



SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, VERS UNE BANQUE « DATA DRIVEN »

Communiqué de presse

Paris, le 23 novembre 2021

Le Groupe renforce sa maturité digitale en accélérant une stratégie qui vise à utiliser tout le potentiel de la donnée et de l'Intelligence Artificielle (IA). Pionnier depuis 150 ans, le Groupe souhaite bâtir un modèle data driven adapté à un environnement toujours plus exigeant au service de ses clients.

La donnée est un actif stratégique pour Société Générale qui investit dans ce domaine de manière continue et soutenue depuis 2014 en garantissant la protection des données. L'exploitation des données est un composant clé de la transformation digitale et l'IA agit comme un amplificateur. Aujourd'hui, **plus de 1 000 experts de la donnée dont 65 responsables de la donnée (Chief Data Officer) travaillent sur tout le cycle de la donnée dans l'ensemble des métiers et des géographies.** Le Groupe a ainsi déployé plus de **330 cas d'usages de la donnée et de l'intelligence artificielle en production, dont près de 170 sont fondés sur de l'intelligence artificielle** afin d'exécuter notre stratégie pour une valeur de 230 millions € générée à fin 2021.

Le Groupe va **continuer de généraliser et d'intensifier l'usage des données, notamment via l'IA**, pour améliorer ses processus auprès de ses clients, régulateurs, et collaborateurs. **Société Générale souhaite être une banque data driven**, ce qui signifie :

- Une capacité à **construire un patrimoine unique de données groupe** en ayant recours à des outils de préparation de données de dernière génération pour les **utiliser** de manière collaborative, efficace et auditable, notamment dans le **suivi de la conformité et la production des différentes obligations réglementaires**,
- Un savoir-faire avéré dans le **pilotage des chaînes de valeur** en ayant la capacité à produire, à partager et à utiliser massivement des indicateurs en temps réel sur nos différents processus pour les prises de décisions,
- Une utilisation importante du **pouvoir prédictif du machine learning, tout en respectant les enjeux de protection des données**, pour être capable de personnaliser les propositions de valeurs clients et offrir une expérience plus fluide et réactive grâce à une automatisation avancée.

*« Société Générale est engagée depuis plusieurs années dans une transformation digitale profonde et a **bâti le socle technologique et culturel indispensable pour renforcer sa maturité digitale** dans l'ensemble des métiers, fonctions et géographies du Groupe. Animées par notre état d'esprit de pionniers, les équipes cherchent constamment à innover pour apporter **toujours plus de valeur à nos clients** et répondre aux enjeux économiques, sociétaux et environnementaux qui se sont accélérés. **L'usage accru et responsable des données, notamment avec l'intelligence artificielle, est un levier stratégique** sur lequel Société Générale entend continuer de capitaliser pour **adapter et améliorer ses modèles de***

distribution et de production existants, mais aussi inventer et faire grandir de nouveaux business modèles alternatifs. Devenir une banque ‘data-driven’, avec une utilisation responsable des données, est au cœur de notre agenda stratégique. » déclare Frédéric Oudéa, Directeur Général de Société Générale.

L’usage de la donnée avec l’IA, accélérateur de la stratégie digitale

L’accélération des usages digitaux a été accentuée par la crise sanitaire sur tous les segments de clientèle. Les données et l’intelligence artificielle sont en train de remodeler le secteur financier. Au sein du groupe Société Générale ces technologies sont utilisées dans quatre domaines principaux :

- **Personnalisation** - Pour une expérience client aux meilleurs standards avec des produits et conseils plus personnalisés, des recommandations adaptées. L’IA permet une connaissance fine de nos clients afin d’anticiper leurs attentes, les conseiller, leur faire des propositions commerciales personnalisées et pertinentes. Exemple : Investor Profiling (voir plus d’informations ci-après sur chacun des exemples).
- **Réactivité/Rapidité** - Comprendre les demandes de nos clients quel que soit le moyen de communication (écrit ou vocal) : des réponses avec plus de réactivité et de pertinence en complément de l’humain (réponses aux questions les plus simples/ fréquentes). Exemple : SO BOT
- **Efficacité opérationnelle** - L’IA permet d’optimiser nos processus en automatisant et fiabilisant les zones qui le nécessitent. Cela permet d’automatiser les tâches répétitives ou à faible valeur ajoutée pour faciliter le travail des collaborateurs et permettre aux conseillers de se concentrer sur la relation client. Exemple : CAST
- **Protection des clients et de la banque** - L’IA permet de mieux maîtriser nos risques en améliorant sa détection et l’accompagnement de nos clients avec des solutions de préventions. Exemple : FILAE & DEFI

Données et responsabilité

En tant que tiers de confiance, nous déployons une **stratégie d’utilisation des données responsable**. Nous saisissons les opportunités liées à l’intelligence artificielle et à la donnée en garantissant la sécurité et la protection des données.

