

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ÉLUE SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2020

Communiqué de presse

Paris, le 11 octobre 2019



Le prix « Élu Service Client de l'Année 2020* », décerné par Viséo Customer Insights et obtenu pour la 7ème fois récompense l'engagement des collaborateurs et l'évolution des Centres de relation clients qui **deviennent de véritables Centres d'expertise**. Pour proposer à ses clients la meilleure expérience bancaire à distance, la banque s'appuie notamment sur 3 leviers :

- Le respect des fondamentaux en **répondant à la première demande avec des horaires et un périmètre d'intervention élargis**.
- **La personnalisation de la relation client** pour avoir une analyse prédictive du besoin et offrir le service le plus adapté.
- **L'innovation en exploitant le potentiel de l'IA** pour toujours mieux accompagner ses clients avec le **meilleur de l'humain et du digital**. Ainsi, par exemple, depuis 2019, les clients peuvent ouvrir un compte en ligne via la biométrie faciale.

« Je suis très fière de cette distinction. Elle récompense les équipes des Centres de relation clients et Réseaux sociaux pour le travail réalisé et symbolise de façon très positive notre stratégie de déployer un modèle de banque associant le meilleur service de nos conseillers et l'efficacité du digital. » affirme **Marie-Christine Ducholet, Directrice de la Banque de détail en France Société Générale.**

* Catégorie Banque – Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2019 – Plus d'infos sur [escda.fr](https://www.esdda.fr)

Contacts presse :

Florence Amphoux 01 42 14 70 33 florence.amphoux@socgen.com

Bernard Gaudin 01 42 13 15 98 bernard.gaudin@socgen.com

[@SG_presse](#)

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié et intégré, le Groupe allie solidité financière, dynamique d'innovation et stratégie de croissance durable afin d'être le partenaire de confiance de ses clients, engagé dans les transformations positives des sociétés et des économies.

Acteur de l'économie réelle depuis plus de 150 ans avec un ancrage solide en Europe et connecté au reste du monde, Société Générale emploie plus de 149 000 collaborateurs dans 67 pays et accompagne au quotidien 31 millions de clients particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels à travers le monde, en offrant une large palette de conseils et de solutions financières sur mesure 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 en Afrique, Russie, Europe centrale et de l'est, et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés ;
- **La Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs**, avec ses expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées

Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World and Europe), FTSE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Monde, Europe et Eurozone), 4 des indices STOXX ESG Leaders, MSCI Low Carbon Leaders Index. 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 des clients particuliers, professionnels, associations et entreprises, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- 1 906 agences principalement localisées dans les régions urbaines ;
- 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 omnicanal complet et innovant : internet, mobile, téléphone et agence.

Plaçant le client au cœur de son dispositif, Société Générale a été élue Service Client de l'Année 2020 (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. Le succès du site internet et de l'appli mobile se traduit par un volume croissant de connexions atteignant plus d'un milliard par an. Il a ouvert sur Twitter le premier compte dédié à la relation bancaire qui garantit une réponse en moins de 30 minutes.



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



L'actualité Société Générale sur LinkedIn linkedin.com/company/societe-generale