

# Le Bulletin de Veille

2 décembre 2016

Numéro 269

<b>Insolite</b>	<b>2</b>	<b>Paiements</b>	<b>4</b>
Un hacker rend les transports publics gratuits à San Francisco mais se retrouve pris à son propre piège .....	2	Facebook Messenger a le champ libre pour proposer le paiement en ligne. ....	4
<b>Actualités</b>	<b>2</b>	Sage Clic&Cash, nouvelle solution d'avance de trésorerie pour TPE et PME. ....	5
Allianz vise 1 milliard d'euros de gains de productivité grâce au digital. ....	2	Le virement instantané arrivera en novembre 2017 .....	5
Pourquoi les Banques populaires et la banque Chaix fusionnent. ....	2	<b>Réglementaire</b>	<b>5</b>
<b>Offres</b>	<b>2</b>	Régulation bancaire : le Comité de Bâle n'a toujours pas trouvé de consensus. ....	5
Allianz France propose une assurance contre les chocs boursiers.....	2	Fintech : le message de fermeté des autorités financières.....	5
April double la mise de Tripndrive. ....	3	En 2017, une recommandation de l'ACPR sur la déliaison de l'assurance emprunteur.....	6
Europ Assistance cible les seniors en direct avec ses Carebox .....	3	<b>Rapprochements</b>	<b>6</b>
<b>Distribution</b>	<b>3</b>	Le Groupe BNP Paribas prend part à la première levée de fonds de la start-up PayCar, pour un montant de 1,3 million d'euros. ....	6
Royaume-Uni : Barclays lance le retrait par smartphone. ....	4		
<b>Digital</b>	<b>4</b>		
Aviva France déploie un outil de gestion des Réseaux sociaux et site web pour ses agents généraux .....	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. 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



29 novembre 2016 • L'usine digitale

### Un hacker rend les transports publics gratuits à San Francisco mais se retrouve pris à son propre piège

Les habitants de San Francisco ont eu l'heureuse surprise lors du week-end prolongé de Thanksgiving (du 24 au 27 novembre 2016) d'accéder gratuitement au réseau de transport en commun (trains, bus et tramways). Un geste charitable de l'opérateur municipal ? Pas vraiment.

Le pirate a proclamé dans un anglais très basique qu'il agissait par principe pour dénoncer la qualité de service de la SFMTA, alors qu'il demandait une rançon de 100 Bitcoins (soit 73 000 dollars) pour les débloquent.

L'opérateur a refusé de payer, et a débloquent ses systèmes tout seul grâce à une sauvegarde des systèmes. Devant cet échec, l'attaquant a menacé de publier 30 gigaoctets d'informations sur les clients et employés du réseau de transport. Une menace sans effet, la SFMTA déclarant dans un communiqué qu'elle est sûre qu'il s'agit d'un coup de bluff et que ses systèmes n'ont pas été pénétrés.

Comble de l'histoire, un chercheur en cybersécurité a pris le contrôle de la boîte mail du hacker en trouvant la réponse à sa « question de sécurité » (type "quel est le prénom de jeune fille de votre mère ?"). Il a pu par ce biais en apprendre plus sur ce malfaiteur, ses techniques et ses victimes. Il utilise une vulnérabilité dans des serveurs Oracle (pour laquelle un patch a été publié en novembre 2015) et scanne tout Internet pour trouver ses victimes. La majorité des entreprises a payé la rançon demandée. ●●●

## Actualités

30 novembre 2016 • L'Agefi

### Allianz vise 1 milliard d'euros de gains de productivité grâce au digital.

Le groupe a notamment dévoilé qu'il investit 3 milliards d'euros par an dans les technologies de l'information, dont 650 millions pour la seule digitalisation de ses activités.



Allianz espère ainsi que la part des nouveaux produits incorporant des services numériques, rapportée à l'ensemble de sa production, flirtera avec les 100% fin 2018, contre environ 10% aujourd'hui. Le groupe attend par ailleurs une croissance de 8% par an de ses revenus digitaux en assurance dommage grâce à une accélération de la digitalisation.

Les investissements du groupe devront avoir un impact significatif avec un gain de productivité total attendu à un milliard d'euros à l'horizon 2018. Le ratio combiné d'Allianz devrait ressortir à 94%, contre 94,6% en 2015. L'effet des investissements en productivité générera à elle seule une baisse de 0,3 point.

