

Le Bulletin de Veille

4 mars 2016

Numéro 238

Insolite 2

Société Générale paye un jeune premier pour faire des shows à l'américaine sur l'intelligence artificielle. 2

Actualités 2

Assurance : pourquoi les jeunes snobent les acteurs traditionnels 2

Une nouvelle identité visuelle pour Prévoir. 2

Barclays met fin à un siècle de présence en Afrique 2

Le financement automobile démarre l'année en trombe 3

Offres 3

Deux photos pour un tarif auto chez Thélem Assurances 3

Le crowdfunding veut faciliter l'accès au crédit bancaire 3

Distribution 4

BNP Paribas Personal Finance veut doubler de taille dans le crédit auto 4

Digital 4

Pour ne pas louper la bonne, la Société Générale collabore avec 360 start-up et plusieurs fonds de capital-risque 4

Le robot de Mizuho, Pepper, devient intelligent 4

Paielements 4

La Banque Postale, première banque à se lancer dans le paiement par reconnaissance vocale 4

Réglementaire 5

La directive MIF 2 affole le secteur financier, qui y voit une menace pour ses recettes 5

Trois assureurs vont affronter la crue de la Seine 5

Rapprochements 5

Plusieurs mutuelles intègrent le groupement paritaire de prévoyance Adéis 5

Partenariat technologique entre les courtiers SPVie et CGRM 6

Nousassurons.com noue un partenariat avec jeresiliemoncontrat.com 6

Axa Strategic Ventures a pris une participation minoritaire dans Medlanes 6



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



2 mars 2016 • L'Usine Digitale

Société Générale paye un jeune premier pour faire des shows à l'américaine sur l'intelligence artificielle.

Un véritable show sur l'intelligence artificielle (IA), réalisé sur scène par un salarié de Société Générale a été présentée à plus de 7 000 collaborateurs de la banque, dont certains membres du Comex.



Voix décidée, gestuelle appuyée, micro-cravate sur le côté du visage, Stéphane Mallard ne lésine pas sur les moyens pour capter l'attention de son public et lui faire réaliser que les films américains Matrix et Minority Report ne sont plus des fictions.

« *Ce que je vais vous raconter va vous choquer, vous aller peut-être me prendre pour un fou...* », Stéphane Mallard préfère prévenir tout de suite son public lorsqu'il arrive sur scène. Chargé de la stratégie, de l'innovation et de la prospective dans les salles de marché de **Société Générale**, le jeune homme de 27 ans présente depuis juin 2015 une conférence sur l'IA.

Pour « *hacker de manière bienveillante l'entreprise à la base, là où elle est mobile* », Stéphane Mallard et Bernard George, son responsable n'ont au départ pas demandé l'autorisation de la direction. « *Nous ne l'aurions probablement pas eue* », ajoute-t-il. Loin de freiner ce mouvement viral, les dirigeants du groupe ont décidé d'adouber ces deux instigateurs, en donnant leur feu vert pour que la conférence soit dupliquée. Ils lui ont ainsi conféré une force et se sont par la même occasion assuré que le jeune showman ne sortirait pas des clous... ●●●

Actualités

1^{er} mars 2016 • Les Echos Start

Assurance : pourquoi les jeunes snobent les acteurs traditionnels

Près d'un quart des 18-34 ans se dit prêt à prendre une assurance auprès d'opérateurs non traditionnels issus du monde de la Tech.

C'est le constat de la nouvelle édition du « World Insurance Report » réalisé par **Cappgemini** et l'**Efma** auprès de plus de **15 500 consommateurs dans 30 pays**.

Cette velléité des clients de la génération Y est plus affirmée en Amérique latine (49%) et dans les pays en développement d'Asie-Pacifique (47,2%) qu'en Amérique du Nord (25,2%) ou en Europe (14,1%).

Ces résultats soulignent « *la nécessité pour les assureurs de mieux connaître les comportements et les attentes de ce segment de clientèle de plus en plus important* ». Ils ont donc d'autant moins intérêt à rater le coche que **les jeunes interagissent davantage avec leur assureur que les autres clients**. ●●●

2 mars 2016 • L'Argus de l'assurance

Une nouvelle identité visuelle pour Prévoir.

Le groupe Prévoir revoit son identité visuelle avec la création d'un nouveau logo et une nouvelle signature pour accompagner sa stratégie de marque.



« *Notre identité visuelle n'était plus en adéquation avec l'image que nos clients se faisaient de nous. Il était important*

de changer. Ce nouveau logo reflète notre personnalité, notre histoire et véhicule nos valeurs dont nous sommes fiers », explique Patricia Lacoste, Président directeur général de Prévoir.

