

Le Bulletin de Veille

07 juillet 2017

Numéro 293

Insolite	2	Digital	4
Maif : de la philo en salle du conseil	2	Curve, une super carte vraiment utile	4
Actualités	2	Seniors : Europ Assistance lance un smartphone équipé en téléassistance.....	5
Le médiateur de la FBF étend son champ d'action	2	Paiements	5
Banque : la concurrence s'intensifie sur le marché des professionnels et des TPE.....	2	Facebook Messenger ouvrira son service de paiement en France d'ici la fin d'année	5
Offres	3	Réglementaire	5
Starling Bank : une néobanque à la conquête de l'Europe	3	Les Fintechs essuient un revers sur l'accès aux données des clients	5
La néobanque des PME Qonto lève 10 millions d'euros	3	Assurance emprunteur : L'ACPR publie une recommandation	6
Distribution	3	Rapprochements	6
Le Crédit Agricole Ile-de-France récompensé aux POPAI Awards pour ses agences actives	3	Assu 2000 met la main sur Vousfinancer	6
Crédit Suisse introduit l'identification vidéo pour l'ouverture de comptes en ligne	4	Fusion à 27 milliards entre géants du paiement.....	6
Une IA pour la conformité du conseil financier.....	4		



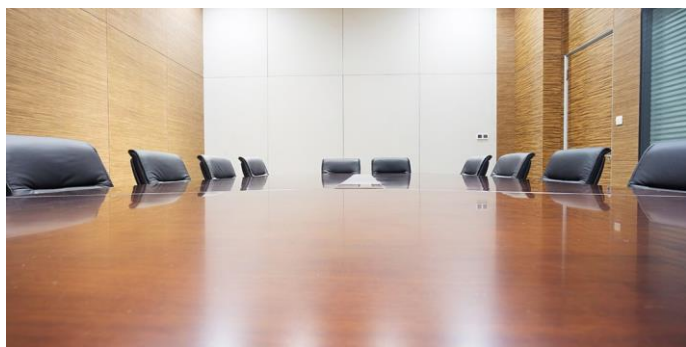
Le conseil sur-mesure pour transformer et optimiser vos environnements bancaires les plus complexes.

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



03 juillet 2017 • Les Echos Business

Maif : de la philo en salle du conseil

Depuis un an, les membres du conseil d'administration de la mutuelle se forment au questionnement philosophique.



Les rendez-vous ne sont pas obligatoires mais plébiscités à quasiment 100%. Ils s'inscrivent dans la démarche « *Proper and fit* » requise par **Solvabilité II**. Selon Dominique Mahé, président depuis 2014, **Maif** attache une importance particulière à la formation de ses dirigeants.

Animés par l'agence **Thaé**, qui promeut une « *philosophie pratique* » comme une ressource pour les organisations, ces conseils-philosophiques débouchent sur des apports concrets pour le fonctionnement de l'instance.

Ces discussions ont ainsi d'abord eu lieu autour d'une thématique chère à la maison : la confiance, notamment dans un souci de performance et de dialogue équilibré avec la direction générale. En mai dernier, les administrateurs se réunissaient pour « *devenir acteurs d'une culture du questionnement* » en s'interrogeant sur des dossiers sans en maîtriser les aspects techniques ou en sachant élaborer une « *question-repère* ».

Actualités

05 juillet 2017 • L'Agefi

Le médiateur de la FBF étend son champ d'action

Près de la moitié des clients des banques relèvent désormais du médiateur de la **Fédération Bancaire Française** (FBF). Les dossiers concernant les renégociations de crédit sont notamment en hausse.

