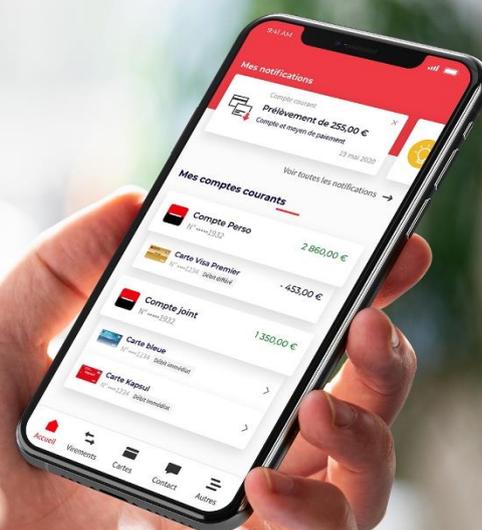


SOCIÉTÉ GÉNÉRALE RÉINVENTE SON APPLICATION BANCAIRE

Communiqué de presse

Paris, le 15 juin 2020



Société Générale lance sa nouvelle application avec l'ambition d'incarner plus fortement le modèle de la banque en imbriquant l'humain et le digital. Tournée vers l'accompagnement client, cette application propose une nouvelle expérience avec des solutions innovantes telles que :

- « SoBot » un **chatbot** connecté aux comptes et des « Lives » vidéo avec des conseillers qui répondent en direct
- « Banxup », pour gérer simplement l'argent de poche entre parents et enfants
- Une interface revisitée pour fluidifier l'expérience client

« Nous sommes partis du constat que les applis des néobanques et des banques de réseau se ressemblent beaucoup alors que leurs modèles sont très différents. Avec notre nouvelle application, nous avons l'ambition d'incarner encore plus fortement ce qui nous différencie, à savoir un modèle fondé sur la relation de proximité et l'expertise attendue par les clients qui ont choisi Société Générale » explique Marie-Christine Ducholet, Directrice de la banque de détail en France.

Avec plus de 100 millions de connexions et 3,5 millions d'utilisateurs par mois¹ le digital est une composante essentielle du modèle Société Générale, totalement imbriquée à l'agence et au Centre de Service Client.

La nouvelle Appli Société Générale s'inscrit dans cette stratégie. Elle résulte d'un **travail de co-construction avec plusieurs centaines d'utilisateurs** afin de répondre aux évolutions d'usage de la part des clients des banques.

La première application bancaire conversationnelle



- **Une question. Une réponse**

Plus besoin de multiplier les clics dans l'Appli, **un chatbot connecté aux comptes** permet de répondre de manière immédiate et sans effort à des questions du quotidien (« obtenir mon RIB », « augmenter mon plafond carte » ...) ou plus complexes concernant la recherche d'opérations (« dépenses sur une catégorie - santé-logement ... », « retrouver une dépense chez un commerçant/enseigne »). Le service disponible 24h/24, 7 jours sur 7, permet aux clients d'obtenir des réponses sans avoir à attendre les horaires d'ouverture de la banque.

- **Un conseiller dans la poche, des conseils dans l'app**

Les clients peuvent poser des questions, **dialoguer en direct avec des conseillers experts à travers des « Lives » vidéo** sur des thématiques variées : Immobilier, Epargne, Assurance, Crédit ou même les Cartes bancaires. Au-delà des « Lives », les conseils des experts sont ensuite disponibles en Replay.



- **Des prises de rendez-vous « à ma main »**

A la manière de « Doctolib® » à tout moment les clients peuvent prendre un rendez-vous directement dans l'agenda de leur conseiller².

