

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 4 décembre 2013

LE DIGITAL AU SERVICE DU CLIENT : « SOCIÉTÉ GÉNÉRALE EST LA BANQUE N°1 DE LA RELATION ONLINE ET ENTEND LE RESTER »¹

Aujourd'hui 86% des contacts entrants se font via les canaux numériques. Société Générale s'est toujours positionnée comme pionnière sur le digital en proposant à ses clients des innovations utiles destinées à leur simplifier la vie.

« L'Appli » Société Générale, véritable « couteau suisse » de la banque, a été téléchargée plus de 2,36 millions de fois depuis son lancement en 2010 et a été désignée en 2013 comme la 2^{ème} meilleure application mobile bancaire au monde par le cabinet MyPrivateBanking.

Cette excellence est le fruit d'une innovation constante. La banque a par exemple été la 1^{ère} à proposer un service de gestion de budget, de même qu'une messagerie sécurisée. Aujourd'hui les clients se sont massivement approprié « L'Appli » qu'ils consultent en moyenne 1 fois par jour en restant connectés environ 30 secondes. Le volume de connexions mensuelles s'établit à 30 millions². Il a plus que doublé en un an. Autre exemple de cette appropriation, le nombre de virements sur mobile s'élève à 1 million par mois et a été multiplié par 2 en un an.

Par ailleurs, dans le domaine des moyens de paiement, Société Générale est la seule à proposer en 2013, à partir de « L'Appli », 2 solutions simples et sécurisées répondant parfaitement aux nouveaux usages des consommateurs : le transfert d'argent par sms de personne à personne et l'accès au wallet Paylib. Ces services sont gratuits pour la clientèle de Particuliers. Plus de 50 000 personnes ont activé le service transfert d'argent par sms. Le montant moyen d'un transfert est de 120 euros. Ce montant élevé illustre la confiance des clients Société Générale pour ce service. Paylib, proposé depuis fin septembre, a déjà attiré 120 000 souscripteurs particuliers dont près de la moitié sont des clients de Société Générale. La banque communiquera sur ces deux innovations dans les médias à partir du 6 décembre.

Le savoir-faire de la banque en matière d'application bénéficie également à la clientèle Professionnelle, avec un positionnement innovant et différenciant. « L'Appli Pro » est ainsi la première appli bancaire spécifiquement conçue pour les Professionnels, avec des services exclusifs.

La présence de Société Générale sur l'ensemble des réseaux sociaux³, avec près de 600 000 fans et followers, est l'émanation visible de la stratégie globale d'intégration des médias sociaux dans la relation client. La banque qui est ainsi à l'écoute des messages et des attentes de ses clients, développe ses services en tenant compte de leurs avis et suggestions dans une logique de plus en plus co-créative. L'engagement à répondre en 30 mn sur Twitter a été très positif générant 400 à 500 messages quotidiens.

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

Les clients utilisent massivement le digital tout en restant attachés à leur agence. Société Générale prend acte de cette nouvelle donne - demande forte d'autonomie pour les opérations du quotidien et besoin de conseils dans les moments clés de la vie - et adapte progressivement son dispositif d'agences dans lequel le conseiller qualifié a un rôle majeur d'expertise dans la relation.

Pour Société Générale, le digital s'intègre pleinement dans son ambition de développer un modèle relationnel de référence en misant sur des innovations technologiques utiles, un parcours client multicanal fluide et une communication interactive par les réseaux sociaux en vue d'améliorer la satisfaction des clients.

1- Signature de la campagne de communication déployée en 2013

2 - Octobre 2013

3 - Facebook, Twitter et LinkedIn

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.

Société Générale est **Élue Service Client de l'Année 2014**. Ce prix récompense l'engagement des équipes de la Banque au service de la satisfaction clients et souligne la qualité et la cohérence du dispositif multicanal de Société Générale.

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