

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE RÉINVENTE SON APPLICATION BANCAIRE

Dossier de presse juin 2020

**C'EST VOUS
L'AVENIR**  **SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**

**SOCIÉTÉ GÉNÉRALE,
UNE BANQUE QUI
OFFRE LE MEILLEUR
DU DIGITAL**

LE DIGITAL CHEZ SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

3,5
MILLIONS

de clients digitaux par mois

100
MILLIONS

de connexion par mois


1**ER**

point de contact Client

UN CONTRIBUTEUR CLÉ DANS DES PARCOURS OMNICANAUX


15%

des entrées en relation initiées
via le digital



74%

des actes de gestion de cartes
réalisés en ligne (augmentation
de plafond, mise en opposition
par exemple)



98%

des virements réalisés en ligne
(site et appli)

50%

des prêts immobiliers signés
sur mobile

LE MOBILE ANCRÉ DANS LES USAGES

32

connexions par mois en
moyenne sur mobile, en 2020

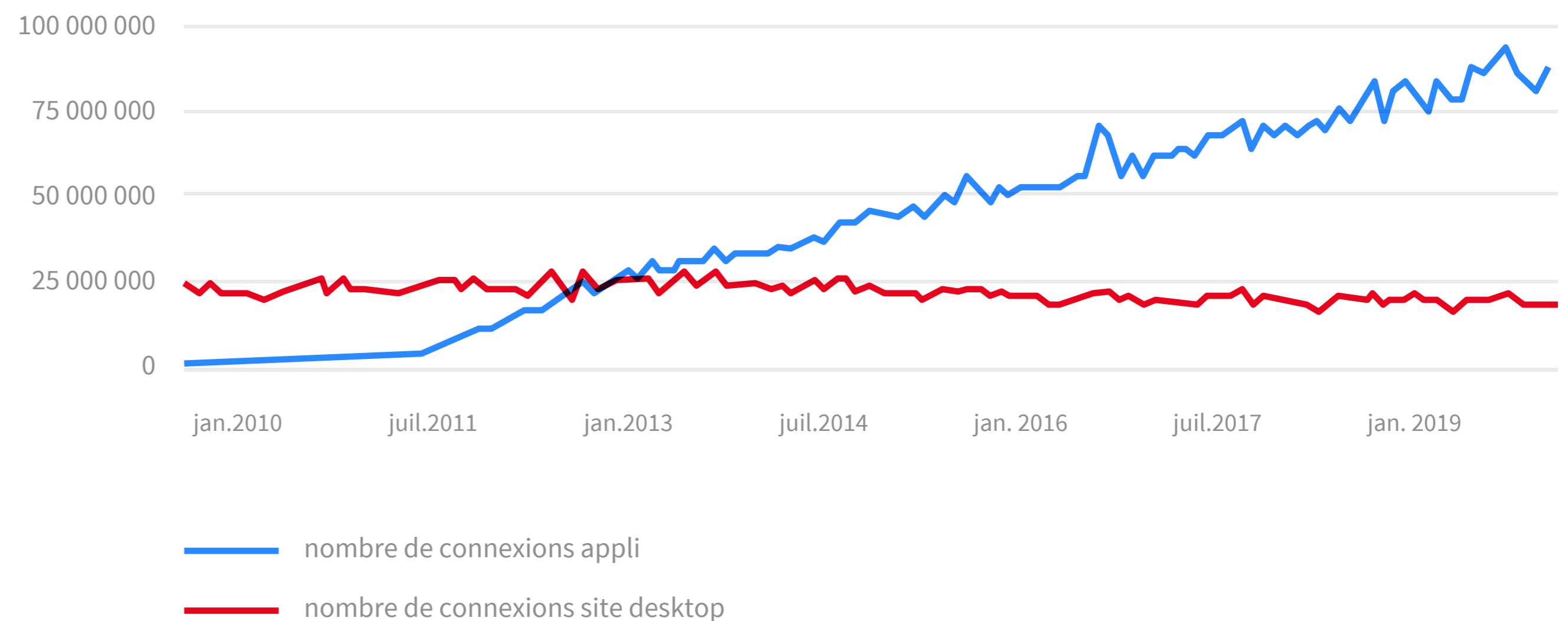
**500
MILLIONS**

de notifications
et SMS envoyés en 2020
(exemple : arrivée du salaire)

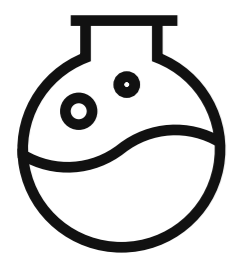
89%

des virements instantanés (IP)
réalisés depuis l'app

Évolution nombre de connexions



DES SERVICES DIGITAUX CO-CONSTRUITS AVEC NOS CLIENTS



L'APPLI LAB

Avec l'Appli Lab, les clients peuvent tester les nouvelles fonctionnalités et partager avec la banque leur expérience client.

680 ÉCHANGES ET RENCONTRES CLIENTS

Société Générale s'appuie sur sa communauté de bêta testeurs et sur des rencontres clients pour comprendre leurs usages, identifier leurs besoins et tester des nouveautés.

157 000 SUGGESTIONS ET RETOURS CLIENTS DEPUIS LE DÉBUT DE L'ANNÉE

Nos clients nous font part quotidiennement de suggestions, nous permettant d'améliorer l'expérience utilisateurs des produits digitaux.

**LA NOUVELLE
APPLI SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**

PROPOSER UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE

Une réponse aux nouveaux
comportements des clients

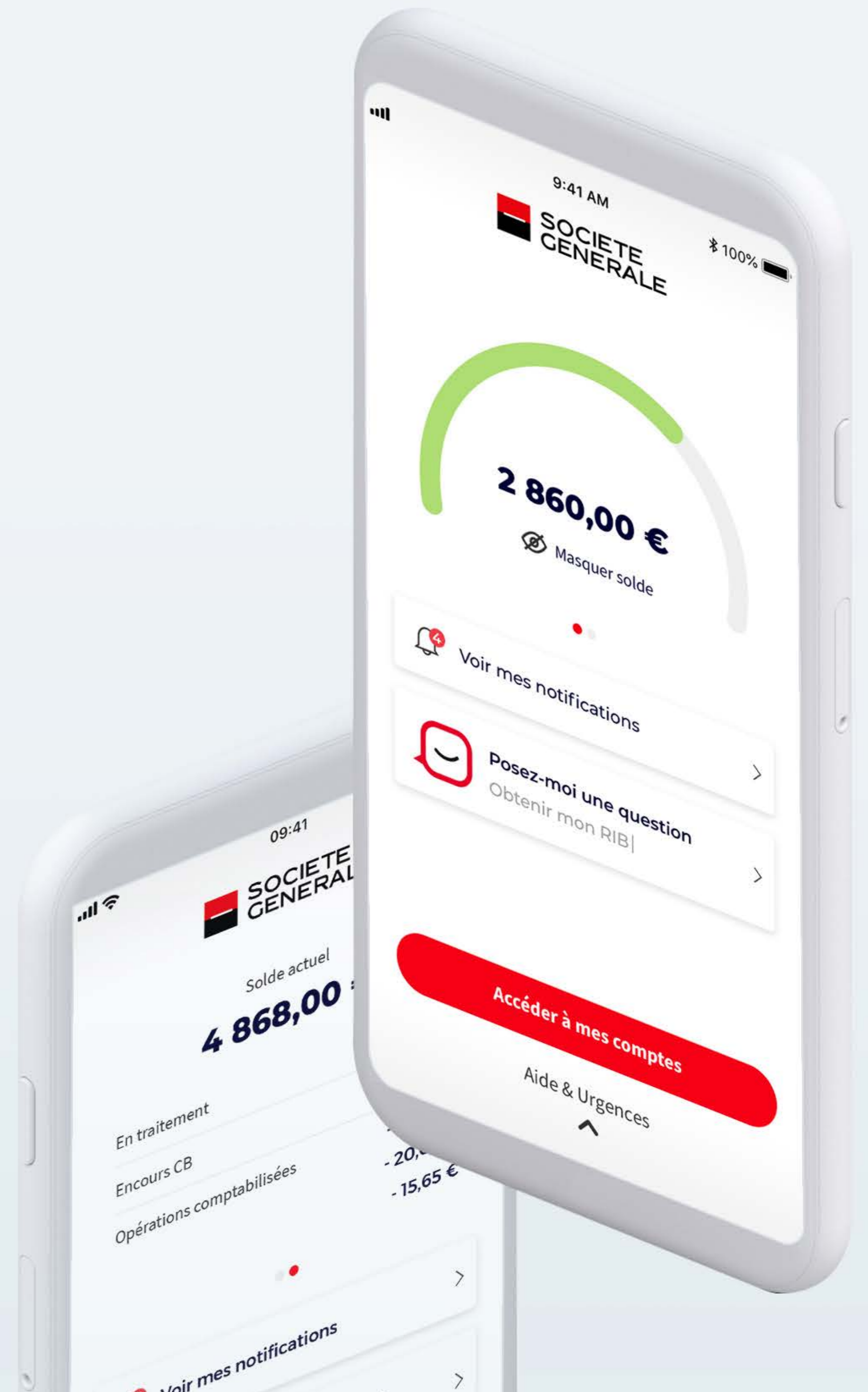
La conception de cette nouvelle application s'appuie sur les retours d'expérience de ses clients