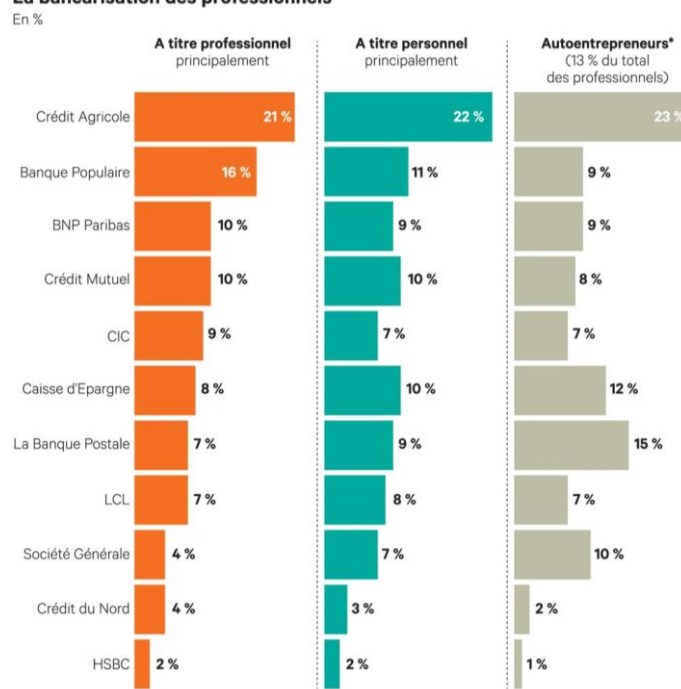


Contrairement au médiateur de l'assurance, le service de la médiation auprès de la FBF ne possède pas de monopole. En revanche, il connaît une nette progression depuis 2016 et estime sa part de marché à 50% de la clientèle française.

La hausse du nombre de courriers reçus s'explique par une notoriété grandissante de la FBF, qui est parfois directement contactée pour les litiges alors que les clients devraient passer par leur banque.

Parmi les partisans du service de médiation de la FBF, on compte de nombreuses banques étrangères à la clientèle peu nombreuse en France ainsi que la plupart des **Caisses d'Epargne** et des **Caisses de Crédit Agricole**. Les principaux sujets de litiges sont la gestion de comptes (21%), les moyens de paiement (20%) et les interventions sur le crédit (17%). L'intervention du médiateur reste toutefois à relativiser, car elle est rarement favorable au consommateur (14% des cas) et la banque les accepte dans moins de 50% des cas. ●●●

La bancarisation des professionnels



*A titre professionnel et personnel +LES ECHOS+ / SOURCE : CSA

06 juillet 2017 • Les Echos

Banque : la concurrence s'intensifie sur le marché des professionnels et des TPE

De plus en plus disputé, le marché des clients professionnels est largement dominé par le **Crédit Agricole**.

Au total, près d'un professionnel sur trois dispose ainsi d'un compte (principal ou secondaire) au **Crédit Agricole** (CA). Et entre 20 et 22% d'entre eux en ont un aux **Banques Populaires** ou aux **Caisses d'Epargne**.

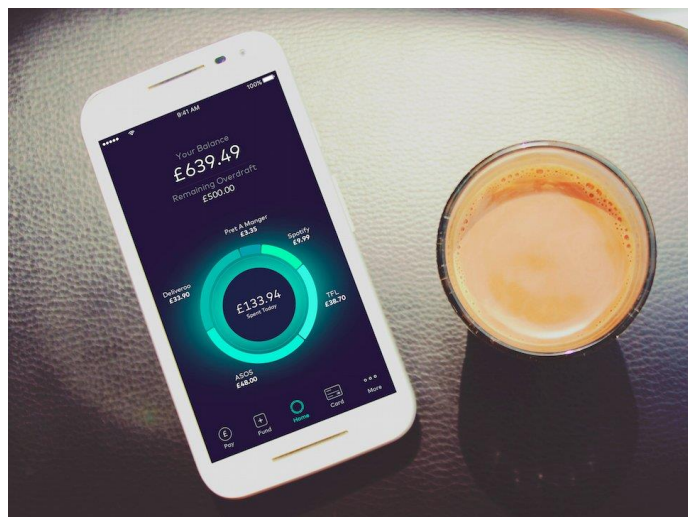
Crédit Agricole parvient également bien à s'imposer comme banquier de référence pour ces petites entreprises à titre privé (elle est le banquier principal de 22% d'entre eux pour la vie quotidienne personnelle). Mais alors que le marché grossit, la concurrence devient plus rude et **La Banque Postale**, soutenue

et missionnée par le ministre des Finances, talonne le Crédit Agricole sur le traitement des autoentrepreneurs notamment.