●●●

10 novembre 2016 • Journal

### Pourquoi les Banques populaires et la banque Chaix fusionnent.

Désormais réunies sous l'unique nom de **Banque Populaire Méditerranée**, les trois établissements bancaires veulent ainsi mieux appréhender les évolutions du secteur et notamment le virage numérique.



La vague digitale risquant de tout emporter sur son passage, les banques savent que pour ne pas se faire submerger, il faut être réactives. Et s'il concerne désormais neuf départements (Alpes-Maritimes, Corse, Var, Bouches-du-Rhône, Vaucluse, Drôme, Hérault et Gard), 520 000 clients dont 5 000 entreprises et 63 000 professionnels avec un réseau de 244 agences pour un PNB à 395,2 M€, il est aussi une façon de répondre aux enjeux de la banque de demain.

« Les exigences des clients ont évolué, ces derniers souhaitent davantage d'accessibilité et de réactivité », note Christian du Payrat, l'ex dirigeant de la banque Chaix et de la Banque populaire Provençale et Corse.

« Nous devons nous structurer comme une startup afin de nous positionner sur le marché des agrégateurs », indique le directeur général. Le numérique doit aussi rejaillir sur les offres de nouveaux produits. ●●●

## Offres

29 novembre 2016 • L'Agefi

### Allianz France propose une assurance contre les chocs boursiers

Allianz France a présenté mardi matin une nouvelle offre d'assurance-vie garantie contre les chocs boursiers.



« Aujourd'hui, tous les moyens de garantie du capital font l'objet d'une répression financière nommée les taux bas, qui éliminent tout dynamisme et tout risque », a expliqué lors d'une conférence de presse Alain Burtin, directeur des marchés et du développement produits d'Allianz France.

Le nouveau produit baptisé **Active4Life** permet au client de choisir entre deux supports en unités de compte, investis à 50% ou 75% en actions, qui seront protégés à chaque date d'anniversaire, par un seuil de perte maximal de respectivement 10% ou 15% (par rapport à la date d'anniversaire précédente) selon le support choisi.

En contrepartie, l'assureur prélève une prime d'assurance de 1% par an prélevée mensuellement. ●●●

tripndrive



APRIL INTERNATIONAL EXPAT ET TRIPNDRIVE VOUS PROPOSENT UN SERVICE EXCLUSIF !  
BÉNÉFICIEZ DU PARKING GRATUIT EN FRANCE ET RECEVEZ UNE RÉMUNÉRATION EN CAS DE LOCATION DE VOTRE VOITURE !



28 Novembre 2016 • DéplacementsPro.com

### April double la mise de Tripndrive.

**April International Expat**, filiale du groupe April spécialisée dans l'assurance internationale, a noué un partenariat avec la start-up **Tripndrive**. Partir à l'étranger peut rapporter beaucoup aux assurés.



Le service d'autopartage Tripndrive propose de louer les véhicules des voyageurs à d'autres voyageurs en échange d'une place de parking et d'un revenu. L'accord conclu avec April International Expat propose aux clients du courtier de louer leur véhicule resté en France, à d'autres usagers.

Outre la place de stationnement gratuit près d'un aéroport ou d'une gare, les clients de l'assureur qui partagent leur voiture bénéficient d'un avantage supplémentaire : si leur véhicule est loué, le revenu reversé sur leur compte bancaire est doublé par April International Expat.

Pour en bénéficier, il suffit de renseigner le code promotionnel fourni par April International Expat au moment de l'inscription de l'assuré sur le site Tripndrive. Le loueur partagé est présent dans de nombreux aéroports et de nombreuses gares à Paris, IDF et province. ●●●



29 novembre 2016 • L'Argus de l'Assurance

### Europ Assistance cible les seniors en direct avec ses Carebox

La société d'assistance lance deux « CareBox ». Leur objectif ? Connecter les seniors et les maintenir en forme. Leur distribution s'effectue exclusivement en ligne via **Amazon** et **Darty**.

Elue récemment marque la plus bienveillante, **Europ Assistance** capitalise donc sur cette image et investit sur les services à la personne. Au sein de la filiale de Generali, les services à domicile représentent déjà plus de 12% de son activité. Idem pour les services liés à la santé (ndlr : l'Hexagone devrait compter en 2060 quelque 5 millions de personnes âgées de plus de 85 ans contre 1,4 million aujourd'hui).

Que contiennent les box ? La **carebox digitale** (à 99,90€) contient un programme d'entraînement cérébral et d'assistance informatique via 18 jeux, le suivi des résultats, une hotline santé cognitive. et l'assistance informatique. La **Carebox Equilibre** (à 199€) repose sur un programme pour inciter à « bouger au quotidien, bien manger, bien dormir » : 12 semaines de coaching personnel, l'objet connecté « Withings Go », des quizz et conseils en lien avec les objectifs de chaque client ; 1 an d'accès à une hotline.

