

Le Bulletin de Veille

17 février 2017

Numéro 277

Insolite	2	Les entreprises s'équipent de radar à start-up.....4
L'écureuil de compagnie qui protège sa maison d'un cambrioleur	2	De la technologie dans les comités exécutifs.....4
Actualités	2	Assurware propose ses outils aux assureurs
Compte sans banque : un demi-million de clients pour Compte Nickel	2	April ouvre un hub de données
La Banque Postale repousse son offre mobile	2	USAA ouvre un studio de design.....5
La Caisse d'Epargne pour les personnes protégées	2	
Offres	3	Paiements
Les acteurs des prêts en ligne se mettent aux collectes éclair	3	Augmentation du plafond du sans contact.....5
Assurance-vie nouvelle génération : on a testé pour vous !	3	Réglementaire
Distribution	3	Crédit : le « droit à l'oubli » entre en vigueur pour les anciens malades du cancer
Les banques revoient leur copie sur l'accueil partagé ..	3	DDA : « L'Eiopa est incorrigible »
L'agence de demain selon Bank of America	3	Les véhicules autonomes anglais seront assurés
Digital	4	Rapprochement
		Bessé Motors et +Simple.fr lancent une offre digitale pour les garages de proximité



Le conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements bancaires les plus complexes.

csaconsulting est devenu en 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.

Nos consultants sont experts en Relation Client & Distribution Multicanal, Performance Opérationnelle, Payments & Cash Management et Maîtrise des Risques & Contrôle Interne.



Insolite



17 février 2017 • Apnews

L'écureuil de compagnie qui protège sa maison d'un cambrioleur

Dans l'Idaho, un écureuil de compagnie nommé Joey, a empêché une tentative de cambriolage.

Alors qu'il tentait d'entrer dans une maison en brandissant une arme à feu (factice), un adolescent a été attaqué par l'écureuil domestique de la maison.

Le cambrioleur en herbe a déclaré à la police avoir été surpris de se faire sauter dessus. Griffé par l'animal, il a pris la fuite aussi vite que possible en emportant ce qui était à portée de main.

L'animal avait été recueilli 6 mois auparavant et son hôte qui envisageait de le remettre en liberté est bien tenté de la garder à la maison. ●●●

Actualités

14 février 2017 • cBanque

Compte sans banque : un demi-million de clients pour Compte Nickel

Trois ans après son lancement, Compte Nickel (sans banque distribué en bureau de tabac), a dépassé le cap des 500 000 clients.



500 000 clients en 36 mois : depuis son lancement, ce sont en moyenne un peu moins de 14 000 Comptes Nickel qui ont été ouverts chaque mois.

Les comptes actifs, c'est-à-dire à jour de cotisation annuelle de 20 euros, représentent « 85% de ce chiffre ». Parmi ces clients, 60% l'utilisent comme compte principal et 40% comme compte secondaire ou ponctuel (internet, voyage, etc.). La classe d'âge la mieux représentée au sein de la clientèle Compte Nickel (37 ans de moyenne d'âge) est les 19-30 ans (31%), devant les 31-40 ans (27%). Près de 6% des comptes, enfin, ont été ouverts en Seine-Saint-Denis, 1^{er} département du

Compte Nickel avec 26 000 clients, devant Paris (20.500) et le Nord (17.750).

Hugues Le Bret s'est fixé un objectif : « Atteindre 1 million de clients au printemps 2018 ». ●●●

14 février 2017 • La Tribune

La Banque Postale repousse son offre mobile

La filiale de la Poste prépare le lancement de sa propre banque mobile pour mi-2018, ciblant les moins de 35 ans urbains et connectés. Un projet qui a pris du retard mais à l'objectif ambitieux : plus d'un million de clients d'ici à 2025.



La Banque Postale va devoir se hâter dans un paysage bancaire qui évolue rapidement et trouver un positionnement différenciant entre une Orange Bank surfant sur l'image geek et connectée de l'opérateur et le Compte Nickel

low-cost, ainsi qu'une pléiade d'autres néobanques ambitieuses comme la banque mobile allemande N26 qui revendique déjà plus de 30 000 clients en France.

La Banque Postale aurait pour objectif de conquérir « plus d'un million de clients d'ici à 2025 » avec sa banque mobile, un objectif qui semble très ambitieux. Boursorama a mis plus de dix ans à dépasser ce cap, tandis qu'Orange Bank vise les 2 millions « à terme », dans dix ans.

