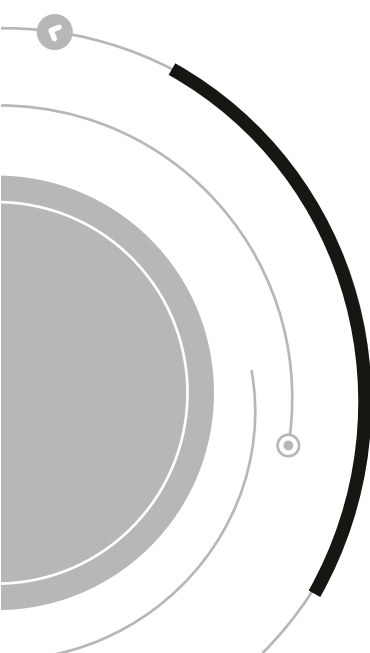


STRATÉGIE DIGITALE DE LA BANQUE DE DÉTAIL

NOUVEAUX SERVICES DIGITAUX
ET EXPÉRIENCE CLIENT

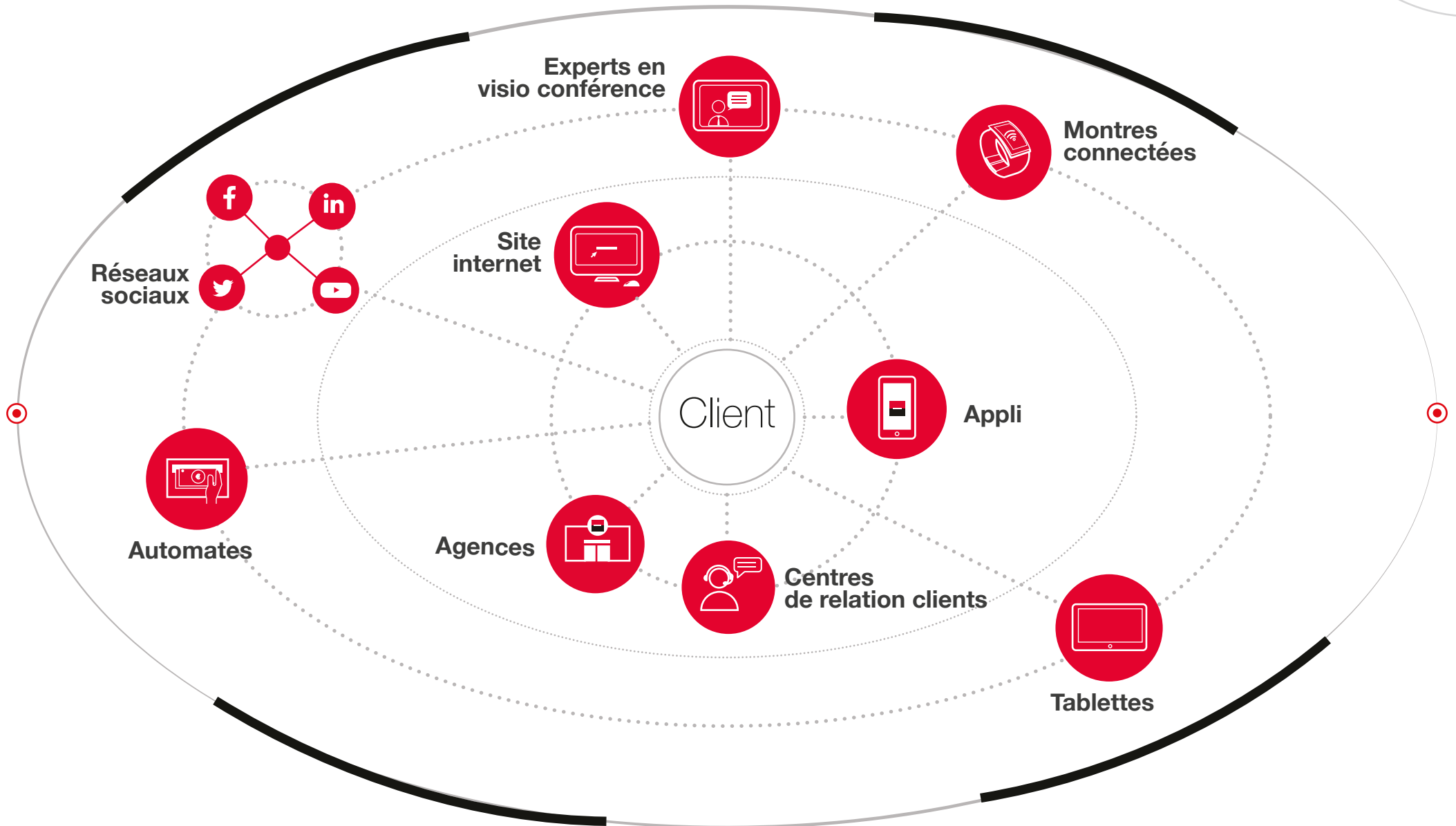
15 NOVEMBRE 2016

SOMMAIRE

- 
- 1.** RÉINVENTER LA RELATION DE PROXIMITÉ
 - 2.** SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, DIGITAL FIRST
 - 4.** DE NOUVEAUX SERVICES POUR PLUS D'AUTONOMIE
 - 5.** FACILITER LA VIE DU CLIENT AU QUOTIDIEN
 - 6.** ACCOMPAGNER LE CLIENT DE MANIÈRE PROACTIVE
 - 8.** PAYER EN TOUTE SÉCURITÉ
 - 9.** ENGAGER LES COLLABORATEURS : «1 JOUR,1 MINUTE»
 - 10.** CONNECTER LES MANAGERS
 - 11.** LA TRANSFORMATION DU RÉSEAU SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
 - 12.** BIOGRAPHIE DES INTERVENANTS
 - 14.** CONTACT PRESSE

RÉINVENTER LA RELATION DE PROXIMITÉ

