

Le Bulletin de Veille

07 octobre 2016

Numéro 263

Insolite	2	Paiements	4
Mastercard lance son application de paiement en ligne par « selfies »	2	Paiement : Braintree veut accélérer en France	4
Actualités	2	Le wallet de BNP Paribas en approche	4
Et la meilleure banque en ligne 2016 est... ..	2	Banque Populaire lance Paiement Express.....	5
Intelligence artificielle : Google, Microsoft, IBM, Facebook et Amazon s'allient pour définir des bonnes pratiques	2	LCL : une carte bancaire prépayée pour les entreprises et associations	5
Le marché français est très attractif pour des nouveaux entrants assurtech.....	3	Réglementaire	5
Offres	3	Pourquoi changer de banque sera vraiment plus simple avec la loi Macron	5
Cyber-risque : GMF enrichit sa protection juridique d'une garantie « vie numérique »	3	Tiers-payant : Les complémentaires dévoilent leur norme commune	6
Axa : une MRH pour le haut de gamme à l'échelon européen	3	Quand le droit des robots se construit à Bruxelles.....	6
Digital	3	Rapprochements	6
Gérer son argent via Messenger ? La fintech Bankin' l'a fait	3	Orange Bank, le vrai-faux nouvel entrant, l'arme au pied pour 2017.....	6
Société Générale va importer l'agrégateur de comptes de Boursorama	3	Objectif atteint pour Banque PSA Finance et Santander Consumer Finance	6
Dépendance : Mondial Assistance et Société Générale lancent Mon SilverCoach.....	4	Fusion de Bankia et de BMN : Madrid poursuit la consolidation bancaire.....	6



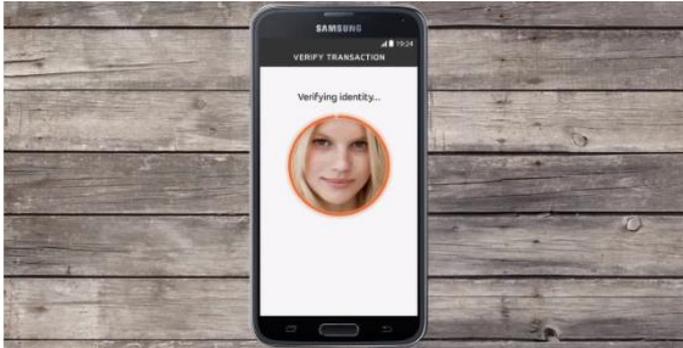
Le conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements bancaires les plus complexes.

csaconsulting est devenu en 20 ans un partenaire privilégié des principaux groupes bancaires et d'assurance, en France et à l'international. 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



04 octobre 2016 • Les Echos

Mastercard lance son application de paiement en ligne par « selfies »

Pour le plus grand bonheur des narcissiques et autres adeptes de l'autoportrait : il est désormais possible de régler ses achats en ligne par selfie en Europe.



Mastercard lance « Identity check », son service de paiement par reconnaissance faciale ainsi que par empreintes digitales.

L'entreprise la testait aux Etats-Unis depuis plusieurs mois mais il faudra patienter quelques temps avant de pouvoir l'utiliser dans l'hexagone : la France ne fait pas partie des pays candidats au lancement du service en 2017 dans 12 pays d'Europe.

Cette solution repose sur l'usage des données biométriques qui présentent l'avantage d'être difficilement falsifiables.

En revanche, elle pose la question de l'utilisation de cette data collectée par Mastercard ? Pour sa défense, l'entreprise a affirmé à CNN ne collecter uniquement ces données que sous forme de code, les photos restant stockées sur le terminal de l'utilisateur. ●●●

Actualités

04 octobre 2016 • cBanque

Et la meilleure banque en ligne 2016 est...

cBanque a testé depuis le début de l'année les 6 principales banques en ligne françaises.



Avant de dévoiler le résultat de ce comparatif, on peut d'ores et déjà préciser que les candidats obtiennent des résultats très proches et traduisant tous des expériences de qualité... sans surprise.