Comme l'opérateur télécom, la filiale de la Poste pourrait mettre en avant l'imbattable maillage de son réseau de distribution - plus de 9 000 bureaux de poste - pour les clients qui apprécient le côté rassurant d'un conseiller en chair et en os. ●●●



13 février 2017 • CBnews

La Caisse d'Épargne pour les personnes protégées

Actuellement il y a près de 800 000 personnes protégées en France. Pour la première fois, en télévision, la Caisse d'Épargne prend la parole sur le sujet de la tutelle et de la curatelle.



« **La Caisse d'Épargne** est la première banque à prendre la parole en télévision sur les personnes sous tutelle et curatelle et est la première banque avec près de 330 000 personnes protégées accompagnées dans leur autonomie bancaire. Ce film TV est donc le reflet de notre engagement historique auprès d'elles » explique Cédric Mignon. ●●●

Offres

13 février 2017 • Les Echos

Les acteurs des prêts en ligne se mettent aux collectes éclair

Les acteurs du « crowdlending » ont fait de la vitesse un argument clef. Les innovations se multiplient pour augmenter la cadence et les volumes.

Les plates-formes de prêts en ligne ont fait de leur capacité à réunir en un temps record (de quelques heures à quelques jours) une communauté de « prêteurs » un argument phare pour attirer les entreprises.

La plate-forme de prêts en ligne **Lendopolis** a inauguré jeudi dernier une nouvelle forme de collecte, en organisant une campagne en « live ». Les acteurs du prêt en ligne s'appuient également sur leurs applications mobiles, à l'image de **Lendix**, ou tout récemment de **Lendopolis**, permettant de prêter depuis son téléphone. Leur concurrent **Unilend** a quant à lui mis en place en avril dernier un service de prêts automatisés.

De là à déclencher des comportements de prêts impulsifs ? Pour Mathieu George, fondateur du site spécialisé crowdlending.fr : « Il n'y a pas assez de projets à financer en France pour qu'un tel risque se matérialise ». « Le risque serait surtout qu'un prêteur bien décidé à participer à une collecte arrive trop tard ». ●●●

16 février 2017 • cBanque

Assurance-vie nouvelle génération : on a testé pour vous !

Que valent les Marie Quantier, Yomoni, Advize ou autre WeSave ? Ces fintechs qui se vantent de déposséder l'assurance ? Banc d'essai ...

Premier constat, sur l'aspect numérique : là où peu de distributeurs permettent souscription et rachat dématérialisés, ces nouveaux acteurs ont tous ou presque basculé vers le « zéro papier ». Ces fintechs ambitionnent surtout de bouger les lignes sur la gestion de l'épargne, en se montrant transparents tout en affichant des performances alléchantes de 5 à 8%.

Sur l'aspect gestion et vie du contrat, **Yomoni** et **WeSave** proposent un service de gestion pilotée, **Advize** se positionne en copilote (pas d'arbitrage à la place du client), et **Marie Quantier** s'affiche comme la boîte à outil de l'épargnant.

Si toutes ces plateformes veulent démocratiser l'épargne financière, la méthode diverge. **Advize** devrait plaire aux néophytes, quand les investisseurs expérimentés apprécieront le niveau de détail disponible sur Marie Quantier. ●●●

Distribution

13 février 2017 • l'Agefi

Les banques revoient leur copie sur l'accueil partagé

Alors qu'elles ont supprimé les postes dédiés de chargé d'accueil dans la majorité des agences, LCL et BNP Paribas entrevoient les limites du dispositif.

En 2014, **LCL** prévoyait que les conseillers de la banque passent 10% à 30% de leur temps à l'accueil, mais il semblerait que certains employés y passent jusqu'à 50%. Les employés accumuleraient du retard sur leur travail de conseil et se sentiraient dévalorisés dans leur fonction. Fin 2014, la banque comptait 1 093 chargés d'accueil et 1 608 attachés commerciaux, des effectifs passés respectivement à 566 et 421 à fin 2016.

De son côté, **BNP Paribas** a déjà mis en place l'accueil partagé dans toutes ses agences françaises. Mais en 2016, la banque a identifié 400 agences « à fort flux » où le dispositif présentait des limites. Le 19 janvier dernier, la direction présentait des solutions pour retrouver davantage de temps commercial.

