

Vous ouvrez un compte bancaire chez Société Générale.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des principaux éléments relatifs à votre compte et son fonctionnement.

Les explications complètes et détaillées sur votre compte et son fonctionnement sont dans les Conditions générales et la brochure tarifaire de la « Convention de Compte et de Services Particuliers », qui constituent la base de votre relation avec Société Générale et vous sont remises ce jour.

Votre conseiller est par ailleurs disponible pour toute question, et le site internet particuliers.sg.fr contient des informations qui peuvent vous éclairer sur le fonctionnement de votre compte et de votre carte.



L'accessibilité numérique consiste à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap notamment.

Elle vise des services perceptibles, utilisables, compréhensibles, compatibles avec toutes les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, loupes, claviers adaptés, etc.).

Vous trouverez plus de détails sur le taux d'accessibilité de certains services du compte en [annexe](#) de ce document.

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter notre Assistance technique pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

- Par téléphone au **+33 (0)1 42 14 58 58** (du lundi au samedi, de 8 h à 19 h)
- Via notre formulaire en ligne d'Assistance technique
<https://particuliers.sg.fr/icd/forms/assistance-technique-public.html#assistance/step/1>



Par ailleurs, si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez :

- Échanger avec votre conseiller via la messagerie de votre Banque à Distance
- Accéder à un service gratuit dédié aux sourds et malentendants par la plateforme ELIOZ : des opérateurs spécialisés en Langue des Signes Française, Langue Parlée Complétée et Transcription Écrite Simultanée vous assisteront, par chat ou par webcam. Vous pouvez y accéder depuis cette page du site internet :
<https://particuliers.sg.fr/aides-contact-public/contacter-conseiller>

Sommaire

I – Votre compte	3
A - Ouverture du compte	3
B - Les types de compte	4
C - Fonctionnement du compte et des services associés	5
D - Instruments et services de paiement	7
E - Clôture du compte	10
II – Votre carte	11
III – Vos contacts	12
Société Générale à votre service	12
Résoudre un litige	12
IV - Annexe accessibilité	15

DÉFINITIONS

Agios: intérêts débiteurs perçus par la banque, généralement à l'occasion d'un découvert en compte (solde négatif du compte), calculés en fonction de la somme, de la durée et du taux d'intérêt du découvert et auxquels s'ajoutent les frais et commissions.

Espace Client: désigne l'espace personnel du client accessible via le site internet particuliers.sg.fr ou le téléphone mobile (« L'Appli SG »). Il est nécessaire de conclure un contrat de Banque à distance pour bénéficier de ce service et pouvoir réaliser certaines opérations courantes.

FICOBA: il s'agit du Fichier National des Comptes Bancaires et Assimilés, qui est un service de l'Administration fiscale.

FICP: est le « Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers ». C'est un fichier tenu par la Banque de France. Il recense les personnes qui ont des incidents de paiement. Les banques le consultent avant d'accorder un crédit.

Indivision: est une situation juridique où plusieurs personnes détiennent ensemble un bien (comme un compte bancaire), à hauteur d'un certain pourcentage pour chacun.

Lettre d'agrément: est le courrier qui vous est adressé par Société Générale pour vous indiquer qu'elle accepte de vous ouvrir un compte bancaire.

Mandataire: est la personne à laquelle vous avez donné pouvoir de faire fonctionner votre compte, dans les cas prévus dans le mandat que vous avez signé.

Personne protégée: désigne la personne qui fait l'objet d'une mesure judiciaire de protection, qui sont soit la sauvegarde de justice, soit la curatelle ou la curatelle renforcée, soit la tutelle.

SEPA: est une zone géographique de paiements en euros (dont la France*).

Un paiement SEPA (virement SEPA, prélèvement SEPA ou TIP SEPA) est un paiement (virement, prélèvement ou TIP) en euros entre deux comptes bancaires situés dans cette zone. Un paiement non SEPA est soit un paiement dans une monnaie différente de l'Euro, soit avec un pays n'étant pas situé dans la zone SEPA (même si le paiement est en Euros).

*Les pays de la zone SEPA sont : Allemagne, l'Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, les Îles Jersey, Guernesey et de Man, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Le Vatican.

