

Communiqué de Presse

Paris, le 3 décembre 2010

Société Générale renforce son dispositif multicanal

Dans le cadre d'Ambition SG 2015, l'enjeu principal de Société Générale est de devenir La Banque Relationnelle de référence en matière de Satisfaction Client, particuliers, entreprises et professionnels. Dans cette perspective, Société Générale consolide, au sein de la Banque de Détail en France, son dispositif multicanal en créant une seule Direction dont la responsabilité est confiée à Erik Songeur.

Un des principaux objectifs de la « Direction du Multicanal » est de faciliter la relation du client avec sa banque en fluidifiant ses contacts avec l'espace internet, le téléphone, les solutions mobiles et les agences, tout en valorisant son modèle quasi-unique d'un conseiller clientèle dédié.

La nouvelle direction supervisera :

- la stratégie et la conception du multicanal
- le développement de chaque canal et l'articulation des process
- la responsabilité opérationnelle des Centres de relation client
- l'exploitation d'internet
- la mise en place de l'Agence Directe

Pour enrichir son dispositif de distribution, Société Générale lancera au printemps 2011, l'Agence Directe, banque 100% en ligne, qui gèrera la relation avec ses clients à distance. Société Générale offrira, via cette Agence, les mêmes services que ceux proposés dans les agences du réseau physique, y compris les crédits, à des tarifs identiques. Elle facilitera ainsi la vie de ses clients qui ne souhaitent pas se déplacer vers leur banque pour effectuer leurs opérations et qui ne sont pas attachés à une relation en face à face. Un conseiller clientèle leur sera dédié, avec lequel ils pourront communiquer directement sur des plages horaires adaptées.

Société Générale offre à ses clients la possibilité de choisir le canal (internet, téléphone, mobile, iPhone®, courrier, fax....) avec lequel ils souhaitent communiquer avec leur banque, quand ils veulent, d'où ils veulent et comme ils veulent. La création de l'Agence Directe est une nouvelle illustration de cette stratégie de s'adapter aux nouveaux usages bancaires et de valoriser la relation entre la banque et ses 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
www.societegenerale.com

Société Anonyme au capital de 933 027 038,75 EUR
552 120 222 RCS PARIS

Erik Songeur, 58 ans, Ingénieur de l'École Centrale de Lyon, débute sa carrière au sein de PSA Peugeot-Citroën en 1978.

En 1988, il rejoint le Groupe Société Générale au Centre des Titres comme Directeur de l'Exploitation.

En 1994, il intègre la Direction du réseau France puis pilote le projet Euro.

En 1999, il prend la Direction Commerciale de la Région Haute Normandie, Ile de France Ouest/Sud et du Centre.

Président-Directeur Général de Sogessur de 2003 à 2010, il est nommé début 2010 Directeur de l'Organisation et des Projets de la Banque de Détail Société Générale en France.

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes de services financiers de la zone euro. Avec 157 000 personnes dans le monde, son activité se concentre autour de trois grands métiers :

- Réseaux de détail, Financements Spécialisés & Assurances qui comptent 32 millions de clients particuliers en France et à l'international.
- Banque Privée, Gestion d'actifs & Services aux investisseurs, où le Groupe compte parmi les principales banques de la zone euro avec 3 246 milliards d'euros d'actifs en conservation et 164 milliards d'euros d'actifs sous gestion hors Amundi à fin mars 2010.
- Accompagnant ses clients dans de nombreux secteurs, la Banque de Financement & d'Investissement, Société Générale Corporate & Investment Banking offre des solutions sur mesure en s'appuyant sur son expertise globale en matière de banque d'investissement, de financements et d'activités de marchés.

Société Générale figure dans les indices internationaux de développement durable : FTSE4good et ASPI. En 2010, l'agence de notation SAM a décerné à Société Générale le titre de "Mover 2010" pour le secteur bancaire.

www.societegenerale.com