

Évolution des tarifs

AU 4 FÉVRIER 2024

Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires

PARTICULIERS



Vous trouverez dans ce dépliant les évolutions tarifaires applicables aux opérations bancaires à partir du 4 février 2024.

Quelques repères visuels pour faciliter la lecture :

 : Tarif en hausse

 : Tarif en baisse

 : Nouveau service

 : Vos opérations gratuites sur Internet

Les opérations réalisées en agence signalées par le symbole  peuvent être réalisées gratuitement depuis votre Espace Client (Internet ou l'application mobile « L'Appli SG »).

Sauf indication contraire, les tarifs présentés incluent les éventuelles taxes dont les évolutions seront répercutées automatiquement.

L'absence de contestation de ces nouvelles conditions tarifaires dans un délai de deux mois avant application vaut acceptation de votre part de la nouvelle tarification. En cas de refus, vous pouvez résilier sans frais la Convention de compte et de services-Particuliers dans ce même délai de deux mois.

Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

Relevés de compte

▪ Relevé de compte

- Mensuel **Gratuit**
 - Par quinzaine ou décadaire 23,00 € par an
 - Classé par type d'opérations⁽¹⁾ 23,00 € par an
 - Hebdomadaire ou journalier 1,60 € par envoi
 - Relevé en braille **Gratuit**
-

▪ Relevé de frais

Gratuit⁽²⁾

▪ Relevés de situation sur les avoirs et crédits

- **SYNOPSIS 1** : dépôts, placements et crédits (semestriel) ➔ 14,90 € par an
 - **SYNOPSIS 2⁽³⁾⁽⁴⁾** : dépôts, placements et crédits, dont assurance vie (semestriel) et portefeuille titres (trimestriel) ➔ 48,90 € par an
 - **SYNOPSIS 3** : dépôts, placements et crédits, dont assurance vie (semestriel) et portefeuille titres (mensuel) ➔ 63,90 € par an
-

▪ CRISTALIA

- Relevé de patrimoine financier trimestriel pour les clients Banque Privée **Gratuit**
-

▪ e-Documents

Service de dématérialisation des documents et informations réglementaires liés à vos contrats et produits Société Générale⁽⁵⁾ **Gratuit**

(1) Inclus dans la cotisation de l'offre groupée de services JAZZ.

(2) Conformément à la réglementation.

(3) 20 % de réduction pour les détenteurs de JAZZ Option Norplus.

(4) Service inclus dans la cotisation du module Épargne de l'Option Convention Étoile de JAZZ.

(5) Ce service porte sur l'ensemble des relevés, documents bancaires, documents d'assurance-vie, de capitalisation et de prévoyance, éligibles à la dématérialisation.

Tenue de compte

▪ Tenue de compte⁽¹⁾

- Frais par compte actif, plafonnés à une facturation par client 6,75 € par trimestre
- Pour les clients non résidents ➔ 25,00 € par trimestre

➔ Exonération pour les détenteurs de Sobrio, de JAZZ, de Kapsul, de l'offre Haute Fidélité, les clients de moins de 25 ans, les clients Banque Française Mutualiste (BFM) ou Banque Privée, les comptes inactifs, les détenteurs de Générïs, les détenteurs des Services Bancaires de Base.

▪ Tenue de compte inactif⁽²⁾

(après 12 mois d'inactivité au sens de l'article L.312-19 du *Code monétaire et financier*)

- Frais par compte⁽³⁾ 30,00 € maximum par an

➔ Exonération pour les détenteurs de Générïs, des Services Bancaires de Base et pour les clients Banque Privée.

(1) Les comptes et livrets d'épargne, les comptes titres et PEA ne sont pas concernés par cette facturation.

(2) Les comptes et livrets d'épargne réglementés ne sont pas concernés par cette facturation.

(3) À concurrence du solde disponible sur le compte.

Services en agence

- **Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (ou avec émission de chèque) par opération**
 - Retrait d'espèces strictement inférieur à 3 000 €
Dans votre agence (ou une autre agence si le service est indisponible dans l'agence qui tient le compte) **Gratuit**
 - Dans une autre agence (sauf si service indisponible dans l'agence qui tient le compte)⁽¹⁾ 7,00 €
 - Retrait d'espèces supérieur ou égal à 3 000 €
Dans votre agence ou l'agence la plus proche équipée d'un LOE⁽²⁾ **Gratuit**
 - Dans une autre agence SG équipée d'un LOE⁽²⁾ 30,00 €
 - Frais en cas de non retrait dans le délai convenu 50,00 €
 - **Versement d'espèces** **Gratuit**
 - **Frais de recherche de documents**
 - Document dématérialisé⁽³⁾ **Gratuit**
 - Autres documents**
 - Recherche de documents datant d'un an ou moins 15,00 €
 - Recherche de documents datant de plus d'un an 30,00 €
 - **Accès illimité au service de consultation et d'édition de relevés sur automates**
 - Service Éclair Consultation  **Gratuit⁽⁴⁾**
-

Coffres-forts

- **Frais de location, par coffre-fort⁽⁵⁾⁽⁶⁾**  À partir de 135,00 € par an
-

(1) Exonération pour les clients Banque Privée.

