

# Le Bulletin de Veille

09 juin 2017

Numéro 289

<b>Insolite</b>	<b>2</b>	<b>Paiements</b>	<b>5</b>
Art Rock vous dit ce que vous avez bu ce week-end !...	2	Open banking : quels sont les enjeux des nouveaux services bancaires ? .....	5
<b>Actualités</b>	<b>2</b>	Apple intègre le paiement interpersonnel à Messages .	5
Prêt immobilier : calme plat sur le front des taux de crédit .....	2	<b>Réglementaire</b>	<b>5</b>
<b>Offres</b>	<b>2</b>	Des règles vont être fixées pour la domiciliation des salaires avec un emprunt immobilier .....	6
Telefonica se lance dans le crédit en ligne avec Movistar Money .....	3	GDPR : attention aux effets pervers de la mise en conformité .....	6
<b>Distribution</b>	<b>3</b>	<b>Rapprochements</b>	<b>6</b>
La solution des banques néerlandaises pour mieux gérer leurs distributeurs de billets.....	3	Banques espagnoles : Santander rachète Popular au bord de la faillite pour un euro.....	6
<b>Digital</b>	<b>3</b>		
Assurance santé : les seniors redoutent l'utilisation de leurs données .....	4		
HSBC crée un réseau social pour ses clients.....	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



05 juin 2017 • Ouest France

### Art Rock vous dit ce que vous avez bu ce week-end !

C'est la magie du « cashless » ! Cette carte à créditer servait de monnaie pendant le festival Art Rock, à Saint-Brieuc ce week-end. Et elle sait tout ce que vous avez consommé...

Le jour et l'heure de la consommation sont aussi indiqués. Mais alors, à qui avez-vous offert ce « soft », samedi à 1h45 ? À qui avez-vous trinqué lorsque vous avez payé ces « 4 Kronenbourg » ? Pour le savoir, il va falloir faire travailler la mémoire... Car la carte cashless en sait beaucoup, mais – heureusement ! – ne sait pas tout.

Une chose est sûre, pour vous faire rembourser l'argent qu'il reste sur votre carte (et découvrir cette fameuse facture), rendez-vous sur le site [artrock.org/cashless](http://artrock.org/cashless) avant le dimanche 18 juin à minuit... Un formulaire en ligne, un numéro de carte bleue à renseigner, et le prestataire aura alors trente jours pour créditer votre argent sur votre compte en banque.

Si la demande n'a pas été faite d'ici au 18 juin, en revanche, le reste de votre portefeuille sera considéré comme un don à Wild rose, l'association organisatrice d'Art Rock. (Si, si, c'est écrit dans les conditions d'utilisation). Alors si vous ne voulez pas laisser de pourboire, vous savez ce qu'il vous reste à faire ! ●●●

## Actualités



07 juin 2017 • Guide du Crédit

### Prêt immobilier : calme plat sur le front des taux de crédit

Les taux immobiliers ne bougent pas ou presque. Sans surprise, peu de variations sont de fait enregistrées par rapport à début mai.

Selon les dernières statistiques de la **Banque de France** le taux bancaire moyen pour les crédits à l'habitat en avril a légèrement progressé : 1.57%, contre 1.50% en janvier et 1.54% en mars.

Une hausse certes relative, mais suffisante pour faire reculer la production de rachats de crédit immobilier et, de manière plus globale, celle des prêts immobiliers.

En dépit de cette baisse d'activité, les taux de prêt immobilier continuent de se maintenir à des niveaux historiquement bas. ●●●

## Offres



07 juin 2017 • Assurance & Banque 2.0

### Thélem assurances propose une application de réalité augmentée

Pour sensibiliser les familles aux conséquences des accidents de la vie privée, pour les aider à les prévenir et à comprendre les produits d'assurances correspondants, l'assureur lance un dispositif de prévention innovant autour d'une application de réalité augmentée.



Le dispositif proposé cible les jeunes familles et comporte trois volets : un dépliant, une application mobile basée sur de la réalité augmentée et un mini-site internet.