Un modèle omnicanal qui allie le meilleur de l'humain et du digital



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, DIGITAL FIRST

Internet et mobile



900 M

de contacts digitaux / an (+11 %)*

- 8%

clients effectuant au moins
1 opération au guichet*

+ 48%

entrées en relation digitales*

+ 27%

virements mensuels sur mobile*



1ère

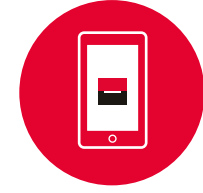
banque européenne
à avoir intégré
MESSENGER



dans son appli bancaire
pour ses clients



sur son site internet
pour tous les internautes



1ère

banque sur le canal mobile**



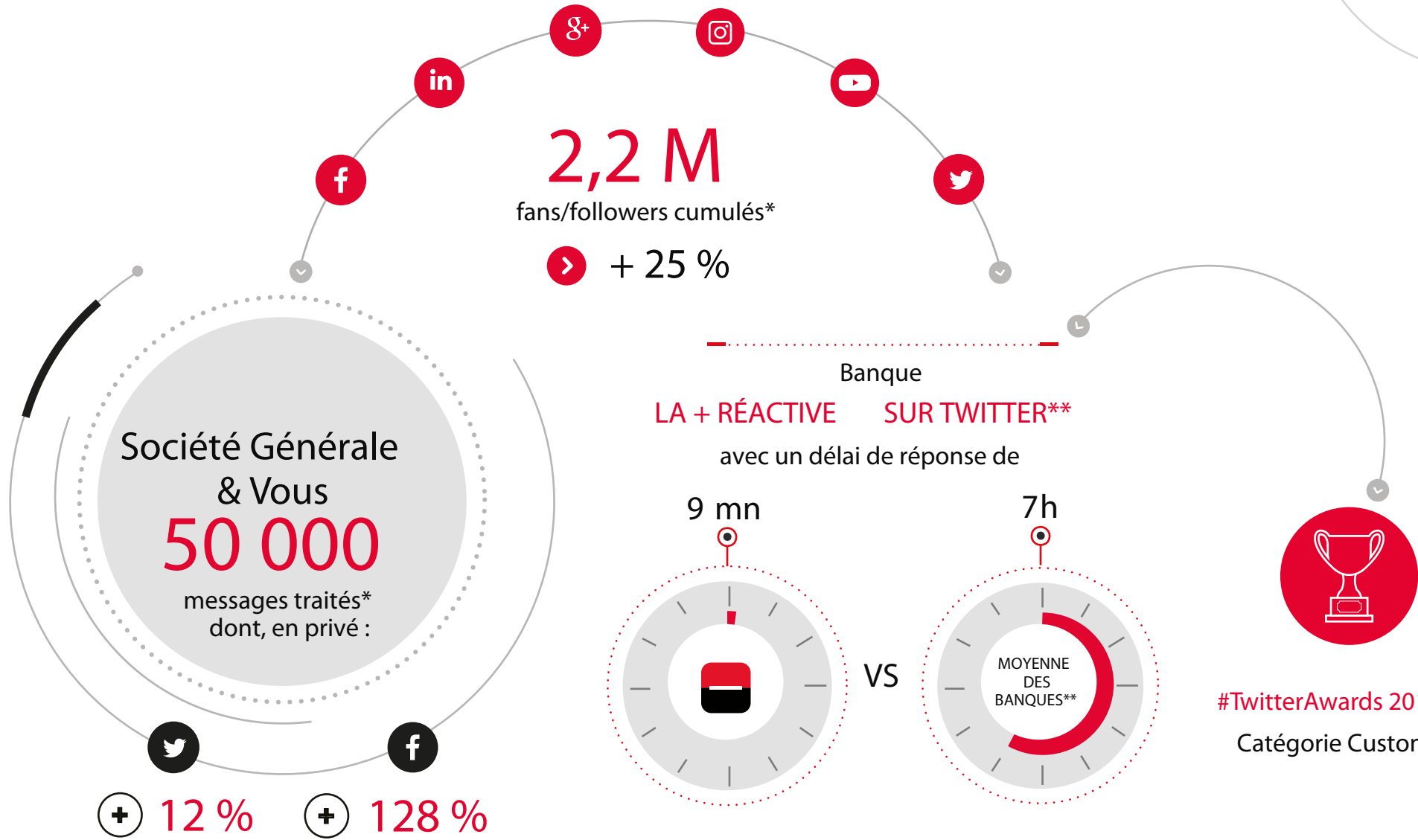
L'Appli Société Générale est
LA MIEUX NOTÉE
parmi les applications de gestion
quotidienne de comptes
de 18 banques choisies
dans l'App store

