

Le Bulletin de Veille

12 février 2016

Numéro 235

Insolite	2	Blockchain : focus sur le projet « enigma »	4
La planète compte autant de cartes SIM que d'habitants	2	Paiements	4
Actualités	2	Revolut, l'argent mobile sans frontière.	4
BNP Paribas Cardif : un challenge pour accélérer le traitement des sinistres.....	2	Visa se convertit à l'innovation partagée.....	5
Offres	2	Réglementaire	5
Crédit Agricole s'intéresse aux intérimaires.....	2	La Commission européenne propose le report à 2018 de MiFID II.....	5
Distribution	2	En 2016, le questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle évolue	5
CRM des malentendants : Le Crédit Mutuel et le CIC retiennent Deafi	2	Rapprochements	5
Digital	3	Les Caisses d'épargne nordiste et picarde vont se marier	5
Digital Challenge by Banque Populaire Rives de Paris distingue Think Bigger.	3	Orange s'implante en République Démocratique du Congo	6
Banque en ligne : cure de jouvence pour le site de Boursorama	3	Sferen Innovation : Matmut et Macif prennent une participation dans TellMePlus	6
Absa Bank prredit les découverts	3	Axa assurance devient fournisseur exclusif d'Africa Internet Group	6
Blockchain & distributed ledgers : les banques d'investissement sont-elles prêtes ?	4		



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. 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

9 février 2016 • Les Echos

La planète compte autant de cartes SIM que d'habitants

Selon une étude publiée mardi par le cabinet **Ovum**, le taux de pénétration du mobile aurait atteint dans le monde le seuil des 100% à la fin de l'année 2015.

Malgré les plus de 7 milliards de cartes SIM en circulation, une bonne partie de la population dans le monde n'a pas accès à une connexion mobile.

Ainsi, en Afrique et en Asie centrale, le taux de pénétration tourne autour de 80%. En Amérique du Nord et en Europe de l'Ouest, il évolue entre 120 et 130%, dépassé par l'Europe de l'Est qui atteint les 150%. **En France, le taux de pénétration du mobile s'élevait à 109,2% à fin 2015.** La croissance du mobile est aussi à mettre en relation avec l'émergence des objets connectés. « *Dans certains pays développés, une carte SIM sur dix est utilisée pour connecter des machines comme des voitures, des compteurs électriques et bien d'autres objets* », précise Ovum. En moyenne, **4% des SIM dans le monde seraient utilisées pour connecter des machines entre elles. Ce ratio devrait doubler pour atteindre 8% en 2020, selon les prédictions de ce cabinet.** ●●●

Actualités

The screenshot shows the Kaggle interface for a competition titled "BNP Paribas Cardif Claims Management". At the top, it indicates 330,000+ teams and a deadline of Mon 18 Apr 2016 (2 months to go). The main content area features the question: "Can you accelerate BNP Paribas Cardif's claims management process?" and provides context: "As a global specialist in personal insurance, BNP Paribas Cardif serves 90 million clients in 36 countries across Europe, Asia and Latin America." Below this, a paragraph explains the challenge: "In a world shaped by the emergence of new uses and lifestyles, everything is going faster and faster. When facing unexpected events, customers expect their insurer to support them as soon as possible. However, claims management may require different levels of check before a claim can be approved and a payment can be made. With the new practices and behaviors generated by the digital economy, this process needs adaptation thanks to data science to meet the new needs and expectations of customers." A diagram at the bottom illustrates the process flow from "DATA" to "Expert appraisal system" to "Decision" and "Back office".

9 février 2016 • Assurance & Banque 2.0

BNP Paribas Cardif : un challenge pour accélérer le traitement des sinistres

En vue d'accélérer le traitement des sinistres, le banquier organise sa première compétition sur **Kaggle**, plate-forme qui propose des challenges de

data science à une communauté de plus de 450 000 personnes dans le monde.



