

Le Bulletin de Veille

11 mars 2016

Numéro 239

Insolite	2	Santé : quelle mutuelle régionale a la meilleure appli ?	4
Il braque la banque en fauteuil roulant.....	2	Paiements	5
Actualités	2	Google teste le paiement 100 % mains libres.....	5
Le monde connecté en 2025 (vision Digital Natives)	2	Réglementaire	5
Voiture autonome : les assureurs vont devoir éviter l'accident industriel	2	Comment respecter la protection renforcée des données personnelles imposée par l'Europe ?	5
Crédit Agricole adapte ses objectifs à un environnement complexe	3	Assurance de prêt : la Cour de cassation ferme la porte à la résiliation annuelle	6
Offres	3	Livret A : la BCE prête à réviser l'avantage accordé aux banques françaises	6
Prima Insure V8 rime avec club des utilisateurs.....	3	Rapprochements	6
Distribution	3	La MGEFI conclut un accord de partenariat avec la CASDEN Banque Populaire.....	6
Luvo, le robot-conseiller de RBS.....	3		
Albert, le nouveau conseiller financier.....	3		
Un concierge pour l'assurance des PME	4		
Digital	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



11 mars 2016 • L'essentiel

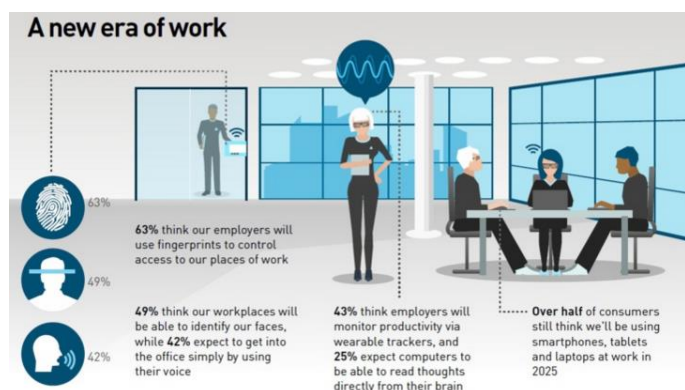
Il braque la banque en fauteuil roulant

Un handicapé croate a dérobé plus de 6 000 euros dans un établissement bancaire du centre de Zagreb, où il est entré en fauteuil roulant.

Le braqueur s'est fait aider par des passants pour entrer dans la banque, sans que ceux-ci ne se doutent une seule seconde de ses mauvaises intentions. « *J'ai une grenade !* », a alors crié cet homme de 35 ans.

Les employés lui ont remis quelque 50 000 kunas (6 600 euros) et l'ont regardé s'éloigner tranquillement vers une station de taxi où un chauffeur l'a aidé à monter à bord de la voiture, rangeant dans le coffre sa chaise roulante. Le voleur a demandé à être conduit à Bjelovar, à 80 km à l'est de la capitale croate, où il a finalement été retrouvé par la police et arrêté. ●●●

Actualités



11 mars 2016 • Finyear

Le monde connecté en 2025 (vision Digital Natives)

Dans son rapport intitulé « *Connected Living 2025* », Gemalto révèle la perception et les attentes des 18-30 ans en matière de technologie connectée.

Dans le monde hyper-connecté de demain, la sécurité et les systèmes d'authentification jouent toujours un rôle clé. Pour 2/3 des personnes interrogées, les empreintes digitales seront

la principale méthode pour déverrouiller son smartphone. Viennent ensuite la reconnaissance faciale (44%) et le scan de la rétine (43%). Cependant, les traditionnels codes PIN et mots de passe ont encore la faveur de 40% des sondés. Plus intéressant encore, 1/3 pense que des lecteurs d'ADN équiperont et sécuriseront l'accès aux smartphones.

Le spectre de la télésanté est bien présent au sein de l'étude. Pour près de 60% des personnes interrogées, la technologie pourra collecter des données de pression sanguine qui aideraient le praticien et le patient. En France, ce sont les applications liées au cœur et aux dents qui sont les plus populaires. ●●●



9 mars 2016 • JDN

Voiture autonome : les assureurs vont devoir éviter l'accident industriel

La voiture sans chauffeur réduira les risques et les cotisations des assurés. Mais elle offrira aussi de nouvelles opportunités aux compagnies d'assurances.