Les autres réseaux bancaires évoluent tous vers l'accueil partagé pour les agences moyennes mais gardent des chargés d'accueil dans les grosses agences. Détail intéressant, les **Caisse d'Épargne** ont constaté que les bornes interactives étaient bien perçues par les clients seulement si elles étaient positionnées à côté d'un accueil où il y avait un conseiller humain. ●●●



10 février 2017 • C'est pas mon idée!

L'agence de demain selon Bank of America

Le constat est désormais universel. La baisse de fréquentation des agences s'accélère. La solution de Bank

of America consiste en l'ultra automatisation de ses agences.



L'approche de **Bank of America** pour résoudre la baisse de fréquentation de ses agences peut sembler radicale, puisque son « agence du futur » serait entièrement automatisées, la seule présence humaine y étant celle d'un « ambassadeur digital ».

La stratégie soulève une question essentielle : l'automatisation à outrance répond-elle aux attentes des consommateurs ?

Par ailleurs, contrairement à ce que l'expression implique, ces « agences du futur » ne peuvent être considérées que comme des solutions intermédiaires tant il paraît inévitable que les clients jugent superflu de se déplacer pour avoir accès aux mêmes services que ceux disponible à distance. ●●●

Digital

15 février 2017 • Les Echos

Les entreprises s'équipent de radar à start-up

Les grands groupes s'organisent et se dotent de logiciels pour que leurs collaborateurs puissent trouver rapidement les start-up susceptibles de travailler avec eux ou sur lesquelles investir.

Mi-janvier, **Société Générale** présentait son « start-up radar ». Cette plateforme permettra bientôt à l'ensemble des collaborateurs de la banque de décrire les start-up qu'ils rencontrent ou dont ils entendent parler. « *Un système de communautés internes et de recherche par filtre permettra d'identifier les start-up intéressantes dans des domaines particuliers _ blockchain, chatbot ou robot advisors* », expliquait Aymeril Hoang, le directeur de l'innovation du groupe. Ces équipes formeront ce qui est présenté comme une « agence de notation » de start-up, qui pourra orienter les opérationnels vers les jeunes pousses avec lesquelles travailler.

Autre exemple, Ex-ingénieur du département innovation de **Véolia**, Richard Biquillon, à la tête de la start-up **Yoomap**, vend

sa technologie de « start-up relationship management » aux directions de l'innovation des grandes entreprises, celles de **BPCE**, **Total** ou encore **Allianz**.

« *Comme pour un logiciel de relation client, notre système permet de qualifier les start-up de différentes façons : _à potentiel, _industrialisation du partenariat, _projet-pilote en cours, etc. Et un algorithme permet de retrouver la fiche de chaque start-up* », explique l'entrepreneur. ●●●

11 février 2017 • C'est pas mon idée!

De la technologie dans les comités exécutifs....

Les institutions financières tendent à affirmer qu'elles sont des sociétés de haute technologie dont l'ambition devient d'égaliser l'excellence des géants du web.



Pourtant, derrière cette façade, elles ne disposent pas, dans leurs comités exécutifs, de personnes possédant une expérience concrète du logiciel et de ses pratiques.

Du point de vue de McKinsey, l'enjeu porte sur différents plans, à la fois stratégiques et opérationnels. Par exemple, la définition d'une vision à long terme requiert une perception intime non seulement des évolutions des comportements des clients et des collaborateurs mais aussi (et concomitamment) du rôle des spécialistes de l'expérience utilisateur dans le cycle de vie des produits. Surtout, certains choix techniques deviennent maintenant des décisions qui engagent directement l'avenir de l'entreprise.

Par exemple, les dirigeants de **BNP Paribas**, avec une enveloppe de 3 milliards d'euros (horizon 2020), prennent-ils la mesure du handicap fondamental que représentent les systèmes informatiques historiques sur le chemin vers la banque « digitale » ? Si tel était le cas, ils se rendraient probablement compte que les sommes allouées à la transformation sont terriblement insuffisantes (même sans envisager de « big bang »). ●●●

17 février 2017 • Assurance & banque 2.0

Assurware propose ses outils aux assureurs

Après avoir mis au point un système d'information complet Assurware, le courtier grossiste, le remplace et propose son outil aux acteurs du marché.