*Données Société Générale - Évolution sur 1 an

**Étude réalisée par Columbus Consulting au 2nd trimestre 2016 portant sur un panel de 18 banques de détail ayant une activité en France, et ciblant les clients particuliers : Axa Banque, B For Bank, Banque Populaire, BNP Paribas, Boursorama, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit du Nord, Crédit Mutuel, Fortuno, Hello Bank !, HSBC, ING Direct, La Banque Postale, LCL, Monabanq, Société Générale

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, DIGITAL FIRST

Réseaux sociaux

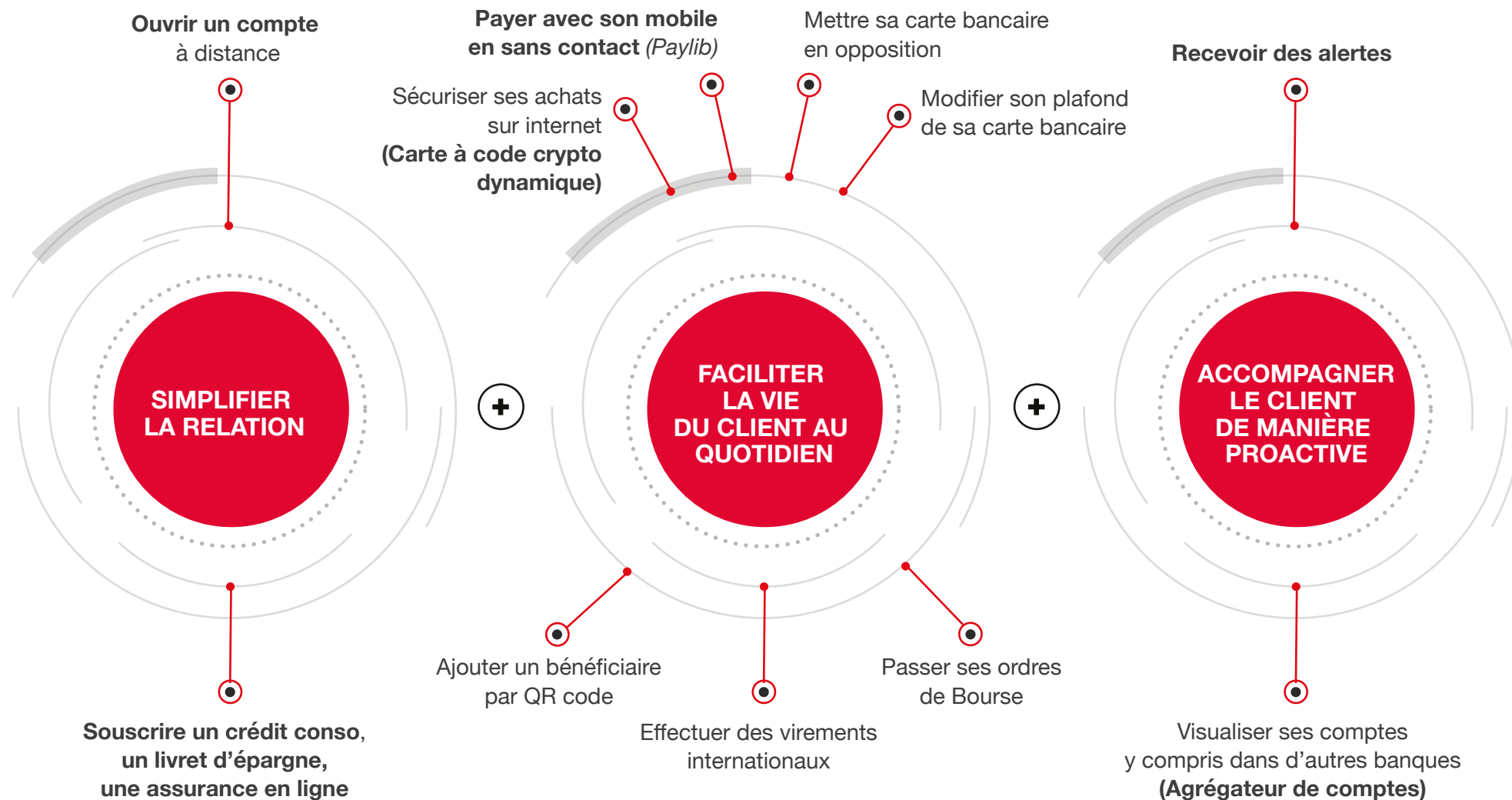


*Données Société Générale - Évolution sur 1 an

**Étude réalisée par Columbus Consulting au 2nd trimestre 2016 portant sur un panel de 18 banques de détail ayant une activité en France, et ciblant les clients particuliers : Axa Banque, B For Bank, Banque Populaire, BNP Paribas, Boursorama, Caisse d'Épargne, CIC, Crédit Agricole, Crédit du Nord, Crédit Mutuel, Fortuno, Hello Bank !, HSBC, ING Direct, La Banque Postale, LCL, Monabanq, Société Générale

*** Société Générale est la 1^{re} banque et marque française à être récompensée d'un #TwitterAwards pour son engagement de réponse en 30 mn sur Twitter (prix décerné le 10/11/2016)

