

# Le Bulletin de Veille

16 juin 2017

Numéro 290

<b>Insolite</b>	<b>2</b>	<b>Digital</b>	<b>4</b>
Les PDG de Goldman Sachs et Morgan Stanley dupés par un hacker .....	2	La messagerie Symphony et Reuters font cause commune contre Bloomberg .....	4
<b>Actualités</b>	<b>2</b>	Comment les « chatbots » transforment les services clients dans l'assurance .....	5
L'avenir du crédit émerge, chez Amazon .....	2	<b>Paiements</b>	<b>5</b>
Viva Technology, un rendez-vous tech devenu incontournable .....	2	La Banque Postale envisage la voix plutôt que le code secret pour valider les paiements .....	5
<b>Offres</b>	<b>3</b>	Avec son « Lab » le groupe CB veut faire travailler main dans la main les acteurs du paiement .....	5
Neos, la maison intelligente avant l'assurance .....	3	<b>Réglementaire</b>	<b>6</b>
BNP Paribas lance une offre à destination des PME .....	3	Les banques françaises s'opposent à un Comité de Bâle défavorable .....	6
Covéa lance une plateforme de services pour son offre MRH .....	3	<b>Rapprochements</b>	<b>6</b>
<b>Distribution</b>	<b>4</b>	Malakoff Médéric se renforce sur le marché du courtage .....	6
Les guichetiers en danger d'extinction avec l'arrivée des GAB du futur .....	4	Les assureurs européens davantage enclins à des acquisitions .....	6
Groupama lance un nouveau pôle courtage .....	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



15 juin 2017 • Le Figaro

### Les PDG de Goldman Sachs et Morgan Stanley dupés par un hacker

Les PDG des banques d'affaires **Goldman Sachs** et **Morgan Stanley** ont été dupés récemment par un hacker, avec lequel ils ont échangé des courriels, pensant discuter avec des proches.

Le hacker s'est fait passer pour Alistair Darling, ancien ministre des Finances britannique sous Gordon Brown, pour contacter James Gorman, CEO de Morgan Stanley. Il a utilisé l'adresse [alastair.darling@outlook.com](mailto:alastair.darling@outlook.com) pour échanger avec M. Gorman sur les risques financiers.

Cette affaire expose la vulnérabilité des banques aux cyber-attaques de ce genre, alors même qu'elles essaient de s'en prémunir en investissant des milliards de dollars en nouvelles technologies. Ce n'est pas sans rappeler l'attaque informatique contre **JPMorgan Chase** en 2014.

Le hacker a toutefois déclaré que ses intentions n'étaient pas malveillantes et qu'aucun secret n'a été volé. Cela aurait cependant pu être le cas... ●●●

## Actualités

09 juin 2017 • C'est pas mon idée

### L'avenir du crédit émerge, chez Amazon

Bien qu'on ait facilement tendance à l'oublier, **Amazon** est un établissement de crédit et devient progressivement un acteur sur lequel les PME peuvent compter.



3 milliards de dollars prêtés à plus de 20 000 PME, dont 1 milliard ces 12 derniers mois, ce sont les derniers chiffres liés à Amazon. La méthode de distribution de ces prêts reste toutefois bien particulière...

Par sa connaissance des entreprises utilisant sa plateforme, et grâce aux avis de leurs clients, Amazon a pu établir un algorithme permettant d'identifier les PME les plus prometteuses et les plus dignes de confiance. Si une PME est éligible, Amazon lui proposera automatiquement un prêt selon une fourchette personnalisée.

L'algorithme de sélection prend en compte un « scoring » des entreprises, et nous pouvons imaginer que l'invitation est déterminée en fonction de la situation et du besoin potentiel de financement de l'entreprise. A terme, si Amazon développe un assistant personnalisé de crédit pour les entreprises, les acteurs traditionnels vont devoir faire preuve d'ingéniosité pour égaler cette concurrence. ●●●



14 juin 2017 • Le Parisien

### Viva Technology, un rendez-vous tech devenu incontournable

La deuxième édition du Salon **Viva Technology**, débutait ce jeudi à Paris. 50 000 visiteurs et 5 000 start-ups sont attendus. Viva Technology est organisé du 15 au 17 juin. Le samedi 17 sera ouvert au public, de 9h à 19h.

Si la référence en matière de salon sur la technologie est le **Consumer Electronic Show (CES)** de Las Vegas, Viva Technology se distingue par son panel impressionnant de conférences. Daniel Zhang, patron d'**Alibaba**, Eric Schmidt (**Alphabet**) et John Collison (**Stripe**) font le déplacement en tant que speakers.

Au programme, des « labs » à start-up, un « hackaton » et un concours d'innovation. De nombreux investisseurs seront présents, peut-être l'occasion de découvrir la future pépite de la Fintech ou de l'Insurtech ?

