

20.10.2020

CO-CONSTRUIRE LA BANQUE DU FUTUR AVEC NOS CLIENTS

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

COVID-19 : RAPIDE ADAPTATION

Soutenir nos clients dans leurs besoins immédiats,
Protéger nos collaborateurs et assurer la continuité de nos activités,
Assurer la résilience de nos SI et la sécurité.

15 000

conversations via chatbot par jour
Taux de satisfaction 90 %

80 %

des agences ouvertes pendant
le confinement en France

Jusqu'à **50%** des agents
des centres d'appels en travail à distance –
100 % des capacités des centres d'appels

100 % Continuité des activités de BFI

Limite du paiement
sans contact portée à **50 €**

Capacités d'accès à distance **X5** dans
les 2 premières semaines du confinement

5 000

PC et tablettes distribuées dans les
Réseaux France dans les 2 premières
semaines du confinement

100 000

collaborateurs travaillent à distance
dans 62 pays en maintenant l'activité

> 150 K

événements/seconde analysés
par le Security Operations Center



QU'EST-CE QUI A PERMIS CETTE RÉACTIVITÉ ?

Une stratégie de transformation, portée par le numérique et l'innovation.



TECHNOLOGIE

- 4,4 Mds EUR Budget IT 2020
- 78 % des infrastructures sur le Cloud
- 30 % des Databases en Open Source
- 250+ cas d'usage Data & IA
- 4 700 API en production (35 % reuse)
- ~26 000 IT FTEs
- 50 % des équipes IT en mode Agile
- 650M EUR dédiés à la cybersécurité



INNOVATION

- **Internal Startup Call**
 - 15 000 collaborateurs impliqués
 - 60 projets incubés, dont **Forge, Prisma**
- **60 senior digital leaders**
- **Acquisitions : Treezor, Shine**
- **SG Ventures 150M EUR :**
 - 27 startups,
 - 7 VCs



TRANSFORMATION DES MÉTIERS



APPORTER DE LA VALEUR AUX CLIENTS

QU'EST-CE QUI A PERMIS CETTE RÉACTIVITÉ?

Une stratégie de transformation digitale sur le long terme.

