

FRANFINANCE ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2025 DANS LA CATÉGORIE "ORGANISME DE CRÉDIT"

Communiqué de presse

Nanterre, 15 novembre 2024

- Franfinance est Élu Service Client de l'Année 2025 pour la première fois dans la catégorie "Organisme de crédit".
- Une qualité de service multi-canal reconnue : évaluée sur les appels, e-mails, navigation internet, réseaux sociaux et chat, Franfinance se distingue par des résultats supérieurs aux standards du marché.
- Engagement et amélioration continue : cette victoire reflète une mobilisation collective et une amélioration significative des outils de relation client, garantissant une expérience exemplaire.

Franfinance, filiale du groupe Société Générale, est fière d'être Élu Service Client de l'Année 2025 dans la catégorie "Organisme de crédit". Un prix décerné par l'Élection du Service Client de l'Année, organisme indépendant qui récompense la qualité des services clients.

Depuis plusieurs années, les Français ont de plus en plus recours aux services clients. 78 % y ont fait appel au cours des 12 derniers mois, priorisant les canaux traditionnels comme le téléphone et les e-mails. Ces prises de contact, de plus en plus génératrices de satisfaction et de confiance, font du service client une composante incontournable de la stratégie d'entreprises*. Dans ce contexte, cette distinction couronne les efforts des équipes de Franfinance qui place la relation avec ses 1,6 millions de clients au cœur de ses priorités afin d'offrir une qualité de service répondant aux plus hauts standards.

Une qualité de service saluée sur tous les canaux de communication

Ce prix, décerné sur la base d'une évaluation approfondie des interactions entre les « clients mystères », et le service client, a permis à Franfinance de se distinguer en atteignant un taux de satisfaction élevé sur chacun des cinq canaux : appel téléphonique, e-mails, navigation internet, réseaux sociaux et chat.

Avec une note globale de 17,34 sur 20, l'approche de Franfinance a consisté à trouver un équilibre entre le formalisme inhérent aux activités de crédit et la proximité avec le client. Le processus d'amélioration continue lancé ces dernières années se traduit ainsi par une réactivité accrue, une meilleure qualité de réponse et une amélioration des synergies entre les équipes.

Une mobilisation collective et technique pour une haute expérience client

L'innovation et l'esprit d'équipe sont des valeurs qui déterminent la façon dont Franfinance cherche à atteindre ses objectifs et à anticiper les besoins de ses clients. L'investissement de chaque collaborateur a permis une évolution significative des outils et processus, comme en témoigne **Christian GARCIA, Directeur Adjoint du Développement chez Franfinance** : « *Ce prix est un accomplissement. Il valorise le travail des équipes ; leur professionnalisme, leur engagement et le sens du service dont ils font preuve au quotidien. Étape par étape, nous avons cherché à aller plus loin pour nous améliorer. Nous avons challengé nos dispositifs et notre organisation et cette distinction met en évidence la qualité atteinte par notre service client. Être lauréat 2025 nous encourage à garder la même détermination et à rester attentifs à nos axes d'amélioration pour que tous les échanges avec nos clients soient une expérience réussie.* »

Cette reconnaissance est le résultat d'une mobilisation transversale, impliquant de nombreux services et métiers. Un modèle qui met le client au centre de la réflexion en s'appuyant sur une émulation à la fois humaine et technique. Pour offrir un très haut niveau de service, Franfinance a su optimiser son organisation et sa logistique. En garantissant une meilleure connexion interservices, les clients bénéficient d'une réponse claire fiable et rapide. De la même manière, Franfinance a également perfectionné ses outils : simplification des serveurs vocaux, modernisation du traitement des e-mails, développement de nouveaux canaux digitaux et optimisation du chat. Des évolutions qui permettent de proposer un service omnicanal toujours plus digitalisé et calqué sur les nouveaux usages.

« *Parce que "faire un crédit" n'est pas un acte comme les autres, Franfinance s'engage chaque jour à offrir la meilleure qualité de service. Cette récompense est le fruit du travail de nos équipes, et des outils que nous avons mis en place pour offrir une expérience client positive, et ce, tout au long de l'année. Je suis très fier de nos équipes et de leur engagement exceptionnel au service de la relation client* », déclare **Frédéric JACOB PERON, Directeur Général de Franfinance**.

* Échantillon de 4 994 personnes représentatif de la population de 18 ans et plus, étude réalisée par BVA XSIGHT du 21 au 31 août 2023. Retrouvez tous les résultats de l'étude sur www.esdda.fr/osc2023.

À propos de « Élu Service Client de l'Année » :

L'Élection du Service Client de l'Année est un événement annuel organisé par Viséo Customer Insights depuis 2007. Il a pour objectif de tester la qualité des services clients des entreprises françaises via la réalisation de 205 tests clients mystères. Pour chaque catégorie, la société qui a la note la plus élevée reçoit le prix Élu Service Client de l'Année.

À propos de Franfinance :

Filiale du groupe Société Générale, Franfinance accompagne plus de 1,6 millions de clients particuliers et 250 000 clients entreprises dans la réalisation de leurs projets grâce au financement.

Franfinance joue un rôle essentiel au service de l'économie réelle en accompagnant les ménages et les entreprises avec des solutions innovantes de crédit à la consommation et de leasing (crédit-bail et location).

Ces solutions, disponibles directement via Franfinance ou par le biais de ses partenaires marchands, sont également mises à disposition des entités du Groupe Société Générale et d'autres institutions financières.

Acteur engagé et responsable, Franfinance agit en faveur de la transition énergétique, grâce à une activité centrée sur l'aménagement de l'habitat et l'équipement des entreprises. Entreprise tournée vers la satisfaction de ses clients et partenaires, Franfinance a été Élu Service Client de l'Année 2025 dans la catégorie « Organisme de crédit » - *Étude BVA Xsight – Viséo CI - Plus d'infos sur escda.fr.

Chiffres clés 2023 : plus de 1 000 collaborateurs basés exclusivement en France, 10,3 milliards d'encours gérés sur le marché des particuliers et 9,5 milliards d'encours gérés sur le marché des entreprises.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site : www.franfinance.com. Suivez-nous sur X, LinkedIn et YouTube.

Pour toute demande d'informations complémentaires, merci de contacter le service de presse .

CONTACTS PRESSE

Myriam Baghdadi – 06 36 17 90 64 – myriam.baghdadi@image-strategie.com

Laura Llobell – 06 61 05 16 40 – laura.llobell@image-strategie.com