Les assureurs affirment être conscients de l'enjeu : « *A l'avenir, nous n'assurerons plus un utilisateur mais un véhicule. Un glissement va se faire du particulier au constructeur. Il y aura sûrement un changement de la loi avec une notion de responsabilité sans faute, où le constructeur sera toujours responsable en cas d'accident sur un véhicule totalement autonome. La victime sera alors directement indemnisée par l'assurance du constructeur* », estime François Nédey, directeur technique assurances de biens et responsabilités chez Allianz France. « *Il faut une boîte noire qui enregistrerait toutes les décisions prises par la voiture et le conducteur* ».

Le passage à la voiture autonome va nécessiter une connectivité croissante dans les véhicules. Cela offrira aux assureurs la possibilité de développer de nouveaux services connectés. Ils pourront utiliser les données récoltées par les capteurs embarqués et les monétiser pour les transformer en services à valeur ajoutée, comme des plateformes d'autopartage ou de covoiturage avec d'autres assurés. ●●●

9 mars 2016 • Les Echos

Crédit Agricole adapte ses objectifs à un environnement complexe

En 2017, un client du Crédit Agricole pourra réaliser toutes ses opérations en mode digital.



Le groupe **Crédit Agricole** présente ce mercredi son nouveau plan à moyen terme « **Ambition Stratégique 2020** ». Ses objectifs : adapter la banque à la révolution du digital, réduire les coûts et développer les synergies. La principale source de synergie sera de produire en interne l'assurance emprunteurs des crédits immobiliers des caisses régionales, à la place de **CNP Assurances**. Ces priorités seront financées par un programme d'investissement de 7,7 milliards d'euros sur quatre ans. ●●●

Offres



VOUS ÊTES VOS BESOINS PRODIGES CLIENTS SOCIÉTÉ ACTUALITÉS

DEMANDEZ UNE DÉMO



Prima Insure™ est la plateforme logicielle full web répondant à l'ensemble des besoins internet, intranet et extranet pour la distribution multicanal et la gestion des produits d'assurance dommages.

11 mars 2016 • Assurance & Banque 2.0

Prima Insure V8 rime avec club des utilisateurs

Prima Solutions a dévoilé à son club des utilisateurs une nouvelle mouture de Prima Insure. qui a pris en compte les principales tendances du marché.

Cette nouvelle plateforme est disponible en mode SaaS ou en licence perpétuelle, pour la distribution comme pour la gestion. Parmi ses multiples fonctions figurent **la gestion de la production, en santé, lard et prévoyance, la souscription, la tarification, la gestion financière et la gestion de dommages.**

La configuration des offres commerciales, des règles de souscription et de recommandations, s'appuient sur différents moteurs (scoring, opérations marketing, etc.).

Dans le cadre de la première tenue de ce club des utilisateurs, le fournisseur a réuni tous ses membres, dont **Allianz, Altima Assurances, Coverlife, Galian, Generali, Gras Savoye, Hiscox, La Mutuelle des Motards, La Mutuelle Saint-Christophe, Le groupe SATEC** ainsi que le **Groupe Prunay**. ●●●

Distribution

6 mars 2016 • Soluxions Magazine

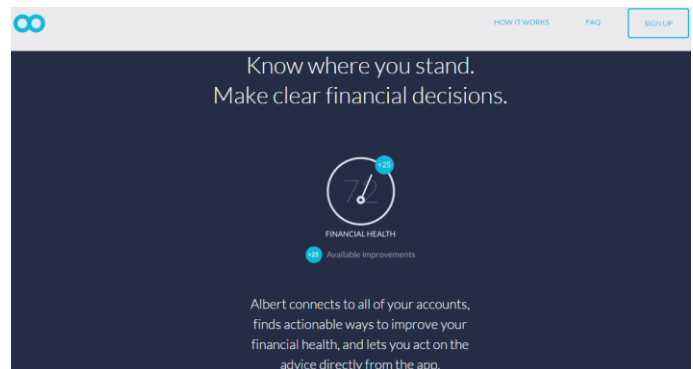
Luvo, le robot-conseiller de RBS

Il s'appelle Luvo et devrait être, d'ici la fin de l'année, le nouvel interlocuteur des clients de la Royal Bank of Scotland, après une phase pilote auprès des conseillers.