En agence, les clients se voient proposer un dépliant interactif dont chaque page peut être « flashée » par l'application installée au préalable sur le smartphone. Le client découvre ainsi les lieux de survenance potentielle des accidents, les gestes de prudence et les conséquences de leur non-

respect. Le personnage apparaît en 3D, « parle » à l'utilisateur et s'incruste dans le lieu illustré sur le dépliant. On accède alors à une scène montrant les conséquences de l'accident (souvent avec des séquelles irréversibles), qui se seraient produites si le personnage n'avait pas été prudent. Après l'animation, un quiz se déclenche pour tester le niveau de connaissances de l'utilisateur sur ce type de risque et ses enjeux.

Enfin le mini-site Internet vient en renfort de ce dispositif pour présenter les offres commerciales et y souscrire. ●●●

The screenshot shows the Movistar Money website. At the top, there is a navigation bar with links: "Calcula tu préstamo", "Qué es Movistar Money", "Cómo funciona", "Contáctanos", "FAQ", and "Ya soy cliente". The main content area features a blue header with the text "Movistar Money Lo sueñas. Lo tienes." and a sub-header "Un viaje, la mejor tecnología, la moto que siempre quisiste... ¡Atrévete a hacer realidad tus ilusiones! Eso que tú quieres está más cerca de lo que crees. Y nosotros queremos ponértelo aún más fácil. Bienvenido al servicio de préstamos exclusivo para clientes Movistar." Below this is a yellow car with luggage on top, and a green button that says "Solicítalo en tres pasos". A large green arrow points to a "Calcula tu préstamo" section. Underneath, there is a horizontal bar for "Elige el importe y la cuota que quieres pagar" with a scale from 600€ to 3.000€. Below the scale are three buttons for "12 cuotas", "24 cuotas", and "36 cuotas". A red callout box says "Estamos a tu lado. Hámanos GRATIS al 900 100 357 de lunes a viernes, de 8h a 22h y los sábados de 10h a 22h".

07 juin 2017 • La Tribune

## Telefonica se lance dans le crédit en ligne avec Movistar Money

L'opérateur télécom espagnol propose à ses clients mobiles en Espagne des prêts à souscrire en ligne, allant de 600 à 3 000 euros sur 12 à 36 mois. L'organisme prêteur est une coentreprise avec la **CaixaBank**.



Movistar Money s'adresse aux clients de sa marque de téléphonie mobile Movistar. La particularité des prêts à la consommation proposés est qu'ils sont à souscrire directement en ligne et pré-accordés : pas de pièces justificatives à fournir. Ils sont par ailleurs exonérés de frais de dossier.

Pour garantir le « bon » profil des clients auxquels cette offre sera proposée, **Telefonica** ne cible que les clients ayant déjà souscrit un crédit à la consommation pour financer l'achat de leur téléphone auprès de l'opérateur (et bénéficiant ainsi d'un historique et d'un scoring de crédit).

Côté parcours client, rien de plus simple : le client s'identifie via son numéro de mobile et son numéro fiscal. Les fonds sont décaissés et disponibles sous 48h. Avis à **Orange Bank** qui arrive au mois de juillet prochain... ●●●

## Distribution



05 juin 2017 • Les Echos

## La solution des banques néerlandaises pour mieux gérer leurs distributeurs de billets

Après avoir poussé comme des champignons, ces appareils s'avèrent aujourd'hui une source de frais disproportionnés.

Attaques à l'explosif, baisse de l'usage de 5% par an depuis 2015... **ABN Amro**, **ING** et **Rabobank** font le même constat : leurs 8 000 distributeurs de billets leur coûtent cher et ce réseau est désormais surdimensionné au regard des besoins actuels de leurs clients qui privilégient désormais le paiement électronique, par carte ou par téléphone.

La solution identifiée par ces 3 acteurs ? Mutualiser l'exploitation du parc de distributeurs via une entité commune : **Gesld Service Nederland**. Tant la collecte des fonds que l'approvisionnement des automates seront mutualisés. La contrepartie ? Les logos des banques disparaîtront des façades.

