

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 17 octobre 2014

### **SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ÉLUE SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 3<sup>ÈME</sup> FOIS**

Ce prix Élu Service Client de l'Année 2015\*, décerné par Viséo Conseil, et déjà obtenu en 2014 et 2012, récompense l'engagement au quotidien des collaborateurs au service des clients pour leur rendre la banque simple, proche et efficace.

C'est aussi un encouragement à poursuivre les efforts engagés depuis plusieurs années par Société Générale pour adapter et enrichir ses services, en particulier sur le digital, et offrir à ses clients un haut niveau de réactivité quelque soit le canal utilisé. Société Générale adapte ainsi en permanence le niveau de service pour accompagner l'évolution des besoins des clients.

La banque gère 30 millions d'appels téléphoniques, dont un tiers via les Centres de Relation Client multimédia situés à Lille, Lyon, Marseille et Nanterre pour répondre aux questions de 8h00 à 22h00 du lundi au vendredi (le samedi jusqu'à 20h).

A fin juin 2014, 3.5 millions des clients sont utilisateurs du site Web des Particuliers et 1.8 million sont utilisateurs des services mobiles. Les connexions mobiles mensuelles continuent de progresser de + 39 % sur un an à fin juin 2014 (32,6 millions) tandis que les connexions Web sont stables (24 millions par mois sur la dernière année en moyenne). Depuis début 2013, le volume des connexions mobiles dépasse le volume des connexions Web.



\*Catégorie Banque – Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2014 sur le principe du client mystère au moyen de 210 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails et navigations Internet.

**SERVICE DE PRESSE**  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
BANQUE DE DÉTAIL FRANCE

Joëlle ROSELLO  
+33 (0)1 42 14 02 17  
Morgane SALAÛN  
+33 (0)1 42 14 00 23  
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 : FSTE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Global, Europe, Eurozone et France), ESI Excellence (Europe) d'Ethibel et 4 des indices STOXX ESG Leaders.

Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte Twitter @societegenerale ou visiter le site [www.societegenerale.com](http://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<sup>e</sup> 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 élu Service Client de l'Année 2015 (Viséo 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](http://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](http://youtube.com/societegenerale)



Suivez nous en images sur Pinterest  
[pinterest.com/societegenerale](http://pinterest.com/societegenerale)