L'opération s'étalera sur deux mois et demi. L'occasion de permettre à l'assureur d'apporter une réponse rapide à ses clients et leur offrir un service optimisé. Les data scientists de la communauté Kaggle sont invités donc à concevoir le modèle mathématique le plus pertinent pour répondre au défi lancé par **BNP Paribas Cardif**. Cette compétition « *Kaggle est une opportunité unique d'expérimenter le potentiel de l'Analytics (plan de transformation digitale) pour améliorer l'expérience client grâce à l'expertise des meilleurs data scientists au monde. Les trois premières équipes remporteront un prix financier* ». La participation au challenge est également ouverte aux collaborateurs du groupe BNP Paribas. Cette compétition se tiendra jusqu'au 18 avril 2016. ●●●

Offres

11 février 2016 • Qualisteam

Crédit Agricole s'intéresse aux intérimaires

Pour améliorer le quotidien de plus de 600 000 salariés intérimaires en France, le **Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (Fastt)**, a choisi CA Consumer Finance pour la mise en œuvre de ses actions visant à ouvrir l'accès au crédit des intérimaires.



CA Consumer Finance centre son offre sur quatre produits de crédit amortissable. En accompagnement, des actions pédagogiques sont engagées pour informer et accompagner les intérimaires souscrivant des offres de crédit à la consommation. Compte tenu du statut de l'association, **CA Consumer Finance accompagnera le Fastt, dans le cadre d'un modèle économique original prévoyant le partage du coût du risque.** L'offre est accessible via plusieurs canaux de distribution.

« *CA Consumer Finance nous a convaincus de sa capacité à accompagner les salariés intérimaires en leur proposant des solutions de financement variées, simples, sécurisées et adaptées à leurs besoins, avec des souplesses en termes de modulation, de report d'échéance, ainsi qu'un suivi attentif pendant la vie du prêts* », précise Daniel Lascols, Directeur du Fastt.. ●●●

Distribution

10 février 2016 • Assurance & Banque 2.0

CRM des malentendants : Le Crédit Mutuel et le CIC retiennent Deafi

Les deux entreprises optent pour ce centre de contacts Deafi en vue de permettre à leurs 4 000 agents de gérer l'interaction avec les sourds ou les malentendants.



Cette collaboration permet à **Deafi**, avec sa solution **DeafiLine**, d'offrir la possibilité à une personne sourde ou malentendante de solliciter via un smartphone, un ordinateur ou une tablette, un interprète diplômé en Langue des Signes Française (LSF), connecté par visioconférence ou chat, qui l'aidera lors de ses échanges avec un conseiller au guichet ou lors d'un rendez-vous en agence.

Avec cette collaboration, le réseau **Crédit Mutuel-CIC** sera le premier maillage bancaire en France dont les agences seront totalement accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes. D'autres dispositifs compléteront la solution DeafiLine pour accueillir et servir les malvoyants et les handicapés physiques. Pour la mise en route de ces nouveaux services, **4 vidéos-conseillers et interprètes en Langues des Signes Française (LSF) seront dédiés à ces activités dans les bureaux de Paris et de Lille.** ●●●

Digital

agorize

Accueil À propos Communautés Challenges Plateforme Etudes de cas Blog



10 février 2016 • Assurance & Banque 2.0

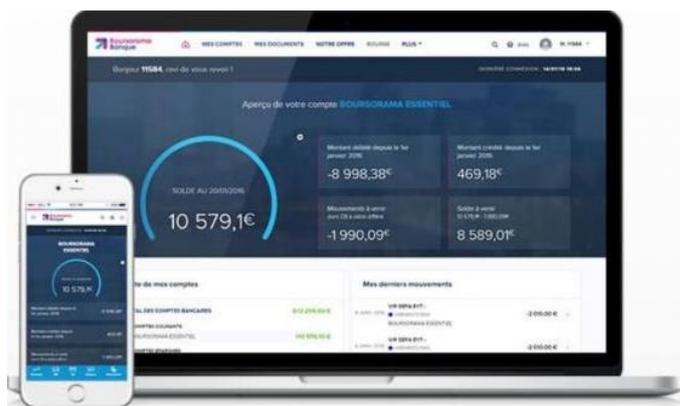
Digital Challenge by Banque Populaire Rives de Paris distingue Think Bigger.

