

# Le Bulletin de Veille

28 juillet 2017

Numéro 296

<b>Insolite</b>	<b>2</b>	La Macif lance « Mon Assistant Macif », une application dédiée aux jeunes .....	4
Zlatan sur un billet de banque suédois .....	2	Les banques belges misent sur l'identité digitale .....	4
<b>Actualités</b>	<b>2</b>	Robotique, IA : l'avantage du bionique dans les banques .....	4
Banque : les écarts se creusent sur mobile .....	2		
<b>Offres</b>	<b>2</b>	<b>Paiements</b>	<b>5</b>
AXA lance une assurance instantanée.....	2	Banque populaire lance Money Friends, l'appli pour gérer les comptes entre amis .....	5
FMA assurances lance une offre couplée santé-prévoyance .....	3	<b>Réglementaire</b>	<b>5</b>
<b>Distribution</b>	<b>3</b>	Lutte anti-blanchiment : le secteur de l'assurance davantage investi en 2016 .....	5
Le Bipar adopte une charte sur la valeur ajoutée de l'agent d'assurance.....	3	<b>Rapprochements</b>	<b>6</b>
Pourquoi l'ouverture express d'un compte bancaire va gagner du terrain en France .....	3	BNP Paribas Cardif devient l'unique actionnaire de Cargeas Assicurazioni.....	6
<b>Digital</b>	<b>4</b>	AXA s'allie à Uber pour toucher les indépendants .....	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



28 juillet 2017 • Le Progrès

### Zlatan sur un billet de banque suédois

L'ancien attaquant du **PSG**, Zlatan Ibrahimovic, apparaît sur les coupures de 1 000 couronnes, l'équivalent de 100 euros : un nouveau cap dans la mégalomanie.

Un hommage pour le moins insolite. Ibra, proclamé meilleur joueur de l'histoire du foot suédois, a gagné le privilège d'avoir son visage sur les billets de banque suédois. Il s'agit de l'œuvre d'un artiste local, Bingo Rimmer, qui a créé lesdites coupures.

Ce n'est pas le premier hommage rendu à Zlatan Ibrahimovic, car une statue le représentant a déjà été érigée dans un stade du royaume. Ce qui lui avait permis à l'époque de faire étalage de sa modestie légendaire en déclarant : « *Quand vous arrivez à New-York, il y a la Statue de la Liberté. Quand vous arriverez en Suède, il y aura la statue de Zlatan.* »

De la même façon, Ibra a commenté la sortie de ce billet sans aucune valeur marchande en déclarant : « *Vous aviez Benjamin Franklin (qui apparaît sur les billets de 100 \$), maintenant vous m'avez moi.* » ●●●

## Actualités

24 juillet 2017 • Les Echos

### Banque : les écarts se creusent sur mobile

Selon le cabinet **Forrester**, qui compare dans un rapport récent les expériences mobiles proposées par 53 établissements bancaires dans le monde, les banques comme **BBVA** qui tirent le mieux leur épingle du jeu combinent fonctionnalités pertinentes et ergonomie.



La montée des exigences clients sur les applications mobiles bancaires ont augmenté l'écart des expériences utilisateurs entre établissements. La cause principale de l'accroissement de cet écart réside dans la capacité à faire évoluer leurs applications en fonction des demandes d'utilisateurs.

Tandis que certaines banques se contentent d'observer la concurrence, les banques en tête du classement tels que **BBVA** accordent de l'importance à l'expérience utilisateur, s'inspirent des néo-banques, et mettent en place des mises à jours et améliorations régulières. Les banques françaises telles que **BNP Paribas** et **Crédit Agricole**, bien que préservées sur leur marché domestique, ont des scores qui laissent à désirer : leurs interfaces sont jugées peu ergonomiques (vocabulaire trop technique, intrusion d'autres offres), malgré leurs fonctionnalités au niveau. Ce défaut peut décourager l'utilisateur.