On retrouve en tête du classement : **Monabanq** suivie de **ING Direct**, **BforBank**, **Boursorama**, **Fortuneo** et **Hello Bank!**.

Cette dernière présente quelques axes d'amélioration au niveau de certaines opérations, même basiques, telles que « les virements, les prélèvements ou la gestion de la carte bancaire ». A sa décharge, elle est aussi la benjamine du groupe et donc « celle qui a donc le plus gros potentiel d'amélioration »

En synthèse, pour les autres banques testées : Monabanq offre l'expérience la plus rassurante pour les clients habitués à une relation traditionnelle en agence, ING Direct et BforBank offrent des services de qualité et exhaustifs, Boursorama aurait pu être mieux faire si elle avait été évaluée sur sa nouvelle application (sortie après le test) et Fortuneo « souffre de quelques lacunes étonnantes sur des opérations aussi essentielles que les virements ou la remise de chèque ». ●●●



04 octobre 2016 • Usine Digitale

Intelligence artificielle : Google, Microsoft, IBM, Facebook et Amazon s'allient pour définir des bonnes pratiques

Imaginez : **Microsoft, Google, Deepmind, Facebook, IBM** et **Amazon** ensemble... une affiche qui laisse rêveur...

Pourtant ce casting est bien réel : ces géants du Web et de l'IT se sont réunis autour de la thématique de l'intelligence artificielle afin d'en définir les bonnes pratiques, à l'aune des progrès fulgurants de cette nouvelle technologie.

Partnership on AI est né le 29 septembre dernier sous l'impulsion des scientifiques qui travaillent dans chacun de ces groupes.

L'initiative a toutefois vocation à s'étendre au-delà de ce premier cercle de fondateurs : « Certaines grandes entreprises brillent par leur absence, comme **Apple** ou **Baidu**. Apple est en discussions avec la structure et pourrait la rejoindre à terme. La situation est moins claire en ce qui concerne le géant chinois. » ●●●

05 octobre 2016 • Journal du Net

Le marché français est très attractif pour des nouveaux entrants assurtech

L'assurtech prend (enfin) son envol et le vent de disruption qui souffle sur le marché bancaire s'étend de plus en plus à au secteur de l'assurance, le marché français étant le cinquième marché du monde.



Après la santé, l'assurance dommage est concernée : on voit apparaître des technologies IoT pour la maison ou la voiture et même les premiers robots-advisors dans l'assurance-vie.

« Le secteur va de plus en plus glisser vers une "user-based insurance" dans laquelle les prix sont de plus en plus segmentés et l'utilisateur de mieux en mieux connu grâce au Big Data. » affirme le General Partner du fonds de capital-risque d'AXA, Minh Tran.

Pour autant la réglementation française ne permet pas (encore) de proposer du « pay-how-you-behave » comme Oscar aux Etats-unis. ●●●

Offres

04 octobre 2016 • L'Argus de l'assurance

Cyber-risque : GMF enrichit sa protection juridique d'une garantie « vie numérique »

Dans un contexte où le cyber risk prend de plus en plus d'ampleur (risques d'usurpation d'identité, de cyber fraudes ou de cyber harcèlement), les assureurs et ré-assureurs multiplient les initiatives.



GMF, la mutuelle d'assurance de Covéa renforce, sans frais supplémentaire, son contrat Protection juridique d'une garantie couvrant les usages numériques de ses assurés.