Ce nouveau service, disponible en ligne ou sur mobile, devrait s'apparenter à *Siri*, l'assistant des iPhones. « *Son profil psychologique unique rend Luvo accessible et créatif. Il sera capable de répondre aux questions qui lui seront posées en combinant intuition et raisonnement* », détaille la **RBS**. Le robot, programmé pour apprendre de ses erreurs, devrait donc fournir des réponses de plus en plus précises avec le temps. Et dans les cas où il serait incapable de répondre, il en référerait à un salarié de la banque.

Le nouveau service aura un format similaire au service de messagerie mobile WhatsApp et sera porté dans une application mobile ou en ligne. ●●●



10 mars 2016 • C'est pas mon idée !

Albert, le nouveau conseiller financier

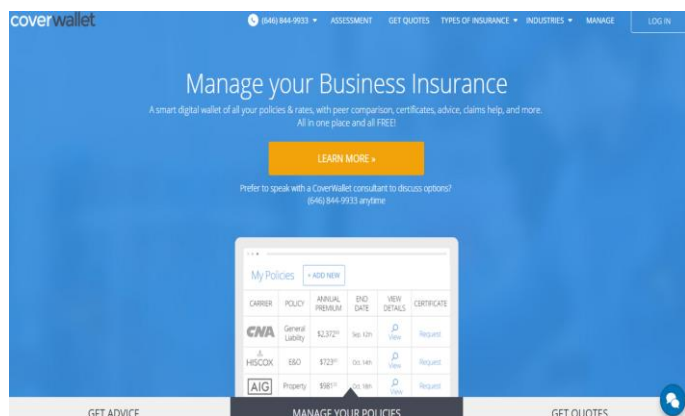
Albert, une de ses premières incarnations concrètes, capable de conseiller son utilisateur dans la gestion de ses finances personnelles et de lui recommander les produits les mieux adaptés à sa situation et à ses attentes.



Une fois que le consommateur a connecté ses comptes bancaires au service (plus de 2 500 établissements américains sont supportés), il peut commencer à délivrer ses recommandations : **les conseils prodigués sont toujours exprimés en quelques mots.**

Albert est capable, par exemple, de prédire l'argent qui sera effectivement disponible en fin de semaine, en fonction des habitudes de dépenses de l'utilisateur, et de réaliser automatiquement un virement vers un compte d'épargne. Dans un registre un peu plus élaboré, il se chargera de souscrire un emprunt à taux avantageux afin de rembourser une dette sur une carte de crédit.

Chaque client peut bénéficier d'une solution composée exclusivement pour lui. Surtout, le parcours correspondant est ultra-simplifié, avec une souscription immédiate, depuis l'application mobile, en quelques clics, sans jamais nécessiter de saisir à nouveau des informations déjà fournies par ailleurs. ●●●



12 mars 2016 • C'est pas mon idée !

Un concierge pour l'assurance des PME

« CoverWallet » propose de faciliter l'accès de l'entreprise à l'assurance, d'abord en délivrant un conseil objectif et personnalisé, puis en prenant en charge – partiellement ou en totalité – toutes les démarches de souscription, de suivi des contrats et de déclaration de sinistres.



Dans un premier temps via la plateforme, la PME évalue gratuitement ses besoins en fonction de son activité, puis si elle décide de passer à l'action. Après avoir décrit son entreprise, les algorithmes de CoverWallet vont établir, à partir des informations fournies, de son expertise interne et de références externes, **une proposition complète, entièrement personnalisée, qui peut être souscrite en quelques étapes**. Par la suite, la plateforme permet de suivre les différents contrats et d'accéder aux services associés via un point d'accès unique.

Par ailleurs, dans la logique de personnalisation de l'expérience utilisateur, elle offre une palette de moyens de contact complémentaires de son site web – messagerie, tchat, téléphone et visioconférence – permettant à chacun d'échanger avec un expert selon son mode de prédilection et le sujet à traiter. ●●●

Digital



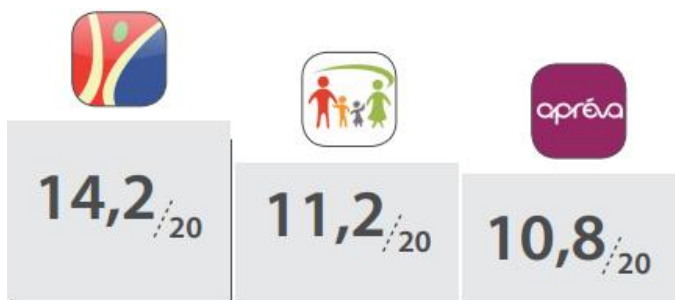
10 mars 2016 • Le populaire

L'association Prévention Routière et Allianz France présentent Viziokid VR

Une nouvelle application qui intègre des vidéos captées à 360 degrés, une première en France dans le domaine de la prévention.