(2) Local dédié aux opérations exceptionnelles. Se renseigner auprès de votre Conseiller pour connaître l'agence la plus proche équipée d'un LOE.

(3) Gratuité de l'accès aux documents dématérialisés jusqu'à 5 ans après la fin de la relation.

(4) Sur abonnement uniquement.

(5) Les tarifs de location de coffre-fort sont consultables sur particuliers.sg.fr et disponibles en agence auprès de votre Conseiller de Clientèle.

(6) 20 % de réduction pour les détenteurs de JAZZ Option Norplus.

Vos moyens et opérations de paiement

Cartes

Cotisation cartes⁽¹⁾

-
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)
 - CB Visa Infinite 330,00 € par an
 - CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard 135,00 € par an
 - CB Visa ou CB Mastercard⁽²⁾ ➔ 46,00 € par an
 - Pour les 18-24 ans - 50 %
-
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)
 - CB Visa Infinite 330,00 € par an
 - CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard 135,00 € par an
 - CB Visa ou CB Mastercard ➔ 46,00 € par an
 - Pour les 18-24 ans - 50 %
-
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à autorisation systématique⁽³⁾ et à débit immédiat)
 - CB Visa Évolution 35,00 € par an
 - Pour les 18-24 ans - 50 %
 - Pour les mineurs (à partir de 12 ans) **Gratuit**
-

Virements

-
- Frais par virement standard
 - Depuis l'Espace Client (Internet ou « L'Appli SG ») **Gratuit**
 - Traité en agence⁽⁴⁾⁽⁵⁾⁽⁶⁾ (cas d'un virement SEPA occasionnel émis) 8,00 €
 - Traité en agence⁽⁴⁾, entre vos comptes Société Générale **Gratuit**
-
- Frais par virement instantané
 - Depuis l'Espace Client (Internet ou « L'Appli SG »)⁽⁷⁾ 0,80 €
-
- Frais par virement via Paylib entre amis
 - Initié depuis « L'Appli SG »⁽⁷⁾ **Gratuit**
-

➔ **Les virements instantanés et via Paylib entre Amis sont transmis au bénéficiaire dans un délai maximum de 20 secondes.**

-
- (1) Toutes les cartes de débit sont dotées de la fonctionnalité sans contact.
 - (2) Non proposée aux mineurs depuis le 1^{er} juillet 2023, gratuite pour ceux détenant déjà cette offre.
 - (3) Autorisation systématique: sous réserve des exceptions détaillées dans les Conditions Générales « Les Cartes de débit » de la Convention de compte et de services – Particuliers.
 - (4) Le virement de clôture de compte est gratuit.
 - (5) Gratuit pour tout virement à partir d'un compte d'épargne SG vers un compte à vue détenu dans une autre banque au nom du même titulaire.
 - (6) Exonération pour les clients Banque Privée.
 - (7) Virement instantané sous réserve d'éligibilité de la banque du bénéficiaire. Service valable uniquement en France Métropolitaine et Monaco.

Chèques

Société Générale n'applique pas de dates de valeur, à l'exception des remises de chèques à l'encaissement:

- pour les chèques en euros tirés sur des banques françaises, une date de valeur d'un jour ouvré à compter de l'encaissement, est prise en compte pour le calcul des intérêts, en raison des délais techniques d'encaissement
- pour les autres chèques, nous consulter.

▪ Remise d'un chéquier à l'agence et renouvellement automatique (à partir de 16 ans)	Gratuit
▪ Frais d'envoi de chéquier	
Par lettre suivie	Gratuit
En recommandé simple (hors frais postaux) ⁽¹⁾	➔ 5,00 €
▪ Remise de chèque en Euro ⁽²⁾	Gratuit
▪ Paiement d'un chèque en Euro	Gratuit
▪ Frais d'émission d'un chèque de banque	20,00 €
➔ 1 chèque de banque par an inclus dans la cotisation JAZZ, 2 par mois inclus dans les Services Bancaires de Base, 3 par mois inclus dans la cotisation Générés (Offre Spécifique de Services Bancaires). Illimité dans les Options Norplus et Convention Étoile de JAZZ.	
▪ Frais d'opposition sur chèque(s) par l'émetteur ⁽¹⁾⁽³⁾	12,50 €
▪ Frais d'opposition sur chéquier(s) par l'émetteur ⁽¹⁾⁽³⁾	12,50 €

(1) Exonération pour les clients Banque Privée.