Selon la gamme choisie elle couvrira les litiges liés à une usurpation d'identité ou à une atteinte de l'e-réputation de l'assuré résultant de l'achat de biens, de services ou de services collaboratifs en ligne. ●●●

04 octobre 2016 • News Assurances

Axa : une MRH pour le haut de gamme à l'échelon européen

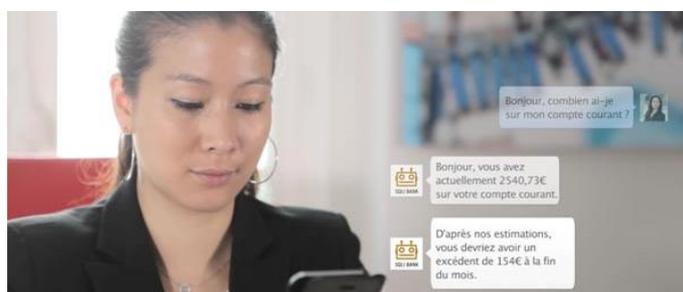
Axa Art a lancé le 30 septembre, *tailorMade*, une assurance habitation tous risques, y compris protection juridique, cyber-risques et assistance, à destination d'une clientèle haut de gamme.



Le Groupe Axa innove avec *tailorMade* puisque c'est le premier contrat opérationnel au plan européen pour les particuliers. L'autre originalité de ce contrat est de rassembler en une seule police à la fois les biens immobiliers, mobiliers et les objets d'art (ces deux derniers étant assurés dans le monde entier), soit une simplification pour leurs propriétaires.

Cette offre protège les résidences à partir de 300 000 € de contenu. Actuellement disponible en France, en Allemagne, en Belgique et au Royaume-Uni, *tailorMade* sera ouvert à la souscription au début de l'an prochain en Espagne, en Italie, en Suisse et aux Pays-Bas. ●●●

Digital



04 octobre 2016 • Les Echos

Gérer son argent via Messenger ? La fintech Bankin' l'a fait

Obtenir le solde de son compte, des infos sur les derniers virements ou coacher le client dans la gestion de ses finances : voilà ce que le chatbot de la start-up française **Bankin'** permet désormais de réaliser via Messenger.



Le service est actuellement proposé en version bêta, néanmoins il a le mérite de lancer un véritable coup d'accélérateur.

D'autres acteurs bancaires français réfléchissent déjà au sujet, à l'instar de **Société Générale**.

« Si les chatbots se révèlent être l'interface relationnel de demain, nous ne souhaitons pas attendre avant d'expérimenter » expliquait le directeur de l'innovation du groupe, Aymeril Hoang, le 29 septembre dernier lors d'une réunion dédiée à ce sujet.

D'autres initiatives similaires sont donc à prévoir très prochainement sur le marché Français. ●●●

07 octobre 2016 • cBanque

Société Générale va importer l'agrégateur de comptes de Boursorama

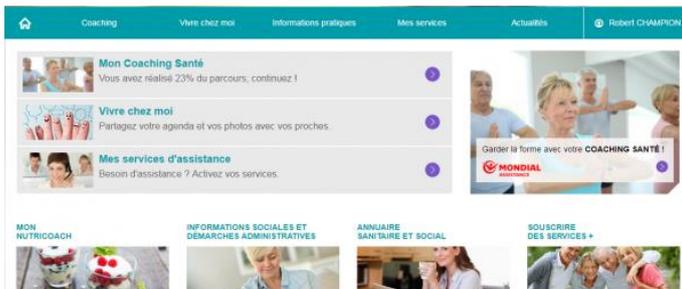
Crédit du Nord et Société Générale vont capitaliser sur la présence de **Fiduceo** dans le groupe bancaire.



Rachetée en 2015 par **Boursorama**, cette fintech propose aux clients d'agrèger leurs comptes externes afin de bénéficier d'une vision consolidée et globale de leurs avoirs et ainsi optimiser la gestion de leurs finances.

Sur le marché français on retrouve : **Linxo** qui vend également ses services en marque blanche à **BforBank**, **Fortuneo**, **HSBC France**, et la **Maif** ainsi que **Bankin'**.