L'enjeu est de taille pour les banques, qui voient en les TPE de bons clients, soumis à des contraintes réglementaires plus légères et davantage susceptibles de payer pour des conseils.

●●●

Offres



05 juillet 2017 • Siècle Digital

Starling Bank : une néobanque à la conquête de l'Europe

Alors que le Brexit amorce sa mise en place, la Fintech anglaise **Starling Bank** décide de partir à la conquête du Vieux Continent.



Après la berlinoise **N26** et en parallèle de la future française **Orange Bank**, Starling Bank mise également sur les services numériques et digitaux au sein de la banque. L'application permet d'acquiescer une **Mastercard** blocable et déblo- cable immédiatement, ainsi qu'un service d'envoi d'argent depuis son répertoire téléphonique.

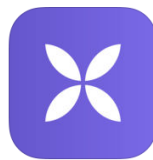
Le cœur de son offre originale réside dans des analyses auto- matiques de données associées à un système de machine learning. Ceci afin d'étudier et d'assister les clients dans leurs trans- actions et les prévenir en cas de comportement excessif ou in- habituel. Son service d'Open API permettra également à des tiers de développer de nouvelles fonctionnalités qui l'aideront à se distinguer de ses concurrents.

Au cours des 18 prochains mois, la start-up qui a levé plus de 70 millions de livres en janvier 2016 et obtenu son agrément pour toute l'Europe, a prévu de s'étendre dans les pays où la population est la plus importante. Son arrivée en France est donc pour bientôt. ●●●

04 juillet 2017 • BFM Business

La néobanque des PME Qonto lève 10 millions d'euros

La Fintech a su impressionner les fonds d'investisse- ments **Alven Capital** et **Valar Ventures**, de Peter Thiel, pour sa seconde levée de fonds.



Qonto souhaite offrir aux petites entreprises un service de qualité. Bien que n'ayant pas de licence bancaire, la Fintech est confortée par les retours de ses 200 utilisateurs pilotes, parmi lesquels de jeunes pousses prometteuses telles que **The Family** ou la start-up de l'assurance **Alan**.

La gestion courante est facturée à partir de 9 euros par mois incluant un compte avec IBAN, une carte bancaire **Mastercard** et 20 virements. À chaque paiement par carte, une notification est envoyée sur mobile et par email, permettant un suivi en temps réel. Sur Qonto, 3 niveaux de droits d'accès sont propo- sés : le chef d'entreprise invite ses collaborateurs à se connecter avec le profil « admins » ou « membres ». Chaque collabo- rateur peut ainsi suivre ses propres transactions et effectuer ses démarches via un accès dédié et sécurisé. Le comptable (souvent extérieur à l'entreprise) bénéficie d'un accès en lec- ture-seule grâce au profil « externe ».

Avec l'aide de ses partenaires en back office bancaire, la start- up de 25 personnes souhaite développer un service le plus com- plet possible, avec bientôt l'accès aux virements internationaux et la récupération de factures en ligne. ●●●

Distribution



03 juillet 2017 • Bourse des crédits

Le Crédit Agricole Ile-de-France récompensé aux PO-PAI Awards pour ses agences actives

Les agences « actives » du **Crédit Agricole** en Ile-de- France ont reçu la médaille de Bronze aux **POPAL Awards**, qui récompense les meilleures créations tou- chant au domaine du digital.



La banque est la première à se voir décerner un POPAI Award, dans la section « Digital – Magasin connecté », pour son nouveau concept de banque aux agences « actives », plus connectées, qui ont pour but d'offrir une nouvelle relation bancaire au service de la satisfaction de ses clients. Le **Crédit Agricole Ile-de-France** espère bien devenir la banque préférée des Franciliens d'ici 2020 avec ce service.

