

LE BULLETIN DE VEILLE

Numéro
372

06 SEPTEMBRE 2019



SOMMAIRE

| | |
|--|----------|
| ○ INSOLITE | 3 |
| INDONÉSIE : DES TERMITES DÉVORENT SES ÉCONOMIES, LA BANQUE REFUSE DE REMPLACER LES BILLETS | 3 |
| ○ ACTUALITÉS | 3 |
| MONABANQ INVENTE LA PRIME DE BIENVENUE CARITATIVE | 3 |
| TESLA LANCE UNE ASSURANCE AUTO ET VEUT CASSER LES PRIX | 4 |
| ○ OFFRES | 4 |
| BANQUE CASINO DÉPLOIE UNE NOUVELLE OFFRE BASÉE SUR LE RETOUR DE SES CLIENTS | 4 |
| INSURTECH : LA START-UP ALAN FAIT LE PLEIN DE NOUVEAUTÉS ET S'OUVRE À L'INTERNATIONAL | 5 |
| ○ DISTRIBUTION | 5 |
| EN ALLEMAGNE, DEUX BANQUES CONCURRENTES LANCENT DES AGENCES COMMUNES | 5 |
| DÉCATHLON POURRAIT-IL LANCER DES MAGASINS SANS ESPÈCES EN FRANCE ? | 6 |
| ○ DIGITAL | 6 |
| ALLIANZ FRANCE CRÉE UNE PLATEFORME UNIQUE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE | 6 |
| QUAND LA BLOCKCHAIN SIMPLIFIE L'INVESTISSEMENT DANS LE PEA POUR LA CAISSE D'ÉPARGNE | 7 |
| ○ PAIEMENTS | 7 |
| LES PAIEMENTS EN LIGNE SÉCURISÉS ARRIVENT CHEZ REVOLUT | 7 |
| AMAZON TESTERAIT UNE SOLUTION DE PAIEMENT PAR RECONNAISSANCE DE LA MAIN | 8 |
| ○ RÉGLEMENTAIRE | 8 |
| PREMIÈRES CAMPAGNES DE VISITES MYSTÈRE SOUS MIF 2 : L'AMF ÉTUDIE LES PRATIQUES DE 11 BANQUES DE RÉSEAU | 8 |
| PARADOXALEMENT, LE RGPD FACILITE LE VOL DE DONNÉES PERSONNELLES | 9 |
| ○ RAPPROCHEMENTS | 9 |
| LA START-UP COORGANIZ LÈVE 1,2 MILLION D'EUROS | 9 |

INSOLITE

Indonésie : des termites dévorent ses économies, la banque refuse de remplacer les billets

26 AOUT 2019 – LADEPECHE.FR

Alors qu'elle avait caché toutes ses économies chez sa grand-mère, une habitante de **Jarkata** a fait une amère découverte : des termites ont réduit en miettes ses billets. La banque a refusé d'en remplacer une bonne partie.

Sur **Twitter**, la jeune femme a posté la photo d'une énorme liasse de billets particulièrement abîmés. « *Il y avait deux liasses de billets. Une était dans un sac en papier, l'autre dans un sac en plastique. J'ai jeté le sac en papier, parce que c'était devenu un nid de termites* », se désole la jeune Putri Buddin.

Le montant des économies a atteint les 10 millions de roupies, soit environ 640 euros (plus de 2 fois le salaire mensuel minimum). Seules 5,4 millions de roupies sont restées intactes. Pour le reste, la **Banque d'Indonésie** n'a accepté de remplacer qu'un million de roupies (environ 65 euros).

Pour être remplacés ou utilisés, les billets abîmés doivent en effet être intacts à au « *moins 67%* », selon la Banque. L'équivalent d'un peu plus d'un mois de salaire minimum devra donc être jeté à la poubelle. **EN SAVOIR+**

ACTUALITÉS

Monabanq invente la prime de bienvenue caritative

04 SEPTEMBRE 2019 – CBANQUE

La banque en ligne **Monabanq** permet à ses nouveaux clients de verser directement leur prime de bienvenue (120 euros pour l'ouverture d'un compte courant), à l'association caritative **SOS Villages d'Enfants**.

L'enseigne parvient encore aujourd'hui à innover, en lançant ce qui constitue sans aucun doute une première : la possibilité de céder sa prime de bienvenue à une association caritative, qui accueille, dans ses 17 villages en France, 900 enfants, issus de fratries sans soutien parental ou en risque de le perdre.