« Banxup » la carte des ados pilotée par les parents

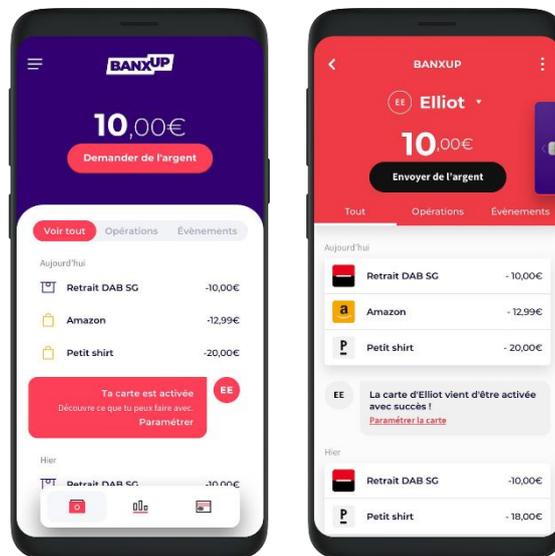
Parce que l'argent de poche ne se gère plus comme avant, Société Générale propose « Banxup », une solution gratuite qui convient aussi bien aux parents qu'aux enfants. Pour l'enfant rien de plus simple que d'initier une demande d'argent depuis son application « Banxup ». Pour le parent, rien de plus rapide que de la valider en 1 clic et en temps réel.

- **Garder le contrôle sur le compte et les dépenses des enfants**

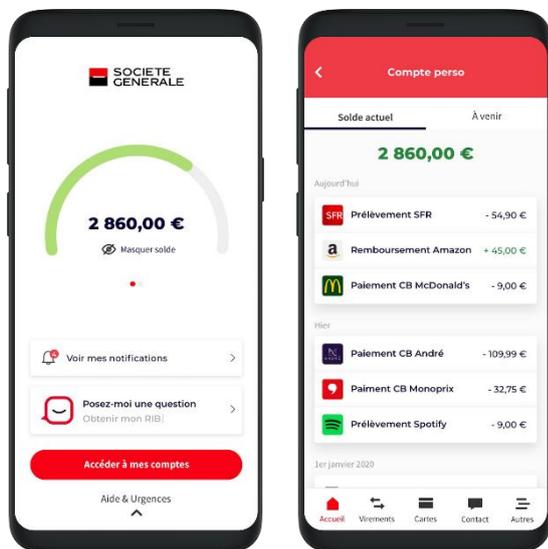
Un contrôle parental complet. Depuis l'application Société Générale, **le parent visualise l'ensemble des dépenses de son enfant** (montant, commerçants, historiques ...), **et paramètre les autorisations de la carte bancaire** (blocage/déblocage, fixation des montants de plafonds de retraits et de paiements hebdos et mensuels, paiement en ligne, sans contact etc).

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

Depuis son application « Banxup » l'adolescent visualise l'ensemble de ses dépenses (historique, 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 changer son code PIN.



Une expérience client réinventée



- **L'interface a été entièrement revisitée pour minimiser l'effort client** : le client a ainsi accès aux informations essentielles en 1 coup d'œil sans s'authentifier. Personnalisable, elle offre aussi une meilleure lisibilité des opérations (nouvelle présentation des comptes, personnalisation de l'accueil via widgets, libellés des opérations cartes et logos des commerçants).
- **Le suivi des opérations gagne en réactivité** : l'application envoie des notifications de paiement en temps réel et prend les devants en alertant l'utilisateur quand la situation du compte l'exige (plafond carte presque atteint, mouvement créditeurs, débiteurs, notifications de paiement ...).

Enfin, l'application continue de capitaliser sur les solutions innovantes qui ont fait son succès comme la biométrie, le paiement mobile, le cashback ou les virements instantanés.

1 – Données Société Générale – Mai 2020

2 – A partir de juillet 2020

Contacts presse :

Florence Amphoux 01 42 14 70 33 florence.amphoux@socgen.com

Bernard Gaudin 01 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, 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

La Banque de détail Société Générale en France

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

- Plus de 20 000 collaborateurs et 1 906 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 2020 (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. Le succès du site internet et de l'appli mobile se traduit par un volume croissant de connexions atteignant plus d'un milliard par an. 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](#)



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