I – VOTRE COMPTE

A - Ouverture du compte

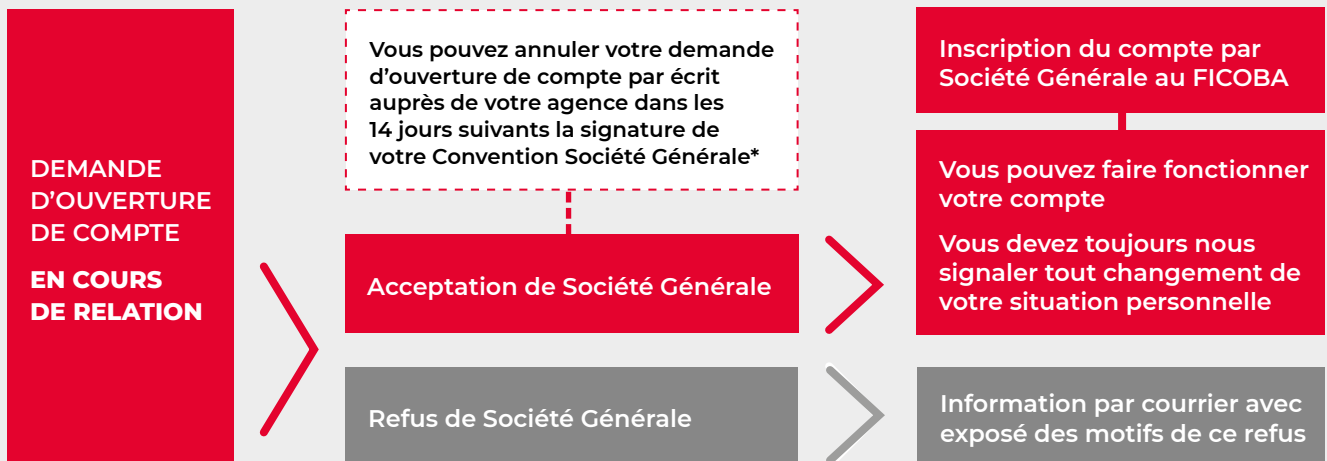
Vous trouverez le détail pour l'ouverture du compte et de la relation bancaire au paragraphe I.A.1° des Conditions générales de votre compte.

Si vous êtes un **nouveau client**

- Fourniture des documents nécessaires (notamment pièce d'identité, justificatif de domicile)
- Fourniture du formulaire d'auto-certification de résidence fiscale remis par la banque (rempli et signé)






Si vous êtes **déjà client**



*Le modèle de formulaire de rétractation se trouve dans vos Conditions générales de votre compte.

B - Les types de compte

<p>Compte individuel</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Un seul titulaire : ouverture, fonctionnement et clôture du compte sous votre seule signature. • À votre décès, le compte est bloqué dans l'attente du règlement de votre succession et les procurations ne fonctionnent plus.
<p>Compte joint</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture du compte par deux ou plusieurs titulaires (majeurs et capables). • Chaque titulaire peut faire fonctionner le compte sans l'autorisation de l'autre : <ul style="list-style-type: none"> – Chaque titulaire peut notamment seul : demander une carte, un chéquier, une facilité de caisse ou réaliser une opération bancaire – Chaque titulaire est responsable des opérations effectuées par l'autre et de leur paiement • Clôture à la demande de tous les titulaires. • En cas de décès d'un titulaire, le compte peut continuer à fonctionner sauf opposition du notaire ou des héritiers. Cette opposition bloque le compte jusqu'à ce que des instructions soient données par toutes les parties concernées ou par le notaire.
<p>Compte indivis</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Le compte a deux ou plusieurs titulaires. • Il ne peut fonctionner qu'avec la signature de tous les titulaires pour chaque opération, sauf en cas de désignation d'un mandataire commun. • Si le compte est débiteur, Société Générale pourra demander à n'importe quel titulaire de payer la totalité de la dette. • Clôture à la demande de tous les titulaires. • Si l'indivision cesse (décès ou autre), le compte est bloqué et les sommes sont réparties entre les titulaires selon leurs instructions et celles des héritiers de la personne décédée (ou du notaire chargé de la succession).

