

NOTE de VEILLE

FEVRIER 2019

Tous les mois, retrouvez à travers les notes de veille, un diptyque Tendances globales / Actualités locales sur l'innovation et les mondes numériques décryptés par Unitec

FINTECH : ENTRE INNOVATION ET EXCÈS !

L'expression *FinTech* combine les termes « finance » et « technologie ». Elle désigne le secteur des entreprises innovantes qui utilisent la technologie pour repenser les services financiers et bancaires. En réalité, quand on parle de Fintech, cela ne concerne pas exclusivement ces deux secteurs, mais plus largement : banque, assurance, gestion d'actifs, aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels. De nombreuses entreprises se sont lancées en 2014, avec [l'assouplissement de la réglementation](#) et se tournaient alors vers les particuliers. 4 ans plus tard, beaucoup ont disparu, de [nombreuses](#) [viventent](#), et certaines revoient leur business model et s'orientent vers des services aux entreprises, dans des logiques BtoB, ou BtoBtoC. Le secteur n'est pas pour autant en perte de vitesse, loin de là. Selon un rapport intitulé [Pulse of Fintech France](#) publié fin décembre par KPMG, les Fintech françaises ont levé un total de 365 millions d'euros au cours de l'année 2018, à travers 72 opérations. Un record.

Mais quels sont finalement les services proposés aux entreprises par le secteur des Fintech ?

Quand on parle fintech, on peut avoir tendance à immédiatement penser à des solutions de paiement en ligne à

l'image de [Stripe](#), ou de ses concurrents français [Lemonway](#) et [Hi pay](#).

Mais les Fintech ne se cantonnent pas à ce rôle et interviennent tout au long de la vie d'une entreprise. Pour exemple, on sait que les retards de paiement sont à l'origine de nombreuses difficultés pour les entreprises. La facturation en temps et en heure est donc devenue une préoccupation prioritaire pour tout entrepreneur. On comprend donc facilement l'enjeu et l'intérêt pour ces entreprises émergentes de proposer des solutions pour en faciliter les processus. C'est le cas de [Goodpayeur](#), [Dunforce](#), ou [Aston IFT](#) qui permettent aux entreprises de faciliter le suivi des factures, les relances et diminuent logiquement le risque des impayés. Ces services peuvent être adossés à des solutions d'analyse de dossiers clients et autres services anti-fraude à l'instar de [Netheos](#). Dans une logique de simplification, des acteurs comme [Gocardless](#) proposent d'intégrer dans leur solution une automatisation des paiements, quand [Paytweak](#) permet de faciliter les paiements en ligne par l'envoi d'un simple mail ou SMS.

Evidemment, la bonne gestion d'une entreprise ne passe pas uniquement par sa capacité à bien gérer ses factures, mais par un suivi courant de

son activité et une bonne coordination et gestion de ses équipes. Pléthore d'entreprises se positionnent ainsi sur ces problématiques. [Spendesk](#) propose une solution de gestion des notes de frais simplifiée pour les équipes, tout comme [Mooncard](#) et sa carte de paiement dédiée, [Lunchr](#) dématématise les tickets restaurant et optimise ainsi les dépenses et frais de bouche d'une entreprise, quand [Payfit](#) simplifie la gestion des fiches de paie. Des startups se lancent également sur le secteur de l'assurance, poste de dépenses important et élément clé lors du lancement d'une entreprise, d'un nouveau produit ou services. Pour se faire accompagner il existe des solutions comme [Fluo](#), un conseiller dématématialisé, ou encore [Alan](#) un service d'assurance disponible uniquement en ligne.

Les Fintech se positionnent à d'autres étapes de la vie d'une entreprise, son développement évidemment, mais également son financement. [Qonto](#) ou [MargoBank](#) proposent une banque en ligne pour les entrepreneurs. [Lendix \(october\)](#) est, elle, une plateforme de prêt aux PME par les particuliers tout comme [Wesharebonds](#), quand [Younited credit](#) propose quant à elle une solution de crédit en ligne.