L'idée est de permettre à n'importe quel adulte de prendre conscience de la vision qu'un enfant de 8 ans a de la rue et de ses dangers. L'application le plonge ainsi dans la peau du petit piéton, face aux nombreuses situations à risque qu'il doit affronter quotidiennement, qu'il s'agisse de la traversée aux passages piétons, des sorties d'écoles, des divers obstacles sur un trottoir ou bien encore des sorties de garages.



4 mars 2016 • La tribune de l'assurance

Santé : quelle mutuelle régionale a la meilleure appli ?

Parmi les applications mobiles dédiées à la santé proposées sur le marché, certaines mutuelles tirent leur épingle du jeu, notamment grâce à leur ancrage régional.

Ociene obtient 14.2/20 grâce à ses fonctionnalités. En libre accès : gestion et organisation de ses rendez-vous médicaux, création de son carnet de santé numérique, obtention d'un devis de la mutuelle. Une fois le sociétaire identifié, « Appli-Santé » fait la différence, grâce à l'accès à sa carte de tiers-

payant au format dématérialisé avec la possibilité de l'envoyer par e-mail à un professionnel de santé, le détail de ses remboursements, la visualisation de ses garanties ou encore la possibilité de faire des simulations de remboursement optique ou dentaire. Enfin, l'appli permet d'envoyer directement ses pièces justificatives pour la gestion de son contrat ou de ses remboursements.

L'application « **Ma Mutuelle Eovi MCD** » obtient une note de 11.2/20 et « **Mon Apréva** » de 10.8/20. ●●●

10 mars 2016 • L'Usine Digitale

Auto-disruption : Goldman Sachs ne veut plus être une banque

Martin Chavez, Chief Information Officer (CIO) de Goldman Sachs a présenté quelques initiatives emblématiques de la stratégie ultra-offensive de la banque pour devenir un pilier du secteur financier de demain



Prenant Google et Amazon pour modèles, Goldman Sachs a lancé une offensive contre les start-up de la fintech qui ambitionnent de faire de l'ombre aux géants de Wall Street.

La banque a annoncé l'été 2015 que certaines de ses plates-formes, comme celles d'analyses de données de marché et de gestion des risques, seront désormais disponibles en open source.

Avec son système de messagerie secrète **Symphony**, la banque teste également une solution qui lui permettrait de disrupter son propre secteur, avec, en ligne de mire, **Bloomberg**, et un argument pour convaincre : le prix. (21 000 dollars en moyenne pour accéder aux terminaux Bloomberg, contre 15 dollars par mois pour **Symphony**). Si Symphony venait à s'imposer, Goldman Sachs triompherait. **Grâce à cet outil, l'institution financière ferait un pas de plus vers sa transformation en « réseau de distribution ».** « *Un modèle parfait dans l'environnement réglementaire actuel des banques, qui les pousse à la désintermédiation quasi complète* ».

Autre enjeu dans la stratégie digitale de Goldman Sachs, se positionner rapidement sur la **blockchain**, le système qui soutient le bitcoin. Non sans raison. « Autant la juste valeur de la monnaie bitcoin est difficile à estimer, autant **la blockchain constitue une innovation importante dont le système financier a besoin** », juge Martin Chavez, CIO de Goldman Sachs.

●●●

Paie m e n t s



9 mars 2016 • iphon.fr

Google teste le paiement 100 % mains libres

Cette nouvelle solution de paiement mobile baptisée « **Hands Free** » est pour l'instant en test dans la ville de San Francisco, on verra si elle dépasse le stade du test.



Pour que cela fonctionne, l'utilisateur doit au préalable installer l'application « **Hands Free** » de **Google**, créer un compte sur l'app avec une **photo d'identité** et bien évidemment entrer les infos de **carte bancaire**.

Si un commerce supporte ce service de paiement, **l'utilisateur a juste à dire qu'il paye avec Google** et le vendeur va vérifier sur le terminal de paiement si celui-ci peut communiquer avec l'app (en Bluetooth ou Wi-Fi) sur le téléphone pour vérifier l'identité de l'acheteur et valider le paiement. Le système de Google effectue également une identification visuelle de l'acheteur grâce une caméra placée près du terminal de paiement.