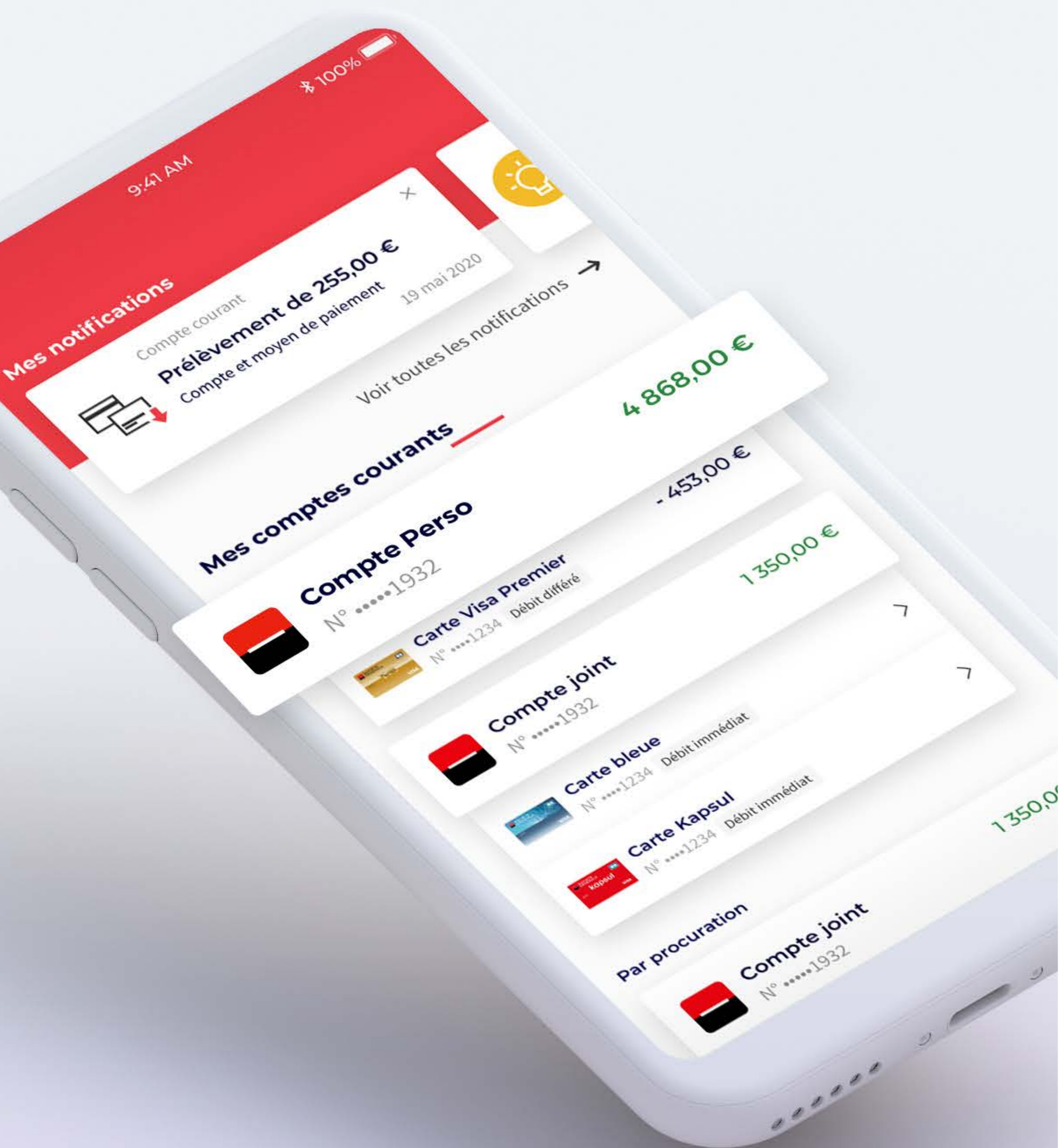
Les fonctionnalités plébiscitées par les utilisateurs de l'Appli Société Générale ont été conservées et optimisées (page d'accueil avec la jauge, accès immédiat à son solde et à ses 5 dernières opérations, ajout d'un accès direct au chatbot Société Générale).

De nouveaux modules ont été ajoutés pour offrir à l'utilisateur une expérience optimisée à ses besoins (espace personnalisable grâce à une bibliothèque de widgets).

Repenser le design pour aller à l'essentiel

L'interface de la nouvelle app a été conçue pour que l'utilisateur retrouve le plus rapidement possible les informations désirées (lisibilité des comptes améliorée, affichage des logos des commerces où le client a réalisé ses transactions).





LE RÉEL À L'ÉPREUVE DU TEMPS (RÉEL)

Le suivi des opérations gagne en réactivité

Notification de paiement en temps réel : lors d'un paiement carte (paiement classique ou sans contact), le client reçoit une notification push en temps réel sur son mobile.

L'application prend les devants : l'utilisateur est alerté en temps réel quand la situation de son compte l'exige (par exemple : **lorsque son plafond carte est presque atteint, l'utilisateur recevra une alerte avec un accès direct à la page de modification de ses plafonds de paiement**).

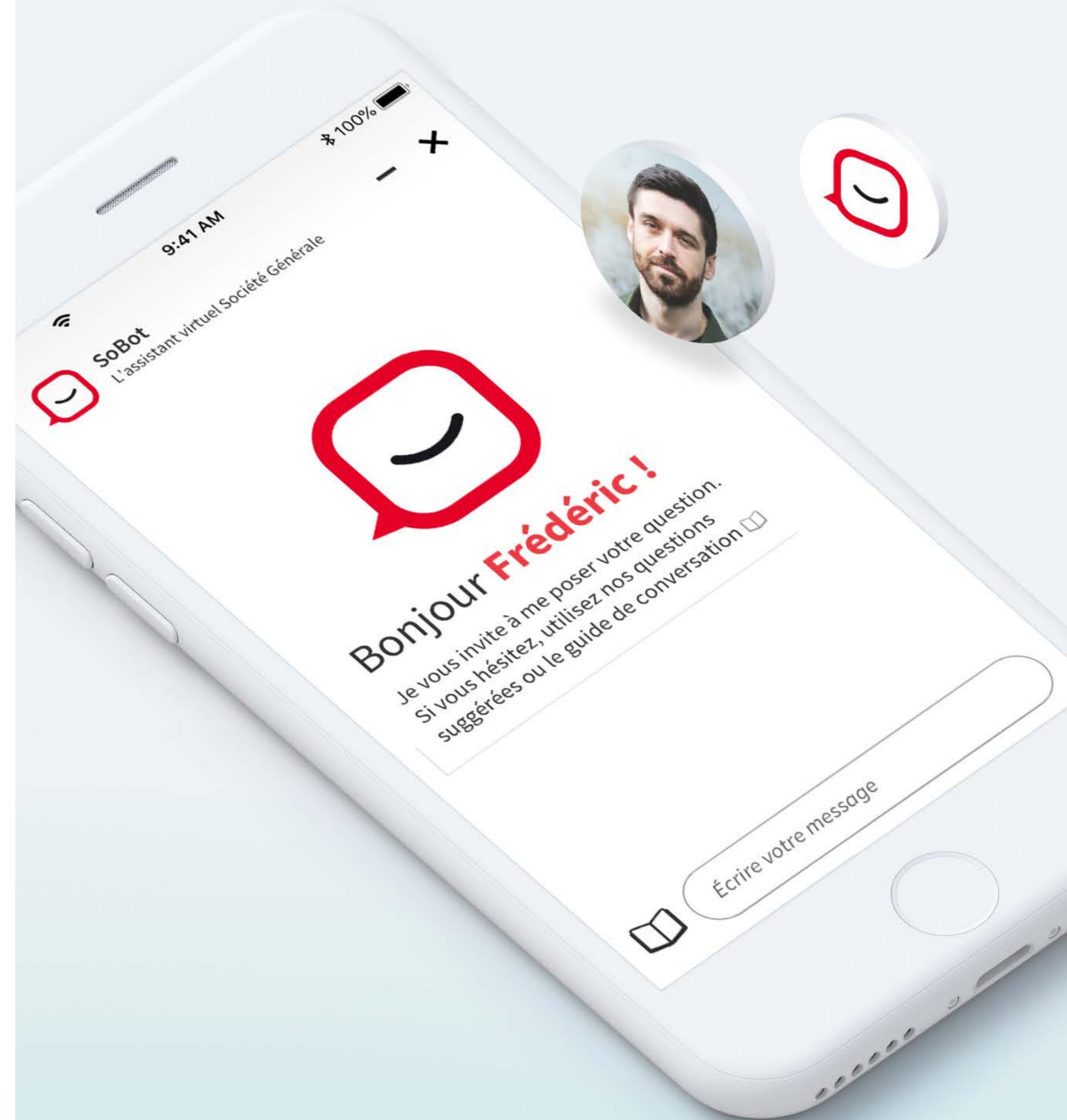
CONVERSATIONAL USER EXPERIENCE

SoBot, un chatbot directement connecté aux comptes

L'assistant qui fait gagner du temps et facilite la recherche d'opérations

SoBot est un agent conversationnel qui répond immédiatement aux principales questions concernant le gestion des comptes et la recherche d'historiques d'opérations (**retrouver une transaction passée, obtenir son RIB, retrouver sa dernière facture d'électricité, rechercher les dépenses chez un commerçant ou dans une catégorie d'opérations "logement", "santé"...**).

