

Réponses aux questions écrites des actionnaires

Le texte des questions a été résumé (sans en dénaturer le sens) dès lors qu'il n'est pas utile de les reprendre in extenso pour leur bonne compréhension.

Question de Monsieur Romain FERAUD, actionnaire individuel (questions envoyées par email en date du 04/05/2025) : 2

Pourquoi les derniers rapports annuel et semestriel de gestion du FCPE Société Générale, ne mentionnent pas, le détail du portefeuille et l'ensemble des opérations effectuées sur la période concernée ? 2

Questions de Madame Elisabeth Achard, actionnaire individuelle (questions envoyées par email en date du 12/05/2025) : 3

1) *L'une des priorités de SG est la satisfaction clients, vecteur important de l'image positive de SG.* 3

Quelles mesures sont prises pour améliorer les Relations Clientèle en termes d'effectifs, de formations, de compétences et d'indépendance pour investiguer dans toutes les Directions, Services et autres Agences ? 3

2) *Comment les problèmes ont été résolus ?* 3

3) *Est-il normal d'adresser 2 RAR aux Relations Clientèle pour enfin avoir une réponse 3 mois plus tard ? (réponse sans aucune analyse des points soulevés dans les 2 courriers, et, m'attribuant à tort, l'annulation du chèque de banque SG déclaré non conforme par la DDFIP Haute-Vienne).* 3

Question de Madame Kelly Shields pour le compte de l'ONG Shareaction (question envoyée par email en date du 14/05/2025) : 4

To whom it may concern, 4

We would like to submit this question to be answered by the board of directors in writing and published publicly, as part of Societe Generale's 2025 AGM. 4

This question is on behalf of ShareAction and relates to how the bank deals with human rights issues and ensures respect of Indigenous Peoples' rights. Banks are expected under international guidance to ensure clients have human rights grievance mechanisms and to either participate in a grievance mechanism themselves or establish their own. These independent bank-level grievance mechanisms are crucial, given communities may not feel mechanisms established by companies are accessible, effective, and safe. They can be a useful mechanism for Indigenous Peoples to flag or remedy potential rights violations. Indeed, the importance of bank-level grievance mechanisms is increasingly recognised in law. The French Corporate Duty of Vigilance Law requires all large companies, including banks, produce a vigilance plan that includes an alert mechanism for severe human rights and environmental impacts. Under this law, BNP Paribas is currently facing legal action for allegedly failing to establish an adequate vigilance plan to prevent violations of human rights. 4

European peers are already moving in earnest to strengthen their protections. In 2024, ABN AMRO established a Human Rights Remedy Mechanism, allowing people who have experienced harm to enter into dialogue with ABN AMRO and any clients subject to the complaint. This is a mechanism tailored for resolving human rights related grievances. Its separation from whistleblowing processes enables the bank to institute a specific approach to governance, transparency, and mediation, building trust and supporting the fundamental rights of complainants. 4

We note Societe Generale has established a whistleblowing system, but this is not adapted to the unique needs of external stakeholders including local communities or Indigenous Peoples. A more tailored mechanism is needed to be considered effective under the United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights. Will the bank consider developing a human rights grievance mechanism to bolster its approach to human rights risks? 4

Question de Monsieur Romain FERAUD, actionnaire individuel (questions envoyées par email en date du 04/05/2025) :

Pourquoi les derniers rapports annuel et semestriel de gestion du FCPE Société Générale, ne mentionnent pas, le détail du portefeuille et l'ensemble des opérations effectuées sur la période concernée ?

Réponse du Conseil d'administration :

Concernant l'ensemble des opérations effectuées sur la période concernée, vous trouverez, dans le rapport semestriel, les mouvements en montant et par catégorie juridique d'actifs, comptabilisés en Acquisitions ou en Cessions/Remboursements. Par ailleurs, les principaux mouvements de l'exercice (acquisitions/cessions) sont également disponibles dans le rapport annuel du Fonds.

Concernant le détail du portefeuille, vous trouverez cette information dans l'inventaire du Fonds qui est inclus dans son rapport annuel. A la suite de l'entrée en application du nouveau plan comptable applicable aux organismes de placement collectif, l'inventaire semestriel a été également intégré au rapport semestriel 2024 consultable via Esalia.

Tout porteur de part(s) peut obtenir sur demande écrite auprès de la société de gestion des informations périodiques sur le portefeuille, via notamment le document intitulé « Composition de l'actif » attesté par le Commissaire aux comptes du Fonds.

L'ensemble de ces documents mis à disposition sont établis conformément aux articles 32 et 33 de l'Instruction AMF- DOC-2011-21 applicable aux fonds d'épargne salariale.

Questions de Madame Elisabeth Achard, actionnaire individuelle (questions envoyées par email en date du 12/05/2025) :

- 1) *L'une des priorités de SG est la satisfaction clients, vecteur important de l'image positive de SG. Quelles mesures sont prises pour améliorer les Relations Clientèle en termes d'effectifs, de formations, de compétences et d'indépendance pour investiguer dans toutes les Directions, Services et autres Agences ?***
- 2) *Comment les problèmes ont été résolus ?***
- 3) *Est-il normal d'adresser 2 RAR aux Relations Clientèle pour enfin avoir une réponse 3 mois plus tard ? (réponse sans aucune analyse des points soulevés dans les 2 courriers, et, m'attribuant à tort, l'annulation du chèque de banque SG déclaré non conforme par la DDFIP Haute-Vienne).***

Réponse du Conseil d'administration :

Le Groupe Société Générale fait de l'amélioration de la satisfaction client de la banque de détail une priorité.

