

JUIN 2021 / N° 126

LA LETTRE DE L'ACTIONNAIRE

SOMMAIRE

REPÈRES p.2

ÉDITORIAL p.3

**NOMINATIONS ET
RENOUVELLEMENTS
D'ADMINISTRATEURS** p.3

**COMPTE RENDU
DE L'ASSEMBLÉE
GÉNÉRALE** p.4

**QUESTIONS
RÉPONSES** p.8

**FAIRE VIVRE
NOTRE RAISON
D'ÊTRE** p.9

INNOVATION p.10

Le leadership digital au service
de la banque de demain

**ACCOMPAGNER
NOS CLIENTS** p.11

Agir en partenaire
de confiance de nos clients



**SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**



REPÈRES

VIE DE L'ACTION

Cours de clôture de l'action Société Générale au 18/05/2021 : **26,16 €**

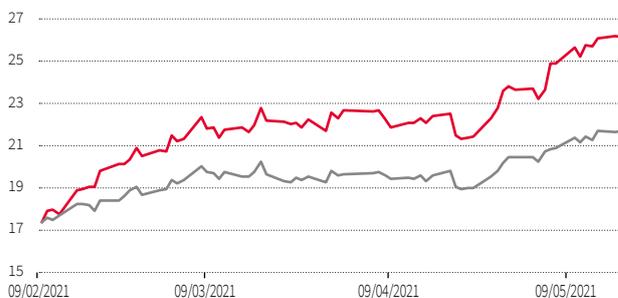
Évolution depuis janvier 2020



Rebasé sur le cours de Société Générale au 31/12/2019. Source Bloomberg

— Société Générale

Évolution depuis la publication des résultats annuels



Rebasé sur le cours de Société Générale au 09/02/2021. Source Bloomberg.

— Euro Stoxx Banks

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ET VOUS

Vous informer :

NOS PUBLICATIONS

Société Générale diffuse 4 fois par an une e-newsletter de l'actionnaire et une fois par an une lettre papier. Retrouvez nos publications sur les pages actionnaires de notre site investors.societegenerale.com/fr

Dialoguer :

LES RENCONTRES ACTIONNAIRES

Société Générale participe à des rencontres à Paris et en régions. En raison du contexte sanitaire, ces rencontres ont pris en 2020 la forme de web conférences que vous pouvez visionner sur les pages actionnaires de notre site.

Nous contacter ?



relations@actionnaires-societegenerale.com



Société Générale DFIN/INV,
Relations actionnaires individuels
189, rue d'Aubervilliers - 75886 PARIS CEDEX 18



Le téléphone: **0 800 850 820** Service & appel gratuits

AGENDA



3 août 2021

Résultats du 2^e trimestre et du 1^{er} semestre 2021

4 novembre 2021

Résultats du 3^e trimestre et des neuf premiers mois de 2021

Société Générale. S.A. au capital de 1066714367,50 euros Siège social à Paris, 29 bd Haussmann - 552 120 222 00013 R.C.S. Paris. Direction de la Communication – Adresse postale: Société Générale, 189 rue d'Aubervilliers, 75886 Paris Cedex 18 – Directeur de la publication: Frédéric Oudéa. Réalisation: Studio Société Générale – Dépôt légal: juin 2021 – ISSN: 1258-8679 – IMPRESSION: Imprimerie La Galiote-Prenant - 94400 VITRY SUR SEINE. © Photos: Thomas Laisne; Arnaud Février/Alstom; M. Kotlarski; Peter Allan; Arnaud Abboud; Thierry Mamberti; Société Générale: Régis Corbet, Cédric Cazaly, André Mirat; Getty Images/Fizkes, Maskot; CAPA Pictures/Julien Lutt. Référence: 170314.

ÉDITORIAL



FRÉDÉRIC OUDÉA
Directeur général

« Chers actionnaires, Dans cette crise économique et sanitaire mondiale sans précédent, notre Groupe a démontré sa mobilisation, sa résilience et, après un premier semestre 2020 difficile, sa capacité à rebondir pour préparer l'avenir. Nous avons réalisé un très bon premier trimestre

2021 et je suis confiant sur le rebond de nos résultats en 2021.

Suite à l'autorisation de la Banque Centrale Européenne accordée aux banques européennes, nous sommes heureux d'avoir repris la distribution d'un dividende. Nous souhaitons maintenir, à l'avenir, une politique attractive de rémunération de nos actionnaires en distribuant 50 % du résultat net sous-jacent.

