

LES CENTRES DE RELATION CLIENT SOCIÉTÉ GÉNÉRALE : UNE FILIÈRE D'EXCELLENCE PRIMÉE POUR LA 8^{ÈME} FOIS

Communiqué de presse

Paris, le 20 novembre 2020



Société Générale est « Elu Service Client de l'année 2021* » pour la 8^{ème} fois et pour la 4^{ème} fois consécutive, une première dans le secteur bancaire. Ce prix récompense une filière de 700 collaborateurs mobilisée pour offrir une relation client toujours plus performante, notamment dans cette période marquée par la crise sanitaire.

Ces dernières années, les Centres de Relation Client (CRC) Société Générale ont vu leur rôle et leur périmètre d'intervention s'accroître dans le dispositif omnicanal déployé par la banque et qui permet au client de choisir le canal qui lui convient le mieux (agence, téléphone, internet, application, réseaux sociaux).

Les 4 Centres de Relation Client regroupent près de **700 collaborateurs en France** et sont une véritable filière d'excellence pour la banque. Les collaborateurs bénéficient chaque année de 80 heures de formation. Forts de leurs compétences bancaires variées et d'une capacité à gérer la relation à distance, ils représentent un **vivier de futurs banquiers**. C'est aujourd'hui une filière qui recrute avec près de **300 postes à pourvoir dans toute la France**.

Par ailleurs et mettant à profit **des systèmes d'informations** de pointe, notamment dans les **technologies d'analyse des données en temps réel**, les CRC sont en mesure, par exemple, d'orienter les appels vers le conseiller expert le plus à même de répondre et d'offrir ainsi au client une expérience personnalisée.

Ces investissements, tant humains que technologiques, ont permis aux équipes d'être agiles et d'adapter leur service pendant ces deux périodes de confinement. Par exemple, **le périmètre d'activité des CRC a été élargi et certaines activités ont été priorisées** pour éviter aux clients les déplacements en agence, favorisant ainsi le respect du confinement et des contraintes sanitaires. Par ailleurs, **150 collaborateurs** ne pouvant se déplacer ont été **équipés pour travailler à distance** afin d'assurer la continuité de service.

« Être lauréat pour la 8^{ème} fois et pour la 4^{ème} année consécutive est une immense fierté pour l'ensemble des équipes de Société Générale. Cette reconnaissance consacre dans la durée la qualité du service rendu à nos clients. Ce succès reflète aussi l'expertise et un engagement quotidien, et particulièrement méritoire dans cette période de COVID-19, de nos 700 conseillers des services clients tous situés en France. Il traduit aussi la pertinence de notre dispositif omnicanal », explique **Philippe Amestoy, Directeur du Réseau Banque de Détail France**.

*Catégorie banque- Étude BVA - Viséo CI - Plus d'infos sur [esdda.fr](https://www.esdda.fr)

A savoir

- **4 CRC** (Lille, Lyon, Marseille, Paris)
- Près de **700 collaborateurs**
- **Un périmètre d'activités croissant** : paiements, crédits consommation, assurances des biens et des personnes
- Plus de **8 millions d'appels** reçu en 2019
- **120 000 emails/an** dont 80% traités en - de 48h
- **70 000 demandes traitées en - de 30min sur Twitter et en - de 1h sur Facebook** en 2019 et une augmentation de 20% des flux en 2020

Contacts presse :

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

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

[@SocieteGenerale](https://twitter.com/SocieteGenerale)

Société Générale

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 et responsable. Engagée dans les transformations positives des sociétés et des économies, Société Générale agit chaque jour avec ses équipes pour construire ensemble, avec ses clients, un avenir meilleur et durable en apportant des solutions financières responsables et innovantes.

Acteur important 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 138 000 collaborateurs dans 62 pays et accompagne au quotidien 29 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](https://twitter.com/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 ses clients particuliers, professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- Plus de 20 000 collaborateurs et 1 793 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 ;
- 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 2021 (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.

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.france



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



L'actualité Société Générale sur LinkedIn linkedin.com/company/societegenerale