Ce nouveau logo s'accompagne de la mention « *Assureur Solutions Vie* » et d'une nouvelle signature « **Mieux vivre demain, dès aujourd'hui** ». Il exprime de manière concrète le métier de l'assureur de personnes « *un assureur qui apporte des solutions dans le domaine de l'assurance vie* ». ●●●

2 mars 2016 • Les Echos

Barclays met fin à un siècle de présence en Afrique

La banque britannique poursuit son recentrage en se retirant du continent. Une fois sorti d'Afrique, Barclays bénéficiera d'un profil « plus simple », centré sur ses deux plus gros marchés, la Grande-Bretagne et les Etats-Unis, a expliqué Jes Staley.



La structure juridique de la filiale sud-africaine a pesé dans la décision. En effet, **Barclays** ne détient que 62% du capital de cette filiale et la réglementation locale lui interdit d'aller au-delà. « *C'était une situation financière très difficile* », a estimé Jes Staley. La banque va donc céder une partie de ses titres et ne conservera plus, d'ici à « *deux ou trois ans* », qu'une participation minoritaire.

A contrario, les perspectives à long terme de ce continent africain, motivent les banques françaises à investir dans leurs filiales africaines, (BNP Paribas, Société Générale et BPCE). ●●●

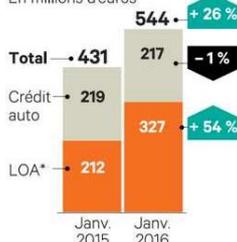
2 mars 2016 • Les Echos

Le financement automobile démarre l'année en trombe

La production de « crédit conso » se redresse en grande partie grâce au financement de véhicules neufs, et les formules de leasing progressent de 53,8% sur un an

Financement d'automobiles neuves

En millions d'euros



*Location avec option d'achat
 LES ÉCHOS • / SOURCE : ASF

Le financement d'automobiles neuves a progressé fin janvier de 26,2% sur un an. Une telle dynamique s'explique en partie par la bonne tenue des immatriculations, et un intérêt accru des établissements de crédit : **coût du risque plutôt bas et activité peu consommatrice de fonds propres.** Dans le même temps, la location avec option d'achat répond aux nouveaux usages des conducteurs, enclins à ne pas posséder leur véhicule et à en changer plus souvent.

Ce modèle économique très séduisant permet de garder le contact avec le client au terme de la location (pour lui proposer éventuellement un nouveau contrat de location) et de lui fournir des services complémentaires (entretien du véhicule...). Enfin, la durée relativement courte du contrat (trois ans) laisse au véhicule en fin de contrat une valeur résiduelle intéressante pour le marché de l'occasion. **Cercle vertueux, le financement des véhicules d'occasion connaît justement un beau début d'année, en hausse de 10,7% sur un an.** ●●●

Offres



1^{er} mars 2016 • L'Argus de l'Assurance

Deux photos pour un tarif auto chez Thémel Assurances

Un tarif d'assurance automobile établi à partir des photos de la carte grise du véhicule et du permis de conduire : c'est ce que propose Thémel Assurances avec

l'application « Tariflash » basée sur la reconnaissance de caractères.



Développée en partenariat avec la société Jouve, l'application baptisée « **Tariflash** » utilise la reconnaissance de caractères pour extraire, à partir des deux documents, les informations utiles à la constitution du tarif.

Sur base de ces informations et du niveau de bonus indiqué par l'automobiliste, l'application fournit quatre propositions de tarif correspondant aux différents niveaux de couverture de l'offre Autoéo2* lancée par Thémel Assurances début 2016. L'automobiliste intéressé est ensuite redirigé vers le site Internet de la société d'assurance pour continuer la procédure, obtenir un devis détaillé ou davantage d'informations.

Thémel Assurances est le premier assureur à exploiter la reconnaissance de documents pour fournir une proposition tarifaire. **La société d'assurance mutuelle compte utiliser cette technologie dans d'autres domaines, y compris pour sa gestion en interne ou en agence.**

**Offre Autoéo2 : Les mécanismes de fidélisation proposent 20% de réduction de franchise par année sans sinistre, qui peut amener à l'absence de franchise au bout de 5 ans. Les titulaires d'un bonus 0.50 sans sinistres responsable depuis 3 ans bénéficient à vie d'une réduction pouvant atteindre 15%.* ●●●



3 mars 2016 • Les Echos

Le crowdfunding veut faciliter l'accès au crédit bancaire

La jeune société Yelloan, cherche à traiter une faille du crédit à la consommation avec sa plateforme.