Le cabinet **Forrester** souligne que l'affichage des transactions récentes, utilisé par les leaders du classement **mBank** et **BBVA**, est pertinent. Cela permet aux utilisateurs de trouver l'information recherchée plus rapidement sur l'application. Aurélie L'Hostis, co-auteur du rapport, précise qu'en échange des données clients, les banques doivent également proposer un service utile et une transparence d'utilisation des données. ●●●

## Offres



25 juillet 2017 • C'est pas mon idée

### AXA lance une assurance instantanée

**AXA Italie** s'attelle à s'adapter au monde moderne, dans lequel la personnalisation et l'accessibilité des services sont une priorité. L'assureur mise sur une collaboration avec l'Insurtech **Neosurance**.



Les deux partenaires viennent de lancer « **Al Volo** » (« au vol ») : une assurance voyage, comprenant une assistance 24x7 et un remboursement des frais médicaux. Sa première particularité est d'être distribué auprès de la communauté d'utilisateurs de la plateforme **TiAssisto24**, une sorte de conciergerie prenant en charge les petits tracas quotidiens de l'automobiliste.

Cette intégration ouvre un accès à des informations sur les participants et sur leur contexte. Exploitées par la technologie de Neosurance utilisant l'intelligence artificielle, celles-ci permettent alors de déterminer automatiquement l'opportunité de proposer un produit, et d'en ajuster les conditions selon le besoin réel identifié. Si le client accepte l'offre suggérée, il finalise ensuite la souscription en trois clics.

L'ambition est de mettre des solutions d'assurance à disposition de tiers, qui peuvent les inclure dans leurs offres. Le principe peut être décliné dans tous les domaines et secteurs. C'est un changement radical de perspective sur l'assurance. ●●●

25 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

## FMA assurances lance une offre couplée santé-prévoyance

Le courtier grossiste spécialisé en assurances dommage poursuit son développement en assurance de personnes en lançant une vente couplée Assurances santé-Prévoyance.



En proposant une offre deux en un, le courtier grossiste **FMA Assurances**, spécialiste dans l'assurances dommages de biens entend se renforcer en assurance de personnes. Ses courtiers partenaires auront désormais la possibilité de faire souscrire à leurs clients une complémentaire santé couplée à une prévoyance sur un même bulletin d'adhésion.

Les avantages sont multiples : moins de démarches administratives à effectuer, une gestion simplifiée, des commissions santé et prévoyance présentées comme étant attractives, des frais de gestion allégés et, enfin, la possibilité de gérer deux dates d'effet distinctes : une dernière fonctionnalité utile pour FMA Assurances qui propose trois types de produits en santé (**FMA santé**, **Plénitude**, **Apogia**) et trois également en prévoyance (**Protego plus** lancée en janvier 2017, **Karma** et **Karma Senior**).

« *Le multi-équipement de portefeuille est un atout supplémentaire pour nos courtiers distributeurs dans le cadre de l'optimisation de leurs coûts d'acquisition et de la maîtrise du Churn* », précise Ludovic Dumont, président de FMA Assurances. ●●●

## Distribution

26 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

## Le Bipar adopte une charte sur la valeur ajoutée de l'agent d'assurance

Lors de la dernière réunion de juin 2017 à Berlin, les membres de la commission des agents du **Bipar** (la fédération européenne des intermédiaires d'assurance), ont adopté à l'unanimité une charte sur la valeur ajoutée de l'agent d'assurance.



Le texte a vocation à « *faire connaître et reconnaître la valeur ajoutée de leurs professions auprès des institutions nationales et européennes* » et « *d'affirmer les engagements des agents d'assurance pour leurs clients* ». Il vise à

ce que la profession parle d'une seule voix en Europe (350 000 agences qui emploient environ 800 000 personnes).

Les neuf signataires du texte rappellent dans cette charte que l'agent est un « *gage de protection pour le consommateur* ». Engageant la responsabilité de la compagnie dont il est mandataire, il doit s'assurer de la qualité de sa formation et de sa connaissance des produits, ainsi que de la protection des données informatiques des clients et de l'encadrement de la rémunération pour garantir sa transparence.