L'organisation dispose du soutien des pouvoirs publics, avec notamment la présence du Président de la République Emmanuel Macron, et de son secrétaire d'Etat au Numérique, Noumir Mahjoubi. ●●●

## Offres



11 juin 2017 • C'est pas mon idée

### Neos, la maison intelligente avant l'assurance

Quelques compagnies d'assurance ont déjà compris l'intérêt des objets connectés pour renforcer la prévention des risques. Neos franchit elle aussi le pas en positionnant son offre autour de la maison intelligente.



La jeune start-up britannique propose deux services complémentaires compris en un seul : une assurance habitation classique et un dispositif de prévention et d'assistance. L'équipement, composé de 8 capteurs et d'une caméra de surveillance, est installé gratuitement par un professionnel et est associé à une application mobile de contrôle.

La valeur ajoutée de Neos, en plus de permettre à ses assurés de piloter leur protection, est de faciliter la prise en charge des incidents par un système de notification en cas d'anomalie. L'assuré est alors immédiatement contacté et accompagné par un représentant de Neos.

La clé du succès est l'intégration totale du dispositif au sein de l'assurance : toutes les facettes sont connectées, ce qui permet une véritable transparence vis-à-vis de l'assuré. Neos amorce ainsi une véritable redéfinition des métiers de l'assurance. ●●●

13 juin 2017 • BNP Paribas – Communiqué de presse

### BNP Paribas lance une offre à destination des PME

BNP Paribas a annoncé le lancement de FINSY, une solution de financement dédiée aux PME et ETI. FINSY sera entièrement digitalisée et accessible 24h/24.



Grâce à FINSY, BNP Paribas révolutionne sa relation avec les PME et les ETI dont le chiffre d'affaires est supérieur à 2 millions d'euros.

Entièrement automatisée, FINSY permet aux entreprises françaises de valider facilement et sous 48h le financement de leurs créances court terme. Son fonctionnement s'appuie sur l'expertise du poste client de BNP

Paribas Factor qui assure la gestion et le traitement des factures.

Avec FINSY, BNP Paribas laisse la main aux entreprises. Le financement devient plus rapide, et surtout plus simple : l'échange d'informations est dématérialisé, et les entreprises ont un véritable contrôle des factures qu'ils souhaitent faire financer. ●●●



14 juin 2017 • L'Argus de l'Assurance

### Covéa lance une plateforme de services pour son offre MRH

Le groupe mutualiste propose une nouvelle plateforme de services dont la première brique repose sur un partenariat avec le spécialiste de l'alarme télésurveillée Verisure.



L'objectif est de se démarquer en lançant de nouvelles prestations en matière de protection de la famille et des biens. Deux nouvelles offres sont ainsi présentes : la télésurveillance permanente allée à la domotique, et une suppression de la franchise tout en remboursant la cotisation annuelle d'assurance habitation en cas de vol sur certaines offres.

Cette offre répond à une demande qui semble omniprésente – selon une enquête de **Brand Track Wave1&Wave**, 80% des français se disent inquiets de quitter leur domicile – mais également à un potentiel énorme : 6% des foyers sont équipés d'une alarme télésurveillée.

Conscients que les Français ont besoin de conseils, il est possible de demander gratuitement et sans engagement à la mutuelle un diagnostic sécurité sur mesure, effectué par les experts Verisure. ●●●

## Distribution



13 juin 2017 • Business Insider

### Les guichetiers en danger d'extinction avec l'arrivée des GAB du futur

Les guichetiers ont su perdurer, malgré la grandissante ruée vers le digital des banques. Cependant, leurs jours pourraient bien être comptés.

Aux Etats-Unis, les plus grandes banques investissent des millions pour réinventer et améliorer leurs anciens DAB et GAB. L'objectif est de simplifier la vie du consommateur, qui pourra alors utiliser des interfaces intuitives pour ses besoins quotidiens.

En 2018, une vague de nouveaux automates est attendue, capable de remplacer entièrement l'humain pour des fonctionnalités simples. **JPMorgan Chase** possède déjà plusieurs milliers de GAB qui peuvent distribuer des billets de valeurs plus variées. D'autres fonctionnalités sont prévues, comme créditer de l'argent sur son téléphone, encaisser un chèque ou programmer à l'avance un retrait. On estime que 90% des actions réalisées par les guichetiers pourront être faites par des machines d'ici 2018, contre 60% aujourd'hui.

Progressivement, il faut donc s'attendre à ce que les guichetiers changent de compétences, pour ne plus s'occuper que des actes de gestion plus complexes. ●●●

14 juin 2017 • News Assurance Pro

### Groupama lance un nouveau pôle courtage

**Groupama** se positionne sur le marché des risques d'entreprises en mettant en place une nouvelle structure de courtage en assurances de biens et responsabilité baptisée **Groupama Courtage**.