Organisé en collaboration avec **Agorize**, plate-forme de challenges d'open innovation en ligne, le concours d'Open innovation de Banque Populaire Rives de Paris a désigné « Think Bigger », composée de 5 étudiantes de l'IPAG Business School comme équipe lauréate.



Ce concours lancé le 14 septembre 2015, destiné aux étudiants et aux jeunes diplômés, a récompensé la **meilleure stratégie globale digitale imaginée pour une banque de demain.**

« My Pop' Bank » repose sur une communication interne et externe efficace. La finalité est de conquérir et fidéliser les 15-25 ans, en se positionnant comme une banque proche des jeunes qui les connaît, les écoute, sait s'adapter à leurs attentes et anticiper leurs futurs besoins. Tout au long de ce challenge, les étudiants ont été accompagnés par des experts, des managers ou des dirigeants de Banque Populaire Rives de Paris. Ces derniers les ont aidés à structurer leur projet. ●●●



11 février 2016 • CBanque

Banque en ligne : cure de jouvence pour le site de Boursorama

En bêta test depuis la fin de l'année 2015, le nouveau design de l'espace web de Boursorama Banque est désormais proposé à tous ses clients. Objectif de cette mise à jour : apporter plus de clarté à l'ensemble, notamment sur mobile, sans retirer de fonctionnalités.

Boursorama Banque a certainement le site web le plus complet de toutes les banques en ligne françaises. Elle est notamment la seule enseigne à proposer **l'agrégation, dans une même interface, de comptes détenus par ses clients dans d'autres banques.**

La banque en ligne a créé une nouvelle **page d'accueil plus graphique.** Les opérations les plus courantes (virements, accès au RIB, commandes de chéquier notamment) **sont désormais facilement accessibles grâce à des raccourcis affichés en permanence au pied de l'écran, la sécurité est renforcée,** l'interface est identique quel que soit le support et le temps de chargement s'est amélioré. Le basculement définitif est prévu pour la fin du mois. Les autres parties du site internet de Boursorama, consacrées à l'information financières et à la bourse, seront également rénovées « dans les prochains mois ». ●●●

11 février 2016 • C'est pas mon idée !

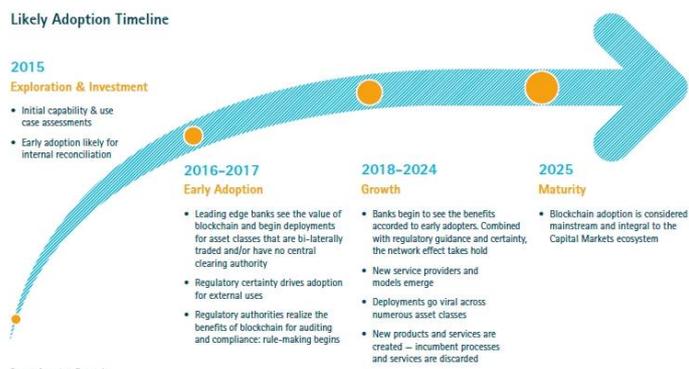
Absa Bank prédit les découverts

La sud-africaine Absa Bank propose une alternative qui prédit les découverts futurs et suggère des solutions adaptées avant qu'il ne soit trop tard.



La méthode employée repose sur **une analyse de l'historique des transactions enregistrées sur le compte client,** les algorithmes de la banque repèrent la récurrence de comportements susceptibles de faire passer le solde dans le rouge. Dès lors, **une notification est envoyée au client,** avec plus ou moins d'avance, l'incitant à procéder à un virement préventif (depuis un compte d'épargne ?) ou à contacter

un conseiller afin d'explorer d'autres opportunités. Le système est naturellement beaucoup plus performant et plus productif que les fonctions d'alerte usuelles. **Cette initiative simple représente un premier pas en direction de la banque intégrée dans la vie quotidienne, prête à répondre aux attentes des clients à tout moment, en fonction de leur environnement et de leurs habitudes.** ●●●



12 février 2016 • Finyear

Blockchain & distributed ledgers : les banques d'investissement sont-elles prêtes ?

D'après une récente étude d'Accenture, la blockchain et grands livres distribués (distributed ledgers) pourraient fondamentalement changer la façon dont les acteurs des marchés des capitaux opèrent.