Les Conditions générales de votre compte détaillent :

- Les modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de compte :
 - D'un mineur,
 - D'une personne protégée,
 - D'un client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale.
- Et l'intervention de leurs représentants légaux.

Pour ouvrir un compte dans une **autre monnaie que l'euro**, vous pouvez contacter votre conseiller.

Si vous désignez des **mandataires** en leur signant une **procuration** ils pourront également faire fonctionner le compte sous leur signature.

Vous trouverez le détail de chaque type de compte et de son fonctionnement aux paragraphes I.A.3° et I.A.4° des Conditions générales de votre compte.

Vous trouverez le détail sur les modalités de mise en place et de fonctionnement des procurations au paragraphe IV.E des Conditions générales de votre compte.

C - Fonctionnement du compte et des services associés

Vous trouverez le détail du fonctionnement du compte au paragraphe I.A.4° des Conditions générales de votre compte.



DÉLIVRANCE D'UN RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE (RIB)

- Société Générale vous remet un **RIB**, mentionnant l'identifiant international unique de votre compte (IBAN), celui de SG (BIC) et votre numéro de compte.
- Ce RIB vous permet de réaliser des **opérations de virements et prélèvements**.



OPÉRATIONS POSSIBLES

- **Au crédit**: vous pouvez effectuer des versements d'espèces, des remises de chèques et recevoir des virements.
- **Au débit**: vous pouvez effectuer des retraits d'espèces, faire des chèques, payer par carte bancaire, par virement ou par prélèvement.

NB: Votre compte peut également être débité pour des opérations qui ont d'abord été créditées mais qui se sont ensuite révélées impayées, pour des opérations créditées par erreur ou du fait d'obligation réglementaires de SG (lutte contre le blanchiment et sanctions internationales notamment).



SOLDE ET PROVISION DU COMPTE

- Votre solde doit toujours être **créditeur**, sauf dans le cas où Société Générale vous a accordé une Facilité de caisse (voir page suivante).



RELEVÉS DE COMPTE

- Un **relevé de compte** présentant les opérations dans l'ordre chronologique vous sera délivré **chaque mois**.
- Si vous avez le service dématérialisation, vous le recevez **directement sur votre Espace client**.
- Vous pouvez modifier la fréquence de l'envoi de vos relevés de compte, ou en demander le classement par opérations (ces deux options sont payantes).
- **Si vous n'avez pas contesté dans un délai de 4 mois** les opérations figurant sur le relevé de compte (hors services et opérations de paiement dont les délais de contestation sont différents), Société Générale considère que vous les avez **acceptées**.



CONDITIONS FINANCIÈRES

- La tenue de votre compte, les services, les agios (qui sont pris dans tous les cas où le compte est débiteur, avec un montant minimum), ainsi que les frais liés aux incidents de fonctionnement sont facturés selon les modalités prévues dans la **brochure tarifaire** qui vous est remise ce jour.

ZOOM SUR LA FACILITÉ DE CAISSE

Qu'est-ce que c'est ?

La facilité de caisse est un service qui vous permet d'avoir un solde négatif temporaire sur votre compte, à certaines conditions.

Souscription	Montant et durée	Coût	Résiliation
<ul style="list-style-type: none"> • Seulement si Société Générale donne son accord • Interdit pour les enfants mineurs • Seulement si vous ne faites l'objet d'aucune interdiction, bancaire ou judiciaire, d'émettre des chèques • Seulement si vous n'êtes pas inscrit au FICP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solde débiteur autorisé jusqu'à un montant précisé dans les Conditions particulières de votre Convention de compte • Durée maximum d'utilisation de 30 jours, avec obligation de repasser en solde créditeur entre chaque utilisation 	Paiement d'intérêts : <ul style="list-style-type: none"> • Les agios sont calculés tous les trimestres comme expliqué au paragraphe III de votre convention de compte • Quand des agios sont dus pour un trimestre mais sont inférieurs à un montant minimum indiqué dans la brochure tarifaire, c'est ce montant minimum qui est perçu par la banque 	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez la résilier à tout moment sans préavis (par écrit) • Société Générale peut la résilier à tout moment, 15 jours calendaires après l'envoi d'un courrier (notamment en cas d'émission de chèque sans provision, d'incidents de paiements répétés, d'interdiction bancaire, etc.) • Clôture du compte : en cas de clôture de votre compte, la Facilité de caisse sera automatiquement résiliée

> Si vous rencontrez des difficultés ou souhaitez augmenter le montant de votre Facilité de caisse, contactez votre conseiller de clientèle. Société Générale est en droit de refuser toute opération qui dépasserait le montant autorisé par votre Facilité de caisse.