Un peu moins de 5 ans après avoir cédé les activités de courtage en assurances dommages de **Gan Eurocourtage** à **Allianz France**, **Groupama** revient sur le segment à travers la création de **Groupama Courtage**.

Ce nouveau pôle de **Groupama** ambitionne de devenir un nouveau guichet sur le marché parisien du courtage, en se positionnant comme un interlocuteur des grands courtiers nationaux.

**Groupama Courtage** centrera ses activités sur les risques des entreprises faisant l'objet d'un marché public d'assurances. Les segments visés sont les dommages et pertes financières, les couvertures en responsabilités, les flottes de véhicules et marchandises transportés et les risques spéciaux. ●●●

## Digital



14 juin 2017 • Les Echos

### La messagerie Symphony et Reuters font cause commune contre Bloomberg

Le système de messagerie **Symphony** sera bientôt intégré dans les terminaux de **Thomson Reuters**. Cette association a pour but de détrôner leur concurrent commun : **Bloomberg**.



**Bloomberg** reste pour l'instant l'incontournable des salles de marchés. Ce monopole est toutefois caractérisé par un coût élevé : 20 000 dollars l'année, et un certain manque de souplesse d'utilisation.

Pour répondre à cela, le partenariat **Symphony-Reuters** jointrait les atouts et fonctionnalités des deux plateformes, en permettant notamment de partager des objets **Eikon**, comme des graphiques, à l'aide de **Symphony**.

En addition de son agilité technologique, **Symphony** est open source, et promet du sur-mesure. Niveau sécurité, une technologie de cryptage est envisagée, et le coût d'une licence - 180 dollars - est raisonnable. Il est alors aisé de comprendre pourquoi des grands noms comme **Goldman Sachs** et **BNP Paribas** ont participé à des levées de fonds pour la messagerie. ●●●



13 juin 2017 • Les Echos

## Comment les « chatbots » transforment les services clients dans l'assurance

Les assureurs sont de plus en plus nombreux à recourir aux « robots conversationnels » pour soutenir l'activité. La mutuelle **MGEN** a dévoilé un partenariat avec **Jam**, un « chatbot » spécialisé dans le conseil aux étudiants.

Tout se déroulera sur **Facebook Messenger**. La mutuelle santé va exploiter l'une des applications de communication instantanée les plus utilisées par les jeunes générations, pour élargir son audience. Jam, le « chatbot » de MGEN, renverra ses utilisateurs vers un portail de conseils santé développé par la mutuelle, et fera la promotion des produits.

MGEN n'est cependant pas la seule à adopter ce nouveau mode de gestion de sa clientèle. **Allianz** utilise déjà un « chatbot » qui redirige les clients vers la FAQ selon les mots-clés utilisés.

Les intérêts de ces « chatbots » sont multiples : optimisation des flux téléphoniques ; rapidité, flexibilité et personnalisation de la réponse ; certains « chatbots » permettent même de simuler des tarifs facilement. In fine, ils augmentent le nombre de contacts et de souscriptions. Toutefois, ces outils ne sont pas prêts à se substituer totalement à l'homme. ●●●

## Paie m e n t s

09 juin 2017 • cBanque

### La Banque Postale envisage la voix plutôt que le code secret pour valider les paiements

La Banque Postale vient d'officialiser le lancement effectif de **Talk to Pay**, qui permet d'authentifier un paiement à distance en utilisant sa voix plutôt qu'un code secret. Une première en France.



Le dispositif d'authentification des paiements à distance par biométrie vocale est désormais opérationnel, après 5 ans de travaux. La Banque Postale a commencé à tester cette solution depuis 2013, auprès de 600 utilisateurs.

Aujourd'hui, Talk to Pay a reçu l'agrément du **GIE Cartes bancaires** et La Banque Postale a obtenu celui de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (**CNIL**) ; le projet est lancé !

Les clients de La Banque Postale peuvent souscrire dès maintenant et gratuitement à Talk to Pay. Ce service vise à améliorer la sécurité des transactions : plus besoin de cryptogramme à 3 chiffres, le paiement est validé par la réponse du client à un appel. Une extension web et une application mobile restent toutefois nécessaires. ●●●



15 juin 2017 • Maddyness

### Avec son « Lab » le groupe CB veut faire travailler main dans la main les acteurs du paiement

Le groupe **Cartes Bancaires** réussit le lancement du « Lab by CB » afin de poursuivre les innovations sur les cartes de paiement, et récompense les start-ups ayant participé au challenge « Connected commerce UX ».

