

Le Bulletin de Veille

19 mai 2017
Numéro 287

Insolite	2	Digital	4
Une ville anglaise investit dans l'IA pour gérer ses feux de circulation et réduire les embouteillages.....	2	Le « smart contract », un contrat qui compte triple pour les assureurs	4
Actualités	2	Chatbots, 8 milliards de dollars d'économisés pour les services clients en 2022	4
Argent dormant sur les comptes courants : un nouveau record !.....	2	Groupama choisit la formule digitale tous risques	5
Banque privée : les nouvelles attentes des clients.....	2	Paiements	5
Offres	3	Bitcoin et cyberattaque, un impact sur le cours, pas sur la fiabilité	5
Rapid Pare-Brise crée une assurance bris de glace temporaire	3	Réglementaire	5
BNP Paribas veut accroître ses financements dans les start-ups	3	Assurance emprunteur : les conditions pour bénéficier du droit à l'oubli.....	6
Distribution	3	La BCE met de l'ordre sur le marché des prêts LBO.....	6
La métamorphose des métiers d'accueil dans l'univers bancaire.....	3	Rapprochements	6
Numbrs, du PFM à la distribution de produits	4	Le mouvement de fusions régionales se poursuit aux Caisses d'Epargne	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



18 mai 2017 • Numerama

Une ville anglaise investit dans l'IA pour gérer ses feux de circulation et réduire les embouteillages

La ville de Milton Keynes au Royaume-Uni a décidé d'utiliser l'intelligence artificielle. D'ici 2018, elle souhaite doter tous ses feux de circulation de cette technologie, adaptée au trafic en temps réel.

Située en Angleterre, dans le comté du Buckinghamshire, la ville de Milton Keynes fait figure d'avant-gardiste à de multiples égards. Réputée pour son architecture innovante, la ville devient à présent pionnière en matière d'installation et d'utilisation de feux « intelligents », pour lesquels elle a dépensé 3 millions de livres sterling.

D'ici septembre 2018, les feux de signalisation de la ville seront équipés de 2 500 caméras alimentées par une intelligence artificielle (IA). L'IA devrait également être capable d'accorder la priorité aux véhicules tels que les ambulances, les autobus, et même les vélos, pour éviter la formation de goulots d'étranglement. ●●●

Actualités



19 mai 2017 • cBanque

Argent dormant sur les comptes courants : un nouveau record !

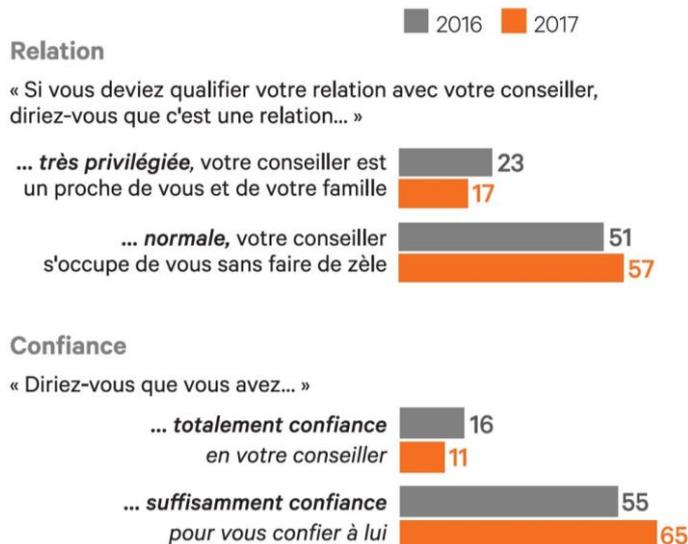
Au 1^{er} trimestre 2017 les comptes courants ont été le placement drainant le plus d'argent, avec 20 milliards d'euros de flux positif.

20 milliards d'euros ! En l'espace d'un trimestre, la collecte nette des dépôts à vue a dépassé celles de l'année 2013 (17 milliards) ou de 2014 (19 milliards), selon le dernier baromètre trimestriel de l'épargne des ménages, publié par la **Banque de France**.

Avec une inflation quasi nulle et des rendements de produits d'épargne en baisse, les français ne prennent pas la peine d'épargner. L'incertitude politique du début d'année a aussi pu renforcer cet attentisme, certains épargnants ayant hésité à miser sur l'épargne à long terme.