Fondée début 2015, **AssurWare** a réussi à développer en moins de deux ans une suite de logiciels utilisant les dernières technologies et couvrant l'intégralité des besoins de front et de back-office. En 2016, trois des plus gros acteurs français, un institut de prévoyance et quatre mutuelles ont, après audit, accordé cette délégation au courtier grossiste.

AssurWare envisage la revente des composants de son système d'information à des segments de marché qui s'étendent du courtier de proximité à la grosse compagnie d'assurance. ●●●

13 février 2017 • Les Echos

April ouvre un hub de données

April teste une plate-forme de management des données (DMP) pour enrichir ses fiches clients avec des informations issues de la navigation Web.



La DMP repère les corrélations entre les données clients et des données anonymisées. Puis elle enrichit les fiches clients et prospects et des algorithmes statistiques classent les individus en fonction de leurs intentions d'achats.

L'objectif à terme est de permettre aux marketeurs d'identifier l'efficacité des publicités sur chaque segment de cible et de lui délivrer un enchaînement de messages publicitaires cohérents.

Inspiré par les usages des e-commerçants cette technologie est appelée à devenir le point de lancement de campagnes marketing personnalisées. En connaissant mieux ses clients, **April** entend améliorer le pourcentage d'internautes qui souscrivent à une assurance après une visite en ligne. ●●●



12 février 2017 • C'est pas mon idée!

USAA ouvre un studio de design

Parce que la qualité de service est désormais la clé de la différenciation concurrentielle, parce que l'expérience utilisateur en est le pilier et parce que le design est la discipline qui permet d'atteindre l'excellence, USAA vient d'inaugurer son studio spécialisé.



Son nouveau studio (120 personnes à terme) a vocation à intervenir dans toutes les dimensions de l'expérience utilisateur. Les applications web et mobiles sont évidemment au premier plan de son domaine d'intervention : la clientèle d'**USAA** comprenant des membres des forces armées basés aux quatre coins du monde.

Son rôle sera de garantir que les services proposés aux clients et aux employés sont accessibles, intuitifs (jusqu'à devenir « invisibles ») et, surtout, ajustés au mieux à leurs attentes.

Le design est une des composantes déterminantes de la banque « digitale ». Le développement logiciel n'étant qu'un moyen d'y arriver. ●●●

Paie m e n t s

LES CARTES CB SANS CONTACT

Poser, c'est payé !



Simple

Pas de code à saisir, posez votre carte ou mobile sur le terminal et c'est payé



Rapide

Des files d'attente réduites, chez vos commerçants pour un vrai gain de temps !



Pratique

Un seul geste et c'est payé en moins d'une seconde.

Déjà **44.9 millions*** de cartes sans contact

*Cartes CB sans contact + certaines cartes de la grande distribution.

14 février 2017 • Monétique

Augmentation du plafond du sans contact

Le groupement Cartes Bancaires (GIE CB) a annoncé le 31/01/2017 l'augmentation du plafond sans contact de 20 euros à 30 euros pour l'automne 2017.

Les chiffres du sans contact sont les suivants : transactions de proximité en sans contact (10%) ; paiements inférieurs à 20 euros en magasin (43%) ; paiements inférieurs à 30 euros en magasin (60%). La levée du plafond permettra d'accélérer l'adoption du sans-contact en France.

En France, plusieurs plafonds interviennent : montant maximum sans contact ; seuil d'autorisation sans contact ; seuil de vérification du porteur. Actuellement, les 3 seuils sont égaux et définis à 20 euros. Ainsi, pour les montants strictement inférieurs à 20 euros, la transaction est traitée offline et sans vérification du porteur. Les plafonds relevés par le GIE CB de 20 à 30 euros concernent donc forcément le montant maximum sans contact et fort probablement le seuil de vérification du porteur. En revanche, le mystère reste entier pour le seuil d'autorisation.

Pour tenir compte des nouveaux plafonds il est question de renouveler les cartes. Mais plutôt que de les refabriquer, les banques pourraient envoyer un script EMV de mise à jour afin de faire bénéficier leurs porteurs du nouveau plafond sans attendre le renouvellement de leur carte. ●●●

Réglementaire

14 février 2017 • cBanque

Crédit : le « droit à l'oubli » entre en vigueur pour les anciens malades du cancer

Le « droit à l'oubli », qui permet notamment aux personnes ayant été atteintes de cancers et de l'hépatite C de ne plus le mentionner lors d'une demande d'assurance emprunteur, entre en vigueur le 14 février 2017.

