

Le Bulletin de Veille

14 juillet 2017

Numéro 294

Insolite	2	Digital	4
Deux crèches privées à New York utilisent Coinbase pour accepter les Bitcoin et Ethereum comme moyen de paiement	2	WeShareBonds lance son WeBot, le robot qui investit pour vous	4
Actualités	2	ING se voit en WeChat de la banque	4
Quand l'IA vient supplanter les experts en assurance ..	2	Paiements	5
Offres	2	FitPay et Mastercard développent une nouvelle dimension du paiement sans contact	5
Assurance construction : Allianz fait le choix du digital 2	2	Paiement : Ingenico s'organise pour rester dans la course	5
Lydia renforce ses positions en France et consolide son modèle de « wallet multifonctions »	3	Réglementaire	6
SFR prépare son Altice Bank pour l'an prochain	3	Solvabilité 2 : la CSCA trouve un accord avec Axa	6
Distribution	3	Rapprochements	6
Aux Etats-Unis, Bank of America teste l'agence sans employés	3	Pumpkin à son tour racheté par Crédit Mutuel Arkéa qui en fait sa néobanque	6
Les banques contraintes de repenser l'accueil de leurs clients en agence	4	Football : le stade du Parc OL devient le Groupama Stadium	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



11 juillet 2017 • Siècle Digital

Deux crèches privées à New York utilisent Coinbase pour accepter les Bitcoin et Ethereum comme moyen de paiement

Les écoles **Montessori** dans les quartiers de Flatiron et de SoHo à Manhattan ont commencé à accepter le **Bitcoin**, l'**Ether** (la monnaie utilisée dans l'**Ethereum**) et le **Litcoin** en juin comme moyen de paiement.



Pour cela, les deux écoles ont intégré **Coinbase** dans leur logiciel de traitement. Coinbase est une Fintech existant depuis 2012 et permettant de convertir les paiements encryptés en dollars américains.

Ces deux écoles Montessori (méthode d'enseignement inventée par la pédagogue Maria Montessori en 1907) affichent des frais d'inscription de 30 950 dollars à l'année soit l'équivalent d'environ 12,3 bitcoins, une somme non négligeable qui pourrait justifier l'utilisation des cryptomonnaies. Et d'après Marco Ciocco, le fondateur des écoles, le passage aux monnaies numériques pour le paiement des frais de scolarité a commencé il y a plus d'un an suite aux demandes des parents.

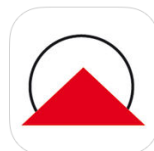
Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'innovation de l'école : « *En tant qu'administration prospective et novatrice, nous aimons anticiper les tendances, et cela ne nous surprendrait pas de voir le paiement en cryptomonnaies croître pour les frais de scolarité, jusqu'à devenir une partie substantielle de nos paiements.* » a déclaré Marco Ciocco. ●●●

Actualités

12 juillet 2017 • Silicon

Quand l'IA vient supplanter les experts en assurance

Saretec, société d'expertise en assurance, développe des algorithmes de Machine Learning pour automatiser des pans entiers de son activité.



« *L'idée est de s'appuyer sur les données accumulées pour embarquer dans un service l'expérience de nos experts* », résume Jean-Vincent Raymond, le directeur général adjoint de cette société réalisant un chiffre d'affaires d'environ 120 millions d'euros.

Au total, plusieurs millions de sinistres en base de données, dont un million avec des renseignements très précis (comme des données sur la nature des bâtiments), auxquels Saretec est venu agréger des données en Open Data. L'objectif ? Relever, via ces applications prédictives, le seuil à partir duquel les experts devront se déplacer.

