

# SG FAQ Questions

## Qu'est devenue l'offre Jazz ?

L'offre [/secure/autres/offres-et-avantages/toutes-nos-offres/offre-jazz](#) Jazz reste en vigueur pour tous ses adhérents mais n'est plus commercialisée depuis 2018. Avec votre Jazz vous bénéficiez des services essentiels réunis en une seule offre comprenant votre carte bancaire, les garanties d'assurance et des économies au quotidien.

## Comment utiliser mes points issus du programme Filigrane Jazz ?

Le programme Filigrane a pris fin le 30 juin 2018. Vos points ne peuvent plus être utilisés.

## Où trouver le catalogue cadeaux du programme Filigrane Jazz ?

Le programme Filigrane a pris fin le 30 juin 2018. Vos points ne peuvent plus être utilisés.

## Combien coûte Jazz ?

Le montant de la cotisation Jazz dépend de l'âge et du type de carte bancaire choisie. La cotisation Jazz est mensuelle. Pour plus d'information, vous pouvez consulter notre [/tous-nos-tarifs](#) brochure tarifaire. L'offre Jazz n'est plus commercialisée. Elle a été remplacée par [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/offre-bancaire-sobrio](#) Sobrio.

## Comment résilier Jazz ?

Vous pouvez demander la résiliation de Jazz à tout moment par lettre simple, ou recommandée ou lettre signée remise au guichet de l'agence. L'offre Jazz n'est plus commercialisée. Si vous en demandez la résiliation, vous ne pourrez plus y souscrire, mais pourrez avoir accès à notre nouvelle offre, [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/offre-bancaire-sobrio](#) Sobrio.

## Comment souscrire à Jazz ?

L'offre Jazz n'est plus commercialisée depuis le 23 Avril 2018. N'hésitez pas à découvrir notre nouvelle offre : [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/offre-bancaire-sobrio](#) Sobrio.

## Quelles sont les assurances liées à l'offre Jazz ?

Les Adhérents de [/secure/offres-et-avantages/toutes-nos-offres/offre-jazz#votreassurance](#) Jazz bénéficient de l'assurance Quiétis, qui couvre :- La perte ou le vol de vos clés ou papiers d'identité,- L'utilisation frauduleuse de vos divers moyens de paiement- Le vol d'espèces- Le vol et bris de téléphone, smartphone et tablette tactile L'assurance Quiétis propose également :- Une garantie en cas de communication frauduleuse- Une garantie "sécurité juridique" Quiétis inclut également une prolongation automatique de la garantie constructeur pour tout appareil électroménager, matériel

électronique de son et/ou d'image et matériel informatique. L'offre Jazz n'est plus commercialisée depuis le 23 Avril 2018.

## **Comment accéder à mon espace adhérent Jazz ?**

Pour accéder à votre espace adhérent JAZZ, connectez-vous à votre espace client, dans le menu à gauche cliquez sur "Mes offres et avantages" puis sur "JAZZ"

## **Qu'est-ce que Sobrio ?**

Sobrio regroupe les services essentiels qui vous permettront de gérer votre compte avec fluidité, au quotidien. Un compte, une carte, une assurance, mais aussi des notifications quand vous approchez de vos plafonds de paiement par carte, par exemple, ou de la limite de votre découvert autorisé. Sobrio vous permet également de bénéficier de réductions tarifaires sur d'autres services SG. En savoir plus sur [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/offre-bancaire-sobrio](#) Sobrio.

## **Quels sont les services complémentaires Sobrio ?**

Grâce à Sobrio, vous bénéficiez de tarifs préférentiels notamment sur : - l'option Carte collection, pour une carte qui vous ressemble, - l'option crypto dynamique, pour sécuriser davantage vos paiements en ligne, - le forfait d'exonération d'agios, pour maîtriser les frais liés à l'utilisation de votre découvert - "Mon assurance au quotidien" qui couvre le vol ou la perte des clés, de papiers, l'utilisation frauduleuses de moyens de paiement... Vous avez également accès à l'Option Internationale, pour voyager à l'étranger à moindres frais. En savoir plus sur les options complémentaires [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/offre-bancaire-sobrio](#) Sobrio.

## **Combien coûte Sobrio ?**

Le montant de la cotisation Sobrio dépend de l'âge et du type de carte choisie. La cotisation Sobrio est mensuelle. Sobrio est offert aux mineurs de 15 à 18 ans. Des tarifs préférentiels sont consentis pour les jeunes. [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/offre-bancaire-sobrio](#) Voir le détail des tarifs.

## **Comment souscrire à Sobrio ?**

Vous pouvez souscrire à l'offre Sobrio de trois façons : - En [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/offre-bancaire-sobrio](#) ligne - En appelant le tel: 39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "SOBRIO", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h - En contactant directement votre conseiller [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller

## **Comment résilier Sobrio ?**

Sobrio est sans engagement. Vous pouvez demander la résiliation de Sobrio à tout moment par lettre simple, ou recommandée ou lettre signée remise au guichet de l'agence.

## Quelles sont les conditions d'éligibilités à Sobrio ?

Pour pouvoir accéder à [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/offre-bancaire-sobrio](#) Sobrio, il suffit d'avoir plus de 15 ans et d'être titulaire (ou co-titulaire) d'un compte de particuliers chez SG.

## Qu'est-ce que l'offre de Cashback ?

[/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/nos-comptes-bancaires/cashback](#) Le Cashback\* SG est un programme de récompenses qui permet à nos clients de bénéficier de Remboursements lorsqu'ils réalisent un achat auprès de l'une de nos enseignes partenaires. Les achats peuvent être réalisés en ligne depuis le site [lecashback.societegenerale.fr](https://lecashback.societegenerale.fr) ou sur appli et en magasin auprès de certaines enseignes en payant avec une carte SG au nom de l'adhérent. Au fur et à mesure des achats, la cagnotte Cashback se remplit. Dès qu'elle atteint la somme de 20 euros. Le client peut demander son versement sur son compte bancaire SG ou en faire don à une association partenaire. Un reçu fiscal de don sera envoyé par l'association pour ce geste. \* programme de récompense

## Comment souscrire à l'offre de Cashback ?

Pour accéder à tous les avantages du programme [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/nos-comptes-bancaires/cashback](#) Le Cashback\* SG, il vous suffit d'avoir un compte bancaire SG et, pour la souscription, un contrat de Banque à Distance. Pour profiter du programme, inscrivez-vous en ligne depuis votre espace personnel SG en cliquant sur le lien « [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/nos-comptes-bancaires/cashback](#) Cashback ». \* programme de récompense

## Quel est le tarif de l'offre Cashback ?

[/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/nos-comptes-bancaires/cashback](#) Le Cashback\* SG est gratuit et sans engagement. \* programme de récompense

## Quelles sont les options cartes complémentaires Kapsul ?

La carte Kapsul est éligible à l'Option Forfait Retraits DAB illimités, proposant une exonération totale des frais de retrait sur les DAB confrères partout dans la zone euro. Pour en savoir plus sur cette option, rendez vous sur notre page [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#) Kapsul

## Qu'est-ce que l'offre Kapsul ?

[/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#) Kapsul, c'est l'accès à SG dès 2€ par mois avec un budget maîtrisé grâce à sa carte à contrôle de solde, son compte sans découvert, ses alertes en temps réel pour piloter ces dépenses au plus près. Kapsul, c'est aussi plus de liberté avec un accès à sa banque en toute autonomie sur desktop ou mobile et l'engagement du satisfait ou remboursé la 1ère année. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#) Kapsul

## Qu'est-ce que la promesse "Satisfait ou remboursé" Kapsul ?

Avec Kapsul, SG s'engage à vous rembourser vos cotisations mensuelles durant la 1ère année d'adhésion à l'offre si vous êtes insatisfait du service. Pour en savoir plus sur cet engagement, rendez vous sur la page [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#)Kapsul

## **Comment clôturer mon compte Kapsul ?**

[/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#)Kapsul est sans engagement. Vous pouvez demander la résiliation de Kapsul à tout moment par lettre simple, ou recommandée ou lettre signée remise au guichet de l'agence

## **Qui peut souscrire à l'offre Kapsul ?**

L'offre [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#)Kapsul est proposée à toute personne majeure et capable.

## **Quel sont les tarifs de Kapsul ?**

Le montant de la cotisation Kapsul est de 2€ par mois. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#)Kapsul ou consultez la [/tous-nos-tarifs](#)brochure tarifaire

## **Comment souscrire à l'offre Kapsul ?**

Vous pouvez souscrire à l'offre Kapsul : - En vous rendant sur la page [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#)Kapsul - En contactant directement un conseiller en agence

## **Comment ouvrir un compte joint Kapsul ?**

Le compte [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#)Kapsul est individuel : si vous souhaitez ouvrir un compte joint, rapprochez vous de votre agence qui vous proposera une offre adaptée avec vos besoins

## **Comment connaître mon autorisation de découvert sur Kapsul ?**

Il n'est pas possible d'avoir une autorisation de découvert dans l'offre [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#)Kapsul. Votre budget est ainsi maîtrisé et vous êtes à l'abri des mauvaises surprises en fin de mois ! Si vous souhaitez bénéficier d'une autorisation de découvert, votre agence est là pour vous proposer une offre en adaptée à vos besoins, n'hésitez pas à la contacter !

## **Comment accéder au Service Compte Externe avec l'offre Kapsul ?**

Le service "mes comptes externes" n'est pas accessible aux clients de l'offre [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsul](#)Kapsul. Si vous souhaitez évoluer vers une offre le permettant, n'hésitez pas à contacter votre agence qui vous proposera une offre adaptée à vos

besoins.

## **Comment obtenir une deuxième carte bancaire Kapsul ?**

L'offre /ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsulKapsul est rattachée à la seule carte CB VISA Kapsul. Si vous souhaitez une carte supplémentaire, rapprochez vous de votre agence qui vous proposera une offre en adaptée avec vos besoins.

## **Comment personnaliser ma carte bancaire Kapsul ?**

La personnalisation du visuel carte n'est pas disponible pour la carte /ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsulKapsul. Si toutefois vous souhaitez une carte personnalisée (option Collection), n'hésitez pas à vous rapprocher de votre agence qui vous proposera une offre adaptée à vos besoins.

## **Comment connaître les plafonds de ma carte bancaire Kapsul ?**

Le plafond de paiement mensuel de la carte /ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsulKapsul est de 1000€ et la capacité de retrait de 300€ sur 7 jours glissants.

## **Les mineurs sont-ils éligibles à Kapsul ?**

L'offre /ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsulKapsul est réservée aux clients majeurs.

## **Un client BFM est-il éligible à l'offre Kapsul ?**

L'offre /ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsulKapsul est ouverte à toute personne majeure. Cependant, si vous êtes agent de la fonction publique, ou élève majeur d'une école de la Fonction publique ou retraité de la fonction publique ou conjoint / concubin d'un agent de la fonction publique ou adhérent de l'une des <https://www.bfm.fr/mutuelles> de la Banque Française Mutualiste, vous bénéficiez d'avantages spécifiques grâce à notre partenariat avec la Banque Française Mutualiste (BFM)

## **Puis-je choisir le code secret de ma carte bancaire Kapsul ?**

Il n'est pas possible de choisir son code secret de carte bancaire dans l'offre /ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsulKapsul.

## **Quels sont les frais Kapsul ?**

Avec l'offre /ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/offre-bancaire-kapsulKapsul, si vous demandez à un conseiller en agence ou par téléphone d'effectuer une opération que vous auriez pu réaliser par vous-même dans votre espace client, ce service vous est facturé. Pour connaître la liste des opérations et la tarification, veuillez consulter /tous-nos-tarifs la brochure tarifaire

## **Quelles sont les offres BFM ?**

Pour découvrir l'ensemble des offres destinées aux agents du secteur public et leurs avantages, rendez-vous sur le [https://www.bfm.fr/nos-offres%20site de la BFM](https://www.bfm.fr/nos-offres%20site%20de%20la%20BFM).

## **Qu'est-ce qu'est la BFM ?**

La Banque Française Mutualiste est un partenaire de SG depuis plus de 30 ans pour proposer des offres dédiées aux agents du secteur public. Pour en savoir plus RDV sur leur <https://www.bfm.fr/site>.

## **Quelles sont les offres pour les jeunes ?**

Pour découvrir notre offres bancaires pour les jeunes, rendez-vous sur notre [/jeunessite](#).

## **Quelles sont les offres pour les associations ?**

Pour découvrir l'ensemble des offres pour les associations, rendez-vous sur notre [https://associations.sg.fr/Espace associations](https://associations.sg.fr/Espace%20associations).

## **Qu'est-ce que l'offre de parrainage ?**

En tant que client SG, vous avez la possibilité de parrainer un proche et d'obtenir une récompense pour chaque parrainage. Pour cela, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique [/com/icd-web/pad/parrainage.html#homeParrainage%20Digital](#), puis laissez vous guider.

## **Qu'est-ce que l'offre piano ?**

L'offre piano n'est plus commercialisée. C'est une offre complémentaire de Facilité de caisse incluant un forfait d'exonération d'intérêts débiteurs (« agios »), les frais de mise en opposition sur chèques perdus ou volés et une assurance décès accidentel

## **Quelle est l'offre Société Générale proposée aux bacheliers ?**

Pour connaître l'offre proposée pour vous aider dans vos projets de rentrée, rendez-vous sur le site de la [/campagne-media/jeunes/prime-bacSG](#)

## **Pourquoi je n'ai pas encore reçu ma prime de parrainage Société Générale ?**

La prime de parrainage est versée dans un délai maximum de 3 semaines suivant la date d'ouverture de votre compte (si vous êtes filleul) ou de celui de votre filleul (si vous êtes parrain). Si votre compte n'a pas été crédité malgré le délai passé, nous vous invitons à contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#).

## **A quoi correspond le service BANXUP ?**

BANXUP vous permet de donner plus d'autonomie financière à vos enfants, et vous vous gardez le contrôle ! BANXUP est une Appli et une carte de paiement pour les enfants entre 10 et 17 ans, pilotées par les parents. Le service est réservé aux clients SG : le parent et l'enfant inclus doivent être clients SG. Bon à savoir : Le service est 100% gratuit, 0 frais caché et sans engagement.

## **Comment souscrire à BANXUP ?**

Vous êtes client SG et votre ado aussi ? Bonne nouvelle, vous pouvez souscrire au service BANXUP via votre Espace Client, en cliquant sur ce [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/banxuplien](#), puis sur "Souscrire à BANXUP (gratuitement)". Par la suite : - Le parent complète le formulaire, en renseignant l'e-mail et le numéro de téléphone de son enfant - L'enfant télécharge l'application BANXUP et lance l'activation depuis l'e-mail reçu La commande de la carte est lancée, et vous la recevrez chez vous ! Bon à savoir : Le service est 100% gratuit, 0 frais caché et sans engagement.

## **Qui peut bénéficier de BANXUP ?**

Pour accéder à [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/banxup](#) BANXUP, deux conditions :- Le parent et l'enfant doivent être clients SG- L'enfant doit avoir entre 10 et 17 ans.

## **Comment envoyer de l'argent sur BANXUP ?**

Les versements d'argent vers BANXUP peuvent être réalisés grâce à : - Un virement ponctuel ou permanent, depuis l'espace bancaire de votre choix en utilisant le RIB BANXUP disponible depuis l'application BANXUP dans « Recevoir de l'argent » puis « RIB/IBAN » - Un versement instantané, depuis l'Espace Client BANXUP parent, dans « Envoyer de l'argent ». Votre enfant peut à tout moment vous demander de l'argent via une notification, depuis l'application BANXUP dans « Recevoir de l'argent », puis « Demande parent ».

## **Que faire en cas de problème sur BANXUP ?**

Vous avez une question concernant BANXUP ? N'hésitez pas à consulter la [/icd/pch/faq/offres-et-avantages/banxup](#) FAQ BANXUP. Vous êtes client BANXUP et rencontrez des difficultés dans l'utilisation du service ? Nous vous invitons à contacter le service client via le formulaire de contact client disponible dans votre Espace Client BANXUP, "Aide et support", puis "Autre" ou par téléphone au tel:0033969399807(+33) 09 69 39 98 07.

## **Quelles sont les fonctionnalités BANXUP parent ?**

Depuis l'Appli ou le site SG, le parent dispose d'un Espace Client BANXUP pour :- Envoyer de l'argent de poche- Effectuer des virements- Suivre les opérations- Bloquer ou débloquer la carte- Mettre en opposition la carte- Personnaliser les paramètres de la carte (paramétrage des plafonds, des paiements sans contact, en ligne, à l'étranger et des retraits) Bon à savoir : Le parent peut inscrire et piloter de compte BANXUP de plusieurs enfants.

## Quelles sont les fonctionnalités BANXUP enfant ?

Pour les enfants, une Appli et une carte pensées et faites pour eux, pour :- Demander de l'argent de poche- Visualiser ses statistiques de dépenses- Bénéficier des paiements sans contact - Payer ou faire des retraits à l'étranger- Bloquer ou débloquer la carte- Mettre en opposition la carteBon à savoir : L'application est téléchargeable gratuitement depuis Google Play, Apple Store et AppGallery.

## Qu'est-ce que l'option Internationale ?

L'option internationale vous permet d'être exonéré(e) des commissions SG sur vos paiements et retraits par carte hors zone euro, ainsi que sur les virements occasionnels non SEPA émis ou reçus selon le niveau choisi. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/comptes-banque/cartes-bancaires/personnaliser-carte-bancaire/option-internationale-frais-virements-paiements-etrangetoption Internationale](#). Vous pouvez souscrire à l'option Internationale directement [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/personnaliser-carte-bancaire/option-internationale-frais-virements-paiements-etrangeten ligne](#) sur notre site, auprès de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller ou au tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Pour une réclamation ou la bonne exécution de vos contrats, contactez votre agence (appel non surtaxé).Bon à savoir : L'option Internationale est active dès sa souscription.

## Comment résilier l'option internationale ?

Vous pouvez résilier l'option Internationale à tout moment en appelant le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Pour bénéficier des exonérations, ne résiliez pas l'option avant que vos opérations hors Zone Euro aient été débitées de votre compte (pour les cartes à débit différé notamment).

## Qu'est- ce que l'option Voyageur ?

L'option voyageur vous permet d'utiliser votre carte sans frontières à moindre frais. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/personnaliser-carte-bancaire/optionvoyageurOption voyageur](#). Vous pouvez souscrire à l'option voyageur directement [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/personnaliser-carte-bancaire/optionvoyageuren ligne](#) sur notre site, auprès de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller ou au tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Pour une réclamation ou la bonne exécution de vos contrats, contactez votre agence (appel non surtaxé).

## Qu'est-ce que l'option Crédit ?

L'option Crédit associée au crédit renouvelable Alterna, vous offre la possibilité de payer au comptant ou à crédit lors de vos achats ou retraits. Vous pouvez l'ajouter gratuitement à votre carte bancaire actuelle : cartes CB Visa, CB Visa Premier, CB Mastercard, CB Gold Mastercard. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/personnaliser-carte-bancaire/option-credit-paiement-comptant-ou-a-creditOption Crédit](#). Vous pouvez souscrire à l'option Crédit auprès de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller ou en contactant le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Pour une réclamation ou la bonne exécution de vos contrats, contactez votre agence (appel non surtaxé).



## **A quoi sert un contrat de prévoyance ?**

Un contrat de prévoyance sert à assurer contre les conséquences d'un aléa de la vie en cas d'accident et/ou de maladie tel qu'un décès, un accident, une perte d'emploi, un arrêt de travail ou une perte d'autonomie.

## **Comment déclarer un sinistre prévoyance ?**

Vous pouvez déclarer un sinistre prévoyance par courrier adressé à l'assureur SOGECAP en joignant les pièces justificatives demandées dans la Notice d'information du contrat à l'adresse suivante : SOGECAP – Service Prévoyance – 42 boulevard Alexandre Martin – 45057 Orléans Cedex 1.

## **Qu'est-ce que l'Assurance Accidents de la Vie ?**

L'assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-accidents-de-la-vie#garantiesAssurance Accidents de la Vie est un contrat d'assurance prévoyance qui couvre les conséquences durables d'un accident de la vie quotidienne (brûlure, chute, conséquences d'une erreur médicale) dans la limites des conditions prévues au contrat.

## **Comment déclarer un arrêt de travail ?**

La déclaration de l'arrêt de travail dépend du produit. Pour Génécélé ou Génépro, un arrêt de travail doit être déclaré dans un délai maximum de 90 jours suivant la date d'arrêt de travail ; - Pour Pallia HC et Garantie de Salaire, un arrêt de travail doit être déclaré dans un délai maximum de 180 jours suivant la date d'arrêt de travail.

## **A quelle adresse envoyer ma déclaration d'arrêt de travail ?**

Pour déclarer votre arrêt de travail, vous devez envoyer un courrier à l'assureur SOGECAP à l'adresse ci-dessous, accompagné des pièces justificatives demandées dans la Notice d'information. SOGECAP – Service Prévoyance – 42 boulevard Alexandre Martin – 45057 Orléans Cedex 1.