En témoignent les estimations de la Banque de France concernant les mouvements sur deux autres types de placements financiers : moins d'1 milliard de collecte nette pour l'épargne contractuelle (PEL, PEP), mais 5,9 milliards sur les livrets d'épargne et CEL. ●●●

Les clients de banque privée et leur conseiller



« LES ÉCHOS » / SOURCE : ENQUÊTE OPINIONWAY RÉALISÉE DU 2 AU 10 MARS 2017 AUPRÈS DE 144 ET 170 CLIENTS

19 mai 2017 • Les Echos

Banque privée : les nouvelles attentes des clients

Selon un baromètre publié par **Swiss Life**, la relation avec un conseiller privé est de moins en moins perçue par les clients comme étant « privilégiée ».

Les temps changent dans la banque privée. Le conseiller privé jouerait de moins en moins le rôle du « confident », proche de son client, selon le quatrième baromètre de la banque privée publié par **Swiss Life Banque Privée**.

De plus, seul un client sur dix assure avoir totalement confiance en son conseiller. C'est particulièrement vrai depuis la nouvelle réglementation contre le blanchiment et ses exigences en matière de justificatifs, considérées comme inutiles et contraignantes par les clients.

Les clients ou prospects de banques privées sont par ailleurs en attente de services « classiques », déjà répandus dans les banques de détail, comme l'accès aux données et aux opérations de gestion en ligne. ●●●

Offres



Blue Card :
Le complément indispensable à votre assurance voiture !
LA ROUTE EN TOUTE SÉRÉNITÉ

Elle vous garantit :

- **Le bris de glace**
Remplacement gratuit l'année suivant la pose, du pare-brise avant ou arrière
[Téléchargez la notice de la Blue Card](#)

Un seul numéro : ☎ 0164 491 232

15 mai 2017 • L'Argus de l'assurance

Rapid Pare-Brise crée une assurance bris de glace temporaire

À l'aide de sa garantie « **Blue Card** », le réseau de vitrage **Rapid Pare-Brise** s'engage auprès des assureurs à réduire leur sinistralité « bris de glace » en offrant, après chaque intervention, le remplacement à neuf pendant un an.

De la taille d'une carte de visite, la « Blue Card » de Rapid Pare-Brise revêt une grande ambition : aplanir les relations tendues entre le quatrième réseau français de vitrage et les assureurs automobiles. Ces derniers voient, en effet, d'un mauvais œil les pratiques commerciales de cette enseigne, notamment le remboursement du montant de la franchise.

Ainsi, pour prouver son sérieux, Rapid Pare-Brise a décidé d'assurer automatiquement chaque pare-brise remplacé pendant un an, en s'associant avec un courtier en assurances au sein d'une structure baptisée **Rapid Courtage**.

En pratique, chaque client se voit donc offrir une Blue Card qui le garantit s'il était victime d'un nouveau bris de glace durant l'année suivant l'intervention. Le risque de cette assurance bris de glace temporaire est porté par **AIG**. ●●●



17 mai 2017 • Les Echos

BNP Paribas veut accroître ses financements dans les start-ups

BNP Paribas veut développer ses investissements en direct au capital des jeunes pousses. La banque va former 100 banquiers référents pour ses clients start-ups.



Si les start-ups ne parlent pas toujours le même langage que les banquiers, ces derniers sont de plus en plus nombreux à leur dérouler le tapis rouge. En atteste le nouveau plan de marche de **BNP Paribas** pour partir à la conquête de ces jeunes pousses dans l'Hexagone.

Pour BNP Paribas, qui revendique déjà 2 000 start-ups clientes et entend doubler ce chiffre d'ici 2020, il s'agit de cultiver de nouveaux relais de croissance, en n'excluant a priori aucun secteur d'activité.

Pour faire la différence face aux autres banques françaises, BNP Paribas veut surtout développer ses investissements en direct, avec pour objectif d'allouer entre 10 et 20 millions d'euros par an à des levées de fonds de jeunes pousses, clientes de la banque. ●●●

Distribution



13 mai 2017 • Culture Banque

La métamorphose des métiers d'accueil dans l'univers bancaire

Avec l'autonomie croissante des clients sur les tâches bancaires courantes et la baisse de fréquentation des

agences, les métiers d'accueil s'adaptent et évoluent vers une large polyvalence.

Si les postes de chargés d'accueil des banques consistaient principalement autrefois à déposer de l'argent sur les comptes et à orienter les clients vers leur conseiller, ces fonctions ont été totalement repensées.