Le service est disponible 24h/24, 7 jours sur 7, pour offrir au client des réponses, sans avoir à attendre les horaires d'ouverture de sa banque.

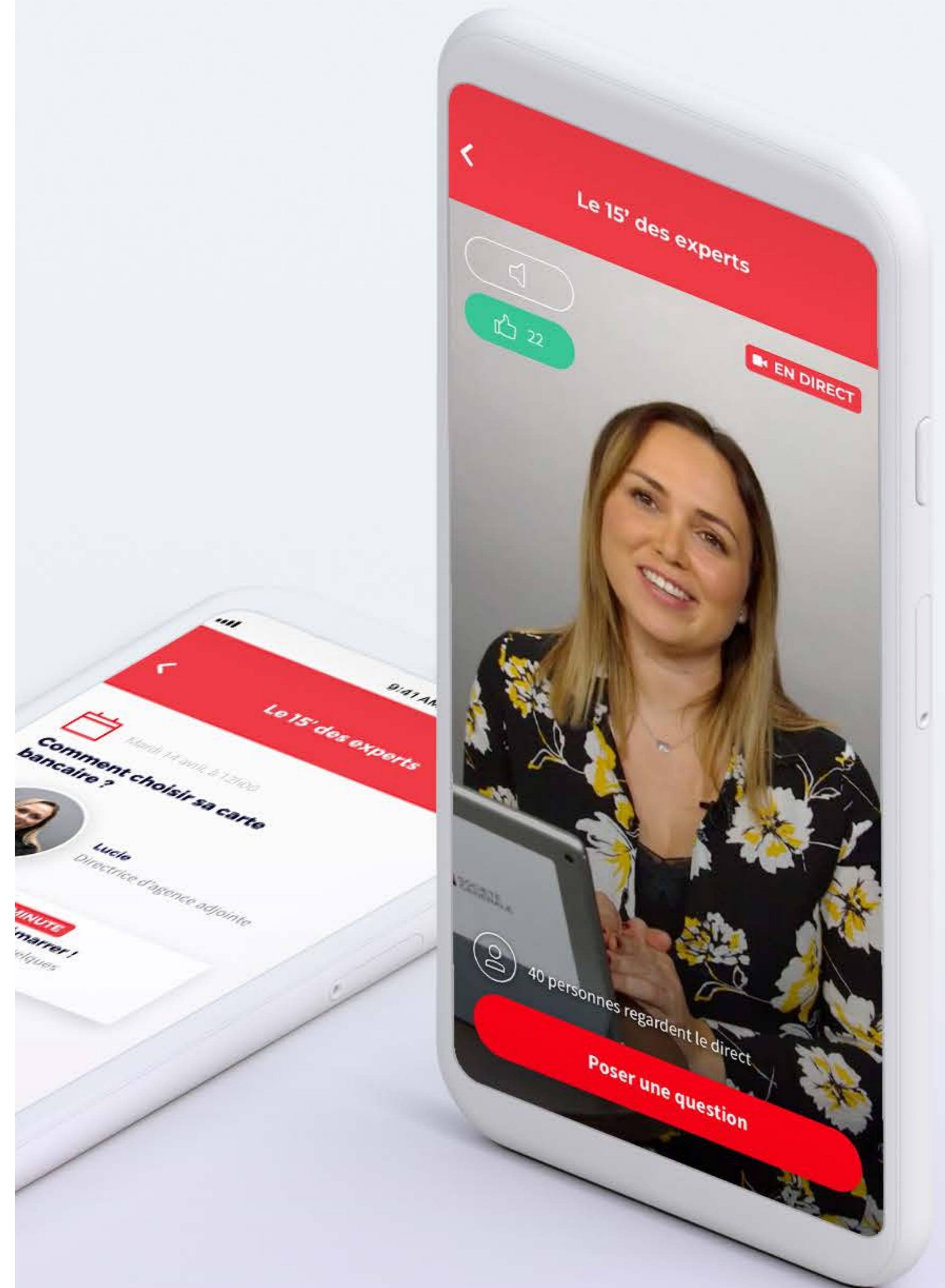


UN CONSEILLER DANS LA POCHE, DES CONSEILS DANS L'APP

Échanger avec un conseiller Société Générale
directement depuis son smartphone

Pour répondre aux besoins d'accompagnement de la relation bancaire, les clients peuvent accéder depuis l'application à des lives vidéo, et poser des questions à des conseillers experts sur l'ensemble des thématiques bancaires (Crédit, Assurance, Épargne, Cartes bancaires ...). Les clients peuvent à tout moment prendre rendez-vous en ligne.

A l'issue des "Lives", ces vidéos sont ensuite directement proposées en replay, et accessibles à tous.



BANXUP, LA CARTE DES ADOS PILOTÉE PAR LES PARENTS

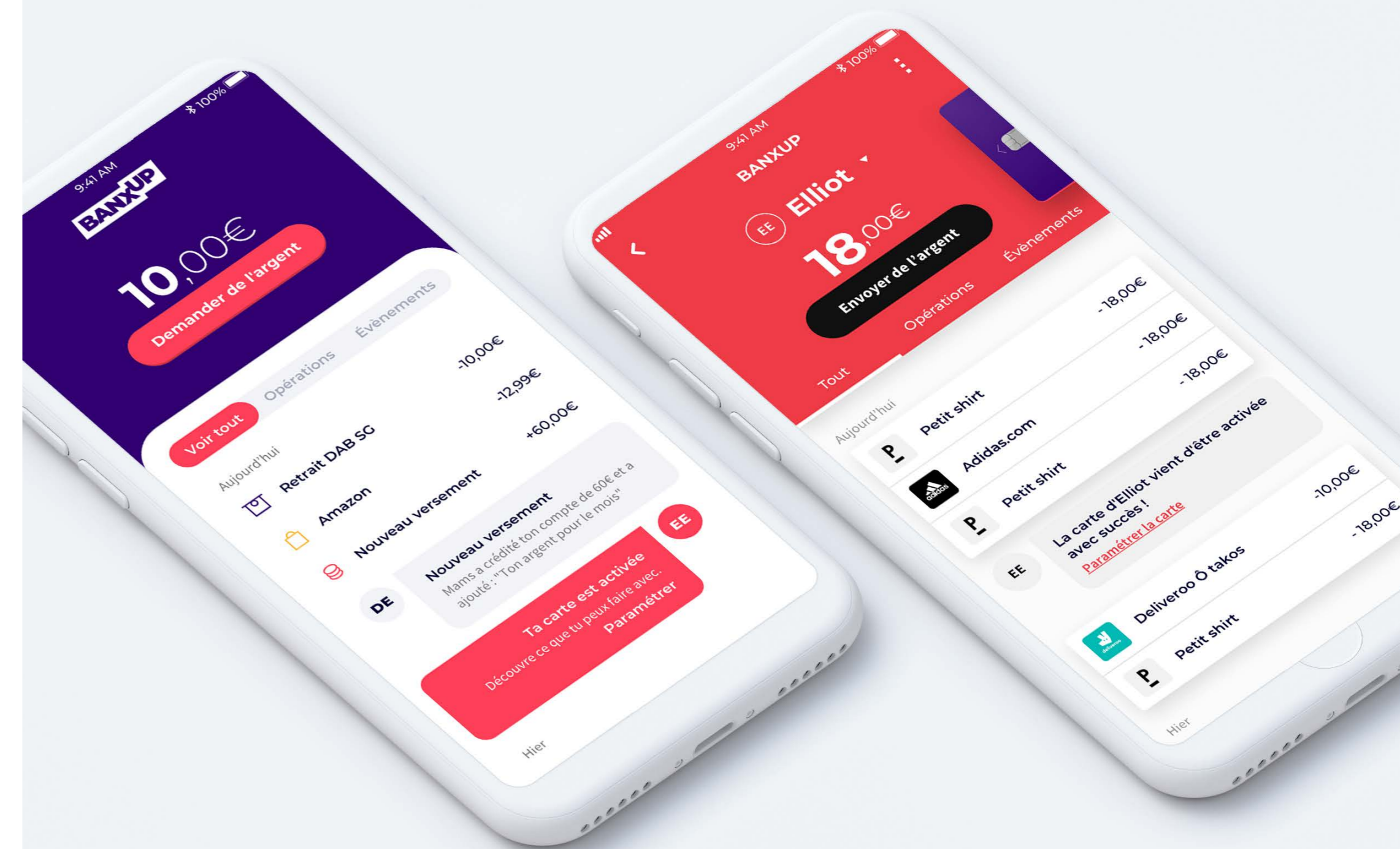
Une carte et une appli dédiée pour les ados, rattachées au compte du parent

Réinventer la gestion de l'argent de poche entre parents et enfants

Pour un café ou un ciné, tout est instantané : initier une demande d'argent en 2 clics depuis l'application BANXUP de l'enfant, la valider en 1 clic depuis l'Appli Société Générale en temps réel. C'est pas plus compliqué.

