

# Le Bulletin de Veille

8 avril 2016

Numéro 243

<b>Insolite</b>	<b>2</b>
Chien avaleur de chaussette, python anorexique... Les assurances santé pour animaux ont tourné à plein en 2015..... 2	
<b>Actualités</b>	<b>2</b>
Accélérateur FinTech par L'Atelier BNP Paribas : 8 start-ups intègrent le programme d'open innovation ..... 2	
La révolution de la banque commence à peine, d'après Citi ..... 2	
Jusqu'à 750 000 automobilistes roulent sans assurance en France..... 3	
<b>Offres</b>	<b>3</b>
La « silver économie », un marché en or pour les banques..... 3	
<b>Distribution</b>	<b>3</b>
Natixis teste un nouveau modèle de centre de contact 3	
Les banques passent à l'intelligence artificielle pour assister leurs conseillers..... 3	
<b>Digital</b>	<b>4</b>

ATOM Bank repense le service client .....	4
Pour financer PME et start-up, BNP Paribas marie blockchain et crowdfunding .....	4
Microsoft va accompagner un consortium de 42 banques vers la blockchain .....	4

<b>Paiements</b>	<b>4</b>
Société Générale présente de nouvelles solutions de paiement sur Internet pour en améliorer la sécurité .... 4	
Paiement sans contact : un usage en plein essor ..... 5	

<b>Réglementaire</b>	<b>5</b>
Solvabilité 2 pousse les assureurs vers une mutation culturelle .....	

<b>Rapprochements</b>	<b>5</b>
Démarrage opérationnel d'Arial CNP Assurances, acteur de référence de l'épargne retraite entreprise .....	
L'alliance Orange-Groupama va-t-elle faire accoucher la banque de demain ? .....	



**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



4 avril 2016 • L'Express Votre Argent

### Chien avaleur de chaussette, python anorexique... Les assurances santé pour animaux ont tourné à plein en 2015

L'Association des assureurs britanniques vient de publier les motifs d'indemnisation les plus insolites de l'année.

Au Royaume-Uni, près de 4 millions de chiens et chats disposent d'une couverture santé, selon l'**Association des assureurs britanniques** (ABI) qui vient de livrer un bilan sonnante et trébuchant de ces assurances spécialisées.

L'association liste aussi les motifs d'indemnisation les plus insolites de l'année. Parmi elles : un python souffrant d'anorexie (montant versé au maître : 200 £, environ 250 euros), un chien soigné après avoir avalé un bâton de brochette, et un autre qu'il a fallu opérer pour lui retirer la chaussette qu'il avait ingérée.

A noter que le marché britannique de l'assurance santé pour animaux est beaucoup plus développé que le marché français : seuls 5% des maîtres assurent leur animal chez nous, selon Santé Vêt. ●●●

## Actualités

1<sup>er</sup> avril 2016 • Boursier.com

### Accélérateur FinTech par L'Atelier BNP Paribas : 8 start-ups intègrent le programme d'open innovation

Ces start-ups vont co-innover pour développer de nouvelles opportunités business et de nouveaux produits et services pour les clients.



Pendant quatre mois, 8 start-ups intègrent le programme d'open innovation pour répondre aux besoins exprimés par les métiers de **BNP Paribas** sur des problématiques aussi variées que la cyber-sécurité, l'expérience client, les risques et conformité, l'assurance, le paiement...

Chacune est parrainée par un métier ou une entité du Groupe et bénéficie d'un coaching par l'équipe du Lab de **L'Atelier BNP Paribas** et de mentoring d'entrepreneurs et d'experts de l'industrie financière.

Yoann Jaffré, Directeur de l'**Open Innovation Lab de L'Atelier BNP Paribas**, précise : « *Nous ne savions pas comment l'écosystème allait réagir puisque nous sommes les premiers à lancer un accélérateur FinTech de ce type. Avec 142 candidatures reçues, dont près d'un tiers internationales, cela confirme notre conviction : banque et start-ups sont des alliés pour repenser ensemble la banque et l'assurance de demain.* » ●●●

3 avril 2016 • C'est pas mon idée !

### La révolution de la banque commence à peine, d'après Citi

Un rapport d'analystes de **Citi** expose leur vision de l'évolution des services financiers dans le monde, à l'aune des transformations du monde, technologiques et humaines.



La thèse défendue par les analystes de **Citi** est que la finance est encore dans les phases préliminaires de son cycle de digitalisation. Aujourd'hui, les acteurs émergents ne représentent qu'une petite minorité du marché, mais au vu de l'évolution des investissements dans la FinTech (multipliés par 10 entre 2010 et 2015), une progression à 10% en 2020 et 17% en 2023 est attendue.

