



**L'avis de
Françoise Mercadal-Delasalles**

Directrice des Ressources
et de l'innovation, Société Générale



**et
Aymeril Hoang**

Directeur de l'innovation,
Société Générale

**Les attentes des clients
ont changé et les Fintech
l'ont bien compris.
Mais les banques
ne sont pas *has been* !**

|| Depuis quelques années, les banques évoluent vers une offre plus centrée autour du client. Les Fintech ont prouvé qu'elles étaient capables d'établir avec leurs utilisateurs des relations plus simples, plus transparentes, plus rapides et plus mobiles.

Les attentes des clients ont changé et les Fintech l'ont bien compris. Mais les banques ne sont pas *has been* !

L'innovation, c'est une mentalité, un état d'esprit. Il y a une véritable volonté de changement de la part des collaborateurs et du management. Les idées innovantes ne manquent pas en interne, mais elles sont plus longues à mettre en place parce que les banques ont déjà une structure établie et de nombreux clients.

L'ère digitale permet de mobiliser l'intelligence collective. Innover, c'est s'ouvrir sur le monde, être alerte, collaborer avec des entités externes.

En cela, les Fintech constituent des sources d'inspiration formidables pour les banques. Elles sont plus agiles, créatives et maîtrisent des compétences et des savoir-faire dont nous avons besoin. Ces entreprises nous fournissent les outils technologiques pour améliorer notre fonctionnement, notamment dans les domaines de la cybersécurité ou de la gestion des contraintes réglementaires. Elles nous aident aussi à mieux connaître nos clients, à anticiper leurs besoins pour leur offrir des services à forte utilité sociale.

La digitalisation des banques est une première étape pour aller chercher les relais de croissance futurs. Mais il faut aller plus loin et innover toujours plus pour anticiper les usages de demain et s'adapter. ||