Garder le contrôle sur le compte et les dépenses des enfants

Contrôle parental complet : depuis l'application Société Générale, visualisation de l'ensemble des dépenses de l'enfant (montant, commerçants, historiques...), paramétrage des autorisations de la carte bancaire (**blocage/déblocage, fixation des montants de plafonds de retraits et de paiements hebdomadaires et mensuels, paiement en ligne, sans contact...**). Tout est sous contrôle.



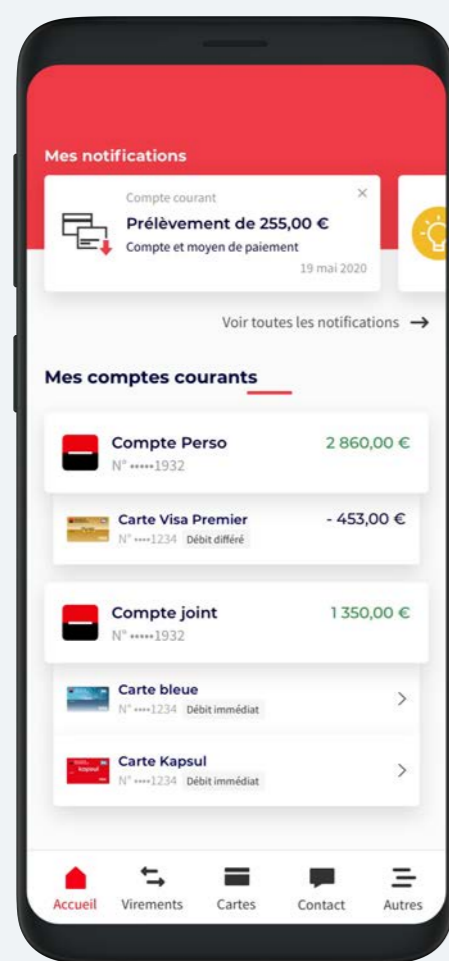
Encourager l'autonomie financière et familiariser les enfants à la gestion de budget

Depuis son application BANXUP, l'ado visualise l'ensemble de ses dépenses cartes (historique de dépenses, type et catégories de dépenses "restaurants" ...) et accède au paramétrage des autorisations de sa carte qu'il peut consulter. Il a la possibilité de bloquer/débloquer sa carte en cas de perte ou de vol, et de changer le code PIN.

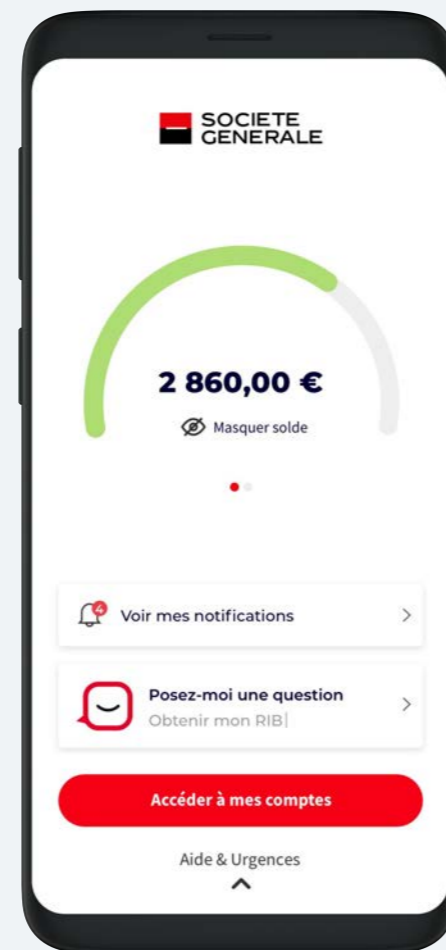
ÉLÉMENTS TÉLÉCHARGEABLES

PROPOSER UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE

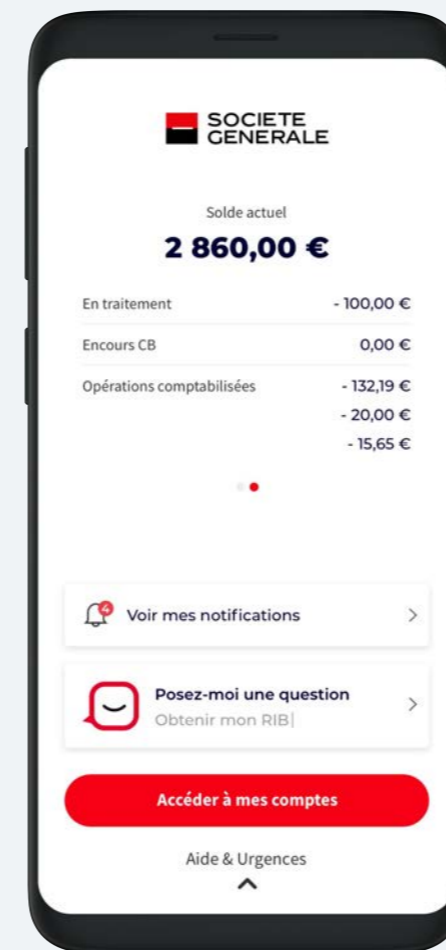
Cliquez ici pour télécharger les visuels Expérience
Cliquez ici pour regarder la démo vidéo Expérience