Selon les analystes, cette tendance pourrait mener à des effets considérables sur les métiers de base. Ce qu'on qualifie de disruption de la banque ne touche souvent, à ce jour, que la surface de l'industrie, entre réduction des coûts grâce aux technologies et obsession de l'expérience utilisateur. Cependant, une brèche d'une toute autre dimension pourrait s'ouvrir si la technologie blockchain par exemple, commençait à ébranler les fondements du secteur. ●●●



7 avril 2016 • La Tribune

## Jusqu'à 750 000 automobilistes roulent sans assurance en France

En 2015 en France, la non-assurance a connu une hausse importante, conformément aux chiffres du **Fonds de Garantie des Assurances Obligatoires**.

Le FGAO, qui indemnise les victimes d'accidents causés par des conducteurs sans assurance, traite de plus en plus de dossiers de non-assurance. Une hausse qui peut s'expliquer par le prix élevé de l'assurance pour les jeunes conducteurs. En effet, dans 59% des cas, les automobilistes non-assurés qui ont un accident ont moins de 35 ans et dans 27% des cas, ils en ont moins de 25.

« Deux raisons principales à ce constat : d'une part, les moins de 25 ans sont plus concernés par l'accidentologie. Ensuite, c'est dans cette tranche d'âge que les conducteurs sont soumis à une surprime d'assurance, ce qui peut les conduire à ne pas en souscrire une », fait valoir le fonds dans son communiqué.

Une prime d'assurance de l'ordre de 1 500 euros par an est un montant souvent atteint pour les jeunes conducteurs. A l'avenir, cela pourrait changer avec l'assurance « pay how you drive ». De plus en plus d'assureurs proposent d'indexer le coût de l'assurance auto sur la conduite. ●●●

## Offres



6 avril 2016 • La Tribune

## La « silver économie », un marché en or pour les banques

La **Société Générale** a lancé un partenariat avec l'assureur **Mondial Assistance**, afin d'aider ses clients âgés de 50 ans et plus à préparer leur retraite.

« La clientèle des seniors va peser de plus en plus lourd dans notre fonds de commerce », a expliqué Frédéric Jacob-Péron, directeur commercial et marketing au sein de la banque de détail de Société Générale en France. En effet, en 2020, près d'un

client de la banque sur trois sera âgé de plus de 60 ans, contre un sur quatre aujourd'hui.

Ce partenariat entre la Société Générale et Mondial Assistance permettra d'épauler les clients de plus de 50 ans, dans la préparation de leur retraite.

L'augmentation de l'espérance de vie fait en outre du marché des seniors une cible hétérogène, avec des besoins qui sont tout sauf uniformes. L'autre difficulté est que « Les banques doivent composer avec une cible bien souvent dans le déni face à son âge, et qui n'apprécie guère d'être stigmatisée », constate Precepta. La problématique pour les banques va donc être d'éviter cette stigmatisation. ●●●

## Distribution

4 avril 2016 • Relation Client Mag

### Natixis teste un nouveau modèle de centre de contact

**Natixis Assurances** a ouvert un nouveau centre d'expertise relation client. Objectif : améliorer la qualité de vie au travail, et optimiser la qualité de service.



« Notre ambition, sur un marché très concurrentiel, était de favoriser la qualité de service en intégrant la mutation digitale », explique Christophe Le Pape, directeur général adjoint de Natixis Assurances.

Ce programme sur deux ans consistait à tout revoir : l'expérience du conseiller multicanal, les outils, les process, l'environnement de travail, le management, etc. Il recouvre trois dimensions : travailler « 100% digital et zéro papier » afin de réduire les délais de paiement ; faire évoluer le rôle du management en distinguant les managers des experts ; aménager le mobilier et les outils pour favoriser la collaboration.

Natixis Assurances entend bien mesurer l'efficacité de son nouveau dispositif au travers des KPI, et notamment du taux de satisfaction client. ●●●

4 avril 2016 • Les Echos

### Les banques passent à l'intelligence artificielle pour assister leurs conseillers

Le **Crédit Mutuel** a signé un partenariat avec **IBM** pour utiliser son système d'intelligence artificielle **Watson**.



