve son explication dans une réglementation trop fragmentée et trop contraignante. Mais avec la persistance des taux bas, mettant sous pression la rentabilité des banques, et une avancée potentielle des règles européennes, « *le barrage est peut-être sur le point de rompre* », écrit le **Financial Times**.

Frédéric Oudéa est l'un des rares banquiers européens à évoquer ouvertement cette possibilité. « *L'Europe se trouve à un moment crucial, et je veux pouvoir saisir l'opportunité* », a-t-il déclaré.

Pour **Société Générale**, « *une fusion avec un rival continental aurait beaucoup de sens, lui donnant la puissance de feu nécessaire pour investir dans les nouvelles technologies et repousser la suprématie de Wall Street sur les marchés financiers* », avance le Financial Times. [EN SAVOIR+](#)

## OFFRES

### Insurtech : un comparateur d'offres de santé des TNS voit le jour

07 JANVIER 2020 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Quatre courtiers se sont associés pour concevoir un outil de comparaison des offres santé des travailleurs non-salariés (TNS) afin de réduire les temps de traitement des intermédiaires.

La start-up **So-Soft** a conçu un outil qui compare en une seule saisie et tarifie plus d'une centaine d'offres santé TNS recensées sur le marché auprès de courtiers grossistes et d'assureurs. Elle promet aux courtiers une vision comparée des tarifs et des garanties par rapport au contrat de leur client « *en cinq minutes* » contre « *l'équivalent de 120 minutes aujourd'hui en traitement manuel* ».

So-Soft a déjà convaincu une vingtaine d'acteurs du marché d'être référencées dans l'application (**April, Apivia, Generali**, etc.). Près de 200 intermédiaires ont rejoint la plateforme trois mois après son lancement.

L'entreprise s'est associée à la société informatique **Sleede** pour construire un outil connectable aux CRM des intermédiaires. L'insurtech a, en parallèle, développé à destination des partenaires assureurs et grossistes, un web service (API) qui permet de brancher l'outil sur le tarifificateur santé. [EN SAVOIR+](#)



## DISTRIBUTION



## Banque : l'espagnol BBVA fait ses premiers pas sur Amazon

07 JANVIER 2020 – LA TRIBUNE

**BBVA** a noué un partenariat avec le restaurant triplement étoilé **El Celler de Can Roca** pour l'accompagner dans la vente de produits sur **Amazon**.

La banque espagnole a dit vouloir apporter à l'institution gastronomique son expertise en matière de numérique, 60% des produits de son portefeuille étant commercialisés en ligne.

Le partenariat s'articule autour d'un programme de recyclage mené par le restaurant. L'établissement explique que ce partenariat est pour lui une « *expérience d'apprentissage* ». « *L'idée de la banque est d'introduire des produits bancaires à la plateforme, ce qui n'a pas été exploré jusqu'à présent, car Amazon ne vend pas encore de services financiers directement et les entités financières doivent s'adapter à ce mode de commercialisation* », détaille-t-elle.

L'initiative du géant bancaire intervient à l'heure où la menace des **Gafa** sur le secteur bancaire se fait de plus en plus pesante. Le **Conseil de stabilité financière** (FSB) alerte ainsi sur les risques que représentent ces acteurs pour les banques et la stabilité financière. [EN SAVOIR+](#)



## Les banques étrangères peuvent ouvrir des succursales en Chine

05 JANVIER 2020 – LES ECHOS

L'ouverture du secteur financier aux capitaux étrangers est une promesse ancienne des autorités chinoises. Le processus est long mais la **Chine** multiplie depuis un an les signes de bonne volonté.

Selon un communiqué de l'**Autorité de régulation bancaire**, les banques étrangères peuvent désormais établir des succursales en **Chine**, une mesure réclamée de longue date par les **Etats-Unis**.

Dans les faits, la présence des acteurs étrangers reste très modeste sur le marché financier chinois. En 2018, le géant de la banque privée **UBS** a été le premier établissement étranger à acquérir 51% de participation dans une société de courtage chinoise. Dans l'assurance, le Français **Axa** est devenu le premier assureur étranger à détenir 100% du capital d'une filiale chinoise (**Axa Tianpin**).