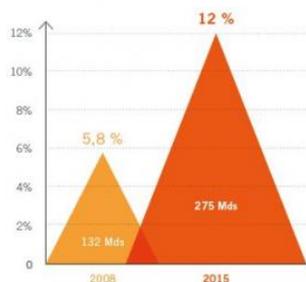
Avec 12 milliards de paiements et de retraits effectués en France en 2016, de nouvelles innovations sont toujours recherchées. Pour répondre à ce besoin, le « Lab by CB » du groupe Cartes Bancaires est en passe de réussir le pari de réunir tous les acteurs des moyens de paiement.

Le rôle du Lab est d'incuber les initiatives de demain en rapport avec les nouveaux moyens de paiement par carte. Les nouveaux concepts pourront être identifiés et testés. In fine, la vocation du Lab n'est pas seulement technologique, car il peut potentiellement s'incarner comme un vecteur de tendance.

Trois projets sont actuellement en phase de test avec le Lab : la carte sans contact biométrique par **Obertur Technologies**, **Morpho**, le commerce conversationnel par **Worldline** et la borne micro-don par **Ingenico**. Les projets **Too Good To Go**, **Bam** et **Pay Yes!** ont déjà été récompensés pour leur caractère innovant lors du challenge « Connected commerce UX ». ●●●

## Réglementaire

Source : Banque de France - ACPR



(1) Les fonds propres de base de catégorie 1 (CET1) sont considérés comme étant la partie du Tier 1 de la plus haute qualité. C'est le point d'attention des analystes et des investisseurs.



Le portefeuille acheté représente un volume de 78 millions d'euros de primes acquises. Par cette opération qui devrait prendre effet au second semestre 2017, Malakoff Médéric renforcera sa position dans le domaine du courtage de proximité en acquérant plus de 500 nouveaux courtiers actifs.

Si l'accord de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est obtenu, la part de l'activité courtage au sein du groupe de protection sociale devrait atteindre 50% de son chiffre d'affaires en 2020.

Malakoff Médéric envisage une mise en complémentarité des deux portefeuilles pour un développement croisé et multi-équipement. Pour Aviva, cette cession de portefeuille s'inscrit dans une démarche stratégique de se recentrer sur ses activités clés.



13 juin 2017 • La Tribune

### Les banques françaises s'opposent à un Comité de Bâle défavorable

Le **Comité de Bâle** doit débattre des réformes des règles mondiales de solvabilité dues banques, établies par l'acte Bâle 3. La vaste majorité des membres semble d'accord sur les réformes proposées... sauf la France.

Le désaccord réside dans le calcul des risques et les conséquences en termes de niveau minimum requis de fonds propres. Le Comité souhaite généraliser la méthode standard, largement utilisée aux Etats-Unis, mais cela pénaliserait les banques françaises.

Le problème de la méthode standard appliquée aux banques européennes et françaises est qu'elle est moins adaptée au calcul des risques réels, et engendrerait une levée de fonds propres disproportionnée aux besoins. La conséquence directe : une multiplication des coûts de financement – presque par 3 pour le crédit immobilier.

Si un plancher à 75% était établi, le cabinet **McKinsey** a estimé à 120 milliards d'euros le montant de capitaux supplémentaires nécessaires, et une dégradation du ratio de solvabilité de 29%. Le compromis selon **Bloomberg** : diminuer le plancher, puis l'augmenter progressivement. Toujours trop exigeant selon certains, qui ne comptent pas se laisser faire... ●●●

## Rapprochements

14 juin 2017 • L'Argus de l'Assurance

### Malakoff Médéric se renforce sur le marché du courtage

Le groupe de protection sociale **Malakoff Médéric** consolide ses positions sur le courtage de proximité avec l'acquisition du portefeuille santé individuelle de **Aviva** commercialisé sous la marque **AMIS**.



13 juin 2017 • Les Echos

### Les assureurs européens davantage enclins à des acquisitions

Un plus grand nombre d'assureurs qu'en 2016 envisage des opérations de croissance externe, selon une étude de **Moody's**. La première partie de 2017 a cependant été plutôt calme.

L'étude a été réalisée auprès des directeurs financiers de 18 compagnies, et il en ressort que seuls 44% d'entre eux disent ne pas envisager d'opérations de M&A, contre 57% en 2016.

Les nouvelles normes de Solvabilité II ont entraîné un surplus de capital des assureurs ; et 41% ont l'intention de l'utiliser. Parmi ceux qui prévoient de déployer leurs excédents, un tiers l'envisage sous forme d'acquisitions et un autre tiers sous forme de rachat d'actions. **Allianz** et **AXA** affichent déjà leur intérêt et ont commencé leur prospection.

Toutefois, le début d'année a pour l'instant été plutôt calme, et seulement deux transactions sont sorties du lot : le rachat de l'assureur néerlandais **Delta Lloyd** par **NN Group** et celui du spécialiste australien **Cover-More** par **Zurich Insurance Group**.