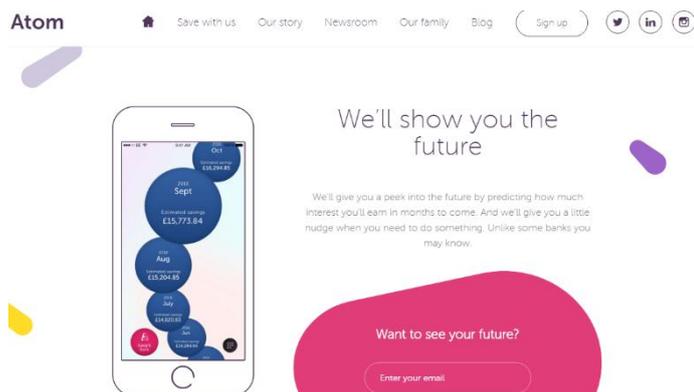
Cet outil capable de traiter automatiquement le langage naturel « ouvre de nouvelles perspectives pour mieux assister nos collaborateurs et mieux servir nos clients », comme l'a expliqué Frantz Rublé, le président d'**Euro Information**,

la filiale informatique du groupe mutualiste.

Les premiers développements de ce nouvel outil prendront la forme d'un assistant virtuel dédié à l'assurance et un autre dédié à l'épargne, qui répondront immédiatement aux questions récurrentes des clients.

**Société Générale** planche également sur des techniques de reconnaissance pour permettre une meilleure gestion des mails, et les **Caisses d'Epargne** testent dans deux banques régionales un logiciel d'analyse sémantique de texte. ●●●

## Digital



4 avril 2016 • CCNews

### ATOM Bank repense le service client

Cette nouvelle banque sans agences va introduire une technologie de « machine learning » fournie par **WDS**, une filiale de **Xerox**.



La banque, qui sera lancée prochainement, va opérer toutes ses opérations bancaires au travers d'une app. L'agent virtuel de **WDS** est intégré dans l'application mobile d'**ATOM Bank** et fournira aux clients des capacités de self-service en obtenant les réponses à leurs questions à partir de l'app **ATOM Bank**.

L'agent virtuel de **WDS** se situe dans la catégorie des « Machine Learning ». Il apprend progressivement, au fur et à mesure des questions posées et fournira des réponses de plus en plus pertinentes.

Si l'application ne peut pas résoudre un problème, **WDS** fournit également à **Atom** son logiciel **IQ Agent**, qui guide l'équipe de soutien à la clientèle 24/7 avec une liste de questions à poser aux clients, ainsi que la fourniture des meilleures solutions. ●●●

6 avril 2016 • L'Usine Digitale

### Pour financer PME et start-up, BNP Paribas marie blockchain et crowdfunding

**BNP Paribas Securities Services** s'allie à la plateforme de crowdfunding en equity **SmartAngels** pour appliquer la technologie blockchain aux opérations financières des entreprises non cotées.



L'objectif de ce partenariat est de permettre aux entreprises non cotées d'émettre des titres sur le marché primaire en s'appuyant sur la blockchain.

« Seules quelques milliers d'entreprises sont aujourd'hui cotées sur des marchés financiers en Europe. L'intégration de la blockchain sur les plates-formes de crowdfunding permettra à des centaines de milliers de start-up et PME de croissance de se financer rapidement et à faible coût auprès des investisseurs particuliers et professionnels », a commenté **Benoit Bazzocchi**, fondateur de **SmartAngels**, dans un communiqué.

La blockchain pourrait révolutionner le secteur. En plus de sécuriser et simplifier les opérations, elle va permettre d'optimiser les relations actionnariales. Sous réserve des autorisations réglementaires, le projet est prévu au deuxième semestre 2016. ●●●

5 avril 2016 • Le Journal Du Net

### Microsoft va accompagner un consortium de 42 banques vers la blockchain

L'éditeur vient de signer un accord avec le consortium bancaire **R3**. Avec pour objectif de développer la blockchain dans le système financier.



**Microsoft** qualifie ce partenariat de « stratégique ». Sa finalité : faire du cloud Azure de l'éditeur américain le socle de la blockchain bancaire qui va être mise en place par le consortium **R3**.

En France, **Société Générale**, **BNP Paribas** et **Natixis** sont membres du consortium **R3**. Dans le sillage du partenariat signé par ce dernier avec **Microsoft**, elles pourraient donc être amenées, à termes, à exécuter des transactions de blockchain, pour le compte de leur client, en s'adossant au cloud Azure du groupe américain. ●●●

## Paie m e n t s

4 avril 2016 • Le Journal de l'éco

### Société Générale présente de nouvelles solutions de paiement sur Internet pour en améliorer la sécurité

Le commerce en ligne doit sécuriser à la fois le client et le commerçant, tout en assurant la meilleure fluidité possible des transactions...