« *Encore relativement confidentiel en France, le marché des agrégateurs [...] devrait connaître un surcroît d'exposition en 2018, avec l'entrée en vigueur de la 2^{ème} directive européenne sur les services de paiement (DSP2). Celle-ci permettra notamment aux agrégateurs dûment reconnus comme tels d'initier des mouvements entre les comptes, ce qui ouvre la voie à une série de nouveaux services à valeur ajoutée.* » ●●●



06 octobre 2016 • Assurance & Banque 2.0

Dépendance : Mondial Assistance et Société Générale lancent Mon SilverCoach

Après **Humanis** avec « Essentiel Autonomie » (cf. *Bulletin de veille n°262 du 30 septembre 2016*), **Société Générale** a choisi de s'allier à **Mondial Assistance** pour proposer une plateforme web « *Mon SilverCoach* ».



Pensé autour de la thématique de « dépendance », elle s'adresse aussi bien aux seniors qu'à leurs aidants.

« *la plateforme propose un accès simplifié aux services d'assistance, de téléassistance et de télésurveillance ; des informations sociales et administratives afin de bénéficier d'un plan d'aide avec les organismes à contacter, les démarches à effectuer ainsi que les aides financières ; la possibilité d'être rappelé par des infirmiers ou des assistantes sociales en cas de questions spécifiques ; les adresses des établissements de santé ou des associations proches de chez eux grâce à un annuaire sanitaire et social ; un coaching nutritionnel et sportif* ».

Cerise sur le gâteau : la plateforme propose même un réseau social afin de partager ses rendez-vous et ses photos ! ●●●

Paie m e n t s

04 octobre 2016 • Les Echos

Paie m e n t : Braintree veut accélérer en France

La plateforme de paiement veut renforcer sa présence locale en France et nomme Eric Tudoux, ancien collaborateur **Gemalto** et **Ingenico** au poste de Directeur Général.

Braintree

Acquis en 2013 par **Paypal**, **Braintree** revendiquait en 2015 pas moins de 15 milliards de dollars de transactions et 18 millions de consommateurs.

La start-up a développé une fonctionnalité d'achat en un clic « *One touch* », qui permet de s'affranchir de la saisie des informations personnelles de l'utilisateur.

Après avoir séduit des e-marchands innovants tels que **Airbnb**, **Uber** encore **Dropbox**... la plateforme semble nourrir de grandes ambitions pour le marché hexagonal. ●●●



01 octobre 2016 • C'est pas mon idée !

Le wallet de BNP Paribas en approche

BNP Paribas et **Carrefour** démarrent la phase de test de leur nouveau wallet : **Wa!**, une application mobile qui permettra non seulement de gérer les cartes de paiement mais aussi les cartes de fidélité, les coupons de réduction... ou le compte **Paylib**.



L'enrôlement se fait sur la base de 3 informations : adresse de messagerie, numéro de téléphone et code de sécurité. L'ajout de cartes se fait par capture photographique.

A terme cette solution sera proposée à tous les commerçants et consommateurs, quelle que soit leur banque.

Dernier élément intéressant : les fonctions de paiement proposées pourront être intégrées dans des applications tierces. ●●●

Le Paiement Express revêt de nombreux avantages, pour les professionnels :

- facilité et fiabilité des encaissements et des relances de factures,
- paiements garantis et sécurisés,
- mise à disposition d'un outil de suivi en temps réel des transactions réalisées.

Pour les clients des professionnels :

- possibilité de pouvoir procéder au paiement sans contrainte, par carte bancaire,
- plus simple et plus rapide qu'un paiement par chèque,
- pour une sécurité optimale, toutes les transactions bancaires sont effectuées sur des serveurs sécurisés, avec protocole crypté Secure Socket Layer (SSL) et 3D Secure.



La carte personnalisable valable 4 ans « permet de faire des retraits et d'effectuer des paiements dans la limite de la somme chargée dans le portefeuille électronique qui lui est relié ».

Mais la solution va encore plus loin en proposant le paramétrage de plages horaires d'utilisation, le plafond des cartes, le suivi des dépenses... en temps réel et à distance via une application mobile.

