

Communiqué de Presse

Paris, le 12 janvier 2007

La qualité des Services Clients monétiques de la Société Générale à nouveau récompensée par l'obtention de la certification ISO 9001 : 2000

Le Centre d'appels du Service Cartes a obtenu la certification ISO 9001 : 2000 en 2005 pour ses activités d'assistance téléphonique et électronique aux porteurs de cartes bancaires Société Générale et aux agences du Réseau France.

En décembre 2006, d'autres Services Clients monétiques ont également reçu le label ISO 9001 : 2000 :

- ✓ le traitement des demandes d'adhésion « cartes entreprises », le suivi des contrats et l'assistance aux clients entreprises par le Service Gamme Cartes Entreprises,
- ✓ la surveillance d'incidents de fonctionnements des automates bancaires et le pilotage des interventions,
- ✓ la gestion des demandes de retraits exceptionnels de « gros montants » dans les distributeurs de billets SG,
- ✓ l'analyse et le traitement des alertes fraude à l'étranger pour les porteurs de cartes.

Cette certification ISO 9001 : 2000 couronne les efforts réalisés par les Services Clients Monétiques tant sur le plan du professionnalisme et de l'implication de l'ensemble des équipes que sur l'amélioration des performances et de la qualité des prestations.

En 2007, les Services Clients Monétiques chercheront à obtenir la certification ISO 9001 : 2000 pour d'autres activités.

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes de services financiers de la zone euro. Avec plus de 103 000 personnes dans le monde, son activité se concentre autour de trois grands métiers :

- Réseaux de détail & Services financiers qui comptent plus de 21 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 2 155 milliards d'euros en conservation et 411 milliards d'euros sous gestion à fin septembre 2006.
- 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.

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

www.socgen.com

SERVICE DE PRESSE

Hélène AGABRIEL
+33 (0)1 41 45 97 13

Stéphanie CARSON-PARKER
+33 (0)1 42 14 95 77

Mireille MOURTADA
+33 (0)1 42 14 58 19

Laura SCHALK
+33 (0)1 42 14 52 86

Carole THILLOU
+33 (0)1 42 14 02 17

Assistante : 01 42 14 49 48
Fax: +33 (0)1 42 14 28 98

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
COMM/PRS
75886 PARIS CEDEX 18
www.socgen.com

Société Anonyme au capital de 576.285.895 EUR
552 120 222 RCS PARIS