## **Quel est le montant de l'indemnité en cas d'arrêt de travail ?**

Le montant de la rente mensuelle est à définir lors de l'adhésion à l'assurance Garantie de Salaire Pour en savoir plus : - contactez-nous par téléphone au tel:39553955 et prononcez "PREVOYANCE" (service gratuit + prix d'un appel - ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h)- ou rapprochez-vous de votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller bancaire SG pour plus d'information

## **Comment souscrire une assurance prévoyance ?**

Pour souscrire à une assurance prévoyance, vous pouvez :- contacter notre Centre Relation Client au tel:39553955 en prononçant "PREVOYANCE" (service gratuit + prix d'un appel - ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h)- vous rapprocher de votre

[/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)Conseiller bancaire SG

## **Mon employeur a souscrit un contrat groupe obligatoire, suis-je obligé(e) d'y adhérer ?**

Si votre employeur a souscrit un contrat groupe obligatoire, vous êtes obligé(e) d'y adhérer (sauf exceptions, nous vous invitons à vous rapprocher de votre employeur).

## **Quels sont les avantages de la Garantie Accident de la Vie ?**

Les atouts de notre

[/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-accidents-de-la-vie#avantagescontrat](#) Assurance Accidents de la Vie sont nombreux. En voici trois, sélectionnées pour vous :- 2 formules au choix adaptées aux besoins et budget - Des garanties valables tout au long de votre vie (tant que le contrat n'est pas résilié)- Un contrat qui couvre l'ensemble d'un foyer

## **Comment souscrire l'Assurance Accidents de la Vie ?**

Pour souscrire à [l'/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-accidents-de-la-vie](#) Assurance Accidents de la Vie, vous pouvez: - contacter notre Centre Relation Client au tel:39553955 en prononçant "PREVOYANCE" (service gratuit + prix d'un appel - ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h)- vous rapprocher de votre

[/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)Conseiller bancaire SG

## **Comment puis-je obtenir une attestation d'assurance scolaire ?**

L'attestation d'assurance scolaire est disponible dans la rubrique

[/icd/assup/assup-restit.html#restit-home/attestationattestations](#) de l'espace Assurer.

## **Quel est le montant de l'indemnité mensuelle en cas de perte d'emploi ?**

Le montant de l'indemnité mensuelle en cas de perte d'emploi est à définir lors de l'adhésion à l'assurance Garantie de Salaire.Rapprochez-vous de votre

[/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)Conseiller bancaire pour plus d'informations.

## **Comment résilier mon contrat de prévoyance ?**

Vous pouvez à tout moment demander à résilier à votre contrat Garantie de Salaire selon l'une des modalités prévues :- Par Lettre simple ou Lettre recommandée (LR) à l'adresse suivante :SOGECAP - Service Prévoyance 42 boulevard Alexandre Martin 45057 Orléans Cedex 1- Par Email ou Lettre recommandée électronique (LRE) à l'adresse suivante :

<mailto:resiliation-prevoyance@socgen.com>[resiliation-prevoyance@socgen.com](mailto:resiliation-prevoyance@socgen.com)Il est recommandé au client d'effectuer la demande de résiliation par le biais de la Lettre recommandée postale ou électronique.L'assureur confirmera par écrit la réception de la résiliation.La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit

parvenue à SOGECAP au plus tard un mois avant la date d'échéance. Les motifs de résiliation sont précisés dans la Notice d'Information.

## **Quels sont les accidents couverts par l'Assurance Accident de la Vie ?**

Les accidents couverts par notre

/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-accidents-de-la-viecontrat Assurance Accidents de la Vie sont les suivants :- Accidents de la vie privée (chute, brûlure...)- Accidents médicaux (conséquences d'une erreur médicale...)- Accidents dus à des attentats, infractions ou agressions- Accidents dus à des catastrophes naturelles ou technologiques- Accidents de circulation survenus dans le cadre de la vie privée, en qualité de piéton et de cycliste (uniquement pour la formule Sérénité)

## **Qui est couvert par l'assurance accidents de la vie ?**

Les personnes couvertes par l'Assurance Accident de la Vie sont les suivantes :- vous-même en tant que souscripteur;- votre conjoint(e) non séparé(e) de corps ou de fait;- votre concubin(e), ou votre partenaire dans le cadre d'un Pacte Civil de Solidarité (PACS);- vos enfants légitimes, naturels ou adoptifs, n'ayant jamais établi de déclaration de revenu autonome;- les enfants légitimes, naturels ou adoptifs, de votre conjoint, concubin ou partenaire dans le cadre d'un PACS n'ayant jamais établi de déclaration de revenus autonome.

## **Quelle assurance Société Générale pour les risques du quotidien ?**

SG vous propose une large gamme d'assurances adaptées à vos besoins et à votre budget. Pour en savoir plus :- rendez-vous sur notre /assurances#risquesetaleasduquotidiensite internet, - contactez-nous par téléphone au tel:39553955 et prononcez "PREVOYANCE", (service gratuit + prix d'un appel - ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h) - contactez votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsconseiller bancaire

## **Comment puis-je obtenir une attestation de responsabilité civile ?**

Pour obtenir une attestation de responsabilité civile, vous pouvez :- vous rendre sur votre espace client et la télécharger depuis la rubrique /icd/assup/assup-restit.html#restit-home/attestationAttestation de l'espace Assurer- contacter Allô Contrats au tel:0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local) du lundi au vendredi 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h

## **Qu'est ce que l'assurance Quietis ?**

/static/Particuliers/Medias/Home/Assurances/Assurances-risques-au-quotidien/Mon-assurance-au-quotidien/Ipide\_assurance\_moyens\_de\_paiement.pdfQuiétis est un contrat d'assurance qui garantit aux souscripteurs les clés, les papiers, le téléphone mobile, la tablette tactile, les appareils électroménagers, Hi-Fi et vidéo ou informatiques, et les moyens de paiement.Quiétis propose une prise en charge financière :- en cas de perte ou vol de ses clés ou papiers,- en cas de vol ou de bris accidentel de son téléphone mobile, son smartphone ou de sa tablette tactile,- en cas de perte ou vol de ses moyens de paiement, en complément du remboursement effectué par la banque, ou en cas de vol d'espèces- une prolongation de 24 mois de la garantie ConstructeurL'offre Quietis n'est plus

commercialisée depuis Avril 2018.

## **Qu'est-ce que l'Assurance Accidents de la Vie (chute, brulure, agression...) ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-accidents-de-la-vie#formulescontrat Assurance Accidents de la Vie](#), consultez notre site internet.

## **Qu'est-ce que l'assurance garantie de salaire ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-garantie-salaire#fonctionnement%20garantie de salaire](#)notre contrat Garantie de Salaire, consultez notre site internet.

## **Qu'est-ce que l'offre mon assurance au quotidien ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/mon-assurance-au-quotidien#caracteristiquesl'offre mon assurance au quotidien](#), consultez notre site.

## **Qu'est-ce que l'assurance mobile ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/mon-assurance-mobile#caracteristiquesl'assurance mobile](#), consultez notre site.

## **Quel est le tarif pour l'Assurance Accidents de la Vie ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-accidents-de-la-vie#formulesnotre contrat Assurance Accidents de la Vie](#), consultez notre site internet.

## **Quel est le tarif pour l'assurance garantie de salaire ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-garantie-salaire#modalitesnotre contrat Garantie de Salaire](#), consultez notre site internet.

## **Quel est le tarif pour l'assurance au quotidien ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/mon-assurance-au-quotidien#tarifsle tarif de l'assurance au quotidien](#), consultez notre site.

## **Quel est le tarif de l'assurance mobile ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/mon-assurance-mobile#tarifsetconditions](#) le tarif de l'assurance mobile, consultez notre site.

## **Quels sont les avantages de l'Assurance Accidents de la Vie ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-accidents-de-la-vie](#) les avantages de l'Assurance Accidents de la Vie, consultez notre site internet.

## **Quels sont les avantages de l'assurance garantie de salaire ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-garantie-salaire](#) les avantages de notre contrat Garantie de Salaire, consultez notre site internet.

## **Quels sont les avantages de l'assurance au quotidien ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/mon-assurance-au-quotidien](#) les avantages de l'assurance au quotidien, consultez notre site.

## **Quels sont les avantages de l'assurance mobile ?**

Pour plus d'informations concernant  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/mon-assurance-mobile#avantages](#) les avantages de l'assurance mobile, consultez notre site.

## **Quelles sont les garanties de l'Assurance Accidents de la Vie ?**

Pour plus d'informations concernant notre  
[/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-accidents-de-la-vie#garanties](#) contrat d'Assurance Accidents de la Vie, consultez notre site internet.

## **Comment résilier mon contrat d'Assurance des Accidents de la Vie ?**

Vous pouvez demander à résilier à votre contrat d'Assurance Accidents de la Vie selon l'une des modalités suivantes :- Par Lettre simple ou Lettre recommandée (LR) à l'adresse suivante : SOGESSERTSA 9110292894 Nanterre cedex 9- Par Email ou Lettre recommandée électronique (LRE) à l'adresse suivante : <mailto:moncontrat@sgassurances.com>  
Par téléphone en contactant notre service ALLO Contrat au tel: 0033969329969 (+33) 9 69 32 99 69 (coût d'une communication locale depuis une ligne fixe – coût variable selon opérateur) L'assureur confirmera par écrit la réception de la demande de résiliation par une notification. Les motifs de

résiliation sont précisés dans les Conditions Générales. Si vous êtes assuré auprès d'un autre assureur, votre conseiller peut vous accompagner dans votre démarche de résiliation.

## **Comment résilier mon contrat de Garantie de Salaire ?**

Vous pouvez à tout moment demander à résilier à votre contrat Garantie de Salaire selon l'une des modalités prévues :- Par Lettre simple ou Lettre recommandée (LR) à l'adresse suivante : SOGECAP - Service Prévoyance 42 boulevard Alexandre Martin 45057 Orléans Cedex 1- Par Email ou Lettre recommandée électronique (LRE) à l'adresse suivante :

mailto:resiliation-prevoyance@socgen.com  
resiliation-prevoyance@socgen.com Il est recommandé au client d'effectuer la demande de résiliation par le biais de la Lettre recommandée postale ou électronique. L'assureur confirmera par écrit la réception de la résiliation. La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit parvenue à SOGECAP au plus tard un mois avant la date d'échéance. Les motifs de résiliation sont précisés dans la Notice d'Information.

## **Comment déclarer un sinistre à la suite d'un événement climatique ?**

Si votre habitation a subi des dommages liés à un événement climatique (tempête, grêle, inondation...) :- Vous pouvez déclarer votre sinistre en ligne en vous rendant à la rubrique « Sinistres » de votre contrat d'Assurance Habitation disponible dans votre Espace Assuré. Laissez-vous guider pour effectuer votre déclaration en quelques clics. Une fois finalisée, un récapitulatif de votre déclaration vous sera adressé par mail et un Conseiller Clientèle Assurances vous recontactera pour vous informer de la suite de votre dossier- Vous pouvez également déclarer votre sinistre en contactant « Allô Sinistres » au tel: 096932732609 69 32 73 26 (appel non surtaxé). Nos Conseillers Assurances sont à votre écoute les lundi et mardi de 8h30 à 18h, les mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 13h et de 14h à 17h, hors jours fériés

## **Comment calculer mon bonus / malus ?**

Lorsque vous souscrivez une assurance Auto pour la première fois, vous débutez avec un coefficient de 1. Chaque année sans accident responsable vous fait bénéficier d'une réduction de 5% sur votre coefficient de l'année précédente, jusqu'à un bonus plafond fixé à 0,50 point. Ce plafond sera atteint après 13 ans sans accident

## **Comment connaître mon bonus malus ?**

Pour connaître votre niveau de bonus / malus, reportez-vous au dernier avis d'échéance ou au relevé d'informations de votre assurance Auto.

## **Qu'est-ce que le bonus / malus ?**

Le bonus / malus Auto ou Coefficient de Réduction-Majoration est un système d'augmentation ou de réduction du montant de votre prime d'assurance Auto qui se met à jour à chaque échéance annuelle.

## **Comment obtenir ma carte verte ou attestation d'assurance auto ?**

Nous vous adressons une carte verte provisoire par courrier dès souscription de votre contrat d'assurance automobile. Votre carte verte définitive vous sera adressée à réception de vos pièces justificatives et à validation de votre contrat d'assurance automobile.

## **Comment s'effectue le renouvellement de ma carte verte ?**

Votre carte verte vous sera envoyée automatiquement quelques jours avant la date anniversaire de votre contrat. Chaque année, quelques jours avant votre échéance principale, vous recevrez votre nouvelle carte verte par courrier. Dans le cas où vous ne l'auriez pas reçue, vous pouvez contacter SG Assurances au tel: 0033969327326(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 18h30 et le samedi de 9h à 17h.

## **Comment obtenir un formulaire de constat amiable ?**

Un exemplaire de constat amiable vous est délivré au moment de la souscription de votre contrat. Si vous souhaitez en obtenir un nouveau, contactez SG Assurances au tel: 0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h. Encore plus pratique : vous pouvez également télécharger gratuitement sur l'Apple Store et le Google Play Store, l'application e-contrat qui vous permet de remplir un constat directement depuis un smartphone ou une tablette lors d'un accident.

## **Comment obtenir un relevé d'informations assurance auto ?**

Pour obtenir votre relevé d'informations, contactez Sogessur au tel: 0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h.

## **Comment régler mes cotisations d'assurance auto ?**

La cotisation de votre assurance auto est payée par prélèvement automatique. Lors de la souscription, vous pourrez choisir la fréquence à laquelle vous souhaitez payer votre cotisation : par mois, par trimestre, par semestre ou de façon annuelle.

## **Comment résilier mon contrat d'assurance Auto ?**

Pour résilier votre contrat d'assurance Auto :- Par téléphone : tel: 0033969329969(+33) 9 69 32 99 69 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 17h00- Par courrier simple ou lettre recommandée : SOGESSUR - Directeur de la Relation Client TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9- Par e-mail ou lettre recommandée électronique : <mailto:moncontrat@sgassurances.com> Si vous êtes assuré auprès d'un autre assureur, votre conseiller peut vous accompagner dans votre démarche de résiliation.

## **Comment souscrire une assurance Auto ?**

Vous pouvez souscrire à une assurance automobile directement </icd/assup/assup-restit.html#restit-home/en> en ligne dans l'onglet Véhicule en réalisant un devis auto.

## **Quels sont les documents à fournir dans le cadre d'une souscription à une assurance auto ?**

Pour valider votre souscription à une assurance Auto, vous devez nous fournir les documents suivants : - Une copie de la carte grise recto / verso du véhicule assuré- Les Conditions Particulières signées- Le mandat SEPA signé- Votre relevé d'information sur lequel figure votre coefficient de bonus malus. Dans le cadre d'une résiliation Loi Hamon (ou Loi Consommation), ce document sera adressé directement à Sogessur par votre ancien assureur.

## **En cas d'accident, de vol ou de panne, puis-je avoir un véhicule de prêt ?**

En fonction de votre formule et des options choisies, vous pouvez bénéficier d'un véhicule de prêt pouvant aller jusqu'à 30 jours

## **Je change de véhicule, que dois je faire ?**

Si vous changez de véhicule, contactez SG Assurances au tel:0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h pour que nous prenions en compte cette modification

## **Le dépannage / remorquage de mon véhicule est-il toujours pris en charge ?**

Vous pouvez bénéficier d'un dépannage / remorquage de votre véhicule en cas de panne ou d'accident. J'ai besoin d'assistance, comment faire ? L'assistance peut mettre à votre disposition des prestations d'urgence (dépannage, remorquage, prêt d'un véhicule, etc.) pour vous aider à surmonter les conséquences immédiates d'un accident, incendie, tentative de vol ou vandalisme. L'assistance est comprise dans votre assurance auto et les prestations dépendent de la formule de votre contrat. Pour connaître les conditions de prise en charge, rendez-vous sur votre Espace Client

## **Comment bénéficier du service de dépannage / remorquage de mon véhicule ?**

Pour bénéficier du service de dépannage / remorquage de votre véhicule, vous devez contacter Mondial Assistance au numéro indiqué sur votre porte vignette ou dans les Conditions Générales du contrat. Ce numéro est également disponible dans votre [/icd/assup/assup-restit.html#restit-home/espace client](/icd/assup/assup-restit.html#restit-home/espace%20client), onglet Assistance

## **En cas d'accident avec mon véhicule, quels sont les avantages à passer par un garage agréé ?**

Les avantages à passer par un garage agréé sont les suivants : - Expertise à distance afin d'éviter l'immobilisation du véhicule endommagé- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement- Garantie des réparations à vie- Contrôles du véhicule réparé- Nettoyage du véhicule réparéNéanmoins, après



un accident, vous n'êtes pas obligé de sélectionner un garage agréé pour faire réparer votre véhicule. Vous pouvez aussi choisir votre propre garagiste.

## **Où trouver la liste des garages agréés ?**

Nous vous proposons un réseau d'environ 1800 partenaires qualifiés vous offrant des services de qualité et une prise en charge plus rapide en cas de sinistre garanti. Celui-ci vous sera communiqué lors de votre déclaration de sinistre auto

## **Puis-je prêter un véhicule assuré chez vous ?**

Oui, il est possible de prêter exceptionnellement votre véhicule. Notez qu'une franchise "Prêt de volant" pourra être appliquée si la personne à laquelle vous prêtez le véhicule a moins de 3 ans de permis et a causé un accident.

## **Comment déclarer un sinistre auto ?**

Pour déclarer un sinistre auto, vous pouvez contacter Allô Sinistres au tel:0033969327326(+33) 0 969 327 326 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), le lundi et mardi de 8h30 à 18h00, le mercredi, jeudi et vendredi de 9h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00 (hors jours fériés). Une équipe de professionnels de l'assurance est à votre disposition au téléphone, pour enregistrer votre déclaration et prendra les premières mesures indispensables (expertises, réparations, ...). Vous pouvez aussi nous transmettre, par courrier, des documents ou justificatifs à l'adresse postale suivante : Sogessur - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

## **Que faire en cas de bris de glace sur mon véhicule ?**

En cas de bris de glace, vous pouvez :- Contacter Allô Sinistres au tel:0033969327326(+33) 0 969 327 326 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), le lundi et mardi de 8h30 à 18h00, le mercredi, jeudi et vendredi de 9h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00 (hors jours fériés). Une équipe de professionnels de l'assurance est à votre disposition au téléphone, pour enregistrer votre déclaration et prendra les premières mesures indispensables (expertises, réparations, ...). Vous pouvez nous transmettre des documents ou justificatifs à l'adresse postale suivante : Sogessur - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

## **Quel est le montant de ma franchise ?**

Le montant des franchises est variable en fonction du véhicule et des garanties souscrites. Vous pouvez les retrouver sur votre </icd/assup/assup-restit.html#restit-home/espace client>.

## **Comment assurer ma remorque ?**

Les remorques de moins de 750 kg sont couvertes sans coût supplémentaire par votre contrat d'assurance Auto SG

## **Comment faire un devis pour l'assurance Auto ?**

Vous pouvez réaliser [/icd/assup/assup-restit.html#devis/devis/auto/informationsdevisun devis d'assurance Auto en ligne depuis votre espace client ou depuis votre Appli SG](/icd/assup/assup-restit.html#devis/devis/auto/informationsdevisun%20devis%20d'assurance%20Auto%20en%20ligne%20depuis%20votre%20espace%20client%20ou%20depuis%20votre%20Appli%20SG).

## **Puis-je modifier mon assurance Auto ?**

Afin de modifier votre assurance Auto, vous pouvez contacter SG Assurances au tel:0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h

## **Je change de banque. Puis-je conserver mon assurance Auto ?**

En cas de changement de banque, vous pouvez conserver vos contrats d'assurance

## **À quelle adresse envoyer le constat amiable ?**

Le constat amiable doit être envoyé à : SOGESSUR - Service Indemnisation TSA 9110292894 Nanterre cedex 9

## **Assurez-vous la conduite accompagnée ou supervisée ?**

Nous assurons la conduite accompagnée ou supervisée. Pour déclarer un conducteur en conduite accompagnée ou supervisée, contactez SG Assurances au tel:0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h. Vous bénéficiez d'une extension gratuite de garanties de votre assurance Auto au conducteur en conduite accompagnée ou supervisée pendant toute la durée de son apprentissage.

## **Assurez-vous les jeunes conducteurs ?**

Oui, un jeune conducteur peut être assuré en tant que conducteur principal de son propre véhicule. Si vous êtes déjà assuré Auto Sogessur, votre enfant pourra bénéficier de -10% sur son propre contrat d'assurance Auto (réservé aux enfants d'assurés de moins de 25 ans). Si votre enfant utilise occasionnellement votre véhicule et qu'il est âgé de moins de 26 ans, n'oubliez pas de le déclarer en tant que conducteur secondaire sur votre contrat. Cela lui permettra de se constituer son propre Bonus.

