

Communiqué de Presse

Paris, le 18 janvier 2006

Le Centre d'appels du Service Cartes de la Société Générale obtient la certification ISO 9001 : 2000

Cette certification récompense les efforts du Centre d'appel du Service Cartes pour améliorer constamment ses performances et la qualité de ses prestations aux clients par :

- ✓ La définition d'objectifs à atteindre et des indicateurs permettant leur mesure : taux d'efficacité (nombre d'appels traités / nombre d'appels présentés), temps moyens d'appels, conformité des prestations délivrées (*observatoire* réalisé une fois par an par un organisme spécialisé et indépendant),...
- ✓ Des formations dispensées aux collaborateurs, adaptées grâce à un suivi régulier des besoins,
- ✓ La mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue.

Le Centre d'appels du Service Cartes permet aux porteurs de cartes Société Générale et aux agences du Réseau de :

- ✓ Traiter les opérations en urgence : opposition, modification temporaire du plafond de paiement ou de retrait, commande de carte, réédition du code secret.
- ✓ Modifier certains paramètres de la carte : date d'arrêt, type de débit, refabrication.
- ✓ Obtenir des informations sur la carte : renseignements d'ordre général, paiement ou retrait impossible, détails d'opérations.
- ✓ Suivre un dossier de réclamation ou litige pour lequel la Société Générale s'engage à rembourser ses clients dans les 7 jours ouvrés suivant la réception du dossier, alors que le délai légal est de un mois.

Il est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 18h au 0 820 810 809 (depuis la France) pour les clients.

En 2005, il a traité **416 500** appels.

A partir de 2006, la Société Générale cherchera à obtenir la certification ISO 9001 : 2000 pour les autres activités des Services Clients Monétique et plus particulièrement pour les services dédiés à la clientèle de grandes entreprises ou de grands commerces.

SERVICE DE PRESSE
SOCIETE GENERALE

Jérôme FOURRE
+33 (0)1 42 14 25 00

Stéphanie CARSON-PARKER
+33 (0)1 42 14 95 77
Hélène AGABRIEL
+33 (0)1 42 14 97 13
Laura SCHALK
+33 (0)1 42 14 52 86

COMM/PRS
Tour Société Générale
92972 Paris La Défense cedex
France
Fax: +33 (0)1 42 14 28 98
www.socgen.com

SOCIETE GENERALE
Société Anonyme au capital
de 550 781 598.75 EUR
552 120 222 RCS PARIS

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes de services financiers de la zone euro. Avec 93 000 personnes dans le monde, son activité se concentre autour de trois grands métiers :

- Réseaux de détail & Services financiers qui comptent près de 19 millions de clients particuliers en France et à l'international.
- Gestions d'actifs & Services aux Investisseurs, où le Groupe compte parmi les principales banques de la zone euro avec 1 317 milliards d'euros en conservation et 370 milliards d'euros sous gestion à fin septembre 2005.
- Banque de financement & d'investissement, Société Générale Corporate and Investment Banking se classe durablement parmi les leaders européens et mondiaux en marché de capitaux en euro, produits dérivés, et financements structurés.

La Société Générale figure dans les quatre principaux indices internationaux de développement durable.

www.socgen.com