Avec la nouvelle équipe de Direction générale, dans ce contexte de relance post-crise, nous voulons engager une dynamique

de croissance sélective et durable en capitalisant sur notre *business model* diversifié et équilibré. Nous avons validé des choix stratégiques qui nous permettront d'améliorer notre rentabilité en nous appuyant sur nos positions de leader et nos potentiels de synergies. Ces derniers mois, nous avons posé les premiers jalons de notre feuille de route et annoncé plusieurs initiatives stratégiques. Avec plus de visibilité sur l'environnement économique et réglementaire pour les années à venir, nous présenterons, au premier semestre 2022, un plan stratégique pour le Groupe à horizon 2025.

En cohérence avec une accélération des usages digitaux, renforcée par la crise, l'innovation demeure au cœur de notre stratégie. Nous cherchons à adapter, réinventer nos modèles mais aussi à créer et faire grandir les nouveaux *business models* alternatifs de demain.

Enfin, nous souhaitons contribuer à une relance de l'économie, responsable, écologique et inclusive, en accompagnant proactivement nos clients. Nous voulons ainsi agir en leader dans la transition énergétique.

Je tiens à vous remercier encore une fois pour votre fidélité et votre confiance. »

Nominations et renouvellements d'administrateurs



Henri Poupart-Lafarge



William Connelly



Lubomira Rochet



Alexandra Schaapveld



Sébastien Wetter



France Houssaye



Johan Praud



Jean-Bernard Lévy

M. Henri Poupart-Lafarge, PDG d'Alstom, a été nommé administrateur indépendant pour un mandat de 4 ans en remplacement de M. Jean-Bernard Lévy. Il apportera au Conseil son expérience de dirigeant d'une des plus grandes entreprises industrielles françaises.

Les mandats d'administrateur de **M. William Connelly**, **Mme Lubomira Rochet** et **Mme Alexandra Schaapveld** ont été renouvelés pour une durée de 4 ans.

M. Sébastien Wetter a été nommé administrateur représentant les salariés actionnaires pour un mandat de 4 ans. Il s'agit d'un nouveau mandat, créé en application de la Loi Pacte. Le Conseil d'administration passe ainsi de 14 à 15 membres.

Mme France Houssaye et **M. Johan Praud**, élus en mars 2021 par les salariés, prennent leur fonction d'administrateur salarié, pour 3 ans, à compter de l'Assemblée générale.

Enfin, le Conseil d'administration a nommé **M. Jean-Bernard Lévy** en qualité de censeur à compter du 18 mai 2021, pour 2 ans. Il aura notamment pour rôle d'accompagner le Conseil d'administration dans sa mission en matière de transition énergétique.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Assemblée générale de Société Générale s'est tenue le 18 mai 2021 sous la présidence de Lorenzo Bini Smaghi. Elle s'est déroulée à huis clos en raison de la situation sanitaire. Les actionnaires ont pu la suivre en direct sur le site du Groupe et par téléphone. Le quorum s'est établi à 58,56 %.

Après le message d'ouverture de l'Assemblée par Lorenzo Bini Smaghi, William Kadouch-Chassaing, Directeur général adjoint en charge des finances, est revenu sur les résultats de l'année 2020 et du premier trimestre 2021. Son intervention a été suivie par celle des Commissaires aux Comptes. Frédéric Oudéa, Directeur général, a ensuite présenté la stratégie du Groupe. Sébastien Proto et Slawomir Krupa, Directeurs généraux adjoints, ont exposé respectivement la stratégie des réseaux de détail en France et de la Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs. Puis Lorenzo Bini Smaghi a effectué un point sur le gouvernement d'entreprise, et Jean-Bernard Lévy, en sa qualité de Président du Comité des rémunérations, a présenté la politique du Groupe dans ce domaine. La Direction a ensuite répondu aux questions posées en direct par les actionnaires.

22 résolutions sur les 23 proposées ont été adoptées. En effet, les actionnaires ayant été invités à nommer un administrateur représentant les salariés actionnaires parmi deux candidats, la résolution rejetée est celle du candidat ayant recueilli le moins de voix. Le dividende par action s'élève à 0,55 euro en numéraire. Un programme de rachat d'actions sera par ailleurs lancé au quatrième trimestre, d'un montant équivalent à celui prévu pour le versement du dividende, sous réserve de l'autorisation du superviseur.

