

JUIN 2022 / N° 131

LA LETTRE DE L'ACTIONNAIRE

SOMMAIRE

REPÈRES p.2

ÉDITORIAL p.3

**RENOUVELLEMENTS
D'ADMINISTRATEURS** p.3

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

**QUESTIONS
RÉPONSES** p.8

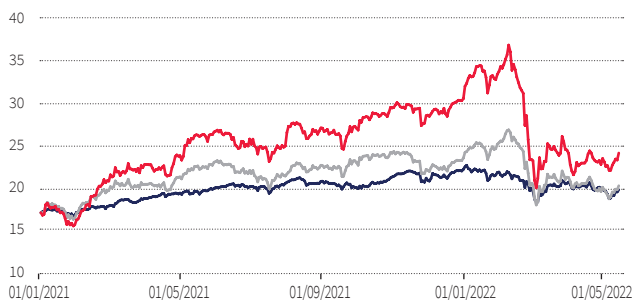
INNOVATION p.10
Un esprit d'innovation permanent

**ACCOMPAGNER
NOS CLIENTS** p.11
Un Groupe au service
de ses 26 millions de clients

REPÈRES

VIE DE L'ACTION

Cours de clôture de l'action Société Générale au 17/05/2022 : **24,05 €**



Rebasé sur le cours de Société Générale au 01/01/2021. Source Bloomberg

— Société Générale — Euro Stoxx Banks — CAC 40

EN SAVOIR PLUS SUR SOCIÉTÉ GÉNÉRALE



Cette cinquième édition du rapport intégré s'attache à présenter la raison d'être du Groupe en lien avec ses orientations stratégiques, ses valeurs et atouts, son modèle économique et ses engagements pour générer des impacts positifs.

Rapport téléchargeable sur le site www.societegenerale.com

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ET VOUS

Vous informer :

NOS PUBLICATIONS

Société Générale diffuse quatre 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 régulièrement à des rencontres actionnaires à Paris et en régions et organise des webconférences.

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

LE COMITÉ CONSULTATIF DES ACTIONNAIRES

Composé de 12 actionnaires individuels, régulièrement renouvelé, ce Comité se réunit deux fois par an et constitue un moment important d'échanges avec nos actionnaires. Pour en savoir plus, rendez vous à la rubrique Comité Consultatif des Actionnaires de notre site.

AGENDA



3 août 2022

Résultats du 2^e trimestre
et du 1^{er} semestre 2022

4 novembre 2022

Résultats du 3^e trimestre 2022

8 février 2023

Résultats du 4^e trimestre
et de l'année 2022

Société Générale. S.A. - Capital en euros au 1^{er} février 2022 : 1 046 405 540 € - 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 2022 - ISSN: 1258-8679 - IMPRESSION: Imprimerie La Galiote-Prenant - 94400 VITRY SUR SEINE. © Photos: Getty Images - John Wildgoose, Jean-Marie Cras, Michel Ceconi, Christophe Fillieule, Getty Images - filadendron, Getty Images - Maskot, Getty Images - jhorrocks. Référence: 170320.

ÉDITORIAL



FRÉDÉRIC OUDÉA
Directeur général

« Chers actionnaires,
Après ces deux années
d'interaction à distance,
j'ai été très heureux
de vous retrouver lors
de notre Assemblée
générale du 17 mai
dernier. Au cours de
celle-ci, nous vous
avons présenté le bilan
de l'année, ainsi que les
perspectives stratégiques

de nos métiers avec un focus spécifique sur notre politique RSE. Toutes les résolutions ont été approuvées avec des taux d'approbation élevés et notamment le versement d'un dividende de 1,65 euro par action.

À cette occasion, j'ai également annoncé que je ne solliciterai pas le renouvellement de mon mandat d'administrateur et de Directeur général, qui vient à échéance en mai 2023. Après 14 ans à la tête de Société Générale, années très exigeantes, parfois difficiles mais toujours motivantes durant lesquelles j'ai vécu intensément notre esprit d'équipe, c'est avec beaucoup d'émotion, d'humilité mais aussi de responsabilité que j'ai pris cette décision.

Dans un an, le Groupe aura achevé la mise en place d'un nouveau *business model*, au service de ses 26 millions de clients.