L'idée de cette promotion originale est venue des collaborateurs de la banque. Le choix de **SOS Villages d'Enfants** s'est fait autour de la défense de valeurs communes.

Monabanq creuse depuis longtemps ce sillon social dans sa communication. L'enseigne, qui rappelle qu'elle a été la première banque en ligne accessible sans conditions de revenus (avant d'être imitée par **ING** puis **Boursorama**), affiche depuis 2015 le slogan « *Les gens avant l'argent* ». **EN SAVOIR+**





Tesla Insurance

Get a quote with Tesla Insurance for competitive rates in as little as one minute. Now available in California.

GET QUOTE

By clicking Get Quote, you will be redirected to Tesla Insurance Services, Inc. and agree to the [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#).

Tesla lance une assurance auto et veut casser les prix

31 AOUT 2019 – CAPITAL

Le constructeur de voitures électriques a lancé cette semaine une offre d'assurance en **Californie** censée être plus attractive pour ses clients... **Elon Musk** a affirmé que Tesla connaissait si bien ses voitures, qu'elle serait capable de proposer des offres 30% moins chères que celles des autres assureurs.

Il agit pour l'heure en tant que courtier, les contrats étant garantis par **State National Insurance Company**, une filiale de l'assureur **Markel**. Autrement dit, Tesla n'interviendra pas financièrement pour indemniser les assurés. Mais le groupe d'Elon Musk n'a pas l'intention d'en rester là. Il a déclaré au **Financial Times** qu'il « *faisait un pas* » pour devenir un assureur à part entière.

Le lancement de **Tesla Insurance** intervient alors qu'Elon Musk s'est souvent plaint du coût élevé de l'assurance pour ses véhicules.

Tesla assure que son assurance sera un succès. Elle fait valoir qu'elle en a tellement appris ces dernières années sur la technologie, la sécurité et les coûts de réparation de ses voitures, qu'elle est désormais capable de calculer les risques et la prise en charge spécifiques à chacun de ses véhicules, pour un suivi personnalisé moins cher que ses concurrents. [EN SAVOIR+](#)

OFFRES

Banque Casino déploie une nouvelle offre basée sur le retour de ses clients

02 SEPTEMBRE 2019 – LA TRIBUNE DE L'ASSURANCE

Après avoir réalisé un sondage auprès de ses adhérents afin de mieux cerner leurs besoins, **Banque Casino** a lancé une nouvelle offre d'assurance scolaire proche de leurs attentes.

Le parcours d'adhésion a également été simplifié : formulaire et paiement en ligne, sans tacite reconduction obligatoire, ni frais, ni conditions restrictives de souscription. L'attestation est adressée à l'issue du paiement.

En effet, d'après l'enquête menée par **Banque Casino**, les trois principaux critères sont le prix, l'attestation immédiate et les garanties, notamment en matière de frais médicaux.

« *Chez Banque Casino, les attentes de nos clients sont au cœur de nos préoccupations, c'est la raison pour laquelle nous avons décidé de les impliquer davantage dans la construction de cette nouvelle offre d'assurance scolaire afin qu'elle intègre les garanties qui sont à leurs yeux prioritaires* », a déclaré Marc Lanvin, directeur général adjoint de Banque Casino. [EN SAVOIR+](#)

Alan

Me connecter

Alan est l'assurance santé qui fait du bien.

Une solution pour votre paiement, en réaménageant le système de santé.

Les mutuelles ont créé trop de complexité et d'opacité. Nous proposons un service centré sur l'humain.

Nous sommes Alan, votre allié dans la santé.



C'est si simple.
Avec Alan, vos devis, factures ou tout des remboursements peuvent être gérés depuis votre mobile ou votre ordinateur.

Fait avec amour
On aime nos clients et le service bien fait. Alan est le fruit d'Alan une expérience extraordinairement soignée.

Et agréée
Alan est une assurance à part entière agréée par l'ACPR, Banque de France et réassurée par CNP et Swire.

Insurtech : la start-up Alan fait le plein de nouveautés et s'ouvre à l'international

30 AOUT 2019 – TICPHARMA

La start-up française **Alan**, propose maintenant ses services à de nouveaux secteurs professionnels dont la fonction publique. Elle prépare également son lancement sur les marchés espagnol et belge en 2020.

Campagne publicitaire à la télévision, nouvelle identité visuelle, nouveau slogan, nouveaux produits... **Alan** peaufine son image et fait le plein d'innovations pour la rentrée 2019-2020.

