

## FLASH INFO

Paris, le 25 février 2013

### SOCIÉTÉ GÉNÉRALE PRIMÉE PAR QUALIWEB POUR SA RELATION CLIENT ONLINE

**Société Générale remporte le Trophée Qualiweb 2013 de la meilleure relation client online dans la catégorie « Banque & Finance ».**

Ce prix, remis par Cocal Conseil\* récompense le site [www.societegenerale.fr/](http://www.societegenerale.fr/), un élément important du dispositif multicanal de la banque, complété depuis 2 ans par le compte Twitter [@SG\\_etvous](https://twitter.com/SG_etvous) leader en matière de relation client 2.0. et la plateforme collaborative [SG et Vous](#). S'appuyant sur le conseiller de clientèle, pivot de la relation, et les équipes des centres de relation client, ce dispositif permet de répondre aux demandes faites en ligne, au téléphone, par mail et sur Twitter.



**Société Générale se voit attribuer ce prix pour l'efficacité de la relation en ligne, la réactivité ainsi que la qualité et la pertinence des réponses faites. La banque obtient une note de 83,58/100, la moyenne du secteur étant de 57,31/100, et se place à la 22ème place tous secteurs d'activités confondus (sur 315 entreprises). La relation online fait partie intégrante de l'objectif « Ambition 2015 » du groupe Société Générale, « Être la banque relationnelle de référence sur ses marchés, choisie pour la qualité et l'engagement de ses équipes ».**



Emmanuel David et Julien Grandet ont reçu le prix au nom des équipes e-business, multicanal et relation client 2.0.

*« Cette marque de reconnaissance valorise le travail commun des équipes Société Générale coordonné au sein d'un dispositif multicanal efficient. Ce prix conforte également la capacité de la banque à déployer des stratégies de relation online pertinentes ».*

\* Depuis 1992, l'institut d'étude marketing indépendant, Cocal Conseil, encourage les entreprises et autres institutions qui font preuve de professionnalisme et d'innovation dans plusieurs catégories. Créé en 1998, le prix Qualiweb récompense les meilleurs acteurs de la relation client online. Près de 300 sites ont été testés dans 17 secteurs d'activités. Le Trophée Qualiweb prend en compte la qualité de la relation client online des sites web français afin de mesurer la performance des services clients par e-mail tout en observant leur réactivité mais surtout les aspects qualitatifs des réponses adressées aux clients.

SERVICE DE PRESSE  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
BANQUE DE DÉTAIL FRANCE

Joëlle ROSELLO  
+33 (0)1 42 14 02 17  
  
Sandrine BLONDIAU  
+33 (0)1 42 14 83 73  
  
Morgane SALAUN  
+33(0)1 42 14 00 23

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

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 975 341 533,75 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.

Près de 160 000 collaborateurs, présents dans 77 pays, accompagnent au quotidien 33 millions de clients dans le monde entier. Les équipes Société Générale proposent conseils et services aux particuliers, aux entreprises et aux institutionnels dans trois principaux métiers :

- La banque de détail en France avec les enseignes Société Générale, Crédit du Nord et Boursorama ;
- La banque de détail à l'international présente en Europe centrale et orientale, en Russie, dans le Bassin méditerranéen, en Afrique subsaharienne, en Asie et en Outre-Mer ;
- La Banque de Financement et d'Investissement avec son expertise globale en banque d'investissement, financements et activités de marché.

Société Générale est également un acteur significatif dans les métiers de Services Financiers Spécialisés, d'Assurances, de Banque Privée, de Gestion d'Actifs et des Services aux Investisseurs.

Société Générale figure dans les indices de développement durable FSE4Good et ASPI.

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

## La Banque de détail Société Générale en France

Avec 24 000 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 460.000 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](http://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](https://youtube.com/societegenerale)



Suivez nous en images sur Pinterest  
[pinterest.com/societegenerale](https://pinterest.com/societegenerale)