L'initiative a vocation à s'étendre en recrutant d'autres acteurs bancaires locaux et à améliorer le taux de couverture nationale. Ce partenariat devrait être finalisé à l'automne 2017. ●●●

## Digital

### CENTRIC



CENTRIC.BNPPARIBAS.COM



BNP PARIBAS

The bank for a changing world

07 juin 2017 • Les Echos

## La banque d'investissement de BNP Paribas se réinvente en mode 2.0

La banque d'investissement de BNP Paribas souhaite mettre en place un modèle combinant banque traditionnelle de plein exercice et plates-formes interconnectées.



1,1 milliard d'euros : c'est le budget alloué par la banque pour mener à bien sa transformation digitale d'ici à 2019. Ce chantier est piloté depuis 1 an par Yann Gérardin, à la tête du pôle CIB, qui voit le futur modèle prendre la forme

d'un sablier.

« Il y aurait dans la partie haute de ce sablier les rôles de conseil, d'accompagnement et la capacité à mobiliser de « l'intelligence » – sans Fintech donc – et dans la partie basse du sablier « toute une série de plates-formes interconnectées autour du cash management, des services de titres avec du reporting en temps réel, jusqu'aux activités de marché les plus liquides dont nous souhaitons qu'elles soient électroniques à 80% à cet horizon ».

Au programme : formation, recrutements liés aux nouvelles technologies, rencontre de 500 start-ups, dont une centaine a vocation à « s'allier » avec la banque... La CIB se met à l'« open innovation » (innovation partagée) et aux « POC » (« proof of concept »), avec ses clients. Côté gouvernance, la CIB passe par des rôles de « chief digital officer » et des comités réunissant métier et informatique pour mieux les faire communiquer. ●●●



07 juin 2017 • Le Figaro Economie

## Assurance santé : les seniors redoutent l'utilisation de leurs données

Face à la multiplication des outils dématérialisés, les plus de 55 ans craignent une diminution des contacts humains, ainsi qu'une utilisation des données de santé par les assureurs.

Selon une étude réalisée pour **France Mutuelle** par **OpinionWay** auprès de 1 016 personnes, âgées de 55 ans et plus, 55% des répondants craignent que les assureurs et les mutuelles aient un jour accès à leurs données de santé et s'en servent pour adapter leurs cotisations à leur état de santé.

A l'instar des GAFAs et autres Fintechs dont la stratégie repose sur l'exploitation des données clients, les comportements émergents des acteurs traditionnels en la matière sont donc vécus comme des pratiques intrusives par les seniors.

Par ailleurs, la multiplication des annonces sur l'utilisation de robots et l'extension du périmètre de la télémédecine leur font redouter de perdre le contact humain (par exemple les infirmières à domicile), primordial à leurs yeux. « *Soucieux du contact humain, une grande majorité des seniors (71%) estime important d'interagir quotidiennement avec d'autres personnes pour rester en bonne santé* ». ●●●



07 juin 2017 • C'est pas mon idée

## HSBC crée un réseau social pour ses clients

La mode des réseaux sociaux destinés à mettre en relation les clients des institutions financières ne semble pas avoir rencontré le succès escompté. Cela n'empêche pas **HSBC** de tenter sa chance.



Dans la lignée des initiatives d'**American Express** (Open forum), **Crédit Agricole** (Le Réseau) ou encore **DBS** (DBS Business Class), la banque britannique propose à son tour à ses clients le « **HSBC Connections hub** », une plateforme sur le segment des entreprises, permettant d'entrer en contact avec des partenaires potentiels, qu'ils soient prospects ou clients, fournisseurs...

Le service que propose HSBC peut se démarquer de ses concurrents grâce à l'implémentation d'un algorithme capable de suggérer des profils auprès des clients utilisateurs : les membres du réseau recevront des suggestions de contacts appropriés pour leur secteur d'activité et selon les attentes qu'ils expriment. Le système de recommandation fonctionnerait comme un cercle vertueux en somme.