Plateforme 100% en ligne jusqu'alors destinée aux entreprises et aux salariés indépendants, Alan ouvre désormais ses offres à quatre nouveaux secteurs : les particuliers, les retraités, la fonction publique et l'hôtellerie-restauration.

« En 2020, nous allons nous lancer sur deux marchés attractifs : l'**Espagne** et la **Belgique**. Nous avons choisi ces deux pays pour nous lancer à l'échelle européenne car ce sont des pays au sein desquels nous n'avons pas encore de concurrents directs et dont la réglementation est identique à celle de la **France** », a expliqué Jean-Charles Samuelian, co-fondateur et directeur général de l'entreprise et il ne cache pas son ambition de devenir « un champion européen ». **EN SAVOIR+**

DISTRIBUTION

En Allemagne, deux banques concurrentes lancent des agences communes

03 SEPTEMBRE 2019 – LE FIGARO

En **Allemagne**, deux banques concurrentes, une caisse d'épargne et une banque mutualiste, ont annoncé le lancement dès cette année d'agences partagées, une première alors que se multiplient les fermetures de succursales classiques.

La **Frankfurter Volksbank**, appartenant au réseau des banques mutualistes, et la **Taunus Sparkasse**, dans le giron des caisses d'épargne, opérant près de **Francfort**, comptent lancer cette année leurs dix premières agences occupées en commun.

« Nous utilisons des espaces communs, mais restons bien sûr concurrents », précise Eva Wunsch-Weber, directrice de la Frankfurter Volksbank. L'informatique et donc les données des clients des deux banques seront strictement séparées. Il s'agit de « réduire les frais fixes et partager les investissements », a justifié Oliver Klin, président de la Taunus Sparkasse.

Plus de dix mille agences bancaires ont fermé ces quinze dernières années en **Allemagne**, passant à vingt-huit mille, selon une étude l'an dernier de la banque publique **KfW**. **EN SAVOIR+**





Décathlon pourrait-il lancer des magasins sans espèces en France ?

02 SEPTEMBRE 2019 – CBANQUE

A **Montréal** au **Canada**, **Decathlon** va ouvrir un nouveau magasin où les espèces ne seront pas acceptées. Le grand magasin pourrait-il en faire de même en France ?

Decathlon, la grande enseigne française de l'équipement sportif, va ouvrir son 2^{ème} magasin canadien au Centre Eaton, l'un des principaux centres commerciaux de **Montréal**, la capitale économique du **Québec**.

Particularité de ce nouveau point de vente : les paiements en espèces n'y seront pas acceptés. Décathlon est dans son bon droit. « *Il revient au vendeur de déterminer quels modes de paiement il accepte* », a ainsi expliqué une porte-parole de la **Banque du Canada**.

Qu'en serait-il en **France** ? Décathlon pourrait-il proposer des magasins sans espèces ? La réponse est non. La réglementation interdit aux commerçants de refuser un règlement en billets et pièces en euros, rappelle le régulateur bancaire. S'ils le font, ils sont passibles d'une amende de 150 euros. [EN SAVOIR+](#)

DIGITAL

Allianz France lance « Ask », une solution d'intelligence artificielle au service de la relation client et des réseaux de distribution

- Allianz France accélère le déploiement de sa solution d'intelligence artificielle pour ses offres auto, habitation et santé.
- Plus d'1 million d'interactions par an avec les clients seront dorénavant assistées par l'intelligence artificielle. L'ensemble des réseaux de distribution bénéficiera de ce service.



Allianz France crée une plateforme unique d'intelligence artificielle

03 SEPTEMBRE 2019 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Au travers d'une nouvelle solution technologique, la filiale française de l'assureur allemand entend améliorer le « *parcours client* » grâce à une utilisation avancée des données.

Ask. Tel est le nom de la solution d'intelligence artificielle lancée par **Allianz France** pour ses offres auto, habitation et santé. Objectif de cette technologie : simplifier et optimiser le traitement d'emails et de conversations téléphoniques.

Pour cela, deux outils ont été développés. Le premier, un analyseur d'emails appelé « *Ask Mail* », assistera en temps réel les collaborateurs dans le traitement de courriers électroniques, et sera en capacité de détecter le niveau d'urgence des demandes des clients. Le second, un robot téléphonique appelé « *Ask Bot* », permettra aux agents généraux d'adresser oralement leurs questions et d'être dirigés en temps réel vers le conseiller le plus apte à traiter leur demande.