Vous trouverez le détail du fonctionnement de la facilité de caisse au paragraphe III des Conditions générales de votre compte.

⚠ Attention

Si votre solde est débiteur et que vous ne disposez d'aucune Facilité de caisse,

ou si vous dépassez votre facilité de caisse :

- Vous devez recrediter votre compte sans délai.
- Et selon les modalités prévues dans les Conditions générales de votre compte, vous vous exposez :

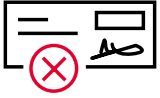
- > Au refus de paiement de vos opérations bancaires
- > Des frais de commission d'intervention/ d'incident de paiement (en plus des agios dus dans tous les cas où le solde est débiteur)
- > Des sanctions pour chèques sans provision (interdiction bancaire)
- > Une inscription au FICP

D - Instruments et services de paiement

Vous trouverez le détail des instruments et services de paiement et la description de leur fonctionnement au paragraphe I.A.5° des Conditions générales de votre compte.

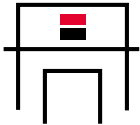
Espèces et chèques

ESPÈCES	
Au crédit de votre compte ↗	Au débit de votre compte ↘
<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez déposer des espèces en euros dans certaines agences ou dans une machine SG ou Cash Service acceptant le dépôt d'espèces, au moyen de votre carte bancaire. Leur authenticité est vérifiée après le dépôt. • Si elles ne sont pas authentiques: le montant n'est pas crédité sur votre compte. • Les modalités de dépôt et de crédit des espèces sur votre compte sont mentionnées dans la convention de compte (§ I.A.5.A.1). 	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez retirer des espèces par carte, dans les limites fixées par Société Générale dans votre contrat carte. • Vous pouvez aussi retirer des espèces dans certaines agences SG selon les modalités mentionnées dans la convention de compte (§ I.A.5.A.2). • Si vous souhaitez faire un retrait d'un montant important, il convient de prévenir Société Générale au moins 4 jours ouvrés avant ce retrait. SG vous indiquera la procédure à suivre.
CHÈQUES	
Au crédit de votre compte ↗	Au débit de votre compte ↘
<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez déposer des chèques sur votre compte dans certaines agences et certains points Cash Service. • Si un chèque que vous avez encaissé et qui a été crédité sur votre compte revient ensuite impayé, votre compte sera débité du montant du chèque. • Les modalités de dépôt et de crédit des chèques sur votre compte sont mentionnées dans la convention de compte (§ I.A.5.B). 	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous avez un chéquier, vous pouvez payer par chèque. Vous pouvez demander un chéquier auprès de Société Générale, qui peut refuser cette demande en expliquant les motifs de sa décision. • Société Générale peut aussi vous demander la restitution des chèquiers en votre possession, en expliquant aussi les motifs de cette décision. • Vous devez conserver soigneusement votre chéquier et utiliser un stylo à encre non effaçable pour remplir les chèques (pour éviter les fraudes). • Les modalités pour faire des chèques sont mentionnées dans la convention de compte (§ I.A.5.B).



L'OPPOSITION

- **Vous faites opposition quand vous interdisez à la banque de payer un de vos chèques.**
Les modalités pour faire opposition sont mentionnées dans la convention de compte (§ I.A.5.B.3). Un modèle de lettre d'opposition est disponible sur le site Internet particuliers.sg.fr, dans la rubrique « [Services Urgence](#) ».
- **L'opposition n'est autorisée que dans certains cas :**
Perte, vol, utilisation frauduleuse de votre chèque, ou en cas de procédure judiciaire spécifique de la personne à qui a été fait le chèque (procédure de sauvegarde, redressement judiciaire ou liquidation judiciaire).
- **Il est interdit de faire opposition pour tout autre motif.**
Si vous le faites, vous risquez des sanctions pénales.
- **Quand un chèque est opposé,** la banque bloque la somme du chèque (sans le payer à celui qui l'a présenté) jusqu'à ce que vous lui demandiez de le payer ou qu'une décision de justice dise quoi faire.
- **Le prix pour faire opposition** est mentionné dans la brochure tarifaire.