—
POUR RETROUVER LE DÉTAIL DU
VOTE DES RÉOLUTIONS, RENDEZ-VOUS SUR :
<https://investors.societegenerale.com/fr/strategie-et-gouvernance/gouvernance/assemblee-generale>



UNE ANNÉE 2020 RÉSILIENTE EN DÉPIT D'UN CONTEXTE COMPLIQUÉ

Les activités de Société Générale ont fait preuve de résilience en 2020 en dépit d'une crise d'une ampleur extraordinaire. L'année aura été contrastée avec deux parties très distinctes. Le premier semestre a été très marqué par les effets de la crise, avec à la fois une dislocation des marchés et une forte baisse de l'activité économique se traduisant par une érosion des volumes d'activité et une hausse du coût du risque, en anticipation de défauts à venir. Ces impacts ont touché l'ensemble des acteurs du secteur bancaire européen et plus fortement Société Générale en raison du poids des produits structurés d'investissement dans son *business model*. À l'inverse, le deuxième semestre s'est caractérisé par un rebond des performances de ses métiers.

En dépit de cette année difficile, Société Générale a atteint ses cibles financières en termes de frais généraux, de coût du risque plus bas qu'anticipé et de niveau de capital. La Banque a su réagir vite et fort avec d'importantes décisions stratégiques pour redresser sa rentabilité et construire l'avenir.

Le Groupe est dans le même temps resté concentré sur ses initiatives stratégiques avec l'annonce du projet de fusion de ses réseaux de banque de détail en France et de plans stratégiques pour ses relais de croissance : ALD Automotive, Boursorama et Komerční Banka. Par ailleurs, le profil de risque des activités de marché a été revu à la baisse, en particulier celui associé aux produits structurés.



Société Générale a également progressé dans sa stratégie de développement durable avec des notations extra-financières de premier rang, en hausse en 2020 grâce à des progrès dans des domaines clés: la transition énergétique, l'accompagnement de ses clients, la diversité et l'inclusion.



William Kadouch-Chassaing,
Directeur général adjoint en charge des finances du Groupe

Au total, en 2020, le résultat net part du Groupe sous-jacent s'est établi à 1,4 milliard d'euros, en baisse de 65 % sur un an sous l'effet de 3 facteurs: baisse des revenus, hausse du coût du risque commercial, et à l'inverse une baisse des frais généraux. En raison de dépréciations exceptionnelles de *goodwill* et d'impôts différés actifs, le résultat net part du Groupe publié

est négatif à 258 millions d'euros. Le bilan du Groupe est solide et s'est renforcé au cours de l'année avec un ratio de capital (CET1) à 13,4 %, au 31 décembre 2020.

Le premier trimestre 2021 s'est inscrit dans la lignée du deuxième semestre 2020, avec un fort rebond des revenus. Cette croissance des revenus conjuguée à la baisse des frais généraux et des risques se traduisent par un très net redressement du résultat net publié (814 millions d'euros),

de la rentabilité (ROTE sous-jacent de 10,1 %) et une progression du bénéfice net par action sous-jacent qui s'est établi à 83 centimes d'euros sur le premier trimestre.

REPRISE DU VERSEMENT D'UN DIVIDENDE

Au premier semestre 2020 difficile s'est ajoutée l'interdiction de versement des dividendes par le superviseur européen qui a pesé sur le cours des valeurs bancaires européennes et sur l'action Société Générale, dont le cours s'est fortement repris depuis, illustrant la capacité de rebond du Groupe.

En termes de distribution de dividendes, les banques européennes dont Société Générale ont été autorisées en fin d'année par le superviseur européen à reprendre le paiement d'un dividende pour l'exercice 2020, pour un montant strictement encadré dans un premier temps. La Banque a décidé de verser le maximum autorisé soit 0,55 euro par action. Un programme de rachat d'actions sera par ailleurs lancé au quatrième trimestre, d'un montant équivalent à celui prévu pour le versement du dividende, sous réserve de l'autorisation de la Banque Centrale Européenne.

UN ENGAGEMENT EXCEPTIONNEL DU GROUPE

Au cours de cette année hors norme, difficile et exigeante, la Banque s'est mobilisée autour de deux priorités fondamentales: maintenir la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients et jouer son rôle dans le fonctionnement de

l'économie. Société Générale a assuré la continuité de ses activités et apporté des solutions à ses clients en liaison étroite avec les pouvoirs publics dans l'ensemble des géographies. En France, le Groupe a contribué à la mise en place des Prêts Garantis par l'État, destinés à soutenir la trésorerie des entreprises, à hauteur de 18 milliards d'euros. Partout dans le monde, les équipes ont montré un engagement exemplaire. Plus que jamais, Société Générale a prouvé l'utilité de son métier de banquier et son sens des responsabilités.

2021: UNE ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE DES INITIATIVES STRATÉGIQUES ANNONCÉES

Après avoir achevé son programme de recentrage avec la cession de Lyxor, le Groupe repart à l'offensive et travaille à la mise en œuvre de plusieurs initiatives stratégiques annoncées au cours des derniers mois. Dans la Banque de Détail en France, il vise 15 millions de clients en 2025 grâce d'une part à la création de la nouvelle banque issue du rapprochement des réseaux Crédit du Nord et Société Générale et d'autre part à l'accélération du plan de développement de Boursorama, avec un objectif de 4,5 millions de clients à l'horizon 2025. Boursorama est un actif qui fera une différence considérable dans le paysage bancaire français.