Les établissements de crédit ont durci leur politique d'octroi en accordant une grande importance à la stabilité des revenus. De fait une clientèle solvable (les jeunes ménages en CDD, les intérimaires etc...), ne peut solliciter de prêt. Pour les aider à affiner leur vision du risque, **Yelloan entend faire appel à l'entourage proche de l'emprunteur au travers de sa plate-forme pour se porter garants à hauteur de 5% du prêt sollicité.**

Ce dispositif est déjà expérimenté depuis le début février par **Financo**, la filiale de **Crédit Mutuel Arkéa** spécialisée dans le crédit à la consommation. « *Notre but est d'adresser une nou-*

velle clientèle, mais aussi de tester de nouveaux modes relationnels avec cette FinTech », explique Antoine Michaud, directeur général de Financo.

Dans ce montage, les clients s'adressent directement à Financo pour leur demande de crédit, qui les oriente vers Yelloan avant d'accorder définitivement (ou pas) le financement. **Cette offre sera jugée sur les volumes de crédit suscités, la solvabilité des emprunteurs, mais aussi sur « l'engagement moral devant les proches que génère le dispositif ».** ●●●

Distribution

2 mars 2016 • Les Echos

BNP Paribas Personal Finance veut doubler de taille dans le crédit auto

Longtemps distancée par ses concurrents, la filiale du groupe dédiée aux finances personnelles veut atteindre les 20 milliards d'euros d'encours en financement automobile d'ici à 2020.



« Nous détenons en interne tous les atouts pour réussir sur le marché automobile : les relations avec les distributeurs au travers de l'expérience de **Cetelem**, l'expertise du crédit sur le lieu de vente, les relations avec les constructeurs via la banque de financement et d'investissement, le financement de flottes automobiles avec **Arval**, l'assurance auto avec **Cardif** », explique Alain van Groenendael, président de BNP Paribas Personal Finance.

La croissance des encours correspondra au développement de nouvelles affaires, plus qu'au rachat de portefeuilles de crédits existants.

Un autre axe de croissance portera sur des partenariats, et d'autres leviers seront actionnés dans le prochain plan stratégique (2017-2020 actuellement en cours d'élaboration) intégrant les nouveaux usages des véhicules : l'auto-partage, les véhicules sans chauffeur, ou encore la voiture prise en tant qu'objet connecté. ●●●

Digital

1^{er} mars 2016 • L'Usine Digitale

Pour ne pas louper la bonne, la Société Générale collabore avec 360 start-up et plusieurs fonds de capital-risque

Société Générale conduit une veille industrielle sur les start-up qui pourraient faire évoluer son secteur, mais aussi ses différents métiers internes.



La directrice des ressources et de l'innovation de **Société Générale**, Françoise Mercadal-De-lasalles a créé un laboratoire de l'innovation, et mis en place un **modèle industriel de détection des start-up à fort potentiel, dans tous les secteurs**. « Nous sommes connectés aux fintech, mais également aux start-up spécialisées dans les objets connectés ou dans la blockchain... ». En 6 mois, la banque a repéré 650 jeunes pousses au business model et à l'équipe solides.

Pour accompagner cette veille industrielle, Société Générale a procédé fin 2015 à un investissement de 5 millions d'euros dans 360 Square, un fonds d'amorçage lancé par l'entreprise de capital-risque tricolore 360 Capital Partners. ●●●



1^{er} mars 2016 • C'est pas mon idée !

Le robot de Mizuho, Pepper, devient intelligent

Dans leur rôle actuel, les petits Pepper humanoïdes, se contentent de proposer aux visiteurs des conseils simples, des jeux, mais dans quelques mois, ils vont devenir plus « intelligents ».



Après l'intégration des capacités cognitives, (technologie Watson d'IBM), **Pepper** sera capable de tenir des conversations (orales) en langage naturel et d'adapter son discours aux nuances des gestes et autres expressions corporelles de son interlocuteur. **Le robot disposant d'un accès au référentiel d'information de la banque Mizuho et aux données du client, sera également en mesure de délivrer un conseil individualisé.**

Avec Pepper, la banque japonaise va stimuler la fréquentation de ses agences, et les seules tâches à forte valeur ajoutée seront dispensées par ses conseillers humains. ●●●

Paie m e n t s

29 février 2016 • Les Echos

La Banque Postale, première banque à se lancer dans le paiement par reconnaissance vocale

Dès cet été, les clients de la Banque Postale pourront s'authentifier et payer en ligne en prononçant une simple phrase à leur smartphone.