## **Comment ajouter un conducteur supplémentaire sur mon contrat d'assurance auto ?**

Si vous souhaitez ajouter un conducteur supplémentaire sur un contrat déjà en cours, contactez SG Assurances au tel:0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h

## **Comment assurer un deuxième véhicule ?**

Vous pouvez assurer un deuxième véhicule directement en ligne dans votre espace client, dans </icd/assup/assup-restit.html#restit-home/> l'onglet Assurer ou en prenant rendez-vous avec votre conseiller SG

## **Comment puis-je suivre le traitement de mon sinistre auto ?**

Pour toute autre question liée au suivi de votre dossier sinistre, vous pouvez contacter Allo Sinistres au tel:0033969329969(+33) 0 969 327 326 (appel non surtaxé, prix d'un appel local) le lundi et le mardi de 8h30 à 18h, le mercredi, jeudi et vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 13h et de 14h à 17h (hors jours fériés)

## **Que faire en cas d'accident ?**

En cas d'accident, vous devez contacter Allô Sinistres au tel:0033969327326(+33) 0 969 327 326 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), le lundi et mardi de 8h30 à 18h00, le mercredi, jeudi et vendredi de 9h00 à 18h00 et le samedi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00 (hors jours fériés). Une équipe de professionnels de l'assurance est à votre disposition au téléphone, pour enregistrer votre déclaration et prendra les premières mesures indispensables (expertises, réparations, ...). Vous pouvez aussi nous transmettre, par courrier, des documents ou justificatifs à l'adresse postale suivante : Sogessur - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9

## **Quelles sont les Conditions Générales et particulières de mon contrat de mon assurance Auto ?**

Votre contrat se compose des Conditions Générales et des Conditions Particulières. Ces documents, qui vous sont propres, vous ont été remis lors de la souscription. Si vous avez signé électroniquement votre contrat, vous pouvez retrouver l'ensemble de ces documents dans votre [/icd/assup/assup-restit.html#restit-home/espace client](/icd/assup/assup-restit.html#restit-home/espace%20client). Vous pourrez également consulter les principales caractéristiques de votre contrat.

## **Si je roule peu avec ma voiture, puis-je bénéficier d'une réduction ?**

Si vous roulez peu, c'est-à-dire moins de 6 000km par an, vous pouvez bénéficier d'une réduction de 10% sur votre cotisation

## **À qui adresser un certificat de cession en cas de revente de mon véhicule ?**

En cas de cession d'un véhicule, contactez SG Assurances au tel:0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h

## **Où retrouver les échéances de paiement de mon assurance auto ?**

Vous pouvez retrouver vos échéances de paiement sur votre avis d'échéance auto qui vous est envoyé chaque année à la date anniversaire de votre contrat. Sur ce document sont rappelées les caractéristiques de votre contrat d'assurance, établissant pour la prochaine période le montant de votre

prime et la date à laquelle elle doit être payée.

## **Quelle est l'offre d'assurance Auto de Société Générale ?**

SG distribue 5 formules d'assurance Auto adaptées à vos besoins et à votre budget. Pour découvrir notre offre, consultez la page </assurances/assurances-vehicules/assurance-auto> Assurance automobile ou contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Quels sont les avantages de l'assurance Auto ?**

Pour plus d'information concernant </assurances/assurances-vehicules/assurance-auto> les avantages de l'assurance Auto, consultez notre site.

## **Quels sont les avantages de l'assurance moto et scooter ?**

Pour plus d'informations concernant </assurances/assurances-vehicules/assurance-moto-scooter> les avantages de l'assurance moto et scooter, consultez notre site.

## **Quelles sont les garanties de l'assurance Auto ?**

Pour plus d'informations concernant </assurances/assurances-vehicules/assurance-auto#garanties> les garanties de l'assurance Auto, consultez notre site.

## **Mon assurance auto est-elle valable à l'étranger ?**

Pour les séjours temporaires de moins de 3 mois à l'étranger, votre contrat Auto vous couvre dans tous les Etats mentionnés et non rayés sur votre Carte Verte ainsi qu'au Vatican, Monaco et Liechtenstein. Attention, si vous résidez plus de 6 mois à l'étranger, vous devez demander une immatriculation étrangère et assurer votre voiture dans le pays d'accueil. Pour plus de renseignement, vous pouvez contacter SG Assurances au tel: 0033969329969 (+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au samedi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h.

## **Comment résilier mon contrat d'assurance 2 Roues ?**

Pour résilier votre contrat d'assurance 2 Roues :- Par courrier simple ou lettre recommandée : Assurance 2 Roues SGTSA 34224 - 92894 Nanterre Cedex 9- Par e-mail ou lettre recommandée électronique : [gestion.2roues@socgen.com](mailto:gestion.2roues@socgen.com)

## **Comment résilier mon contrat d'assurance Camping Car, Caravane, Remorque ?**

Pour résilier votre contrat d'assurance Camping Car, Caravane, Remorque :- Par téléphone : tel: 0033969329969 (+33) 9 69 32 99 69 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 17h00- Par courrier simple ou lettre recommandée : SOGESSUR - Directeur de la Relation Client TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9- Par e-mail ou

lettre recommandée électronique :

mailto:moncontrat@sgassurances.commoncontrat@sgassurances.com Si vous êtes assuré auprès d'un autre assureur, votre conseiller peut vous accompagner dans votre démarche de résiliation

## **Comment sont garantis mon ordinateur, ma tablette et mon téléphone portable dans le cadre de mon assurance habitation ?**

Vos appareils informatiques sont couverts pour les dommages prévus par votre contrat qui sont subis uniquement à l'intérieur de l'habitation assurée.

## **Comment souscrire une assurance habitation ?**

Vous pouvez découvrir notre assurance habitation directement en ligne dans votre espace sécurisé, onglet /icd/assup/assup-restit.html#restit-home/Assurer, rubrique Habitation.

## **J'habite dans un appartement en colocation. Comment m'assurer ?**

Le contrat /assurances#habitationassurance habitation est accessible aux colocataires par le biais d'un assuré unique (hors formule Investisseur). Il couvre toutes les personnes vivant habituellement dans l'habitation assurée lorsqu'elles sont désignées dans les conditions particulières.

## **L'assurance habitation est-elle obligatoire ?**

L'assurance habitation n'est pas obligatoire pour tous. Elle est obligatoire uniquement pour les locataires et les copropriétaires. Toutefois, si vous ne souscrivez pas d'assurance habitation, les dommages subis par votre logement ou causés par vous-même à autrui resteront à votre charge.

## **Quelles sont les garanties incluses dans l'assurance habitation ?**

Les garanties incluses sont différentes selon la formule que vous choisissez. Vous pouvez retrouver nos formules sur notre page /assurances#habitationassurance habitation.

## **L'assurance habitation couvre-t-elle le vol ou la perte de clés ?**

Si vous avez souscrit une /assurances/assurances-habitation/assurance-habitation#formulesformule Confort, Optimale ou /assurances/assurances-habitation/assurance-habitation-investisseur-proprietaire-non-occupant-bailleurInvestisseur, nous prenons en charge l'intervention d'un serrurier en cas de dysfonctionnement de serrure, bris, perte, vol de clés ou porte d'entrée claquée. Pour bénéficier du service, contactez le service d'assistance d'urgence disponible 24/7 au 01 40 25 50 01

## **Quelles sont les Conditions Générales et particulières de mon contrat ?**

Vous pouvez retrouver les caractéristiques de votre assurance Habitation dans votre espace sécurisé, onglet /assurances#habitationAssurer, rubrique Habitation.

## **Que faire pour assurer mon nouveau logement en cas de déménagement ?**

Si votre logement actuel est déjà assuré par un contrat distribué par SG Assurances, déclarez votre changement de logement :- au tel:0033969329969(+33) 09 69 329 969 (appel non surtaxé, prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h à 17h- au tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "MAISON", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h Si vous êtes assuré auprès d'un autre assureur, votre conseiller peut vous accompagner dans votre démarche de souscription d'un nouveau contrat d'assurance habitation SG Assurances

## **Comment résilier mon contrat d'assurance Habitation ?**

Pour résilier votre contrat d'assurance Habitation : - Par téléphone : tel:0033969329969(+33) 9 69 32 99 69 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 17h00 - Par courrier simple ou lettre recommandée : SOGESSUR - Directeur de la Relation Client TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9 - Par e-mail ou lettre recommandée électronique : <mailto:moncontrat@sgassurances.com> Si vous êtes assuré auprès d'un autre assureur, votre conseiller peut vous accompagner dans votre démarche de résiliation

## **Où trouver les garanties de mon assurance habitation ?**

Vous pouvez retrouver les garanties de votre assurance habitation en ligne dans votre espace sécurisé, onglet </icd/assup/assup-restit.html#restit-home/Assurances>, rubrique Habitation

## **Comment régler mes cotisations d'assurance ?**

La cotisation d'assurance habitation est payable uniquement par prélèvement automatique. Lors de la souscription, vous pourrez choisir la fréquence à laquelle vous souhaitez payer votre cotisation : par mois, par trimestre, par semestre ou par an (frais de fractionnement applicables).

## **Où retrouver les échéances de paiement de mon assurance habitation ?**

Vous pouvez retrouver les échéances de paiement de votre assurance habitation dans l'avis d'échéance envoyé annuellement.

## **Comment suivre l'état d'avancement de mon dossier de sinistre habitation ?**

Pour suivre l'état d'avancement de votre dossier de sinistre, rendez-vous sur votre espace SG Assurances ou contactez Sogessur au tel:0033969327326(+33) 0 969 327 326 (appel non surtaxé) du lundi au mardi de 8h30 à 18h, du mercredi au vendredi de 9h à 18h, et le samedi de 9h à 13h et de 14h à 17h

## **Comment déclarer un sinistre dans mon habitation ?**

Déclarer un sinistre dégât des eaux ou événement climatique Votre habitation a subi des dommages à la suite d'un dégât des eaux ou d'un événement climatique ? Déclarez votre sinistre en ligne sur votre Espace SG Assurances. Pour vous connecter à cet espace, saisissez les identifiants SG (code client + code secret)\* que vous utilisez pour accéder à vos comptes bancaires

## **Que faire en cas d'incendie ou de dégât des eaux dans mon habitation ?**

Pour vous assister en cas d'urgence, si vous avez besoin d'un relogement, contactez Mondial Assistance 24h/24, 7 j/7 :- Depuis la France : (+33) 01 40 25 50 01 (Coût d'un appel local. Tarif depuis une ligne fixe en France métropolitaine)

## **Qu'est-ce qu'une franchise sur un contrat d'assurance ?**

La franchise d'un contrat d'assurance est la somme qui reste à votre charge en cas de sinistre. Aucune indemnité n'est versée si vos dommages n'atteignent pas le montant de cette franchise. Les montants de la ou des franchises figurent sur les Conditions Particulières de votre contrat ainsi que sur votre avis d'échéance. Vous pouvez également retrouver ces informations en ligne sur votre [/icd/assup/assup-restit.html#restit-home/Espace Assurer](/icd/assup/assup-restit.html#restit-home/Espace%20Assurer) dans votre espace client sécurisé.

## **A quoi sert la garantie responsabilité civile ?**

La garantie responsabilité civile vous couvre contre les dommages que vous pourriez causer à autrui.

## **Comment obtenir une attestation d'assurance ?**

Pour obtenir une attestation d'assurance, vous pouvez :- vous rendre dans votre Espace Client, rubrique Assurer puis cliquez sur le bouton ["/icd/assup/index-new-assup-authsec.html#/attestations](/icd/assup/index-new-assup-authsec.html#/attestations) Accéder à vos attestations"- contacter Allô Contrats au tel:0033969329969(+33) 0 969 329 969 (appel non surtaxé)

## **Quelles sont les démarches à effectuer en cas de cambriolage ?**

En cas de cambriolage, vous devez déposer une plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie. Si la porte d'entrée ou une fenêtre ne ferme plus, prenez si possible des photos. Conservez les serrures endommagées ainsi que l'ensemble des biens endommagés pour permettre leur expertise. Si le vol concerne aussi [/static/Particuliers/Medias/Aide-et-contacts/Services-Urgences/Fichier\\_opposition\\_cheque\\_courrier.pdf](/static/Particuliers/Medias/Aide-et-contacts/Services-Urgences/Fichier_opposition_cheque_courrier.pdf) vos chèquiers et / ou </com/icd-web/crtes/crtes-opposition.html#opposition/saisie> vos cartes, faites opposition sans attendre. Si vous n'êtes pas sur place, contactez le service d'assistance d'urgence disponible 24/7 au tel:014025500101 40 25 50 01, vous pouvez bénéficier d'un service de gardiennage pour sécuriser votre domicile, et si besoin, la mise à disposition d'un titre de transport pour vous rapatrier à votre domicile. Une fois ces mesures d'urgence prises, il convient de déclarer votre sinistre : Par

téléphoneContactez « Allô Sinistres » au tel:09693273260 969 327 326 (appel non surtaxé)Lundi et mardi de 8h30 à 18h00, mercredi, jeudi et vendredi de 9h00 à 18h00.Le samedi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00, hors jours fériés.Une équipe de professionnels de l'assurance est à votre disposition au téléphone, pour enregistrer votre déclaration et prendra les premières mesures indispensables (expertises, réparations, ...).Par courrierVous pouvez nous transmettre des documents ou justificatifs à l'adresse postale suivante : Sogessur - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9.Vous avez besoin d'assistance ?L'assistance peut vous venir en aide pour trouver une solution d'appoint en attendant la réparation des dégâts (sécurisation du domicile, etc.). L'assistance est comprise dans votre assurance habitation et les prestations dépendent de la formule de votre contrat

## **Comment assurer mon logement mis en location / bien locatif ?**

La formule "/assurances/assurances-habitation/assurance-habitation-investisseur-proprietaire-non-occupant-bailleurInvestisseur" est dédiée aux propriétaires mettant leur logement en location.Cette formule vous permet d'assurer les « murs » et couvre votre responsabilité civile de propriétaire.

## **Mon assurance habitation est-elle valable en cas de prêt de logement ?**

En cas de prêt de votre logement, votre assurance habitation couvre les dommages que ce dernier peut subir. Toutefois, la garantie "Responsabilité Civile" de votre contrat ne couvre pas la personne à qui vous prêtez le logement.

## **Mon assurance habitation est-elle valable en cas d'échange de logement ?**

En cas d'échange de logement, votre assurance habitation couvre les dommages que ce dernier peut subir.Toutefois, la garantie "responsabilité civile" de votre contrat ne couvre pas la personne à qui vous prêtez le logement. Elle couvre cependant les dommages que vous pouvez causer au logement d'autrui.

## **Comment assurer un logement en cours de construction ?**

Vous pouvez couvrir votre habitation en cours de construction jusqu'à la date d'entrée dans les lieux, à partir du moment où le bâtiment est clos et couvert. Cette /assurances/assurances-habitation/assurance-habitation#formulescouverture est accessible aux formules Confort, Optimale ou /assurances/assurances-habitation/assurance-habitation-investisseur-proprietaire-non-occupant-bailleurInvestisseur, en qualité de propriétaire.

## **Quels sont les délais de déclaration d'un sinistre ?**

Les délais de déclaration à respecter en cas de sinistre sont les suivants : - dans les 2 jours ouvrés s'il s'agit d'un vol ou d'une tentative de vol,- dans les 10 jours suivant la publication de l'état de catastrophe naturelle,- dans les 5 jours ouvrés pour tous les autres casBon à savoir : Le décompte des jours s'effectue à partir de la prise de connaissance du sinistre



## **Suis-je assuré en vacances / voyage ?**

Votre garantie responsabilité civile de particulier ou de chef de famille s'applique partout dans le monde lors d'un séjour de moins de 3 mois. Si vous êtes détenteur d'une [/assurances/assurances-habitation/assurance-habitation#formulesformule](#) Confort ou Optimale, vous êtes également couvert en cas de vol commis à l'intérieur du logement sur le lieu de vacances.

## **Suis-je couvert par mon assurance habitation lors d'une location de vacances ?**

Votre assurance habitation (quelle que soit la formule) couvre les risques de dommages que vous pourriez causer lors d'une location de vacances. Seules les [/assurances/assurances-habitation/assurance-habitation#formulesformules](#) Confort ou Optimale, vous couvrent d'un vol subi à l'intérieur du logement du lieu de vacances.

## **Qu'est-ce que la Loi Hamon ?**

Grâce à la Loi Hamon relative à la consommation, vous pouvez changer d'assurance quand vous le souhaitez au bout d'une première année de souscription. C'est votre nouvel assureur qui se charge des démarches auprès de votre ancien assureur. Votre ancien contrat d'assurance sera résilié dans un délai d'un mois à compter de l'envoi du courrier de résiliation. Si vous avez opté pour le paiement annuel, vous serez remboursé du trop-perçu dans les 30 jours suivant la prise d'effet de la résiliation.

## **L'assurance habitation est elle sans engagement ?**

Pour connaître les modalités d'engagement de l'assurance habitation, veuillez consulter la [/static/Particuliers/Medias/Home/Assurances/Assurances\\_habitation/Assurance-habitation/lpid\\_assurance\\_habitation.pdf](#) fiche produit dédiée.

## **Qu'est-ce que l'offre assurance habitation étudiant ?**

SG Assurances propose une offre d'assurance complète spécialement conçue pour les étudiants et à partir de 3,73€ par mois seulement ! Pour plus d'informations concernant l'offre d'assurance habitation étudiant, consultez notre site

## **Qu'est-ce que l'offre assurance loyer impayé ?**

Pour plus d'informations concernant [/assurances/assurances-habitation/assurance-loyers-impayes#caracteristiques](#) l'offre d'assurance loyer impayé, consultez notre site.

## **Qu'est-ce que l'offre de télésurveillance ?**

SG Assurances vous propose une des meilleurs offre de télésurveillance du marché opérée par un des leaders du secteur. En plus, vous bénéficiez de 2 mois offerts si vous vous abonnez dans les 6 mois qui suivent la souscription d'une assurance habitation à la SG. Pour plus d'informations concernant l'offre

de télésurveillance, consultez notre site

## **Comment obtenir un tarif express pour l'assurance habitation ?**

Obtenez votre devis très simplement et en quelques minutes ! Pour obtenir un </com/icd-web/assup/assup-devis.html#devis/express/habitation> un tarif express pour une assurance habitation, consultez notre site

## **Comment obtenir un tarif express pour l'assurance habitation étudiant ?**

Obtenez votre devis très simplement et en quelques minutes ! Pour obtenir un </com/icd-web/assup/assup-devis.html#devis/express/habitation> un tarif express pour une assurance habitation, consultez notre site

## **Comment obtenir un tarif express pour l'assurance propriétaire non occupant ?**

Obtenez votre devis très simplement et en quelques minutes Pour obtenir un tarif express pour une assurance propriétaire non occupant, consultez notre site

## **Comment obtenir un tarif express pour l'offre de télésurveillance ?**

Pour obtenir les tarifs de l'offre de télésurveillance, consultez notre site

## **Quels sont les avantages de l'assurance habitation ?**

Pour plus d'informations concernant </assurances/assurances-habitation/assurance-habitation> les avantages de l'assurance habitation, consultez notre site.

## **Quels sont les avantages de l'assurance habitation étudiant ?**

Pour plus d'informations concernant </assurances/assurances-habitation/assurance-habitation-etudiant> les avantages de l'assurance habitation étudiant, consultez notre site.

## **Quels sont les avantages de l'assurance propriétaire non occupant ?**

Pour plus d'informations concernant </assurances/assurances-habitation/assurance-habitation-investisseur-propretaire-non-occupant-bailleur> les avantages de l'assurance propriétaire non occupant, consultez notre site.

## **Quels sont les avantages de l'assurance loyer impayé ?**

Pour plus d'informations sur /assurances/assurances-habitation/assurance-loyers-impayés les avantages de l'assurance loyer impayé, consultez notre site.

## **Quels sont les avantages de l'offre de télésurveillance ?**

Pour plus d'informations sur /assurances/assurances-habitation/systeme-telesurveillance-securite-domicile les avantages de l'offre de télésurveillance, consultez notre site.

## **Quelles sont les garanties de l'assurance habitation étudiant ?**

Pour plus d'informations concernant /assurances/assurances-habitation/assurance-habitation-etudiant#garanties les garanties de l'assurance habitation étudiant, consultez notre site.

## **Quelles sont les garanties de l'assurance habitation investisseur ?**

Pour plus d'informations concernant /assurances/assurances-habitation/assurance-habitation-investisseur-proprietaire-non-occupant-bailleur#garanties les garanties de l'assurance habitation investisseur, consultez notre site.

## **La protection juridique est-elle incluse dans l'assurance habitation ?**

Les contrats d'assurance habitation et de protection juridique sont des contrats distincts. En savoir plus sur les contrats SG /assurances/assurances-habitation/assurance-habitation d'assurance habitation et de /assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-protection-aide-juridique protection juridique.

## **Qu'est-ce que la Protection Juridique ?**

/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-protection-aide-juridique#avantages La protection juridique est un contrat d'assurance permettant à un client d'être assisté par un juriste afin de défendre ses droits dans le cadre d'un litige qui l'oppose à un tiers. Trois niveaux d'accompagnement sont mis en place :- Un service d'informations juridiques et fiscales- La recherche en priorité d'une solution amiable en cas de litige- Une prise en charge des frais de justice en cas de procédure judiciaire

## **Comment bénéficier de la protection juridique ?**

Pour souscrire à la protection juridique, vous pouvez composer le tel:39553955(service gratuit + prix d'un appel) et dites "PROTECTION JURIDIQUE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou vous rapprocher de votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts Conseiller SG.

## **Quels sont les frais pris en charge par la protection juridique ?**

En cas de procédure judiciaire, le contrat d'assurance Protection Juridique permet de prendre en charge les honoraires d'avocat et les frais de procédures dans la limite de 15 000 € par litige et par an.

## **Comment résilier mon contrat de protection juridique ?**

Pour résilier votre contrat de Protection Juridique : - Par téléphone : tel:0033969329969(+33) 9 69 32 99 69 (appel non surtaxé, prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 17h00 - Par courrier simple ou lettre recommandée : SOGESSUR - Directeur de la Relation Client TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex 9 - Par e-mail ou lettre recommandée électronique : <mailto:moncontrat@sgassurances.com> Si vous êtes assuré auprès d'un autre assureur, votre conseiller peut vous accompagner dans votre démarche de résiliation

## **Quelle est l'offre de protection juridique ?**

Pour plus d'informations concernant [/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-protection-aide-juridique#modalites](#) l'offre de protection juridique, consultez notre site.