Les activités de Banque de détail à l'International ainsi que les métiers financiers spécialisés affichent un potentiel prometteur. La KB, filiale bancaire du Groupe en République tchèque, a déjà présenté son plan stratégique *KB Change 2025* et souhaite se positionner en leader de la banque digitale et responsable. Concernant les métiers de la mobilité, la filiale du Groupe, ALD Automotive, a lancé son plan *Move 2025* avec l'ambition de renforcer sa position de leader mondial sur un secteur très porteur.

Enfin, dans les métiers de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs, après avoir achevé avec succès l'ajustement de la gamme de produits structurés qui a permis de réduire le profil de risque tout en conservant ses franchises, le Groupe vient de présenter sa stratégie à moyen terme.

CAPITALISER SUR UN BUSINESS MODEL DIVERSIFIÉ ET ÉQUILIBRÉ

Au-delà des présentations stratégiques de plusieurs de ses métiers déjà réalisées ces derniers mois, le Groupe présentera au premier semestre 2022 sa trajectoire d'ensemble pour la période 2022-2025. En écho à sa raison d'être, le Groupe a d'ores et déjà tracé des directions claires et réaffirmé ses ambitions. Ainsi, il entend capitaliser sur son *business model* diversifié et équilibré. Société Générale souhaite être une banque disruptive qui sait se réinventer et capter les opportunités qu'offre ce monde en rupture. La transformation incrémentale ne suffit plus face à l'ampleur des changements. La banque de demain sera digitale, experte et responsable. Pour réaliser

ses ambitions, le Groupe s'appuiera sur trois grands leviers : la satisfaction et la centricité client, ses engagements en matière ESG et le renforcement de l'efficacité opérationnelle.

Les enjeux ESG (impact environnemental, impact social, gouvernance) sont une priorité du Groupe depuis de nombreuses années. Aucune entreprise ne pourra se développer si elle ne place pas ces sujets au cœur de sa stratégie. En tant que banque et financeur de l'économie, Société Générale a un rôle central à jouer. En ce domaine, 2020 a été une année pivot, et le Groupe entend encore accélérer dans le cadre de sa nouvelle étape stratégique.

Concernant la lutte contre le réchauffement climatique, la Banque est engagée dans une stratégie proactive visant à accompagner ses clients dans la transition. Le Groupe travaille pour réduire progressivement son exposition aux énergies fossiles et pour accélérer son soutien au développement des énergies renouvelables. L'exposition au secteur du charbon a ainsi déjà été fortement réduite et la sortie définitive est programmée entre 2030 et 2040, selon les pays. Face à l'ampleur et à la complexité des enjeux, il est important d'agir collectivement pour avoir de l'impact. Société Générale a ainsi récemment rejoint les alliances Net-Zero Banking, en qualité de membre fondateur, et Net-Zero Asset Owner.

Sur le plan social, Société Générale investit dans l'employabilité, la formation et la mobilité de ses collaborateurs dans le cadre d'un dialogue social nourri. Ces enjeux sont clés face à l'ampleur des transformations à venir et il est primordial d'anticiper.

« Pour réaliser ses ambitions, le Groupe s'appuiera sur trois grands leviers : la satisfaction et la centricité client, ses engagements en matière ESG et le renforcement de l'efficacité opérationnelle. »

À plus long terme, Société Générale peut capitaliser sur ses forces, dont l'incroyable capacité de mobilisation de ses collaborateurs. En démontrant une grande qualité d'exécution dans les prochaines années, le Groupe peut confirmer son statut de banque européenne de référence en termes de satisfaction client. Il souhaite offrir le meilleur service à ses clients qui se réinventent et dont les besoins évoluent. Société Générale entend également maintenir une politique attractive de rémunération à l'égard de ses actionnaires en distribuant 50 % du résultat net part du Groupe sous-jacent.

Depuis 10 ans, le Groupe a dû faire face à plusieurs crises inédites. Cette pandémie a des conséquences douloureuses pour les communautés comme pour les individus, mais elle offre également l'opportunité de penser et d'agir plus librement. 2021 sera une année de net rebond.