DE NOUVEAUX SERVICES POUR PLUS D'AUTONOMIE

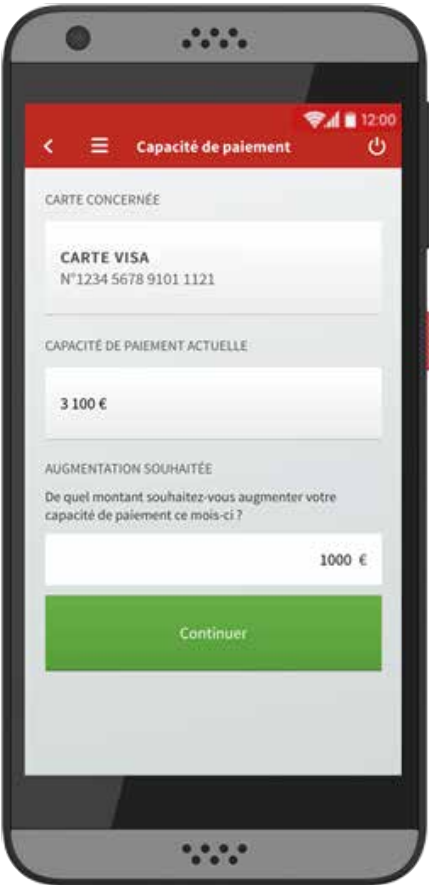


FACILITER LA VIE DU CLIENT AU QUOTIDIEN

Selfcare cartes

Consulter / modifier le plafond de sa carte bancaire

Mettre sa carte en opposition



- 5 MN

24/24H

7/7J

ACCOMPAGNER LE CLIENT DE MANIÈRE PROACTIVE

Être informé via des alertes personnalisées

~ 40 ALERTES DIFFÉRENTES

dont

Prélèvements

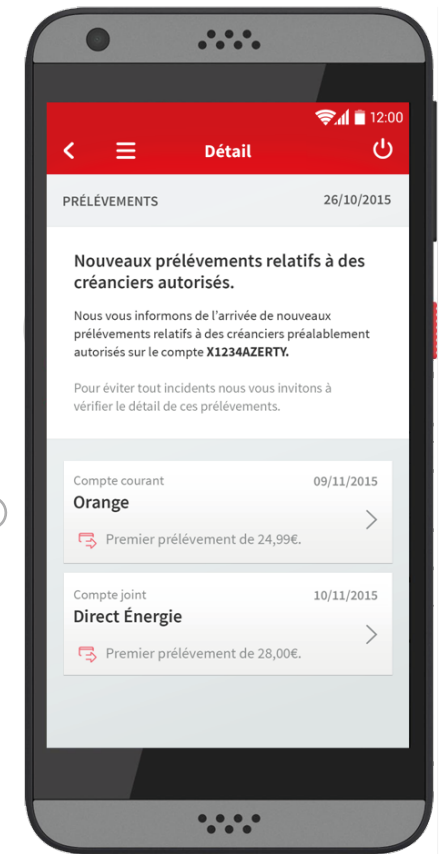
Dépenses

Sécurité

Solde

Carte