Malgré les progrès technologiques importants dans les marchés de capitaux au cours des 20 dernières années, **les fonctions middle et back-office demeurent souvent vétustes, lentes et inefficaces à cause de processus complexes impliquant de nombreuses contreparties, des tâches manuelles et des fournisseurs de services tiers.** Les actifs qui sont négociés électroniquement en un clin d'œil peuvent prendre des jours pour être réglés. La blockchain et les grands livres distribués pourraient changer la donne se déplaçant d'un scénario où chaque organisation conserve sa propre copie d'un ensemble de données à une situation où **tout le monde contrôle l'accès à une copie partagée.** ●●●

8 février 2016 • Les Echos

Blockchain : focus sur le projet « enigma »

Les internautes vont peut-être bientôt réellement prendre le contrôle de leurs données personnelles, au détriment des entreprises trop gourmandes de ce contrôle du XXI^e siècle.

Le MIT entend les y aider, c'est pourquoi l'institut de recherche américain propose d'utiliser la sécurité du cryptage de la blockchain.

Le principe ? **Chacun distribue une partie de ses données sur différents serveurs sécurisés.** Un intrus qui arriverait à pénétrer le serveur ne lirait que des informations cryptées sans liens les unes avec les autres. En revanche, **l'internaute peut autoriser un service en ligne à exploiter certaines données en lui donnant un accès par mot de passe : seules les données choisies par lui sont reconstituées et décryptées.** Ce projet, baptisé « Enigma », n'est qu'en phase de test. ●●●

Paie m e n t s

Revolut is the only account you need to securely send and spend money anywhere in the world with no fees at all.

Spend
Use your RevolutCard™ to make purchases anywhere in the world, in any currency.

Send
Instantly transfer money via SMS, Email, WhatsApp and Social Media.

Save
Avoid unnecessary banking fees. Exchange, Send or Spend money without the need for a bank.

9 février 2016 • C'est mon idée

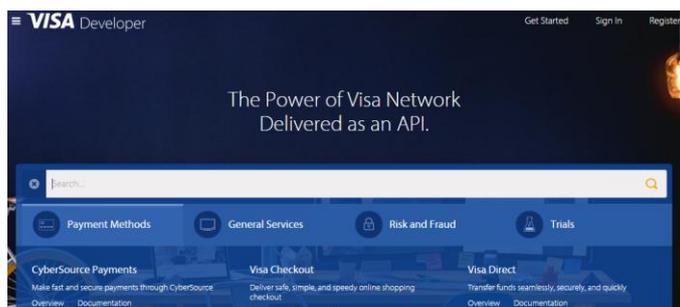
Revolut, l'argent mobile sans frontière.

Six mois d'existence et déjà plus de 100 000 clients à son actif, 200 millions de dollars de transactions et une croissance de 6,5% par semaine ! La jeune pousse britannique Revolut et son porte-monnaie mobile multi-devises semblent résonner chez les consommateurs.



Il s'agit d'un **moyen de paiement entièrement piloté par le smartphone, utilisable dans 90 devises différentes sans aucun frais de change.** Les conversions sont réalisées au taux interbancaire « spot ». L'utilisateur peut régler ses achats, retirer de l'argent dans des distributeurs, envoyer des fonds aux quatre coins de la planète, à moindre coût.

En arrière-plan, une carte virtuelle (MasterCard) est attribuée à la souscription, pour les opérations en ligne, tandis qu'une version plastique est proposée – toujours gratuitement – à ceux qui en font la demande. Quel que soit le lieu où ces instruments sont utilisés, ils s'adaptent automatiquement à la monnaie locale et chaque dépense est immédiatement visible dans l'application mobile, convertie dans la devise principale. Par ailleurs, Revolut est également une **solution de transferts internationaux entre particuliers.** Les 3 valeurs de Revolut « **rendre l'argent facile à utiliser et à gérer, enrichir l'expérience utilisateur et viser la transparence absolue** ». ●●●



8 février 2016 • L'Agefi

Visa se convertit à l'innovation partagée

Visa propose désormais à la communauté des développeurs de s'emparer de sa technologie au travers de la plate-forme « Visa Developer ».



