

Le Bulletin de Veille

21 juillet 2017

Numéro 295

Insolite	2	Digital	4
Etats-Unis : coincé derrière un distributeur de billets, le réparateur appelle les clients à l'aide	2	Comment l'intelligence artificielle investit le secteur bancaire	4
Actualités	2	Avec un cloud privé, Axa se veut à la pointe de la transformation numérique	5
BNP Paribas encore sanctionnée aux Etats-Unis pour « manipulation des changes »	2	Paiements	5
Fraude à la carte bancaire en baisse, une première depuis 2004	2	Visa et PayPal annoncent l'extension de leur partenariat stratégique à l'Europe	5
Offres	3	Réglementaire	5
Après la santé, Alan se lance sur la prévoyance	3	La bataille pour l'accès aux données des clients des banques à un tournant	5
Generali et la Maif se risquent à l'assurance collaborative en France	3	Rapprochements	6
Du Minitel à la néobanque : BD Multimedia veut se réinventer en Fintech	3	Scor va acquérir 100% du réassureur MutRé	6
Distribution	4	Axa Partners signe un partenariat avec la start-up Wiidii	6
Sécurité centrée client à Société Générale	4	Ingenico acquiert le suédois Bambora	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



13 juillet 2017 • Le Parisien

Etats-Unis : coincé derrière un distributeur de billets, le réparateur appelle les clients à l'aide

Au Texas, un réparateur a glissé des messages par écrit aux clients d'un distributeur de billets pour qu'ils viennent le délivrer.

Drôle de surprise pour les clients venus retirer de l'argent à un distributeur automatique mercredi à Corpus Christi, dans le Texas. En plus de leurs billets, certains d'entre eux ont également eu le droit à un appel à l'aide. « Aidez-moi. Je suis coincé à l'intérieur et je n'ai pas mon téléphone. S'il vous plaît, appelez mon patron », était-il écrit, selon la **Fox**.

Si la plupart des gens ont pris ce message pour une blague digne d'une caméra cachée, un client a tout de même prévenu la police. Bien lui en a pris. Un homme, venu pour réparer une serrure, était bel et bien coincé dans la pièce située juste derrière le distributeur. Après environ deux heures d'angoisse, il a pu retrouver l'air libre grâce à l'intervention des policiers.

« On pouvait entendre une petite voix venant de la machine, a raconté un officier de la police de Corpus Christi. On pensait que c'était une blague. Ça ne pouvait être qu'une blague ». ●●●

Actualités

17 juillet 2017 • Les Echos

BNP Paribas encore sanctionnée aux Etats-Unis pour « manipulation des changes »

La **FED** réclame 246 millions de dollars à **BNP Paribas**. Dans la même affaire, la banque avait déjà accepté de payer 350 millions de dollars au régulateur bancaire de l'Etat de New York.

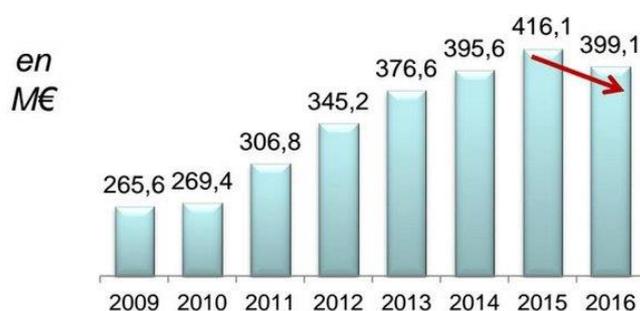


L'addition se corse pour la banque de la rue d'Antin, en raison des pratiques risquées et inappropriées de certains de ses traders sur le marché des changes sur la période 2007-2013. Ceux-ci utilisaient des forums de discussion en

ligne, des « chatrooms » pour communiquer et organiser une manipulation des changes.

La banque centrale américaine a dit avoir découvert des déficiences dans les systèmes internes de surveillance et de contrôle des traders. La FED reproche notamment à la plus grosse banque française de n'avoir pas réussi à détecter et à empêcher l'utilisation des « chatrooms ». BNP Paribas indique regretter ces manquements internes, « en décalage avec les standards de haut niveau mis en œuvre par le groupe ».

Depuis l'époque des faits, BNP Paribas a mis en place un large éventail de mesures visant à renforcer ses systèmes de contrôle et de conformité. Elle a accru ses ressources dédiées, organisé des formations pour ses équipes et édicté un nouveau code de conduite. ●●●



18 juillet 2017 • La Tribune

Fraude à la carte bancaire en baisse, une première depuis 2004

Le montant de la fraude sur les cartes en France a diminué de 4% l'an passé, à 399 millions d'euros, y compris en ligne. Le taux de la fraude recule aussi, à 0,064%. C'est l'effet de la mise en place de mécanismes renforcés d'authentification.