Société Générale fait partie des premiers signataires de la Charte du Numérique Responsable de l’Institut du Numérique Responsable. Le Groupe a dessiné une trajectoire pour réduire ses émissions de carbone de 50% entre 2019 et 2030. Dans ce cadre, **le Groupe s’engage à réduire de 50 % l’empreinte carbone du numérique à horizon 2025** et à **limiter l’impact environnemental des données** à travers une meilleure gestion tout au long de leur cycle de vie, dès la collecte et l’achat des données, ainsi que **la transformation de ses centres de données**.

Pour un usage raisonné des données, le Groupe :

- **Mène une réflexion autour de l’éthique et de l’intelligence artificielle**, en amont de la réglementation européenne.
- **Respecte strictement les réglementations lors de l’utilisation des données collectées**. Le Groupe utilise uniquement les données clients dans leur intérêt, avec leur consentement, en conformité avec les réglementations comme le Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).

Dans un contexte de cybercriminalité qui s’industrialise, **le Groupe poursuit ses investissements dans la sécurité de ses systèmes d’informations et la protection des données clients. Il renforce en particulier ses dispositifs contre la fuite des données**.

Au service des ambitions RSE du Groupe, Société Générale lance un **programme pour acquérir et mettre à disposition de nouvelles données RSE fiables** permettant de mieux accompagner les clients dans leur transition énergétique, de mesurer l’efficacité des actions RSE et d’alimenter les rapports extra-financiers.

Des solutions technologiques pour accélérer les usages

Pour tirer tout le potentiel des données, le Groupe a développé des infrastructures de gestion de données solides, avec une principale plateforme « lac de données » hybride, mixant cloud privé et public.

Société Générale a également mis en place des outils pour assurer la qualité des données, faciliter l'accès et le partage des données en conformité avec la réglementation ainsi qu'industrialiser et démocratiser les usages.

Le Groupe poursuit la modernisation de ses systèmes d'information. Pionnier du cloud depuis 2017, Société Générale a mis en place une stratégie *cloud first* pour des infrastructures informatiques plus ouvertes et plus flexibles, permettant d'accélérer le développement de services numériques innovants. En 2018, une plate-forme cloud hybride privé et public est lancée. **Fin 2020, 80 % des serveurs étaient hébergés dans le cloud de première et seconde générations.** Pour bénéficier de plus d'automatisation et de sécurité, Société Générale ambitionne d'intensifier l'usage du cloud :

- **Objectif d'utilisation de 75 % de cloud « seconde génération » à horizon 2025, dont 50% de cloud privé et 25% de cloud public,** pour permettre aux développeurs d'accéder à des services sur étagère : modules de machine learning, bases de données...
- **Objectif de transformation de 75% des applications** pour bénéficier des services natifs du cloud.

Une révolution culturelle

Le Groupe déploie une stratégie d'accompagnement de ses collaborateurs afin de repenser et transformer en profondeur ses modèles.

Auprès de son management, le Groupe a déployé un programme d'appropriation stratégique pour permettre une compréhension approfondie de l'IA et de ses implications afin de développer la capacité à prendre des décisions stratégiques basées sur la donnée.

Un programme mondial de **sensibilisation et de formation** a été déployé et a permis en moins d'un an de former près de 5 000 collaborateurs dans 25 pays dont plus de 2 000 ont obtenu une qualification.

Société Générale déploie également un programme de reskilling permettant à des collaborateurs de se former à de nouveaux métiers. La mobilité reskillée représente actuellement environ 10% de la mobilité (hors réseau en France) à fin juin 2021. Le Groupe souhaite ouvrir ces parcours à près de 200 collaborateurs en 2022.

Quelques exemples

Société Générale déploie plus de **330 cas d'usages de la donnée en production dont près de 170 sont fondés sur de l'intelligence artificielle** : des applications d'entrée en relation, de la reconnaissance faciale et biométrique, des ratings automatiques de crédit, des outils d'analyse de saisie des activités de marché, etc.

Sobot

Pionnière dans le domaine des assistants virtuels, Société Générale propose son chatbot SoBot depuis 2018 à ces clients de la banque de détail en France. Accessible 7j/7, 24h/24 depuis le site et l'application Société Générale, SoBot permet aux clients d'obtenir des réponses personnalisées aux questions du quotidien (solde de compte, RIB, dépenses...) et de réaliser des opérations bancaires (virement ponctuel...). Grâce aux technologies de l'intelligence artificielle – *speech to text*, traitement automatique du langage naturel... –, l'assistant virtuel s'enrichit et évolue en permanence.