PHASE 1

- ▶ Fondations technologiques
- ▶ Acculturation

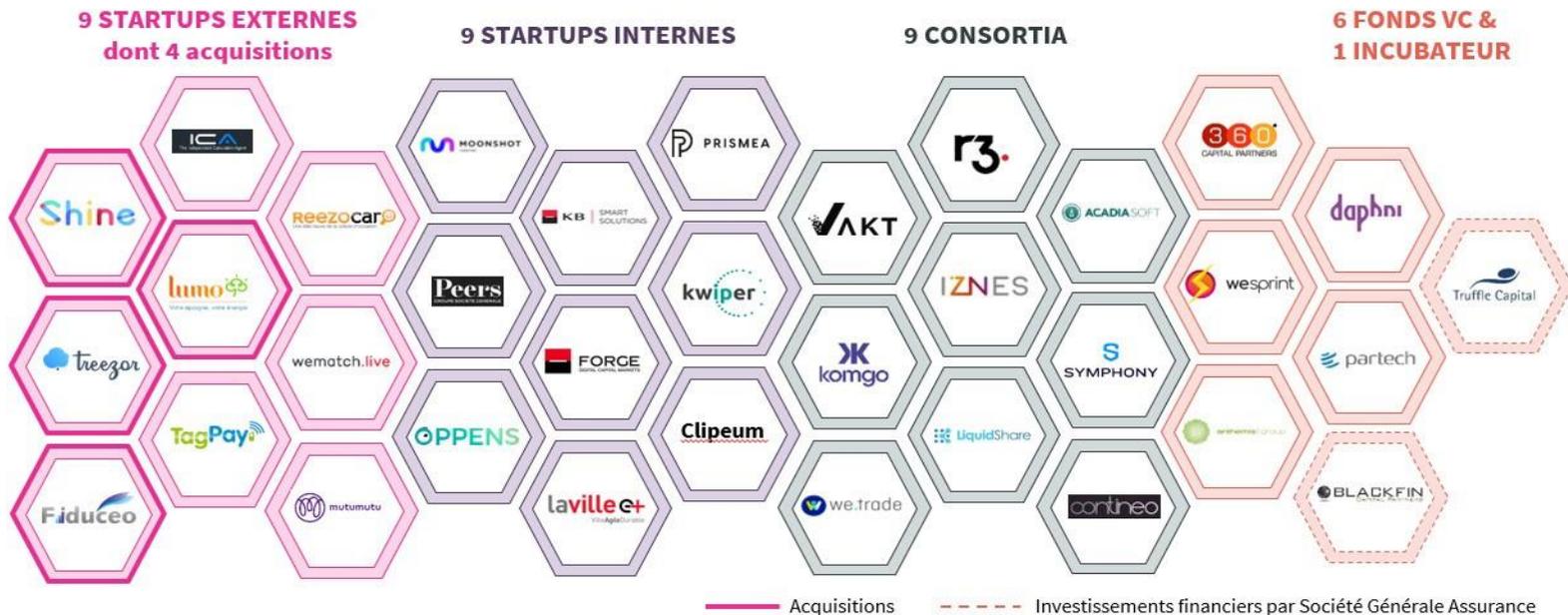
PHASE 2

- ▶ Passage à l'échelle
 - Business models alternatifs
 - Data/IA
 - Open Banking
 - Open Innovation

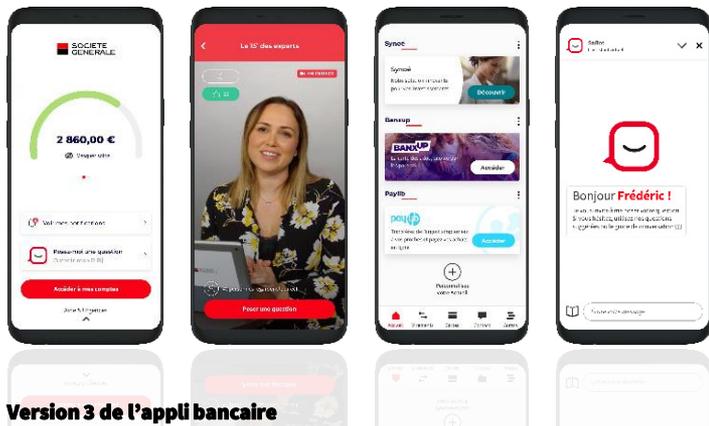
**VERS UNE
COMPLÈTE
INTÉGRATION
DANS
LES MÉTIERS**

OPEN INNOVATION : DES RELATIONS ÉTROITES AVEC L'ÉCOSYSTÈME

Société Générale Ventures : un portefeuille diversifié, ciblé sur la valeur ajoutée apportée au client.



DES RÉSULTATS CONCRETS



Version 3 de l'appli bancaire

qui offre le meilleur du digital et de l'humain, co-construite avec les clients :

- **chatbot** connecté aux comptes,
- **“Lives” vidéo** avec des conseillers,
- **“Banxup”** pour gérer simplement l'argent de poche entre parents et enfants.

ADOPTION DU DIGITAL AU-DESSUS DE LA MOYENNE EUROPÉENNE

- **50 % clients digitaux¹** (KB 72 %, Rosbank 61 %) vs. moyenne marché 47%⁵
- **91 % paiements et virements via le digital² (BDDF⁶ 98 %)** vs. moyenne européenne 86 %⁵
- **30 connexions digitales/client digital/mois³ (BDDF⁶ 34)** vs. moyenne marché 28⁵

FORTE PROGRESSION DES VENTES DIGITALES

ROSBANK

- **29 % ventes digitales⁴ (+16 % en un an)** vs. moyenne marché 17 % et + 4 %⁷

IA. LEVIER D'EFFICACITÉ, PASSE À L'ÉCHELLE

MOSAIC

(More Security with Artificial Intelligence):

- **outil IA de détection de la fraude**— déployé dans toutes les enseignes de la Banque, sur plusieurs types de clientèle et de produits,
- **< 0,5 sec** pour détecter une fraude sur un paiement instantané.