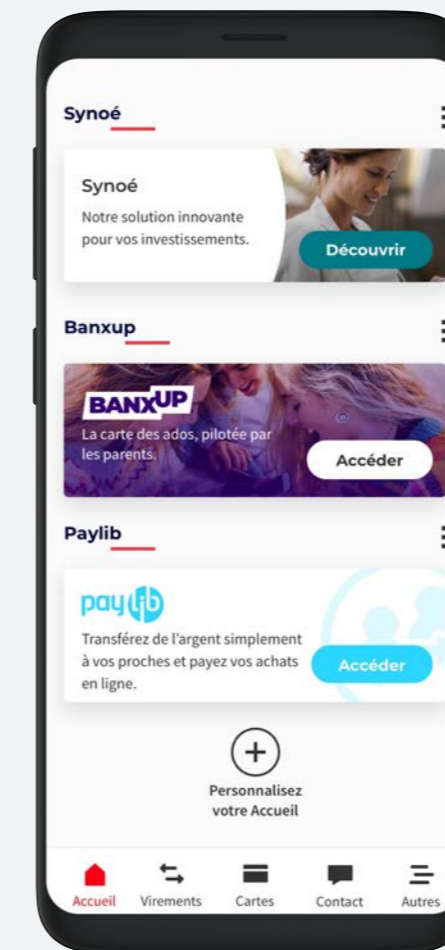
Homepage



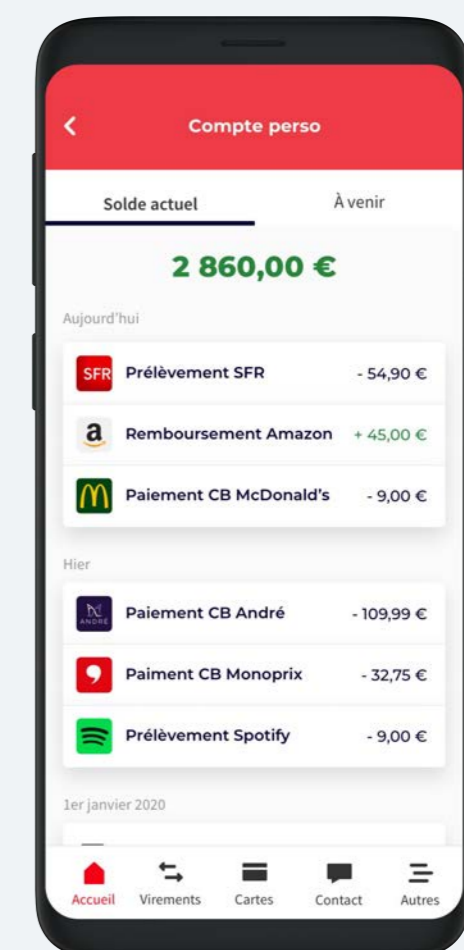
Jauge et solde



5 dernières opérations



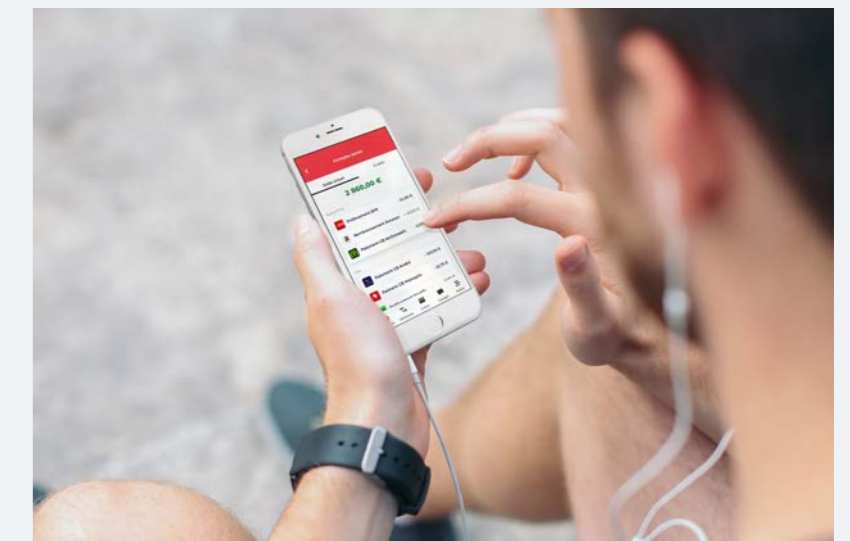
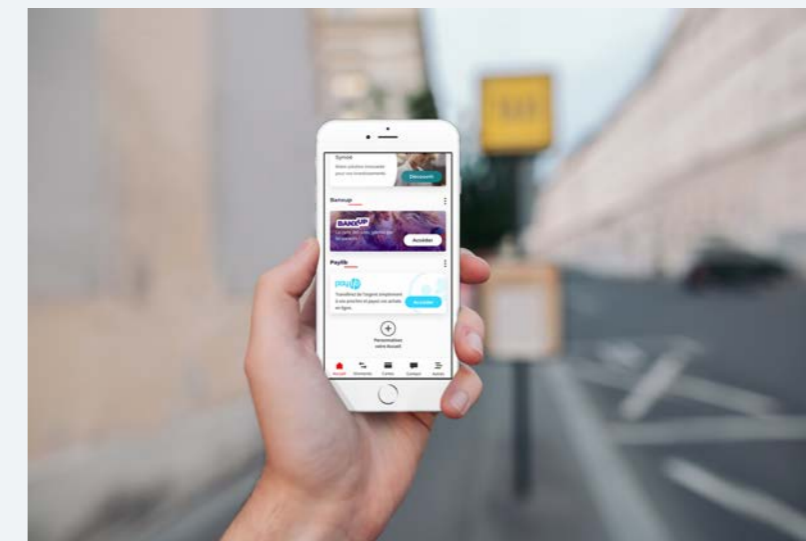
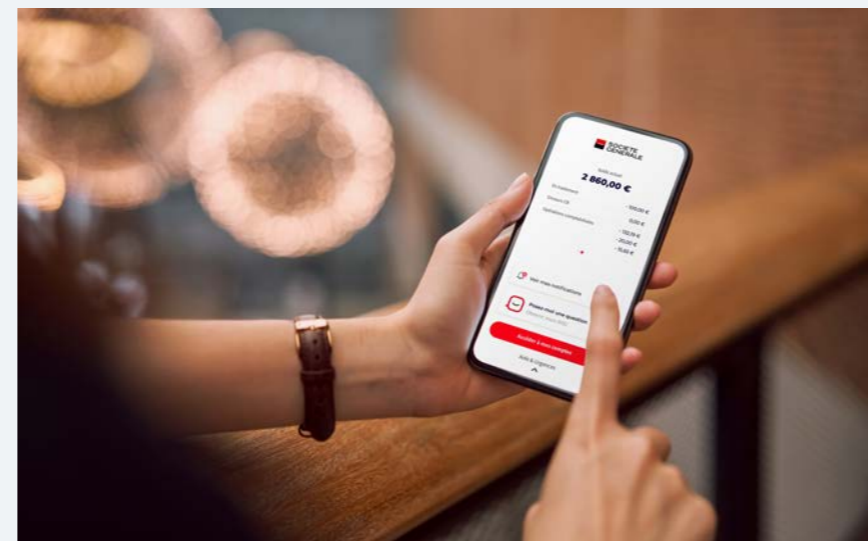
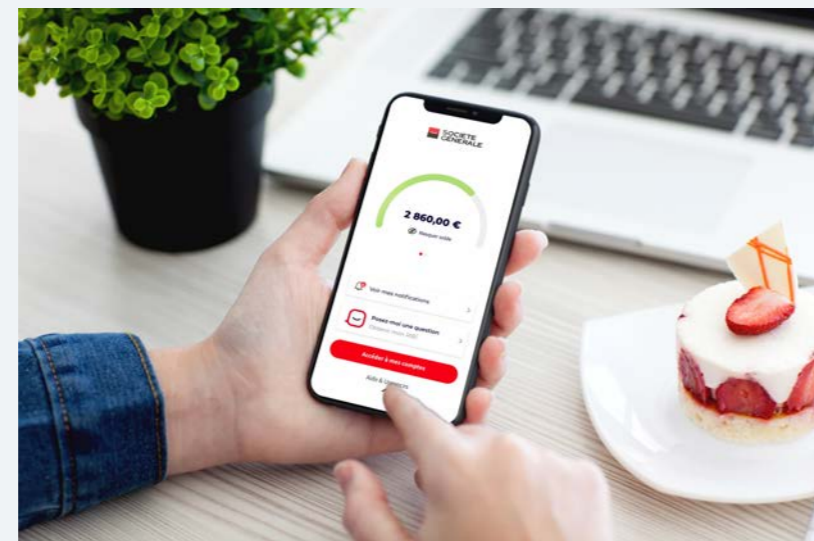
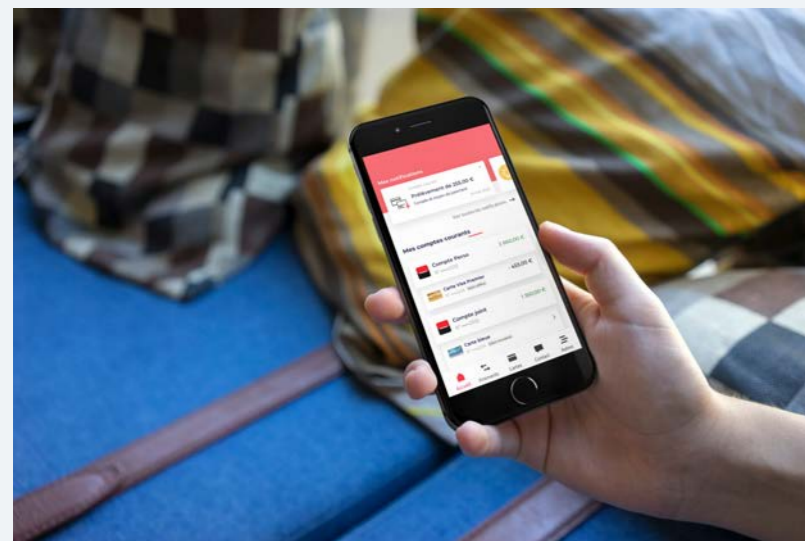
Personnalisation widget



Commerçants

PROPOSER UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE

[Cliquez ici pour télécharger les visuels Expérience](#)
[Cliquez ici pour regarder la démo vidéo Expérience](#)