(2) Chèques tirés sur une banque française.

(3) Pour perte ou vol. Frais inclus dans la cotisation JAZZ.

Opérations avec l'étranger

Opérations avec les frontaliers suisses⁽¹⁾

▪ Offre de rapatriement de salaire en Francs Suisses (CHF)

Offre soumise à conditions d'éligibilité⁽²⁾

- Frais de dossier annuel	25,00 €
- Ordre de prélèvement exceptionnel en francs suisses	5,00 €
- Frais de rejet de prélèvement	5 € par opération

▪ Offre de change multi-termes - le terme salarial en Francs Suisses (CHF)

Offre soumise à conditions d'éligibilité⁽²⁾

- Frais de dossier annuel	60,00 €
---------------------------	---------

(1) Agences SG à proximité de la frontière suisse.

(2) Se renseigner auprès de votre agence pour les conditions d'éligibilité.

Découverts et crédits

Crédits à la consommation

- **Crédit renouvelable Alterna (ou Étoile avance⁽¹⁾)**
Taux et conditions d'utilisation Nous consulter

- **Crédits amortissables**
Expresso (ou Étoile Express⁽¹⁾), Expresso Développement Durable
(financement de travaux d'économie d'énergie - liste des travaux éligibles sur france-renov.gouv.fr/),
Crédit Compact (regroupement de crédits à la consommation)
 - Taux Nous consulter
 - Frais de dossier⁽²⁾⁽³⁾⁽⁴⁾
 - Pour tout crédit d'un montant inférieur à 4 500€ Néant
 - Pour tout crédit d'un montant de 4 500€ ou plus 1 % du montant du prêt
➔ (minimum 70,00 €)
 - Frais d'aménagement des mensualités 30,00 €
 - Frais de report des échéances **Gratuit**

- **Prêt Étudiant Évolutif (ou Étoile Études⁽¹⁾)**
 - Taux Nous consulter
 - Frais de dossier⁽³⁾ 30,00 €
 - Frais d'aménagement des mensualités 30,00 €
 - Frais pour décaissements programmés 16,00 €
 - Frais de report des échéances **Gratuit**

- **Lettre de relance sur échéance impayée** **Gratuit**

(1) Cette offre n'est plus commercialisée.

(2) Néant pour Expresso Développement Durable, quel que soit le montant du financement.

(3) 20 % de réduction pour les détenteurs de JAZZ Option Norplus.

(4) Frais de dossier offerts pour toute souscription en ligne quels que soient le montant et la durée du financement.

Crédits immobiliers et crédits d'investissement divers

Conditions communes aux crédits immobiliers et aux crédits d'investissement divers

▪ Taux d'intérêt

▪ Assurance Emprunteur

Les cotisations d'assurance sont établies en fonction de l'âge et de l'état de santé de l'emprunteur à l'adhésion, du type de projet et du mode de remboursement (prêt amortissable ou in fine).

Nous consulter

▪ Assurance Perte d'Emploi (facultative)

Frais de dossier

Les frais de dossier représentent la rémunération de la banque pour l'étude et le montage d'un dossier de crédit.

Ils sont inclus dans le TAEG (Taux Annuel Effectif Global).

▪ Frais de dossier⁽¹⁾, pour les prêts suivants :

- Prêt immobilier à taux fixe, Prêt Conventionné, Crédit Relais, Prêt Développement Durable, Optis, Edifio, Crédit Lombard, Crédit de Trésorerie
- 1 % du montant
➔ Min. 500,00 €

▪ Frais de dossier⁽¹⁾, pour le Prêt immobilier en Francs Suisses

- 1 % du montant
➔ Min. 500,00 CHF
- Soit une contre-valeur en euros de min 521,50 € basé sur le cours de change⁽²⁾ du 14/09/2023 : 1 CHF = 1,0430 €

▪ Frais de dossier⁽¹⁾, pour le Prêt à l'Accession Sociale (PAS)

1 % du montant
Min. 300,00 €
Max. 500,00 €

▪ Frais de dossier, pour le Prêt d'épargne logement, le Prêt à taux Zéro et l'Eco-prêt à taux zéro

