

Banque en ligne : Doublement du trafic et maintien de la gratuité

Avec 60 millions de contacts via Internet en 2003 et près de 850 000 clients utilisateurs, la banque en ligne représente un enjeu clé pour la Société Générale. Le site web destiné aux particuliers compte désormais plus de 6,5 millions de connexions chaque mois : le trafic a ainsi été multiplié par 10 en 4 ans et par 2 en 18 mois. En 2003, 47 % des virements et 65 % des ordres de bourse ont été exécutés en ligne.

La gratuité plébiscitée

Afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients, l'offre Internet de la Société Générale mise sur la qualité et la gratuité. Depuis 1998, la Société Générale propose en effet gratuitement aux internautes des services simples et pratiques, correspondant à leurs besoins quotidiens. Des services largement plébiscités aujourd'hui : selon le Baromètre de satisfaction des banques 2003, le service de consultation des comptes par Internet de la Société Générale obtient une note de 8/10. Une récente étude menée par BVA pour le compte de la Société Générale tend à confirmer la pertinence du modèle gratuit : 87,4 % des Français interrogés trouvent anormal de devoir payer à une banque un abonnement pour pouvoir consulter leurs comptes sur Internet. En cas de changement de banque, la consultation gratuite des comptes bancaires sur Internet est par ailleurs un critère de choix important pour 40,1 % des répondants. A la Société Générale, la gratuité des services de banque en ligne est arrivé au 4^{ème} rang des raisons d'entrée en relation avec la banque en 2003.

Un outil de fidélisation, de recrutement... et d'achat

Source de satisfaction client, outil de génération de nouveaux contacts... Internet tend également à s'imposer comme un canal de vente complémentaire : 9 % des OPCVM sont aujourd'hui vendus sur Internet. A partir d'avril 2004, la Société Générale proposera par ailleurs 8 produits à la souscription en ligne, l'objectif étant de permettre aux clients d'acheter la plupart des produits via Internet d'ici 2 ans.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Jérôme FOURRÉ
+33(0)1 42 14 25 00
Stéphanie CARSON-
PARKER
+33(0)1 42 14 95 77
Hélène AGABRIEL
+33(0)1 41 45 97 13

COMM/PRS

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

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Société Anonyme au capital
de 548.043.436,25 EUR
552 120 222 RCS PARIS



GROUPE

La banque en ligne en campagne

Afin de renforcer le développement de ses activités de banque en ligne, la Société Générale lance en avril 2004 une grande campagne de communication autour de la gratuité de ses services de consultation de compte en ligne. Cette campagne sera menée en télévision avec deux nouveaux films publicitaires, La Poussette et Le Bisou, illustrant le concept suivant : « Il y a des services que l'on n'imagine pas payer. A la Société Générale c'est simple, la consultation des comptes sur Internet est gratuite. ». La campagne sera également déclinée en presse écrite et sur Internet, pour un montant total d'investissement de 3,7 millions d'euros brut. La Société Générale lancera pour l'occasion un site événementiel totalement dédié, accessible depuis le site www.particuliers.societegenerale.fr.

Les Français et l'Internet bancaire : une étude exclusive BVA-Société Générale

Avec plus de 20 millions d'utilisateurs en France, Internet s'impose aujourd'hui comme un allié incontournable de la vie quotidienne des Français, grâce notamment à l'explosion du haut débit. La Société Générale a souhaité en savoir plus sur les Français et leur rapport à l'Internet bancaire à travers une étude menée par l'institut BVA en mars 2004. Selon cette étude :

- 42,7 % des interrogés estiment qu'Internet leur permet de gérer plus facilement leur argent,
- 26,7 % des Français se sont connectés sur le site Internet de leur banque au cours des 6 derniers mois,
- Les Français vont sur le site Internet de leur banque pour... :
 - Consulter leur(s) compte(s) à 94,3 %
 - Effectuer des virements à 63,4 %
 - Faire des opérations de bourse à 9,6 %
- 56,9 % des utilisateurs se connectent à Internet pour consulter et/ou gérer leurs comptes plusieurs fois par semaine,
- 86,4 % des utilisateurs ont le sentiment de gagner du temps en consultant leur(s) comptes sur Internet,
- 26,4 % des interrogés ne savent pas si leur banque fait payer à ses clients un abonnement pour la consultation des comptes par Internet,
- 89,4 % estiment qu'offrir une consultation gratuite des comptes est une bonne idée,
- Pour 25,8 % des Français interrogés, pouvoir consulter ses comptes sur Internet de manière gratuite renforce le sentiment de satisfaction vis-à-vis de leur banque.
- Une banque qui offre la possibilité de consulter gratuitement ses comptes bancaires par Internet, c'est une banque...
 - dynamique pour 79,3% des interrogés
 - sérieuse pour 74,3% des interrogés
 - qui se différencie des autres banques pour 60,6% des interrogés

Une synthèse plus détaillée de l'étude est disponible sur le site
www.particuliers-societegenerale-internetgratuit.com

La Société Générale est l'un des tout premiers groupes de services financiers de la zone euro. Avec 88 000 personnes dans le monde, son activité se concentre autour de trois grands métiers :
- Réseaux de détail & Services financiers qui comptent plus de 15 millions de clients en France et à l'international.
- Gestions d'actifs, Gestion privée & Métier Titres, où le Groupe compte parmi les principales banques de la zone euro avec 1165 milliards de dollars en conservation et 284 milliards d'euros sous gestion à décembre 2003.
- Banque de financement & d'investissement. SG CIB 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

