

COMMUNIQUE DE PRESSE

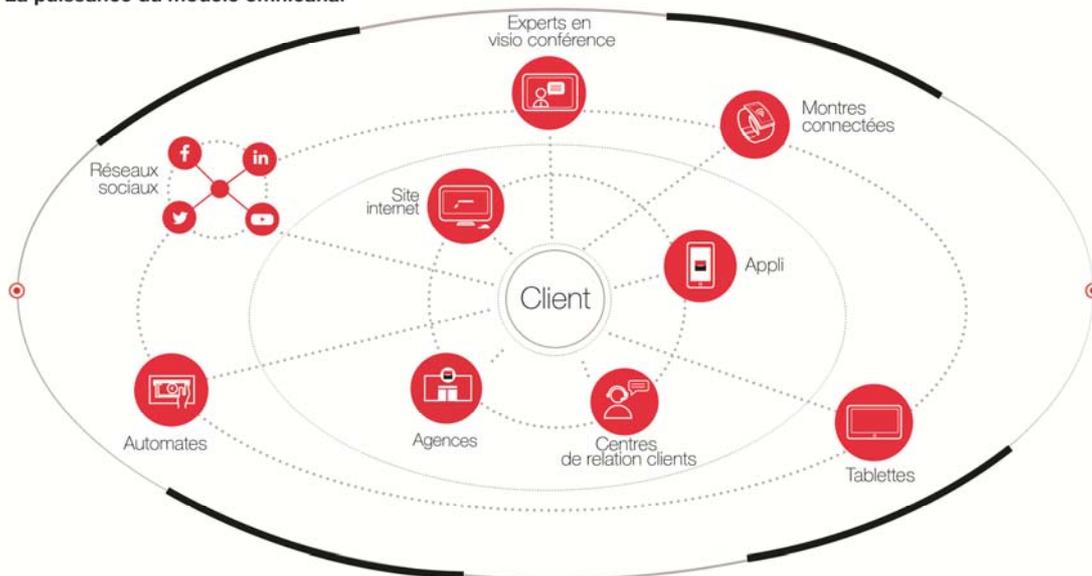
Paris, le 20 novembre 2015

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE RÉINVENTE LA RELATION DE PROXIMITÉ AVEC SES CLIENTS

La révolution digitale et les changements de comportement font émerger de nouvelles attentes de la part des consommateurs dans tous les pans de la société : mobilité, temps réel, conseil personnalisé, sécurité... Au sein de la Banque de détail Société Générale, cette tendance se confirme avec la forte progression des contacts digitaux et la fréquentation moins régulière des agences par les clients.

Pour répondre à ces nouveaux usages, Société Générale accélère la transformation de son modèle avec un plan ambitieux #CLIENT2020. « **Nous réinventons la relation de proximité avec nos clients en alliant le meilleur du digital et de l'humain. L'objectif est de leur permettre de réaliser les opérations courantes quand ils le souhaitent, via un ensemble de canaux totalement interconnectés, et en leur apportant plus de conseil et d'expertise aux moments clés de leur vie. Nous intensifions ainsi la relation avec nos clients avec l'ambition d'être la banque relationnelle de référence** » indique Laurent Goutard, Directeur de la Banque de détail Société Générale en France.

La puissance du modèle omnicanal



Une banque encore plus connectée pour les opérations du quotidien

A l'heure du digital, les clients sont de plus en plus demandeurs d'autonomie¹ pour les opérations simples de banque au quotidien. Pour répondre à leurs attentes, Société Générale étend la gamme de ses services notamment via son application² mobile : **en 2016**, les clients pourront **ouvrir un compte ou un livret d'épargne en ligne**, mais aussi **modifier directement et à tout moment le plafond de**

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

leur carte bancaire et souscrire un crédit à la consommation. L'échange dématérialisé de documents et la signature électronique seront possibles dans un environnement sécurisé.