RÉSEAUX DE DÉTAIL EN FRANCE : LE MEILLEUR DU DIGITAL ET DE L'EXPERTISE HUMAINE

Le projet de rapprochement des réseaux Crédit du Nord et Société Générale est un choix stratégique, avec une ambition forte en matière commerciale, de satisfaction client et de rentabilité. Ce projet tire toutes les conséquences des changements actuels sur le marché de la banque de détail. L'environnement de taux bas, les pressions concurrentielles et consuméristes pèsent sur les revenus. Mais au-delà des revenus, c'est toute l'activité de la banque de détail qui évolue, avec un cadre réglementaire exigeant et une compétition qui se fait de plus en plus sur la qualité des parcours digitaux.

Ce projet permet de répondre à ce contexte. Les investissements seront ainsi concentrés sur un seul outil informatique, celui de Société Générale. Cette fusion permettra également de s'appuyer sur les forces respectives de chacune des deux enseignes. Les clients se déplacent de moins en moins en agence. Ce projet est une réponse à ce défi du redimensionnement des réseaux d'agences, avec une réduction de 30 % de leur nombre sans quitter aucune ville.

Cette fusion est aussi un projet offensif en matière de satisfaction clients et de revenus. Le Groupe souhaite offrir

à ses clients le meilleur du digital et de l'expertise humaine. Offrir le meilleur du digital c'est non seulement disposer de solutions digitales pour les opérations bancaires quotidiennes mais c'est aussi élargir l'offre digitale à d'autres produits. Offrir le meilleur de l'expertise humaine, c'est repenser le rôle de l'agence pour en faire des centres d'expertise. Offrir une réponse personnalisée, c'est partir des besoins de chaque catégorie de clients pour faire des choix d'organisation. Enfin, offrir le meilleur de la proximité, c'est mettre en place des circuits de décision courts et rapides.

Cette fusion sera mise en œuvre en 2023, 80 % des synergies seront atteintes en 2024, puis 100 % en 2025.



Sébastien Proto,
*Directeur général adjoint
en charge des réseaux
Société Générale, Crédit du
Nord, Banque privée et de
leur direction Innovation,
Technologie et Informatique*

BANQUE DE GRANDE CLIENTÈLE ET SOLUTIONS INVESTISSEURS (GBIS): ASSURER UNE RENTABILITÉ DURABLE



Slawomir Krupa,
*Directeur général adjoint
en charge des activités de
Banque de Grande Clientèle
et Solutions Investisseurs*

La force de GBIS est la solidité et la fidélité de sa base de clients. La création de valeur des activités s'appuie ainsi avant tout sur des flux de revenus résilients provenant de sa base de clients importante et stable. Ses capacités d'innovation sont également un ingrédient clé de ce processus éprouvé de création de valeur toutefois confronté à deux défis principaux : une structure de coûts sous-optimale et

une sensibilité aux chocs extrêmes. Notre feuille de route est simple : assurer une rentabilité durable avec un écart-type de performance plus faible grâce à un meilleur équilibre des flux de revenus, un plus grand levier opérationnel et un niveau de risque moindre tout en saisissant les opportunités de croissance, et en profitant de l'opportunité unique que représentent l'impératif RSE et la digitalisation.

GBIS est bien placé et déterminé à saisir les opportunités de croissance du marché : une hausse des besoins en infrastructures pour accompagner la transition énergétique, une croissance soutenue de la dette privée et du *private equity*, une croissance de l'épargne retraite, et un retour de la croissance après crise, notamment en Amérique et en Asie.

GBIS rééquilibrera ainsi progressivement son modèle tout en réduisant le risque de concentration via une diversification équilibrée de son allocation de capital au profit notamment des activités de financement, de conseil et de banque de flux. Le métier se concentrera par exemple davantage sur les grandes entreprises et, au sein de l'univers des institutions financières, accroîtra ses activités avec les investisseurs institutionnels. En tirant parti de ses plateformes rentables en Asie et en Amérique, GBIS captera aussi la croissance excédentaire attendue dans ces régions.

L'ESG et la technologie sont deux catalyseurs clés qui viendront appuyer ces ambitions de croissance. Le Groupe, qui affiche 20 ans d'expérience dans ce domaine, entend doubler ses revenus liés à l'ESG à horizon 2025.

QUESTIONS RÉPONSES



Quelle est la politique du Groupe en matière de charbon et d'hydrocarbures ?

Le Groupe mène une politique proactive dans l'accompagnement des clients et volontaire dans l'alignement de son portefeuille. En rejoignant la Net-Zero Banking Alliance, Société Générale s'engage à piloter proactivement ses portefeuilles de financement en alignement avec une trajectoire visant la neutralité carbone globale d'ici 2050 et en cohérence avec une limitation du réchauffement climatique à 1,5° d'ici 2100.