Il s'articulera progressivement autour de 3 piliers :

- les métiers de la banque de détail avec la naissance d'une nouvelle et ambitieuse banque de détail en France, Boursorama qui poursuit une nouvelle phase de croissance, et le dynamisme de nos réseaux internationaux en synergie avec nos métiers d'assurance et de crédit à la consommation ;
- les métiers de grande clientèle qui continuent à déployer leur feuille de route en accompagnement de nos clients ;
- et enfin l'émergence d'un troisième pilier autour de la mobilité durable qui s'appuie sur la création de l'entreprise issue de l'acquisition de LeasePlan par ALD.

Après avoir mené à bien tous ces projets stratégiques porteurs d'avenir, un nouveau cycle va s'ouvrir pour le Groupe et il me paraît souhaitable d'avoir un nouveau dirigeant qui aura la durée devant lui pour tirer parti de tout le potentiel de ce nouveau *business model*. Le processus de sélection du Directeur général qui me succédera a ainsi été décidé par le Conseil d'administration.

Je suis confiant dans l'avenir de notre Groupe et dans la qualité de l'équipe de Direction en place. Avec la confiance et l'appui du Conseil d'administration pour mener à terme mon mandat, vous pouvez compter sur mon engagement total et celui de l'ensemble de la Direction générale pour réussir cette année charnière au service de nos clients.

Je tiens à vous remercier encore une fois pour votre fidélité et la confiance que vous avez placée dans notre Groupe. »

Renouvellements d'administrateurs



LORENZO BINI SMAGHI

Suite au vote de l'Assemblée générale, trois administrateurs ont été renouvelés pour une durée de quatre ans :

■ **M. Lorenzo Bini Smaghi**, administrateur indépendant depuis 2014 et Président du Conseil d'administration depuis la dissociation des fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur général, le 19 mai 2015 ;

■ **M. Jérôme Contamine**, administrateur indépendant, membre du Comité d'audit et de contrôle interne depuis 2018 et Président du Comité des rémunérations depuis 2021 (membre depuis 2020) ;

■ **Mme Diane Côté**, administratrice indépendante, membre du Comité d'audit et du contrôle interne depuis 2018 et membre du Comité des risques depuis novembre 2021.

À l'issue de l'Assemblée générale, sur proposition du Comité des nominations et du gouvernement d'entreprise, le Conseil d'administration a, à l'unanimité, renouvelé **M. Lorenzo Bini Smaghi** comme Président du Conseil d'administration.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE S'EST TENUE LE 17 MAI 2022 À LA PORTE DE VERSAILLES SOUS LA PRÉSIDENTE DE LORENZO BINI SMAGHI. LE QUORUM S'EST ÉTABLI À 54,83%.

L'ENSEMBLE DES RÉOLUTIONS ONT ÉTÉ ADOPTÉES AVEC DES TAUX D'APPROBATION TRÈS ÉLEVÉS⁽¹⁾, NOTAMMENT LE VERSEMENT D'UN DIVIDENDE DE 1,65 € PAR ACTION ET LE RENOUELEMENT DE TROIS ADMINISTRATEURS: M. LORENZO BINI SMAGHI, M. JÉRÔME CONTAMINE ET MME DIANE CÔTÉ.



À l'occasion de son message d'ouverture Lorenzo Bini Smaghi a remercié les actionnaires dont la fidélité permet de maintenir un niveau de quorum élevé et a fait part de son plaisir à les retrouver après deux années à distance.

La présentation des résultats de l'année 2021 et du premier trimestre 2022 par Claire Dumas, Directrice financière, a été suivie par celle des commissaires aux comptes. Puis Frédéric Oudéa, Directeur général, a exposé la stratégie du Groupe et Diony Lebot, Directrice générale déléguée, a présenté l'ambition de Société Générale en matière de RSE et de climat.

(1) Compris entre 89,96% et 99,71%.

POUR RETROUVER LE DÉTAIL DU VOTE DES RÉOLUTIONS, RENDEZ-VOUS SUR:

investors.societegenerale.com/fr/strategie-et-gouvernance/gouvernance/assemblee-generale

Lorenzo Bini Smaghi et Gérard Mestrallet, Président du Comité des nominations et du gouvernement d'entreprise, ont effectué un point sur le gouvernement d'entreprise, puis Jérôme Contamine, en sa qualité de Président du Comité des rémunérations, a présenté la politique du Groupe dans ce domaine. À l'issue de ces interventions, Frédéric Oudéa a repris la parole et annoncé qu'il ne serait pas candidat au renouvellement de son mandat d'administrateur et de Directeur général qui arrive à échéance en mai 2023. Une large session de questions-réponses a ensuite précédé le vote des résolutions.