●●●

Réglementaire

10 mars 2016 • L'Usine digitale

Comment respecter la protection renforcée des données personnelles imposée par l'Europe ?

Le projet de règlement européen sur la protection des données personnelles va imposer de nouvelles obligations aux entreprises.

Le consentement d'utilisation devra être sans équivoque. Des études d'impacts devront être effectuées pour les données les plus risquées (droits et libertés des personnes : le profilage systématique ou le traitement de données sensibles à grande échelle par exemple).

Des nouveaux droits pour les personnes sont établis : **droit à la portabilité des données**, un « **droit à l'oubli** » et un droit à **l'opposition au profilage**. Dans certains cas, responsables de traitement et sous-traitants devront désigner un **responsable de la protection des données**.

En matière de **violation de données personnelles**, le règlement généralise une **obligation de notification** à l'autorité de protection des données **dans les 72 heures** et aux personnes concernées en cas de risque significatif pour leur vie privée.

Enfin, en cas de non-respect des dispositions du règlement, les amendes administratives seront désormais conséquentes – jusqu'à 20 millions d'euros, et jusqu'à **4%** du chiffre d'affaires mondial pour les entreprises.

La nouvelle loi sera applicable deux ans après la publication du règlement, attendue au printemps 2016. ●●●

10 mars 2016 • cBanque

Assurance de prêt : la Cour de cassation ferme la porte à la résiliation annuelle

La Cour de cassation annule l'arrêt de la Cour d'appel de Bordeaux du 23 mars 2015, fermant probablement la porte à tout débat juridique sur la résiliation annuelle de l'assurance de prêt immobilier.

Les contrats d'assurance de prêt conclus avant l'entrée en vigueur de la loi consommation, dite Hamon, le 26 juillet 2014, ne peuvent pas être résiliés. Ceux dont l'offre a été émise depuis cette date **peuvent faire l'objet d'une substitution, mais uniquement lors des 12 mois suivant la signature du crédit**. Par ailleurs, les emprunteurs peuvent opter pour la délégation d'assurance au moment de la signature, chose qui était déjà possible avant la loi Hamon. ●●●

12 Mars 2016 • Les Echos

Livret A : la BCE prête à réviser l'avantage accordé aux banques françaises

Le secteur risque d'assumer une surcharge en capital liée aux encours d'épargne réglementée centralisés à la CDC. La BCE veut imposer les mêmes règles du jeu aux banques, en Europe, pour harmoniser l'espace bancaire européen.

Les grandes banques françaises considèrent avoir un boulet au pied avec **l'épargne réglementée**, Livret A, ses cousins le LDD et le LEP. « *Les banques françaises sont en effet tenues de distribuer le Livret A, et ses cousins le LDD (livret de développement durable) et le LEP (livret d'épargne populaire), qui représentent près de 400 milliards d'euros d'encours.*

« *Ce qui a été décidé en 2014, c'est que ces créances des banques sur la CDC ne sont pas considérées dans le total de leurs actifs au sens du ratio de levier et ne les pénalisent donc pas en termes de besoin de fonds propres* », explique Bruno de Saint-Florent, associé chez Oliver Wyman. **C'est précisément cet avantage** - portant donc uniquement sur la partie de

l'épargne centralisée à la Caisse des Dépôts, soit 243 milliards d'euros en 2014 - **qui serait repris aux banques**. À ce jour, certaines banques indiquent avoir été notifiées de façon officielle de ces nouvelles règles du jeu.

Au-delà des impacts immédiats, cette réforme risque aussi de relancer le débat sur la centralisation de l'épargne réglementée. Contraintes d'assumer la charge en capital liée à ces encours, certaines banques pourraient être tentées de demander alors de récupérer des liquidités du Livret A à leur bilan. ●●●

Rapprochements

11 mars 2016 • L'Argus de l'assurance

La MGEFI conclut un accord de partenariat avec la CASDEN Banque Populaire

Via cet accord, la MGEFI entend proposer à ses adhérents une offre de services bancaires compétitifs et solidaires.



« *Cet accord avec la MGEFI, une des plus importantes mutuelles de fonctionnaires, permettra d'ouvrir la voie à d'autres accords de même nature, et de faire de la CASDEN Banque Populaire, la banque de référence de toute la fonction publique, portant ses valeurs de solidarité et de coopération* » espère de son côté le président de la CASDEN Banque Populaire Pierre Desvergnès. ●●●