La Banque s'est également engagée à traiter en priorité les portefeuilles les plus émetteurs. C'est ainsi qu'elle mène une politique de désengagement progressif du charbon depuis 2011. Société Générale a aussi été l'une des premières banques mondiales à annoncer un objectif concret, à court terme, et mesurable de réduction de son portefeuille lié à l'extraction du pétrole et du gaz.

En parallèle, le Groupe entend jouer un rôle moteur dans la transition énergétique. À la fin du premier trimestre 2021, il avait déjà atteint 80 % de son objectif de contribuer à lever 120 milliards d'euros sur la période 2019-2023. Le Groupe est pionnier et leader dans le secteur des énergies renouvelables.

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EN VIDÉO SUR :
<https://investors.societegenerale.com/fr/strategie-et-gouvernance/gouvernance/assemblee-generale>

Ne pensez-vous pas qu'il aurait été plus pertinent de prendre des décisions plus radicales beaucoup plus tôt, afin de dynamiser les résultats et d'effacer les difficultés qu'a connues le Groupe durant ces 10 dernières années ?

Ces dix dernières années, l'industrie bancaire a été confrontée à différentes crises majeures : la crise financière de 2008, la crise de l'euro et cette pandémie exceptionnelle. Durant cette période, des banques ont disparu, d'autres sont devenues des banques de détail domestiques. De son côté, Société Générale a su préserver des expertises et des métiers au service de ses clients. Le Groupe a également su bâtir des métiers nouveaux, des *business models* alternatifs, tels que Boursorama et ALD Automotive. Société Générale dispose aujourd'hui de franchises fortes, d'un bilan robuste et d'une gestion des risques de qualité. L'enjeu maintenant est de délivrer une exécution très disciplinée de tous les projets présentés, et qui sont créateurs de valeur.

Comment le Groupe gère-t-il les impacts sociaux associés au développement massif du télétravail depuis le début de la pandémie ?

Le télétravail contraint a pu effectivement peser et créer une certaine distance au travail. Le Groupe y a été très attentif. Ainsi, il a réalisé régulièrement des sondages auprès de ses salariés. Une communication intense, des actions de formation et d'accompagnement des risques psychosociaux ont été menées. Des groupes de travail ont été constitués pour penser à l'après. La perspective d'un télétravail organisé, voulu et structuré se dessine, avec le maintien d'une présence sur site car les salariés y tiennent.

Comment comptez-vous accompagner les clients dans le cadre du rapprochement des réseaux Crédit du Nord et Société Générale ?

Le client est vraiment au cœur de ce projet.

Les clients Crédit du Nord auront accès à une offre de service digitale plus riche qu'aujourd'hui, ainsi qu'à davantage d'agences sur l'ensemble du territoire. Les clients entreprises de Crédit du Nord disposeront d'une offre de service plus large et de la force d'accompagnement financier de Société Générale.

Tous nos clients professionnels bénéficieront d'un interlocuteur unique, à l'image de ce qui existe déjà au Crédit du Nord. Tous nos clients bénéficieront d'une qualité de service digitale très forte, accrue par les investissements rendus possibles par la fusion.

Cette fusion aura lieu concrètement en 2023. Nous accompagnerons avec beaucoup d'attention les clients du Crédit du Nord dans ces changements. Cela suppose de la préparation et de la proximité. Le Groupe sait faire cela.

Cette opération n'est pas qu'une fusion : il s'agit d'un projet commercial pour renforcer la valeur que nous apportons à nos clients, aussi bien ceux du Crédit du Nord que ceux de Société Générale.

FAIRE VIVRE NOTRE RAISON D'ÊTRE



Dans un environnement toujours incertain, marqué par des impacts économiques et sociaux profonds, la raison d'être de Société Générale est un levier essentiel pour relever les nombreux défis de court terme et contribuer à bâtir une relance inclusive et responsable. Qu'il s'agisse d'offres de produits et de services, de dialogue permanent avec les clients, d'engagement et de formation des collaborateurs, la raison d'être irrigue toute l'entreprise.

CONSTRUIRE ENSEMBLE, AVEC NOS CLIENTS...

Accompagnement des clients, fournisseurs et partenaires pendant la crise sanitaire

- Accompagnement permanent des clients grâce à la mobilisation exceptionnelle des collaborateurs :
 - Continuité d'activité et qualité de service pour l'ensemble des clients : 90 % des agences sont restées ouvertes en France en 2020.

Soutien à l'économie et accompagnement de la relance

- + 98 000 demandes de Prêts Garantis par l'État en 2020 en France.
- 18 Md€ de Prêts Garantis par l'État distribués en 2020 en France.
- Garantie exceptionnelle de financement pour les entrepreneurs africains.

... UN AVENIR MEILLEUR ET DURABLE...