Homepage

Jauge et solde

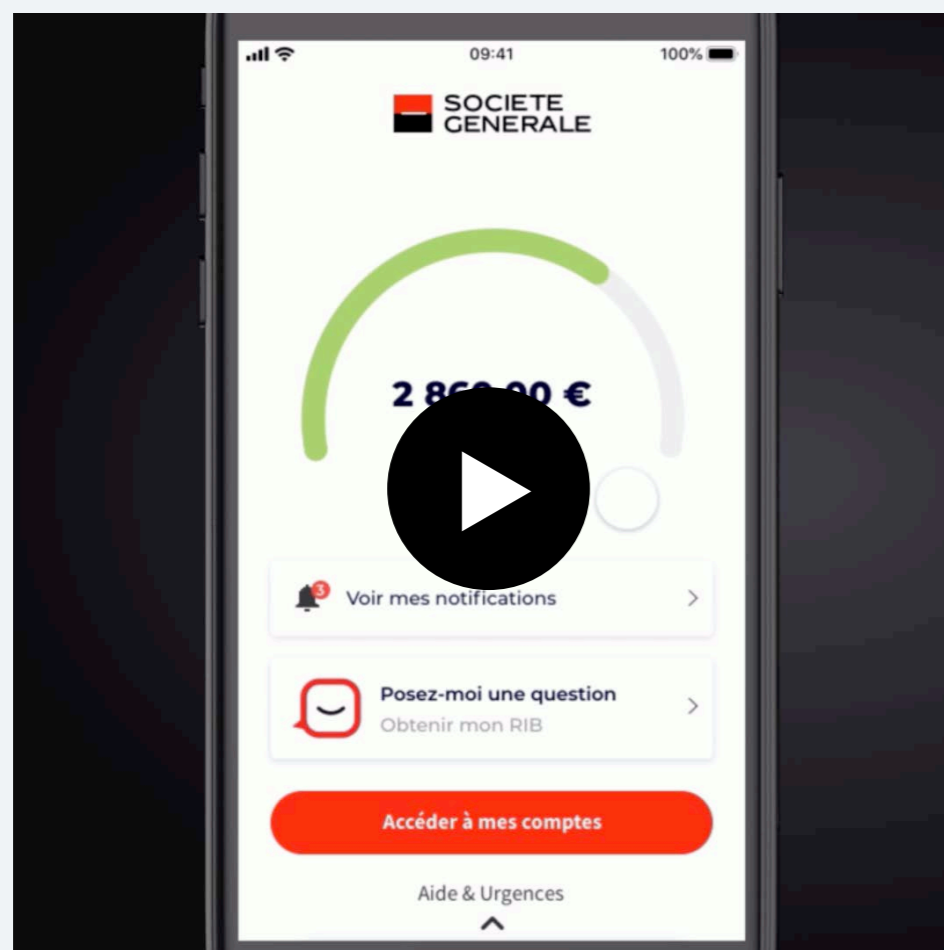
5 dernières opérations

Personnalisation widget

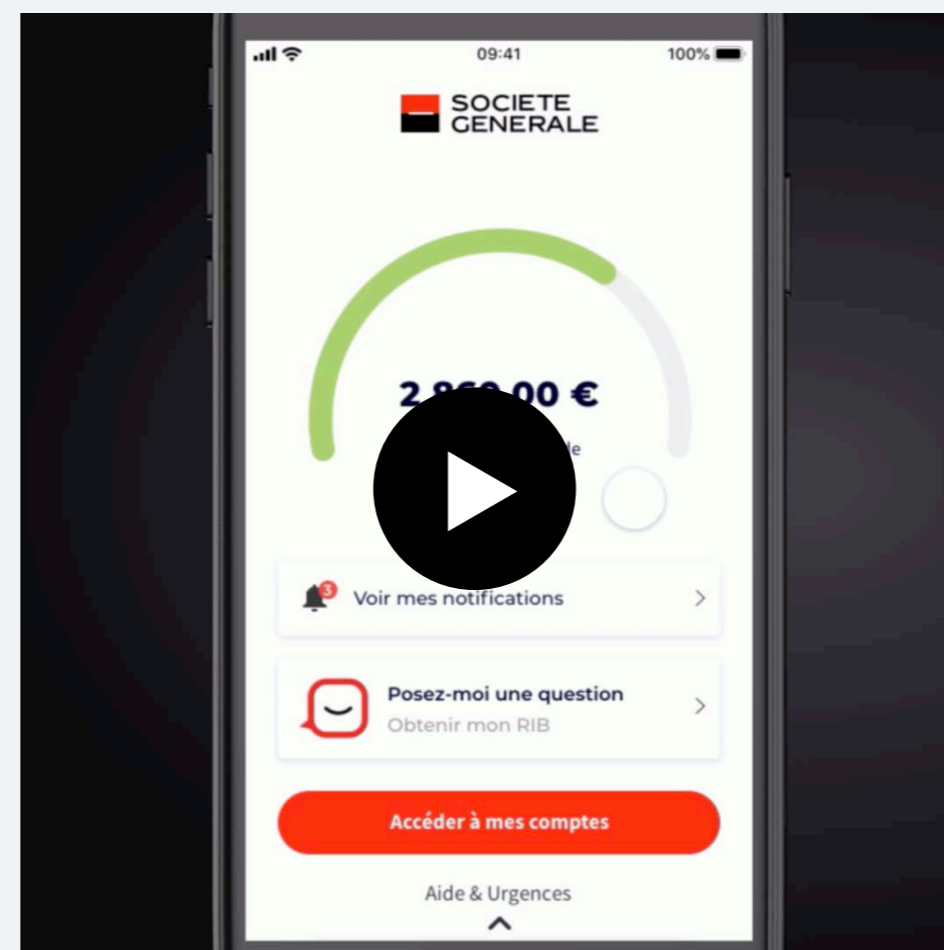
Commerçants

PROPOSER UNE NOUVELLE EXPÉRIENCE

[Cliquez ici pour télécharger les visuels Expérience](#)
[Cliquez ici pour regarder la démo vidéo Expérience](#)



Jauge - Séquence vidéo



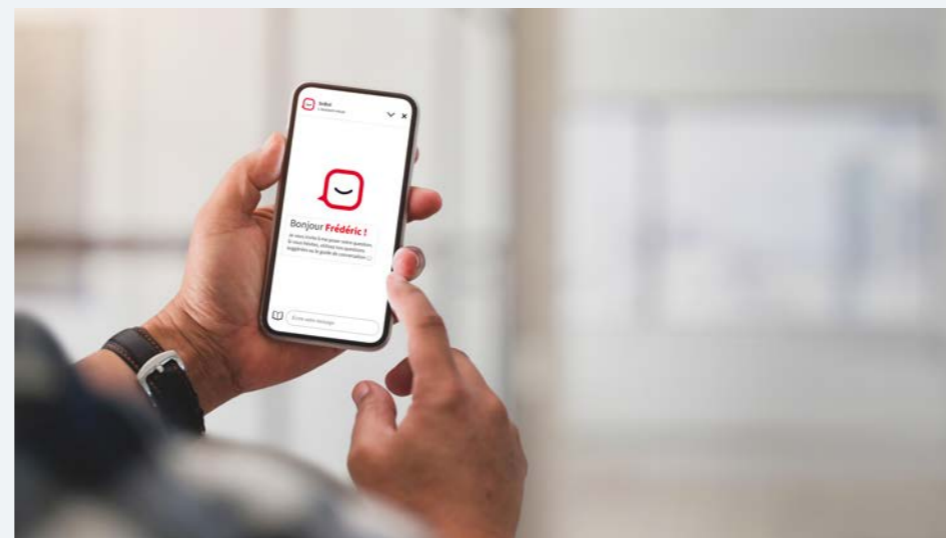
Accès aux comptes - Séquence vidéo

CONVERSATIONAL USER EXPERIENCE

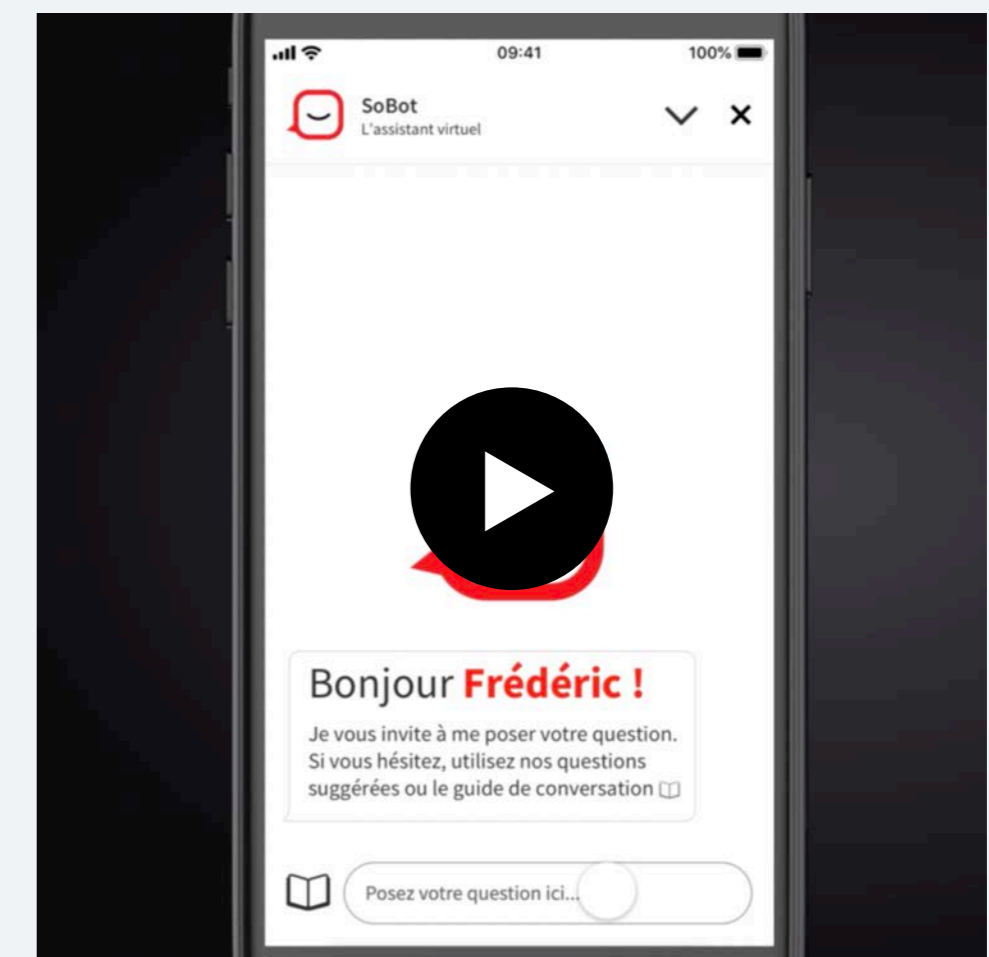
[Cliquez ici pour télécharger les visuels SoBot](#)
[Cliquez ici pour regarder la démo vidéo SoBot](#)