## **Quel est le tarif pour l'offre de protection juridique ?**

Pour plus d'informations concernant le tarif de l'offre de protection juridique, consultez [/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-protection-aide-juridique#modalites](#) la fiche produit dédiée rubrique Modalités.

## **Quels sont les avantages de l'offre de protection juridique ?**

Pour plus d'informations concernant [/assurances/assurances-risques-quotidien/assurance-protection-aide-juridique](#) les avantages de l'offre de protection juridique, consultez notre site.

## **A qui sera versé mon capital en cas de décès ?**

En cas de décès, votre capital sera versé au(x) bénéficiaire(s) que vous aurez désigné(s) dans votre contrat.

## **Comment déclarer un décès ?**

La SG et ses conseillers sont à vos côtés dans ce moment difficile. Nous vous invitons à transmettre la copie de l'acte de décès à l'agence bancaire SG la plus proche avec vos coordonnées (nom et prénom, votre lien avec le défunt, numéro de téléphone).

## **Comment souscrire une assurance décès ?**

Pour souscrire à notre assurance décès Généa, vous pouvez : - contacter notre Service Client par téléphone au tel:39553955 et prononcer "PREVOYANCE" (service gratuit + prix d'un appel - ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h) - vous rapprocher de votre

## **Comment souscrire un contrat Obsèques ?**

Pour souscrire à [/assurances/assurances-deces-obseques/assurance-garantie-obseques](#)notre contrat Garantie Obsèques, vous pouvez : - contacter notre Service Client par téléphone au tel:39553955 et prononcer "PREVOYANCE", (service gratuit + prix d'un appel - ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h) - vous rapprocher de votre

[/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)Conseiller bancaire SG

## **Qu'est ce que l'assurance Génée ?**

L'assurance Génée garantit le versement d'un capital à vos proches en cas de décès, ou à vous-même en cas de perte totale et irréversible d'autonomie. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/assurances/assurances-deces-obseques/assurance-deces-genea](#)Assurance décès Génée.

## **Qu'est-ce que l'offre d'assurance décès et invalidité totale ?**

Pour plus d'information concernant le contrat Génée d'assurance décès et invalidité totale, consultez notre site internet

## **Qu'est-ce que l'offre de garantie obsèques ?**

Pour plus d'informations concernant le contrat Garantie Obsèques, consultez notre site internet

## **Quel est le tarif de l'offre d'assurance décès et invalidité totale ?**

Pour plus d'informations concernant les modalités du contrat Génée, consultez notre site internet

## **Quel est le tarif de l'offre de garantie obsèques ?**

Pour plus d'informations concernant

[/assurances/assurances-deces-obseques/assurance-garantie-obseques#formules](#)les modalités du contrat Garantie Obsèques, consultez notre site internet.

## **Quels sont les avantages de l'assurance décès et invalidité totale ?**

Pour plus d'informations concernant

[/assurances/assurances-deces-obseques/assurance-deces-genea](#)les avantages du contrat Génée, consultez notre site internet.

## **Quels sont les avantages de l'offre de garantie obsèques ?**

Pour plus d'informations concernant

[/assurances/assurances-deces-obseques/assurance-garantie-obseques](#)les avantages du contrat

Garantie Obsèques, consultez notre site internet.

## **Comment résilier mon contrat CertiCompte ?**

Pour résilier votre contrat, vous pouvez à tout moment demander à résilier votre adhésion selon l'une des modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances :- soit par lettre ou tout autre support durable ; - soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ; - soit par acte extra-judiciaire ; - soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. A des fins de preuve, il est recommandé de résilier par le biais du recommandé. A ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante :  
mailto:resiliationprevoyance@socgen.com ou par lettre recommandée postale à l'adresse suivante : SOGECAP – Service Prévoyance 42 boulevard Alexandre Martin 45057 Orléans Cedex 1. L'assureur confirmera par écrit la réception de la notification de résiliation. La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit parvenue à SOGECAP au plus tard un mois avant la date d'échéance.

## **Comment résilier mon contrat CertiEpargne ?**

Pour résilier votre contrat, vous pouvez à tout moment demander à résilier votre adhésion selon l'une des modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances :- soit par lettre ou tout autre support durable ; - soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ; - soit par acte extra-judiciaire ; - soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. A des fins de preuve, il est recommandé de résilier par le biais du recommandé. A ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante :  
mailto:resiliationprevoyance@socgen.com ou par lettre recommandée postale à l'adresse suivante : SOGECAP – Service Prévoyance 42 boulevard Alexandre Martin 45057 Orléans Cedex 1. L'assureur confirmera par écrit la réception de la notification de résiliation. La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit parvenue à SOGECAP au plus tard un mois avant la date d'échéance.

## **Comment résilier mon contrat de Garantie Obsèques ?**

Pour résilier votre contrat, vous pouvez à tout moment demander à résilier votre adhésion selon l'une des modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances :- soit par lettre ou tout autre support durable ; - soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ; - soit par acte extra-judiciaire ; - soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. A des fins de preuve, il est recommandé de résilier par le biais du recommandé. A ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante :  
mailto:resiliationprevoyance@socgen.com ou par lettre recommandée postale à l'adresse suivante : SOGECAP – Service Prévoyance 42 boulevard Alexandre Martin 45057 Orléans Cedex 1. L'assureur confirmera par écrit la réception de la notification de résiliation. La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit parvenue à SOGECAP au plus tard un mois avant la date d'échéance.

## **Comment résilier mon contrat Génée ?**

Pour résilier votre contrat, vous pouvez à tout moment demander à résilier votre adhésion selon l'une des modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances :- soit par lettre ou tout autre support durable ; - soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ; - soit par acte extra-judiciaire ; - soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. A des fins de preuve, il est recommandé de résilier par le biais du recommandé. A ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante : <mailto:resiliationprevoyance@socgen.com> ou par lettre recommandée postale à l'adresse suivante : SOGECAP – Service Prévoyance 42 boulevard Alexandre Martin 45057 Orléans Cedex 1. L'assureur confirmera par écrit la réception de la notification de résiliation. La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit parvenue à SOGECAP au plus tard un mois avant la date d'échéance.

## **Qu'est ce qu'une assurance dépendance ?**

L'assurances/nos-offres/assurances-dependance/assurance-garantie-autonomie-senioroffre Garantie Autonomie Senior est un contrat permettant de faire face aux conséquences d'un état de dépendance grâce :- au versement d'une rente viagère mensuelle - à l'accès à des services d'assistance facilitant l'organisation du quotidien- un capital équippement peut également être versée

## **Qu'est-ce que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ?**

L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) est une aide destinée aux personnes âgées d'au moins 60 ans en perte d'autonomie (1 à 4 dans la grille AGGIR).

## **Qu'est-ce que l'offre de garantie Autonomie Senior ?**

Pour plus d'informations concernant [/assurances/assurances-dependance/assurance-garantie-autonomie-senior#caracteristiques](#) title="l'offre Garantie Autonomie Senior" l'offre Garantie Autonomie Senior, consultez notre site internet.

## **Qu'est-ce que l'offre de garantie Autonomie Aidant ?**

Pour plus d'informations concernant [/assurances/assurances-dependance/assurance-garantie-autonomie-aidant#caracteristiques](#) l'offre Garantie Autonomie Aidant, consultez notre site internet.

## **Quel est le coût de l'offre de garantie Autonomie Senior ?**

Pour plus d'informations concernant [/assurances/assurances-dependance/assurance-garantie-autonomie-senior#caracteristiques](#) les modalités de l'offre Garantie Autonomie Senior, consultez notre site internet.

## **Quel est le coût de l'offre de garantie Autonomie Aidant ?**

Pour plus d'informations concernant

[/assurances/assurances-dependance/assurance-garantie-autonomie-aidant#caracteristiques](#) title="les modalités de l'offre Garantie Autonomie Aidant les modalités de l'offre Garantie Autonomie Aidant, consultez notre site internet.

## **Quels sont les avantages de l'offre de garantie Autonomie Senior ?**

Pour plus d'informations concernant les avantages de

[/assurances/assurances-dependance/assurance-garantie-autonomie-senior](#) l'offre de Garantie Autonomie Senior, consultez notre site internet.

## **Quels sont les avantages de l'offre de garantie Autonomie Aidant ?**

Pour plus d'informations concernant

[/assurances/assurances-dependance/assurance-garantie-autonomie-aidant#avantages](#) les avantages de l'offre Garantie Autonomie Aidant, consultez notre site internet.

## **Comment résilier mon contrat de Garantie Autonomie Aidant ?**

Pour résilier votre contrat, vous pouvez à tout moment demander à résilier votre adhésion selon l'une des modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances :- soit par lettre ou tout autre support durable ; - soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ; - soit par acte extra-judiciaire ; - soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. A des fins de preuve, il est recommandé de résilier par le biais du recommandé. A ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante :

mailto:resiliation-prevoyance@socgen.com ou par lettre recommandée postale à l'adresse suivante : SOGECAP – Service Prévoyance 42 boulevard Alexandre Martin 45057 Orléans Cedex 1. L'assureur confirmera par écrit la réception de la notification de résiliation. La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit parvenue à SOGECAP au plus tard un mois avant la date d'échéance.

## **Comment résilier mon contrat de Garantie Autonomie Senior ?**

Pour résilier votre contrat, vous pouvez à tout moment demander à résilier votre adhésion selon l'une des modalités prévues à l'article L.113-14 du Code des assurances :- soit par lettre ou tout autre support durable ; - soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ; - soit par acte extra-judiciaire ; - soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. A des fins de preuve, il est recommandé de résilier par le biais du recommandé. A ce titre, la résiliation par lettre recommandée électronique se fait via l'adresse électronique suivante :

mailto:resiliation-prevoyance@socgen.com ou par lettre recommandée postale à l'adresse suivante : SOGECAP – Service Prévoyance 42 boulevard Alexandre Martin 45057 Orléans Cedex 1. L'assureur confirmera par écrit la réception de la notification de résiliation. La résiliation prendra effet à l'échéance annuelle de l'adhésion qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit parvenue à SOGECAP au plus tard un mois avant la date



d'échéance.

## **Y-a-t'il des formalités médicales pour souscrire à des contrats d'assurance ?**

Cela dépend des offres. Certaines sont souscrites sans formalité médicale. D'autres exigent de transmettre une déclaration de santé ou de remplir un questionnaire de santé. Le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) dites "SANTÉ", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ainsi que votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller sont à votre disposition pour vous préciser les démarches nécessaires.

## **Qu'est-ce que l'offre de complémentaire santé ?**

Pour plus d'informations sur /assurances/assurance-complementaire-sante-generique#caracteristiquesl'offre de complémentaire santé, consultez notre site.

## **Quel est le coût de l'offre de complémentaire santé ?**

Pour plus d'informations concernant le coût de /assurances/assurance-complementaire-sante-generique#modalitesl'offre de complémentaire santé, consultez notre site.

## **Quels sont les avantages de l'offre de complémentaire santé ?**

Pour plus d'informations concernant /assurances/assurance-complementaire-sante-generiqueles avantages de complémentaire santé, consultez notre site.

## **Quel est le dispositif mis en place suite à la crise du coronavirus ?**

Nos équipes restent mobilisées pour répondre à vos besoins durant la crise du Coronavirus. Pour toute information concernant le dispositif mis en place par SG, rendez-vous sur la /articles-actualites/covid-19page dédiée de notre site.

## **Comment résilier mon contrat Santé ?**

Pour résilier votre contrat Santé :- Par courrier simple ou lettre recommandée :SOGECAP Santé28 bis rue de Courcelles51100 Reims- Par e-mail ou lettre recommandée électronique :  
mailto:service.client@lacomplementairesante.frservice.client@lacomplementairesante.frSi votre contrat a été souscrit il y a moins d'un an, la résiliation prendra effet à l'échéance annuelle qui suit la demande de résiliation, sous réserve que celle-ci soit parvenue à l'assureur au plus tard 2 mois avant l'échéanceSi votre contrat a été souscrit il y a plus d'un an, la résiliation prendra effet 1 mois après la réception de la demande de résiliationSi vous êtes assuré auprès d'un autre assureur, votre conseiller peut vous accompagner dans votre démarche de résiliation

## Comment prendre rendez-vous avec un Conseiller ?

Vous êtes client et souhaitez échanger avec votre conseiller ? Prenez rendez-vous via votre Espace Client [/icd/rvd\\_rva/rdv\\_client/index-authsec.html#/homeici](/icd/rvd_rva/rdv_client/index-authsec.html#/homeici). Pas encore client et à la recherche d'informations ? Rencontrez un de nos conseillers en prenant rendez-vous <https://ouvrir-un-compte-en-ligne.sg.fr/RDV/s/ici>.

## Comment annuler un rendez-vous ?

Afin de modifier un rendez-vous, il faut d'abord l'annuler puis en prendre un nouveau. Pour annuler votre rendez-vous, veuillez cliquer sur "Annuler le rendez-vous" dans l'onglet [/icd/rvd\\_rva/restitution\\_rdv/index-authsec.html](/icd/rvd_rva/restitution_rdv/index-authsec.html) Aide et contacts de votre Espace Client. Si vous n'êtes pas un client SG, veuillez annuler votre rendez-vous via le lien qui vous a été partagé dans l'email de confirmation de rendez-vous initial, puis en prendre un nouveau <https://ouvrir-un-compte-en-ligne.sg.fr/RDV/s/ici>.

## Comment faire une demande de rappel ?

Pour faire une demande de rappel, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> agence par téléphone ou via votre </icd/mcd/index-authsec.html> messagerie sécurisée

## Comment changer d'agence ?

Vous pouvez changer d'agence depuis votre espace client en vous rendant sur la page Mon profil, rubrique [/icd/forms/transfert\\_agence-authsec.html](/icd/forms/transfert_agence-authsec.html) Transfert d'agence

## Comment trouver une agence ?

Pour trouver l'agence SG la plus proche de chez vous, rendez-vous sur [https://agences.sg.fr/banque-assurance/Trouver votre agence SG](https://agences.sg.fr/banque-assurance/Trouver_votre_agence_SG) et renseignez votre code postal ou cliquez sur le bouton « Autour de moi ». Sélectionnez ensuite l'agence de votre choix dans la liste.

## Comment nous contacter ?

Si vous souhaitez joindre le service client, nous vous invitons à contacter le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Si vous souhaitez contacter votre Conseiller, vous pouvez : - Obtenir ses coordonnées dans la rubrique [/icd/rvd\\_rva/aides\\_contacts/index-authsec.html#/home](/icd/rvd_rva/aides_contacts/index-authsec.html#/home) Aide et contacts, onglet "Contacts utiles" puis "Votre conseiller". Vous y retrouverez : nom, prénom, agence de rattachement, numéro de téléphone - Rédiger et envoyer un message via la </icd/mcd/index-authsec.html> messagerie sécurisée - Prendre [/icd/rvd\\_rva/rdv\\_client/index-authsec.html#/homerendez-vous](/icd/rvd_rva/rdv_client/index-authsec.html#/homerendez-vous)

## Comment faire une réclamation ?

Pour faire une réclamation, vous pouvez vous adresser : - À votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller - Au Service Relations Clientèle au

tel:0033142143169(+33) 01 42 14 31 69 (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30) ou par courrier à l'adresse suivante : SG Services relations clientèle BDDF/SEG/SRC 75886 Paris CEDEX 18. Dans le cas d'une réclamation par courrier, merci de bien vouloir joindre [/static/Particuliers/Medias/Aide-et-contacts/PDF\\_Reclamation\\_client\\_022018.pdf](/static/Particuliers/Medias/Aide-et-contacts/PDF_Reclamation_client_022018.pdf) le formulaire de réclamation à votre courrier, ou d'indiquer les éléments demandés dans ce formulaire.

## **Comment rédiger et envoyer un message à mon Conseiller ?**

Pour envoyer un message à votre Conseiller, rendez-vous sur votre </icd/mcd/index-authsec.html#messaging> sécurisée. Cliquez sur "Nouveau message" puis écrivez votre message. Bon à savoir : Vous pouvez joindre un document à votre message en cliquant sur l'icône correspondante en haut à droite. Vos pièces jointes ne peuvent pas excéder 10 Mo. Les formats de documents/images suivants sont acceptés : png, jpeg, jpg, bmp, png, tif, gif, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt, cvs, zip, 7s.

## **Comment répondre à un message de mon Conseiller ?**

Pour répondre à un message de votre Conseiller, rendez-vous sur la boîte de réception de votre </icd/mcd/index-authsec.html#messaging> sécurisée. Cliquez sur le message auquel vous souhaitez répondre. Rédigez votre message et cliquez sur Envoyer une fois votre demande saisie.

## **Comment bénéficier d'un coffre-fort ?**

Pour bénéficier du service de location de coffre-fort, nous vous invitons à prendre rendez-vous avec votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller ou appelez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h.

## **Quelles sont les durées possibles de location d'un coffre-fort ?**

La durée de location d'un coffre-fort peut être saisonnière ou de longue durée. Vous pouvez choisir de régler le loyer au mois ou à l'année.

## **Quelle est la valeur maximale des biens à déposer dans le coffre-fort ?**

La valeur maximale que vous pouvez déposer dans votre coffre-fort varie en fonction de la clause limitative que vous aurez défini au préalable. Il existe 3 niveaux : 30 500 €, 305 000 € ou 1 000 000 €.

## **Est-il possible de donner procuration sur mon coffre-fort ?**

Vous pouvez donner procuration de votre coffre-fort à une ou plusieurs personnes majeures de votre choix. Pour enregistrer la procuration, chaque personne désignée par votre choix doit se munir d'une pièce d'identité et se rendre avec vous dans l'agence où est situé votre coffre-fort.

## **Quels sont les frais pour la location d'un coffre-fort ?**

Les frais de location d'un coffre-fort dépendent de deux éléments : la clause limitative et la taille du compartiment. Vous n'avez aucun frais de dossier à payer et le paiement peut s'effectuer tous les mois ou tous les ans. Pour plus d'information, vous pouvez consulter la page location de coffre-fort, rubrique [/location-coffre-fort-banque#tarifstarif](#). Si vous êtes adhérent Haute fidélité, une réduction de 20% vous est accordée. Pour tous autres éléments tarifaires, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#).

## **Un dépôt de garantie est-il nécessaire pour la location d'un coffre-fort ?**

Un dépôt de garantie n'est pas obligatoire pour la location d'un coffre-fort. Votre agence peut vous le demander afin de couvrir les frais engendrés par l'ouverture de votre compartiment par un professionnel (Ex : perte ou vol de clé du coffre).

## **Société Générale propose-t-elle un service de location de coffre-fort ?**

Vous pouvez retrouver notre service de location de coffre-fort dans l'une de nos 1 200 agences en France. Les clients détenteurs de Quiétis bénéficient de l'assurance "Sécurité clés/papiers" qui rembourse les frais engagés en cas de remplacement de clés et/ou serrures.

## **Quel est le volume d'un coffre-fort Société Générale ?**

Le volume d'un coffre-fort est compris entre 30 décimètres cubes et 5 mètres cubes, en fonction des disponibilités de chaque salle forte. Pour plus de précisions, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#).

## **Quels sont les objets interdits au stockage dans un Coffre-fort ?**

Il est interdit de déposer dans un coffre fort tout objet dangereux, mal odorant et toute matière ou denrée susceptible de détérioration ou de propagation parasitaire.

## **Quels sont les frais de retrait hors zone euro ?**

Retrouvez toutes les conditions appliquées aux retraits en dehors de la zone euro dans la [/tous-nos-tarifsbrochure](#) tarifaire. Bon à savoir : Avant de partir à l'étranger, informez votre Conseiller du lieu et des dates de votre séjour pour éviter un blocage éventuel de votre carte. Découvrez aussi l'Option Internationale pour limiter vos frais sur les paiements et retraits à l'étranger hors zone euro.

## **Quels sont les frais de retrait au sein de la zone euro ?**

Il n'y a aucun frais pour vos retraits en France dans les distributeurs SG ou Crédit du Nord. Les retraits en euro effectués avec une carte CB Visa, CB Mastercard ou CB Visa Alterna dans un distributeur d'une autre banque en France ou dans la zone euro, sont facturés 1€ par retrait à compter du 4ème retrait. La tarification s'applique dès le 1er retrait lorsque celui-ci est effectué avec une CB Service Eclair Cirrus, CB V PAY ou CB Visa Evolution. Bon à savoir : - Le forfait de retraits DAB illimités vous

exonère des commissions SG lorsque vous retirez des espèces avec une carte éligible aux distributeurs automatiques d'une autre banque, partout en zone euro- Les retraits en euro effectués à un distributeur automatique de la zone euro avec une carte CB Visa Infinite, CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard, sont exonérés des commissions de retrait SG- Avant de partir à l'étranger, informez votre Conseiller du lieu et des dates de votre séjour pour éviter un blocage éventuel de votre carte. Découvrez aussi l'Option Internationale pour limiter vos frais sur les paiements et retraits à l'étranger hors zone euro

## **Quelles est la procédure pour faire un dépôt d'espèces ?**

Vous pouvez faire un dépôt d'espèces via les automates présents dans les agences SG, ou dans votre agence si cette dernière dispose d'une caisse.