Selon le dernier observatoire de la sécurité des moyens de paiement publié ce mardi sous la présidence du gouverneur de la **Banque de France**, l'amélioration se constate dans tous les types d'usage. Le taux de fraude des cartes de paiement sans contact, dont l'usage est en plein essor, est équivalent et stable et il est intéressant de noter que « les cas de fraude sur le paiement sans contact sont caractérisés quasi exclusivement par le vol de la carte ».

Pour expliquer cette première baisse historique de la fraude par carte, l'observatoire cite « les efforts entrepris par les acteurs du marché des paiements en termes de sécurisation des transactions. » Les dispositifs mis en place vont de la détection des transactions à risque aux alertes au titulaire, et englobent aussi des processus d'authentification par code envoyé par SMS.

En matière de montant unitaire, la carte bancaire reste le type de fraude le moins conséquent. La Banque de France rappelle que « la vigilance des particuliers et des entreprises est une composante essentielle de la lutte contre la fraude. » ●●●

Offres



17 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

Après la santé, Alan se lance sur la prévoyance

Moins d'un an après avoir décroché l'agrément de l'ACPR, faisant de la start-up la première nouvelle compagnie d'assurance indépendante lancée depuis 30 ans, Alan explore désormais le marché de la prévoyance.



Alan affiche pour l'heure un portefeuille de plusieurs centaines d'entreprises en assurance complémentaire santé et, au début de l'année 2017, elle s'est lancée sur le créneau des travailleurs indépendants (TNS).

La start-up cherche à capitaliser sur ses deux principaux points forts : la simplicité de ses offres et une expérience client intégralement dématérialisée. Alan s'est, à cette fin, associé à son principal actionnaire **CNP Assurances**, pour proposer des offres prévoyance adaptées à destination des entreprises – CNP étant l'assureur de ce contrat.

Ce produit vise principalement les entreprises de quatre branches professionnelles : bureaux d'études techniques (**Syntec**), entreprises de publicité, entreprises de vente à distance et commerces de détail non alimentaires (**CDNA**). Sa tarification se fait en fonction du salaire : elle est, par exemple, de 13 euros pour un salaire mensuel de 1 500 euros, ou de 39 euros pour un salaire de 4 000 euros. Les conditions du contrat sont garanties pour un an, et le contrat est résiliable à tout moment. ●●●

19 juillet 2017 • Journal du Net

Generali et la Maif se risquent à l'assurance collaborative en France

Les propriétaires de chats et de chiens pour l'un, les conducteurs de voitures électriques pour l'autre. L'objectif des deux assureurs : créer des communautés fortes sur des produits de niches.

Après une première vague de start-ups spécialisées dans l'assurance collaborative (**Inspeer** en France en 2014, **Lemonade** aux

Etats-Unis en 2015), **Generali** et la **Maif** ont planché sur ce dispositif qui permet de couvrir une communauté d'assurés qui ont des besoins similaires. Si l'ensemble du groupe a un comportement responsable, une partie de la prime d'assurance lui est redistribuée en fin d'année.

Generali, en s'associant avec **Otherwise**, lancera en septembre prochain sa première offre d'assurance collaborative. Pour l'assureur et la start-up, le segment chien-chat est un bon candidat pour tester l'assurance collaborative : du fait de sa forte communauté et de l'affect lié aux animaux. Les frais vétérinaires de plus en plus élevés contribueront sans doute à l'essor du concept. **Otherwise** s'occupe des tests et de rassembler la communauté alors que **Generali** est porteur de risque. Les tarifs seront fixés en fonction de la race de l'animal.

La Maif a elle choisit l'automobile, et plus particulièrement les véhicules électriques pour son offre d'assurance collaborative, en s'associant avec sa filiale **Altima Assurances**. Depuis mai dernier, les groupes de conducteurs sont formés en fonction d'un point commun (agglomération, type de véhicule...) pour mutualiser leur risque. S'il y a peu de déclaration de sinistres pendant l'année, les conducteurs pourront se voir redistribuer jusqu'à 30% du montant de leur prime annuelle. D'autres services sont proposés : une carte de recharge universelle des véhicules ou encore la possibilité de louer un véhicule thermique l'été, avec des conditions préférentielles. ●●●



18 juillet 2017 • La Tribune

Du Minitel à la néobanque : BD Multimedia veut se réinventer en Fintech

Repositionnée sur le paiement en ligne, l'entreprise fondée en 1986 va lancer sa carte sans compte en bureau de tabac. Une levée de fonds de 6 à 7 millions d'euros et un changement de nom sont en préparation.

