

DIGITAL ET INNOVATION : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE CONFORTE SON LEADERSHIP POUR CO-CONSTRUIRE LA BANQUE DE DEMAIN AVEC SES CLIENTS

Communiqué de presse

Paris, le 20 octobre 2020

Une stratégie de long terme reposant sur deux piliers : technologie et innovation

L'accélération de la transformation digitale de Société Générale engagée depuis plusieurs années, repose sur deux leviers clés, la technologie et l'innovation, au service des clients. Les nouvelles technologies sont un accélérateur d'innovation pour mieux accompagner nos clients dont les besoins et usages sont en constante évolution. Pour une banque traditionnelle, il fallait faire évoluer un bagage technologique, notamment ses architectures vers plus de modularité et d'ouverture et ses infrastructures vers l'adoption du cloud hybride (privé et public). Ces avancées représentent un véritable avantage concurrentiel.

La culture de l'innovation est aussi déterminante pour réussir sa transformation digitale. L'innovation et la culture entrepreneuriale sont dans l'ADN de la Banque, qui a cherché à stimuler davantage l'innovation à tous les niveaux, dans tous les métiers et les géographies.

Société Générale a bâti l'essentiel des fondations technologiques et culturelles, lancé des expérimentations dans tous les domaines et développé l'usage des canaux digitaux de ses clients en Europe, confortant ainsi sa maturité et son leadership digital.

L'objectif est désormais d'achever le passage à l'échelle et d'aller vers une intégration complète du digital dans les métiers, en donnant sa pleine puissance à des business alternatifs comme Boursorama (leader de la banque en ligne en France), Shine (1), Prisméa (2) ou Forge (3), en industrialisant les expérimentations en matière de data et d'Intelligence Artificielle, en poursuivant l'approche d'open innovation et en développant des services à travers des écosystèmes intégrés dans une logique de Bank as a Platform et Banking as a Service en bâtissant sur Treezor (4).

- **Une adoption du digital par nos clients au-dessus de la moyenne européenne**
50% clients digitaux, 72% pour les clients de Komerčni Banca, vs 47% en moyenne en Europe.*^a
- **Une capacité à accélérer très rapidement sur le e-commerce, tel que démontré chez Rosbank : 29% de ventes digitales (+16% de croissance annuelle).***^b
- **Un engagement client fort et des opportunités de proposition additionnelles aux clients existants : 30 connexions digitales/client digital/mois (34 en France), au-dessus de la moyenne européenne (28).***^a
- **78% de nos infrastructures sont aujourd'hui dans le cloud hybride.**
- **4 700 API dans le catalogue du Groupe, dont 35%.**
- **50% de nos équipes IT travaillent en mode agile.**
- **9 startups issues de l'Internal Startup Call et 2 récentes acquisitions (Shine et Treezor).**

Capacité d'adaptation pendant la crise Covid-19

La période de confinement a été une période d'activité intense pour Société Générale.

Nous avons accompagné nos clients en combinant toutes nos forces humaines et digitales pour reconfigurer très rapidement nos produits et services en fonction de leurs besoins immédiats.

Autre priorité, la protection de nos collaborateurs et la continuité de nos activités avec notamment le déploiement du travail à distance simultané dans le monde entier.

Nous avons pu nous appuyer sur le bon fonctionnement de nos systèmes informatiques partout dans le monde, dans un contexte de déploiement massif du travail à distance, de pics de consommation digitale de nos clients et de hausse de la cybercriminalité.

La crise a été, pour Société Générale, un véritable stress test mondial de sa capacité d'adaptation. Elle a aussi révélé la pertinence de sa stratégie de transformation digitale et d'innovation, lancée il y a plusieurs années, pour apporter de la valeur à ses clients.

PENDANT LE CONFINEMENT

- **80% de nos agences en France** sont restées ouvertes pendant le confinement.
- **15 000 conversations chatbot par jour** (taux de satisfaction de 90% au printemps 2020).
- Augmentation de la limite des **paiements sans contact à 50 EUR.**
- **100 000 collaborateurs travaillant à distance dans 62 pays.**
- **Multiplication par 5 de nos capacités d'accès à distance** dans les 15 premiers jours du confinement.
- **Distribution 5 000 PC et tablettes** distribués dans les réseaux France dans les 15 premiers jours du confinement.

Frédéric Oudéa, Directeur général, commente : « Notre stratégie depuis plusieurs années nous a permis de bâtir les socles technologiques et d'infuser une culture d'innovation qui resteront deux leviers clés pour réussir notre prochaine étape stratégique. Notre objectif est d'apporter toujours plus de valeur à nos clients et répondre aux enjeux économiques, sociétaux et environnementaux qui se sont accélérés avec la crise. Le virage du digital nous a plus que jamais rapproché de nos clients et de leurs préoccupations. Nos équipes sont pleinement engagées à adapter nos modèles de distribution et de production, mais aussi à inventer et faire grandir de nouveaux business models alternatifs comme nous avons su le faire avec Boursorama, ALD ou plus récemment avec Treezor, Shine, Forge, Prisméa qui sont des exemples concrets des modèles de demain. L'innovation est dans notre ADN et sera, couplée à la responsabilité, un moteur pour construire, avec nos clients, un avenir meilleur et durable. »

Co-construire la banque de demain

La raison d'être de Société Générale, affirmée avant la crise Covid-19, prend aujourd'hui tout son sens dans un monde qui, avec la crise, connaît de fortes accélérations, tant sur le plan technologique, que de l'urgence des enjeux environnementaux et sociaux ou de la dégradation des perspectives économiques.