Pour construire cette nouvelle offre, une première en France selon elle, LCL a travaillé avec le réseau d'acceptation MasterCard. La banque s'est également appuyée sur une solution développée par **Smart Prepaid**, une filiale du groupe **Sodexo** et du **Crédit Agricole**, sa maison-mère. ●●●

07 octobre 2016 • C'est pas mon idée

Banque Populaire lance Paiement Express

A l'heure du digital, que l'on soit particulier ou professionnel, le règlement par chèque fait office de vestige d'un autre temps...



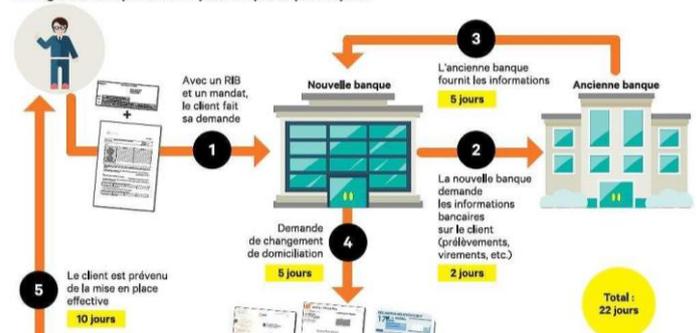
Banque Populaire vient d'en apporter une nouvelle preuve en proposant un service de règlement de factures via une interface de paiement en ligne « Paiement Express ».

« Le principe de la nouvelle solution est élémentaire : l'entreprise qui veut facturer son client envoie un mail à ce dernier, dans lequel elle va insérer un lien vers la plate-forme d'encaissement de la banque. À réception, le destinataire clique sur ce lien et est dirigé vers une page de paiement par carte, classique, sur laquelle il finalise la transaction comme il en a l'habitude sur les sites de e-commerce ». L'expérience client est donc a priori simple et intuitive.

Une réserve toutefois quant à ce type de trajectoire basée sur le triptyque *mail+url+paiement* en ligne : ce n'est pas sans rappeler les méthodes de phishing auxquelles nous sommes de plus en plus confrontés... De quoi dissuader les futurs utilisateurs ? Affaire à suivre... ●●●

Réglementaire

Changer de banque devient plus simple et plus rapide



19 septembre 2016 • Les Echos

Pourquoi changer de banque sera vraiment plus simple avec la loi Macron

A partir du 06 février 2017, ce sera désormais à l'établissement d'accueil de prendre en de s'occuper de toutes les formalités lorsqu'un client voudra changer d'établissement de façon automatisée et dans des délais très encadrés.

Les établissements se préparent à une véritable bataille commerciale pour défendre leurs parts de marché. Cette évolution réglementaire est une véritable aubaine pour **Orange** et **Groupeama Banque** qui commercialiseront justement **Orange Bank** dès le premier trimestre 2017... et qui entendent bien profiter de ce nouveau dispositif.

« On mise beaucoup sur cette loi, reconnaît le patron d'une banque en ligne. On s'attend à une acquisition de clients beaucoup plus importante, car la loi Macron va décoincer les réflexes. Ce sera un bon aiguillon : cela va nous pousser à faire davantage pour nos clients et à mieux traiter les réclamations », analyse un directeur général de banque coopérative. ●●●

The screenshot shows the LCL website with a navigation bar (ACCUEIL, NOTRE PRODUIT, NOS SERVICES, ESPACE CLIENT) and several service buttons: COMMANDER (with a description of ordering cards), CHARGER (with a description of loading cards), ORGANISER (with a description of creating managers), PARAMÉTRER (with a description of setting card usage), CONSULTER (with a magnifying glass icon), and BLOQUER (with a lock icon).

06 octobre 2016 • cBanque

LCL : une carte bancaire prépayée pour les entreprises et associations

MasterCard et LCL accompagnent les entreprises et les associations dans la gestion des dépenses professionnelles de leurs collaborateurs.