BD Multimedia souhaite devenir une « néobanque » grand public, avec une carte prépayée vendue par les buralistes, comme le **Compte Nickel** - récemment racheté par **BNP Paribas**.

BD Multimedia a entamé son revirement en 2015 avec la carte prépayée **Toneo First**. Bien que la Mastercard n'apparaisse pas

très compétitive (15 euros sous blister avec un forfait sans engagement de 5 euros par mois, contre 20 euros par an pour Nickel), l'entreprise nuance en indiquant la possibilité de recharger la carte en déposant du cash, un usage plébiscité par les utilisateurs. La cible visée est un marché de niche : les interdits bancaires et autres personnes « en sous-inclusion financière », les travailleurs indépendants et auto-entrepreneurs.

L'entreprise, qui emploie une vingtaine de personnes, a mandaté **AEC Fintech** pour faire entrer au capital de nouveaux investisseurs : elle espère lever 6 à 7 millions d'euros, soit le double de sa capitalisation actuelle en Bourse et de son chiffre d'affaires dans le paiement en 2016. BD Multimédia espère atteindre 200 000 clients pour sa néobanque en 2020. ●●●

Distribution



16 juillet 2017 • C'est pas mon idée

Sécurité centrée client à Société Générale

La gestion des mots de passe par leurs clients est un sujet ambigu pour les banques. Le partenariat entre **Société Générale** et **Dashlane** offre un début de réponse.

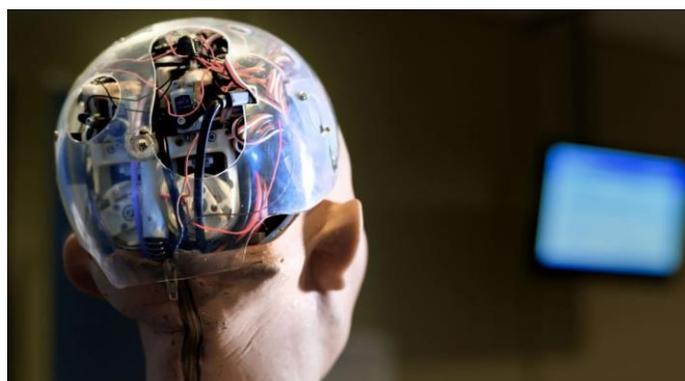


Les banques ont du mal à assumer leur responsabilité dans les mauvaises pratiques de leurs clients : si elles imposent des codes trop complexes, à renouveler trop fréquemment, elles savent qu'ils seront inscrits dans leur téléphone, et donc vulnérables – elles ne proposent pas pour autant de vraie solution.

La Société Générale coupe court à l'hypocrisie en proposant à ses clients d'adopter le gestionnaire de mots de passe Dashlane. La démarche reste extrêmement modeste, le seul bénéfice offert aux clients est une réduction de 25% sur la première année d'abonnement. A minima, il serait utile d'expliquer aux visiteurs les enjeux de ce type de logiciel et, bien entendu, il serait beaucoup plus convaincant de mettre l'outil à disposition gratuitement (comme la banque le fait d'ailleurs pour le produit **Trusteer** de protection de la navigation).

La croissance exponentielle des risques ne pourra supporter longtemps l'attitude égocentriste des banques sur la cybersécurité, il est temps de se mettre à la place des clients. ●●●

Digital



20 juillet 2017 • Challenges

Comment l'intelligence artificielle investit le secteur bancaire

Déployée au service de l'intelligence économique et marketing, l'intelligence artificielle (IA) peut être un véritable atout pour les banques, notamment en leur permettant de mieux répondre aux attentes de leurs clients et de les conserver, mais aussi pour rester compétitif face aux Fintechs qui se multiplient.

Réduire les erreurs humaines, augmenter la rapidité des réponses et la satisfaction client : l'IA est là pour assister l'agent dans sa prise de décision en identifiant d'éventuelles imprécisions et les risques de fraude. Les assistances intelligentes aux agents, notamment via les plateformes téléphoniques, augmentent considérablement les performances des centres d'appels et satisfont les clients pas encore convertis au digital. L'amélioration du langage naturel des chatbots et des forums de questions-réponses intelligents permettent de mieux répondre aux attentes ciblées d'une clientèle hétéroclite, et réduisent la frustration et les conflits, tout en étant disponibles 24h/24 et 7j/7.