277 agences ont été transformées pour créer un espace plus convivial. Au menu des transformations, des vitrines transparentes, un grand salon, des salons Conseil, un espace interactif et enfin un « bar à Apps ».

L'objectif est de mettre l'accent sur la convivialité et une relation client de qualité. Les technologies sont au rendez-vous pour faciliter les opérations, comme la signature électronique sur tablette, l'archivage numérique des contrats ou encore le libre accès du client à l'agenda du conseiller. ●●●



03 juillet 2017 • ICT journal

Crédit Suisse introduit l'identification vidéo pour l'ouverture de comptes en ligne

Crédit Suisse lance un processus d'onboarding numérique basé sur l'identification numérique sécurisée par le biais d'une webcam.



La banque helvétique a développé un nouveau processus permettant à l'utilisateur de se créer un compte en 15 minutes, à condition de se munir d'un ordinateur équipé d'une webcam et d'un micro, d'une tablette ou d'un smartphone et d'un numéro d'appel actif. L'identification se fait dans un premier temps par appel vidéo et le contrat se conclut par le biais d'une signature électronique.

Ce processus se base sur le logiciel d'identification de **Swisscom**, et est autorisé depuis début 2016 par l'autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (**FINMA**). Le logiciel reconnaît les éléments de sécurité tels que l'hologramme, la photo 3D ou le filigrane figurant sur la pièce d'identité. Swisscom transmet les données à la banque par connexion cryptée sécurisée.

Le service est pour l'instant réservée aux clients domiciliés en Suisse, mais la banque envisage de toucher très prochainement les clients vivants hors de Suisse ainsi que la clientèle entreprise. ●●●

03 juillet 2017 • C'est pas mon idée

Une IA pour la conformité du conseil financier

Par souci de transparence et de protection du consommateur, les régulateurs imposent aux institutions financières des règles de plus en plus strictes en matière d'information sur les produits, qui s'avèrent parfois difficiles à faire respecter.



Afin de garantir la satisfaction de ses clients et de réduire ses risques, l'entreprise **NatWest** recourt à la technologie d'analyse de conversations de **RecordSure**, un dispositif qui est encore en cours d'expérimentation.

Le concept consiste à enregistrer les échanges des professionnels avec leurs clients (si ceux-ci donnent leur accord). Une fois stockés sous haute sécurité sur les serveurs de la start-up, les conversations sont automatiquement décortiquées et analysées. Les clients et les professionnels pourront alors réécouter les enregistrements, et des algorithmes suivant un machine learning pourront détecter les sujets qui n'ont pas été abordés.

L'objectif d'une telle technologie est d'améliorer les processus de vente et de réduire les coûts de conformité réglementaire, en permettant par exemple de prévoir plus facilement des mesures correctives. In fine, elle pourrait également permettre de restaurer la confiance des consommateurs. ●●●

Digital



04 juillet 2017 • C'est pas mon idée

Curve, une super carte vraiment utile

Il y a quelques années, les « méta-cartes », combinant sur un seul support toutes les cartes du porteur, ont connu leur heure de gloire. **Curve** les remet sur la table avec une nouvelle possibilité : remonter dans le temps.



Le concept d'origine permettait au consommateur de choisir, depuis son téléphone, l'affectation de ses dépenses vers les différentes cartes bancaires associées à son compte. Cependant, entre le prix du service et ses quelques défauts, le marché n'a jamais décollé.

En 2016, Curve a changé la donne avec une version (pour l'instant) gratuite et prometteuse d'une meilleure gestion des opérations en devises étrangères. Aujourd'hui, l'application va plus loin en s'attaquant au cœur du problème : l'indisponibilité du réseau. En effet, en cas de panne de réseau ou d'impossibilité de paramétrage de la carte, l'application perdrait vite de son intérêt. Curve autorise ainsi ses clients à changer l'imputation des dépenses dans un délai de 14 jours après leur achat, à condition que celles-ci soient inférieures à 1 000 livres.