À la pointe du financement de la transition énergétique

- N° 2 mondial en financement des énergies renouvelables, N° 1 en conseil⁽¹⁾ :
 - + de 50 % d'énergies renouvelables dans le mix électrique financé.
- Projet d'alignement de chacun des portefeuilles, et notamment des secteurs les plus carbonés avec l'Accord de Paris :
 - Objectif de réduction du portefeuille lié à l'extraction du pétrole et gaz de 10 % d'ici 2025.
- Vers une sortie totale du charbon :
 - Fin de l'exposition au charbon du Groupe en 2030 dans les pays de l'OCDE et de l'Union européenne, et en 2040 dans le reste du monde.

- Engagement d'aligner ses portefeuilles avec des trajectoires visant à la neutralité carbone globale d'ici 2050.

Programme mondial de solidarité Covid-19

- Contribution aux initiatives de solidarité mises en place par les gouvernements.
- Mise en place d'un programme de solidarité au niveau mondial, avec une enveloppe financière qui s'est élevée à 28 millions d'euros.

... EN APPORTANT DES SOLUTIONS FINANCIÈRES RESPONSABLES ET INNOVANTES.

Développement accéléré du digital au service du client

- 60 % de clients actifs en ligne⁽²⁾.
- 94 % des paiements et transferts sont digitaux⁽³⁾.

Une offre unique de solutions d'épargne responsable

- Une nouvelle génération d'épargne 100 % responsable en architecture ouverte et accessible à tous en France.

Une offre de finance durable

- 11,9 Md€ engagés pour des financements identifiés SPIF⁽⁴⁾, dont 6,8 Md€ de financements verts ou contribuant à la transition énergétique et 5,1 Md€ de financements sociaux ou sociétaux.
- 26,9 Md€ de ventes de produits d'investissements identifiés SPIF⁽⁴⁾.

Développement de modèles alternatifs

- À fin 2020, 2,6 millions de clients pour Boursorama, leader de la banque en ligne en France.
- Acquisition de Shine avec son offre 100 % digitale et responsable à destination des professionnels et des TPE.

(1) Source : IJ Global. (2) Moyenne des entités européennes et russes du Groupe, % de clients en ligne = clients actifs 30 jours en ligne ou via mobile/clients actifs (à fin 2020). (3) Moyenne des entités européennes et russes du Groupe, % de paiements et transferts digitaux = paiements et transferts digitaux/totalité des paiements et des transferts (janvier-décembre 2020). (4) Sustainable and Positive Impact Finance, Finance durable et à impact positif.

LE LEADERSHIP DIGITAL AU SERVICE DE LA BANQUE DE DEMAIN

Nos clients sont au centre de nos préoccupations. L'amélioration constante de l'expérience client, notamment dans les usages digitaux en plein développement, est au cœur de notre stratégie d'innovation et de transformation numérique afin de leur apporter toujours plus de valeur, que ce soit au travers de l'offre de produits et services ou par l'optimisation de notre modèle opérationnel.

60% de clients utilisent le digital

56% des équipes en mode agile

80% des infrastructures dans le cloud

4,4 Md € de budget IT



MISER SUR LES SYNERGIES CROISÉES AVEC LES FINTECHS

Société Générale a fait l'acquisition de Shine, une start-up créée pour simplifier le quotidien des indépendants et des petites entreprises, un secteur en forte croissance. Figurant parmi les rares entreprises certifiées par le label B Corp, Shine est rapidement devenue un acteur de référence sur le marché avec plus de 70 000 clients en deux ans.

Parmi ses atouts : un accompagnement dans les démarches administratives ou l'accès à une équipe d'experts disponibles 7j/7. Les synergies entre Shine et Société Générale vont permettre de servir de nouveaux clients

professionnels avec l'ambition d'être le leader français sur ce marché.

Shine s'appuie de surcroît sur le savoir-faire technologique de Treezor, une autre startup entrée dans le giron du Groupe en 2019, qui est l'un des fournisseurs majeurs de solutions à destination des fintechs avec de nombreuses synergies à la clé dans le cadre de notre stratégie de *Bank as a Service*.

UNE RELATION CLIENT ENRICHIE PAR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Face au fléau de la fraude bancaire, Société Générale dispose d'outils de

pointe destinés à protéger ses clients. Le Groupe valorise la puissance des données collectées chaque jour grâce au big data et à l'intelligence artificielle. Ce dispositif s'applique à toutes les transactions (paiements, connexions web...) et permet de repérer les anomalies et de les traiter en temps réel. L'intelligence artificielle contribue aussi à enrichir la relation client, notamment via les chatbots, ou assistants conversationnels, accessibles 24h/24 par les clients. Ainsi, SoBot, le robot mis en service en 2018 par le Groupe, ou Eliot, chez Boursorama, répondent à des questions de plus en plus complexes.