Sur les potentiels risques opérationnels, l'IA peut lutter contre le blanchiment d'argent en réduisant le temps d'analyse et d'investigation de la situation à quelques minutes, à la place de plusieurs semaines. L'IA permet surtout de réduire le traitement des dossiers jusqu'à 50% en relevant les informations essentielles rapidement.

Au niveau du marketing, ces assistances peuvent également analyser la voix du client pour identifier les sujets d'intérêts, et réaliser des veilles sur le web et les réseaux sociaux afin d'évaluer l'e-réputation d'un établissement et le taux de satisfaction associé. L'IA peut même servir à optimiser des recrutements en accélérant la détection des candidatures pertinentes. ●●●



19 juillet 2017 • L'Agefi

Avec un cloud privé, Axa se veut à la pointe de la transformation numérique

Axa lance son nouveau processus de transformation numérique, qui s'inscrit dans le plan stratégique à l'horizon 2020. L'ensemble des infrastructures informatiques devraient migrer vers le cloud.



250 millions d'euros vont ainsi être investis dans un cloud privé, conçu par **IBM**. Ce cloud, qui commence déjà à être opérationnel en Europe avec trois data centers, et aux Etats-Unis (un data center), a pour objectif le gain de temps : de nouvelles applications pouvant être installées en quelques jours sur l'ensemble du réseau. Dans quelques mois, les filiales asiatiques de l'assureur disposeront elles aussi d'un serveur dédié.

L'accent est mis sur l'aspect Ressources Humaines. 40 à 50% des 165 000 personnes employées par le groupe devront suivre une formation, leur job ayant changé. Cette transformation des ressources humaines a lieu à tous les niveaux : ainsi, le groupe dispose de 800 data scientists aux côtés des actuaires.

Le développement du cloud devrait également permettre l'essor d'autres activités. Dans treize pays, les assurés peuvent déjà noter la qualité de gestion d'un sinistre ou l'accueil lors de la souscription d'un contrat, de la même manière que l'on note un restaurant en lui attribuant plus ou moins d'étoiles. Ces avis sont affichés sur le site internet de chaque filiale concernée. Tout « feed-back » négatif – trois étoiles et moins – donne lieu à un appel au client. D'ici quelques mois, 44 pays disposeront de ce système. ●●●

Paie m e n t s

18 juillet 2017 • Boursier.com

Visa et PayPal annoncent l'extension de leur partenariat stratégique à l'Europe

Visa et PayPal ont annoncé aujourd'hui l'extension de leur partenariat stratégique à l'Europe. Cette dernière étape dans le partenariat apporte des avantages aux consommateurs et entreprises européennes.

Les deux entreprises collaborent déjà aux États-Unis et en Asie-Pacifique pour accélérer l'usage des paiements en ligne, par application, et en magasin en toute sécurité et commodité. Désormais, la licence bancaire européenne de PayPal lui permet de rejoindre le réseau des institutions financières de Visa, et de proposer des comptes Visa en Europe. Les comptes compatibles Visa permettront d'utiliser PayPal là où Visa est accepté.

« Notre partenariat nous permettra d'offrir plus de choix à des millions de consommateurs et d'entreprises. Que cela soit en ligne, in-app ou en magasin, nous leur apporterons des moyens simples, sûrs et efficaces de payer ou d'être payés. » a déclaré Rupert Keeley, Executive Vice President and CEO de PayPal Europe.

« Avec la possibilité d'émettre des comptes Visa en Europe, PayPal dispose désormais d'une capacité à offrir à ses clients des moyens innovants de gérer et de transférer leur argent, quels que soient la plateforme ou le moyen utilisés. » déclare Bill Sheedy, CEO Europe de Visa Inc. ●●●

Réglementaire



20 juillet 2017 • Les Echos

La bataille pour l'accès aux données des clients des banques à un tournant

La Commission européenne doit arrêter les conditions d'accès aux données des clients des banques d'ici à la rentrée. Ces règles ne s'appliqueront que bien après l'entrée en vigueur en janvier 2018 de cette obligation d'ouverture.

A partir du 13 janvier 2018, les banques vont devoir ouvrir leurs portes aux prestataires de services de paiement. En effet, la directive révisée des services de paiement (**DSP2**), qui entrera alors en vigueur, organise l'accès libre et gratuit aux données abritées dans les établissements bancaires sur les comptes de paiement de leurs clients. L'objectif pour le prestataire est d'aider le client à mieux gérer ses finances, et même de faire des paiements pour lui.