Ce nouveau projet, développé sous la marque **SmartCare** a mis 3 années à voir le jour. L'ambition de Saretec est de développer une collection de services API pour chaque type de sinistres. L'entreprise a également donné naissance à **Vega**, une application permettant de prédire les conséquences d'un événement climatique extrême. Saretec s'est fixé pour objectif de générer plusieurs millions d'euros de chiffre d'affaires avec ses services numériques d'ici à deux ans. ●●●

Offres

10 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

Assurance construction : Allianz fait le choix du digital

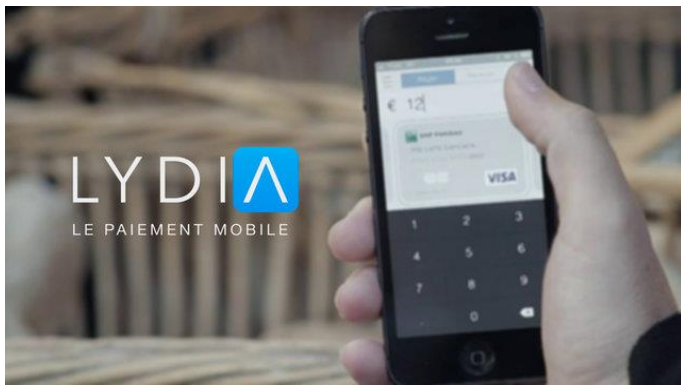
Allianz a fait des grands chantiers, l'une de ses cibles privilégiées. L'assureur allemand compte profiter du Grand Paris, pour redéfinir sa stratégie et faire progresser son CA de 3% d'ici 2020.



La compagnie, leader en France et parmi les plus grands acteurs construction avec 13% de parts de marché, a entièrement revu son offre par une transformation digitale en matière de souscription, d'expertise ou de prévention.

Allianz propose désormais une souscription entièrement dématérialisée. On retrouve ainsi la signature électronique avec valeur juridique des documents contractuels, et l'indemnisation sans expertise ou avec une expertise uniquement téléphonique pour les dommages matériels sans recours. Idem pour les petits sinistres corporels sur les chantiers, où une solution d'indemnisation est proposée sans expertise médicale. La solution « Expertise en 1 temps » va accélérer le traitement des sinistres nécessitant un expert.

Allianz a mis au point une « prévention connectée » par le biais de capteurs qui détectent les anomalies lors de la phase de construction. Destinée uniquement aux grands chantiers compte tenu de son coût, cette solution permet de prévenir les sinistres sur le bâtiment existant mais également sur les avoisinants. Elle complète une offre sur-mesure de management de chantier qui mobilise un ingénieur prévention en amont du chantier. ●●●



11 juillet 2017 • Culture Banque

Lydia renforce ses positions en France et consolide son modèle de « wallet multifonctions »

C'est une consécration pour **Lydia** et le modèle développé par ses fondateurs : déployer un couteau suisse du paiement, en permettant depuis une seule application, le paiement en magasin et le paiement entre particuliers.



Outre le paiement entre particuliers, Lydia s'occupe des paiements pour les professionnels, en se transformant en terminal de paiement, que **Tupperware** utilise. D'autres professions utilisent également Lydia : médecin, taxi, coiffeur, etc. Lydia, c'est par ailleurs le

moyen de transférer de l'argent aux collègues de travail, à travers la plateforme collaborative **Slack** et l'assistant personnel **Lydia bot**. Enfin, la Fintech a lancé une carte bancaire prépayée **Mastercard** qui peut être pilotée de façon très complète depuis un smartphone.

La Fintech ne cesse de développer les partenariats et renforcer ses produits et services, comme sur le marché de la vente à domicile grâce à un partenariat avec la **Fédération de la vente directe**, ou auprès des magasins avec **Franprix** et le **Groupe Casino**. Son développement passe avant tout par la tranche des 18-30 ans. Cyril Cliche, le fondateur de l'application, espère par ailleurs profiter du programme Erasmus pour exporter celle-ci en Europe grâce aux étudiants.

Le nombre d'utilisateurs croit rapidement et s'élève désormais à 900 000 pour près de 500 000 transactions par mois, un chiffre qui a triplé en un an. ●●●

13 juillet 2017 • La Tribune

SFR prépare son Altice Bank pour l'an prochain

L'opérateur télécom, qui avait déposé la marque **Altice Bank** à l'INPI à l'automne dernier, a fait une demande de licence auprès de la **Banque centrale européenne (BCE)**.