Si les grandes agences ont conservé leurs guichets d'accueil, les agences de proximité, quant à elles, s'orientent vers un nouveau modèle. Les conseillers bancaires assurent désormais l'accueil des clients à tour de rôle, en parallèle de leur travail.

Globalement, les clients se disent satisfaits de ces métamorphoses. Cela leur permet d'obtenir des réponses plus précises à leurs questions, ainsi qu'une prise en charge plus rapide par un expert. ●●●



15 mai 2017 • C'est pas mon idée

Numbrs, du PFM à la distribution de produits

La start-up zurichoise **Numbrs** a intégré à son offre une boutique de produits financiers qui pourrait constituer une source de revenus stables.



Il existe de nombreuses solutions de gestion de finances personnelles (PFM) dans le monde mais la plupart d'entre elles cherche encore un modèle économique. Dans ce registre, Numbrs explore une voie originale et prometteuse en intégrant une boutique de produits financiers.

Concrètement, l'utilisateur a accès à une sélection de comptes courants, de cartes de crédit et de prêts, dont il peut comparer les caractéristiques, directement dans son application. S'il le souhaite, il a ensuite la possibilité de souscrire instantanément et dispose alors d'un accompagnement via un service de chat.

En 3 mois, 3 établissements bancaires ont accepté de remplir les rayons du Numbrs Store. Le succès dépendra de la volonté des banques traditionnelles à participer, mais prendront-elles le risque d'être reléguées à un rôle de producteur, voire de se faire déposéder de leur relation client ? ●●●

Digital



11 mai 2017 • Journal du net

Le « smart contract », un contrat qui compte triple pour les assureurs

Basé sur la blockchain, le contrat intelligent va permettre d'automatiser la relation entre les assureurs et leurs clients, en réduisant les coûts et les délais.

Dans le petit monde de la blockchain, les assureurs tentent de se faire une place, avec un intérêt tout particulier pour le « smart contract », un contrat intelligent, exécutant automatiquement des actions validées au préalable par les parties prenantes.

L'objectif principal est de s'émanciper de tâches rébarbatives, avec en ligne de mire une baisse du coût de gestion des dossiers et des délais de traitement raccourcis.

Le « smart contract », bien que pas encore complètement mûr juridiquement et techniquement, intéresse ainsi de nombreux assureurs (**Allianz**, **Covéa**...) mais aussi des AssurTechs (**Slock.it**, **InsurETH**) et de premiers résultats sont attendus d'ici quelques mois. ●●●



16 mai 2017 • Viuz

Chatbots, 8 milliards de dollars d'économisés pour les services clients en 2022

Selon l'institut d'études **Juniper Research**, l'augmentation des interactions avec les chatbots, pourrait générer 8 milliards de dollars d'économies d'ici 2022 dans les secteurs de la banque et de la santé.

Les économies réalisées par les services clients grâce aux chatbots devraient passer de 22 millions de dollars cette année à 8 milliards de dollars dans les secteurs de la banque et de la santé estime Juniper Research dans sa dernière étude.

Ainsi, les acteurs de la banque et de la santé pourraient s'attendre à des gains de temps de l'ordre de 4 minutes par requête, soit des économies de 0,50 à 0,70 dollar par interaction.

Dans le secteur de la santé, les interactions avec les chatbots (sans transfert à un opérateur humain) pourraient passer de 12% aujourd'hui à 75% en 2022. Un chiffre qui pourrait s'élever à 90% dans le secteur bancaire. ●●●

Enfin, Groupama multiplie les collaborations avec les start-ups (**PayCar** pour la vente de véhicule, **Dataiku** pour le traitement big data), et les lieux d'innovations, comme l'incubateur américain **Techstars**, récemment installé à Paris. ●●●

Paie m e n t s



19 mai 2017 • Les Echos

Bitcoin et cyberattaque, un impact sur le cours, pas sur la fiabilité

La cyberattaque mondiale, avec ses demandes de rançon en bitcoin, a généré une hausse du cours de la monnaie cryptographique.

La cyberattaque mondiale de la semaine passée a provoqué une hausse (temporaire) du cours du bitcoin de près de 10%, les marchés anticipant une demande supplémentaire destinée à payer des rançons.