Après Paylib, la dernière innovation en date de **Société Générale** est la carte nouvelle génération ultra sécurisée. Spécialement étudiée pour les achats en ligne, son cryptogramme change toutes les 45 secondes. Cette technologie est destinée à combattre le phishing, et rend impossible la réutilisation des données qui deviennent obsolètes.

« Les solutions d'encaissement proposées par la Société Générale intègrent des niveaux de sécurité qui permettent à chacun d'être en confiance. La diversité des moyens de paiement, permet aussi de satisfaire les attentes. » explique Axel Dahan, Chargé d'affaires Paiements et Cash Management à la Société Générale. ●●●



7 avril 2016 • Fédération Bancaire Française

## **Paiement sans contact : un usage en plein essor**

Quatre ans après son lancement, le paiement sans contact trouve sa place dans le paysage français des moyens de paiement.

En 2015, près de 235 millions de transactions sans contact ont été réalisées, soit 2,5 milliards d'euros réglés auprès des 355 000 commerçants qui acceptent ce mode de paiement.

Ce moyen de paiement innovant offre de nombreux avantages, aussi bien pour les commerçants que pour les clients, en matière de rapidité de paiement et de sécurisation des données.

L'année passée, près de 2 cartes sur 3 étaient dotées de la technologie sans contact. Fin 2017, l'ensemble des cartes bancaires devrait en être équipé. Le nombre de commerçants qui accepte ce type de paiement progresse lui aussi de 100 000 chaque année. Ce mode de paiement offre donc des perspectives de développement prometteuses. ●●●

## Réglementaire

1<sup>er</sup> avril 2016 • L'Agefi

### **Solvabilité 2 pousse les assureurs vers une mutation culturelle**

Solvabilité 2 impose aux entreprises d'assurance une nouvelle approche du risque.

Les principes du pilier 2 et de l'ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) imposent aux entreprises de définir leur appétence au risque au plus haut niveau (direction générale et conseil d'administration) et de confronter à cette dernière toute décision stratégique.

Ces éléments impliquent une profonde « *mutation culturelle* » du pilotage des entreprises, qui « *démocratise l'approche de l'allocation des capitaux disponibles jusqu'alors réservée à quelques leaders européens* », explique Philippe Foulquier, professeur à l'Edhec et responsable d'une étude sur le sujet conduite auprès d'une vingtaine d'acteurs européens. ●●●

## Rapprochements



4 avril 2016 • Zone Bourse

### **Démarrage opérationnel d'Arial CNP Assurances, acteur de référence de l'épargne retraite entreprise**

**CNP Assurances** et **AG2R LA MONDIALE** annoncent aujourd'hui le démarrage opérationnel de leur partenariat stratégique.

La filiale commune d'AG2R LA MONDIALE et de CNP Assurances a vocation à gérer les régimes de retraite supplémentaire de près de 20 000 entreprises, de la PME aux leaders du CAC40, soit environ 12 Milliards d'euros d'encours. Elle s'appuiera pour son développement sur la solidité financière et les expertises de ses deux actionnaires : AG2R LA MONDIALE, 1er groupe de protection sociale et leader de la retraite complémentaire, et CNP Assurances, 1er assureur de personnes en France.

La naissance d'**Arial CNP Assurances**, seul assureur en France exclusivement dédié à la retraite supplémentaire, matérialise selon sa direction opérationnelle, la volonté commune des deux actionnaires d'être des moteurs dans la couverture des besoins de retraite des Français. ●●●



1<sup>er</sup> avril 2016 • Les Echos

### **L'alliance Orange-Groupama va-t-elle faire accoucher la banque de demain ?**

L'opérateur télécom veut racheter 65% de la filiale bancaire de l'assureur mutualiste et créer une offre bancaire 100% mobile.

En négociation exclusive avec **Groupama**, **Orange** souhaite lancer une banque 100% mobile, « Orange Banque », début 2017. Cette alliance permettrait à la banque Groupama de dynamiser son portefeuille, quand Orange héritera d'une structure bancaire immédiatement disponible.

Le modèle bancaire traditionnel est devenu si onéreux pour les banques que l'on voit aujourd'hui ses limites et la répercussion sur les clients. Orange l'a compris : notre téléphone est en passe de devenir le vecteur de toutes nos transactions.

A l'heure où les révolutions gagnent tous les secteurs, la survie des entreprises va passer par leur capacité à réinventer leur modèle. ●●●