Le calendrier d'ouverture du marché a été officialisé en septembre 2019 et le rythme avancé de 2021 à 2020. Depuis le début de l'année, les sociétés étrangères spécialisées dans les contrats à terme peuvent ainsi investir en Chine sans limites à la détention de capitaux. L'enjeu est considérable : prendre une part de marché sur un secteur financier qui pèse, tous secteurs confondus, quelque 40 000 milliards de dollars. [EN SAVOIR+](#)



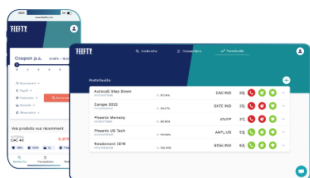
## DIGITAL

FEFTY

SE CONNECTER

La plateforme digitale  
des produits  
structurés

LANCER MES PREMIÈRES COTATIONS



## L'assurtech de la semaine : Feefity donne les clés aux investisseurs

07 JANVIER 2020 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

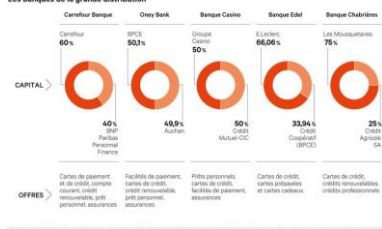
Cette nouvelle plateforme digitale entend moderniser la distribution des produits structurés en proposant aux investisseurs de concevoir, de traiter et de suivre leurs produits, en totale autonomie.

Plutôt que de proposer des produits, cette plateforme 100% digitale donne à ses utilisateurs la possibilité de les créer. Pour rendre cela possible, **Feefity** accompagne l'utilisateur et lui propose « *des modules de formation afin de rendre accessible une matière encore considérée parfois comme complexe par certains investisseurs* », précise Guillaume Dumans, le cofondateur de Feefity.

Feefity s'adresse aux professionnels de l'assurance et du patrimoine. Six mois après son lancement, Feefity annonce plus de 450 utilisateurs.

L'ambition de Feefity est de collecter 1Md€ à la fin 2021. Pour ce faire, la plateforme travaille sur des partenariats durables avec les banques émettrices, les partenaires bancaires, et particulièrement les assureurs. Pour accompagner les professionnels du patrimoine, elle mise sur la transparence de sa rémunération, la pédagogie et sur ses modules informatiques. [EN SAVOIR+](#)

### Les banques de la grande distribution



## Carrefour Banque renonce à ses ambitions de néobanque

07 JANVIER 2020 – LES ECHOS

Les captives financières des grands distributeurs, un moment tenté par l'aventure des services bancaires 2.0, se recentrent sur les solutions de paiement et de crédit.

À la suite de l'arrêt de la commercialisation de son contrat d'assurance-vie multisupport **Carrefour Horizons**, **Carrefour Banque** veut recentrer ses activités. « *Nous souhaitons désormais concentrer nos efforts sur les services de paiement et de crédit pour accompagner la transformation de Carrefour* », indique une source interne.

Un recentrage stratégique pose la question de l'avenir du compte **C-Zam**, lancé en avril 2017, sur le modèle du **Compte-Nickel**. Après avoir revendiqué 120 000 comptes la première année, le nombre de clients de C-Zam semble plafonner autour de 150 000. La baisse de fréquentation dans les hypers et la sous-estimation des investissements nécessaires (fonctions support et SAV) peuvent expliquer cet échec.

La tentation est donc grande pour Carrefour Banque de se repositionner sur l'existant et de se développer sur l'e-commerce et le paiement fractionné. Sur le terrain, elle doit affronter deux acteurs de poids : **Oney Bank** de **BPCE** et **Banque Casino** de **Crédit Mutuel-CIC**. [EN SAVOIR+](#)



## Max, la néobanque d'Arkéa, fait le plein de clients et de nouveautés pour 2020

17 DECEMBRE 2019 – MONEYVOX

Près de deux ans après son lancement, **Max**, la néobanque du groupe **Arkéa**, a atteint le cap des 100 000 clients et va continuer à enrichir son offre.

Son lancement en 2017 avait été discret. Deux ans plus tard, ce pari est plutôt gagné. Elle a trouvé sa place dans le paysage encombré de la néobanque française.

