

# LES PARCOURS CLIENTS EXTERNES

---



SOCIETE GENERALE  
COTE D'IVOIRE

# CONTEXTE

---

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service Société Générale, il paraît opportun de mettre en place des parcours clés à diffuser aux clients internes et externes.

Les objectifs étant :

Les objectifs étant :

- D'autonomiser nos clients
- De résoudre des points de douleur client
- Réduire le nombre de visite client à Expérience client pour des demandes d'attestation

A cet effet, 2 parcours clés ont été identifiés:

- Le parcours attestation en agence et à la borne pour les clients internes qui reprend les étapes à suivre pour exécuter les demandes d'attestation.



# ATTESTATION EN AGENCE

---



# COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE D'ATTESTATION ?

Je suis client Société Générale et je souhaite effectuer une demande d'attestation. Comment dois-je procéder?

## Je me rends en agence

1

- Je m'adresse à l'assistant client
- Je renseigne le formulaire de demande
- Je remets les éventuels justificatifs à l'assistant client

## Après 72h je me rends en agence

2

- Je m'adresse à l'assistant client
- Je lui remets la copie de ma CNI
- Je reçois la copie de l'attestation que je décharge avec la mention reçue la date et la signature.
- Je récupère mon attestation

## DOCUMENT À FOURNIR

- Attestation de virement permanent
- le RIB du bénéficiaire, l'attestation d'admission et le passeport
- Attestation de clôture de compte:
- Courrier de résiliation des produits et services
- Courrier de demande de clôture de compte



# ATTESTATION À LA BORNE

---



# COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE D'ATTESTATION ?

Je suis client Société Générale et je souhaite effectuer une demande d'attestation. Comment dois-je procéder?

Je me rends à la borne

- Je saisie ma demande en renseignant les 9 premiers chiffres de mon numéro de compte
  - Je reçois par SMS le code d'activation généré
  - J'insère le code à la borne
  - Je choisis le type d'attestation
  - Je patiente en attendant la validation de mon conseiller
- 
- Après validation du conseiller, je reçois un code de 4 chiffres par sms
  - J'insère le code à la borne
  - J'édite mon attestation

PAS D'ÉDITION D'ATTESTATION DE CLÔTURE DE COMPTE À LA BORNE

ATTESTATION DE VIREMENT PERMANENT

- Fournir par mail le RIB du bénéficiaire, l'attestation d'admission et le passeport au conseiller





SOCIETE GENERALE  
CÔTE D'IVOIRE