

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 16 octobre 2015

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE EST ÉLUE SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 4^{ÈME} FOIS

Ce prix « Élu Service Client de l'Année 2016* », décerné par Viséo Conseil et obtenu pour la 4^{ème} fois, récompense l'engagement des collaborateurs, toujours à l'écoute des clients afin de les accompagner au quotidien pour leur rendre la banque plus simple, plus proche et plus efficace.

La relation entre la banque et le client est une relation de confiance qui se construit dans la durée au fil d'interactions nombreuses et quotidiennes. La volonté de la banque est d'être au plus près de ses clients et de leur faciliter les échanges en agence, par téléphone, Twitter, facebook ou via l'Appli afin d'assurer une continuité relationnelle et des parcours fluides entre ces différents canaux.

Société Générale va poursuivre l'enrichissement de ses services digitaux, en particulier l'Appli, avec pour objectif de faciliter la vie de ses clients, les aider à mieux gérer leur argent au quotidien et leur permettre de faire un maximum d'opérations en autonomie. La banque souhaite également élargir le champ d'intervention de son Centre de Relation Client et offrir à ses clients une continuité de service, en dehors des horaires d'ouverture de l'agence, sur une gamme très large de produits et services. La poursuite de la qualité de la prise en charge des clients en agence reste également une priorité.

Près de 90% des relations avec la banque se font via internet ou mobile, soit 4 fois plus qu'il y a 3 ans, avec 2/3 des connexions mobiles.

Depuis début 2013, le volume des connexions mobiles dépasse le volume des connexions Web.



* Catégorie Banque – Étude Inference Operations – Viséo Conseil – mai à juillet 2015 – Plus d'infos sur : www.esdda.fr.

SERVICE DE PRESSE
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
BANQUE DE DÉTAIL FRANCE

Joëlle ROSELLO
+33 (0)1 42 14 02 17
Florence AMPHOUX
+33 (0)1 42 14 70 33

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
COMM/PRS
75886 PARIS CEDEX 18
SOCIETEGENERALE.COM

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE
1 007 625 077,50 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 30 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 : FTSE4Good (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

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 475 000 clients professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- Plus de 28 000 collaborateurs et 2 221 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 complet et innovant : internet, mobile, téléphone et agence directe.

Plaçant le client au cœur de son dispositif, le réseau Société Générale a été reconnu Service client de l'année 2016 (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 3,6 millions de clients mobiles et plus de 62 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



Nos actualités en temps réel sur Twitter et des réponses rapides aux questions de nos clients avec [@SG_etVous](https://twitter.com/SG_etVous)



Nos bons plans et conseils sur Facebook avec Société Générale et Vous facebook.com/societegenerale



Nos vidéos disponibles sur la chaîne Youtube youtube.com/societegenerale



Nos infographies et meilleures images à découvrir sur Pinterest pinterest.com/societegenerale