## **Comment retirer une somme importante en agence ?**

Pour retirer une somme importante en agence, rendez-vous dans votre espace client, rubrique [/com/icd-web/cbo/index.html#cbo/Mes comptes](/com/icd-web/cbo/index.html#cbo/Mes%20comptes), puis cliquez sur la carte bancaire souhaitée, vous pourrez alors changer temporairement le plafond de votre carte. Une fois la demande validée et après vérification du solde de votre compte, vous pourrez effectuer votre retrait dans un distributeur de billets.

## **Je n'arrive pas à retirer au distributeur : que faire ?**

Si vous n'arrivez pas à effectuer un retrait au distributeur, vous pouvez vérifier : - si votre solde de compte est suffisant par rapport au retrait demandé, - si vous n'avez pas dépassé votre plafond de retrait. Si votre problème persiste malgré ces vérifications, nous vous invitons à contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller ou le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel) de 8h à 20h en semaine et jusqu'à 19h le samedi, hors jours fériés.

## **Où trouver un distributeur ?**

Vous pouvez retrouver les distributeurs SG les plus proches, depuis la page de <https://agences.sg.fr/banque-assurance/localisation> d'agence.

## **Comment donner procuration sur mes comptes ?**

Pour donner procuration sur vos comptes, vous devez au préalable : - prendre rendez-vous avec votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller - être accompagné de votre mandataire muni de sa pièce d'identité et d'un justificatif de domicile de moins de 6 mois. Lors du rendez-vous, vous devrez signer tous les deux la procuration pour une mise en place immédiate.

## **Qu'est-ce qu'une procuration ?**

Une procuration vous permet de donner à une ou plusieurs personnes de votre choix le droit de faire fonctionner votre compte dans les mêmes conditions que vous. Tout client, majeur capable ou mineur émancipé, peut donner procuration.

## **Comment modifier une procuration ?**

Pour modifier une procuration, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>. Toute modification d'une procuration entraîne la mise en place d'une nouvelle procuration.

## **Comment supprimer une procuration ?**

Pour supprimer une procuration, vous pouvez :- soit adresser votre demande manuscrite, datée et signée à votre Conseiller - soit prendre rendez-vous avec votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>. N'oubliez pas d'en informer votre mandataire.

## **Combien coûte une procuration ?**

La mise en place d'une procuration est gratuite.

## **Comment ajouter un organisme au service "Documents de mes organismes externes" ?**

Pour ajouter un organisme au service "Documents de mes organismes externes", connectez-vous à votre Espace Client, rubrique Documents, onglet Autres documents, puis </com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments> de mes organismes externes, cliquez ensuite sur Mes organismes. Vous pourrez ensuite sélectionner l'organisme de votre choix et saisir les identifiants liés.

## **Comment consulter le détail d'un document externe dans l'espace "Documents" ?**

Pour consulter le détail d'un document externe, rendez vous dans l'espace "Documents", cliquez sur l'onglet "Autres documents", puis sur </com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments> de mes organismes externes".

## **Comment désactiver le service "Documents de mes organismes externes" ?**

Pour désactiver la fonctionnalité Mes factures et documents externes, connectez-vous à votre Espace Client, rubrique "Mes comptes" puis allez sur "Consulter mes documents externes" dans les liens utiles. Allez ensuite sur la rubrique </com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#facture/parametrageMes> organismes et cliquez sur "Désactiver le service".

## **Comment supprimer un organisme du service "Documents de mes organismes externes" ?**

Pour supprimer un organisme, connectez-vous à votre Espace Client, rubrique </com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#facture/parametrageMes> organismes et cliquez sur

l'icône corbeille à côté de l'organisme que vous souhaitez supprimer. La suppression d'un organisme supprimera également tous les documents associés au compte.

## **Le service "Documents de mes organismes externes" est-il sécurisé ?**

Vos données d'authentification sont chiffrées et vos documents vous sont restitués de façon sécurisée. Ni SG ni ses sous-traitants n'accèdent à ces données de manière non-chiffrée. Seule l'assistance technique peut accéder à vos documents, sur demande de votre part en cas d'incident technique et uniquement dans le cadre strict régi par les Conditions Générales du service.

## **Le service "Documents de mes organismes externes" m'informe que les identifiants d'un de mes organismes agrégés sont incorrects. Que faire ?**

Avant de les saisir à nouveau, vérifiez que les identifiant et mot de passe saisis sont les bons et que vous ne les avez pas modifiés ou mis à jour sur le site de l'organisme concerné. Pour mettre à jour les identifiants d'un organisme, connectez-vous à votre Espace Client, rendez-vous sur la rubrique "Mes comptes" et cliquez sur "Consulter mes documents externes" dans les liens utiles. Allez ensuite sur la rubrique [/com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#facture/parametrageMes organismes](/com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#facture/parametrageMes%20organismes) et cliquez sur "Mettre à jour mes identifiants".

## **Les données du service "Documents et organismes externes" sont-elles définitivement supprimées lorsque je désactive le service ?**

Rassurez-vous ! Toutes vos données externes sont immédiatement et définitivement effacées de nos systèmes lorsque vous désactivez le service Mes factures et documents externes.

## **Les données du service "Documents de mes organismes externes" sont-elles exploitées par Société Générale à des fins commerciales ?**

SG n'exploite pas les données externes à des fins commerciales. Les données de vos comptes externes ne font l'objet d'aucun traitement, en dehors de ceux strictement nécessaires au bon fonctionnement du service. L'accès aux données utilisateur est encadrée par des procédures strictes.

## **"Documents et organismes externes" sont-ils automatiquement actualisés ?**

Vos documents et factures sont actualisés automatiquement toutes les 24 h sans qu'aucune action de votre part ne soit requise. Bon à savoir : vous pouvez également actualiser manuellement un organisme en vous connectant à votre Espace Client, rubrique [/com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#facture/parametrageMes organismes](/com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#facture/parametrageMes%20organismes).

## **Mon Conseiller peut-il voir les documents du service "Documents de mes organismes externes" ?**

Votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller ne peut pas consulter les documents de votre service /com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments de mes organismes externes. Bon à savoir : seule l'assistance technique peut y accéder, sur demande de votre part, en cas d'incident technique, et uniquement dans le cadre strict régi par les Conditions Générales du service.

## **Puis-je payer mes factures à partir du service "Documents de mes organismes externes" ?**

Vous pouvez uniquement consulter vos documents et vos factures avec le service /com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments de mes organismes externes.

## **Puis-je restaurer mes organismes après avoir désactivé le service "Documents de mes organismes externes" ?**

Une fois le service /com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments de mes organismes externes désactivé, vous ne pouvez pas restaurer vos organismes, car l'ensemble de vos données ont été définitivement supprimées lors de la désactivation. Si vous souhaitez de nouveau agréger les organismes, vous devez activer de nouveau la fonctionnalité et ajouter manuellement vos organismes.

## **Que faire en cas de problème ou d'erreur technique sur le service "Documents de mes organismes externes" ?**

Si le service /com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments de mes organismes externes est indisponible, vous pouvez renouveler votre connexion ultérieurement. Néanmoins si vous constatez une erreur technique persistante, vous pouvez contacter l'assistance technique par téléphone au tel: +33(0)142145858+33 (0)1 42 14 58 58 (du lundi au samedi, de 8h à 19h).

## **Quels organismes est-il possible d'ajouter au service "Documents de mes organismes externes" ?**

Vous pouvez ajouter, au service Mes factures et documents externes, plus de 800 organismes parmi les secteurs suivants : énergie, télécommunication, e-commerce, banque, services en ligne, etc. Pour découvrir si votre organisme est disponible, vous pouvez rechercher dans notre liste d'organisme sur l'écran /com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#facture/ajoutFactureAjout d'un organisme.

## **Qu'est ce que le service "Documents de mes organismes externes" ?**



Le service </com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments> de mes organismes externes est un service qui vous permet de rassembler en un seul endroit tous vos documents et factures que vous détenez dans d'autres organismes (EDF, téléphonie, impôts, etc.).

## **Le service "Documents de mes organismes" externes est-il payant ?**

Le service </com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments> de mes organismes externes est un service gratuit.

## **Comment suggérer un organisme dans le service "Documents de mes organismes externes" ?**

Vous pouvez suggérer l'ajout d'un nouvel organisme en laissant votre avis dans votre Espace Client, rubrique Documents, onglet Autres documents, puis </com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#factureDocuments> de mes organismes externes.

## **Quels sont les organismes disponibles dans le service "Documents de mes organismes externes" ?**

Vous pouvez consulter la liste des organismes disponibles en cliquant dans la barre de saisie sur notre page </com/icd-web/acx/acx-index-documents.html#facture/ajoutFactureajout> d'un organisme.

## **Comment obtenir une attestation qui stipule le solde de mon compte ?**

Vous pouvez obtenir une attestation de solde en adressant la demande à votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>.

## **Qu'est-ce que le téléchargement de compte bancaire ?**

Le téléchargement de compte bancaire vous permet de sauvegarder sur votre disque dur un fichier regroupant les écritures de n'importe lequel de vos comptes bancaires. Vous pouvez sélectionner une période maximale de 90 jours ou de 180 jours si vous avez souscrit au relevé en ligne.

## **Comment télécharger un compte bancaire ?**

Pour télécharger le détail des opérations de votre compte, rendez-vous sur votre Espace Client, rubrique "Documents", puis cliquez sur ["/restitution/tel\\_telechargement.html](/restitution/tel_telechargement.html) Télécharger dans d'autres formats". Une fois que vous avez sélectionné le compte dont vous souhaitez télécharger le détail, vous pouvez choisir le format du fichier (QIF, XLS, CSV, TSV) ainsi que la période souhaitée.

## **Qu'est-ce que le relevé électronique ?**

Vous pouvez recevoir sans frais supplémentaire, vos relevés de compte et documents éligibles de manière dématérialisée dans votre Espace Client en souscrivant à "e-Documents". Vous pouvez revenir au papier à tout moment. Les documents dématérialisés sont classés et archivés chaque mois sur votre Espace Client, dans la rubrique Documents, puis </icd/cbo-edocument/index-edocument-react-authsec.html#/e-documentRelevés>. Bon à savoir : SG vous permet de consulter, télécharger et sauvegarder vos documents dématérialisés. Vous êtes informé(e) par e-mail de la mise à disposition d'un ou plusieurs nouveaux documents dans votre Espace Client.

## **Pour quelles prestations puis-je demander un relevé en ligne ?**

Vous pouvez demander un relevé de compte en ligne pour les prestations suivantes :- Compte de particuliers (abonnement automatique pour Réservéa)- PEA Espèces- Compte Titres Ordinaires, PEA Titres, PEA PME Titres, Déclic Tempo- Compte d'épargne : Compte Sur Livret, Livret A, Livret de Développement Durable, Compte Epargne Logement, Livret Epargne Plus, etc.- Relevés de cartes spécifiques

## **Quels sont les délais pour recevoir les relevés en ligne une fois la demande faite ?**

Une fois la demande effectuée, vous recevez vos relevés de compte en ligne dès le mois suivant, au même rythme que l'envoi de vos relevés papier. Par exemple, si vous recevez vos relevés de compte vers le 10 du mois, et que votre demande est en date du 20, votre relevé de compte en ligne sera mis à votre disposition le 10 du mois suivant.

## **Dès lors que mon contrat banque à distance est résilié, pendant combien de temps mes relevés de compte sont accessibles ?**

Vos relevés de compte sont accessibles en agence pendant 5 ans à compter de la date de résiliation de votre contrat de banque à distance. Vos relevés resteront disponibles durant cette période dans la rubrique Documents, </icd/cbo-edocument/index-edocument-react-authsec.html#/e-documentRelevés> puis Produits résiliés de votre Espace Client.

## **Combien de temps sont conservés les relevés avec "e-Documents" ?**

Les relevés de compte bancaires seront accessibles dans votre Espace Client, à tout moment, pendant 10 ans à compter de leurs mises à disposition. Pour les relevés de comptes titres, ils pourront être accessibles pendant une durée de 20 ans à compter de leur mise à disposition.

## **Qu'est-ce que le service "e-Documents" ?**

"e-Documents" est le service de dématérialisation des documents et informations réglementaires liés à vos contrats et produits de SG. En optant pour ce service, tous vos relevés et documents éligibles à la dématérialisation seront mis à disposition au format électronique sur votre Espace Client. Vous serez informé par e-mail de la mise à disposition de

tout nouveau document Si vous n'optez pas à "e-Documents", tous vos relevés et documents vous seront envoyés par courrier postal Pour en savoir plus, vous pouvez consulter l'article dédié (« Dématérialisation - e-Documents ») dans les /static/Particuliers/Medias/Informations-et-mentions-legales/SG\_BanqueADistance\_ConditionsGeneralesBaD.pdf conditions générales du contrat d'abonnement aux services de banque à distance accessible sur le site

## **Comment serai-je informé de la mise à disposition d'un nouveau relevé ou document dans mon Espace Client sécurisé ?**

Une adresse e-mail personnelle est nécessaire afin de pouvoir vous informer de l'arrivée d'un/des document(s) sur votre /com/icd-web/cbo/index.html Espace Client, conformément aux obligations liées à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier (ordonnance n°2017 - 1433 – du 4/10/2017). En effet, le choix de l'utilisation de l'adresse mail personnelle dans ce cadre correspond au besoin d'une preuve pérenne d'information, la notification simple par application n'étant pas considérée à ce jour comme un support durable C'est pourquoi, lorsque vous optez pour "e-Documents" vous devez renseigner ou mettre à jour votre adresse e-mail personnelle. Lors de la mise à disposition d'un /de nouveau(x) document(s) dématérialisé(s) au cours des dernières 24 h dans votre Espace Client sécurisé, vous recevrez donc une alerte sur votre adresse e-mail personnelle que vous nous avez communiquée Ces alertes étant relatives à des communications réglementaires et contractuelles vous ne pouvez pas vous y opposer contrairement aux communications commerciales qui peuvent faire l'objet d'un droit d'opposition de votre part Par ailleurs, une fois par an, vous recevrez donc une alerte pour vous rappeler les bonnes pratiques de sauvegarde régulière de vos documents

## **Comment procéder si je ne suis plus client et j'ai résilié mon contrat de Banque à Distance ?**

En cas de résiliation du contrat d'abonnement aux services de Banque à distance, une alerte de résiliation vous est envoyée sur votre adresse e-mail personnel vous invitant durant 3 mois à procéder au téléchargement de vos relevés et documents. Passé ce délai, les documents resteront accessibles gratuitement pendant une durée de 5 ans à compter de la résiliation du contrat d'abonnement aux services de Banque à distance, sur demande, auprès de la Banque. Pour vos documents bancaires, et auprès de votre assureur Sogecap pour vos documents relatifs à vos contrats d'assurance-vie, de capitalisation et de prévoyance.

## **Comment retrouver mes relevés et documents au format électronique ?**

Vos relevés et documents sont consultables dans votre Espace Client, rubrique "Documents", cliquez ensuite sur "/icd/cbo-edocument/index-edocument-react-authsec.html#/e-documentRelevés". Ils apparaissent au format électronique sous forme d'un fichier au format "PDF". Vous pouvez effectuer des recherches, par période de 3 mois ; en cliquant sur l'onglet "rechercher un relevé", puis en sélectionnant le compte et la période souhaités, l'ensemble des relevés apparaîtront pour ce compte.

## **Comment souscrire à "e-Documents" ?**

Vous pouvez souscrire à "e-Documents" en vous connectant sur :- l'Appli SG : rubrique Autres, allez ensuite dans Profil et Sécurité et cliquez Mes données personnelles, Vos préférences. Exprimer votre

consentement à l'utilisation de certaines de vos données personnelles.- Le site : rubrique "Profil" puis cliquez sur "Mes données personnelles",  
</com/icd-web/gdpr/gdpr-gestion-donnees-personnelles.html#gdpr/gestionDonneesPersonnellesVos> préférences. Exprimer votre consentement à l'utilisation de certaines de vos données personnelles. A la suite des droits concernant le traitement de certaines de vos données personnelles, il vous suffira de donner votre accord à "e-Documents". L'activation du service prend effet le jour ouvré suivant. La première mise à disposition des relevés et documents au format électronique sur votre Espace Client est effectuée à la prochaine date habituelle d'émission du relevé, sous réserve que la demande d'abonnement au service intervienne au minimum deux jours ouvrés avant cette date.

## **Savoir comment "e-Documents" fonctionne pour les relevés des comptes collectifs ?**

En cas de cotitularité ou indivision (inorganisée), lorsqu'un au moins des cotitulaires ou indivisaires donne son consentement à "e-Documents", tous les relevés et documents éligibles correspondant aux prestations de la cotitularité/ de l'indivision seront restitués au format électronique. Il appartient donc aux cotitulaires / indivisaires de s'accorder en amont sur le format (électronique ou papier) de mise à disposition des documents. Pour conserver les documents au format papier, aucun cotitulaires ou indivisaires ne doit donner son accord à la dématérialisation. Si le compte en indivision ou cotitularité bénéficie de "Documents", l'ensemble des cotitulaires et indivisaires devront alors suivre la procédure décrite </icd/pch/faq/documents/service-e-documents/est-ce-que-je-peux-changer-d-avis-apres-avoir-so> uscrit-a-%C2%AB-e-documents-%C2%BBici. Pour les documents d'assurance, il est à noter que les documents des contrats en co-adhésion ou en co-souscription seront systématiquement envoyés au format papier et ce même si un des cotitulaires a opté pour "e-Documents". Ceci s'applique également pour l'Imprimé Fiscal Unique SG et le Rapport de Situation de l'Epargne Financière de cotitulaires qui seront envoyés par courrier postal.

## **Quelles sont les critères d'éligibilité à "e-Documents" ?**

Tout Client majeur capable ou mineur émancipé détenant un contrat de banque à distance est éligible au service "e-Documents". Si votre enfant est mineur, dans le cas où votre conjoint et vous êtes clients de notre banque, dès lors qu'un de vous deux avez donné l'accord à "e-Documents", tous les relevés et documents éligibles de votre enfant seront également accessibles au format électronique sur l'Espace Client de celui qui a donné son accord, ou sur l'espace de chaque parent si vous avez tous les deux donné votre accord à "e-Documents". A noter que dans le cas où votre conjoint ne serait pas Client SG ou en cas de contrat d'assurance-vie, de capitalisation et de prévoyance détenu par un mineur, tous les relevés et documents de votre enfant seront envoyés par courrier postal. Ceci s'applique également pour l'Imprimé Fiscal Unique SG et le Rapport de Situation de l'Epargne Financière de votre enfant qui seront envoyés par courrier postal.

## **Je bénéficie du RCE, pourquoi devrais-je encore souscrire à "e-Documents" ?**

Si vous êtes déjà abonné au RCE (Relevé de Compte Electronique), il nous est nécessaire de recueillir votre accord afin de bénéficier de "e-Documents". Vous continuerez ainsi à vous simplifier la vie et profiter des avantages du digital (disponibilité rapidement et à tout moment de vos documents éligibles dans votre Espace Client, moteur de recherche pour retrouver vos documents mise à disposition de nouveaux relevés et documents dématérialisés à l'avenir). En cas de non réponse lors de la campagne de collecte du consentement ou de l'absence de communication d'information dans la page de

consentement dans Mes données personnelles,  
</com/icd-web/gdpr/gdpr-gestion-donnees-personnelles.html#gdpr/gestionDonneesPersonnellesVos>  
préférences - Exprimer votre consentement à l'utilisation de certaines de vos données personnelles »,  
vous passeriez automatiquement au format papier en fin de campagne.

## **Est-ce que j'ai une période d'essai avec "e-Documents" ?**

Il n'y a pas de période d'essai à l'utilisation du format électronique avec "e-Documents". Il n'est pas utile de disposer d'une période d'essai, car si vous n'êtes pas satisfait du stockage et de la consultation de vos documents sur votre Espace Client, vous pourrez revenir sur votre choix, à tout moment, facilement, sans frais et recevoir vos relevés à nouveau au format papier.

## **Est-ce que je peux changer d'avis après avoir souscrit à "e-Documents" ?**

L'ensemble des relevés et documents mis à disposition sur votre Espace Client avant le retour au format papier restent accessibles sur votre Espace Client, rubrique "Documents". Une fois le changement effectué, tous les nouveaux relevés et documents vous seront envoyés par courrier postal.

## **J'ai souscrit l'offre Kapsul, est-ce que je suis concerné par "e-Documents" ?**

L'offre Kapsul, vous fait bénéficier automatiquement de la dématérialisation de vos relevés et donc de "e-Documents". Nous vous invitons à consulter les [/static/Particuliers/Medias/Home/Banque/Comptes\\_bancaires\\_et\\_formules/Ouvrir\\_un\\_compte/Compte-individuel/cg\\_convention\\_compte.pdf](/static/Particuliers/Medias/Home/Banque/Comptes_bancaires_et_formules/Ouvrir_un_compte/Compte-individuel/cg_convention_compte.pdf) Conditions Générales de la Convention de Compte et de Services Particuliers pour en savoir plus.