Cette charte insiste, enfin, sur le rôle de partenaire et d'accompagnateur de l'agent auprès de ses clients et réaffirme l'exigence de « *qualité du service au juste prix* ». ●●●



23 juillet 2017 • Les Echos

## Pourquoi l'ouverture express d'un compte bancaire va gagner du terrain en France

Les banques françaises seront bientôt en mesure d'ouvrir un compte grâce à un entretien vidéo avec leurs clients. Fintechs et banques en ligne y voient l'opportunité d'être sur un pied d'égalité avec les acteurs historiques, **Airbnb** ou **Uber**.

Les mesures de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme contraignent pour l'instant les établissements financiers de s'assurer de l'identité de leurs clients en « face à face », en se fiant à un contrôle réalisé par une autre banque européenne avant eux, ou en leur demandant d'effectuer un virement depuis un autre de leurs comptes. Cela pourrait changer avec la transposition de la 4e directive européenne anti-blanchiment en droit français, prévue pour l'automne en France, qui promet plusieurs moyens d'identification équivalents à l'entretien « face à face » avec son banquier.

Ils seront fondés sur la lecture des informations contenues dans un document d'identification électronique ou sur l'utilisation de moyens d'identification « *présumés fiables* », validés par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (**Anssi**). Un entretien réalisé en vidéoconférence avec son banquier pourra être considéré comme un moyen d'identification, sous réserve que les banques aient obtenu l'accord de l'Anssi.

Cependant, le secteur français ne semble pas encore mûr à de tels changements, car l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) veille, et les acteurs bancaires français vont devoir calculer ce qui risque de les pénaliser le plus. La mutualisation des contrôles d'identités par les banques pourrait toutefois générer des gains d'efficacité importants. ●●●

## Digital

24 juillet 2017 • Assurance & Banque 2.0

### La Macif lance « Mon Assistant Macif », une application dédiée aux jeunes

La MACIF lance une application « Mon assistant MACIF ». Elle s'adresse principalement aux jeunes de 18-30 ans et a pour vocation de simplifier les démarches liées à l'emménagement dans un nouveau logement.



« Mon Assistant Macif », c'est le projet gagnant du Challenge Innovation qui s'est déroulé fin mars 2017. Le Challenge Innovation est un hackaton interne qui a regroupé 85 collaborateurs volontaires réunis en 14 équipes. Chaque

équipe a prototypé un projet avant de le présenter devant un jury. L'application a été développée en 2 mois par les salariés de l'équipe gagnante.

Cette initiative s'inscrit dans le plan stratégique de la MACIF : #Macifutur, et accompagne l'utilisateur dans son parcours en lui proposant un système d'échanges, de notifications et de rappels générés par un chatbot.

« Mon Assistant Macif » accompagne le jeune locataire à constituer son dossier de location, trouver des informations sur ses aides financières, effectuer les démarches d'emménagement, choisir son assurance... C'est un guide pour le jeune qui souhaite emménager dans un nouvel appartement et cela lui permet aussi de stocker toutes les pièces justificatives liées à la constitution d'un dossier de location. ●●●



24 juillet 2017 • Les Echos

### Les banques belges misent sur l'identité digitale

La mutualisation gagne du terrain en Belgique. ING, BNP Paribas Fortis, Belfius et KBC, se sont associées avec les opérateurs mobiles Proximus, Base/Telenet et Orange pour lancer un système d'authentification commun de leurs clients en Belgique, fin mai 2017.



Développé via une application mobile baptisée « itsme », le système fournit aux clients des banques le moyen d'accéder aux différents services sécurisés des banques et des opérateurs en utilisant un seul mot de passe et une seule application.

La sécurité du système est basée sur trois facteurs : le téléphone portable, la carte SIM et son code personnel. Ultime sécurité, pour activer l'application, les banques sont aussi tenues de vérifier l'identité de leurs clients. Avec cette application, les Belges pourront effectuer des paiements sur des sites d'e-commerce, partager des données de manière sécurisée et bientôt effectuer des signatures électroniques : « Dès 2018, itsme offrira la possibilité de signer des documents officiels, cette signature mobile ayant la même valeur contraignante qu'une signature papier », explique Belgian Mobile ID, le consortium porteur du projet.