2021: UNE ANNÉE RECORD ET UNE DISTRIBUTION ATTRACTIVE POUR LES ACTIONNAIRES

En 2021, le Groupe a réalisé une année record, confirmant la pertinence et la résilience de son modèle diversifié et équilibré. Cette excellente performance s'explique par la conjugaison de trois facteurs:

- une forte dynamique commerciale;
- une gestion disciplinée des coûts couplée à une amélioration notable du levier opérationnel;
- un coût du risque bas à 13 points de base, avec le maintien d'une gestion prudente des risques.

Portée par une forte dynamique commerciale dans l'ensemble des métiers, la performance opérationnelle a été excellente en 2021. Les activités de Financement et Conseil ont extériorisé leur meilleure année, tout comme les activités de Services financiers, notamment grâce à ALD; les activités de marché ont réalisé une performance très solide, ce qui valide la pertinence de la stratégie initiée en 2020, et plus spécifiquement du repositionnement des activités de marché. Dans la Banque de détail, les revenus sont en hausse dans les différentes régions, à la faveur d'une sortie progressive de la crise Covid et d'un rebond économique dans la plupart des pays dans lesquels opère le Groupe.

2021 : DES AVANCÉES STRATÉGIQUES MAJEURES



PROGRÈS SIGNIFICATIFS ET RÉGULIERS DANS LE DIGITAL

CONFIRMATION DE NOTRE RÔLE MOTEUR DANS LES TRANSFORMATIONS POSITIVES



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE



La forte progression des revenus (plus de 16%⁽¹⁾), conjuguée à une hausse modérée des coûts (+4,3%⁽¹⁾) s'est traduite par une forte croissance du résultat brut d'exploitation (+51%⁽¹⁾) à 8,5 Md €⁽¹⁾ et une nette amélioration du coefficient d'exploitation à 67%⁽¹⁾.

En 2021, le Groupe a atteint l'ensemble de ses cibles financières que ce soit en termes de frais de gestion, de coût du risque ou de capital. À 13,7%⁽²⁾, le ratio de capital (CET1) est ainsi bien au-dessus de l'exigence réglementaire. Au total, en 2021, le résultat net part de Groupe s'élève à 5,3 Md € en sous-jacent et à 5,6 Md € en publié. La rentabilité (ROTE) ressort à plus de 10%⁽¹⁾.

Ceci conduit le Groupe à proposer une distribution attractive aux actionnaires, avec un dividende en numéraire de 1,65 € par action, en forte hausse par rapport à l'année dernière, et un programme de rachat d'actions de 915 millions d'euros⁽³⁾, équivalant à 1,1 € par action, soit une distribution totale équivalente à 2,75 € par action.

DES AVANCÉES STRATÉGIQUES MAJEURES EN 2021

Au-delà de ces résultats financiers record, le Groupe a réalisé des avancées stratégiques majeures, fruits de travaux engagés de longue date qui témoignent du potentiel de développement et de la dynamique de conquête de Société Générale.

La première avancée stratégique est le rapprochement des réseaux Société Générale et Crédit du Nord, opéré selon quatre grands principes :

- une fusion complète des deux banques de détail ;
- un ancrage local fort avec 11 régions et un maillage territorial de 1 450 agences ;

- une expérience client transformée ;
- une accélération des engagements RSE pour renforcer l'impact territorial positif.

Les engagements pris en 2020 ont été respectés : notamment ceux de ne quitter aucune ville et de réaliser la fusion sans aucun départ contraint de collaborateurs.

La deuxième avancée stratégique est la mise en place de l'accord de partenariat entre Boursorama et ING. Ce partenariat offre à Boursorama l'opportunité d'accélérer dans sa politique de conquête clients et ainsi de consolider sa place de leader de la banque en ligne en France. Boursorama vise désormais 4 à 4,5 millions de clients à fin 2022, en avance d'un an sur son programme.

La troisième avancée stratégique majeure est l'acquisition de LeasePlan par ALD. Ce projet d'acquisition, le plus gros de l'histoire du Groupe, créera un leader mondial dans les solutions de mobilité. L'entité combinée sera particulièrement bien positionnée pour tirer avantage de la forte croissance de ce marché, soutenue par trois tendances de long terme : l'évolution des comportements et usages des clients, l'utilisation croissante des nouvelles technologies et l'électrification des flottes. L'opération devrait être finalisée d'ici la fin d'année.

