

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 12 juin 2014

SATISFACTION CLIENT : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE CONFIRME SA DYNAMIQUE AUPRÈS DES PME

Société Générale qui a pour ambition d'être « LA banque relationnelle de référence, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes » mène avec l'institut d'études CSA un baromètre concurrentiel de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de plus de 2 700 PME¹.

En 2014, le niveau de satisfaction globale des PME envers Société Générale confirme la dynamique engagée depuis plusieurs années (+ 5 pts vs 2010).

Ces résultats positifs soulignent la pertinence du **dispositif Société Générale fondé sur la proximité d'un réseau national à fort ancrage local allié à la puissance et l'expertise d'une banque universelle**.

77 % des clients de Société Générale déclarent que la banque sait mettre ses experts à leur disposition (71 % pour la concurrence). Quant à la satisfaction à l'égard des conseillers, pivots de la relation au quotidien, elle ne cesse de progresser avec un score de satisfaction en hausse de 6 pts par rapport à 2010 (71). Les clients de la banque reconnaissent aux équipes une véritable capacité à comprendre leurs besoins (+ 6 pts vs 2010).

8 clients de Société Générale sur 10 considèrent que le dispositif commercial déployé permet de rester proche des PME (+11 pts vs 2010).

Ces résultats confortent les nouvelles mesures prises pour renforcer la proximité avec le conseiller :

- Renforcement des dispositifs existants pour garantir l'ensemble des expertises au plus près des clients.
- Allongement des durées de poste des conseillers entreprises.
- Création de nouvelles équipes dédiées à l'assistance commerciale au sein des agences pour une plus grande disponibilité et un suivi durable de la relation.
- Enrichissement constant des programmes de formation des conseillers pour accompagner leurs clients avec un grand professionnalisme.

L'évolution des offres de service adaptées vise également à mieux satisfaire les clients :

- Réduction des délais de réponse aux demandes de prêts.
- Extension de la gamme des produits et services proposés aux clients, en particulier placements, financements, commerce international.
- Consultation des comptes en ligne et gestion des flux bénéficiant des dernières innovations en termes de technologie et de sécurité.

L'étude conclut que 76% des clients déclarent être prêts à recommander Société Générale (+11 pts vs 2010).

1 - Périmètre de l'étude : 2 720 responsables de la relation bancaire au sein de PME (CA<75 m€), dont 603 clients Société Générale, ont été interrogés par téléphone par l'institut CSA en Février/Mars 2014

SERVICE DE PRESSE

Joëlle ROSELLO
+33 (0)1 42 14 02 17

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Morgane SALAÛN
+33 (0)1 42 14 00 23

BANQUE DE DÉTAIL FRANCE

Florence AMPHOUX
+33 (0)1 42 14 70 33

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

BDDF/COM
75886 PARIS CEDEX 18
SOCIETEGENERALE.COM

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE
1 000 024 292,50 EUR
552 120 222 RCS PARIS



Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié de banque universelle, le Groupe allie solidité financière et stratégie de croissance durable avec l'ambition d'être la banque relationnelle, référence sur ses marchés, proche de ses clients, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes.

Acteur de l'économie réelle depuis 150 ans, Société Générale emploie plus de 148 000 collaborateurs, présents dans 76 pays, et accompagne au quotidien 32 millions de clients dans le monde entier en offrant une large palette de conseils et solutions financières sur mesure aux particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels, 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 une offre multicanal à la pointe de l'innovation digitale.
- **La banque de détail à l'international, services financiers et assurances** avec des réseaux présents dans les zones géographiques en développement et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés.
- **La banque de financement et d'investissement, banque privée, gestion d'actifs et métier titres** avec leurs expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées.

Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : Dow Jones Sustainability Index (Europe), FSTE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Global, Europe, Eurozone et France), ESI Excellence (Europe) d'Ethibel et 5 des indices STOXX ESG Leaders.

Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte Twitter @societegenerale ou visiter le site www.societegenerale.com

Société Générale a 150 ans

En 2014, le groupe Société Générale célèbre ses 150 ans sous le signe de l'esprit d'entreprendre, de l'esprit d'équipe et de l'innovation. Fondée par un groupe d'industriels et de financiers, la banque porte l'ambition inscrite dans le décret signé par Napoléon III à sa création le 4 mai 1864 : « **Société Générale pour favoriser le développement du commerce et de l'industrie en France** ».

Dès son origine au service du développement de l'économie, la banque a contribué au financement des infrastructures du monde moderne et des grandes entreprises françaises. Dès les années 1870, Société Générale a été parmi les premières banques françaises à s'implanter à Londres et en Russie, puis au Maghreb, à New York, en Afrique et à s'engager dans les pays d'Europe centrale.

Depuis toujours à la pointe de l'innovation, Société Générale puise aujourd'hui dans ses racines pour affirmer sa vision de la banque de demain, réinventer ses métiers au service de ses clients et devenir l'entreprise bancaire du 21^e siècle.

La Banque de détail Société Générale en France

Le réseau Société Générale offre des solutions adaptées aux besoins de 8 millions de clients particuliers et près de 466 000 clients professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- près de 29 000 collaborateurs et 2 246 agences principalement localisés dans les régions urbaines concentrant une part importante de la richesse nationale ;
- une offre complète et diversifiée de produits et de services, allant du support d'épargne à la gestion patrimoniale, en passant par les financements des entreprises et l'offre de moyens de paiement ;
- un dispositif multicanal performant et innovant : internet, téléphone et Agence Directe.

Plaçant le client au cœur de son dispositif, le réseau Société Générale a été reconnu Service client de l'année 2014 (Viseo Conseil), et déploie une offre adaptée aux nouveaux besoins de ses clients. L'enseigne a fait de l'innovation un de ses axes de développement : le réseau Société Générale accueille environ 2,7 millions de clients mobiles et plus de 51 millions de connexions par mois aux services numériques. Il a ouvert sur Twitter le premier compte dédié à la relation bancaire qui garantit une réponse en moins de 30 minutes.

www.societegenerale.fr



Suivez nous sur Twitter !
[@SG_etVous](https://twitter.com/SG_etVous)
Posez-nous vos questions
et découvrez nos initiatives
ou l'actualité des produits et
services



Suivez nous aussi en vidéos
sur notre chaîne youtube :
youtube.com/societegenerale



Suivez nous en images sur Pinterest
pinterest.com/societegenerale