« Nos 600 testeurs ont essayé le système « **Talk to Pay** » dans la rue, au bureau, à voix basse, en criant, et nous avons pu vérifier que cela fonctionnait extrêmement bien. Le dispositif est résistant à la perte de voix, si vous êtes enrhumé, au bruit ambiant », affirme Aurélien Lachaud, directeur du développement des marchés de paiement à la Banque Postale.

Selon la Banque Postale, cette solution de paiement permet également de diminuer les risques d'utilisation frauduleuse de la carte suite à une perte ou à un vol du support, son cryptogramme visuel étant désactivé, le **cryptogramme dynamique sera généré après authentification du porteur légitime**.

Pour le **Groupement Cartes Bancaires**, cette première expérience devrait ouvrir la voie à d'autres systèmes de ce genre dans les banques françaises. « D'ici à la fin de l'année 2017, les banques françaises devraient avoir engagé des programmes de déploiement de leurs **solutions d'authentification fortes** », explique Pierre Chasigneux, directeur des projets et des risques au GIE Cartes Bancaires. Pour l'instant, elles sont en phase de test des **trois solutions désignées comme fiables par le GIE Cartes Bancaires, car elles font reposer l'authentification sur la banque émettrice uniquement** : Talk to Pay, la carte bancaire avec un code de sécurité à trois chiffres évolutif (CVV dynamique) et la carte virtuelle à usage unique, la nouvelle génération de l'e-Carte Bleue. ●●●

Réglementaire

2 Mars 2016 • Les Echos

La directive MIF 2 affole le secteur financier, qui y voit une menace pour ses recettes

L'entrée en vigueur de cette réglementation a été repoussée à 2018, pour autant l'échéance reste très courte pour se préparer au principe de transparence qu'impose le morcellement des tarifs (le fameux « un-bundling ») lié aux services rendus, intégrant ainsi le prix de la recherche évaluée par avance.

MIF 2 oblige ainsi tous les gérants à fixer, au préalable, le budget alloué à la recherche en définissant par anticipation ses besoins en analyse financière, pour en communiquer le prix en euro à ses clients.

En conséquence, les valeurs moyennes pourraient être encore moins suivies par les analystes, car les flux générés ne sont pas suffisants. L'Autorité des marchés financiers (AMF) a bien conscience de ces risques et a rappelé qu'elle ferait ce qui est en son pouvoir pour éviter que ce segment de la cote ne disparaisse.

Au-delà, ce nouveau mode de facturation génère déjà de nouveaux modes de distribution. Déjà, en 2012, à New York, **Airex** a créé une plate-forme qui agrège des contenus et se veut l'Amazon de la recherche. La France n'est pas en reste. Deux projets ont émergé : Alphametry et **ResearchPool**. ●●●

3 mars 2016 • L'Argus de l'assurance

Trois assureurs vont affronter la crue de la Seine

Du 7 au 18 mars, 87 entreprises, collectivités et services de l'Etat vont simuler une crue centennale de la Seine. Parmi eux, trois assureurs, **Allianz, Axa** et **Generali**, et **l'AFA** (association française de l'assurance). L'objectif est de tester leur propre plan de continuité d'activité (PCA).

C'est une opération d'envergure qui se prépare car la crue de la Seine va dépasser les côtes d'alerte pour grimper à 5,50 mètres lundi 7 mars et même à 7,13 mètres jeudi 10 mars, au moins sur le papier. **Cet exercice baptisé EU Sequana 2016 répond à la directive européenne inondation**, qui demande aux Etats membres d'identifier et de cartographier les territoires à risque, puis d'établir un plan de gestion des risques d'inondation, remis à jour tous les six ans. **Cet exercice grandeur nature est financé en partie par l'Union européenne**.

Les assureurs vont donc d'abord tester leur propre PCA. Des sites de repli ont été répertoriés et les collaborateurs répartis en fonction des bureaux les plus proches de leur domicile. Les assureurs vont aussi tester une période d'intense activité dans des conditions dégradées. Ils simuleront également la reprise d'activité, sur les sites de repli (280 postes de travail) et le camion PCA (60 postes). Des actions de sensibilisation pour le grand public seront également organisées par les assureurs. ●●●

Rapprochements

29 février 2016 • L'argus de l'Assurance

Plusieurs mutuelles intègrent le groupement paritaire de prévoyance Adéis

Micils et Radiance Groupe Humanis Grand Est rejoignent le groupement Adéis, auquel s'ajoutera bientôt la Mutuelle Humanis Nationale.