Ce service ambitionne également de se développer avec d'autres Fintechs, ou des services à forte valeur ajoutée comme la proposition de petits emprunts à taux préférentiels lors de la détection d'achats conséquents (selon **TechCrunch**). ●●●



03 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

Seniors : Europ Assistance lance un smartphone équipé en téléassistance

La société d'assistance de **Generali** présente le **Geophone**, un smartphone modernisé qui donne accès aux services de téléassistance de l'entreprise.



Le Geophone a un nouveau concept original : un bouton supplémentaire à l'arrière du mobile, qui donne accès aux services de téléassistance de Europe Assistance.

Les intérêts sont multiples : la plateforme à l'autre bout du fil peut répondre aux besoins de la vie courante comme réserver un taxi ou intervenir en cas d'urgence. Le service est facilité par l'utilisation d'un GPS associé à une couverture 3G. Le Geophone est ainsi proposé avec un forfait téléphonique et internet.

Ce concept remet au goût du jour l'ancienne offre **Geoassist** de Europe Assistance, sortie en 2013. Aujourd'hui, la fonctionnalité est plus développée, et les créateurs ont ajouté un appareil

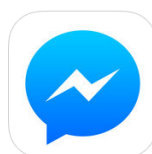
photo haute résolution, ainsi qu'un double écran et un clavier rétro éclairé. ●●●

Paie m e n t s

03 juillet 2017 • Business Insider

Facebook Messenger ouvrira son service de paiement en France d'ici la fin d'année

D'ici la fin de l'année, les Français devraient pouvoir transférer de l'argent sur **Facebook Messenger**.



Dans un entretien au **Figaro**, David Marcus, responsable de la plateforme Messenger chez **Facebook**, annonce qu'une de ses priorités est de développer, dans les six prochains mois en France, cette fonctionnalité qui existe déjà aux

Etats-Unis.

Cette annonce survient 6 mois après que Facebook ait obtenu une licence pour les paiements électroniques en Europe, et alors que le réseau Facebook est plus grand que jamais, avec 1,2 milliards d'utilisateurs de Messenger. Le service proposé permettra d'envoyer de l'argent à ses amis via la messagerie.

Mais c'est un service qui n'est pas seul sur son marché, car **Apple** a également annoncé souhaiter développer cette fonctionnalité via **iMessage**. Ces deux services viennent par ailleurs concurrencer la populaire **Venmo**, propriété de **PayPal**. ●●●

Réglementaire



03 juillet 2017 • L'Agefi

Les Fintechs essient un revers sur l'accès aux données des clients

L'**Autorité Bancaire Européenne (EBA)** critique les concessions de Bruxelles aux start-ups de paiement dans leur rapport de force avec les banques.

Suite aux propositions d'amendements adoucissant les règlements d'application (RTS) de la **DSP2**, dévoilées le 24 mai par Bruxelles, l'**EBA** a décidé de donner son point aux banques.

L'autorité souhaite en effet interdire la technologie de « *web ou screen scraping* » permettant aux prestataires tiers (tels que les agrégateurs de comptes) d'accéder aux données et aux comptes des déposants grâce au mot de passe de ces derniers, en passant par l'interface web dédiée aux clients. L'EBA souhaite obliger les banques à construire des API dédiées aux tiers afin de pallier ce problème.

L'EBA juge que la concession accordée aux Fintechs par Bruxelles entraînerait « *Une hausse des coûts, une plus forte fragmentation compromettant le développement d'API standardisées, des désavantages compétitifs pour les nouveaux entrants, aucune amélioration de la fiabilité technique, une incompatibilité avec les exigences de sécurité de la DSP2, des restrictions de supervision, et un flou sur le consentement et la compréhension du consommateur* ». A la place, l'autorité se propose de superviser la performance des API et d'obliger les banques à rendre ces dernières disponibles pour des tests au moins trois mois avant la date d'application des RTS, le 13 janvier 2018. ●●●

03 juillet 2017 • News Assurance Pro

Assurance emprunteur : L'ACPR publie une recommandation

Quelques semaines après l'avis du CCSF sur l'application de la législation en matière d'assurance emprunteur, l'ACPR publie une recommandation.