INNOVATION DISRUPTIVE

FORGE

SOCIETE GENERALE GROUP

Première mondiale : transaction financière réglée en Monnaie Digitale de Banque Centrale sur une blockchain publique avec la Banque de France.

1. 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). **2.** Moyenne des entités européennes du Groupe, % paiements et transferts digitaux = paiements et transferts digitaux / total paiements et transferts (juillet 2019-juin 2020). **3.** Moyenne des entités européennes du Groupe, connexions digitales = connexions en ligne et mobiles sécurisées (juin 2020). **4.** Ventes digitales = ventes digitales de produits de base / ventes totales de produits de base (juillet 2019-juin 2020). **5.** Europe Occidentale, Centrale et Orientale. **6.** BDDF: Banque de détail en France Société Générale. **7.** Europe Centrale et Orientale et Russie. Source: Finalta, Retail Digital and Multichannel Benchmark, 2020

POUR IMAGINER L'AVENIR ET Y CONTRIBUER

Une crise globale avec de forts impacts sur l'économie, une transformation digitale accélérée de nos sociétés et une demande collective croissante pour des plans de relance durables, inclusifs et souverains.

Nous avons bien avancé dans notre démarche de transformation digitale et d'innovation.

Nous travaillons sur notre prochain plan stratégique, guidés par notre Raison d'être et 3 axes clés :

NOTRE RAISON D'ÊTRE

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



CENTRICITÉ CLIENT



FINANCE RESPONSABLE



EFFICACITÉ

IMAGINER L'AVENIR ET Y CONTRIBUER

La technologie et l'innovation sont et seront des leviers clés de cette feuille de route.



CENTRICITÉ CLIENT

- **Étude sur une nouvelle banque de détail en France**, au service de 10 millions de clients, et proposant le meilleur des deux réseaux (Crédit du Nord et Société Générale)
- **Maturité de Boursorama**
- **Culture de l'expérience client** pour des parcours client de bout en bout, fluides, simples et innovants, alliant le meilleur du digital et de l'humain



FINANCE RESPONSABLE

- **Accompagnement des clients dans la crise**
- **Nouveaux modes de travail :** démarche Future of Work
- **Transition énergétique au cœur de la relance**
- **Transparence :** informations, aides à la décision
- **Diversité et inclusion numérique**
- **Charte Numérique Responsable**



EFFICACITÉ

- **Exigence de rentabilité**
- **Data et IA :**
 - **Capacités de traitement et de rapidité**
 - Amélioration du service client
 - Conformité, reportings



Le compte pro qui simplifie le quotidien des entrepreneurs

Shine est une néobanque responsable, qui propose un compte pro 100 % en ligne et un véritable copilote administratif.

OFFRE DE SERVICE

Les indépendants et entrepreneurs peuvent se reposer sur une application et des fonctionnalités innovantes, ainsi que sur une équipe d'experts disponibles sept jours sur sept pour répondre à toutes leurs interrogations administratives. Nous sommes une équipe d'entrepreneurs au service des entrepreneurs.

SYNERGIES AVEC LE GROUPE

Banque de Détail en France

CIBLES & RÉFÉRENCES CLIENTS

Indépendants et petites entreprises

CHIFFRES-CLÉS & INDICATEURS

70 000 clients

PARTENAIRES

Treezor (Core Banking System)

PAYS



CONCURRENTS

Qonto, N26, Anytime, Revolut Business



EN CROISSANCE



PARIS, FRANCE

www.shine.fr



NICOLAS REBOUD



RAPHAËL SIMON

2017

CRÉATION
DEL'ENTITÉ

2018

LANCEMENT
COMMERCIAL

2020

ACQUISITION
PAR SG



We do banking as a service

Plateforme BaaS offrant des services de paiement en marque blanche.