Le décret du 13 février 2017 a consacré l'adoption d'une « grille de référence » qui fixe, pathologie par pathologie, le délai (de 48 semaines à 10 ans) au terme duquel les anciens malades peuvent souscrire un contrat d'assurance aux mêmes conditions que les personnes n'ayant pas été affectées par l'une de ces maladies.

Lors de la souscription d'une assurance emprunteur, les personnes présentant une pathologie avec un risque lourd de santé, devront être informés clairement de leur « droit à l'oubli ». L'ACPR sera chargé de veiller au respect de la bonne application de la mesure. ●●●

14 février 2017 • News Assurances Pro

DDA : « L'Eiopa est incorrigible »

Les 86 avis de l'Eiopa ont été envoyés à la Commission européenne qui doit les étudier. Pour Bruno Pelissier, président adjoint d'Agéa, « l'Eiopa est décidément incorrigible. Malgré les consultations, elle n'a pas changé sa vision initiale ».

En ce qui concerne l'Ipid, Agéa se montre plus critique. « Ce n'est pas un document de synthèse qui va améliorer la compréhension du produit. Nous sommes à des années-lumière de ce qu'attendent les consommateurs », lance Bruno Pelissier.

La transposition doit normalement intervenir avant le 23 février 2018. Mais il se murmure de plus en plus qu'elle pourrait être repoussée. « Werner Langen, membre de la commission Econ du Parlement européen a par exemple clairement menacé de ne pas voter le texte s'il n'était pas amendé », confie un membre du Bipar.

Le texte se retrouverait alors dans le même schéma que le règlement Priips, renvoyé à la Commission européenne par le Parlement, puis à l'Eiopa qui a été contrainte de repousser d'une année sa date de mise en œuvre. ●●●

13 février 2017 • C'est pas mon idée!

Les véhicules autonomes anglais seront assurés

Le parlement britannique prépare le pays à l'irruption rapide de nouvelles générations d'automobiles, entièrement autonomes.



Le sujet qui devrait être débattu sous peu au parlement, consiste à intégrer les risques de la conduite autonome ou assistée dans le champ d'application de l'assurance obligatoire actuelle (le conducteur étant considéré comme un passager dans ces circonstances). Ce choix implique que la compagnie d'assurance prend en charge l'indemnisation des victimes « innocentes », charge à elle de se retourner contre le constructeur pour rechercher la responsabilité en défaillance de son « produit ».

La démarche est une nouvelle démonstration du pragmatisme réglementaire britannique. Face à une tendance majeure, le législateur cherche à maintenir un équilibre entre préservation de l'intérêt public et stimulation de l'innovation. ●●●

Rapprochement

The screenshot shows the website for Bessé, a partner of +Simple.fr. The main heading is "Assurer mon garage" (Insure my garage). Below this, there are five circular icons representing different insurance services, each with a "Voir le détail" (View details) link. The services listed are: Responsabilité civile de l'activité & défense (Civil liability of activity & defense), Bâtiments (Buildings), Véhicules (Vehicles), Assistance, and Protection juridique & Responsabilité civile du mandataire (Legal protection & Civil liability of the mandatary).

17 février 2017 • LeLynx.fr

Bessé Motors et +Simple.fr lancent une offre digitale pour les garages de proximité

Le conseiller en assurances Bessé et le courtier +Simple.fr se sont associés pour lancer une offre d'assurance multirisque à destination des garagistes. 70 000 garages de proximités sont concernés.

L'offre multirisque garage proposée veut répondre à l'ensemble des besoins d'un garage : Responsabilité civile de l'activité, défense en cas de litige avec des tiers... ; Couverture des bâtiments et de leurs contenus (outillages, stocks...) ; Assurance auto des véhicules dont le garage est propriétaire et ceux confiés pour entretien et réparation (responsabilité civile, dommages accidentels, vols, événements naturels, incendie...).

Grâce au partenariat avec la plate-forme +Simple.fr, les garagistes peuvent bénéficier d'une souscription immédiate en ligne, d'une centralisation de l'ensemble des documents d'assurance dans un coffre-fort électronique et une gestion du contrat directement en ligne. ●●●