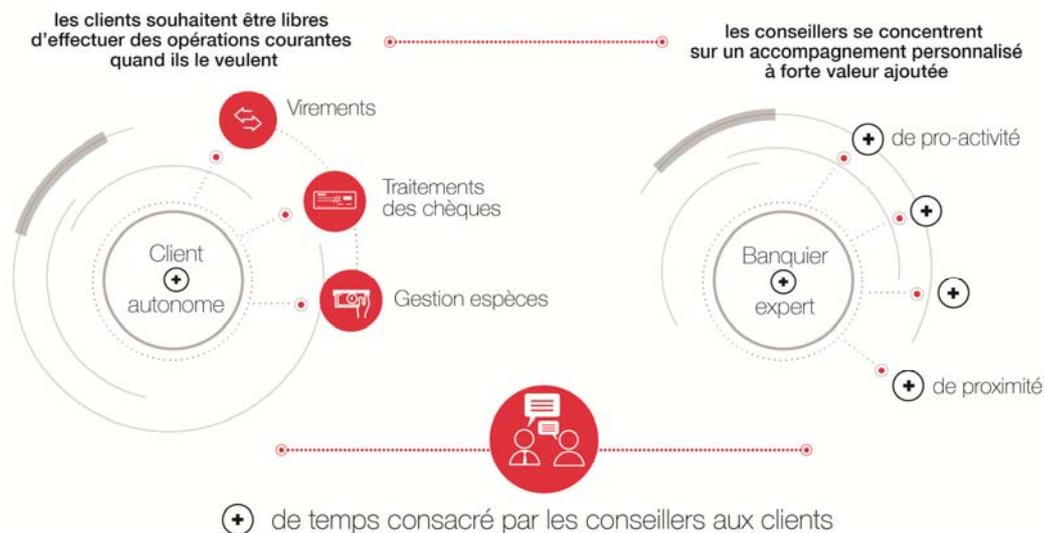
Les clients pourront également effectuer ces opérations courantes ou prendre rendez-vous en appelant les **Centres de relation clients qui seront accessibles 6J/7 et jusqu'à 22H00** et 20H00 le samedi.

De plus, la banque prévoit d'équiper environ **550** agences supplémentaires à horizon 2020, d'**espaces libres services avec des fonctionnalités personnalisées en fonction de la segmentation client**. Ces Espaces libre services seront **accessibles 7J/7 et sur des horaires élargis** permettant aux clients particuliers et professionnels de faire des opérations courantes (virements entre comptes ; dépôt d'espèces et de chèques ; échange de monnaie ; consultation de compte...) à leur guise, même quand l'agence est fermée. Au-delà de ces espaces libres services, Société Générale renouvelle le parc de ses automates : d'ici 2020, **80% des agences seront équipées d'automates aux fonctionnalités étendues** contre 28% actuellement.

Des agences plus expertes, 100% conseil

Dans ce nouvel univers bancaire, l'**agence** conserve un rôle essentiel mais elle évolue également pour s'adapter aux comportements des clients³. Elle devient **un lieu d'interactions plus personnalisées** où les clients pourront bénéficier de conseils d'experts.

Une connaissance approfondie des clients



Les programmes annuels de regroupement et de rénovation du réseau d'agences mis en œuvre depuis 2013 dans les grandes métropoles vont s'accélérer. En 2020, Société Générale compte s'appuyer sur un réseau de près de **1 800 agences** (vs 2 221 à fin 2014) présentes **sur tout le territoire national avec un niveau d'expertise plus élevé pour accompagner les clients dans les moments clés de la vie⁴** (par exemple l'entrée dans la vie active, la création d'une activité, l'accession à la propriété, la séparation/divorce ou la succession).

Pour évoluer au rythme des clients, la **banque rénove 10 % des agences chaque année** et investit d'ici 2020 **1,5 milliard⁵ d'euros dans le digital et l'informatique** et **150 millions d'euros en formation** pour accompagner les salariés dans la mutation de leurs métiers et accroître leurs expertises face à la complexité grandissante des problématiques. Société Générale va continuer de recruter des collaborateurs en élevant le niveau d'expertise.

[Voir le film « La banque comme la vivront nos clients »](#)

1 - 785 millions de contacts digitaux (dont 65% via mobile), en progression de + 16,3 % sur un an. Données Société Générale, septembre 2015.

2- Elue meilleure application mobile bancaire, catégorie tout-en-un. My Private Banking Research 2014.

3 - Seuls 27% des Français fréquentent leur agence au moins une fois par mois – Chiffres clés FBF (Enquête BVA Image des Banques mai 2015)

4 - Société Générale a identifié 19 moments clés de la vie sur lesquels se fonde ou se perd la relation entre la banque et le client. Ces moments forts se concentrent autour de la vie de famille, de la vie professionnelle, du logement, de la retraite et de la succession.

5 - Banque de détail France hors Boursorama

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.

Le titre Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World et Europe), 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

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