L'INTERDICTION BANCAIRE

- **Si le solde présent sur votre compte n'est pas suffisant** pour payer le chèque que vous avez émis, Société Générale vous contacte pour que vous versiez le montant nécessaire sur votre compte et vous informe des conséquences si vous faites des chèques sans avoir assez d'argent sur votre compte.
- **Si vous ne versez pas l'argent nécessaire sur votre compte,** votre banque refusera de payer le chèque :
 - En indiquant à la banque de la personne qui a déposé le chèque qu'elle ne paye pas car le solde de votre compte n'est pas suffisant
 - En vous demandant de lui rendre tous vos chéquiers : Vous devenez « interdit bancaire ».
- **Si vous êtes interdit bancaire :**
 - Vous n'avez plus le droit de faire de chèque même sur vos autres comptes SG ou dans d'autres banques pendant 5 ans (sauf si vous faites le nécessaire pour que le chèque qui posait un problème puisse être payé entre-temps).
 - SG vous enregistre dans deux fichiers tenus par la Banque de France en indiquant que vous n'avez pas payé un chèque que vous aviez fait : Le Fichier National des Chèques Irréguliers (que les gens qui se font payer par chèque peuvent consulter) et le Fichier Central des Chèques (que les banques peuvent consulter).

> Le détail du fonctionnement de votre compte en cas d'incident de paiement de chèque, en fonction de votre situation et de votre type de compte est mentionné dans la convention de compte (paragraphe I.A.5.B.1).

Autres services de paiement

VIREMENTS	PRÉLÈVEMENTS SEPA	TIP SEPA	CARTES DE DÉBIT
<p>Le virement est un transfert d'argent entre votre compte et un autre compte (ouvert à votre nom ou au nom d'un tiers) en zone SEPA ou non SEPA.</p> <p>Les virements sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soit occasionnels (à exécution immédiate ou différée) • Soit permanents (dans ce cas vous déterminez le montant, la périodicité et la durée) : demande sur votre Espace client, en agence ou sur automate. <p>Vous pouvez choisir de faire un virement instantané (uniquement en euros et en zone SEPA) : dans ce cas le virement est occasionnel et à exécution immédiate et vous ne pouvez plus l'annuler. Il est réalisé en moins de 20 secondes à partir de votre Espace client.</p> <p>.....</p> <p>Toutes les modalités de fonctionnement (quand on réalise ou reçoit un virement), délais, exécution des virements (et inexécution ou mauvaise exécution), rejet de virements, change (si le virement est dans une autre monnaie que l'Euro), annulation / révocation de virements, contestations de virement, responsabilité de la banque dans l'exécution des virements, etc. sont mentionnées dans votre convention de compte (§ I.A.5.C.1 et I.A.5.C.2).</p>	<p>Le prélèvement SEPA est un moyen de transférer des sommes d'argent en euros entre deux comptes situés dans la zone SEPA : c'est l'organisme auquel vous devez de l'argent qui demande à votre banque de lui faire le paiement</p> <p>Pour cela, vous devez lui avoir donné votre consentement en lui signant le formulaire « Mandat de prélèvement SEPA » qu'il vous aura transmis.</p> <p>Il aura alors le droit d'effectuer des prélèvements (de façon répétée ou non) sur votre compte (il doit vous informer de la date), et Société Générale débitera votre compte et lui adressera l'argent demandé.</p> <p>Si vous ne voulez plus que l'organisme puisse prélever de l'argent sur votre compte, vous pouvez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • révoquer définitivement ce prélèvement pour tout nouveau prélèvement • vous opposer à un ou certains nouveaux prélèvements seulement <p>.....</p> <p>Toutes les modalités de fonctionnement, délais, exécution, rejet, change, révocation et opposition, contestations, responsabilité de la banque dans l'exécution, etc. sur les prélèvements sont mentionnées dans votre convention de compte (§ I.A.5.C.1 et I.A.5.C.3.)</p>	<p>Le TIP SEPA est un service de paiement permettant d'effectuer le règlement de factures à distance : quand vous avez signé le TIP, l'organisme à qui vous devez de l'argent peut prélever le montant de sa facture par prélèvement SEPA.</p> <p>Il peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • punctuel : pour chaque paiement, vous devez signer un nouveau TIP • récurrent : vous signez un seul TIP et l'organisme pourra prélever toutes ses factures sans nouvelle signature de votre part <p>Les modalités pour refuser les paiements de TIP sont identiques à celles des prélèvements.</p> <p>.....</p> <p>Toutes les modalités de fonctionnement, délais, exécution, rejet, change, révocation et opposition, contestations, responsabilité de la banque dans l'exécution, etc. sur les TIP SEPA sont mentionnées dans votre convention de compte (§ I.A.5.C.1 et I.A.5.C.3.).</p>	<p>Vous pouvez vous référer aux Conditions générales de votre carte, que vous trouverez dans les Conditions générales de votre compte (§ I.B) et au Guide pratique relatif au type de carte que vous avez choisi (voir II du présent document).</p>