Visa a décidé de transformer ses solutions de paiement phares en quelque **150 interfaces de programmation (API), et protocoles de communication permettant d'accéder à des services**. Cette ouverture va permettre à des développeurs tiers de bâtir des applications intégrant des briques telles que le paiement numérique pour le commerce en ligne (**Visa Checkout**), le système de jetons permettant de remplacer les données sensibles de paiement par un numéro de compte numérique (**Visa Token Service**) ou encore le contrôle des transactions à la main du client (**Consumer Transaction Controls**).

Cette approche collaborative va permettre à la société, de ne pas se laisser déborder par les nouveaux acteurs du paiement que sont **Apple Pay, Samsung Pay, PayPal** ou **Stripe**. Face à ces poids lourds, Visa oppose son énorme vivier de partenaires soit plus de 14 000 banques et institutions financières. « *Aucune autre société dans cet univers n'a encore atteint la densité de clients, l'envergure mondiale et l'échelle qui seront disponibles via la plate-forme ouverte de Visa* ». ●●●

Réglementaire

10 février 2016 • Les Echos

La Commission européenne propose le report à 2018 de MiFID II

La Commission européenne a proposé ce mercredi de reporter d'un an, à janvier 2018, l'entrée en vigueur de la directive MiFID II.



Le texte est censé adapter la réglementation européenne des marchés financiers aux innovations technologiques en matière de transactions tout en améliorant la transparence des marchés actions et obligataire et en tirant les leçons de la crise financière. **La Commission explique que le report est justifié par « les défis techniques de mise en œuvre exceptionnels »**

qu'impose la réforme aux acteurs des marchés et aux autorités concernées. « L'extension du délai est strictement limitée à ce qui est nécessaire pour permettre de mener à terme les travaux de mise en œuvre technique », assure-t-elle dans un communiqué. Certains Etats membres de l'Union et le Parlement européen espèrent toutefois que le report de MiFID II permettra de **modifier le texte sur le fond, certains points restant contestés**. ●●●

9 février 2016 • Afges

En 2016, le questionnaire sur les pratiques commerciales et la protection de la clientèle évolue

Ce nouveau questionnaire sur la protection de la clientèle a subi des évolutions significatives pour répondre aux objectifs du régulateur, notamment pour obtenir une vue d'ensemble de la structure et des acteurs du marché de la banque et de l'assurance, ainsi que des tendances sur les produits, services et pratiques commerciales (démarchage, publicité par exemple).

Ce questionnaire, à adresser à l'ACPR au plus tard le 30 septembre 2016, doit être validé par les dirigeants effectifs de l'entité avant son envoi. **Il ne s'agit plus de se déclarer en situation de conformité ou de non-conformité par rapport à des dispositions réglementaires, mais d'en apporter les éléments de preuve**. Ainsi les commentaires deviennent « obligatoires » lorsqu'il est nécessaire de préciser des éléments des dispositifs (L'instruction ACPR n°2015-I-22 précise le contenu du questionnaire). ●●●

Rapprochements

9 février 2016 • Les Echos

Les Caisses d'épargne nordiste et picarde vont se marier

Les conseils d'orientation et de surveillance des Caisses d'Épargne Nord France Europe et Picardie ont donné leur feu vert jeudi à une fusion qui pourrait intervenir d'ici avril 2017. L'ensemble formera la deuxième ou la troisième caisse dans le réseau de l'Écureuil.



Neuf ans après la création de la Caisse d'Épargne Nord France Europe (CENFE) par fusion de trois caisses (Flandres, Pas-de-Calais, Pays du Hainaut), celle-ci devrait en effet fusionner avec sa voisine picarde. Ce projet de rapprochement indique que de nouvelles fusions de caisses pourraient intervenir afin d'approfondir les synergies de coûts au sein de BPCE. Cette opération vise à « amplifier et créer de