Développé par **Nouvelle Vague**, établissement de paiement filiale à 100% du groupe bancaire breton **Arkéa**, **Max** est l'une des offres les plus complètes du marché. Elle propose deux fonctionnalités rares : une carte « *agrégatrice* », à laquelle on peut relier plusieurs comptes bancaires détenus dans d'autres établissements et un service de conciergerie qui permet par exemple de commander un taxi ou de trouver un restaurant depuis l'application mobile.

La gamme de **Max** va continuer à s'élargir en 2020. La néobanque vient d'annoncer un accord avec **AcommeAssure.com**, qui va proposer un service d'optimisation des contrats d'assurance. Elle va aussi offrir du cashback en partenariat avec deux spécialistes, **Paylead** et **Plebicom**. **EN SAVOIR+**

## PAIEMENTS

### Le paiement fractionné, un marché en plein boom

08 JANVIER 2020 – LES ECHOS

Arrivées sur la pointe des pieds en **France**, les formules de crédits sur trois mois ont progressivement fait leur trou. Aujourd'hui, les distributeurs et leurs filiales bancaires les utilisent pour attirer et surtout fidéliser les clients.

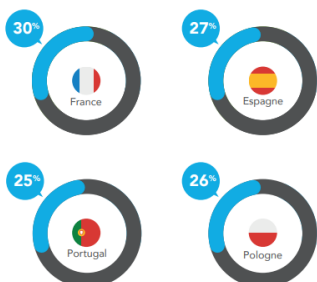
En **France**, des centaines de milliers de personnes utilisent le paiement fractionné sur Internet ou dans les magasins. Les premières offres de ce mode de paiement sont apparues à partir de 2010. Le paiement fractionné a bénéficié à plein de l'encadrement du crédit à la consommation.

Depuis la loi **Lagarde** de 2010, les crédits supérieurs à 90 jours sont soumis à une série de règles censées mieux protéger les consommateurs. Les distributeurs et leurs filiales bancaires ont donc poussé le paiement fractionné pour échapper à une réglementation jugée trop contraignante.

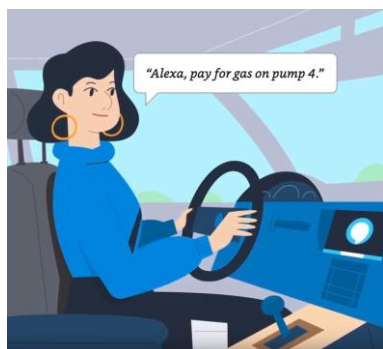
Ce cadre plus léger convient bien aux consommateurs, qui obtiennent un financement rapide sans interrompre l'acte d'achat. En 2019, 60% des consommateurs européens ont ainsi souscrit un crédit de ce type, selon une étude publiée par **Oney Bank**. Ces crédits marchent aussi bien en ligne que dans les boutiques physiques. **EN SAVOIR+**



LE PAIEMENT FRACTIONNÉ  
EST DÉTERMINANT DANS LE CHOIX D'UNE  
ENSEIGNE POUR 1 CONSOMMATEUR SUR 4.







## Amazon Pay et Alexa s'installent dans la voiture

07 JANVIER 2020 – C'EST PAS MON IDÉE !

L'utilisation des assistants vocaux en voiture devient incontournable. Sans être révolutionnaire, la nouvelle application de paiement via **Alexa** dévoilée au **CES** par **Fiserv** et **ExxonMobil** donne un aperçu des tendances à venir.

Le nouveau dispositif sera déployé sur l'ensemble de 11 500 stations-service **Exxon et Mobil** réparties sur le territoire des **Etats-Unis**. Il permettra aux automobilistes équipés d'un appareil compatible avec l'interface vocale d'**Amazon** de gérer leurs interactions avec les pompes à essence par quelques instructions énoncées oralement.

En comparaison de la pratique actuelle, l'utilisation d'**Alexa** ne représente certes pas un avantage extraordinaire. Cependant, en évitant le recours à un support physique et en inscrivant l'acte dans la continuité du « dialogue » instauré avec l'automobile, le principe pourrait aisément s'imposer dans les usages.

