

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Paris, le 15 février 2018

Société Générale révolutionne l'ouverture de compte à distance

- Pour la 1^{ère} fois en France une banque permet l'ouverture d'un compte à distance sans versement obligatoire en utilisant la reconnaissance biométrique faciale par selfie dynamique pour identifier le futur client.
- D'ici 2020, Société Générale vise 30 % d'ouvertures de comptes initiées en ligne (vs 10% actuellement).

Dans un monde transformé par les nouvelles frontières technologiques et les usages des consommateurs, Société Générale réaffirme son ambition d'être la banque de référence en termes de satisfaction clients. Une banque centrée sur des services à haute valeur ajoutée et dotée d'interfaces « phygiales » (digital et humain).

78% des Français estiment d'ailleurs que les banques « utilisent bien » la complémentarité de ces modes de contact selon l'étude¹ Ipsos / Société Générale *Les banques et leurs clients... à l'heure du « tout digital »*. La banque étant par ailleurs le seul secteur pour lequel les Français ne souhaitent pas voir un canal se substituer à l'autre².

Créer un standard

Dans ce contexte, Société Générale lance une nouvelle solution qui révolutionne l'ouverture de compte à distance. Ce service innovant tire parti des nouvelles technologies pour répondre à une règle du Code Monétaire et Financier³ qui impose des vigilances strictes dans ce domaine. Par exemple, la nécessité d'effectuer un 1^{er} versement depuis un compte déjà ouvert à son nom dans une autre banque à défaut de pouvoir identifier la personne dans le respect des règles de conformité qui s'appliquent aux banques. Une mesure pénalisante pour les clients désireux d'ouvrir leur premier compte bancaire, soit une personne sur deux effectuant la démarche depuis le site Société Générale.

Ainsi cette nouvelle solution garantit l'identification en temps réel du futur client et remplace le 1^{er} versement⁴. Ce dispositif allie des technologies de pointe pour authentifier le prospect (biométrie faciale) à une approche relationnelle forte (un échange vidéo avec un conseiller Société Générale). Les reconnaissances biométriques se font en toute transparence avec le client (recueil de son accord préalable).

Ouvrir un compte en quelques minutes

Le futur client télécharge l'application Société Générale. Il clique sur « Devenir Client » et se laisse guider dans les différentes étapes :

1. Il renseigne les informations personnelles indispensables puis choisit son offre et son agence.
2. Il transmet ses pièces justificatives (par photos/fichiers numérisés) et prend un selfie dynamique (sur plusieurs angles).
3. Une première reconnaissance biométrique est effectuée et confrontée avec une des 2 pièces d'identités recueillies.
4. Il échange par vidéo tchat avec un conseiller Société Générale, soit immédiatement, soit en programmant un rendez-vous (une deuxième reconnaissance faciale est réalisée durant cet entretien vidéo).
5. Le contrat est signé à distance via la signature électronique, le nouveau client a maintenant un compte et accès à son RIB dans les 24h00.

Une solution co-construite, simple et hautement sécurisée

Pour développer cette solution, la banque a mené une démarche inédite de co-construction associant ses clients, les autorités de régulation (CNIL et ACPR) et IDEMIA, le leader de l'identité augmentée dont les algorithmes de reconnaissance faciale sont reconnus au niveau mondial⁵.

S'agissant de la vérification opérée sur le selfie dynamique, celle-ci résulte de l'exécution d'un algorithme de reconnaissance faciale qui permet de comparer la photo du titre d'identité à différentes photos (profil, face, yeux ouverts ou fermés) prises pendant le selfie dynamique. Les performances de cette opération d'authentification par biométrie faciale sont dix fois supérieures aux capacités de reconnaissance humaine. Cette opération, en temps réel, donne lieu à l'établissement d'un score de fiabilité d'identification. La même opération biométrique est renouvelée lors du vidéo tchat avec le conseiller. Aucune donnée biométrique n'est conservée, seuls les résultats des contrôles effectués à chaque reconnaissance biométrique sont stockés par Société Générale.

Société Générale est la 1^{ère} banque en France à recevoir l'accord de la CNIL pour déployer cette technologie disruptive de reconnaissance biométrique faciale dans le domaine commercial.

La biométrie faciale apparaît comme une innovation utile à un Français sur deux (51 %), devant le paiement sans contact par mobile (46 %) et la commande vocale (44 %) selon l'étude Ipsos/Société Générale¹.

« Nous adaptons en permanence nos services aux nouveaux comportements des clients. J'ai la conviction que nous créons aujourd'hui un standard dans l'ouverture de compte à distance. C'est en effet un moment clé, tant pour le client que pour la banque et avec ce nouveau dispositif nous lui apportons plus de simplicité, de sécurité tout en étant accompagné. Il démontre notre capacité à proposer des services utiles et innovants, dans une démarche de co-construction avec des acteurs incontestés du secteur » explique Laurent Goutard, Directeur de la Banque de Détail Société Générale en France.