Alors même que le risque de cybersécurité est plus grand que jamais, la Commission européenne doit trancher ce sujet hautement sensible en publiant les normes techniques réglementaires (RTS) de la directive d'ici à la rentrée. Un système utilisant

un API est poussé par les banques, car il permettrait de contrôler le flux d'information. Ce fonctionnement est en opposition avec la pratique actuelle du « web-scraping », qui consiste à aller chercher les données des clients grâce à leur identifiant et mot de passe – avantageant ceux qui la maîtrise le mieux et critiquée par les banques car trop intrusive.

Ce clivage retarde l'adoption de normes techniques, qui sont essentielles à l'apparition de nouveaux acteurs et qui pourront éviter la concurrence déloyale. Cependant, une fois adoptées, elles mettront encore 18 mois à s'appliquer, ce qui inquiète les banques sur la garantie de la sécurité des informations. ●●●

Rapprochements



17 juillet 2017 • News Assurance Pro

Scor va acquérir 100% du réassureur MutRé

Le réassureur français **Scor** a trouvé un accord avec **Matmut** et la **Fédération nationale de la Mutualité française (FNMF)** pour racheter leurs participations dans **MutRé**.

Les investisseurs du réassureur français des mutuelles de santé MutRé ont enfin trouvé un accord pour procéder au changement d'actionariat tant attendu, après des mois de négociations.

Actionnaire de MutRé à hauteur de 33% depuis sa création en 1998, Scor va ainsi monter à environ 85% du capital de la société et entend racheter les 15% restants. La ratification de l'accord par les autres actionnaires de MutRé est attendue au plus tard en octobre 2017. Si la transaction obtient le feu vert de l'**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)** et de l'**Autorité de la concurrence**, elle sera finalisée en janvier 2018.

L'acquisition de MutRé aura un « *impact relatif sur le rendement des capitaux propres et le résultat par action de Scor* », ajoute le groupe. En effet, MutRé a accusé en 2016 une baisse de ses revenus et de sa rentabilité, et l'acquisition devrait changer la donne. ●●●

17 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

Axa Partners signe un partenariat avec la start-up Wiidii

AXA Partners, entité de la compagnie dédiée aux partenariats, a signé un partenariat avec la start-up bordelaise **Wiidii** afin de développer un assistant personnel digital.

Wiidii est un assistant personnel hybride, associant IA et humain. Ses fonctionnalités sont aussi diverses que réserver des places de spectacles, recommander et/ou réserver une table dans un restaurant, commander un taxi, louer une voiture ou gérer ses rendez-vous. Axa Partners entend ainsi s'appuyer sur le savoir-faire du premier pour proposer aux clients de ses partenaires une solution digitale innovante d'assistant personnel.

Axa Partners est dédiée au développement des partenariats internationaux et intervient dans le cadre d'accords de distribution et de cocréation d'offres dans lesquels l'entreprise assure ou fournit un service aux particuliers et PME au travers d'un partenariat.

L'ambition commune est de réinventer l'expérience client. Wiidii, qui assiste déjà les touristes du CityPass Bordeaux, vient de signer à Canton (Chine) un accord commercial avec le groupe **Plateno**, premier groupe hôtelier chinois. ●●●

20 juillet 2017 • Les Echos

Ingenico acquiert le suédois Bambora

Le spécialiste des terminaux de paiement débourse 1,5 milliard d'euros pour l'acquisition de **Bambora** afin d'enrichir son offre centrée autour du commerçant et étendre son empreinte géographique.

Ingenico a rassuré les investisseurs sur sa capacité à accélérer sa mue, et son ambition de devenir un fournisseur complet de services de paiement. Dans la foulée, le titre du groupe a bondi de près de 6% avant de clore en hausse de 5,05%, à 86,68 euros. L'opération, qui devrait être finalisée d'ici à la fin de l'année, doit permettre au groupe d'accélérer sa croissance organique de 1% à 2% par an.

La licence bancaire de Bambora sert une clientèle de commerçants de taille moyenne à petite, et Ingenico souhaite étendre son champ d'action vers ces acteurs. Pour autant, le groupe français assure qu'il n'est pas question de mettre en péril sa relation avec les banques, et indique qu'il se concentrera sur l'Europe germanophone et le Benelux. Ce renforcement est cependant crucial pour pouvoir se positionner parmi les acteurs majeurs : **WorldPay**, **Wirecard** ou **Adyen**.

Ingenico en attend un impact relatif sur son bénéfice par action d'environ 5% en 2018 et 30 millions d'euros de synergies en année pleine, devant être réalisées d'ici trois ans. ●●●