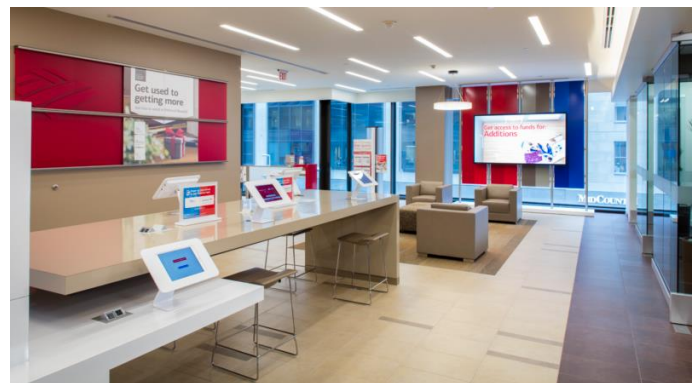


L'institution européenne pourrait rendre son avis sur la demande de licence bancaire avant la fin des vacances d'été selon **Le Parisien**. Le lancement d'**Altice Bank** serait envisagé entre la fin 2018 et le printemps 2019. Mais à quelques semaines de son lancement, **Orange Bank** aura eu le temps d'essayer les plâtres, et la concurrence promet d'être rude.

L'opérateur cherche ainsi depuis plusieurs mois « un partenaire innovant » et aurait, pour cela, pris contact avec plusieurs start-ups de la Fintech. Mais plusieurs ont été rachetées par des banques, à l'image de l'allemande **Fidor** par le **Groupe BPCE**, de **Compte Nickel** par **BNP Paribas**, et de **Morning** par la **Banque Edel** du distributeur **Leclerc**. Cela complique donc la recherche.

Pour un opérateur télécoms, la banque mobile recèle la promesse de générer des revenus supplémentaires par abonné chaque mois en s'appuyant en grande partie sur des infrastructures existantes, notamment son réseau de boutiques. Cependant, **Orange** lui-même a reconnu qu'il avait sous-estimé le caractère très contraignant de la réglementation bancaire. ●●●

Distribution



10 juillet 2017 • Les Echos

Aux Etats-Unis, Bank of America teste l'agence sans employés

La banque américaine a ouvert trois agences entièrement automatisées : deux à Denver, la troisième à Minneapolis. Toutes les banques taillent dans leurs réseaux et réduisent la surface des agences.



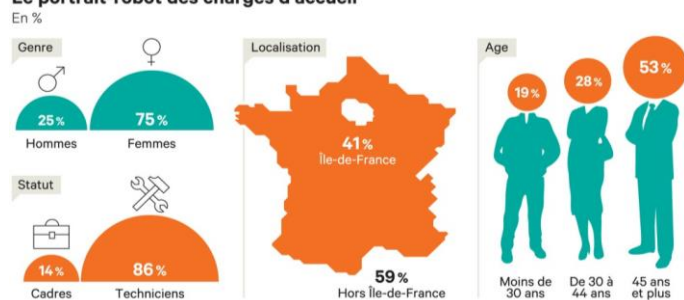
Aux Etats-Unis, **Bank of America**, le numéro deux de la banque de détail, a pour la première fois testé cette année le concept de l'agence totalement automatisée. L'expérimentation répond aux nouvelles habitudes des consommateurs, qui désertent les agences au profit des applications mobiles, ainsi qu'au durcissement de la réglementation, qui augmente les coûts pour les grands établissements.

Les clients peuvent bien sûr retirer de l'argent à un distributeur, mais aussi parler avec un conseiller en vidéo-conférence pour

souscrire un crédit ou un produit d'épargne, dans une petite salle dédiée accessible avec une carte de crédit. La priorité est à l'économie d'espace : l'emplacement est quatre fois plus petit qu'une agence traditionnelle.