Contrairement aux idées reçues, le bitcoin n'est pas du tout une monnaie de choix pour les activités illégales. Elle n'est pas anonyme et est même, par définition, la devise cryptographique la plus « traçable ». Elle est surtout utilisée jusqu'ici faute de mieux par les groupes criminels afin de ne pas passer par le système bancaire international traditionnel.

Les escrocs préfèrent vendre leurs bitcoins pour acheter d'autres monnaies, telles **Monero** et **Zcash**, vraiment 100% anonymes et non traçables, ou payer les services de sociétés de blanchiment de bitcoins, qui les rendent indétectables par les autorités. ●●●

Réglementaire



16 mai 2017 • Journal du net

Groupama choisit la formule digitale tous risques

Depuis deux ans, l'assureur français lance des offres basées sur le big data et les objets connectés et multiplie les partenariats avec des acteurs innovants.



Groupama multiplie les partenariats et les projets dans le domaine digital, à l'instar du lancement prochain d'**Orange Bank**, banque mobile née du partenariat entre les équipes d'**Orange** et de **Groupama Banque**.

Le Groupe a aussi lancé plusieurs initiatives dans le domaine de l'automobile connectée, comme « Groupama OnBoard », qui collecte les données des jeunes conducteurs pour les sensibiliser sur leur comportement et « Pay as you drive », qui permet aux assurés d'**Amaguiz** de moduler leur tarif en fonction des données collectées sur leur conduite.

16 mai 2017 • News Assurance Pro

Assurance emprunteur : les conditions pour bénéficier du droit à l'oubli

Un arrêté daté du 10 mai 2017 et publié au Journal Officiel précise le contenu du document d'information **AERAS** à destination des candidats à l'assurance emprunteur, dans le cadre du droit à l'oubli.



Les entreprises d'assurance sont désormais dans l'obligation de remettre aux candidats à l'assurance emprunteur un document d'information AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé), qui précise les dispositions relatives au droit à l'oubli pour les personnes présentant un risque de santé aggravé.

L'emprunteur n'est plus dans l'obligation de déclarer avoir souffert d'un cancer, si la date du traitement remonte à plus de 10 ans au jour de la demande d'assurance et s'il n'a pas été constaté de rechute (délai ramené à 5 ans lorsque le cancer a été diagnostiqué avant ses 18 ans).

Le document d'information vient également préciser les 3 conditions indispensables pour pouvoir avoir accès à la « grille de référence », qui recense les délais au-delà desquels aucune surprime ni exclusion de garantie ne sera appliquée pour certaines maladies ainsi que les taux de surprimes maximaux qui peuvent être appliqués pour certaines pathologies. ●●●



16 mai 2017 • l'Agefi

La BCE met de l'ordre sur le marché des prêts LBO

La **Banque centrale européenne** (BCE) a publié une recommandation pour forcer les banques à être plus vigilantes vis-à-vis de leurs prêts à effets de levier (leveraged loans).

Lors d'une enquête menée en 2015, la BCE a constaté une augmentation des niveaux de levier, des clauses protectrices (covenants) moins strictes et une certaine « indulgence » dans les politiques de crédit des banques.

La recommandation émise cette semaine propose donc de définir les prêts à effet de levier comme toutes les transactions où le niveau d'endettement de l'emprunteur est supérieur à 4 fois l'Ebitda.

Pour toutes ces opérations, les banques sont priées de mettre en place des systèmes de gestion des risques et de surveillance. Les hauts dirigeants de la banque doivent aussi être tenus informés de l'état de ces expositions. ●●●

Rapprochements



16 mai 2017 • Les Echos

Le mouvement de fusions régionales se poursuit aux Caisses d'Épargne

Les **Caisses d'Épargne** d'Alsace et de Lorraine Champagne-Ardenne actent leur fusion. Elle est prévue d'ici au printemps 2018.



Une nouvelle fusion de caisses régionales est annoncée au sein du groupe **BPCE**. Les conseils d'orientation et de surveillance de la Caisse d'Épargne d'Alsace et de la Caisse d'Épargne Lorraine Champagne-Ardenne ont officialisé lundi un pacte de rapprochement, qui verra la future Caisse d'Épargne du Grand Est siéger à Strasbourg.

La fusion a pour principal objet de consolider la banque dans un contexte marqué par des taux d'intérêt très faibles. La nouvelle entité comptera 350 agences employant 3 000 personnes et représentera un produit net bancaire de 564 millions d'euros pour 100 millions d'euros de résultat net. ●●●