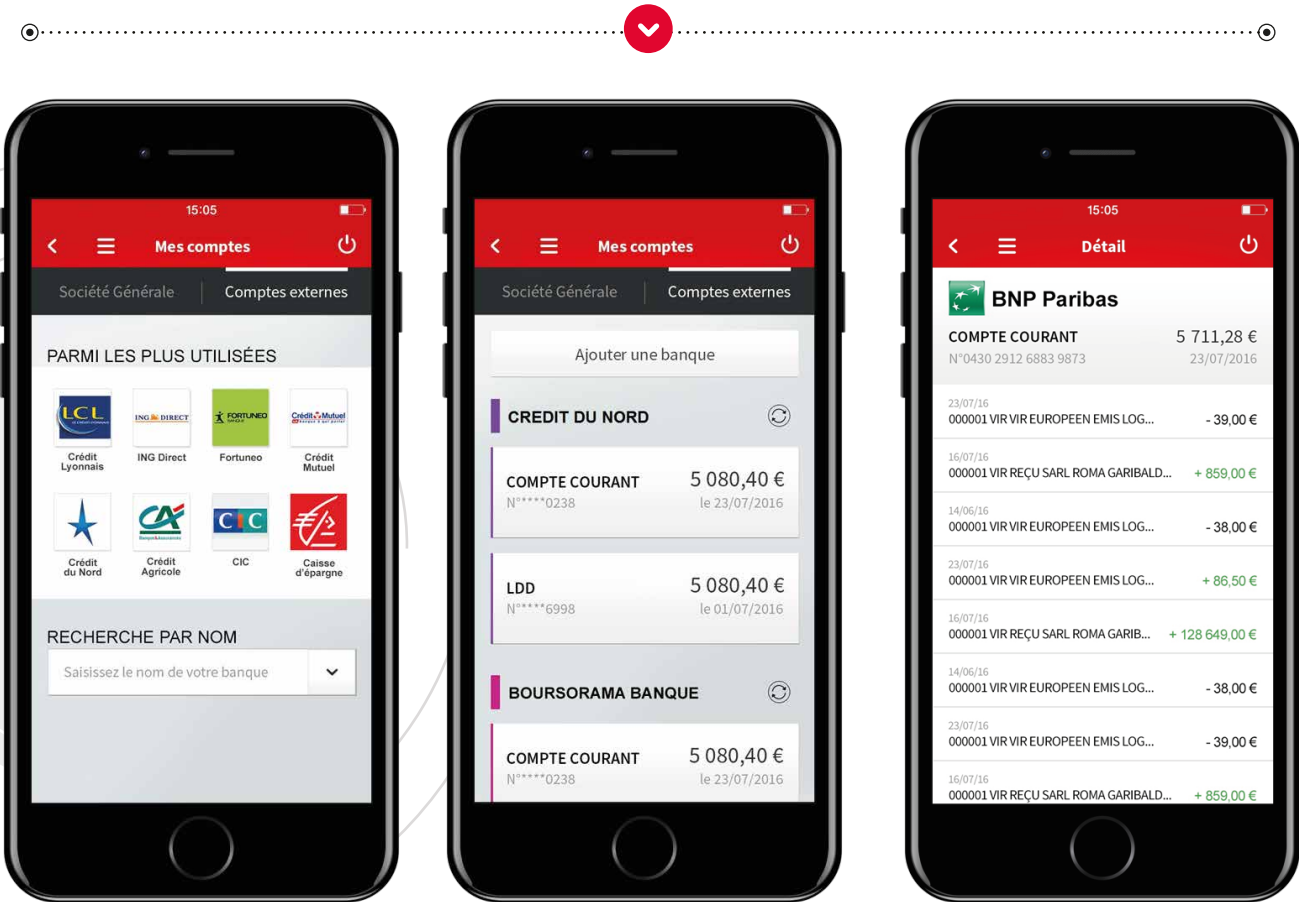
Prêt
immobilier



ACCOMPAGNER LE CLIENT DE MANIÈRE PROACTIVE

Enrichir l'information fournie au client via un agrégateur de comptes

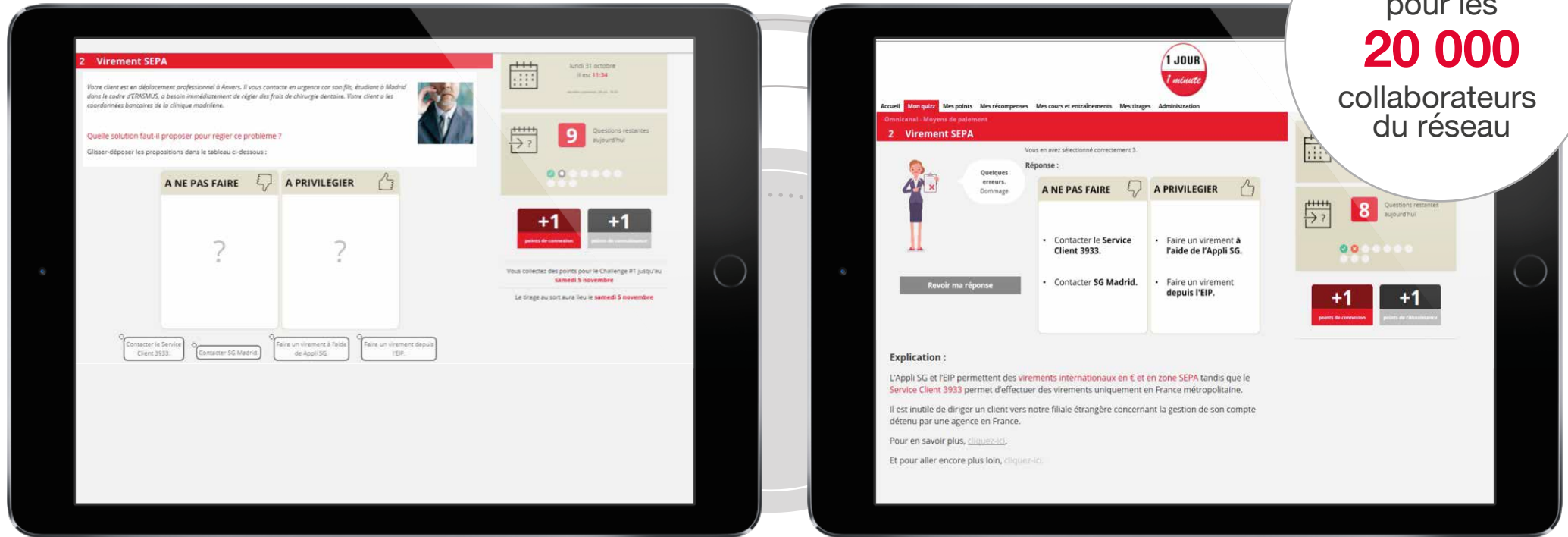
Une vision globale et simplifiée
de ses comptes bancaires dans différents établissements



AVEC
FIDUCÉO
FINTECH ACQUISE
PAR LE GROUPE
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
EN 2015

ENGAGER LES COLLABORATEURS : «1 JOUR, 1 MINUTE»