Mais si les banques américaines ont taillé dans leurs effectifs pendant la crise, elles ont été moins brutales avec leurs réseaux. Entre 2009 et 2016, le nombre d'agences a diminué de 7% à un peu plus de 91 000 (toutes banques confondues). Mais le pays compte en moyenne 32 agences pour 100 000 adultes, contre 24 pour l'ensemble des pays de l'OCDE. ●●●

Le portrait-robot des chargés d'accueil



Chargés d'accueil : 13.000 collaborateurs, soit 7% de l'effectif total des banques AFB

11 juillet 2017 • Les Echos

Les banques contraintes de repenser l'accueil de leurs clients en agence

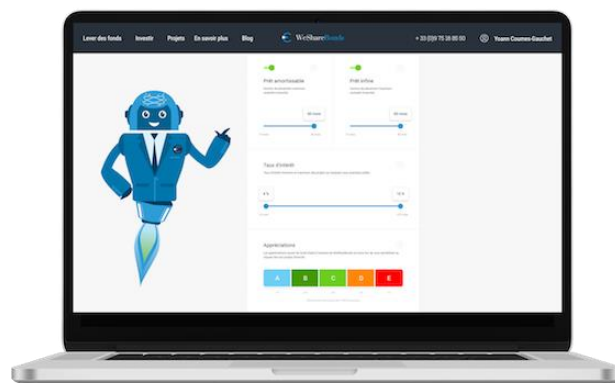
La désaffection des agences bancaires par les clients et la difficulté d'occuper un employé à plein temps pour l'accueil obligent les banques à repenser leur accueil. Cette évolution va de pair avec une transformation de ce métier.

L'option la plus fréquente consiste à installer la prise de rendez-vous comme préalable pour être reçu en agence, allant de pair avec la suppression du guichet situé à l'entrée. L'accueil est alors à la charge de l'ensemble des conseillers. Mais ce système « d'accueil partagé » peut poser problème : « Dans la pratique certains conseillers y passent plusieurs demi-journées par semaine faute d'effectifs, alors qu'ils ne devraient y passer que 10 à 30% de leur temps. » indique un représentant FO chez LCL.

Outre les défis d'organisation qu'il pose, ce système suscite aussi des réticences, car les conseillers ne comprennent pas pourquoi ils devraient délaissé leurs rendez-vous pour l'accueil client alors que des plateformes téléphoniques ont été créées pour éviter ce problème.

Face à la nécessité d'une approche dogmatique, les établissements s'arment de patience. Confier la relation client à des conseillers expérimentés pourra peut-être permettre de mieux comprendre les besoins du client, et déceler des opportunités commerciales. Alors que la plupart des banques de France se penchent sur la question, il reste désormais à plancher sur la reconversion des salariés dédiés à ces fonctions. ●●●

Digital



11 juillet 2017 • Maddyss

WeShareBonds lance son WeBot, le robot qui investit pour vous

WeShareBonds lance un nouvel outil : WeBot, un chatbot à destination des particuliers afin de les aiguiller sur leurs investissements PME et start-ups.



Ce robot destiné aux investisseurs, particuliers ou clients professionnels permettra de personnaliser facilement et rapidement chaque stratégie d'investissement sur la plateforme. WeBot calcule, analyse et filtre les projets, selon les critères des quelque 2276 investisseurs recensés sur WeShareBonds. Il investit ensuite à votre place, selon les décisions que vous lui commandez.

L'avantage principal est de pouvoir se constituer un portefeuille solide et diversifié sans pour autant devoir investiguer longuement sur les projets. Il suffit d'indiquer le montant que l'on souhaite investir, le type d'investissement (amortissable ou in fine), sa durée (entre 12 et 60 mois) et le taux d'intérêt attendu (entre 4 et 10%) pour accéder à une sélection de projets.

WeBot informe alors par mail l'utilisateur des investissements qu'il effectue, et les recense sur un tableau de bord. L'utilisateur peut interrompre et reprendre quand il le souhaite le procédé, et l'inscription est gratuite et sans engagement. ●●●

10 juillet 2017 • C'est pas mon idée

ING se voit en WeChat de la banque

La vision est sans équivoque : demain, le modèle de la banque sera celui d'un écosystème, permettant à une multitude de partenaires d'offrir un catalogue étendu de services, financiers ou autres.