SoBot



Sobot



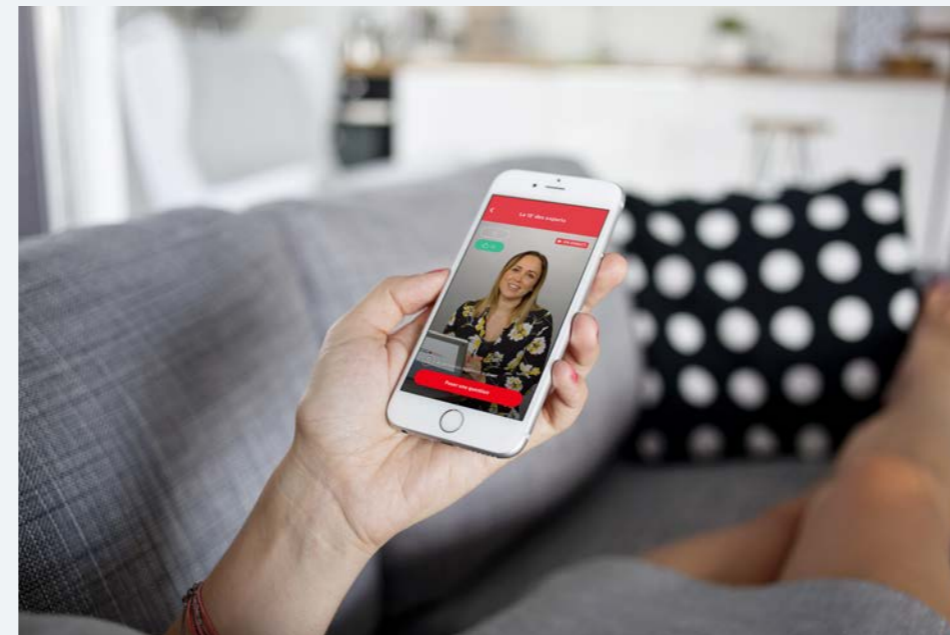
SoBot - Séquence vidéo

UN CONSEILLER DANS LA POCHE, DES CONSEILS DANS L'APP

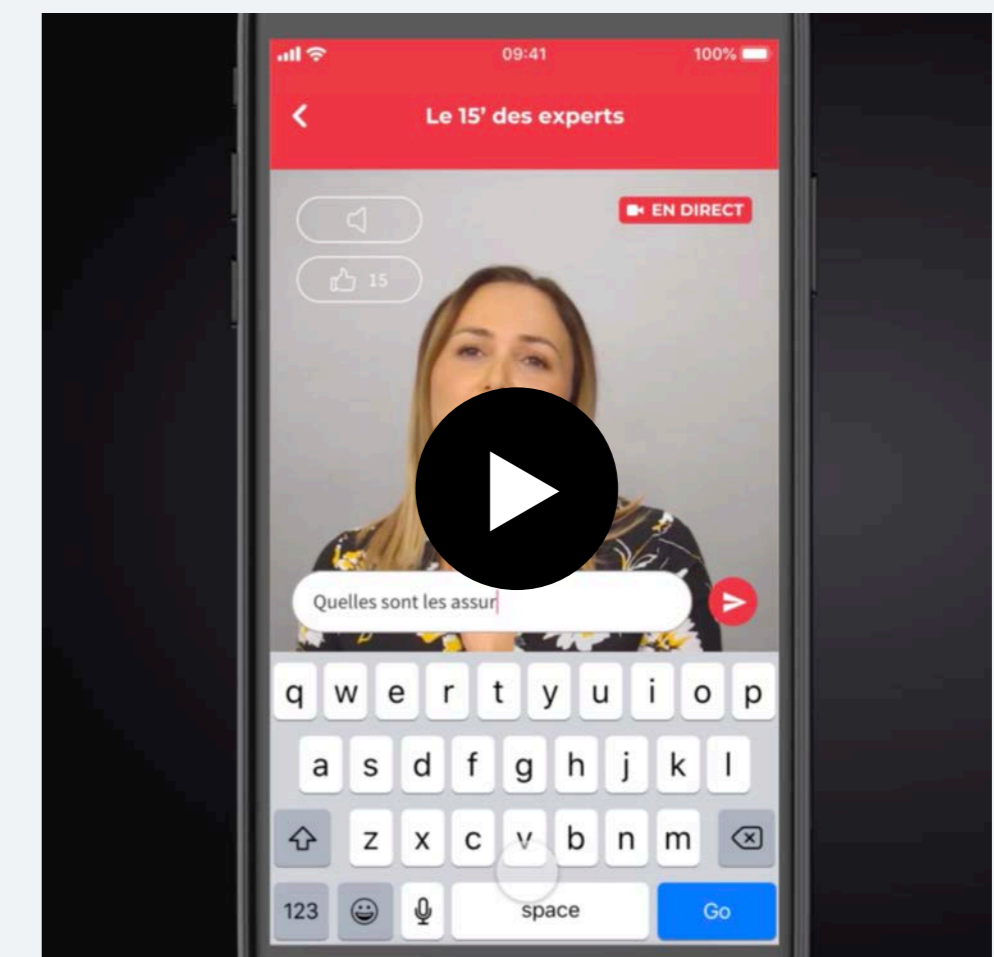
Cliquez ici pour télécharger les visuels Live
Cliquez ici pour regarder la démo vidéo Live



Live



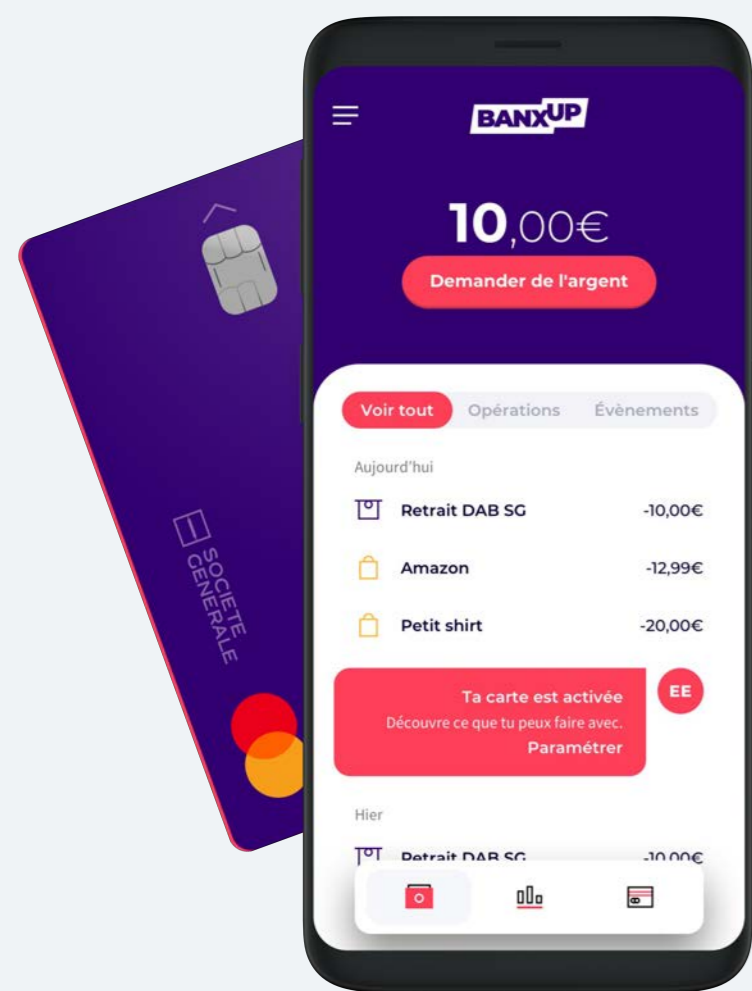
Live



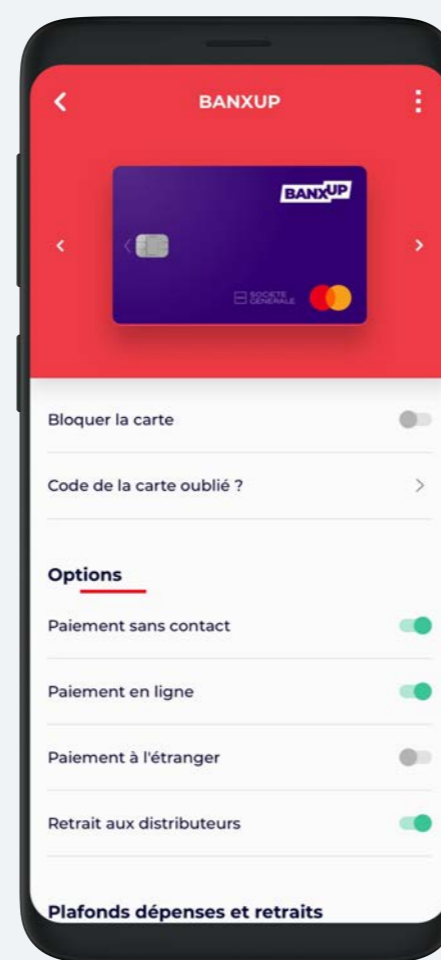
Live - Séquence vidéo

BANXUP, LA CARTE DES ADOS PILOTÉE PAR LES PARENTS

[Cliquez ici pour télécharger les visuels Banxup](#)
[Cliquez ici pour regarder la démo vidéo Banxup](#)



