

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 18 octobre 2013

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ÉLUE SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2014



L'Élection du Service Client de l'Année 2014* décerné par Viséo Conseil, et déjà obtenu en 2012, récompense l'engagement des équipes de la Banque au service de la satisfaction clients afin de faire de Société Générale « LA banque relationnelle de référence ».

Le prix Élu Service Client de l'Année 2014 souligne la qualité et la cohérence du dispositif multicanal de Société Générale qui repose sur des Conseillers mobilisés, en agence ou dans les Centres de Relation Clients (CRCm), des outils numériques innovants et efficaces pour garantir aux clients le meilleur accueil et leur apporter les réponses les plus pertinentes à leurs questions (ex : la messagerie internet sécurisée avec un accès direct à son conseiller ou la géolocalisation de l'agence la plus proche via « L'Appli »...).

Société Générale obtient une note globale de 16,18 sur 20 sur l'ensemble des canaux pour une moyenne de sa catégorie à 14,62. Concernant la **navigation internet la Banque obtient le meilleur score toutes catégories confondues** (18,24 sur 20 contre 16,78). L'accessibilité et la visibilité du site sont identifiés comme des points forts tout comme la qualité de la rédaction et de la réponse.

Le service clients Société Générale en quelques chiffres (données annuelles) :

- 40 millions d'appels entrants
- 5,8 millions d'e-mails traités via la messagerie sécurisée Société Générale
- 300 millions de connexions à l'internet fixe
- 304 millions de connexions sur le mobile
- 4 CRCm en France pour répondre aux questions de 8h00 à 22h00 du lundi au vendredi (le samedi jusqu'à 20h)
- Certification NF Centre de Relation Client depuis 2006
- 9 900 Conseillers dans 2 305 agences

*Catégorie Banque - Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2013 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails, navigations Internet et réseaux sociaux.

SERVICE DE PRESSE
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
BANQUE DE DÉTAIL FRANCE

Joëlle ROSELLO
+33 (0)1 42 14 02 17

Morgane SALAUN
+33 (0)1 42 14 00 23

Florence AMPHOUX
+33 (0)1 42 14 70 33

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
BDDF/COM
75886 PARIS CEDEX 18
SOCIETEGENERALE.COM

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 998 320 373,75 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 154 000 collaborateurs, présents dans 76 pays, et accompagne au quotidien 32 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 : Dow Jones Sustainability Index (Europe), FSTE4Good (Global et Europe) et l'ensemble 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

Avec 30 000 collaborateurs dans 2305 agences réparties sur tout le territoire, la Banque de détail Société Générale en France place la satisfaction de ses clients au cœur de son action au quotidien. Les équipes Société Générale sont présentes aux côtés des 8,6 millions clients particuliers et 466 000 clients professionnels, associations et entreprises pour les accompagner, dans la durée, avec des solutions adaptées à leurs besoins. Le réseau Société Générale s'appuie sur des conseillers dédiés, une offre complète et diversifiée de produits & services et un dispositif multicanal performant et innovant: internet, téléphone et Agence Directe.

www.societegenerale.fr



Suivez nous sur Twitter !
[@SG_etVous](https://twitter.com/SG_etVous)
Posez-nous vos questions
et découvrez nos initiatives
ou l'actualité de produits et
services



Suivez nous aussi en vidéos
sur notre chaîne youtube :
youtube.com/societegenerale



Suivez nous en images sur Pinterest
pinterest.com/societegenerale