nouveaux relais de développement », dans les secteurs de l'entreprise, de la banque privée des professionnels, du capital-investissement, de l'agriculture et du transfrontalier. La CENFE a déjà lancé depuis 2014 des activités en Belgique où elle nourrit des ambitions de long terme. De son côté, la caisse picarde apportera ses atouts à la fois géographiques avec le dynamisme du nord de la région parisienne, mais aussi sectoriels avec une forte implantation dans le monde agricole. **Le nouvel ensemble - dont le nom reste à choisir - sera par ailleurs mutualisé dans toutes les fonctions supports afin de réallouer des ressources sur des secteurs clés comme le digital.** ●●●

de **Sferen Innovation** dans cette entreprise, témoigne des réflexions en cours de la Macif et de la Matmut sur le sujet du Big Data, de l'analyse et de l'exploitation des données. L'objectif est d'améliorer l'écoute et la connaissance clients pour contribuer aux projets d'innovation et de développement des deux maisons ». ●●●

8 février 2016 • Les Echos

Orange s'implante en République Démocratique du Congo

L'entreprise française va racheter la filiale de Millicom en RDC pour 160 millions de dollars.



« Un investissement pour être présent sur un marché prometteur. », précise Orange, qui a annoncé lundi un accord en vue d'acquérir **Tigo RDC**, la filiale de **Millicom** en République démocratique du Congo (RDC). Le marché mobile en RDC connaît une croissance significative et constitue actuellement le plus grand marché mobile d'Afrique centrale et de l'Ouest après le Nigeria. L'ambition d'Orange de renforcer sa présence sur le continent africain n'est pas nouvelle. Cette transaction doit encore être approuvée par les autorités de régulation congolaises. ●●●

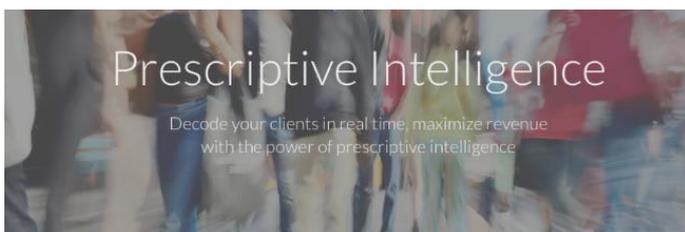
9 février 2016 • El Watan

Axa assurance devient fournisseur exclusif d'Africa Internet Group

Axa assurance vient de rejoindre Africa Internet Group (AIG) en acquérant 8% de son capital. Axa est désormais le fournisseur exclusif de produits et services financiers d'assurance du groupe.



Axa va investir 75 millions d'euros dans ce groupe qui œuvre notamment pour le **développement du e-commerce en Afrique**. Aussi les entités africaines d'Axa prévoient de proposer des produits d'assurance sur mesure pour l'ensemble des clients AIG, et au travers de son écosystème de services. Cet investissement permettra à AIG, de continuer à développer le secteur du e-commerce en Afrique en créant et boostant des entreprises qui deviendront leaders dans leurs pays. **Crée en 2012, AIG est présent dans quelques 26 pays africains et regroupent plus de 70 entreprises qui emploient des milliers de personnes.** ●●●



10 février 2016 • L'Argus de l'assurance

Sferen Innovation : Matmut et Macif prennent une participation dans TellMePlus

Dans le cadre de leur coopération au sein de la SGAM Sferen, la Macif et la Matmut ont créé une structure commune d'investissement : Sferen Innovation. L'entité vient d'opérer une deuxième prise de participation dans une start-up.

11 février 2016 • Qualisteam

La Banque Postale choisit Arval

En partenariat avec Arval, La Banque Postale va proposer à ses clients une offre de Location Longue Durée de véhicules particuliers ou utilitaires.



La Banque Postale s'appuiera sur l'expérience et la gamme de services proposés par Arval pour développer son offre à destination des professionnels, entreprises, associations et acteurs du secteur public local. Les clients pourront bénéficier d'une offre adaptée : la durée de location (de 24 à 60 mois), un accès aux véhicules de leurs choix, des tarifs intéressants, un large choix de services associés, une équipe d'experts pour conseiller au quotidien. ●●●

Après un premier investissement dans la startup **CBien** qui développe un service en ligne de gestion et d'inventaire des biens personnels, l'entité soutient également depuis peu la société **Tellmeplus**, spécialisée dans l'analyse prédictive et prescriptive, sur le marché de l'internet des objets. « L'investissement