« *L'innovation dans l'expérience client est un enjeu majeur pour répondre aux attentes du marché et atteindre l'excellence dans le service rendu. La solution Ask est un levier important de simplification et de satisfaction pour nos clients et nos réseaux de distribution* », indique Jean Boucher, directeur de l'expérience client, du big data et de l'intelligence artificielle. Selon l'assureur, plus d'un million d'interactions par an avec les clients seront assistées par l'IA. A terme, le robot téléphonique devrait quant à lui traiter plus de 500 000 appels par an. [EN SAVOIR+](#)



Quand la Blockchain simplifie l'investissement dans le PEA pour la Caisse d'Épargne

02 SEPTEMBRE 2019 – LA TRIBUNE

La **Caisse d'Épargne des Hauts-de-France** vient d'adopter la solution dématérialisée de gestion des titres non cotés de la startup lilloise **Utocat**, reposant sur la technologie de registre distribué numérique. Un gain de temps et une amélioration en termes de sécurité.

« **Catalizr** est une solution qui clarifie les parcours d'investissement et facilite la constitution du dossier d'inscription des titres non cotés sur le PEA ou PEA/PME. Elle nous assure une sécurité et une traçabilité des opérations traitées. Nous pouvons effectuer un investissement complet en 20 minutes contre 3 à 4 semaines si on suit le processus papier habituel » indique Marielle Bultel, responsable du département placements à la Caisse d'Épargne Hauts de France.

La solution a été déployée dans l'ensemble du réseau et a permis de traiter 900 000 euros d'investissements, avec un taux de satisfaction de 10/10 (gain de temps et certification des échanges sur la Blockchain).

L'ensemble du processus de vie des titres non cotés (achat vente cession) est automatisé. Les chargés d'affaires et banquiers privés accompagnent l'investisseur, suivent l'avancement et transmettent les instructions ainsi complétées à notre teneur de compte. [EN SAVOIR+](#)

PAIEMENTS

 Introducing 3D Secure Payments



Les paiements en ligne sécurisés arrivent chez Revolut

28 AOUT 2019 – CBANQUE

La néobanque britannique **Revolut** propose désormais à ses clients (plus d'un demi-million en **France**) **3D Secure**, protocole permettant de mieux sécuriser les paiements effectués sur internet avec leur carte bancaire.

Si vous êtes client d'une banque traditionnelle et amateur de shopping en ligne, vous connaissez forcément **3D Secure**. Il s'agit en effet du dispositif qui vous oblige à renseigner un code unique reçu par **SMS** sur une page web ouverte par votre banque au moment de payer un achat sur internet.

Quasiment généralisé dans les enseignes bancaires, y compris les néobanques, 3DS n'était pourtant pas encore supporté par **Revolut**. C'est chose faite, juste avant la mise en œuvre de **DSP2** (14 septembre 2019) rendant obligatoire l'authentification forte pour les achats en ligne par carte bancaire (achats > 30€).

Pour être en accord avec cette DSP2, Revolut va faire l'impasse sur le code SMS, non conforme avec la directive et appelé à disparaître progressivement. Pour authentifier leurs achats, les clients recevront une notification push sur leur smartphone, leur proposant d'ouvrir l'application Revolut, à l'aide de leur code secret ou de la biométrie, pour confirmer le paiement. [EN SAVOIR+](#)



Amazon testerait une solution de paiement par reconnaissance de la main

04 SEPTEMBRE 2019 – BFMTV

Le géant du commerce en ligne mettrait en place cette solution d'identification au sein de plusieurs établissements **Whole Foods**, une chaîne américaine de produits alimentaires haut de gamme acquise en 2017.

D'un simple passage de la main sur le scanner, le paiement s'effectue. **Amazon** a mis au point une solution d'autorisation de paiement par reconnaissance de la forme de la main. L'objectif : déployer cette solution dans les supermarchés haut de gamme **Whole Foods**.

Une telle technologie a vocation à fluidifier le passage en caisse, en réduisant significativement le délai de traitement de la transaction : alors qu'ils sont de trois à quatre secondes pour les systèmes traditionnels de paiement par carte de crédit, ils seraient de moins de 300 millisecondes sur la solution déployée.