Au sein de cet environnement, le client bénéficiera de conseils personnalisés qui l'orienteront en toute transparence vers les solutions qui

conviennent le mieux à son besoin, à sa situation, à ses préférences... **ING** est prête à concrétiser cette vision.

La première des briques est la prise en compte de l'indispensable dimension personnelle des services « digitaux ». La satisfaction du client passe par une expérience sans friction construite sur mesure pour chaque individu. ING n'a pas fléchi quand elle a voulu exploiter les informations qu'elle détient sur ses clients. Un second pilier essentiel à la création d'une plateforme est une architecture ouverte, accessible par API, qui rende possible à la fois l'utilisation des services de la banque dans différents contextes et l'intégration dans la banque de produits provenant de tiers. ING indique être en bonne voie pour atteindre cet objectif.

ING ne se contente pas de bâtir le socle de son futur écosystème. Elle participe aussi à la conception des services complémentaires qui y trouveront un jour leur place. On peut, par exemple, citer quelques-unes de ses initiatives : **Yolt**, **Payconiq...**, développées en interne ou en collaboration avec des partenaires. ●●●

Paie m e n t s



12 juillet 2017 • Banking Technology

FitPay et Mastercard développent une nouvelle dimension du paiement sans contact

La Fintech américaine **FitPay** prévoit de lancer des méthodes de paiement par accessoires connectés.

La **Mastercard** avec paiement sans contact fournie par FitPay permet de stocker de l'argent sur des accessoires connectés. Ceux-ci pourront effectuer des paiements sans contact, et sans carte ! Un compte en ligne qui permettra aux utilisateurs de gérer leurs seuils de dépenses, d'approvisionner leurs comptes et de les gérer en ligne.

L'option baptisée « FitPay Prepaid Mastercard » sera disponible sur les accessoires disposant de la plateforme FitPay, que les fabricants peuvent intégrer facilement. Le spécialiste des

technologies de l'information **IDC** estime que les vendeurs fourniront environ 125,5 millions d'accessoires cette année, en augmentation de 20,4% par rapport à 2016.

FitPay est une filiale du groupe américain **NXT-ID Inc.** et son offre FitPay Prepaid Mastercard est développée par **Sunrise Banks**. ●●●



10 juillet 2017 • Les Echos

Paiement : Ingenico s'organise pour rester dans la course

Alors que l'annonce du rachat du britannique **Worldpay** par l'américain **Vantiv** a relancé les conjectures sur l'accélération de la consolidation du secteur du paiement, le groupe **Ingenico** muscle son offre à destination de la nouvelle génération de marchands.



Ingenico veut croire en son avenir de prédateur plus que de proie. C'est dans cet objectif que la société propose constamment de nouvelles solutions digitales afin de diversifier son activité dans les paiements.

Le groupe a lancé en juin dernier une solution dédiée aux places de marché pour optimiser la gestion de leurs flux de paiement. Il vante également la multiplicité des méthodes de paiement européennes qu'il peut couvrir. Le service **Ingenico Connect**, lancé il y a un an, permet de faciliter l'intégration technique des commerçants via la plateforme **GlobalCollect** et bientôt la plateforme **Ogone**. Les clients des deux plateformes pourront bénéficier de l'intégralité de l'offre de services de paiement, ainsi que de nouvelles fonctionnalités comme l'offre de commerce conversationnel.

Toute nouvelle acquisition pourra s'intégrer facilement derrière Ingenico Connect. Ainsi en Europe, « *la logique voudrait qu'il acquière un acteur qui fait de l'acquisition du paiement pour le commerçant* », souligne un observateur averti. ●●●

Réglementaire

10 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

Solvabilité 2 : la CSCA trouve un accord avec Axa

La **Chambre Syndicale nationale des Courtiers d'Assurance (CSCA)** a obtenu un projet d'accord de délégation plus équilibré entre la compagnie et les courtiers.