Néant

Autres frais

▪ Frais de modularité des prêts immobiliers à taux fixe, à taux révisable ou mixte, Libertimmo 1⁽³⁾, Valorimmo⁽³⁾ et prêt Développement Durable, dans la limite des conditions contractuelles

Néant

▪ Frais pour traitement spécifique⁽⁴⁾ donnant lieu à l'établissement d'un avenant ou d'une offre modificative y compris dans le cadre d'un transfert

1 % du capital dû
➔ Min. 500,00 €

▪ Lettre de relance sur échéance impayée

Gratuit

▪ Demande de décompte de remboursement anticipé ou réédition de tableau d'amortissement (par dossier)

25,00 €
Gratuit

- Offre émise jusqu'au 30/06/2016
- Offre émise depuis le 01/07/2016

(1) 20 % de réduction pour les détenteurs de JAZZ Option Norplus.

(2) Taux de change indicatif (European Central Bank). Le taux appliqué à l'opération sera déterminé dans l'offre de prêt.

(3) Cette offre n'est plus commercialisée.

(4) Dans le cadre d'une substitution d'assurance emprunteur, portant sur un crédit immobilier soumis aux articles L313-1 et suivants du *Code de la consommation*, aucun frais n'est perçu pour l'émission d'une offre modificative (si la substitution intervient alors que l'offre émise n'est pas encore acceptée) ou bien pour l'émission d'un avenant.

- **Commission forfaitaire Service Gestion Privée⁽¹⁾** 500 € par an
Le service Gestion Privée vous permet de bénéficier de l'accompagnement d'un Banquier Privé et d'un mode de gestion qui vous correspond. Votre Banquier Privé construit avec vous une solution patrimoniale globale cohérente, en tenant compte des spécificités de votre situation personnelle et patrimoniale. Il mobilise l'ensemble des experts nécessaires à l'accomplissement de vos projets : gérants de portefeuille, conseillers en investissement, ingénieurs patrimoniaux et financiers.
- **Coach Financier⁽²⁾** **Gratuit**
Solution digitale de conseil en arbitrage pour contrat d'assurance vie regroupant notamment une présentation digitale du contrat d'assurance vie détaillant la valorisation des avoirs, l'allocation des actifs, les indicateurs de performance et de risque, un conseil en arbitrage en cohérence avec le profil de risque, des informations régulières sur les marchés financiers.

→ **Les clients de Société Générale Private Banking bénéficient d'exonérations de frais pour la réalisation de certaines opérations⁽³⁾ et de tarifs spécifiques sur les transactions de valeurs mobilières réalisées en agence⁽⁴⁾.**

- (1) Sous réserve d'éligibilité.
- (2) Solution sous réserve d'éligibilité du client et du contrat. Hors frais d'arbitrage déterminés dans le cadre du contrat d'assurance vie du client.
- (3) Tenue de compte, Tenue de compte inactif, Tenue de compte titres, Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (ou avec émission de chèque) strictement inférieur à 3 000 € dans une autre agence que celle qui tient le compte, Réédition du code secret de la carte par un conseiller, Remplacement de la carte en cas de détérioration, renouvellement anticipé ou suite à opposition pour perte, vol ou utilisation frauduleuse, Augmentation exceptionnelle des plafonds carte par un conseiller, Retrait d'espèces aux guichets d'un autre établissement, Retrait d'espèces (cas de retrait en euro dans la zone Euro à un distributeur automatique d'un autre établissement avec une carte de paiement internationale) au-delà du nombre de retraits gratuits, Ajout ou suppression d'un bénéficiaire de virement par un conseiller, Virement (cas d'un virement SEPA occasionnel émis) standard traité en agence, Frais d'envoi de chéquier en recommandé simple (hors frais postaux), Frais d'opposition sur chèque(s) par l'émetteur ou Frais d'opposition sur chéquier(s) par l'émetteur (pour perte ou vol), Frais par saisie-attribution ou conservatoire, Frais par saisie administrative à tiers détenteur, Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, Commission sur achat et vente de billets de banque étrangers, Encaissement d'un chèque tiré sur l'étranger (hors traitement des opérations de change), Commission fixe par retrait d'espèces par carte dans un pays hors zone euro, Émission d'un virement non SEPA, Réception d'un virement non SEPA de plus de 150 €, Transfert dans un autre établissement (frais de gestion de CEL, PEL, PEP, PEA ou PEA PME, Virement de titres dans un autre établissement (frais de gestion de Compte Titres Ordinaire (CTO)), Frais de gestion des titres non cotés au nominatif pur et Incorporation de titres cotés au nominatif pur dans un PEA ou PEA-PME, Commission fixe sur droits de garde sur titres (dont les droits de garde ne sont pas gratuits).
- (4) Bourse Euronext – Tarif Ordre au comptant : Commission proportionnelle (barème applicable dès le premier euro et non par tranche, calculé sur le montant brut négocié) de : 1 % pour les ordres \leq 50 000 €, 0,9 % pour les ordres $>$ 50 000 € et \leq 150 000 €, 0,8 % pour les ordres $>$ 150 000 € et \leq 500 000 €, 0,70 % pour les ordres $>$ 500 000 € (pour les CTO, PEA, PEA PME), Exonération de la commission fixe, Minimum de perception de 40 € (pour les CTO) ; Bourse étranger (Royaume-Uni, Canada, Suisse, USA, zone Euro. Autre pays, nous consulter - Tarification hors éventuelles taxes locales et commissions facturables le cas échéant par les opérateurs de marché et correspondants étrangers) - Tarif Ordre au comptant : Commission proportionnelle de : 1,1 % pour les ordres \leq 50 000 €, 0,95 % pour les ordres $>$ 50 000 € et \leq 500 000 € et 0,8 % pour les ordres $>$ 500 000 € (pour les CTO, PEA, PEA PME), Minimum de perception de 40 € (pour les CTO).