Une formation rapide et ludique



Mieux appréhender
l'offre de services digitale



Accompagner les clients

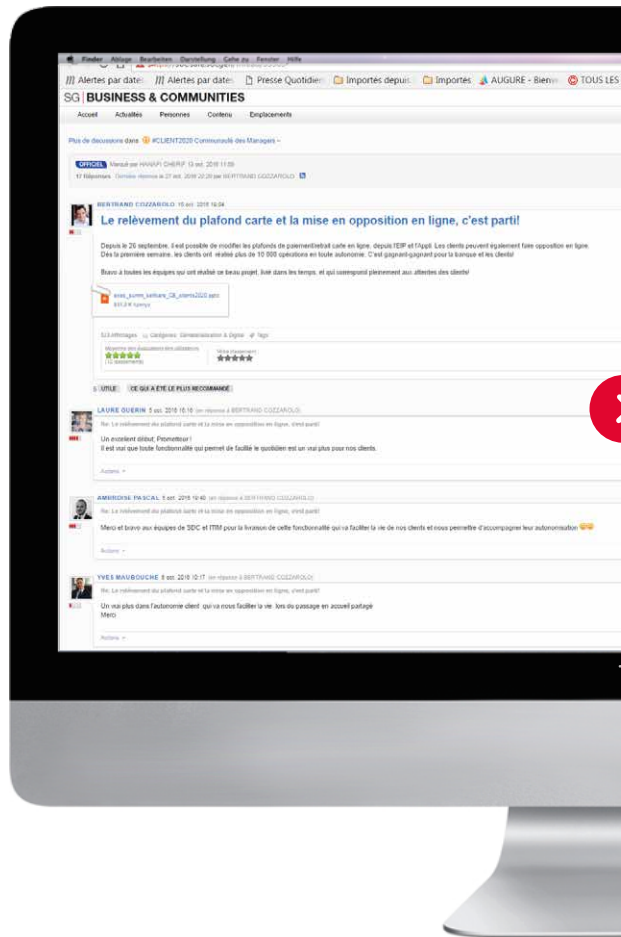


Répondre efficacement
à leurs besoins

CONNECTER LES MANAGERS

La communauté #CLIENT2020