UN FONDS DÉDIÉ À L'INNOVATION

Dispositif d'investissement du Groupe dans les start-ups, Société Générale Ventures est doté de 150 millions d'euros.

Ce fonds stratégique au portefeuille diversifié soutient l'ensemble des métiers.

Sa mission : favoriser les relations avec l'écosystème de l'innovation, créer des synergies avec les activités de Société Générale en finançant des start-ups externes ou des projets internes portés par les collaborateurs.

AGIR EN PARTENAIRE DE CONFIANCE DE NOS CLIENTS

Notre approche holistique de l'entreprise met en cohérence les dimensions économique, sociale, sociétale, financière, environnementale, éthique et de gouvernance au service de toutes nos parties prenantes, mais avant tout de nos clients. Pour les accompagner et construire ensemble un avenir plus durable, nous soutenons leurs projets et sommes engagés à leurs côtés pour faire avancer le monde.

LA SATISFACTION CLIENT : UNE PRIORITÉ DE LONGUE DATE

Régulièrement mesurée, la satisfaction client a progressé ou s'est maintenue à un niveau élevé dans tous les métiers du Groupe, qui ont engagé des démarches structurées visant à suivre cette satisfaction grâce à plusieurs outils : baromètre, visites mystères, questionnaires, *Net Promoter Score*. Pour la huitième fois, le Centre de Relation Client Société Générale a été élu service client de l'année 2021, un prix qui récompense l'engagement d'une filiale d'excellence de 700 collaborateurs. Avec un taux de recommandation de plus de 90 %, Boursorama se classe de son côté premier sur le podium de la satisfaction client.

Ces deux exemples illustrent l'importance que le Groupe attache à ses clients : ils sont au cœur de sa raison d'être et de son modèle d'affaires. En cours d'élaboration, le plan

stratégique à l'horizon 2025 s'inscrit dans cette logique. L'un de ses axes concerne d'ailleurs la centricité client, une priorité dont témoignent plusieurs projets récents, dont le rapprochement entre les réseaux Société Générale et Crédit du Nord pour créer un futur leader de la relation client.

UNE MOBILISATION RENFORCÉE DURANT LA CRISE SANITAIRE

Alors que l'activité bancaire est essentielle au bon fonctionnement de l'économie, le Groupe a déployé une large palette d'initiatives pour soutenir ses clients dans cette période de crise sanitaire. Afin de préserver la continuité de ses opérations dans les réseaux bancaires du Groupe, 90 % des agences sont restées ouvertes en France dans des conditions sanitaires adaptées et les centres d'appels ont été renforcés. Dans les activités de Banque de Financement et d'Investissement, une adaptation massive et rapide au travail à distance dans les différents pays a permis aux équipes de fonctionner à pleine capacité.

« Le Groupe a déployé une large palette d'initiatives pour soutenir ses clients dans cette période de crise sanitaire. »

Société Générale a pris de nombreuses mesures d'accompagnement pour les particuliers, les entreprises et les professionnels : report des échéances de prêts pendant 6 mois, examen rapide des demandes de financement, Prêts Garantis par l'État, accompagnement des clients dans leur transformation digitale... Société Générale Assurances a, pour sa part, mis en place une série de mesures exceptionnelles à hauteur de 100 millions d'euros : contribution au fonds de solidarité dédié aux TPE, artisans et commerçants, soutien à la relance de l'économie...

MIEUX VIVRE VOS PASSIONS

Créé en 1992, le Club Société Générale a pour objectif de développer des relations privilégiées avec nos actionnaires.

BÉNÉFICIEZ DE L'OFFRE DU CLUB

Le Club propose à ses membres de participer à des réunions actionnaires, des webconférences, des événements artistiques, culturels ou sportifs, en lien avec la politique de mécénat et de sponsoring du Groupe.

Dans le contexte actuel, le Club continue à être présent auprès de ses membres avec une offre 100 % digitale.

DEVENEZ MEMBRE DU CLUB ET INSCRIVEZ-VOUS À DES ÉVÉNEMENTS

L'adhésion au Club est proposée aux détenteurs d'au moins 100 actions au porteur ou 50 actions au nominatif. Elle est gratuite et sans aucun engagement.

L'inscription au Club et aux événements s'effectue exclusivement en ligne :

 monespaceactionnaire.societegenerale.com

CONTACTEZ LE CLUB

 E-mail : club@actionnaires-societegenerale.com

 **0 800 850 820** Service & appel gratuits (+ touche 3 puis 1)