Le Groupe a également présenté et démarré l'exécution de sa nouvelle feuille de route pour ses activités de Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs. Dans la Banque de détail à l'international, Société Générale a défini des orientations ambitieuses pour ses filiales tchèque (KB), roumaine (BRD) et ses implantations en Afrique. Sur les sujets plus transversaux, le Groupe a poursuivi, avec succès, la consolidation de ses dispositifs de conformité et de contrôle interne, réalisé des progrès significatifs et réguliers dans le digital, et confirmé son rôle moteur dans les transformations positives du monde.

Conséquence de ces réalisations, le cours de l'action Société Générale a connu une évolution favorable, passant d'un cours d'environ 18 euros en début d'année à un cours d'environ 35 euros au moment de la publication des résultats annuels 2021. Ce rallye haussier a malheureusement été interrompu début 2022 par les événements en Ukraine et surtout par les craintes qui pèsent sur l'environnement économique et financier, avec le risque d'une entrée dans un scénario de stagflation.

UN DÉBUT D'ANNÉE 2022 MARQUÉ PAR DE TRÈS BONS RÉSULTATS FINANCIERS ET LA DÉCISION DE QUITTER LA RUSSIE

L'invasion de l'Ukraine par la Russie a marqué le début d'une nouvelle crise internationale, dont il est difficile à ce stade de mesurer tous les impacts et de prédire l'issue. Dans l'immédiat, cette crise provoque un terrible drame humain. Elle crée également des tensions fortes sur l'énergie et les matières premières, et contribue à relever le niveau d'inflation. À plus long terme, elle fait grandir les préoccupations relatives à la souveraineté de l'Europe.

Plus globalement, le monde entre probablement dans un nouveau cycle, marqué par la perspective d'une inflation plus élevée et une augmentation des taux d'intérêt pouvant entraîner une récession, et par de profondes transformations sur le plan sociétal, liées à la transition énergétique et à l'usage croissant des nouvelles technologies.

« Société Générale entend également continuer à progresser sur trois leviers transversaux: la satisfaction client, la digitalisation, et les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. »

Dans ce contexte, il y a eu deux nouvelles encourageantes pour Société Générale. La première, ce sont les très bons résultats du premier trimestre 2022. Ils confirment en effet la dynamique de tous les métiers, la résilience du modèle d'affaires avec une performance encore une fois soutenue de tous les métiers, dans toutes les géographies, une amélioration du levier opérationnel et un coût du risque contenu. Au global sur le trimestre, le résultat net part de Groupe s'établit à 1,57 Md € en sous-jacent et à 0,84 Md € en publié. La rentabilité sous-jacente (ROTE) atteint près de 12%. Le niveau de capital demeure solide à 12,9% (CET1⁽²⁾) bien au-dessus de l'exigence réglementaire.



Md € = milliard d'euros

(1) Données sous-jacentes.

(2) Ratiophasé.

(3) Soumis à l'accord usuel de la Banque Centrale Européenne.

(4) Cf. communiqué de presse disponible sur le site [societegenerale.com](https://www.societegenerale.com)

La seconde, est que le Groupe est parvenu à gérer les graves turbulences liées à la crise russe. Dès les premières heures du conflit, la priorité a été d'assurer la sécurité des équipes et d'accompagner les clients en gérant les risques de façon prudente et en appliquant strictement les sanctions internationales. À plus long terme, l'invasion de l'Ukraine a fait voler en éclat les perspectives de relations harmonieuses entre l'Europe et la Russie. Le Groupe a par conséquent décidé de cesser ses activités en Russie et de céder Rosbank et ses filiales d'assurance en Russie à Interros Capital.

La finalisation de l'opération (annoncée le 18 mai, postérieurement à l'Assemblée générale) se traduira au deuxième trimestre 2022, par l'enregistrement d'une perte nette en compte de résultat d'environ 3,2 Md €⁽⁴⁾. Son impact résiduel sur le capital est limité (environ - 7 points de base) et n'handicape pas la capacité de développement futur du Groupe.

DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES CONFIRMÉES

Ce nouveau contexte mondial, plus complexe et incertain, ne remet pas en cause les orientations stratégiques mais confirme au contraire leur pertinence. La priorité pour les quatre prochains trimestres est l'exécution de la feuille de route, avec un modèle d'affaires transformé, équilibré, offrant la perspective d'une croissance durable et rentable. Ce modèle s'articulera progressivement autour de trois piliers: la Banque de détail et l'Assurance, en France et à l'international, la Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs et la Mobilité.

Société Générale entend également continuer à progresser sur trois leviers transversaux: la satisfaction client, la digitalisation, et les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Le Groupe place la satisfaction client au cœur de sa stratégie. Il l'évalue régulièrement et engage des démarches structurées pour atteindre un niveau élevé dans tous ses métiers. Cette volonté d'être leader de la satisfaction client implique également d'accompagner la révolution culturelle des usages et d'améliorer le socle de système d'information.

