

# SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

La Société Générale propose le changement de domiciliation bancaire à ses nouveaux clients

## RÉSUMÉ

### Mission

Gérer, pour le compte des nouveaux clients Société Générale, la prise en charge des démarches administratives liées au changement de domiciliation bancaire.

### Challenge

Tracer la prestation depuis le face à face conseiller/client jusqu'au traitement du dossier.

### Solution

Le « Service Bienvenue » de la Société Générale repose sur une plate-forme Extelia de traitement modulaire.

### Bénéfices

Extelia décharge les agences de la Société Générale de tâches administratives au moment clé de la mise en relation avec le client.



« Fruit de notre collaboration avec Extelia, le "Service Bienvenue" a été construit avec un souci partagé de qualité. Il apporte une solution globale et sur mesure pour nos futurs clients. »

Corinne Pigounides,  
Directeur des produits clientèle de particuliers à la Société Générale.

### Client

Septième entreprise française par sa capitalisation boursière en France, le groupe Société Générale est au service de plus de 9 millions de clients particuliers dans ses 2 860 agences sur le territoire national.

### Mission

En confiant à Extelia la gestion des démarches administratives liées au changement de domiciliation bancaire, la Société Générale vise à :

- Faciliter les entrées en relation en levant un frein au changement de banque pour les prospects déjà bancarisés,
- Réduire le risque de non activation de la relation sur les nouveaux clients,
- Disposer d'un levier de communication cohérent avec son nouveau positionnement : « on est là pour vous aider ».

### Challenge

La traçabilité de la prestation à partir de l'entrée en relation entre le conseiller et son client jusqu'au traitement complet du dossier est la difficulté principale du service. « Extelia a mis sur pied une chaîne qualité à toute épreuve pour délivrer à bien ce service gratuit », estime Corinne Pigounides, Directeur des produits clientèle de particuliers à la Société Générale.

### Solution

Le « Service Bienvenue » de la Société Générale s'appuie sur la solution de changement de domiciliation bancaire d'Extelia. Il est destiné aux particuliers déjà bancarisés et utilisateurs de moyens de paiement comme les prélèvements et les virements. Proposé gratuitement lors de l'ouverture du compte, il permet au client de transférer facilement l'ensemble de ses prélèvements et/ou virements sur son nouveau compte Société Générale. Tous les organismes, créanciers et débiteurs,

## La Société Générale récompense un service Extelia

Dans le cadre de sa démarche "Innovons à tous les étages", la Société Générale a décerné son Grand Prix de l'Innovation 2005, toutes catégories confondues, au « Service Bienvenue ».

liés au client de la banque, sont ainsi informés de sa nouvelle domiciliation bancaire.

Concrètement, Extelia intervient après l'élaboration du dossier de changement de domiciliation entre le nouveau client et son chargé de compte Société Générale. Après avoir recueilli et vérifié les informations nécessaires, Extelia numérise les documents fournis et saisit les informations utiles à l'édition automatique des courriers d'informations auprès des organismes concernés.

Dans un deuxième temps, la prestation gère les éventuels allers/retours, les NPAI et les anomalies, archive l'ensemble des informations clients, dresse le bilan des actions effectuées et relance si nécessaire les organismes. Durant tout le process, Extelia offre une traçabilité précise au travers d'un outil web.

## Bénéfices

« Fruit de notre collaboration avec Extelia, le "Service Bienvenue" a été construit avec un souci partagé de qualité. Il apporte une solution globale et sur mesure pour nos futurs clients », se félicite Corinne Pigounides. Les avantages sont en effet nombreux :

### Pour le client de la Société Générale :

- **Simplicité** : l'ouverture d'un compte courant s'accompagne de la prise en charge de la communication des nouvelles coordonnées bancaires.
- **Engagement sur le délai** : la Société Générale s'engage à réaliser cette information dès la réception du dossier client.
- **Engagement de suivi** : le client est informé immédiatement et systématiquement de l'avancement du dossier. De plus, une plateforme téléphonique est mise à sa disposition.
- **Gratuité** : le « Service Bienvenue » est gratuit.

### Pour les agences Société Générale :

- Le "Service Bienvenue" simplifie les démarches de transfert de compte d'une banque concurrente vers la Société Générale.
- La relation client est intensifiée grâce à une domiciliation rapide des écritures sur le nouveau compte.

### Pour la Société Générale :

Avant tout un outil commercial de service client différenciant, cette nouvelle offre allège le travail de back-office interne de la Société Générale qui peut ainsi se concentrer sur son cœur de métier, la commercialisation de services bancaires et financiers. « *Extelia décharge nos agences de tâches administratives au moment clé de la mise en relation avec le client* », indique Corinne Pigounides.

# Extelia

10, avenue Charles de Gaulle  
94673 Charenton-le-Pont Cedex

### Agence commerciale :

49-51, rue Louis Blanc  
92400 Courbevoie

Tél. : 01 56 29 76 00  
commercial@extelia.fr

[www.extelia.fr](http://www.extelia.fr)