Cette idée devrait ouvrir la voie à l'intégration d'un porte-monnaie virtuel, voire d'un véritable compte bancaire, dans le véhicule lui-même. Dans cette perspective, les grands acteurs tels que **Visa** et **Amazon** commencent à placer leurs pions et il semblerait qu'une grande bataille se prépare. [EN SAVOIR+](#)

## RÉGLEMENTAIRE

### Coup de théâtre à la médiation de l'assurance

07 JANVIER 2020 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Une directive européenne a modifié en profondeur la médiation. Une réforme qui n'est pas forcément étrangère à la révélation ce matin du **Canard enchaîné**.

Il est plutôt rare que la médiation de l'assurance fasse la Une de l'actualité. Mais le **Canard enchaîné** évoque « un petit séisme qui secoue le monde feutré de l'assurance ». Les informations recueillies par **l'Argus de l'assurance** confirment les révélations du volatile, à savoir la démission de Philippe Baillot de son poste de médiateur de l'assurance. La **Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation** (CECMC) qui aurait averti le médiateur d'un « contrôle approfondi », après lui avoir adressé plusieurs reproches dans son fonctionnement.

Cette commission a été introduite par les textes de 2015 (loi et décret). La CECMC a ainsi le pouvoir de retirer son « habilitation » au médiateur si celui-ci ne satisfait pas aux conditions fixées par le code de la consommation.

Le médiateur est nommé pour un mandat de trois ans par un comité de la médiation composé du président du **Comité consultatif du secteur financier** (CSCF), du président de **l'Institut national de la consommation** (INC), du président de la **FFA** et d'un représentant désigné par chacun des membres institutionnels (**Anacofi-Assurances, CSCA, SCAR-OI**). [EN SAVOIR+](#)



## RAPPROCHEMENTS



### La Maif fusionne avec une autre mutuelle d'assurance

06 JANVIER 2020 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la mutuelle niortaise a officiellement absorbé une autre société d'assurance mutuelle.

L'essentiel de l'activité de l'**Union solidariste universitaire** (USU), partenaire de longue date de la mutuelle d'assurance se résume à un contrat : l'offre des métiers de l'éducation (OME) en coassurance à 50% avec la **Maif**, mise en place en 2008. Cette offre inclut des garanties de protection juridique, une assurance responsabilité civile, une garantie protection corporelle professionnelle et de l'assistance.

L'USU réalisait un chiffre d'affaires d'un peu plus de 5 M€ en 2018, pour un résultat déficitaire de près de 3 M€. Elle compte près de 500 000 sociétaires et fait partie de l'**Association des assureurs mutualistes** (AAM).

L'intégration de l'USU au sein de la Maif par fusion-absorption de son portefeuille, avait été officialisée par l'**ACPR** au Journal officiel du 30 septembre. Le conseil d'administration de l'union se questionnait sur son avenir, constatant une « absence de projets de développement » en dehors de son offre OME et une faible notoriété vis-à-vis des sociétaires. **EN SAVOIR+**



### AXA Banque en négociations pour transférer ses activités informatiques à Arkéa

07 JANVIER 2020 – LA TRIBUNE DE L'ASSURANCE

À la suite de la signature du contrat de partenariat avec **Arkéa Banking Services** (ABS), **AXA Banque** transférerait à ABS ses activités informatiques et une partie de ses activités de back-office.

Lors de ce transfert, près de 200 collaborateurs d'AXA Banque rejoindraient alors ABS.

Marie-Cécile Plessix, Directrice Générale d'AXA Banque, a déclaré : « Cet accord s'inscrit pleinement dans le plan de croissance d'AXA Banque. Nos clients et nos réseaux bénéficieront de nouvelles innovations et d'un excellent niveau de qualité de service. L'expérience et l'expertise technique d'**Arkéa Banking Services**, reconnues en matière de banque de détail, seront un atout pour AXA Banque ».

Tarak Achich, Membre du Comité Exécutif du groupe Arkéa en charge des activités BtoB, a déclaré : « [...] Ce projet de collaboration avec un groupe de premier rang, comme AXA, confirme la pertinence du positionnement et de la stratégie originale du groupe **Arkéa**. Depuis 2010, Arkéa Banking Services met son savoir-faire au service d'établissements financiers qui souhaitent accélérer leur transformation et se concentrer sur leur cœur de métier [...] » **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**