Enfin, outre le fait de proposer un service additionnel à ses clients, la présence d'HSBC dans plus de 70 pays est un autre atout non négligeable : les liens établis entre les différents marchés, au niveau international représentent une réelle opportunité de capitaliser sur le renforcement des échanges commerciaux qui peuvent en découler. ●●●

## Paie m e n t s



04 juin 2017 • cBanque

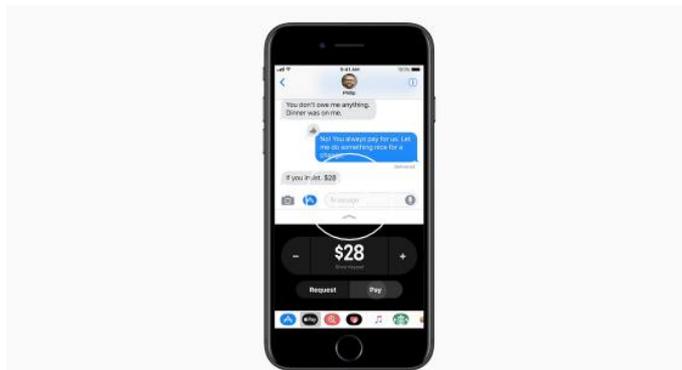
### Open banking : quels sont les enjeux des nouveaux services bancaires ?

Pour beaucoup, le futur de la banque sera ouvert, ou ne sera pas. L'open banking annonce une profonde transformation de l'écosystème bancaire. Qu'aurons-nous à y gagner, en tant qu'utilisateur ? Et qu'ont-ils à y perdre les banques ?

Qu'entend-on par « Open banking » ? « Il y a deux dimensions dans l'open banking. La première renvoie à la notion plus générale d'open data, ou données ouvertes, c'est-à-dire à la mise à disposition de données non personnelles, librement utilisables. Dans le cas de la banque, cela peut être par exemple la localisation d'agences ou de distributeurs. La seconde dimension de l'open banking, c'est l'ouverture à des tiers, sous certaines conditions évidemment, de données clients, et particulièrement des opérations de paiement, détenues par une banque. » selon Bruno Cambounet d'Axway.

Si les acteurs traditionnels, historiques, peuvent fournir la matière première, la data, ce sont bien les acteurs comme les Fintechs qui sont pressentis pour développer les services à valeur ajoutée pour les clients : possibilité de comparer les tarifs des banques en se basant sur la consommation réelle de produits et services, services d'agrégation et de coaching...

Ce nouveau paradigme doit être considéré comme une opportunité pour les banques et non comme une menace : l'open banking est une source de revenus potentielle non négligeable pour ces acteurs, en monétisant la connaissance de leurs clients. ●●●



08 juin 2017 • Lesmobiles.com

### Apple intègre le paiement interpersonnel à Messages

Longtemps attendu chez **Apple**, notamment depuis le lancement de Pay, l'échange d'argent entre deux usagers d'iOS sera bientôt possible et complètera l'offre de service financier d'Apple.



Déjà disponible en France auprès de partenaires telles que **BPCE**, **Carrefour Banque**, **Edenred**, ou encore **Orange Cash**, **Apple Pay** permet de virtualiser une carte de paiement et de se servir de celle-ci pour acheter des produits sur les sites mobiles ou dans les magasins équipés d'un terminal de paiement sans contact.

La marque à la pomme a décidé d'aller plus loin en intégrant Apple Pay dans Apple Messages afin de permettre à deux usagers d'iOS de s'échanger de l'argent, à l'instar de **PayPal** ou **Facebook Messenger**. L'application Messages intégrera cette fonctionnalité avec iOS 11. Pour les usagers n'utilisant pas Apple Pay mais utilisateurs de Wallet, un nouveau porte-monnaie électronique sera disponible : **Apple Pay Cash**. Il sera possible de créditer ce dernier via une carte de crédit iTunes ou une carte prépayée.

La menace de voir Apple se positionner comme un nouvel acteur bancaire paraît de plus en plus probable. Grâce à cette dernière initiative, la marque va permettre non seulement le transfert d'argent peer-to-peer mais aussi l'achat de biens sur internet ou encore en boutique... comme une carte de crédit. ●●●

## Réglementaire



07 juin 2017 • Boursier.com

## Des règles vont être fixées pour la domiciliation des salaires avec un emprunt immobilier

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018, l'offre de prêt devra stipuler la nature de l'avantage individualisé consenti par le prêteur en contrepartie de la domiciliation bancaire...