Reste à savoir si les Français seront réceptifs à cette approche préventive directe dans le domaine de la santé et du bien-être de la part de l'industrie de l'assistance ? ●●●

### Distribution



25 Novembre 2016 • La Tribune

## Royaume-Uni : Barclays lance le retrait par smartphone.

10 secondes pour retirer jusqu'à 100 livres. Grâce à son nouveau système de retrait d'argent via smartphone, la banque britannique Barclays veut faciliter la démarche pour ses clients d'Outre-Manche, tout en évitant les fraudes et vols de carte bleues.



Barclays va expérimenter dans les prochaines semaines, un système permettant à ses clients de retirer de l'argent en approchant leur smartphone de ses DAB. Seuls les téléphones fonctionnant sous Android équipés de la technologie NFC (*Near Field Communication*), permettront ce nouvel usage ; Apple privilégiant sa propre solution de paiement (Apple Pay).

Une fois que l'utilisateur aura approché son téléphone, détecté par le biais d'un scanner placé directement sur le distributeur, il devra quand même taper son code de carte bancaire afin de retirer l'argent. Le vol de carte bancaire est le but de cette nouvelle fonctionnalité : diminuer le temps passé par un client devant le DAB entrave toute tentative de distraction ou d'agression et renforce ainsi la sécurité de l'acte.

La **Royal Bank of Scotland** avait, elle aussi, lancé en 2012, un système baptisé « Get Cash », permettant aux clients ayant perdu leur carte ou ne l'ayant pas sur eux de retirer de l'argent en urgence. Reposant sur l'envoi d'un code par message, le service a été hacké par des fraudeurs et rapidement arrêté. ●●●

## Digital



2 décembre 2016 • Assurance & Banque 2.0

## Aviva France déploie un outil de gestion des Réseaux sociaux et site web pour ses agents généraux

Face à la multitude de réseaux sociaux, il est devenu nécessaire de les gérer tout en publiant du contenu digital, sans augmenter lourdement la charge de travail des agents généraux qui doivent se consacrer aux activités commerciales, de conseil et d'accompagnement des clients.



Les agents peuvent ainsi bénéficier d'un accès à une bibliothèque de contenus à valeur ajoutée et rafraîchie régulièrement, relayer le contenu de la bibliothèque et publier le leur sur leurs réseaux sociaux et leur site web d'agence en quelques clics à partir d'une seule plateforme. Cette dernière permet également de suivre l'activité de leurs comptes sociaux

Par ailleurs, les agents généraux utilisateurs de la solution bénéficient en outre d'un site web d'agence qui leur garantit une visibilité optimisée sur tous les terminaux et moteurs de recherche.

Ainsi, ils pourront mieux développer et fidéliser leur portefeuille clients & prospects. Ils seront également plus visibles sur le web et pourront mieux répondre aux nouvelles exigences des clients, en phase avec la transformation digitale de l'assureur. ●●●

## Paie m e n t s

28 novembre 2016 • L'Express

## Facebook Messenger a le champ libre pour proposer le paiement en ligne.

Facebook a obtenu le 24 octobre une licence d'opérateur de services financiers dans l'UE il va désormais pouvoir tenter de marcher dans les pas de **WeChat** en enregistrant des transactions.



Concrètement, cela signifie qu'il va être possible de régler des transactions en utilisant la messagerie instantanée de Facebook. C'est déjà une réalité aux Etats-Unis depuis septembre, - ainsi que le transfert d'argent entre utilisateurs - par le biais des chatbots. La fonctionnalité est également disponible et gratuite dans l'application mobile. En contrepartie elle permet à Facebook de collecter des données relatives au comportements d'achats des internautes, ce qui alimente encore ses données de ciblage publicitaire.

Le chinois WeChat est à l'heure actuelle l'appli la plus aboutie en termes de paiement sur un réseau social. (700 millions d'utilisateurs actifs). Les Chinois s'en servent également comme site de rencontres, pour réserver et payer un taxi, placer de l'argent, prendre rendez-vous chez un médecin... Un véritable fourre-tout applicatif, particulièrement lucratif. La stratégie ? un services 24h/24, le paiement en ligne a été un cheval de Troie, qui permet de pluguer tous types d'applis dans l'appli. En Chine, on ne peut plus vivre sans We-Chat.