Chaque service vient donc logiquement



avec le soutien de



répondre à une problématique, apporte son lot d'innovations et ce, à tous les stades de vie de l'entreprise, pour tous les secteurs, à tous les prix. Face à ce déferlement d'innovations, proposant souvent automatisation, plateformisation des services, se pose une nouvelle question : **Une numérisation excessive des services est-elle souhaitable ?**

Dans un [article](#) paru fin décembre, l'ACPR1 pointe du doigt quelques risques encourus par le secteur. En trame de fond se pose notamment la question du rôle du conseiller (Banque, assurance, comptable) et de sa potentielle disparition au profit d'une automatisation toujours plus présente et souvent mise en avant dans les services, sous le nom d'Intelligence Artificielle. Moins onéreuse, cette dernière laisse néanmoins pressentir l'arrivée de problèmes liés à la dégradation du service client, ces derniers se retrouvant face à un traitement uniforme, opaque, sans plus aucun trait d'humanité et ne prenant plus en compte les particularités de chacun. Pour autant, cette préoccupation semble être encore prématurée. Ainsi dans cet article on peut y lire que « dans le secteur des mutuelles sans doute encore plus qu'ailleurs, l'algorithme ne remplace pas le conseiller humain. Si, chez certains courtiers, les conseillers experts passent en moyenne plus d'une heure au téléphone avec chaque client avant de déterminer avec lui l'offre qui lui correspond le mieux, c'est parce que les robots ne peuvent pas réaliser ce travail d'accompagnement. » Finalement, cette numérisation des services opère surtout un glissement des missions et tâches des employés, et vient compléter et non imputer leur métier. Hier un conseiller avait la charge d'administrer les différents contrats quand aujourd'hui il est davantage dans

l'accompagnement, la recommandation et la pédagogie. Il va rassurer le client, le soutenir dans l'identification de ses besoins et des offres qui y répondent parmi le foisonnement existant. Du moins, c'est le constat et le pari de certaines entreprises. Prenant à contre-pied la tendance des startups visant à remplacer les professionnels d'un secteur, le bordelais [Welyb](#) se positionne, lui, en soutien à la profession des experts comptables, en les accompagnant dans l'évolution de leurs processus métiers. La solution permet ainsi de libérer du temps aux employés sur des tâches à faible valeur ajoutée et leur permet de se recentrer sur leur cœur de métier : le conseil.

Mais l'automatisation des services et les « boîtes noires » algorithmiques qui en découlent ne sont pas les seules appréhensions du secteur. La délocalisation des services permises par leur numérisation en est une autre. Pour exemple, dans le domaine bancaire, si les règles de supervision sont les mêmes partout en Europe, seul le pays qui accorde l'agrément est responsable de sa mise en œuvre. On constate donc une différence de traitement des clients en fonction des zones d'implantation géographique des sociétés. Les petits pays n'étant pas nécessairement incités à déployer des moyens suffisants pour surveiller ces acteurs émergents, qui ne considèrent pas leurs habitants comme cibles prioritaires. Des départs toujours plus nombreux sont ainsi constatés vers des pays tels que l'Estonie où les coûts d'accès à l'agrément bancaire sont souvent moins chers. Ceci n'est pas sans conséquence. De nombreuses défaillances sont constatées : manque de transparence dans le traitement réservé aux clients, délais de résolution des plaintes important, voir des manques

criant aux simples obligations légales. Le cas de l'assureur Danois Qudos est emblématique de ce type de dérive. Ce dernier a cessé de [dédommager](#) ses clients Français victimes de malfaçons dans le domaine de la construction, avant de disparaître.

Le marché des Fintech entre aujourd'hui dans une phase de maturité et devrait se consolider autour des acteurs principaux dans les prochaines années. Les acteurs historiques, eux, ont l'obligation d'évoluer, de réinventer leurs métiers et ainsi garantir des services allant au-delà de ceux habituellement proposés. Ils doivent désormais se positionner autant en amont qu'en aval des besoins de leurs clients et leur offrir des services équivalents à ceux poussés par ces jeunes entreprises. Pour se faire, ils pourront s'appuyer sur ces dernières, disposant des briques technologiques nécessaires. Dans le secteur bancaire, l'arrivée de l'[Open Banking](#), correspondant à l'ouverture et le partage des données à des tiers et à l'obligation pour les banques de fournir des connecteurs (API), devrait contribuer à accélérer les choses. Le secteur des Fintech reste donc à surveiller de près, aussi bien pour sa capacité à innover, que pour les risques de dérives encourus.

Auteur : Maël Le Borgne, Start-up Manager Pôle Numérique

Unitec accompagne les entreprises du secteur #FinTech comme [CarJoy](#), [GAIAR](#), [Mieuxplacer.com](#), [Nonopn](#), [Objectuum](#), [Obvy](#), [TP Oube](#), [Welyb](#), [Widmee](#) ou [Evolllis](#). Apprenez-en plus sur www.unitec.fr/fintech et candidatez en ligne pour être accompagné par Unitec !

Vous pouvez nous suggérer des thèmes que vous souhaiteriez voir traités dans une prochaine Note (ou Dossier) de Veille veille@unitec.fr | communication@digital-aquitaine.com



avec le soutien de