Dans le cadre de la souscription d'un crédit immobilier, il est très banal aujourd'hui pour un consommateur de se voir demander la domiciliation de ses salaires par l'établissement bancaire. Pourtant, aucune obligation n'incombe au client.

Afin d'éviter tout abus, de la part de la banque ou du client lui-même, une ordonnance publiée ce week-end au journal officiel vise à encadrer, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018, les règles de la domiciliation des salaires lors de la souscription d'un prêt immobilier. Une telle mesure pourrait d'ailleurs dans les faits réduire les droits des consommateurs... à l'encontre de l'esprit de la Loi Macron sur la mobilité bancaire.

Désormais, l'offre de prêt devra stipuler la nature de l'avantage individualisé consenti par le prêteur en contrepartie de la domiciliation bancaire. La domiciliation bancaire ne pourra pas être imposée à l'emprunteur au-delà d'une durée maximale qui sera fixée par décret, probablement 10 ans d'après plusieurs courtiers. Si l'emprunteur fait domicilier ses salaires dans une autre banque entre temps, la banque serait autorisée à mettre fin, pour les échéances restant à courir jusqu'au terme du prêt, à l'avantage individualisé. Autrement dit, la banque pourrait lever le taux de l'emprunt. ●●●

04 juin 2017 • Les Echos

## GDPR : attention aux effets pervers de la mise en conformité

Le nouveau Règlement européen sur la protection des données personnelles, connu sous son acronyme anglais « GDPR », impose à l'ensemble des acteurs économiques concernés une mise en conformité au 25 mai 2018 au plus tard.

Au-delà des nombreux bénéfices attendus au niveau des droits et des libertés des résidents européens, l'application très concrète de cette mesure doit être accompagnée de clarifications afin d'aider les entreprises de toutes tailles à gérer plus efficacement et sereinement leur mise en conformité.

Pour les grandes entreprises, le principal écueil est de rechercher la « sur-compliance » et risquer de dépasser à la fois les délais et les budgets. Un tel chantier en interne peut rapidement devenir ingérable de par la tentacularité de son périmètre et ses adhérences avec d'autres projets connexes internes (ex. le BCBS 239 pour le secteur bancaire, visant notamment à mieux qualifier, agréger et piloter les données Risques).

Concernant les PME, ces dernières sont dispensées d'un certain nombre d'obligations. Mais dès lors elles seront confrontées à deux lignes stratégiques : faire valoir leur qualité de PME, au risque de susciter la méfiance des clients ou consommateurs, ou, au contraire, engager des travaux de mise en conformité plus lourds quitte à dégrader leur marge ? Un choix plus que cornélien... ●●●

## Rapprochements



07 juin 2017 • Eco Mag

## Banques espagnoles : Santander rachète Popular au bord de la faillite pour un euro...

En Espagne, la banque **Santander** a acquis sa concurrente **Popular**, au bord de la faillite, pour un euro. Une opération qui a reçu pour la première fois l'aval de la Commission européenne.



Nouvelle jurisprudence dans les règles de sauvetage d'établissements bancaires, le rachat de Popular est le premier cas dans l'histoire de l'union bancaire européenne de sauvetage sans recours aux subventions publiques.

Contrepartie de cette mesure : les actionnaires actuels de Popular verront la valeur de leurs parts délibérément réduites à zéro avant la vente proprement dite.

Il incombe désormais à Santander de réhabiliter la banque moribonde financièrement : Ana Botín, la directrice générale de Santander, a exprimé son intention d'augmenter le capital de la banque de 7 milliards d'euros. Au menu : provisions pour actifs improductifs, traitement des 37 milliards d'actifs toxiques, sécurisation des niveaux de solvabilité...

Par cette opération audacieuse, Santander renforcera son leadership en Espagne : la banque récupère ainsi 17 millions de clients, un réseau de 4 700 agences... d'autant qu'elle prévoit de supprimer la marque Popular. ●●●