## **Je suis nouveau client et j'ai effectué l'ouverture de mon compte bancaire à distance, est-ce que je suis concerné par "e-Documents" ?**

Vous bénéficiez automatiquement de "e-Documents". Cependant vous pouvez changer d'avis et opter pour le format papier à tout moment en vous connectant sur :- l'Appli SG : rubrique Autres, allez ensuite dans Profil et Sécurité et cliquez Mes données personnelles, Vos préférences. Exprimer votre consentement à l'utilisation de certaines de vos données personnelles.- Le site : rubrique Profil, puis cliquez « Mes données personnelles »,  
</com/icd-web/gdpr/gdpr-gestion-donnees-personnelles.html#gdpr/gestionDonneesPersonnellesVos>  
préférences. Exprimer votre consentement à l'utilisation de certaines de vos données personnelles. Vous pouvez également le faire en agence avec votre Conseiller Clientèle.

## **Est-ce que les documents dématérialisés dans la rubrique "Documents" ont la même valeur juridique que le format papier ?**

Les documents au format électronique disposent de la même valeur juridique que les documents au format papier.

## **Quels sont les documents et relevés éligibles à la dématérialisation ?**

Les comptes et produits éligibles à la dématérialisation sont : Compte à vue de particuliers, Compte Épargne Logement, Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire, Livret d'Épargne Populaire, Livret Épargne Plus SG, Compte sur Livret, Livret Eurokid, Livret Jeune, Sogémonde épargne, Crédit Confiance, Réservéa, Avance patrimoniale, Découvert en compte spécial, Plan d'Épargne en Actions (PEA), Plan d'Épargne en Actions PME (PEA-PME), Comptes de titres, Déclic Tempo, Cartes bancaires (relevés spécifiques des cartes à débit différé), l'Imprimé Fiscal Unique SG pour les comptes personnels, le Rapport de Situation de l'Épargne Financière, les contrats d'assurance-vie et de capitalisation (le relevé de synthèse, le relevé annuel de situation, l'avis d'opération d'arbitrage, l'avis d'opération en entrée (versement libre), l'avis d'opération en sortie (rachat partiel), l'avis de changement de gestion, la lettre d'arrêt de rachat programmé, l'Imprimé Fiscal Unique, l'attestation fiscale de versement épargne Madelin, l'attestation fiscale de versement épargne PERP, l'attestation fiscale de versement épargne PERIN, l'arrêt de programme d'arbitrage, l'avis de désengagement, la lettre option fiscale de rachat, l'avis d'attribution en Unité de Compte, l'avis de participation aux résultats, la Situation des marchés et la performance des supports, la Lettre d'information de votre assurance-vie) ainsi que les contrats de prévoyance (l'avis d'échéance prévoyance et le relevé de situation prévoyance obsèques). Nous enrichirons au fur et à mesure les documents éligibles à la dématérialisation et nous vous préviendrons lorsqu'un nouveau document lié à un de vos contrats ou produits sera éligible.

## **Quelles sont les nouveautés de "e-Documents" par rapport au RCE ?**

"e-Documents" propose la possibilité de bénéficier automatiquement à l'avenir de nouveaux relevés et documents dématérialisés, en plus, de fournir un moteur de recherche performant au sein de l'espace Documents, et d'une notification sur votre adresse mail personnelle vous informant en temps réel de tout nouveau document mis à disposition. Vous n'avez plus à vous préoccuper de vous demander quelle prestation devrait être au format papier et quelle autre devrait être au format électronique. Dès lors que vous donnez votre accord à "e-Documents", tous vos relevés, documents et informations, éligibles à la dématérialisation vous seront mis à disposition au format électronique sur votre Espace Client sécurisé.

## **Je suis un client devenu majeur récemment. Est-il possible d'accéder à mes anciens relevés du temps où j'étais mineur ?**

Lorsque vous étiez mineur et dans le cas où votre ou vos Représentant(s) Légal (aux) avait (aient) opté à la dématérialisation des relevés, les relevés vous concernant disponibles au format électronique sont accessibles gratuitement sur une période de 5 ans suivant votre majorité. Il suffit pour cela de vous rendre à votre agence teneur de votre compte.

## **Comment choisir le mode de réception de mes relevés de compte ?**

Vous pouvez choisir le mode de réception de vos relevés de compte, en souscrivant ou non au service "e-Documents" depuis votre Espace Client. Pour ce faire, rendez-vous dans la rubrique Profil, puis </com/icd-web/gdpr/gdpr-gestion-donnees-personnelles.html#gdpr/gestionDonneesPersonnellesMesdonneespersonnelles>. Cliquez sur "Exprimer votre consentement à l'utilisation de vos données personnelles" puis laissez-vous guider.

## **A quoi sert le Pass Sécurité ? Comment l'obtenir ?**

Le </securite/pass-securite> Pass Sécurité est un service gratuit, intégré dans votre Appli SG, il vous permet de valider en toute simplicité toutes vos opérations depuis votre Appli SG. Une fois activé sur votre smartphone le Pass Sécurité remplacera les Codes de Sécurité que vous receviez par SMS ou serveur vocal sur votre Téléphone Sécurité. Lors de la réalisation d'une opération sécurisée depuis votre Banque à distance (sur ordinateur comme sur application) vous recevez une notification sur votre smartphone vous indiquant qu'une opération est à valider. Il ne vous reste plus qu'à cliquer sur la notification ou ouvrir votre Appli SG et vous laissez guider pour valider vos opérations en saisissant votre Code Secret. Les opérations réalisables avec le Pass Sécurité : - Ajout d'un nouveau compte bénéficiaire- Achats par carte bancaire sur Internet via 3D-Secure- Signature électronique- Modification de vos plafonds carte Les opérations uniquement réalisables avec le Pass Sécurité : - La consultation du code secret de votre carte bancaire en ligne - Le service Paylib, pour utiliser votre mobile comme une carte bancaire (en ligne, en magasin ou pour payer vos amis)- Le virement international- Le virement instantané

## **Comment activer le Pass Sécurité ?**

Vous pouvez à tout moment désactiver le Pass Sécurité depuis la rubrique

## **Comment désactiver le Pass Sécurité ?**

Vous pouvez à tout moment désactiver le Pass Sécurité depuis la rubrique

## **Comment marche le Pass Sécurité si je n'ai pas de réseau internet ?**

Il est nécessaire de disposer d'un accès Internet (3G, 4G, Edge ou Wifi) pour utiliser le Pass Sécurité. Bon à savoir : le service </securite/pass-securite> Pass Sécurité est gratuit.

## **Comment modifier mon code secret ?**

Une fois connecté à votre Espace Client, vous pouvez modifier votre code secret, en vous rendant dans la rubrique "Profil", "Sécurité" puis cliquez sur </swm/swm-changempdp.html#etape1> "Modifier mon code secret" et suivez les instructions. Nous vous conseillons de changer le code secret régulièrement et de ne pas utiliser de code secret facile à identifier (suite de chiffres, date de naissance, etc.). Bon à savoir : Pour des raisons de sécurité, la durée de validité de votre code secret est limitée à un an et vous ne pouvez pas utiliser un ancien code secret.

## **Comment modifier mon numéro de Téléphone Sécurité ?**

Pour déclarer votre numéro de Téléphone Sécurité, connectez-vous à votre Espace Client, rubrique "Profil" puis cliquez sur ["/swm/swm-dts.html](/swm/swm-dts.html) Sécurité". Après avoir déclaré votre numéro de Téléphone Sécurité vous recevrez par courrier un Code de Sécurité vous permettant d'Activer votre Téléphone Sécurité. Vous pourrez également retrouver ce Code de Sécurité sur le ticket lors de votre prochain retrait d'espèce sur un distributeur SG.

## **Comment obtenir mon code client ?**

Pour récupérer votre code client (identifiant), vous permettant d'accéder à l'Espace Client, vous pouvez faire une demande de restitution via </swm/swm-restitution.html> ce formulaire. Vous pouvez également retrouver votre identifiant : - Si vous étiez client Société Générale, votre Code Client vous a été communiqué lors de la souscription à la Banque à Distance. Il est également indiqué sur vos relevés de comptes (code à 8 chiffres en haut à gauche). - Si vous étiez client d'une des banques du Groupe Crédit du Nord, votre Code Client SG vous a été envoyé par courrier postal il y a quelques semaines. Il remplace votre ancien identifiant. En cas de problème, nous vous invitons à contacter le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h.

## **Comment réceptionner un code sécurité ?**

Pour recevoir un Code Sécurité, vous devez être en possession du téléphone Sécurité que vous préalablement avez déclaré :- Si vous avez déclaré un téléphone mobile, d'un opérateur français, le Code Sécurité vous est adressé par SMS- Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone fixe géré par un opérateur déclaré en France ou un numéro de téléphone fixe géré par un opérateur déclaré à l'étranger, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par appel téléphonique- Si le numéro déclaré est identifié par SG comme étant un téléphone mobile géré par un opérateur étranger, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par SMS

## **J'ai reçu un email qui me semble douteux : comment vérifier que c'est bien la Société Générale ?**

Si vous pensez avoir reçu un e-mail douteux, vous demandant par exemple de confirmer vos numéros de cartes bancaires ou vos codes secrets, procédez comme suit : - Ne cliquez sur aucun des liens proposés- Ne tentez pas d'ouvrir les pièces jointes - Ne répondez pas à l'e-mail douteux et ne contactez pas le numéro de téléphone indiqué - Modifier immédiatement votre code secret, vous permettant d'accéder à votre espace client Vous pouvez également contacter notre équipe Sécurité à l'adresse <mailto:securite@societegenerale.fr> ou par téléphone au tel:0033142145858(+33) 01 42 14 58 58 (du lundi au samedi, de 8h à 19h). SG ne vous sollicitera jamais sur votre adresse e-mail pour des motifs liés à la gestion de vos comptes et cartes.

## **J'ai répondu à un email qui me semble douteux : que faire ?**

Si vous avez simplement ouvert un mail vous semblant douteux, il ne se passera rien. Vous pouvez le transférer à notre équipe Sécurité à l'adresse <mailto:securite@societegenerale.fr>, puis le supprimer. Si vous avez répondu à ce mail et donné vos coordonnées bancaires, modifiez votre code secret d'accès à votre Espace Client. Pour cela, connectez-vous à votre Espace Client, rubrique "Profil", "Sécurité" puis cliquez sur ["/swm/swm-changempdp.html#etape1](/swm/swm-changempdp.html#etape1) Modifier mon code secret" et suivez les instructions. Si vous avez répondu à ce mail et donné votre numéro de carte bancaire, nous vous conseillons de faire



opposition :- Depuis votre espace client dans la rubrique /aides-contact/contact-services-urgenceServices d'urgence, en complétant le /icd/gkb/opposition-authsec.html#opposition/saisieformulaire d'opposition- Par téléphone en contactant le Centre d'opposition SG au tel:0033969397777(+33) 09 69 39 77 77 (appel non surtaxé hors éventuel surcoût opérateur)

## **Je n'ai pas reçu le Code Sécurité par SMS ou par appel : que faire ?**

Si vous n'avez pas reçu votre Code Sécurité, vérifiez, tout d'abord, l'enregistrement de votre numéro de téléphone en vous connectant à votre /com/dcr-web/dcr/dcr-securite.htmlEspace Client ou en appelant au tel:0033825007111(+33) 0 825 007 111 (service 0,05 € TTC / min + prix d'un appel). Si vous n'avez pas reçu votre Code Sécurité alors que votre numéro de téléphone est correctement enregistré, contactez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h

## **Je n'ai pas reçu mon Code de Sécurité par courrier pour activer le Téléphone Sécurité : que faire ?**

Si après un délai de 8 jours vous n'avez toujours pas reçu le courrier comportant le Code de Sécurité pour l'activation de votre Téléphone Sécurité, contactez notre assistance technique tel:0033142145858(+33) 01 42 14 58 58, du lundi au samedi de 8h à 19h (appel non surtaxé). Vous pouvez également vous rendre dans votre agence pour déclarer et activer votre Téléphone Sécurité.

## **Je suis à l'étranger : comment fonctionne le Pass Sécurité pour moi ?**

Si vous êtes en séjour à l'étranger, le Pass Sécurité fonctionne de la même manière qu'en France, sans action particulière de votre part. Il vous suffit d'avoir accès à une connexion Internet (Wifi, 3G, 4G, Edge). Si vous déménagez à l'étranger, n'oubliez pas de contacter votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller pour mettre à jour vos coordonnées (adresse postale, numéro de téléphone...).

## **Le clavier virtuel ne s'affiche pas : que faire ?**

Si votre clavier ne s'affiche pas correctement, pensez à vérifier : - Votre connexion Internet- Que la fenêtre de votre navigateur est en plein écranSi cela ne fonctionne pas, essayez avec un autre navigateur Internet. Si votre problème persiste, contactez notre assistance technique au tel:0033142145858(+33) 01 42 14 58 58, du lundi au samedi de 8 h à 19 h (appel non surtaxé) ou par /html/assistance/frm\_assistance.htmlformulaire.

## **J'ai bloqué l'accès à mon espace client que faire ?**

Votre accès est temporairement bloqué suite à trois saisies erronées de vos codes. Pour débloquer immédiatement votre accès à votre Espace Client vous pouvez contacter le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h

## **Comment activer mon numéro de Téléphone Sécurité ?**

Une fois votre numéro de téléphone enregistré, vous recevrez un code d'activation par courrier. Connectez-vous sur votre Espace Client. Cliquez sur la rubrique "Profil", puis ["/swm/swm-ats.htmlSécurité"](#) pour saisir votre code d'activation. Votre téléphone Sécurité est activé ! L'enregistrement d'un nouveau numéro de téléphone sécurité entraîne automatiquement la suppression de l'ancien numéro. Pour plus d'information, rendez-vous sur la page [/securite/telephone-securiteSécurité](#) de notre site. Bon à savoir : pour les numéros de téléphone français, vous pouvez aussi retrouver votre code d'activation sur chaque ticket de retrait d'un distributeur SG.

## **Qu'est-ce qu'un Code Sécurité ?**

Le Code Sécurité est un code à usage unique qui vous est transmis sur votre téléphone Sécurité, préalablement enregistré, à chaque fois que vous réalisez une opération sensible (ajout d'un RIB, augmentation de plafond, un paiement par carte, etc.).

## **Que dois-je faire en cas de vol/perte de mon smartphone ?**

En cas de vol ou de perte de votre mobile, vous pouvez activer le Pass Sécurité de L'Appli SG sur votre nouveau téléphone, cette action désactivera automatiquement votre ancien Pass Sécurité. Vous pouvez également désactiver votre Pass Sécurité en contactant :- votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller- ou le tel: 0033176773933(+33) 01 76 77 39 33, ouvert de 8h à 20h en semaine et jusqu'à 19h le samedi, hors jours fériés

## **Quelle est la démarche à effectuer pour le Pass Sécurité en cas de changement de téléphone ?**

Si vous changez de téléphone mobile et que vous conservez votre numéro de téléphone, installez la dernière version de L'Appli SG sur votre nouveau téléphone mobile et activez votre Pass Sécurité. Si vous changez également de numéro de téléphone et que votre ancien numéro était paramétré comme votre téléphone Sécurité, vous devrez déclarer votre nouveau numéro de téléphone en tant que Téléphone Sécurité pour vous permettre de recevoir le Code de Sécurité pour permettant d'activer votre Pass Sécurité depuis L'Appli SG. Vigilance fraude : le Pass Sécurité est une exclusivité de L'Appli SG, il n'est donc pas possible d'activer un Pass Sécurité depuis un site Internet

## **Comment me connecter à mon Espace Client ?**

Pour vous connecter à votre [/restitution/cns\\_listeprestation.html](#) Espace Client vous devez vous munir de votre code client et de votre code secret. Bon à savoir : ces codes sont personnels et doivent rester confidentiels

## **Les co-titulaires d'un compte joint ont-ils le même code d'accès ?**

Chaque co-titulaire d'un compte joint a un code secret différent, permettant d'accéder à son espace client. Ce code est personnel et confidentiel.

## **Mon Pass Sécurité ne fonctionne pas, que faire ?**

Si vous ne recevez pas de notification sur votre smartphone lors de la réalisation d'une opération sécurisée depuis votre banque à distance vous pouvez vérifier les points suivants : - Ouvrez votre Appli SG, l'application devrait vous rediriger sur la validation de votre opération- Si tel n'était pas le cas rendez-vous dans la rubrique

## **Comment retrouver les réponses aux questions secrètes mises en place ?**

Pour retrouver les réponses aux questions secrètes mises en place, veuillez contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>.

## **Comment obtenir mon code secret pour accéder à l'espace client**

Pour obtenir un nouveau code secret, vous pouvez faire une demande via </swm/swm-reattribution.html>ce formulaire. Votre nouveau code secret vous sera adressé par SMS sur votre numéro de téléphone mobile.Mon Code Secret a-t-il changé avec SG ?- Si vous étiez client Société Générale, utilisez votre Code Secret habituel.- Si vous étiez client d'une des banques du Groupe Crédit du Nord, utilisez le Code Secret qui vous permettait de vous connecter à votre Banque à Distance.

## **Pourquoi je n'ai pas accès à l'ensemble des fonctionnalités en ligne ?**

Pour avoir plus de visibilité sur les fonctionnalités disponibles depuis votre espace client ou pour souscrire à la banque à distance, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>

## **Qu'est ce qu'un Téléphone Sécurité ?**

Le Téléphone Sécurité est le numéro de téléphone de confiance sur lequel vous acceptez d'être contacté pour confirmer et sécuriser des opérations. Le Téléphone Sécurité permet de recevoir des Codes de Sécurité lorsque vous réalisez des opérations sur votre Banque à Distance ou lors d'appels auprès de nos conseillers à distance.

## **Comment accéder au service d'urgence ?**

Pour accéder aux </aides-contact/contact-services-urgence>Services d'urgence, cliquez sur l'onglet "Aides et Contact" en haut de page puis sur l'onglet "Services d'urgence".

## **L'activation du Pass Sécurité est-elle obligatoire ?**

L'activation du </securite/pass-securite>Pass Sécurité est fortement conseillée lorsque vous utilisez L'Appli SG pour réaliser vos opérations de Banque à Distance au quotidien.Elle est indispensable pour vous permettre de réaliser des opérations dites sensibles (Virements instantanés et internationaux,

opérations via [/services-en-ligne/paylib-entre-amis](#) Paylib entre Amis, consultation du code de votre carte bancaire). Bon à savoir : le service Pass Sécurité est gratuit.

## **Comment modifier mes coordonnées ?**

Vous pouvez modifier vos coordonnées en vous connectant à votre espace client, rubrique [/com/dcr-web/dcr/dcr-coordonnees.html](#) Mes coordonnées. Cliquez ensuite sur le bouton Modifier de votre choix.

## **Quelles sont les démarches à faire en cas de déménagement ?**

Vous pouvez effectuer un changement d'adresse depuis votre Espace Client, rubrique Profil puis [/com/dcr-web/dcr/dcr-coordonnees.html](#) Mes coordonnées. Bon à savoir : il vous sera demandé d'y joindre votre justificatif de domicile datant de moins d'un an et un justificatif d'identité. Vous devrez également signer électroniquement votre demande.

## **Quelles sont les démarches à effectuer en cas de changement de nom ?**

Si vous avez changé de nom et que vous souhaitez régulariser votre situation, rapprochez-vous de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller muni d'un justificatif (livret de famille, jugement de divorce, pièce d'identité...)

## **Comment déclarer ma nouvelle adresse mail ?**

Si vous souhaitez modifier votre adresse mail, rendez-vous sur votre espace client, rubrique "Profil" puis [/com/dcr-web/dcr/dcr-coordonnees.html](#) Mes coordonnées, ou contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller.

## **Comment transmettre ma nouvelle carte d'identité ou passeport à Société Générale ?**

Si vous devez transmettre votre nouvelle pièce d'identité à SG, vous pouvez l'adresser à votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller en l'ajoutant en pièce jointe en utilisant [/icd/mcd/index-authsec.html](#) votre messagerie sécurisée.

## **Société Générale a-t-elle le droit de garder une copie de ma pièce d'identité ?**

Les établissements bancaires sont tenus de vérifier l'identité de leurs clients dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et de conserver une copie des documents relatifs à cette identité jusqu'à cinq ans après la cessation de leurs relations. Les informations collectées restent strictement confidentielles et uniquement utilisées pour ces finalités.

## **Comment ajouter un compte à mes comptes externes ?**

Pour ajouter un nouveau compte à vos comptes externes, connectez-vous à votre </icd/acx/acx-index.html#acx/consultation> espace client, puis cliquez sur la tuile « Ajouter une banque » en bas de votre liste des comptes. Sélectionnez une banque dans la liste proposée et saisissez les identifiants liés à cette banque.

## **Comment modifier un compte depuis le service mes comptes externes ?**

Vous ne pouvez pas modifier un compte depuis le service </icd/acx/acx-index.html#acx/consultation> Mes comptes externes. Cependant, vous pouvez personnaliser la liste des comptes que vous souhaitez afficher via le lien « Configurer mes comptes » afin de masquer ou afficher.

## **Comment supprimer un compte de mes comptes externes ?**

Il est uniquement possible de supprimer l'intégralité des comptes externes associés à une banque. Pour cela, accédez à votre </icd/acx/acx-index.html#acx/consultation> espace client, rubrique « Configurer mes comptes », puis cliquez sur la corbeille en face de la banque concernée.

## **Est-il possible de gérer mes comptes depuis le service mes comptes externes ?**

Le service </icd/acx/acx-index.html#acx/consultation> Mes comptes externes vous permet uniquement de consulter vos comptes sur votre espace client. Pour effectuer des opérations, connectez-vous à l'espace personnel de la banque choisie et effectuez directement vos opérations.