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.

Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrables et à vous apporter une réponse sous 2 mois, sauf cas exceptionnel.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

■ L'agence : votre 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 : directement à l'agence, par téléphone, par lettre ou par messagerie depuis votre Espace Client.

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 à votre écoute

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au **Service Relations Clientèle de votre Région**, pour que votre demande soit réexaminée.

Vous pouvez saisir le service par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

Par email : SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG AUVERGNE RHONE ALPES
Service Relations Clientèle
TSA 17050
69307 LYON CEDEX 07

Service Relations Clientèle SG Courtois

Par email : SG-Courtois.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG COURTOIS
Service Relations Clientèle
TSA 80224
31689 TOULOUSE CEDEX 6

Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

Par email: SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG CRÉDIT DU NORD
Service Relations Clientèle
TSA 98064
59049 LILLE CEDEX

Service Relations Clientèle SG Grand Est

Par email: SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG GRAND-EST
Service Relations Clientèle
TSA 10201
67093 STRASBOURG CEDEX

Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

Par email: SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG GRAND-OUEST
Service Relations Clientèle
TSA 41774
35517 CESSON SEVIGNE CEDEX

Service Relations Clientèle SG Laydernier

Par email: SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG LAYDERNIER
Service Relations Clientèle
TSA 68000
74059 ANNECY CEDEX

Service Relations clientèle SG SMC

Par email: SG-SMC.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG SMC
Service Relations Clientèle
TSA 91353
13281 MARSEILLE CEDEX 06

Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

Par email: SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
Service Relations Clientèle
TSA 50001
20297 BASTIA CEDEX

Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Paris / Ile de France)

Par email: SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
Service Relations Clientèle
TSA 62294
75427 PARIS CEDEX 09

Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

Par email: SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG SUD-OUEST
Service Relations Clientèle
TSA 30001
33077 BORDEAUX CEDEX

Service Relations Clientèle SG Tarneaud

Par email: SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG TARNEAUD
Service Relations Clientèle
TSA 90001
87011 LIMOGES CEDEX

▪ En dernier recours : le Médiateur de la consommation

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et les Services Relations Clientèle ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, vous pouvez solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site lemediateur.fbf.fr et sur particuliers.sg.fr à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 vous permettant d'exercer votre propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de votre demande.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de Société Générale, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

Sur le site internet du Médiateur : lemediateur.fbf.fr

Par courrier : Le Médiateur auprès de la FBF – CS 151 – 75 422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française 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 soumet à l'approbation des deux parties.

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF en transmettant votre demande :

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

- Pour tout litige relatif à un contrat de vente ou un service en ligne, vous avez également la possibilité de déposer une réclamation sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Vous pouvez retrouver les Conditions Générales actuelles de la Convention de compte et de services Particuliers sur particuliers.sg.fr ou en agence.

Vous pouvez consulter sur particuliers.sg.fr et en agence les conditions applicables aux opérations bancaires au 4 février 2024, conformément au paragraphe Modifications des Conditions Générales de la Convention de compte et de services Particuliers.



0062



Société Générale - SA au capital de 1 025 947 048,75 EUR
552 120 222 RCS Paris - Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris
Intermédiaire en assurances, dûment enregistré à l'ORIAS sous le
n° 07022 493 - www.orias.fr - N° ADEME : FR231725_031VZM.SGRF
SG est une marque de Société Générale - Studio Société Générale
Réf. : (F) 719846 - Octobre 2023.