Boursobank est leader du marché français depuis 6 ans en termes de satisfaction client. De nombreuses initiatives au sein de la banque de détail SG sont menées avec une attention particulière à la qualité de service rendu, à la disponibilité des collaborateurs et par ailleurs aux parcours digitaux pour les clients.

Plus spécifiquement, un des leviers sur lesquels le Groupe porte une action résolue est de libérer du temps commercial pour les conseillers pour passer plus de temps directement avec les clients, en simplifiant leurs outils et en facilitant l'ensemble des processus.

Chaque niveau de l'organisation est mobilisé pour l'amélioration de la satisfaction client avec, notamment, près de 8 millions de questionnaires envoyés chaque année, des interviews de clients réalisées par tous les membres du Comité de Direction de la banque de détail et un travail approfondi sur les principaux points remontés par nos clients pour continuer à améliorer nos réponses.

Sur la problématique personnelle à laquelle vous faites référence : nous avons transmis vos questions à notre Service Clients dont les équipes seront présentes, par ailleurs, comme chaque année, à l'Assemblée Générale.

Question de Madame Kelly Shields pour le compte de l'ONG Shareaction (question envoyée par email en date du 14/05/2025) :

To whom it may concern,

We would like to submit this question to be answered by the board of directors in writing and published publicly, as part of Societe Generale's 2025 AGM.

This question is on behalf of ShareAction and relates to how the bank deals with human rights issues and ensures respect of Indigenous Peoples' rights. Banks are expected under international guidance to ensure clients have human rights grievance mechanisms and to either participate in a grievance mechanism themselves or establish their own. These independent bank-level grievance mechanisms are crucial, given communities may not feel mechanisms established by companies are accessible, effective, and safe. They can be a useful mechanism for Indigenous Peoples to flag or remedy potential rights violations. Indeed, the importance of bank-level grievance mechanisms is increasingly recognised in law. The French Corporate Duty of Vigilance Law requires all large companies, including banks, produce a vigilance plan that includes an alert mechanism for severe human rights and environmental impacts. Under this law, BNP Paribas is currently facing legal action for allegedly failing to establish an adequate vigilance plan to prevent violations of human rights.

European peers are already moving in earnest to strengthen their protections. In 2024, ABN AMRO established a Human Rights Remedy Mechanism, allowing people who have experienced harm to enter into dialogue with ABN AMRO and any clients subject to the complaint. This is a mechanism tailored for resolving human rights related grievances. Its separation from whistleblowing processes enables the bank to institute a specific approach to governance, transparency, and mediation, building trust and supporting the fundamental rights of complainants.

We note Societe Generale has established a whistleblowing system, but this is not adapted to the unique needs of external stakeholders including local communities or Indigenous Peoples. A more tailored mechanism is needed to be considered effective under the United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights. Will the bank consider developing a human rights grievance mechanism to bolster its approach to human rights risks?

Réponse du Conseil d'administration :

Société Générale a mis en place différents mécanismes afin de permettre à ses parties prenantes de lui adresser d'éventuelles plaintes :

La banque a mis en œuvre en 2019 un dispositif d'alerte à l'échelle du Groupe au titre de la loi sur le devoir de vigilance et de la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de l'économie (loi « Sapin II »). Ce dispositif a été davantage étendu en 2023 conformément à la loi Wasserman. Le système d'alerte de la banque peut être utilisé par les employés, les administrateurs, les actionnaires, les employés externes et à temps partiel, les sous-traitants et les fournisseurs avec lesquels la banque a une relation d'affaires, ainsi que les facilitateurs tiers. Les lanceurs d'alerte peuvent utiliser le système pour signaler toute violation potentielle ou réelle présumée ou tentative de dissimuler une violation d'un engagement international, d'une loi ou d'un règlement ; des risques d'atteinte aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ou à l'environnement ; une conduite ou situation contraire au Code de conduite du Groupe. Il n'est pas prévu dans un avenir proche d'étendre le système d'alerte à d'autres parties prenantes.

Le Groupe a également mis en place un dispositif très large de traitement des réclamations, qui peut être actionné par tous les clients (de détail, professionnels et entreprises) en relation d'affaires courante avec Société Générale mais également les tiers non clients (prospects ou tout autre tiers en lien avec un produit ou service proposé par le Groupe)

Par ailleurs, pour les projets qu'elle finance, la banque applique les Principes de l'Équateur (EP) aux opérations entrant dans le champ d'application de cette initiative. Pour les projets les plus sensibles (catégories A et B), le Groupe exige des emprunteurs qu'ils créent un mécanisme d'alertes à l'usage des communautés et des travailleurs affectés dans le cadre du système de gestion environnementale et sociale (ESMS), conformément au principe 6 des EP. Le Groupe examine et surveille le respect de cette exigence.

La banque est également engagée dans un dialogue continu avec ses parties prenantes, ce qui lui permet de recueillir, le cas échéant, des alertes de la part de tiers non couverts par le mécanisme d'alerte décrit ci dessus. Ce dialogue porte notamment sur les questions de droits humains liées à la société civile à travers différents échanges avec des ONG françaises et internationales.