Selon **TechCrunch**, la société traiterait près du double du volume de paiements géré par **PayPal** (50 milliards de dollars de transactions chaque mois sur mobile (prélèvement de 0,1% sur chaque transaction. Cela donne une idée de l'argent qui pourrait transiter par Messenger et son milliard d'utilisateurs. ●●●



29 novembre 2016 • Maddyne

## Sage Clic&Cash, nouvelle solution d'avance de trésorerie pour TPE et PME.

La solution proposée par Sage et Finexkap présente une alternative ne faisant pas appel aux banques en permettant aux TPE et PME de trouver des liquidités à court terme et simplement.



En justifiant de factures en attente de paiement des clients, les quelques 600.000 entreprises utilisatrices du logiciel de comptabilité Sage, peuvent effectuer une demande d'avance de trésorerie à Finexkap. À la suite d'une analyse du risque, basée sur l'historique ainsi que l'étendue des relations commerciales concernées, la fintech s'engage, si la réponse est positive, à fournir une offre de financement en moins de 48 heures.

L'alternative imaginée par Sage et Finexkap revendique une grille tarifaire incomparable et attractive. De plus, il n'est exigé aucun engagement de durée ou de volume ni aucune garantie personnelle aux TPE et PME en quête de fonds.

Sur le secteur du financement à court terme, il s'agit d'une véritable rupture : il répond ainsi mieux aux besoins ponctuels de trésorerie en étant plus flexible. ●●●

30 novembre 2016 • cBanque

## Le virement instantané arrivera en novembre 2017

Le conseil des paiements européens vient de publier le recueil de règles encadrant le fonctionnement du futur virement instantané européen. Les prestataires de paiement ont désormais un an pour le mettre en place.

Virer en 10 secondes de l'argent, dans la limite de 15.000 euros, vers n'importe quel autre compte situé dans l'espace unique des paiements européens (SEPA), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 : d'ici un an, cela ne devrait plus être de la science-fiction.

Le conseil des paiements européens (ou EPC pour European Payments Council) vient en effet de publier le recueil de règles encadrant le futur virement instantané européen.

A cette occasion, le Comité national des paiements scripturaux annonce aussi le lancement d'une « deuxième phase » de travaux sur le virement instantané. « La première phase [a] notamment permis de déterminer les principaux cas d'usage de ce nouveau type de virement », qui s'adressera aux particuliers comme aux entreprises, explique l'instance chargée de la mise en œuvre de la stratégie nationale sur les moyens de paiements. « (...) La deuxième phase de ces travaux [permettra] d'identifier, d'ici la fin de l'année 2017, un socle commun et harmonisé de modalités d'utilisation et de sécurisation de ces virements instantanés à l'intention des utilisateurs français. » ●●●

## Réglementaire

01 décembre 2016 • Les Echos

### Régulation bancaire : le Comité de Bâle n'a toujours pas trouvé de consensus.

Les discussions menées lundi et mardi à Santiago n'ont permis de dégager que les « contours » d'un accord. Le point de vue européen semble tout de même avoir gagné du terrain.

Dans sa présentation du projet d'accord, **Stefan Ingves**, Président du Comité de Bâle, laisse entrevoir un possible revirement de position sur le système de mesure du risque de crédit : l'approche standard, prônée et utilisée par les régulateurs américains, serait « révisée » afin de rendre les calculs standard et interne (méthode utilisée par les européens) plus proches.

Autre lueur d'espoir pour les Européens : selon Stefan Ingves on peut « s'attendre » à la mise en place de « planchers » (niveau minimum de fonds propres au-dessous duquel aucune banque ne pourrait descendre, quels que soient ses critères internes de risques), comme demandés par les régulateurs américains. Toutefois, leur calibre devra recevoir le « soutien » du Conseil des gouverneurs, en janvier 2017, lors de la validation des travaux bâlois.

Néanmoins, il reste toujours à mesurer l'impact de ces nouvelles méthodes de calcul sur les fonds propres des banques. Stefan Ingves le reconnaît : « neutre » globalement sur le papier, cette réforme aura des effets « très divers sur les ratios de fonds propres selon les banques et les juridictions ». ●●●

27 novembre 2016 • Les Echos

### Fintech : le message de fermeté des autorités financières.

Les autorités refusent d'accorder aux jeunes pousses de la finance un « bac à sable » réglementaire. Les gendarmes financiers veulent à la fois plus de sécurité et plus d'innovation.