BANXUP



Paramétrage carte



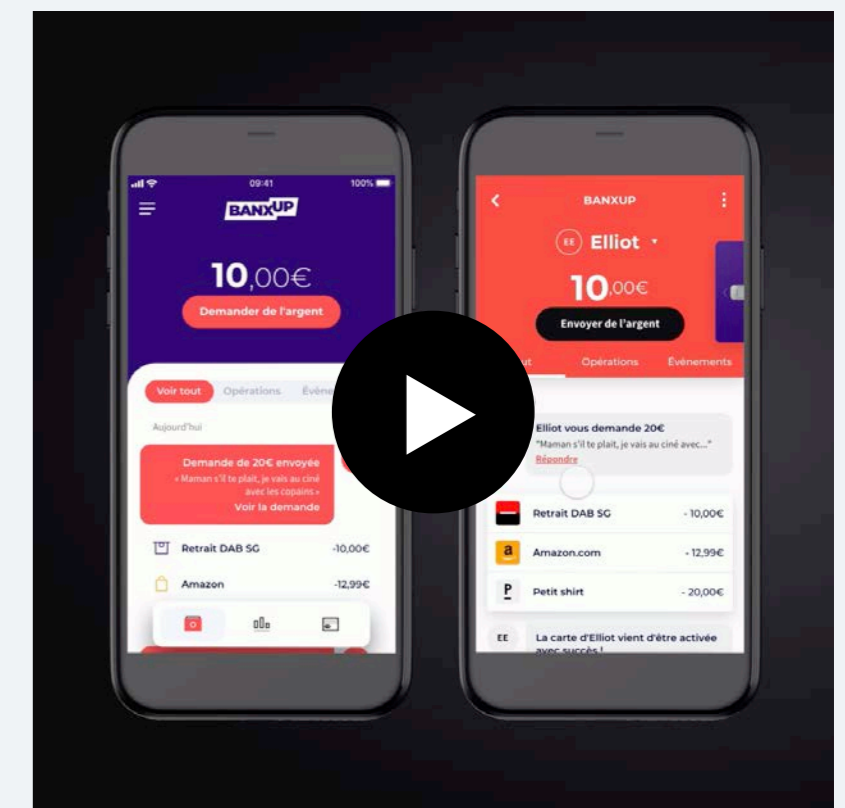
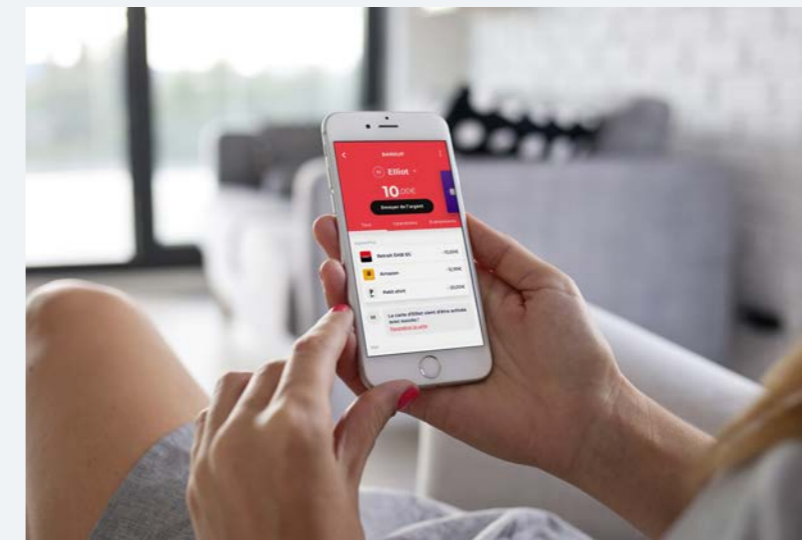
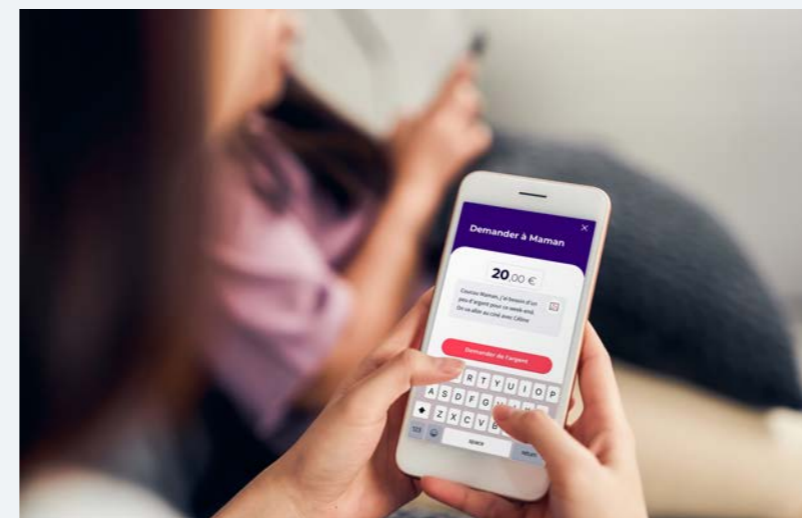
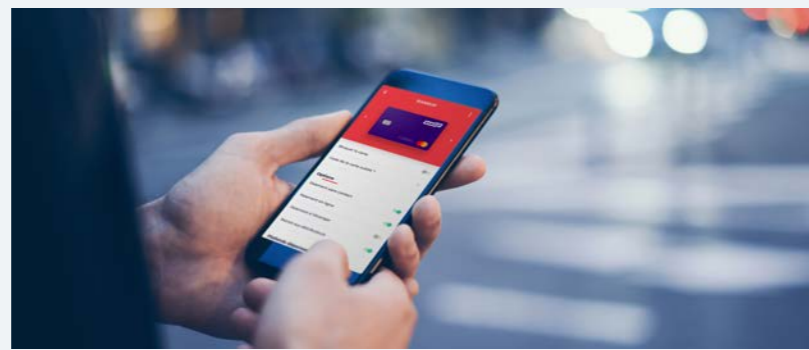
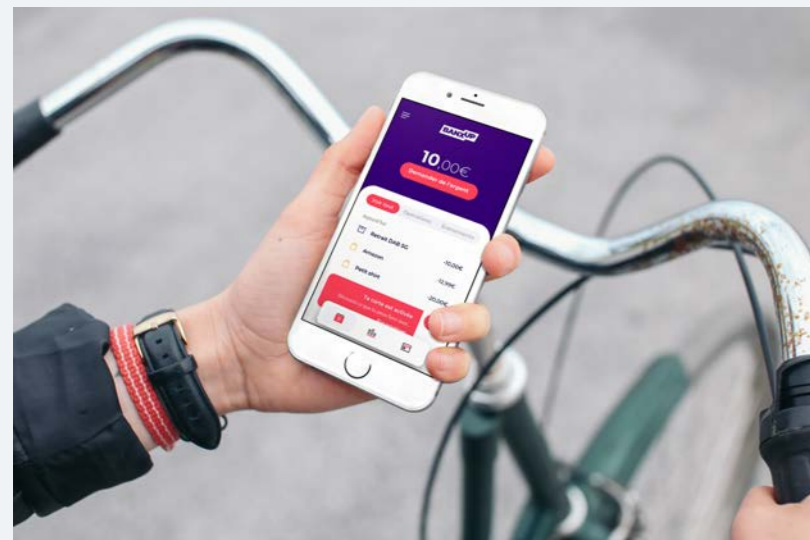
Demande d'argent



Vue parent

BANXUP, LA CARTE DES ADOS PILOTÉE PAR LES PARENTS

[Cliquez ici pour télécharger les visuels Banxup](#)
[Cliquez ici pour regarder la démo vidéo Banxup](#)



BANXUP

Paramétrage carte

Demande d'argent

Vue parent

Vue parent - Séquence vidéo

SPEAKERS



Marie-Christine Ducholet

Directrice de la Banque de détail



Philippe Amestoy

Directeur du réseau de la Banque de détail



Grégoire Dupiellet

Directeur marketing Digital &
Communication de la Banque de détail

CONTACTS PRESSE



Florence Amphoux

01 42 14 70 33

florence.amphoux@socgen.com



Bernard Gaudin

01 42 13 15 98

bernard.gaudin@socgen.com



Twitter

@SocieteGenerale