OFFRE DE SERVICE

Simplifier l'émission de cartes de paiement, l'ouverture de compte à distance & et l'accès aux moyens de paiements SEPA.

SYNERGIES AVEC LE GROUPE

- BDDF / PAY (Banxup)
- Priv (Peers)
- GTPS / BAN
- AFMO
- Franfinance, ASSU
- CDN (Prismae)
- Lumo

CIBLES & RÉFÉRENCES CLIENTS

Fintech, Startups puis diversification Corporate. En France, puis en Europe.



CHIFFRES-CLÉS & INDICATEURS

100 ETP **70+** Clients **> 16 Md€** Flux gérés **> 1M** Cartes émises

PARTENAIRES

- Mastercard, partenariat cartes (scheme)
- Idemia (impression carte)
- Gemalto / Thales (HSM)
- Ubble (KYC vidéo)

PAYS

Union européenne et 7 pays clés



CONCURRENTS

Arkea, PFS, Railsbank, SolarisBank, Xpollens, Swan

TECHNOLOGIE

OVH, AWS, GO, PHP, PYTHON



EN CROISSANCE



PARIS, FRANCE

www.treezor.com



ERIC LASSUS



XAVIER LABOURET

2015

CRÉATION
DEL'ENTITÉ

2016

LANCEMENT
COMMERCIAL

2019

ACQUISITION
PAR SG

Accès aux actifs numériques aux meilleurs standards bancaires

Société Générale - FORGE propose un accès aux actifs numériques : structuration et émission, marché secondaire et custody.

OFFRE DE SERVICE

Société Générale - Forge est **pionnier dans la génération de Security Token** permettant d'apporter de nombreux avantages pour les émetteurs et investisseurs : la rapidité des transactions; la baisse des coûts d'accès aux marchés et réduction du nombre des intermédiaires; l'automatisation des événements liés aux titres financiers; transparence des transactions; développement de nouveaux instruments hybrides (Utility Token) autorisés par la loi PACTE en France.

SYNERGIES AVEC LE GROUPE

Collaborations dans les activités de marchés et le service titres.

CIBLES & RÉFÉRENCES CLIENTS

- Émetteurs & investisseurs (contreparties professionnelles éligibles).
-  1^{re} expérimentation mondiale.

CHIFFRES-CLÉS & INDICATEURS

13 ETP

PARTENAIRES

- Banque de France
- PWC
- Ledger
- LGO Markets
- Consensusys
- NomadicLabs

PAYS



CONCURRENTS

Polymath, Tokeny, SDX, ASX, Coinbase

TECHNOLOGIE

ReactJS, NestJS, PostgreSQL, Kubernetes, GitLab, Cloud Azure



PRÉ-LANCEMENT



PARIS, FRANCE

www.sgforge.com



JEAN-MARC STENGER



STÉPHANE DUZAN



DAVID DUROUCHOUX

2018

1^{ERS} MEMBRES
DÉDIÉS

2020

CRÉATION
DE LAFILIALE

2020

LANCEMENT
COMMERCIAL

INTERVENANTS



Frédéric Oudéa
Directeur général
Société Générale



Gilles Babinet
Digital Champion
auprès de la Commission
Européenne



Claire Calmejane
Directrice de l'Innovation
Société Générale



Nicolas Reboud
CEO
Shine



Eric Lassus
CEO
Treezor

CONTACT PRESSE

Astrid Fould-Bacquart

+33 1 56 37 67 95

Astrid.Fould-Bacquart@socgen.com

**C'EST VOUS
L'AVENIR**



**SOCIETE
GENERALE**