« Construire ensemble, avec nos clients, un avenir meilleur et durable, en apportant des solutions financières responsables et innovantes. »

Guidés par sa raison d'être, les équipes de Société Générale travaillent au prochain plan stratégique, avec trois priorités : centricité client, finance responsable et efficacité, pour renforcer durablement notre compétitivité commerciale et financière.

L'innovation et la technologie en seront des leviers clés pour :

- poursuivre l'adaptation et la création de services répondant à l'évolution des besoins de nos clients pour leur offrir une expérience client haut de gamme et un niveau de satisfaction élevée ;
- aller plus loin sur plusieurs priorités RSE dont la transition énergétique, notre politique d'employeur responsable et notre rôle de tiers de confiance. Nous agissons notamment pour améliorer l'impact sociétal des nouvelles technologies, que ce soit en matière de transparence, de sécurité et protection des données, d'évolution de nos façons de travailler, de réduction de l'empreinte carbone, d'inclusion numérique et de diversité ;
- renforcer nos capacités de traitement et de rapidité au service des clients et de nos besoins internes en matière de conformité, contrôles ou reporting, en déployant l'usage des données et de l'Intelligence artificielle dans l'ensemble des métiers et fonctions du Groupe.

CENTRICITE CLIENT, FINANCE RESPONSABLE ET EFFICACITE

- **Consultation Future of Work :** 5 800 collaborateurs consultés dans le monde pour tirer les enseignements des pratiques de travail pendant le confinement (travail à distance, pratiques managériales, nouveaux outils de communication).
- **Female Fintech for Good Challenge :** une compétition mondiale pour identifier les femmes entrepreneurs qui construisent la finance responsable de demain.
- **Signataire de la Charte Numérique Responsable :** qui nous engage à monitorer l'impact de notre utilisation de la technologie et à contribuer à l'impact sociétal du numérique.
- **Signataire de la charte SISTA :** adopter des pratiques d'investissements plus inclusives.

¹ Source : Finalta, Retail Digital and Multichannel Benchmark, 2020 : Moyenne des entités européennes du Groupe, % de clients digitaux = clients actifs sur 30 jours en ligne ou via mobile / clients actifs (à fin juin 2020) - Moyenne des entités européennes du Groupe, connexions digitales = connexions en ligne et mobiles sécurisées (juin 2020) - Ventes digitales = ventes digitales de produits de base / ventes totales de produits de base (juillet 2019-juin 2020) - ^a Europe Occidentale, Centrale et Orientale - ^b Europe Centrale et Orientale et Russie.

(1) Shine, acquise en 2020, est une néobanque responsable, qui propose un compte professionnel 100% en ligne et un véritable copilote administratif.

(2) Prisméa est une néobanque développée en interne adossée à Crédit du Nord qui poursuit son développement autour de la gestion intelligente des finances des PME

(3) Société Générale - FORGE propose un accès aux actifs numériques aux meilleurs standards bancaires : structuration et émission, marché secondaire et custody.

(4) Trezor, acquise en 2019, est une fintech, plateforme de Bank as A Service offrant des services de paiement en marque blanche.

[Cliquez ici pour accéder au dossier de presse](#)

Contact presse : Astrid Fould-Bacquart - 01 56 37 67 95 - astrid.fould-bacquart@socgen.com

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié et intégré, le Groupe allie solidité financière, dynamique d'innovation et stratégie de croissance durable et responsable. Engagée dans les transformations positives des sociétés et des économies, Société Générale agit chaque jour avec ses équipes pour construire ensemble, avec ses clients, un avenir meilleur et durable en apportant des solutions financières responsables et innovantes.

Acteur important de l'économie réelle depuis plus de 150 ans avec un ancrage solide en Europe et connecté au reste du monde, Société Générale emploie plus de 138 000 collaborateurs dans 62 pays et accompagne au quotidien 29 millions de clients particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels à travers le monde, en offrant une large palette de conseils et de solutions financières sur mesure qui s'appuie sur trois pôles métiers complémentaires :

- **la Banque de détail en France avec les enseignes Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama** qui offrent des gammes complètes de services financiers avec un dispositif omnicanal à la pointe de l'innovation digitale ;
- **la Banque de détail à l'international, l'assurance et les services financiers** aux entreprises, avec des réseaux présents en Afrique, Russie, Europe centrale et de l'est, et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés ;
- **la Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs**, avec ses expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées.

Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World and Europe), FTSE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Monde, Europe et Eurozone), 4 des indices STOXX ESG Leaders, MSCI Low Carbon Leaders Index. Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter [@societegenerale](#) ou visiter le site www.societegenerale.com.