Le concept séduit aussi les pouvoirs publics. « Le gouvernement a indiqué vouloir proposer ce système comme possibilité d'identification mobile des citoyens et des entreprises, et ce tant au niveau fédéral que régional ou communal », indique le consortium dans un communiqué. ●●●



25 juillet 2017 • La Tribune

### Robotique, IA : l'avantage du bionique dans les banques

Le Boston Consulting Group conseille le secteur bancaire de réinventer la banque de détail en combinant technologies numériques et interactions humaines, dans ce qu'il appelle la « transformation bionique ».



Les technologies numériques (intelligence artificielle, robotique, apprentissage automatique ou machine learning) peuvent révolutionner la banque de détail. Le cabinet de conseil fait mi-

roiter une hausse de 30% du bénéfice opérationnel d'ici à 2020 si les banques se concentrent dans leurs efforts sur trois points : la réorganisation du réseau d'agences, la personnalisation de la proposition de valeur et la refonte des parcours clients.

La plupart des clients réclament désormais une banque entièrement digitale (46% en France) ou faisant preuve d'hybridité où le conseil humain serait joint au numérique (41% en France). Cependant, les rencontres face-à-face restent prédominantes pour les transactions telles qu'ouvrir un compte, ou obtenir un prêt. Il faut donc adapter les formats d'agences en fonction de la clientèle (par exemple, des conseillers en visioconférence comme chez **Bank of America**). Pour booster la satisfaction client et mieux répondre aux attentes des consommateurs, le BCG suggère d'adapter la tarification en fonction des préférences des clients, en personnalisant les services, plutôt que de leur proposer des forfaits multi-services, peu adaptés et peu transparents.

L'IA peut résoudre la problématique de l'intégration numérique et augmenter les communications entre les applications et la banque pour un gain d'efficacité, ce que propose **IBM**. L'objectif est de réduire la charge en tâches rébarbatives, l'IA devenant alors un assistant virtuel permettant d'accélérer, d'affiner et de personnaliser les réponses des conseillers. Cependant, cette transformation risque de menacer de nombreux emplois, et l'Association française des banques (**AFB**) a chargé un cabinet d'expertise de conduire une étude complète sur l'impact de l'intelligence artificielle sur les métiers de la banque. ●●●

## Paie m e n t s



Faites facilement vos comptes en commun !



Remboursez-vous directement avec l'application !

26 juillet 2017 • Assurance & Banque 2.0

### Banque populaire lance Money Friends, l'appli pour gérer les comptes entre amis

Banque Populaire a lancé **Money Friends**, une application smartphone (**Android & iOS**) afin de faciliter les bons comptes entre amis.



L'application gratuite s'inscrit dans un fort contexte de digitalisation des banques. Banque Populaire souhaite suivre cette vague, et Money Friends lui permettra de se moderniser en proposant un service proche des jeunes générations, tels que le proposent de nombreuses Fintechs aujourd'hui.

Money Friends promet d'avoir de multiples usages : pour les vacances, la colocation, les dépenses quotidiennes. L'application Money Friends permet de faciliter les échanges d'argent entre amis, de gérer les dépenses de groupe, d'équilibrer les

sommes dépensées et de payer les sommes dues ou de demander un remboursement.

Avec cette nouvelle application qui s'adresse spécifiquement aux jeunes, Banque Populaire veut accompagner ses clients dans la gestion du budget au quotidien.

Il suffit de télécharger gratuitement l'application, et de créer un compte **Izly** (pour les étudiants) ou/et **S-money**. Elle est ouverte à tous, clients Banque Populaire ou non. ●●●

## Réglementaire

20 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

### Lutte anti-blanchiment : le secteur de l'assurance davantage investi en 2016

**Tracfin** dresse un bilan de l'année 2016 marquée par une hausse sans précédent du nombre d'informations reçues par le service. Elles se montent à 64 815 soit une hausse de 43% par rapport à 2015. Tracfin appelle à continuer dans cette direction.