L'ACPR s'exprime ainsi : « *Les contrôles sur place et sur pièces réalisés ont permis d'identifier différents freins dans la mise en œuvre du droit au libre choix du contrat d'assurance emprunteur. L'information délivrée à la clientèle sur les conditions permettant de faire usage de ce droit était souvent insuffisante et certaines modalités de traitement des demandes d'assurance externe pouvaient ralentir les démarches des demandeurs voire limiter l'exercice de leur droit* ».

La recommandation, datée du 26 juin, sera effective au 1er janvier 2018. Les banques devront former leurs conseillers sur les modalités d'application du droit au libre choix et notamment « *s'abstenir de présenter le choix de l'assurance externe comme étant de nature à mettre en difficulté l'emprunteur en cas de survenance d'un sinistre [...]* ». Sur leur site internet figurera « *par un chemin d'accès simple et visible, la liste exhaustive des pièces nécessaires ainsi que toutes autres modalités pratiques [...]* ».

Les banques ne pourront pas refuser l'assurance externe sous de « faux prétextes » et devront tout mettre en œuvre, notamment en termes d'information préalable et de transparence sur l'équivalence du niveau de garantie, afin de laisser le libre choix aux clients. ●●●

Rapprochements

03 juillet 2017 • Les Echos

Assu 2000 met la main sur Vousfinancer

Le courtier en assurance IARD rachète **Vousfinancer**, à l'heure où l'âge d'or des prêts à atteint son pic.



Le réseau Vousfinancer, troisième acteur du secteur du courtage en crédit en France, a accepté de se faire racheter par **Assu 2000**, en vue de sécuriser son activité et de grandir. Avec Vousfinancer, Assu 2000 s'offre un réseau conséquent de plus de 160 points de vente.

Cette acquisition survient au moment où le courtage en crédit gagne en importance, à la suite de deux années vertueuses aux taux bas. Si Vousfinancer a besoin de moyens pour satisfaire sa clientèle, l'entreprise a également besoin de consolider sa position, car cet âge d'or ne durera pas. Avec Assu 2000 se profile désormais l'occasion de se diversifier et de grossir.

De son côté, Assu 2000 souhaite profiter de l'expertise en distribution multicanal du courtier, et s'enrichir des offres en assurance emprunteur de celui-ci. La société pourra également accélérer ses financements immobiliers. ●●●

05 juillet 2017 • La Tribune

Fusion à 27 milliards entre géants du paiement

Le britannique **Worldpay** accepte d'être racheté par son concurrent américain **Vantiv** pour 8,7 milliards d'euros. **JP Morgan** a renoncé à déposer une offre.



Tout s'est passé très rapidement. Au lendemain de l'annonce de l'intérêt de Worldpay pour des acquéreurs potentiels, Vantiv a réussi à sceller l'union ; JP Morgan ayant laissé filer l'occasion. La City en pâtit un peu et le titre de Worldpay a chuté de 9% mercredi dernier. Il reste quand même valorisé de 37% par rapport à son introduction en bourse fin 2015.

L'ambition d'une telle fusion est de permettre l'émergence d'un spécialiste mondial des paiements, d'une valeur boursière combinée de 27 milliards de dollars. Il faut dire que les deux acteurs sont des références dans leur milieu. Ils combinent ensemble 36 milliards de transactions traitées ainsi qu'un chiffre d'affaires de près de 5 milliards de dollars.

Ce changement de mains contraindra Worldpay à se retirer de la Bourse de Londres. Cette acquisition laisse entrevoir de nouvelles futures opérations, alors que les nouveaux acteurs du milieu foisonnent. ●●●