Solvabilité 2 voulait un plus grand contrôle des assureurs sur l'activité des courtiers. Cependant, la situation actuelle ne reflète pas cet ambition. La CSCA a donc entrepris de discuter le contenu des conventions associées avec différents porteurs de risques dans l'objectif d'obtenir des projets d'accords de délégations plus équilibrés.

Après plusieurs mois d'échanges avec Axa, la CSCA est parvenue à obtenir plusieurs évolutions plus raisonnables de la convention de délégation. L'amélioration se traduit sur la transparence des motifs de résiliation et sur le principe d'indemnisation du délégant.

Conformément au process convenu avec Axa, chaque courtier adhérent de la chambre concerné par une délégation avec cet assureur recevra donc bientôt de la part d'Axa un exemplaire du protocole qu'il pourra signer par voie électronique. Il demeure libre de signer ou de renégocier cette convention si certains des points qu'elle contient ne lui convenaient pas. La CSCA a également trouvé un accord avec **Generali** et **MMA** et informe poursuivre actuellement ses négociations avec d'autres assureurs. ●●●

Rapprochements



13 juillet 2017 • Maddyne

Pumpkin à son tour racheté par Crédit Mutuel Arkéa qui en fait sa néobanque

Le groupe bancaire doit annoncer l'acquisition de 80% du capital de la Fintech **Pumpkin**, avec l'objectif d'en faire, dès la fin de l'année, sa néobanque destinée aux jeunes adultes.



Créée en 2014, Pumpkin a rapidement fait parler d'elle dans le monde du paiement. La start-up permet par exemple d'ajouter un message à un virement ou de faire les comptes d'une virée entre amis directement dans son application.

Suite à la viralité d'une publication sur les réseaux sociaux, elle a plus que doublé son nombre d'utilisateurs pour atteindre 250 000, pour 5 millions d'euros de transactions par mois.

Crédit Mutuel Arkéa s'appuiera sur l'expertise de Pumpkin en matière d'expérience communautaire et viendra renforcer ses capacités technologiques dans le domaine du paiement pour lancer dès la fin de l'année une néobanque imaginée spécialement pour les jeunes adultes (18-28 ans). Un projet pour lequel Crédit Mutuel Arkéa serait prêt à mobiliser 15 millions d'euros sur trois ans.

Vincent Ricordeau, l'un des fondateurs du site de financement participatif, commente : « *Il existe un rapprochement depuis quelques mois entre le monde de la Fintech et le monde bancaire et il est difficile pour une entreprise, certes avec une forte notoriété mais de petite taille, de continuer à combattre sur un marché devenu très concurrentiel* ». ●●●

13 juillet 2017 • News Assurance Pro

Football : le stade du Parc OL devient le Groupama Stadium

Le stade du **Parc OL** à Décines-Charpieu, près de Lyon, où évolue l'Olympique lyonnais (L1) a été renommé pour trois ans **Groupama Stadium**, a annoncé le club de football dans la nuit de mercredi à jeudi.

Ce contrat, dont le montant n'a pas été divulgué, est renouvelable. « *Nous sommes dans la version la plus haute des naming français, et le montant correspond à nos attentes* », a déclaré au quotidien régional Le Progrès Jean-Michel Aulas, président du club.

Groupama était déjà associé, pour un montant annuel de 1,3 millions d'euros sur trois ans, au centre d'entraînement du club, ainsi qu'au centre de formation. Il est également « partenaire maillot » des équipes hommes et dames. Le nouveau partenariat inclut la mise en place d'une « *structure commerciale commune* », précise le communiqué. Au printemps 2018, la finale de l'**Europa League** y sera disputée ainsi que les demi-finales du Top 14 de rugby. Il est situé au cœur d'un complexe qui prévoit l'ouverture prochaine d'un hôtel, de restaurants, d'un centre médical et de remise en forme, de bureaux et une zone de loisirs.

En France, d'autres stades ont fait l'objet d'un contrat de « naming » : récemment, le Vélodrome marseillais a été rebaptisé pour 10 ans **Orange Vélodrome**, tandis que les stades de Bordeaux et Nice avaient déjà été nommés respectivement **Matmut Atlantique** et **Allianz Riviera**. ●●●