Concernant la digitalisation, le Groupe, qui a déjà beaucoup progressé sur ce volet au cours des dernières années, souhaite être à la pointe. Ceci se traduit notamment par un enrichissement de l'interface client, une amélioration continue de l'expérience des centres de relations client à distance, une exploitation et une utilisation des données et une amélioration de l'efficacité des systèmes et des processus.

S'agissant des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance, Société Générale souhaite agir en tant que banque responsable, leader de la finance durable.

Le Groupe dispose de fondamentaux commerciaux et financiers solides, d'équipes engagées. Il poursuivra avec détermination la mise en œuvre de sa feuille de route stratégique claire, ambitieuse et l'exécution de ses initiatives fortement créatrices de valeur.

UNE AMBITION RSE GUIDÉE PAR SA RAISON D'ÊTRE

Le Groupe a lancé sa nouvelle feuille de route RSE qui s'appuie sur la consultation de ses parties prenantes clés (clients, actionnaires, ONG, superviseurs, collaborateurs...). Plus de 5 300 personnes ont ainsi été consultées. L'ambition RSE de Société Générale s'articule autour de quatre piliers : transition écologique, développement des territoires, employeur responsable et culture de responsabilité.

D'ici 2025, le Groupe entend ainsi mobiliser 300 Md € en faveur de la finance durable, sur des enjeux environnementaux et sociaux, sous forme de financements octroyés directement sur le bilan de la banque ou d'émissions obligataires dirigées par le Groupe sur les marchés de capitaux.

La gouvernance de la RSE irrigue l'ensemble du Groupe. Le Conseil d'administration, en approuve les orientations stratégiques et veille à leur mise en œuvre. La Direction générale en a fait un domaine d'action prioritaire et la Direction du Développement durable lui est directement rattachée depuis janvier 2022. Elle examine et pilote les sujets RSE au travers des différents comités qu'elle préside dont le comité des engagements responsables. Et plus largement, la RSE est totalement intégrée aux feuilles de route stratégiques des métiers. Elle figure dans les objectifs des mandataires sociaux et du Comité de direction. Le Groupe a également lancé un ambitieux programme interne « ESG by Design ».

DÉFI CLIMATIQUE ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE : LA FINANCE A UN RÔLE ESSENTIEL À JOUER

L'engagement de Société Générale dans la lutte contre le changement climatique est un engagement de longue date. Le Groupe finance les énergies renouvelables depuis plus de 20 ans et contribue activement au développement de standards de finance durable. Il est ainsi membre fondateur de la NZBA (*Net Zero Banking Alliance*), qui regroupe plus d'une centaine de banques et promeut l'alignement des portefeuilles sur des trajectoires compatibles avec un scénario à 1,5 degré. Le Groupe participe également au Conseil de l'hydrogène, qui vise à positionner l'hydrogène parmi les solutions clés de la transition énergétique et rassemble plus de 120 entreprises.



Dans une économie qui utilise actuellement 80 % d'énergie fossile, les investissements à réaliser sont considérables et l'innovation sera un facteur déterminant pour mener à bien les transformations nécessaires. La finance a un rôle important à jouer et le Groupe entend en être un des leaders. Face au changement climatique, il s'est fixé trois priorités.

La première est de gérer les risques liés au changement climatique, qu'ils soient physiques pour les actifs financés ou liés à la transition elle-même.

La deuxième priorité consiste à gérer les impacts des activités du Groupe sur le climat. Société Générale a ainsi une démarche de réduction de ses émissions directes. L'enjeu le plus important concerne toutefois les émissions indirectes, via les clients et actifs financés. Le Groupe est ainsi engagé dans la décarbonation de ses portefeuilles de crédit avec des cibles par secteurs (notamment le pétrole et le gaz, le charbon, le leasing automobile et la génération d'électricité). Ses activités sont encadrées au travers des politiques sectorielles.

La troisième priorité est l'accompagnement des clients engagés dans la transition écologique et qui ont des besoins d'investissements considérables. Le Groupe met à leur disposition une vaste gamme de solutions de finance durable labellisées, de conseils experts, de solutions d'investissement et de services spécialisés. Concernant les particuliers, le Groupe a développé des offres pour le financement des véhicules électriques et des travaux de rénovation. Concernant l'épargne, il propose également des fonds labellisés ISR ou à orientation environnementale.