une plateforme collaborative



S'informer

Partager expériences
et bonnes pratiques

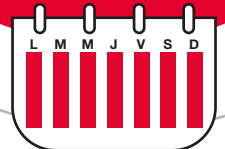
Co-créer

3 500
utilisateurs

**HACKATHON
RH**

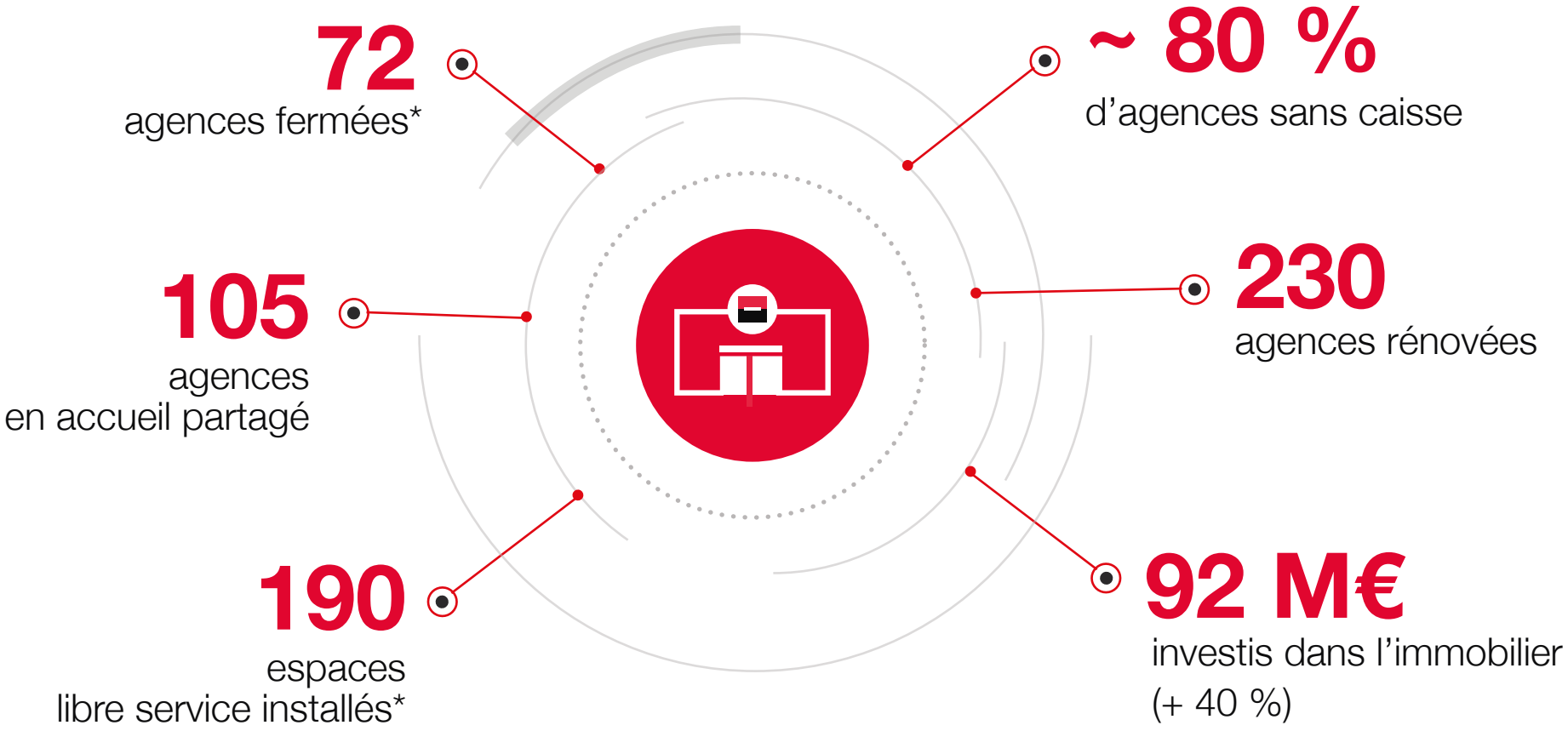
«L'INNOVATION
MANAGÉRIALE»