## **Comment accéder au service mes comptes externes ?**

Si vous êtes client Jazz, Sobrio ou Haute fidélité, vous pouvez visualiser vos comptes externes en vous connectant à votre </icd/acx/acx-index.html#acx/consultation> espace client, en cliquant sur la tuile « Ajouter une banque » en bas de votre liste des comptes.

## **Qu'est-ce que le service mes comptes externes ?**

Le service mes comptes externes permet aux clients qui le souhaitent d'accéder facilement depuis leur espace client SG à la synthèse des comptes qu'ils détiennent dans plusieurs autres banques. Chez SG, nous vous proposons ce service depuis </icd/acx/acx-index.html#acx/consultation> votre espace client via la tuile « Ajouter une banque » (si activé) ou via « Regroupez vos banques » (si non activé).

## **Est-il possible de paramétrer des alertes depuis le service mes comptes externes ?**

Il n'est pas possible de paramétrer des alertes depuis le service mes comptes externes. Vos comptes sont mis à jour quotidiennement.

## **Le service mes comptes externes est-il payant ?**

L'accès à vos comptes externes est un service gratuit et accessible uniquement aux clients Jazz, Sobrio et Haute Fidélité.

## **Le service mes comptes externes est-il sécurisé ?**

Nous garantissons le même niveau de sécurité pour vos comptes externes et vos comptes SG : vos données d'authentification sont chiffrées et ni SG, ni ses sous-traitants, ne peuvent accéder à ces données de manière non chiffrée. Pour aller plus loin : pour garantir la confidentialité de vos comptes externes, ceux-ci sont accessibles par l'assistance technique uniquement en cas de dépannage, dans le cadre strict régi par les Conditions Générales du service.

## **Les données de mes comptes externes sont-elles définitivement supprimées lorsque je désactive le service ?**

Lorsque vous désactivez le service </icd/acx/acx-index.html#acx/consultation> Mes comptes externes, toutes les données liées à vos comptes externes sont immédiatement et définitivement supprimées de notre système.

## **Comment désactiver le service mes comptes externes ?**

Désactivez l'accès à vos comptes externes en vous connectant à votre </com/icd-web/cbo/index.html#cbo/parametrage> Comptes espace client, rubrique « Configurer mes comptes » dans les liens utiles, puis en cliquant sur le lien « Désactiver le service d'agrégation de comptes externes ». L'intégralité des données liées à vos comptes externes sera supprimée de la page.

## **Mon Conseiller peut-il voir les comptes de mes comptes externes ?**

Votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller ne peut pas consulter les comptes que vous avez dans d'autres banques, il a uniquement accès aux comptes que vous détenez chez SG. Seule l'assistance technique peut y accéder sur demande de votre part en cas d'incident technique et uniquement dans le cadre strict régi par les Conditions Générales du service.

## **Quel compte est-il possible d'ajouter au service mes comptes externes ?**

Le service </icd/acx/acx-index.html#acx/consultation> Mes comptes externes vous permet d'ajouter le(s) compte(s) de votre choix, parmi une liste de près de 150 banques.

## **Comment ouvrir un compte bancaire individuel ?**

Si vous souhaitez ouvrir un compte bancaire individuel, vous pouvez consulter toutes nos offres en cliquant sur [ouvrir-compte-bancaire-en-ligne](#) le lien suivant

## **Quels justificatifs dois-je fournir pour l'ouverture d'un compte courant ?**

Les pièces justificatives pour /ouvrir-compte-bancaire-en-ligneouvrir un compte courant sont les suivantes : - Votre pièce d'identité en cours de validité (Carte Nationale d'Identité ou passeport, titre de séjour) - Un justificatif de domicile de moins de 6 mois (EDF, France Télécom, etc.) - Un justificatif de revenus (bulletins de salaire de moins de 3 mois, avis d'imposition, etc.) Si vous êtes hébergé(e), il vous faudra : - La pièce d'identité en cours de validité de l'hébergeant- Un justificatif de domicile de moins de 6 mois de l'hébergeant ou l'original de sa taxe d'habitation ou de sa taxe foncière- une attestation de l'hébergeant, complétée, datée et signée- l'auto-certification CRS complétée datée et signée

## **Quels sont les délais de clôture d'un compte ?**

Si vous nous avez restitué vos moyens de paiement et adressé votre demande de clôture manuscrite datée et signée accompagnée de votre nouveau RIB, alors votre demande sera traitée dans un délai de 30 jours ouvrés. N'oubliez pas de prévenir vos créanciers de votre changement d'établissement bancaire.

## **Comment clôturer mon compte Société Générale ?**

Afin de clôturer votre compte SG, vous devez déposer les éléments suivants dans une agence bancaire SG :- Les moyens de paiement associés à votre compte (carte, chéquier)- Un courrier écrit daté et signé demandant la clôture du compte- Votre nouveau RIB afin que l'on vous vire le solde de votre compte

## **Quand ma transaction sera-t-elle débitée de mon compte ?**

Si vous avez opté pour une carte à débit immédiat, la transaction est débitée le jour ouvré suivant. Si vous avez opté pour une carte à débit différé, la transaction sera débitée en fin de mois.

## **Comment transférer les comptes d'une autre banque vers Société Générale ?**

Pour transférer les comptes d'une autre banque vers SG, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)Conseiller, pour signer avec lui une demande de mobilité. Certains comptes d'épargne ne peuvent être transférés.

## **En combien de temps le changement de domiciliation bancaire est-il effectif ?**

Dans la plupart des cas, un changement de domiciliation bancaire prend environ 30 jours avant d'être effectif.

## **Qu'est-ce qu'un compte joint ?**

Un compte joint est un compte bancaire que l'on ouvre avec un ou plusieurs cotitulaires. Un compte joint peut vous permettre de gérer les dépenses courantes communes de votre foyer, de votre colocation ou toutes autres charges que vous partagez avec d'autres personnes.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité à un compte joint ?**

Pour ouvrir un compte joint, vous et vos cotitulaires devez être des personnes physiques et majeures.

## **Quelles sont les pièces justificatives demandées pour ouvrir un compte joint ?**

Les pièces justificatives pour ouvrir un compte joint sont les suivantes : - Les pièces d'identité en cours de validité (Carte Nationale d'Identité ou passeport, titre de séjour) de tous les cotitulaires du compte - Un justificatif de domicile de moins de 6 mois (EDF, France Télécom, etc.) - Un justificatif de revenus (bulletins de salaire de moins de 3 mois, avis d'imposition, etc.) - l'auto-certification CRS complétée datée et signée

## **Comment ouvrir un compte joint ?**

Pour ouvrir un compte joint, prenez directement rendez-vous en <https://ouvrir-un-compte-en-ligne.sg.fr/RDV/s/agence>.

## **Comment clôturer un compte joint ?**

Si vous souhaitez vous désolidariser d'un compte joint, vous devez adresser votre demande manuscrite, datée et signée à votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>. Si vous et vos cotitulaires souhaitez clôturer le compte, vous devez adresser votre demande manuscrite, datée et signée par tous les cotitulaires à votre Conseiller.

## **Quel est le délai d'ouverture d'un compte joint ?**

L'ouverture de compte joint est rapide, sous réserve que votre dossier soit complet.

## **Comment rajouter un co-titulaire à un compte joint ?**

Pour ajouter un co-titulaire à un compte joint, veuillez prendre contact avec votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>.

## **Est-il possible d'accéder à mes relevés de compte lorsque je ne suis plus client ?**

Oui, durant les 3 premiers mois qui suivent la date de résiliation de votre contrat de Banque à Distance, vous avez la possibilité de consulter vos relevés bancaires et vos autres documents dématérialisés



24h/24 et 7j/7 depuis votre espace internet sécurisé. Pour télécharger vos documents, rien de plus simple, rendez vous dans votre espace client internet SG, onglet "Autres". Cliquez ensuite sur "Documents", sélectionnez la rubrique  
</icd/cbo-edocument/index-edocument-react-authsec.html#/e-document> Mes relevés en ligne et téléchargez vos documents en cliquant sur l'icône PDF. Nous vous recommandons fortement de les sauvegarder sur le support de votre choix. Passé le délai des 3 mois, vous n'aurez plus accès à vos documents depuis votre espace internet sécurisé. Néanmoins, conformément à la réglementation, ils resteront accessibles pendant 5 ans dans votre ancienne agence sur simple demande et sans frais.

## **Comment ouvrir un compte pour un mineur ?**

Pour ouvrir un compte à votre enfant mineur, veuillez contacter votre conseiller pour connaître les documents à fournir. Vous pouvez aussi faire une demande d'ouverture en ligne de Livret A pour votre enfant mineur si il n'est pas encore client SG.  
</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>

## **Comment modifier ou résilier mon autorisation de découvert ?**

Pour modifier ou résilier votre autorisation de découvert, contactez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou votre conseiller.  
</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>

## **Je vais être à découvert : que faire ?**

En cas de situation de découvert non autorisé, contactez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou votre conseiller.  
</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>

## **Comment demander de ne pas prendre en compte le dépassement de découvert ? (réapprovisionnement en cours)**

Pour demander que le dépassement de découvert ne soit pas pris en compte, contactez votre conseiller.  
</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>

## **Comment débloquer mes moyens de paiement suite à la régularisation de mon compte ?**

Pour débloquer vos moyens de paiement suite à une régularisation de votre compte, contactez votre conseiller.  
</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>

## **Comment faire une demande d'autorisation de découvert ?**

Pour faire une demande d'autorisation de découvert sur votre compte, contactez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou votre conseiller.  
</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>

## **Quels sont les frais d'intervention de découvert ?**

L'intervention de découvert vous permet d'être à découvert 15 jours (consécutifs ou non) par mois calendaire. Ce service fait l'objet d'une facturation. Les frais d'intervention de découvert, appelés aussi "agios", sont consultables sur [/tous-nos-tarifs](#) notre brochure des conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers.

## **A quoi correspondent les frais de tenue de compte ?**

Les frais de tenue de compte sont les frais liés à la gestion de votre compte, comme l'envoi du relevé bancaire ou l'émission de chèquiers par exemple. Pour en savoir plus, consultez notre [/static/Particuliers/Medias/Home/Tous-nos-tarifs/Brochure\\_tarifaire\\_des\\_particuliers\\_au\\_1er\\_janvier\\_2023.pdf](#) brochure tarifaire. Les frais de tenue de compte vous sont prélevés à la fin de chaque trimestre.

## **Quels sont mes frais bancaires ?**

Vous pouvez connaître vos frais bancaires en consultant les conditions appliquées aux opérations bancaires dans notre [/tous-nos-tarifs](#) brochure tarifaire. Vous recevez également un relevé annuel de frais.

## **Comment demander le remboursement de frais prélevés ?**

Pour demander le remboursement de frais prélevés, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller.

## **Mon Conseiller m'a accordé un geste commercial qui n'a pas été pris en compte : que faire ?**

Si le geste commercial accordé par votre Conseiller n'a pas été pris en compte, vous pouvez lui écrire un message en vous connectant à votre espace client, rubrique [/icd/mcd/index-authsec.html](#) Messagerie.

## **Quels sont les frais pour une domiciliation bancaire ?**

Il n'y a pas de frais pour une domiciliation bancaire.

## **Quels sont les frais associés à un compte joint ?**

Les frais associés à un compte joint sont liés à vos moyens de paiements ou à l'utilisation de votre facilité de caisse. Pour en savoir plus, consultez notre [/tous-nos-tarifs](#) brochure tarifaire.

## **Pourquoi mon paiement a été rejeté ?**

Pour connaître la raison d'un paiement rejeté, nous vous invitons à vérifier que : - La limite de votre plafond de paiement n'est pas dépassée - La provision sur le compte est suffisante Vous pouvez augmenter votre plafond de paiement carte en vous connectant à votre espace client, rubrique </com/icd-web/crtes/crtes-caracteristiques-carte.html#caracteristiques/synthese> Mes cartes.

## **Comment demander d'accepter un paiement à venir (régularisation du compte à venir) ?**

Pour demander qu'un paiement à venir soit accepté, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Comment demander de ne pas appliquer de frais de rejet car le compte doit être clôturé ?**

Si vous souhaitez demander que les frais de rejet ne soient pas appliqués pour votre compte en phase de clôture, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Qu'est-ce que la Gestion de Budget ?**

L'outil Gestion de Budget vous accompagne dans la gestion de vos revenus et dépenses. Il restitue les écritures de tous les comptes courants en représentation et par procuration.

## **Comment accéder à l'outil Gestion de Budget ?**

Vous pouvez accéder à l'outil Gestion de Budget en vous connectant à votre espace client, onglet </icd/gbi/index-gbi-authsec.html#/Mon budget>

## **Qui peut utiliser l'outil de Gestion de Budget ?**

Tout client SG détenteur d'un contrat Banque à Distance, y compris mineur, peut utiliser l'outil </icd/gbi/index-gbi-authsec.html#/Gestion de Budget>.

## **Un mineur a-t-il accès à la Gestion de Budget ?**

Un mineur peut avoir accès à la Gestion du Budget s'il est titulaire d'un contrat Banque à distance et d'un compte courant.

## **A quoi correspond ma balance sur la page "Ma situation" ?**

Cette analyse présente la répartition mensuelle de vos dépenses et de vos revenus, classés par catégorie

## **La catégorisation est-elle automatique ?**

En moyenne, 90% de vos écritures comptes et cartes sont catégorisées automatiquement par l'outil de Gestion de Budget.

## **Est-ce que les comptes d'épargne sont intégrés dans la Gestion de Budget ?**

L'outil de Gestion de Budget ne gère que les comptes courants et les cartes qui y sont rattachées, y compris la carte Alterna.

## **Dans le cadre d'un compte-joint, la restitution des données est-elle identique ?**

Dans le cadre d'un compte-joint, chaque action réalisée sur votre Gestion de Budget par l'un des cotitulaires est restituée à l'identique dans votre outil.

## **Est-il possible de réaliser des opérations bancaires avec l'outil de Gestion de Budget ?**

Il n'est pas possible de réaliser des opérations bancaire avec la Gestion de Budget car c'est un outil de consultation.

## **Quel est l'historique de mes opérations ?**

Vous pouvez accéder à l'historique de l'ensemble de vos opérations en vous connectant à votre Espace Client, rendez-vous dans la rubrique Mon budget, puis cliquez sur ["/gbi-web/rubrique-gbi/gbi-rubrique-mouvements.htmlDépenses et revenus"](#). Bon à savoir : Au lancement de votre Gestion de Budget, l'historique de vos opérations est de 3 mois. Par la suite, votre historique pourra aller jusqu'à 2 ans.

## **Les données sont-elles utilisées à des fins commerciales ?**

Les données recueillies dans le cadre de la Gestion de Budget ne sont pas utilisées à des fins commerciales et restent confidentielles. Bon à savoir : les données de vos comptes externes ne font l'objet d'aucun traitement en dehors de ceux strictement nécessaires au bon fonctionnement du service. L'accès aux données utilisateur est encadrée par des procédures strictes.

## **Est-il possible d'ajouter une catégorie ?**

Dans l'outil de Gestion de Budget, vous pouvez seulement modifier la catégorie de votre opération en choisissant une autre catégorie parmi celles proposées. Pour cela, connectez-vous à votre espace client, onglet [/icd/gbi/index-gbi-authsec.html#/Mon budget](#). Accédez ensuite à une opération pour en modifier sa catégorie

## **Est-il possible de modifier une catégorie ?**

Vous pouvez modifier une catégorie en vous connectant à votre espace client, onglet </icd/gbi/index-gbi-authsec.html#/Mon budget>, depuis l'écran d'une opération. Ensuite vous pouvez choisir une autre catégorie parmi celles qui vous sont proposées

## **Comment visualiser l'évolution de ma balance ?**

Pour visualiser l'évaluation de votre balance sur les 30 derniers jours, connectez-vous sur votre espace client, rubrique </icd/gbi/index-gbi-authsec.html#/Mon budget>. Vous disposez d'une vue unique sur vos dépenses et recettes

## **Comment inclure un autre compte dans la Gestion de Budget ?**

A date, il n'est pas possible d'ajouter un autre compte dans la Gestion de Budget

## **Où sont stockées mes données personnelles ?**

Vos données personnelles, restituées dans la Gestion de Budget, sont stockées sur les serveurs sécurisés de SG.

## **Je ne comprends pas une opération sur mon relevé de compte : que faire ?**

Si vous avez une question liée à une opération sur votre relevé de compte, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>Conseiller ou le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h

## **Comment accéder à ma liste des comptes ?**

Vous pouvez accéder à la synthèse de vos comptes en vous connectant à votre Espace Client, rubrique </com/icd-web/cbo/index.html#cbo/Mes comptes> et sélectionnant le compte de votre choix. Rappel : Vous pouvez configurer la liste de vos comptes, en affichant ou en masquant les comptes de votre choix, rubrique "Mes comptes" en cliquant sur </com/icd-web/cbo/index-authsec.html#cbo/parametrageComptes> Configurer mes comptes

## **Quand mon solde de compte est-il mis à jour ?**

Le solde de votre compte est mis à jour quotidiennement.

## **Comment accéder à l'historique de mes comptes ?**

Vous pouvez accéder à l'historique de vos comptes en vous connectant à votre [/restitution/cns\\_listeprestation.html](/restitution/cns_listeprestation.html) Espace Client, rubrique Mes comptes en sélectionnant le compte de votre choix. Il vous sera possible de faire une recherche via la barre de recherche affichée en saisissant le nom d'une enseigne, un montant ou un type d'opération. Vous pourrez faire une recherche sur les 30 derniers jours, les 3 ou 6 derniers mois. Au-delà de 6 mois d'historique, nous vous invitons à consulter

vos relevés de compte

## **Comment connaître mes opérations à venir ?**

Pour connaître vos opérations à venir, connectez-vous à votre [/restitution/cns\\_listeprestation.html](/restitution/cns_listeprestation.html)Espace Client, rubrique Mes comptes. Sélectionnez le compte de votre choix et cliquez sur A venir. Vous pouvez consulter des opérations à venir sur une période maximale de 15 jours pour les versements ponctuels et permanents (depuis des comptes SG), les virement ponctuels et permanents, les tombées d'échéances des cartes à débit différé. Les échéances de prêts immobiliers sont visualisables 5 jours avant et les prélèvements jusqu'à 2 jours. Les opérations à venir sur des PEL, PEP, Bourse SRD, Alterna et les virements internationaux ne sont pas consultables dans les opérations à venir.

## **A quelle fréquence sont actualisés les soldes de mes comptes ?**

Le solde de votre compte courant est actualisé à J-1 (jour ouvrés).

## **Comment accéder aux comptes externes ?**

Pour accéder à vos comptes externes, connectez-vous à votre [/restitution/cns\\_listeprestation.html](/restitution/cns_listeprestation.html)espace client. Rendez-vous dans la rubrique Comptes et cartes, puis Mes comptes pour consulter votre synthèse des comptes. Les comptes externes sont les comptes détenus dans d'autres banques que SG. Vous devez au préalable ajouter un compte externe depuis la liste proposée et saisir les identifiants liés à cette banque.

## **Quelles sont mes opérations en cours de traitement ?**

Pour connaître vos opérations en cours de traitement, rendez vous dans votre [/restitution/cns\\_listeprestation.html](/restitution/cns_listeprestation.html)Espace Client et cliquez sur le compte que vous souhaitez consulter. Ces opérations apparaissent en début de liste et possèdent un pictogramme gris représentant une horloge.

## **Comment surveiller le compte de mon enfant ?**

Vous avez accès au compte de vos enfants mineur sous appellation compte par représentation directement depuis votre [/restitution/cns\\_listeprestation.html](/restitution/cns_listeprestation.html)espace client rubrique Comptes & cartes.

## **Quel est le moyen de régulariser une opération qui risque d'être rejetée ?**

Une opération est susceptible d'être rejetée si le solde du compte ne dispose pas de la provision suffisante le jour de son paiement. Il est possible d'éviter le rejet en privilégiant le virement afin que votre compte présente le solde nécessaire avant le rejet intervenant sous 3 jours ouvrés. Votre virement doit être effectué avant 17h. Le dépôt de chèque n'est pas recommandé car il est soumis aux délais de traitement.

## Comment accéder à mes relevés de compte ?

Pour accéder à l'ensemble de vos relevés de compte (comptes courants, comptes épargnes, etc.) rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique Documents, onglet </icd/cbo-edocument/index-edocument-react-authsec.html#/e-documentRelevés>. Une fois le relevé affiché, vous pouvez le télécharger ou l'imprimer grâce aux boutons correspondants en haut à droite de votre page. Bon à savoir : La période d'une recherche pour vos relevés de compte est limitée à 3 mois. Cependant, vous pouvez réitérer votre recherche autant de fois que vous le souhaitez afin d'obtenir toute la période voulue. Par exemple, si vous souhaitez obtenir vos relevés sur une durée d'un an, vous devrez faire 4 recherches : - du 01/01 au 31/03, - du 01/04 au 30/06, - du 01/07 au 30/09 et - du 01/10 au 31/12. Si aucun relevé n'est disponible en ligne, pensez à faire la demande pour passer aux relevés électroniques -

## Est-il possible de reporter la mensualité de mon Prêt Etudiant Evolutif ?

Le report d'échéance d'un </comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-etudiant-evolutif> Prêt Étudiant Évolutif n'est pas possible. En revanche, à partir du premier anniversaire suivant l'acceptation de l'offre, et conformément aux conditions décrites dans votre offre de contrat de crédit, vous pouvez demander à votre </icd/pon/contacts-authsec.html#/pon/contacts> Conseiller de modifier le montant de vos échéances (sauf en cas de différé total). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Puis-je changer les mensualités de mon prêt étudiant évolutif ?