En conclusion, le Groupe est engagé avec détermination dans cette transformation, mais aussi avec beaucoup d'humilité compte tenu de l'ampleur des défis, en collaboration avec toutes les parties prenantes.

QUESTIONS RÉPONSES

Au regard des résultats record, le niveau du dividende en numéraire constitue une déception, malgré l'annonce du rachat de titres. Pouvez-vous tracer une trajectoire à long terme de distribution de dividende en numéraire ?

Nous avons une politique de distribution de 50 % du résultat net part de Groupe sous-jacent, c'est-à-dire hors éléments exceptionnels. Ceci nous semble correspondre à un bon équilibre entre retour aux actionnaires et financement de la croissance de nos métiers. Nous souhaitons poursuivre cette politique. La distribution aux actionnaires comporte une part en dividende en numéraire et une part en rachat d'actions représentant jusqu'à 20 % du total distribué. À ce titre, 2021 fait figure d'exception. Tout en assurant un rendement attractif aux actionnaires avec un dividende en numéraire de 1,65 €, la quote-part allouée au rachat d'actions est ponctuellement plus élevée du fait de la décote du cours de bourse. Ces opérations permettent d'accroître dans la durée le bénéfice par action. En effet l'annulation des titres rachetés vient réduire le nombre d'actions en circulation. Concernant la présentation des trajectoires financières, elle aura lieu lors de la publication des résultats du deuxième trimestre 2022.

Vous avez pris l'engagement d'aligner vos portefeuilles avec des trajectoires visant à la neutralité carbone globale d'ici 2050 avec pour objectif de limiter le réchauffement climatique à 1,5°C. Au regard des scénarios de l'Agence Internationale de l'Énergie et du GIEC, les mesures prises sur le pétrole et le gaz sont actuellement insuffisantes pour y parvenir. Pourriez-vous reconnaître l'impératif climatique de tendre vers un arrêt rapide de l'expansion pétrolière et gazière ?

Ces scénarios sont également utilisés par le Groupe. Toutefois, il est important de prendre en compte les hypothèses structurantes qui les sous-tendent, notamment en termes de sécurité énergétique et d'acceptabilité sociale; ces hypothèses ne sont pas encore réunies. Ceci étant dit, tout conduit bien sûr à dire qu'il faut des actions plus fortes, une accélération et qu'il faut aller vers une économie moins carbonée. Société Générale

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



a déjà pris des engagements forts et a été une des premières banques à prendre des engagements de réduction en valeur absolue de ses engagements dans le financement de l'extraction du pétrole et gaz. La banque travaille également au sein de groupes de travail tels que la NZBA pour tracer ces trajectoires. D'autre part les compagnies pétrolières se sont adaptées et investissent elles-mêmes dans la transition et dans le renouvelable. Ces groupes de travail et cette concertation avec les industriels sont indispensables : face à l'ampleur des enjeux, seule une réponse collective sera impactante et efficace.

Quels sont les moyens matériels et humains mis en œuvre par Société Générale pour faire face au risque informatique et à une attaque de ses systèmes d'information ?

Dans un monde de plus en plus digital, le risque cyber doit effectivement être pris en compte et appelle à la plus grande vigilance à tous les niveaux du Groupe. La banque a mis en place plusieurs actions importantes. Plus de 1 000 personnes sont aujourd'hui dédiées au sujet de la cybersécurité à travers le Groupe. Le budget alloué s'élève à 650 millions d'euros sur trois ans pour le maintien du niveau de cybersécurité et l'amélioration continue des protections informatiques. Au total, 5 % du budget informatique du Groupe est consacré chaque année à la gestion du risque cyber.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES 2022



Quelles actions mettez-vous en place pour améliorer la qualité du service rendu en agence ?

En matière de satisfaction client, nous avons progressé et nous devons encore progresser. Notre objectif est de rejoindre d'ici 2025 le Top 3 des meilleures banques en termes de relation client sur le marché français pour nos grandes catégories de clientèle. Nous voulons créer une banque plus réactive, accessible et efficace, avec une organisation repensée pour optimiser l'expérience client. Pour cela nous donnons la priorité au renforcement de l'expertise de nos conseillers, à la simplification de nos process, à l'amélioration de la joignabilité et à la parfaite articulation entre les différents modes de contact proposés à nos clients - agence, téléphone et digital.

Dans le cadre de la fusion des réseaux et de la Nouvelle Banque, pourquoi avoir abandonné des marques telles que la Banque Tarneaud ? Comment assurer la proximité avec les clients alors que vous allez fermer de nombreuses agences ?