E - Clôture du compte

Votre compte est ouvert sans limite de durée.

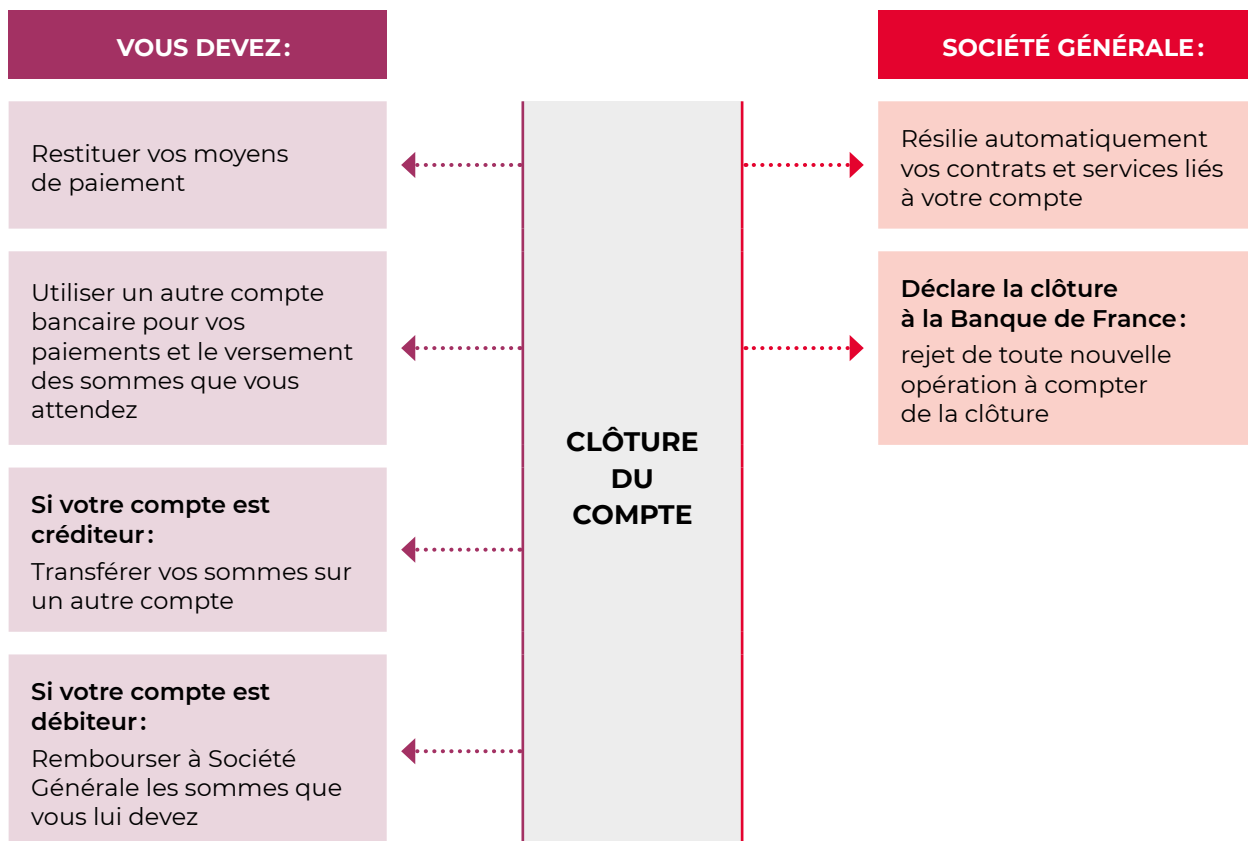
Vous trouverez le détail concernant la clôture de votre compte, ses modalités et son fonctionnement au paragraphe I.A.6° des Conditions générales de votre compte.

