

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 20 octobre 2017

### SOCIÉTÉ GÉNÉRALE EST ÉLUE SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE POUR LA 5<sup>ème</sup> FOIS



Le prix « Élu Service Client de l'Année 2018\* », décerné par Viséo Customer Insights et obtenu pour la 5<sup>ème</sup> fois, récompense le travail continu des équipes pour faciliter le quotidien des clients, notamment en apportant toujours plus de proximité et d'expertise à travers des canaux innovants tel que Facebook Messenger par exemple.

Société Générale propose ainsi un dispositif complet qui laisse le choix aux clients du moyen de contact le plus adapté à leurs modes de vie :

- **Un réseau de plus de 2 000 agences couvrant tout le territoire.** Des agences dont l'accueil a été repensé pour apporter rapidement plus d'expertise et accompagner les clients dans leurs moments de vies. Par ailleurs, pour permettre aux clients de faire leurs opérations de banque au quotidien 7j/7 sur des plages horaires élargies, des espaces libre-service, avec plus de fonctionnalités, ont été installés.
- **4 Centres de Relation Clients, basés en France,** qui s'appuient sur des collaborateurs totalement intégrés au dispositif omnicanal. Les clients ont ainsi accès à un conseiller pour leurs demandes courantes et certaines opérations de crédit, assurance et prévoyance (crédit dématérialisé), du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 20h.
- **Une banque digitale, via notamment l'application mobile et le site internet,** qui propose en permanence des solutions innovantes et utiles plébiscitées par les clients tels que le paiement mobile sans contact ou l'agrégateur de comptes mais aussi la possibilité de relever directement le plafond de carte bancaire, etc.
- **Les réseaux sociaux :** après avoir été la première banque en France à s'engager à répondre en moins de 30 minutes sur Twitter et moins d'une heure sur Facebook, Société Générale a également été la première banque européenne à intégrer, en 2016, Facebook Messenger directement dans son application bancaire. En 2016, près de 100 000 messages ont été traités sur les réseaux sociaux (+20 % en an).

« En tant qu'entreprise de service, la culture client est inscrite depuis toujours dans notre ADN », précise Philippe Amestoy, Responsable de la Direction Opérations et Transformation de Société Générale. « A tous les niveaux de l'organisation, nous plaçons la satisfaction client au cœur de notre stratégie. Ce prix valorise ainsi l'engagement au quotidien de nos 23 000 collaborateurs pour rendre la banque plus simple, plus proche et plus efficace. »

\*Catégorie Banque – Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2017 – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr)

#### Contacts presse :

Florence Amphoux  
Bernard Gaudin

+33 (0)1 42 14 70 33  
+33 (0)1 42 13 15 98

[florence.amphoux@socgen.com](mailto:florence.amphoux@socgen.com)  
[bernard.gaudin@socgen.com](mailto:bernard.gaudin@socgen.com)

## 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 145 000 collaborateurs, présents dans 66 pays, et accompagne au quotidien 31 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 un dispositif omnicanal à la pointe de l'innovation digitale,
- **La banque de détail à l'international, l'assurance et les services financiers** aux entreprises 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 actuellement dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World and Europe), FTSE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Monde, Europe et Eurozone), Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe, 4 des indices STOXX ESG Leaders, MSCI Low Carbon Leaders Index.

Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter  [@SocieteGenerale](https://twitter.com/SocieteGenerale) ou visiter le site [www.societegenerale.com](http://www.societegenerale.com)

## La Banque de détail Société Générale en France

Le réseau Société Générale offre des solutions adaptées aux besoins de 8,1 millions de clients particuliers et près de 448 000 clients professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- Près de 23 000 collaborateurs et 2 113 agences principalement localisées 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 ;

Plaçant le client au cœur de son dispositif, Société Générale a été élue Service Client de l'Année 2018 (organisé par Viséo Customer Insights), 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 4 millions de clients mobiles et plus de 67 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)



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](https://facebook.com/societegenerale)



Nos vidéos disponibles sur la chaîne Youtube [youtube.com/societegenerale](https://youtube.com/societegenerale)



L'actualité Société Générale sur LinkedIn [linkedin.com/company/societe-generale](https://linkedin.com/company/societe-generale)