04 octobre 2016 • News Assurances

Tiers-payant : Les complémentaires dévoilent leur norme commune

Les organismes complémentaires d'assurance maladie, les opérateurs de tiers payant et le **GIE Sésame-Vitale** viennent de mettre en place une norme commune : l'Interrogation à distance des bénéficiaires (IDB).

Ce système permet aux professionnels de santé d'interroger en ligne et en temps réel la complémentaire du patient pour vérifier qu'il est bien couvert. Il reçoit alors un « numéro d'engagement » qui fait office de garantie de paiement.

Cette norme sera progressivement déployée auprès des praticiens à partir de la fin 2016 et durant toute l'année 2017. ●●●

04 octobre 2016 • Usine Digitale

Quand le droit des robots se construit à Bruxelles

Les députés européens travaillent sur une adaptation du droit civil à la robotique.

Drones, voitures connectées viennent bousculer l'actualité et accélérer les réflexions mais il ne faudrait pas que chaque pays adopte une position différente de ses voisins sous peine de fragmenter les législations sur ce sujet.

L'euro-député Mary Delvaux a présenté un rapport d'initiative qui devrait être voté en commission parlementaire fin novembre 2016, puis début 2017 pour le vote en plénière.

Le programme abordé est vaste : clarifier les responsabilités, immatriculer les robots, déterminer leur personnalité juridique ou encore la question de l'application du principe de précaution qui doit « permettre la réversibilité des actions entreprises par les robots "intelligents" en cas de danger ». ●●●

Rapprochements

04 octobre 2016 • La Tribune

Orange Bank, le vrai-faux nouvel entrant, l'arme au pied pour 2017

Neuf mois après l'annonce du début des négociations et 6 mois après la signature du rapprochement, les gendarmes financiers français et européens viennent d'autoriser **Orange** à devenir actionnaire majoritaire de **Groupama Banque**, à hauteur de 65% du capital.

Cette banque « 100% mobile » sera baptisée **Orange Bank** et son offre sera commercialisée au premier semestre 2017.

La souscription pourra être réalisée depuis l'application mobile, le site Web ou les 140 boutiques de l'opérateur dans un premier temps. Dès le second semestre, l'offre pourra aussi être souscrite depuis les agences Groupama.

L'ambition est grande : « à terme plus de 2 millions de clients » et ces prévisions sont prises très au sérieux par les professionnels du secteur, compte-tenu des 29 millions de clients mobiles de l'opérateur, 11 millions de clients haut débit fixe et les 583 000 clients de Groupama Banque. ●●●

05 octobre 2016 • auto-infos

Objectif atteint pour Banque PSA Finance et Santander Consumer Finance

Souvenez-vous... La branche de financement du constructeur automobile français et le spécialiste des crédits à la consommation avaient signé un accord cadre de partenariat le 10 juillet 2014 dernier.



« Objectif : créer des sociétés communes pour assurer le financement des concessionnaires automobiles des marques **Peugeot**, **Citroën** en DS ainsi que celui de leur client dans les pays concernés ».

Le résultat est à la hauteur des ambitions : 10 sociétés communes et un partenariat commercial en Europe ont vu le jour depuis 2 ans. Prochain objectif : le Brésil. ●●●

03 octobre 2016 • Les Echos

Fusion de Bankia et de BMN : Madrid poursuit la consolidation bancaire

Le secteur bancaire espagnol poursuit sa réorganisation.



Bankia, conglomérat bancaire issu de la consolidation de 7 caisses d'épargne régionales en 2010, fusionne avec **BMN**, issue elle-même de la caisse d'épargne régionale **Caja Murcia**.

« L'objectif de l'opération est une rentabilité maximale du pôle public issu de la réorganisation du secteur bancaire, afin de tenter de récupérer la meilleure part des 53,55 milliards d'euros injectés dans le système financier depuis la crise »

La réunion de ces deux acteurs permettrait à Bankia, quatrième banque espagnole, de reprendre la main sur des régions dont elle avait dû se retirer stratégiquement, lors de son sauvetage.

●●●