La clôture de votre compte est gratuite.

2 cas de figure



Conséquences de la clôture



II – VOTRE CARTE

La carte est un moyen de paiement réservé à son titulaire, qui permet d'effectuer des paiements (sans contact ou non), des retraits et des dépôts d'argent à titre personnel, faire des achats à distance, etc.

Votre demande de carte doit être acceptée par Société Générale.

Vous trouverez la synthèse des principaux éléments relatifs à votre carte et son fonctionnement dans des guides explicatifs disponibles sur le site internet Société Générale à l'adresse <https://particuliers.sg.fr/documentation-tarifs>



Carte de débit
CB Visa Évolution
[Guide Visa Évolution](#)



Carte de débit
ou de crédit
CB Visa
[Guide Visa](#)



Carte de débit
ou de crédit
CB Visa Premier
[Guide Visa Premier](#)



Carte de débit
ou de crédit
CB Visa Infinite
[Guide Visa Infinite](#)

Vous trouverez le détail concernant votre carte, son fonctionnement, ses services et ses éventuelles options au paragraphe I.B des Conditions générales de votre compte.

III – VOS CONTACTS

Société Générale à votre service

Société Générale met à votre disposition un ensemble de services vous permettant de vous informer de façon plus complète et plus rapide.



VOTRE CONSEILLER DE CLIENTÈLE EN AGENCE

Votre Conseiller de Clientèle est votre interlocuteur privilégié dans votre agence Société Générale. Il est là pour apporter des réponses à vos besoins bancaires et financiers.

Vous pouvez le contacter personnellement par téléphone (son numéro figure sur votre relevé de compte) pour obtenir un renseignement ou le rencontrer pour réaliser une étude plus approfondie sur un sujet particulier.



LA BANQUE PAR TÉLÉPHONE

3933 Service gratuit + prix appel

Des Conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés).

Depuis l'étranger **+33 (0)1 76 77 39 33**.
Appel non surtaxé.



INTERNET : VIA LE SITE PARTICULIERS.SG.FR

Si vous avez souscrit un contrat de banque à distance, vous consultez vos comptes, réalisez vos virements ou passez vos ordres de Bourse.

Vous pouvez également contacter votre Conseiller de Clientèle, en toute sécurité, par messagerie depuis votre Espace Client.

> Plus de détails sur la gestion de vos comptes à distance et le traitement des opérations à distance sont donnés dans les paragraphes II et IV.J des Conditions générales de votre compte.

Résoudre un litige

Société Générale a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

DÉLAIS DE RÉPONSE	Cas standard	Services de paiement
Accusé de réception	Sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1ère demande	Sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1ère demande
Réponse	Sous 2 mois (sauf cas exceptionnels)	Sous 15 jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation sauf situations exceptionnelles dûment motivées par la banque pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours ouvrables

Le dispositif de traitement des réclamations ci-dessous concerne les contrats et services bancaires ainsi que la commercialisation des contrats d'assurance.

- > À noter : pour les litiges relatifs à l'exécution des contrats d'assurance (gestion de contrat, gestion de sinistres...) vos demandes sont à adresser auprès du service en charge des réclamations de votre assureur dont vous trouverez les coordonnées sur le site Société Générale assurances : « je voudrais transmettre une réclamation » <https://www.assurances.societegenerale.com>

VOUS POUVEZ ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION AUPRÈS DE :

■ L'agence : premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de Clientèle ou du Responsable de votre agence. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » de votre Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres »/« Mes produits et services », directement à l'agence, par téléphone, par courrier. Si vous rencontrez des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de vos ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

■ Le Service Relations Clientèle : second interlocuteur

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous devez vous adresser au Service Réclamations Relations Clientèle, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de votre Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres »/« Mes produits et services », ainsi que par courrier ou téléphone en utilisant les coordonnées suivantes :

> **Courrier:** Service Réclamations Clientèle - Tour SG - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex.