Filae & Defi

Depuis le début de la crise sanitaire, la fraude a explosé. Le phishing a particulièrement touché les clients particuliers tandis que l'ingénierie sociale a touché de nombreuses entreprises. Pour mieux anticiper ces problématiques de sécurité financières, Société Générale a développé deux nouvelles solutions complémentaires, fondées sur l'intelligence artificielle. La première, Filae, au service de la lutte anti-blanchiment, cible les transactions suspectes en analysant chaque mouvement de fond. L'autre, Defi, se concentre sur la lutte contre la fraude : chèques falsifiés, tentatives de virement frauduleux... La sécurité demeure la priorité de Société Générale afin de protéger les clients et la Banque.



Synoé et Mon Patrimoine

La Banque Privée France Société Générale a créé deux solutions digitales complémentaires : Synoé & Mon Patrimoine. La solution Mon Patrimoine donne aux clients une vue globale et détaillée de leur patrimoine financier et non financier, tandis que Synoé offre une solution de conseil en arbitrage digitale adaptée aux objectifs et connaissances financières du client.

CAST

Société Générale a développé CAST*, service d'analyse et de surveillance automatisé, multilingue, fondé sur l'intelligence artificielle, permettant de couvrir l'ensemble des communications des employés régulés. Ce système surveille plus de 30 canaux de communication. Il est déployé dans 16 pays différents et analyse 12 langues pour les communications audios et 26 langues pour les communications écrites.

*CAST : compliance, analytics, surveillance, tool

Personetics

Personetics est une solution de personnalisation des données financières développée par une startup et utilisée Rosbank, filiale de Société Générale, pour favoriser l'engagement des clients. Grâce à l'intelligence artificielle, cette plateforme apporte des conseils personnalisés et précis aux clients, fondés sur leurs informations et habitudes financières, afin de leur simplifier la vie.

Investor Profiling

Il s'agit d'un outil de gestion relationnel qui permet une recommandation en fonction du profil, de l'appétence au risque et du comportement du client. Un modèle de prédiction inclus dans la plateforme SG Markets pour offrir un parcours de premier ordre aux émetteurs. Il a été réutilisé pour la recommandation de crédit sur le marché secondaire.

La Techweek - Société Générale organise les 23 et 24 **novembre un événement digital à destination de ses 133 000 collaborateurs** dans le monde afin de leur permettre d'accroître leurs connaissances du numérique et illustrer la transformation des métiers du Groupe au service des clients :

- Un espace virtuel 3D accessible dans toutes les géographies, avec 6 pavillons thématiques correspondants aux grands axes de la stratégie IT du Groupe : data, plateforme, sécurité, RSE, cloud, efficacité
- 33 démonstrations de cas d'usage
- 17 conférences, master classes et ateliers
- Un système de gamification pour inciter les participants à naviguer sur la plateforme

Contacts presse :

Amandine Grison 01 41 45 92 40 amandine.grison@socgen.com

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié et intégré, le Groupe allie solidité financière, dynamique d'innovation et stratégie de croissance durable et responsable. Engagée dans les transformations positives des sociétés et des économies, Société Générale agit chaque jour avec ses équipes pour construire ensemble, avec ses clients, un avenir meilleur et durable en apportant des solutions financières responsables et innovantes.

Acteur important de l'économie réelle depuis plus de 150 ans avec un ancrage solide en Europe et connecté au reste du monde, Société Générale emploie plus de 133 000 collaborateurs dans 61 pays et accompagne au quotidien 30 millions de clients particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels à travers le monde, en offrant une large palette de conseils et de solutions financières sur mesure qui s'appuie sur trois pôles métiers complémentaires :

- **la Banque de détail en France avec les enseignes Société Générale**, Crédit du Nord et Boursorama qui offrent des gammes complètes de services financiers avec un dispositif omnicanal à la pointe de l'innovation digitale ;
- **la Banque de détail à l'international, l'assurance et les services financiers** aux entreprises, avec des réseaux présents en Afrique, Russie, Europe centrale et de l'est, et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés ;
- **la Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs**, avec ses expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées.

Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : DJSI (Europe), FTSE4Good (Global et Europe), Bloomberg Gender-Equality Index, Refinitiv Diversity and Inclusion Index, Euronext Vigeo (Europe et Eurozone), STOXX Global ESG Leaders indexes et MSCI Low Carbon Leaders Index (World and Europe).

En cas de doute sur l'authenticité de ce communiqué de presse, rendez-vous au bas de la [newsroom de societegenerale.com](https://www.societegenerale.com/newsroom). Les communiqués émanant de Société Générale sont certifiés par la technologie blockchain. Un lien vous permettra d'y vérifier l'intégrité de cette information.

Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter [@societegenerale](https://twitter.com/societegenerale) ou visiter le site www.societegenerale.com.