L'ancrage territorial et local est une de nos priorités. Avec la fusion entre Société Générale et Crédit du Nord, le Groupe ne quitte aucune ville car les regroupements d'agences concernent des implantations situées les unes à côté des autres. Cette fusion n'est pas une absorption de Crédit du Nord

par Société Générale. Nous préservons l'ADN du Crédit du Nord et conservons la plupart de ses marques historiques, par exemple dans la région Centre, autour de Limoges, notre Nouvelle Banque aura pour marque SG Tarneaud. Cela illustre notre volonté d'associer les deux modèles de banque et non d'en faire disparaître l'un au profit de l'autre.

Vous avez beaucoup d'implantations en Afrique. Quelle est l'implication de la Société Générale dans le domaine de la santé dans cette région ?

Nous connaissons bien l'Afrique, où nous sommes implantés depuis de très nombreuses années – 110 ans au Maroc, 60 ans en Côte d'Ivoire, au Cameroun et au Sénégal par exemple. Notre volonté est d'accompagner le développement et la transition de ce continent dans la durée. Dans le cadre du programme « Grow with Africa », nous avons pris des engagements très forts notamment en matière de financement d'infrastructures. Ainsi, nous finançons des hôpitaux, comme cela a été le cas au Bénin l'année dernière. Nous accompagnons aussi les campagnes de vaccination de la population, et pas uniquement celles liées à la pandémie Covid. Enfin, nous assurons une protection sociale pour tous nos collaborateurs en Afrique mais aussi pour leurs familles.

UN ESPRIT D'INNOVATION PERMANENT

Engagée depuis plusieurs années dans une transformation digitale ambitieuse, Société Générale a bâti le socle technologique et culturel indispensable pour renforcer sa maturité digitale dans l'ensemble de ses métiers, fonctions et géographies.

+ de 66 % des clients utilisent les canaux digitaux

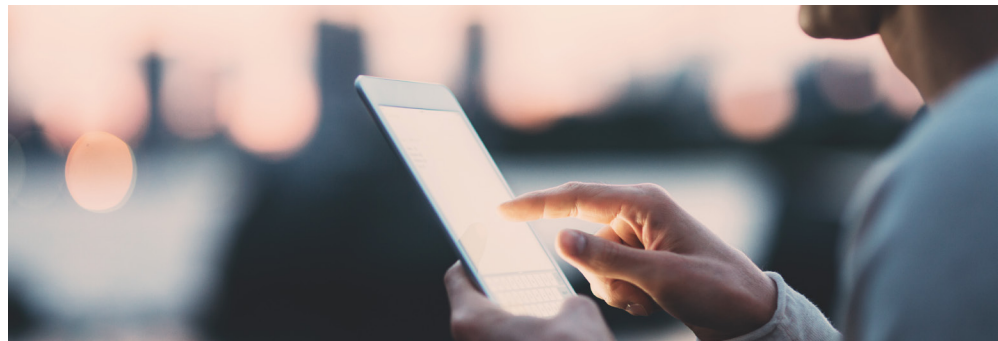
94 % des paiements et des virements via les canaux digitaux

80 % de notre infrastructure migrée sur le Cloud (public et privé)

Les usages digitaux de nos clients sont en plein développement et nous créons chaque jour les services dont ils ont besoin. L'innovation nous permet d'inventer les modèles de demain, de participer aux transformations positives des économies, et de proposer ainsi aux marchés et à nos clients de nouveaux produits et services responsables, adaptés et sécurisés. Pour accompagner cet objectif notre stratégie repose sur l'intégration de la Donnée et de l'Intelligence Artificielle pour apporter davantage de valeur à nos clients (digitalisation des parcours, personnalisation des offres, etc.) et améliorer nos process (efficacité opérationnelle, gestion des risques). Nous cherchons aussi à identifier et développer de nouveaux *business models*, disruptifs, nativement digitaux.

LA DONNÉE ET L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE, ACCÉLÉRATEURS DE LA STRATÉGIE DIGITALE

Notre patrimoine de données ne cesse de s'enrichir sous l'effet de la digitalisation croissante de nos services et l'accélération des usages digitaux de nos clients. L'utilisation de tout le potentiel de la Donnée et de l'Intelligence Artificielle nous permet de proposer un parcours client toujours plus personnalisé, fluide et sûr.