> **Téléphone:**  **0 806 800 148**  nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

■ En dernier recours amiable, le Client peut faire appel à la Médiation

1. S'il n'a obtenu aucune réponse de la Banque dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle),
2. S'il a obtenu de son agence **et** du service Réclamations Clientèle des réponses avec lesquelles il est en désaccord ;
3. S'il était en désaccord avec la réponse donnée par son agence et, qu'ayant saisi le Service Réclamations clientèle, il n'a obtenu aucune réponse de celui-ci dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle).

Le Client peut saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière :

- D'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement) ;
- De services d'investissement, d'instruments financiers
- De produits d'épargne ;
- De commercialisation de contrats d'assurance distribués par Société Générale.

> Contact Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) :

- Sur le site internet du Médiateur : www.lemediateur.fbf.fr
- Par courrier : Le Médiateur auprès de la FBF – CS 151 – 75 422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la FBF vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumettra à l'approbation du Client et de la Banque.

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez aussi saisir gratuitement le Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) aux coordonnées suivantes :

> Contact Médiateur auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) :

- Sur le site internet de l'AMF : amf-france.org/fr/le-mediateur
- Par courrier : Le Médiateur – Autorité des marchés financiers – 17 place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02



Opposition-blocage de votre carte

Votre demande d'opposition peut être faite :

Dans toute agence
Société Générale

> Pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place

Via votre Espace Client

> Disponible à partir du site internet particuliers.sg.fr, si vous avez un contrat de Banque à Distance SG

Via le Centre d'opposition
cartes Société Générale

> Ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant : au **+33 (0)9 69 39 77 77** (appel non surtaxé)

Par téléphone

> Au **3933** Service gratuit + prix appel (Service gratuit + prix d'un appel)
Depuis l'étranger: +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur)

IV - ANNEXE ACCESSIBILITÉ

Description de la façon dont les services de la convention de compte satisfont aux exigences en matière d'accessibilité (Art. D. 412-57 du Code de la consommation)

TAUX D'ACCESSIBILITÉ DE CERTAINS SERVICES DU COMPTE

<ul style="list-style-type: none"> ■ Page d'accueil : 79 % SG - Banque et Assurance au plus proche de vous ■ Page d'authentification <i>(page connexion) :</i> 76 % SG Connexion ■ Page Accessibilité du site : 88 % Accessibilité numérique - SG ■ Page contact : 80 % Contacter un conseiller Société Générale ■ Page Services d'urgence : 76 % Contacter un conseiller Société Générale ■ Page Mentions légales : 88 % Informations légales – SG ■ Page Résultats de recherche : 83 % https://particuliers.sg.fr/resultats-recherche ■ Page Synthèse des comptes : 86 % Mes comptes en ligne SG ■ Page Détail opérations bancaires <i>(comprenant demande de RIB) :</i> 62 % Mes opérations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parcours documents dématérialisés <i>(Dont relevés de compte PDF) :</i> 75 % Documents dematerialises SG ■ Page Emission de virements (SCT, SCT Agendé, Instant Payment) : 76 % Virements ponctuels - Faire un virement SG ■ Page Processus d'opposition de la carte en ligne : 80 % Informations - Opposition carte SG ■ Page générique caractéristiques carte : 80 % Gestion de mes cartes SG ■ Page Processus liés au profil <i>(Identité, coordonnées dont adresse, numéro de téléphone et email) :</i> 61 % Point entrée identité ■ Page SoBot (chatbot) : 88 % SG - Banque et Assurance au plus proche de vous
---	---

Ces chiffres sont susceptibles d'évoluer, notamment compte tenu de nouvelles fonctionnalités mises en ligne, ainsi que du plan d'action SOCIÉTÉ GÉNÉRALE pour son site aux particuliers :



PLAN D'ACTION ANNUEL
ET BILAN DE L'ANNEE
PRÉCÉDENTE



SCHÉMA
PLURIANNUEL



DÉCLARATION
D'ACCESSIBILITÉ POUR
LE SITE AUX PARTICULIERS