Adéis s'ouvre aux mutuelles. Le groupement paritaire de prévoyance, originellement constitué en 2012 autour des institutions de prévoyance **Apicil, Ciprev, Humanis** et **Ipsec** (groupe Humanis), intègre de nouveaux membres mutualistes, à l'initiative des groupes Apicil et Humanis.

Cette annonce s'effectue après une année de très forte activité pour Adéis, relative aux accords de branche en santé et prévoyance. En cause : la conjonction des performances d'Apicil, Humanis et Ipsec, qui ont à eux trois remporté 27 branches en santé (recommandations, référencements et labellisations), en plus d'une labellisation sur la branche de la métallurgie pour Humanis. Sur l'ensemble des appels à concurrence auxquels Adéis a répondu, le groupement revendique un taux de concrétisation de 49%. ●●●

avantageux et moins coûteux. Passer par ce site permet à nos clients et à nous-même de gagner du temps et de l'argent via notamment cette lettre recommandée électronique. C'est mettre en avant nos services digitaux et notre envie de toujours faire plus et mieux pour satisfaire nos assurés » conclut Corine Monteil Directrice générale de nousassurons.com. ●●●

2 mars 2016 • L'Argus de l'assurance

Partenariat technologique entre les courtiers SPVie et CGRM

Le groupe SPVie, courtier grossiste, et CGRM, centre de gestion spécialisé dans les contrats de santé et prévoyance, ont annoncé la signature d'un partenariat technologique.

Pour ce partenariat, SPVie, met à disposition des courtiers partenaires de CGRM ses outils digitaux de front office et son extranet courtier, (moteur de tarification ou signature électronique des contrats...), et CGRM, filiale de **Gras Savoye** depuis 2006, apporte son expérience de centre de gestion en produits santé et prévoyance.

Cet accord fait suite à un partenariat qui s'est construit depuis début 2015. En effet, à l'issue d'un appel d'offres, SPVie avait retenu le groupe CGRM pour la gestion en marque blanche de ses offres grossistes destinées au marché de l'individuel, du TNS et de l'entreprise. ●●●

How it works

Three simple steps to get advice on health and solve any problem:



Ask your question
Simply describe your symptoms or ask a question. We help with any medical problem.

Our doctors answer
The best international team of doctors help and advice you on your problem anytime and anywhere.

Problem solved - Guaranteed!
Over 90% customer satisfaction and if we can't help, you will not have to pay!

1^{er} mars 2016 • L'Argus de l'Assurance

Axa Strategic Ventures a pris une participation minoritaire dans Medlanes

Cette société allemande réalise des diagnostics médicaux à distance et entend proposer ses services en France.



L'activité de Medlanes repose sur une technologie d'intelligence artificielle et sur un réseau de professionnels de santé. Ses services permettent aux patients d'obtenir des conseils médicaux, de bénéficier d'un premier diagnostic à distance, de poser des questions, de transmettre des photos depuis le site Internet et l'application mobile de Medlanes, pour être, si besoin est, orienté vers un professionnel de santé.

La participation d'Axa Strategic Ventures doit permettre à cette jeune société de développer son offre de service en Allemagne, et de se lancer sur de nouveaux marchés, France et Grande-Bretagne notamment.

Axa Strategic Ventures compte maintenant 18 sociétés innovantes dans son portefeuille. ●●●



JeResilieMonContrat.com
Résiliez par internet les anciens contrats de vos nouveaux clients
Grâce à la lettre recommandée électronique.

Légal + rapide - cher
Compatible LOI HAMON
Etre rattaché

Présent au salon du courtage Marseille avril 2015
Candidat aux Trophées ARGUS d'or de l'assurance 2015

ILY A INSCRIPTION GRATUITE

1^{er} mars 2016 • Assurance & Banque 2.0

Nousassurons.com noue un partenariat avec jeresilie-moncontrat.com

Dans un contexte professionnel marqué par la généralisation de la loi Hamon, **nousassurons.com** signe un partenariat avec le spécialiste de la résiliation rapide **jeresiliemoncontrat.com** mettant à contribution la lettre recommandée électronique.

A travers cette collaboration, le réseau de courtage entend anticiper au mieux les demandes et les besoins des clients.

« *L'intérêt de ce partenariat est d'accompagner plus vite et de manière plus efficace nos clients dans leur désir de résiliation de leurs anciens contrats pour pouvoir en souscrire d'autres plus*