Depuis 2014, Société Générale investit dans ce domaine de manière continue et soutenue en garantissant la sécurité et la protection des données. Le Groupe a déployé plus de 330 solutions utilisées quotidiennement au bénéfice de nos clients et de nos collaborateurs. Comme par exemple Eliott, le callbot de Boursorama, qui gère plus de 4 millions de conversations en France et répond aux questions 7j/7, 24h/24, ou encore SG Markets|My Cases qui analyse plus de 12 millions d'e-mails reçus chaque jour dans nos activités de marchés et facilite ainsi le traitement des demandes des clients et améliore leur satisfaction.

COLLABORER AVEC CEUX QUI BÂTISSENT AUJOURD'HUI LE MONDE DE DEMAIN

Société Générale invente et propose des services et des offres innovantes pour ses clients en nouant des partenariats

stratégiques et commerciaux avec des start-up et des *fintechs* de l'écosystème français et européen. Ces relations étroites et durables se concrétisent également à travers notre fonds d'investissement Société Générale Ventures. En effet, le Groupe investit dans plus d'une trentaine de start-up et *fintechs* prometteuses, sous la forme de participations minoritaires dans le capital ou d'acquisitions telles que Shine, une offre de compte et services pour les indépendants et professionnels, Reezocar, la première place de marché de vente de véhicules d'occasion pour les particuliers en France, Société Générale – FORGE qui développe une plateforme d'actifs digitaux (obligations, actions et produits structurés) sur des *blockchains* publiques, ou encore Trezor, leader de *Banking-as-a-service*, reconnu comme la *fintech* des *fintechs*.



UN GROUPE AU SERVICE DE SES 26 MILLIONS DE CLIENTS

La relation avec nos clients est au centre du modèle d'affaires du Groupe. Nous les accompagnons dans leurs projets, animés par notre raison d'être « Construire ensemble, avec nos clients, un avenir meilleur et durable en apportant des solutions financières responsables et innovantes. ».

UNE SATISFACTION CLIENT EN CONSTANTE AMÉLIORATION

En 2021, la satisfaction client a progressé pour être à un niveau élevé dans tous nos métiers. Ce résultat est le fruit d'un travail intense de revue des processus opérationnels et commerciaux. Nous avons adopté plusieurs outils afin de nous doter d'une vision globale de la qualité de relation délivrée et perçue. Nous utilisons notamment le *Net Promoter Score* (NPS), considéré comme un indicateur clé de la satisfaction et de la fidélité du client. Un dispositif complété par des baromètres de satisfaction réalisés annuellement pour les activités de Banque de détail en France et Banque de détail à l'international (auprès des clients particuliers et entreprises) ainsi que sur le périmètre de Grande Clientèle (grandes entreprises et institutions financières). Malgré des contextes de transformation profonde pour certaines entités, l'année 2021 affiche un NPS en amélioration : 12 mesures sur 25 observables sont en augmentation, plus de la moitié des scores obtenus sont au-dessus du NPS moyen du marché, avec notamment plusieurs positions de leadership (1^{er} ou 2^e de leurs marchés) sur la clientèle des particuliers. Ces résultats de l'ensemble de nos filiales et métiers illustrent notre capacité à répondre aux attentes de nos clients tout en proposant des solutions s'inscrivant dans une démarche de transformation positive.

L'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE AU CŒUR DE NOS NOUVEAUX PRODUITS POUR LES PARTICULIERS

Les clients particuliers sont de plus en plus nombreux à vouloir donner du sens à leur investissement. Pour y répondre, le Groupe développe ses offres de produits responsables à impacts positifs, avec 20 fonds, labellisés Investissement Socialement Responsable (ISR) ou à orientation environnement. En 2021, Société Générale Private Banking a lancé une offre de gestion sous mandat dédiée, investie à hauteur de 90% dans des fonds du Groupe labellisés ISR. Société Générale Assurances propose également aux clients de Boursorama sa nouvelle offre Malta de plan d'épargne retraite individuel (PERin) qui permet aux épargnants d'accéder à une sélection de supports labellisés ISR.

SOUTENIR LES SOLUTIONS DE MOBILITÉ DURABLES

Leader de la location longue durée en Europe, ALD Automotive a lancé une offre de location de véhicules électriques Tesla auprès des entreprises de 16 pays européens. Les véhicules sont disponibles avec des durées et des kilométrages flexibles et peuvent être personnalisés directement sur le site de Tesla. Ils bénéficient de services de gestion des pneus, d'assistance dépannage, d'assurance et d'immatriculation. Cette offre contribue à la stratégie de croissance d'ALD Automotive, acteur clé de la transition vers la mobilité durable dans plus de 40 pays.

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.

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)

