

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, 11 octobre 2011

SATISFACTION CLIENTS : SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ANALYSE LES ATTENTES SPÉCIFIQUES DES FEMMES EN MATIÈRE DE RELATION BANCAIRE

Convaincue qu'une meilleure prise en compte de la mixité de la clientèle est un facteur différenciant pour une banque, Féminin by Société Générale, l'association de femmes cadres de Société Générale, a mené une étude auprès d'une cinquantaine de clientes pour mieux cerner leur perception du Groupe et leurs attentes en matière de relation bancaire. Les résultats de cette enquête inédite et les premières actions envisagées ont été présentés aux cadres dirigeants de Société Générale le 6 octobre dernier.

Fort de son expérience avec les managers de Société Générale sur la perception des différences de comportement entre les hommes et les femmes en entreprise, l'association a souhaité mettre son expertise au service de l'entreprise et contribuer à sa manière à améliorer la satisfaction des clients de Société Générale, axe fort du plan stratégique du Groupe, Ambition SG 2015.

Cette enquête a été conduite à Paris et en province entre juin et septembre derniers. Les membres de l'association ont interrogé une trentaine de femmes cadres de grandes entreprises, clientes de la banque de financement et d'investissement (BFI) ainsi qu'une vingtaine de clientes du réseau sur différents thèmes comme leurs rapports avec leur fournisseur (banquiers ou autres), leurs critères de choix d'une banque ou encore leur perception du risque. Un sondage auprès d'une soixantaine de commerciaux de la banque est ensuite venu compléter cette démarche.

Parmi les enseignements de ces témoignages croisés, il ressort notamment que :

- Les clientes de la BFI sont sensibles à la mixité, et plus largement, à la diversité des équipes chez leurs banquiers et que la relation de confiance, dans la durée, avec leur conseiller est leur premier critère de choix d'un contrat avec une banque.
- Les clientes de la banque de détail privilégient également la qualité de service et la relation de confiance avec le conseiller. Elles ont un degré d'exigence plus fort en termes d'explications, sont plus difficiles en négociation que leurs homologues masculins et sont particulièrement attentives au prix des produits.

VERS UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES CLIENTES

A l'issue de cette démarche originale et innovante, qui a mobilisé quatre-vingt salariés Société Générale, plusieurs pistes sont d'ores et déjà à l'étude comme, en banque de détail, la mise en avant de solutions pratiques permettant des gains de temps ou encore la volonté d'accentuer l'accompagnement de la vie des clientes de la banque. En BFI, l'effort portera davantage sur un volet ressources humaines sous la forme de mentoring des jeunes talents par les banquiers conseil et un effort constant pour mettre en place des équipes mixtes lors des rendez-vous clients.

SERVICE DE PRESSE

LAETITIA MAUREL
+33(0)1 42 13 88 68
Laetitia.A.maurel@socgen.com

ASTRID BRUNINI
+33(0)1 42 13 68 71
Astrid.brunini@socgen.com

HELENE MAZIER
+33(0)1 58 98 72 74
Helene.mazier@socgen.com

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
COMM/PRS
758886 PARIS CEDEX 18
SOCIETEGENERALE.COM

SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 970 099 988.75 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.

Ses 157 000 collaborateurs*, présents dans 85 pays, accompagnent au quotidien plus de 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 & orientale et Russie, dans le Bassin méditerranéen, en Afrique sub-saharienne, 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 internationaux de développement durable : FTSE4good et ASPI.
www.societegenerale.com

** incluant les collaborateurs de la Société Marseillaise de Crédit acquise en septembre 2010 par Crédit du Nord*