Le régime facilitateur de la « sandbox » du Royaume Uni ou de Singapour, qui permet aux Fintech d'expérimenter leurs nouveaux services dans un cadre règlementaire spécifique et allégé, ne verra pas le jour en France. Eviter toute « *distorsion structurelle de concurrence par la réglementation entre les acteurs existants et les nouveaux entrants* », rappelle **François Villeroy de Galhau**, Gouverneur de la **Banque de France** lors de la conférence du 25 novembre de l'ACPR sur « les FinTech et les Pratiques Commerciales ».

Du côté de l'innovation, l'ACPR et l'AMF ont toutefois multiplié les signes d'ouverture ces derniers mois : création d'un pôle de spécialistes dédiés à l'innovation et aux fintech ; d'un « forum fintech » permettant le dialogue entre professionnels et autorités. En veillant toutefois à ce que cette instance ne devienne pas un lieu de conseil aux nouveaux acteurs ni ne permette d'assouplir les règles.

« *Nous sommes convaincus que l'innovation est un atout que nous devons mettre au service de nos missions de stabilité financière et de protection des consommateurs* », souligne François Villeroy de Galhau, également Président du Collège de Supervision de l'ACPR, laquelle, rappelons-le, a publié la semaine dernière une recommandation sur « *l'usage des médias sociaux à des fins commerciales* » (cf. Bulletin N°267). Les financiers 2.0 ne retwitteront plus tout à fait comme avant... ●●●

28 novembre 2016 • L'Argus de l'Assurance

## En 2017, une recommandation de l'ACPR sur la déliaison de l'assurance emprunteur.

Alors que l'ouverture de la concurrence en assurance emprunteur fait de nouveau l'actualité dans le cadre de la loi Sapin 2, l'ACPR annonce son intention d'intensifier la pression sur les établissements de crédit pour qu'ils respectent les dispositifs législatifs déjà existants.



Au programme 2017 du régulateur : le contrôle de la conformité des pratiques professionnelles à l'esprit des lois « **Lagarde** » (possibilité de délier le crédit et son assurance lors de la souscription) et « **Hamon** »

(faculté de changer d'assureur au cours de la première année d'assurance).

Lors de précédents contrôles, l'ACPR a en effet relevé de nombreuses pratiques ayant pour effet de faire traîner les dossiers (jusqu'à 5 mois ou par une remise tardive de la fiche d'information) et de décourager ainsi l'assuré, voire d'opposer des refus non fondés (non reconnaissance du caractère licite d'une déliaison demandée par le mandataire de l'assuré, non application du délai suspensif d'une demande incomplète) ou encore non motivés.

A l'aune de ces contrôles, les contours d'une prochaine recommandation de l'ACPR sont d'ores et déjà esquissés : formation

des collaborateurs, mise en place de procédures complètes et didactiques pour que ces derniers puissent traiter les dossiers conformément au droit en vigueur, datation précise et archivage des échanges entre l'assuré et l'établissement de crédit, afin que ce dernier puisse démontrer au régulateur, sa conformité ; sachant qu'à ce jour, les dispositifs internes sont « *très lacunaires dans les établissements concernés* ». ●●●

## Rapprochements



10 novembre 2016 • BNP

## Le Groupe BNP Paribas prend part à la première levée de fonds de la start-up PayCar, pour un montant de 1,3 million d'euros.

Cette prise de participation minoritaire vise à financer et accompagner le développement de la start-up, en s'appuyant sur les atouts et connaissance du marché cible par le Groupe **BNP Paribas**



Fondée en mars 2015, **PayCar** (cf. Bulletin n°218) offre une solution de paiement pour l'achat et la vente de véhicules d'occasion entre particuliers, une alternative simple et sécurisée aux chèques de banque.

La solution conçue par PayCar est apparue comme un complément particulièrement intéressant pour garantir un service complet aux acheteurs et vendeurs de voitures d'occasion. Le client pourra être accompagné, entre autres, par la Banque de détail avec le chèque de banque digitalisé, l'assurance auto via **BNP Paribas Cardif** et le crédit à la consommation avec **BNP Paribas Personal Finance**.

Jacques d'Estais, DGA explique : « ...notre investissement a un double objectif : aider PayCar à se développer commercialement et nous préparer à la digitalisation du chèque de banque ». PayCar, confie « Cette levée de fonds va nous permettre de nous structurer et également d'accélérer l'adoption du service et notre croissance au niveau commercial. Notre objectif est d'imposer à terme PayCar comme un standard de paiement pour tous les véhicules d'occasion ». ●●●