**1 & 2
FÉVRIER 2017**



LA TRANSFORMATION DU RÉSEAU SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Chiffres clés 2016





> LAURENT GOUTARD

Directeur de la Banque de Détail Société Générale en France

Parcours professionnel

1986

Inspection Générale de Société Générale

1993

Directeur Adjoint de l'Agence Grandes Entreprises Paris-Opéra puis, à la Direction des Grands Clients, Responsable des secteurs BTP, Transport, Travail temporaire et SSII

1998

Administrateur Directeur Général puis de Président du Directoire de la Société Générale Marocaine de Banques, filiale du Groupe au Maroc

2004

Vice-Président du Directoire et Directeur général délégué de la Komerčni Banka, filiale du Groupe en République Tchèque

2005

Président du Directoire et Directeur Général de la Komerčni Banka et membre du Comité de Direction du groupe Société Générale

2009

Directeur délégué de la Banque de Détail en France et Directeur du Réseau France Société Générale

2014

Directeur de la Banque de Détail Société Générale en France et membre du Comité Exécutif du groupe Société Générale

Formation

Diplômé de l'IEP Paris et de l'Université de Paris Dauphine



> ANTOINE PICHOT

Co-Directeur de la Stratégie, du Digital et de la Relation Client

Parcours professionnel

1996

Antoine Pichot débute sa carrière à l'Inspection Générale de Société Générale où il assure, jusqu'en 2003, des missions en France et à l'international. Après une année sabbatique durant laquelle il se consacre à la micro finance, il rejoint Oslo pour s'occuper de l'intégration de SG Finans, filiale de leasing et factoring, rattachée à DSFS (services financiers spécialisés et assurances), présente en Norvège, en Suède et au Danemark.

2007

Directeur commercial entreprises à la direction régionale de Neuilly-sur-Seine

2010

Directeur de cabinet de Jean-François Sammarcelli et Bernardo Sanchez Incera, Directeurs généraux délégués du groupe Société Générale

2013

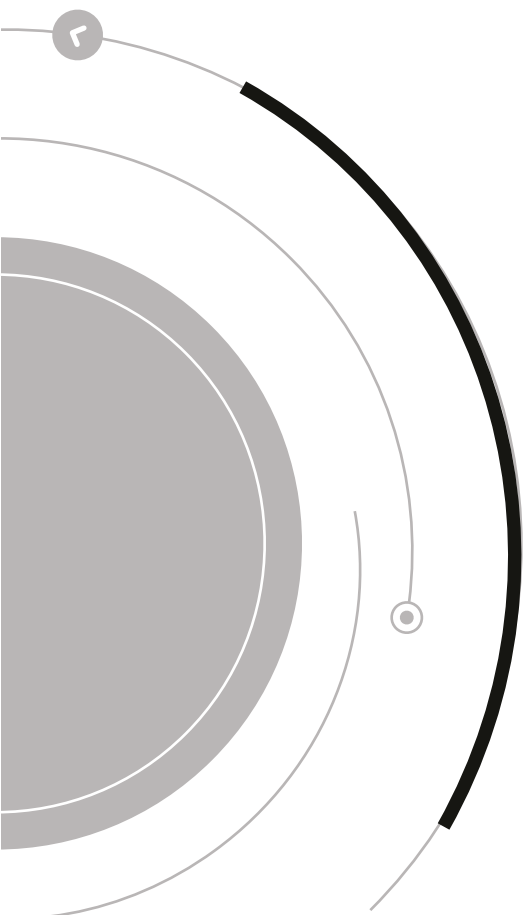
Directeur du multicanal de la banque de Détail Société Générale

2015

Co-Directeur de la Stratégie, du Digital et de la Relation Client

Formation

Diplômé de l'École Supérieure de Commerce de Paris et de l'Université Paris Dauphine



CONTACT PRESSE



FLORENCE AMPHOUX

01 42 14 70 33

florence.amphoux@socgen.com

 @SG_presse