D'ici 2020, la banque vise 30 % d'ouvertures de comptes initiées en ligne (vs 10 % actuellement).

La solution sera disponible sur smartphone IOS et Android.

¹ - Etude Ipsos / Société Générale Les banques et leur clients... à l'heure du « tout digital » ? réalisée auprès d'un panel représentatif de 1000 personnes - Janvier 2018.

² - Les clients des banques ont d'ores et déjà des pratiques hybrides et agiles : si 30% des clients considèrent avoir comme mode principal de contact avec leur banque les outils digitaux, la même proportion déclare que leur contact principal est le contact humain sur place ou à distance et davantage ne peuvent pas choisir de mode de contact principal (39%) et répondent « les deux,



cela dépend des situations ».). Pour tous les autres secteurs, les clients privilégient nettement soit le contact digital (les impôts, les opérateurs téléphoniques, les fournisseurs d'énergie), soit le contact humain (les mairies, les médecins).

3 - Pour les ouvertures de compte à distance, le Code Monétaire et Financier demande au moins deux des mesures de vigilance complémentaires suivantes : (i) obtenir une pièce justificative supplémentaire permettant de confirmer l'identité de la personne, (ii) mettre en œuvre des mesures de vérification et de certification de la copie du document officiel par un tiers indépendant de la personne à identifier ; (iii) exiger que le premier paiement des opérations soit effectué en provenance ou à destination d'un compte ouvert au nom du client.

4 - Ces reconnaissances ne sont pas obligatoires. Le prospect peut opter pour une ouverture de compte avec un 1^{er} versement.
5 - IDEMIA occupe la 1^{ère} place du «Face Recognition Vendor Test » selon le NIST (National Institute of Standards and Technology) : <https://www.nist.gov/programs-projects/face-recognition-vendor-test-frvt-ongoing>. IDEMIA se positionne comme un partenaire de ses clients banques de détail pour les accompagner dans leur transformation digitale. Pour en savoir plus www.IDEMIA.com

Contacts presse :

Florence Amphoux +33 (0)1 42 14 70 33

florence.amphoux@socgen.com

Bernard Gaudin +33 (0)1 42 13 15 98

bernard.gaudin@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 et stratégie de croissance durable avec l'ambition d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes.

Acteur de l'économie réelle depuis 150 ans, Société Générale emploie plus de 145 000 collaborateurs, présents dans 66 pays, et accompagne au quotidien 31 millions de clients dans le monde entier en offrant une large palette de conseils et solutions financières sur mesure aux particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels, 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 dans les zones géographiques en développement et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés,
- **La banque de financement et d'investissement, banque privée, gestion d'actifs et métier titres** avec leurs expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées.

Société Générale figure actuellement dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World and Europe), FTSE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Monde, Europe et Eurozone), Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe, 4 des indices STOXX ESG Leaders, MSCI Low Carbon Leaders Index.

Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter [@SocieteGenerale](https://twitter.com/SocieteGenerale) ou visiter le site www.societegenerale.com

La Banque de détail Société Générale en France

Le réseau Société Générale offre des solutions adaptées aux besoins de 8,1 millions de clients particuliers et près de 448 000 clients professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- Près de 23 000 collaborateurs et 2 113 agences principalement localisées dans les régions urbaines concentrant une part importante de la richesse nationale ;
- Une offre complète et diversifiée de produits et de services, allant du support d'épargne à la gestion patrimoniale, en passant par les financements des entreprises et l'offre de moyens de paiement ;
- Un dispositif omnicanal complet et innovant : internet, mobile, téléphone et agence.

Plaçant le client au cœur de son dispositif, Société Générale a été élue Service Client de l'Année 2018 (organisé par Viséo Customer Insights), et déploie une offre adaptée aux nouveaux besoins de ses clients. L'enseigne a fait de l'innovation un de ses axes de développement : le réseau Société Générale accueille environ 4 millions de clients mobiles et plus de 67 millions de connexions par mois aux services numériques. Il a ouvert sur Twitter le premier compte dédié à la relation bancaire qui garantit une réponse en moins de 30 minutes.

www.societegenerale.fr



Nos actualités en temps réel sur Twitter et des réponses rapides aux questions de nos clients avec [@SG_etVous](https://twitter.com/SG_etVous)



Nos bons plans et conseils sur Facebook avec Société Générale et Vous facebook.com/societegenerale



Nos vidéos disponibles sur la chaîne Youtube youtube.com/societegenerale



L'actualité Société Générale sur LinkedIn linkedin.com/company/societegenerale