Pour rappel, les professionnels assujettis sont tenus de déclarer à Tracfin les sommes inscrites dans leurs livres ou les opérations portant sur des sommes dont elles savent, soupçonnent ou ont de bonnes raisons de soupçonner qu'elles proviennent d'une infraction passible d'une peine privative de liberté de plus d'un an ou participant au financement du terrorisme. Dans ce cadre, Tracfin sensibilise et accompagne les déclarants, et rappelle que la connaissance des clients doit faire l'objet d'un renouvellement régulier.

Les banques et établissements de crédit restent les premiers contributeurs avec 46 901 signalements en 2016 (80% des déclarations de soupçon), et les déclarations provenant des compagnies d'assurances progressent de 48,2% pour atteindre 3 200 déclarations. L'activité déclarative des intermédiaires d'assurance a elle progressé de 64,6%, contre 33,4% pour les mutuelles et institutions de prévoyance.

Autre point de vigilance, l'activité déclarative des conseillers en investissements financiers a été jugée préoccupante avec seulement 32 déclarations de soupçon transmises en 2016, ainsi que le nombre de déclarations portant sur des personnes morales (7% en 2015 et 2016). Tracfin appelle donc à maintenir l'effort « *tout en gardant à l'esprit que l'efficacité des dispositifs d'analyse de risque doit se coordonner avec une amélioration de la qualité des déclarations* ». ●●●

## Rapprochements

26 juillet 2017 • L'Argus de l'Assurance

### **BNP Paribas Cardif devient l'unique actionnaire de Cargeas Assicurazioni**

**BNP Paribas Cardif** annonce la signature d'un accord avec **Ageas** sur l'acquisition de la totalité de **Cargeas Assicurazioni**, qui est l'un des acteurs de référence parmi les bancassureurs non-vue transalpins.



Cargeas, qui commercialise sur le marché des particuliers comme des entreprises des assurances santé, habitation, automobile et emprunteur en Italie était détenu conjointement, depuis 2009, par BNP Paribas Cardif (50% moins une action) et le belge Ageas (50% plus une action).

En 2016, Cargeas a enregistré 227 millions d'euros de primes brutes émises, générant un bénéfice net IFRS de 44 millions d'euros. Cette opération est soumise à l'obtention des autorisations réglementaires et devrait être finalisée d'ici la fin de l'année. Elle devrait générer une plus-value d'environ 75 millions d'euros pour Ageas.

Virginie Korniloff, directrice générale adjointe de BNP Paribas Cardif, déclare : « Cette opération s'inscrit dans notre plan de développement à horizon 2020. Elle nous permettra notamment de renforcer notre positionnement sur le marché de l'assurance dommages et de doubler nos revenus en protection en Italie. Grâce à l'acquisition de Cargeas Assicurazioni, nous proposerons désormais une offre complète en assurance à nos clients particuliers avec notamment l'appui de nos partenaires **UBI Banca** et **BNL** en Italie. » ●●●



26 juillet 2017 • Les Echos

### **AXA s'allie à Uber pour toucher les indépendants**

L'assureur français fournira à **Uber France** des produits d'assurance pour ses travailleurs indépendants dès cet automne. Un partenariat qui s'inscrit dans une stratégie plus large.

Le partenariat avec Uber France permettra de fournir des prestations comme la prise en charge, en cas d'accident, des coûts

des soins, l'indemnisation en cas d'incapacité ainsi que l'indemnisation des ayants droit en cas de décès. Le coût des assurances fournies par **AXA** sera pris en charge par Uber, qui ne le répercutera pas sur ses chauffeurs. « L'enjeu est de proposer des produits d'assurances qui répondent aux besoins des nouvelles formes de travail. Il faut des produits d'assurances adaptés au rythme de travail des chauffeurs », précise l'assureur.

Uber, de son côté, veut démontrer qu'il prend soin de ses « partenaires », et redorer sa réputation, mise à mal par le conflit avec une partie de chauffeurs en décembre dernier.

Le dispositif proposé ne pourra toutefois, à court terme, n'intéresser qu'une minorité de VTC : les deux-tiers des chauffeurs exercent en effet sous le statut de **Loti**, en théorie réservé au transport collectif, et ne sont de ce fait pas des travailleurs indépendants, mais des salariés. ●●●