Amazon n'est pas le premier à s'essayer à une solution d'identification par reconnaissance de la main. Le groupe aura été précédé par **LG**, qui a intégré une telle technologie à l'un de ses smartphones. En l'occurrence, l'identification par les veines de la main sert à déverrouiller l'appareil plus rapidement. Nul besoin de toucher un capteur pour y parvenir. Il suffit d'approcher sa main. **EN SAVOIR+**

RÉGLEMENTAIRE



Premières campagnes de visites mystère sous MIF 2 : l'AMF étudie les pratiques de 11 banques de réseau

02 SEPTEMBRE 2019 – AMF-FRANCE

Depuis 2011, l'**AMF** conduit des visites mystère pour apprécier les conditions de commercialisation des produits financiers, au travers du processus de découverte du profil « *client* », de ses besoins et du conseil prodigué. Un an après l'entrée en application de MIF 2, où en sont les pratiques ?

Renforcer la protection des investisseurs est l'un des objectifs majeurs de la réglementation MIF 2. Pour disposer d'éléments concrets permettant d'observer le conseiller bancaire en situation de conseil en investissement, l'AMF a conduit deux campagnes entre décembre 2018 et février 2019 représentant 220 visites mystère dans les 11 principaux établissements, sur tout le territoire.

L'AMF a testé pour la première fois un profil « *nouveau client* » souhaitant, ouvrir un compte de dépôt, effectuer un versement et souscrire un produit financier.

Conclusions : la majorité des banques ont adapté leurs pratiques sous MIF 2. Plusieurs points restent toutefois perfectibles notamment l'information donnée par le conseiller sur les frais. L'utilisation des documents réglementaires devrait permettre d'améliorer ce point. **EN SAVOIR+**



Paradoxalement, le RGPD facilite le vol de données personnelles

13 AOUT 2019 – 01NET.COM

Le règlement européen donne à chaque personne un droit d'accès à ses données. Mais souvent, cet accès n'est pas assez bien sécurisé, ouvrant la porte à l'ingénierie sociale.

RGPD a pour objectif d'améliorer la protection et le contrôle dans le domaine des données personnelles. Malheureusement, le règlement a également des effets indésirables, facilitant même le vol de données personnelles dans certains cas. C'est ce que vient de démontrer le chercheur en sécurité James Pavur. Le RGPD confère à toute personne un droit d'accès à ses données et l'entreprise qui les détient ne peut pas lui refuser, sous peine de recevoir une amende. Ce qui est une bonne chose. Mais cet accès est-il également sécurisé ?

Pour le savoir, l'expert s'est fait passer pour un tiers et a envoyé des lettres à 150 entreprises dans laquelle il a demandé en retour une copie de toutes les données qu'elles détiennent. Sur les 108 entreprises qui ont pris la peine de répondre, environ ¼ a immédiatement envoyé les données, sans aucune vérification.

Seules 39% des entreprises ont demandé une preuve d'identité d'un niveau correct, comme la connexion par un formulaire en ligne ou l'envoi d'un message depuis l'adresse e-mail référencée chez le fournisseur. **EN SAVOIR+**

RAPPROCHEMENTS

La start-up Coorganiz lève 1,2 million d'euros

04 SEPTEMBRE 2019 – L'ARGUS DE L'ASSURANCE

Coorganiz, la plateforme d'organisation de la famille et de la dépendance, vient d'annoncer une levée de fonds de 1,2 million d'euros auprès du Groupe **Inter Mutuelles Assistance** et de **MM'Innov** le fonds d'investissement dédié aux start-ups de **Malakoff Médéric Humanis**.

Sur la base d'un agenda partagé, la plateforme permet de coordonner les acteurs du quotidien : les proches comme les professionnels, et de commander des services de proximité dans toute la France.

Les fonds permettront à la start-up d'accélérer son développement auprès des usagers et des entreprises de services ; de renforcer ses équipes et de proposer un parcours optimal et plus personnalisé. L'ambition est de devenir la référence pour organiser les moments de vie des personnes fragiles, en rassemblant tous les acteurs de l'écosystème dans une ergonomie adaptée à tous.

« Cette prise de participation s'inscrit dans le cadre de notre stratégie d'innovation digitale avec des partenaires en lien direct avec notre métier d'assistant », explique Claude Sarcia, président du groupe **IMA**. **EN SAVOIR+**



LE CONSEIL SUR-MESURE POUR TRANSFORMER ET OPTIMISER VOS ENVIRONNEMENTS LES PLUS COMPLEXES.



csaconsulting est devenu en plus de 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.

CONTACTEZ-NOUS