A partir du 1er anniversaire suivant l'acceptation de l'offre, et conformément aux conditions décrites dans votre offre de contrat de crédit, vous pouvez demander à votre </icd/pon/contacts-authsec.html#/pon/contacts> Conseiller de modifier le montant de vos échéances de votre </comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-etudiant-evolutif> Prêt Étudiant Évolutif (sauf en cas de différé total). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est-ce que le prêt BFM Élève ?

Le Prêt BFM Élève est un crédit personnel amortissable à taux fixe, pour les élèves de la Fonction publique de moins de 35 ans (un certificat de scolarité pourra vous être demandé). Pour en savoir plus, consultez la page [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-eleve](/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-eleve "Qu'est-ce que le prêt BFM Elève ?") Prêt BFM Élève. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Quel est le montant maximal d'un prêt BFM Élève ?

Le montant d'un </comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-eleve#caracteristiques> Prêt BFM Élève est compris entre 1 500 € et 20 000 €. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Quelle est la durée maximale d'un prêt BFM Élève ?

La durée de remboursement d'un [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-eleve#caracteristiques](#) Prêt BFM Élève peut être comprise entre 6 et 48 mois (soit 4 ans). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un prêt BFM Élève ?

Pour être éligible au [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-eleve](#) Prêt BFM Élève, vous devez être âgé(e) de 18 à 34 ans inclus, être scolarisé(e) dans une école de la Fonction publique, détenir un compte bancaire SG et être éligible à l'offre de la Banque Française Mutualiste (BFM). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Comment souscrire à un prêt BFM Elève ?

Pour souscrire un [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-eleve](#) Prêt BFM Élève, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Comment souscrire à un prêt étudiant ?

Pour souscrire un [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-etudiant-evolutif](#) Prêt Étudiant, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Si vous êtes agent du secteur public, le [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-eleve](#) prêt BFM Élève vous permet de financer vos études, vos équipements et votre installations. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est-ce que le prêt étudiant évolutif ?

Pour plus d'informations, consultez le [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-etudiant-evolutif](#) prêt étudiant évolutif sur notre site. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est-ce que le prêt apprenti artisan ?

Pour plus d'informations, consultez le [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-apprenti-artisan](#) prêt apprenti artisan sur notre site. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.



## **Qu'est-ce que le prêt avance BFM ?**

Pour plus d'informations, consultez le [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-avance-bfm](#) prêt avance BFM sur notre site. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Ma demande de financement de prêt étudiant évolutif est acceptée, quand mon virement sera-t-il effectué ?**

Les fonds seront versés sur votre compte conformément au calendrier de décaissement annexé à votre offre de contrat de crédit.

## **Quels sont les avantages du partenariat entre Société Générale et la BFM ?**

Avec le partenariat entre SG et la Banque Française Mutualiste (BFM), vous bénéficiez de l'expertise d'un grand groupe et d'un suivi personnalisé avec un conseiller dédié en agence. Pour en savoir plus, consultez notre page [/comptes-banque/comptes-bancaires-et-formules/ouvrir-compte-bancaire/ouvertu](#) re-compte-bfmdédiée.

## **Qui peut bénéficier du partenariat entre Société Générale et la BFM ?**

Pour être éligible aux offres SG / Banque Française Mutualiste (BFM), vous devez être agent de la fonction publique, ou élève majeur d'une école de la Fonction publique ou retraité de la fonction publique ou conjoint / concubin d'un agent de la fonction publique ou adhérent de l'une <https://www.bfm.fr/mutuellesdes> mutuelles sociétaires de la Banque Française Mutualiste. Pour en savoir plus, consultez la <https://www.bfm.fr/mutuellespage> des mutuelles partenaires.

## **Est-il possible de reporter la mensualité d'un crédit conso Expresso ?**

Chaque année, vous pouvez demander le report d'une à trois mensualité(s) de crédit consécutives ou non, à partir du 7<sup>e</sup> mois suivant le décaissement. Pour cela, contactez le tel: 39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "EXPRESSO", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Est-il possible de reporter la mensualité de mon crédit renouvelable Alterna ?**

Vous pouvez modifier la vitesse de remboursement de votre [/comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-renouvelable/credit-alterna](#) crédit renouvelable Alterna. Pour cela, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller en agence.

ou appelez le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "ALTERNA", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Faut-il un apport pour souscrire un crédit à la consommation ?**

Il n'est pas nécessaire d'avoir un apport pour souscrire un crédit à la consommation. Vous n'avez pas à fournir de justificatifs concernant l'utilisation des fonds empruntés.

## **Quels sont les crédits à la consommation BFM proposés ?**

Grâce au partenariat entre SG et la Banque Française Mutualiste (BFM), vous bénéficiez en tant qu'agent du secteur public d'une gamme complète de crédits à la consommation : -  
/comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-conso-bfm-liberte Prêt BFM Liberté -  
/comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-jeunes-etudiants/prest-bfm-jeunes-actifs Prêt BFM Jeunes Actifs-  
/comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-bfm-mobilite-reconversion Prêt BFM Mobilité- /comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-avance-bfm Prêt Avance BFM- /comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-jeunes-etudiants/prest-bfm-eleve Prêt BFM Elève-  
/comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective Prêt BFM Perspective Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Comment est défini le taux d'intérêt de mon crédit de consommation ?**

Les taux que nous vous proposons sont fonction de votre projet et de votre situation. SG dispose d'un /simulateurs/calculer-simuler-credit-conso-expressoservice de simulation de crédit consommation rapide et gratuit. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Puis-je changer les mensualités de mon crédit consommation ?**

A partir du 7ème mois suivant la mise à disposition des fonds, vous pouvez faire évoluer à la hausse ou à la baisse le montant de vos échéances. Cette option peut être exercée une fois par an, 3 fois au maximum et dans la limite d'une durée totale de 84 mois maximum. La durée du crédit après modification ne doit pas excéder 84 mois. Pour modifier vos mensualités de crédit de consommation, rapprochez vous de votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Puis-je modifier les mensualités de mon crédit renouvelable Alterna ?**

Vous pouvez faire la demande au tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "ALTERNA", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou à votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller de modification des mensualités de votre

/comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-renouvelable/credit-alternaUn crédit renouvelable  
Alterna.Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant  
de vous engager.

## **Comment changer de compte de prélèvement pour mon prêt personnel ?**

Pour modifier le compte sur lequel sont prélevées les échéances de votre crédit, il vous suffit d'en faire la demande auprès de votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller en agence, en lui fournissant le RIB du nouveau compte sur lequel effectuer le prélèvement des échéances.Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Dans combien de temps recevrai-je la réponse à ma demande de crédit de consommation ?**

Vous obtiendrez une réponse de principe immédiate à votre demande, si le crédit demandé est inférieur ou égal à 35 000 €. Pour les sommes d'un montant supérieur, contactez votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller.Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Ma demande de financement de prêt consommation est acceptée, quand mon virement sera-t-il effectué ?**

Les fonds seront versés sur votre compte dans un délai de 14 jours à compter de votre acceptation de l'offre de contrat de crédit. Ce délai peut être ramené à 8 jours si vous en avez fait la demande lors de la mise en place de votre crédit.

## **Comment régler un impayé ?**

Pour régler un impayé, rapprochez vous de votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller en agence

## **Comment consulter le tableau d'amortissement de mon crédit à la consommation ?**

La réédition du tableau d'amortissement est gratuite. Elle peut être demandée à tout moment en contactant son /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller.Un tableau d'amortissement est également envoyé systématiquement à la suite d'un remboursement anticipé, lors d'un report d'échéance ou lors de la modification de la durée du crédit ou du montant de la mensualité.

## **Qu'est-ce que le prêt BFM Liberté ?**

Le Prêt BFM Liberté est un prêt personnel amortissable à taux fixe qui vous permet de financer tous vos projets (hors immobilier), pour un montant maximal de 75 000 €. Pour en savoir plus, consultez la page /comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-conso-bfm-libertePrêt BFM

Liberté. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quel est le montant maximal d'un prêt BFM Liberté ?**

Le montant d'un

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-conso-bfm-liberte#caracteristiques> Prêt BFM Liberté est compris entre 1 500 et 75 000 €. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quelle est la durée maximale d'un prêt BFM Liberté ?**

La durée d'un

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-conso-bfm-liberte#caracteristiques> Prêt BFM Liberté peut être comprise entre 6 et 96 mois (soit 8 ans), dont 1 à 3 mois maximum de franchise d'amortissement. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un prêt BFM Liberté ?**

Pour être éligible au

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-conso-bfm-liberte> Prêt BFM Liberté, vous devez détenir un compte courant chez SG. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Comment souscrire à un prêt BFM Liberté ?**

Pour souscrire un

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-conso-bfm-liberte> Prêt BFM Liberté, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller

## **Qu'est-ce que le prêt BFM Jeunes Actifs ?**

Le Prêt BFM Jeunes Actifs est un prêt amortissable à taux fixe qui vous permet de financer tous vos projets (hors immobiliers ou rachat de crédit). Il est réservé aux actifs, agents du service public et âgés de moins de 35 ans. Pour en savoir plus, consultez la page

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-jeunes-actifs> prêt BFM Jeunes Actifs. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quel est le montant maximal d'un prêt BFM Jeunes Actifs ?**

Le montant d'un </comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-jeunes-actifs#caracteristiques> Prêt BFM Jeunes Actifs est compris entre 1 500 € et 3 000 €. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Quelle est la durée maximale d'un prêt BFM Jeunes Actifs ?

La durée d'un [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-jeunes-etudiants/prest-bfm-jeunes-actifs#caracteristiques](#) Prêt Jeunes Actifs peut être comprise entre 6 et 36 mois (différé partiel inclus). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un prêt BFM Jeunes Actifs ?

Pour être éligible au [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-jeunes-etudiants/prest-bfm-jeunes-actifs](#) Prêt BFM Jeunes Actifs, vous devez être âgé(e) de 18 à 34 ans inclus, détenir un compte bancaire SG et être éligible à l'offre de la Banque Française Mutualiste (BFM). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Comment souscrire à un prêt BFM Jeunes Actifs ?

Pour souscrire un [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-jeunes-etudiants/prest-bfm-jeunes-actifs](#) Prêt BFM Jeunes Actifs, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est-ce que la Caution Loyer BFM ?

Dans le cadre de la Caution Loyer BFM, SG se porte caution auprès du propriétaire du logement que vous souhaitez louer, pour toute la durée initiale du bail (12 mois maximum) et ce jusqu'à 12 mois de loyer (charges comprises), dans la limite de 12 000 €. Pour en savoir plus, consultez la page [/comptes-banque/prest-credit-immobilier/caution-loyer-bfm](#) Caution Loyer BFM

## Quels sont les frais de la Caution Loyer BFM ?

Les frais de la [/comptes-banque/prest-credit-immobilier/caution-loyer-bfm](#) Caution Loyer BFM sont ceux de l'acte de caution en lui-même (30 €) et de la commission de gestion annuelle (équivalent à 2% du montant de la caution)

## Comment souscrire à la Caution Loyer BFM ?

Pour souscrire la [/comptes-banque/prest-credit-immobilier/caution-loyer-bfm](#) Caution Loyer BFM, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller

## Qu'est-ce que le prêt BFM Perspective ?

Le Prêt BFM Perspective est un prêt permettant de regrouper, au sein d'un seul et même crédit, tous vos prêts en cours ou de restructurer vos dettes, afin de diminuer le montant de vos mensualités et simplifier leur gestion. Cela vous permet également de n'avoir qu'un seul interlocuteur, votre Conseiller,

pour vous accompagner dans toutes vos démarches de rachat de crédit, après une analyse attentive de votre situation. Pour en savoir plus, consultez la page </comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective> Prêt BFM Perspective. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quel est le montant maximal d'un prêt BFM Perspective ?**

Le montant d'un </comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective> Prêt BFM Perspective est compris entre 1 500 € et 75 000 €. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quelle est la durée maximale d'un prêt BFM Perspective ?**

La durée maximale d'un </comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective> Prêt BFM Perspective est de 96 mois (soit 8 ans). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un prêt BFM Perspective ?**

Pour être éligible au </comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective> Prêt BFM Perspective, vous devez avoir un compte courant chez SG et détenir au moins deux crédits. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Comment souscrire à un prêt BFM Perspective ?**

Pour souscrire un </comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective> Prêt BFM Perspective, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Qu'est-ce que le prêt BFM Mobilité/Reconversion ?**

Le Prêt BFM Mobilité / Reconversion est un prêt proposé aux adhérents de certaines mutuelles ainsi qu'aux militaires et agents hospitaliers. Il permet de financer les frais liés à une mobilité géographique et / ou une reconversion professionnelle. Pour en savoir plus, consultez la page </comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-bfm-mobilite-reconversion> Prêt BFM Mobilité / Reconversion. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quel est le montant maximal d'un prêt BFM Mobilité/Reconversion ?**

Le montant d'un

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-bfm-mobilite-reconversion> Prêt BFM Mobilité / Reconversion est compris entre 1 500 et 20 000 €. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quelle est la durée maximale d'un prêt BFM Mobilité/Reconversion ?**

La durée maximale du

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-bfm-mobilite-reconversion> Prêt BFM Mobilité / Reconversion est de 48 mois (soit 4 ans). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un prêt BFM Mobilité/Reconversion ?**

Pour être éligible au

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-bfm-mobilite-reconversion> prêt BFM Mobilité / Reconversion, vous devez être agent hospitalier ou militaire majeurs et détenir un compte bancaire SG. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Comment souscrire à un prêt BFM Mobilité/Reconversion ?**

Pour souscrire un

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-bfm/prest-bfm-mobilite-reconversion> Prêt BFM Mobilité / Reconversion, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Qu'est-ce que le prêt BFM Avenir ?**

Le Prêt BFM Avenir est un prêt amortissable à taux avantageux pour financer vos projets (hors immobiliers) grâce aux intérêts acquis sur le Livret BFM Avenir. Pour en savoir plus, consultez la page </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-bfm-avenir#droitsapret> Prêt BFM Avenir. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quel est le montant maximal d'un prêt BFM Avenir ?**

Le montant maximal d'un

</comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-bfm-avenir#droitsapret> Prêt BFM Avenir est de 64 000 €. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quelle est la durée maximale d'un prêt BFM Avenir ?**

La durée de remboursement d'un

[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-bfm-avenir#droitsapret](#)Prêt BFM Avenir peut être comprise entre 12 et 48 mois (soit 4 ans).Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un prêt BFM Avenir ?

Pour être éligible au Prêt BFM Avenir, vous devez détenir un

[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-bfm-avenir#droitsapret](#)Livret BFM Avenir. Le montant du prêt est fonction du montant des intérêts bruts acquis sur le Livret BFM Avenir (minimum 75 €).Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Comment souscrire à un prêt BFM Avenir ?

Pour souscrire un

[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-bfm-avenir#droitsapret](#)Prêt BFM Avenir, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)Conseiller.Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Comment souscrire un crédit conso Expresso ?

La souscription du [/comptes-banque/pre-credit-consommation/credit-conso-expresso](#)Crédit à la consommation Expresso est possible sur l'application, en ligne sur votre

[/restitution/cns\\_listeprestation.html](#)espace client.SG dispose d'un

[/simulateurs/calculer-simuler-credit-conso-expresso](#)service de simulation de crédit consommation simple et rapide.Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Comment rembourser mon crédit de consommation ?

Vous pouvez rembourser à tout moment votre crédit à la consommation de manière anticipée, en totalité ou partiellement. Elle est sans frais pour les crédits renouvelables. A SG, pour les crédits amortissables à taux fixe, cette opération est sans frais, quel que soit le montant du remboursement anticipé.Pour effectuer un remboursement par anticipation, appelez le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "EXPRESSO", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou rapprochez-vous de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)Conseiller.Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qui peut bénéficier d'un crédit à la consommation ?

Pour être éligible à un crédit à la consommation, vous devez être majeur(e), sous réserve d'acceptation du dossier par le prêteur SOGEFINANCEMENT (filiale Société Générale).Si vous êtes agent du service public, vous bénéficiez d'avantages spécifiques grâce à notre partenariat avec la Banque Française Mutualiste (BFM).Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.



## Quelle est la durée maximale d'un crédit à la consommation ?

La durée maximale d'un crédit à la consommation dépend du type de crédit et de votre projet. Pour en savoir plus, découvrez les caractéristiques de nos offres de [/comptes-banque/prest-credit-consommation](#) crédit à la consommation. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est ce qu'un différé de crédit ?

Le différé est une période pendant laquelle :- en cas de différé d'amortissement, vous différez le remboursement du capital et ne payez que les intérêts ainsi que l'assurance éventuellement souscrite - en cas de différé total, vous différez le remboursement du capital et des intérêts et ne payez que l'assurance éventuellement souscrite

## Quels sont les taux des crédits à la consommation ?

Les taux que nous vous proposons sont fonction de votre projet et de votre situation. SG dispose d'un [/simulateurs/calculer-simuler-credit-conso-express](#) simulateur de Crédit conso simple et rapide. Si vous êtes agent du secteur public, découvrez notre [/simulateurs/calculer-simuler-credit-conso-bfm](#) simulateur de crédit conso BFM. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est-ce que le Prêt Jeune Actif ?

Le Prêt Jeune Actif est un crédit amortissable dédié aux actifs âgés de 18 à 29 ans, à des conditions tarifaires avantageuses, pour la réalisation de leurs projets. Si vous êtes agent du secteur public, le [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-jeunes-actifs](#) Prêt BFM Jeunes Actifs vous permet de financer vos projets jusqu'à 3 000 €. Pour en savoir plus, consultez la page [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-jeune-actif](#) Prêt Jeune Actif. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est-ce que le Prêt permis à un euro par jour ?

Le Prêt Permis à un euro par jour est un crédit dédié au financement d'une première inscription à une formation du permis de conduire A, A1, A2 (moto) ou B (voiture), réservé aux jeunes 15 à 25 ans. La formation doit être effectuée dans une école de conduite partenaire de l'opération « Permis à un euro par jour » mise en place par l'Etat. Les intérêts sont pris en charge par l'Etat et l'obtention du crédit est soumise à l'acceptation du dossier par le prêteur, Sogefinancement. Pour plus d'informations, consultez la page [/comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-auto-deux-roues/prest-permis-1-euro-jour](#) Prêt Permis à un euro par jour.

## Comment souscrire au Prêt Jeune Actif ?

La souscription du [/comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-jeune-actif](#) Prêt Jeune Actif est possible sur l'application, en ligne sur votre [/restitution/cns\\_liste](#) prestation.html espace client. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Comment souscrire au Prêt permis à un euro par jour?

La souscription du

</comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-auto-deux-roues/prest-permis-1-euro-jour> Prêt Permis à un euro par jour s'effectue auprès de votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## Qui peut bénéficier du Prêt Jeune Actif ?

Tout jeune actif âgé de 18 à 29 ans est éligible au

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-jeune-actif> Prêt Jeune Actif, sous réserve d'acceptation du dossier par le prêteur SOGEFINANCEMENT (filiale Société Générale). Si vous êtes agent du service public, le

</comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-bfm-jeunes-actifs> Prêt BFM Jeunes Actifs vous permet de financer vos projets jusqu'à 3 000 €. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qui peut bénéficier du Prêt permis à un euro par jour ?

Le </comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-auto-deux-roues/prest-permis-1-euro-jour> prêt Permis à 1 Euro par jour est réservé aux personnes de 15 à 25 ans, pour le financement d'une première inscription à une formation au permis de conduire de la catégorie A, A1, A2 (moto) ou de la catégorie B (voiture). La formation doit être effectuée dans une école de conduite partenaire de l'opération « Permis à un Euro par jour » mise en place par l'Etat. Les intérêts sont pris en charge par l'Etat. L'obtention du crédit est soumise à l'acceptation du dossier par le prêteur SOGEFINANCEMENT (filiale Société Générale).

## L'assurance emprunteur est-elle obligatoire ?

L'assurance emprunteur vous protège vous et votre famille financièrement en cas d'imprévu, notamment en prenant en charge le remboursement de tout ou partie de votre prêt. Elle est facultative pour le crédit à la consommation mais fortement recommandée.

## Est-il possible de reporter la mensualité d'un crédit consommation BFM ?

Chaque année, vous pouvez demander le report d'une à trois mensualité(s) de crédit consécutives ou non, à partir du 7<sup>e</sup> mois suivant le décaissement. Pour cela, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est-ce que le crédit Auto Expresso ?

Pour plus d'informations, consultez le

</comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-auto-deux-roues/credit-auto-expresso> crédit Auto Expresso sur notre site. Si vous êtes agent du secteur public, contactez votre

</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller pour qu'il puisse vous proposer une offre adaptée à votre besoin. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Qu'est-ce que la location avec option d'achat (LOA) ?**

Pour plus d'informations, consultez la </comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-auto-deux-roues/loa-location-option-achat> rel="nofollow" location avec option d'achat (LOA) sur notre site. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager

## **Qu'est-ce que la location longue durée (LLD) ?**

Pour plus d'informations, consultez la </comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-auto-deux-roues/lll-location-longue-duree> location longue durée (LLD) sur notre site. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Qu'est-ce que le crédit Travaux Expresso ?**

Pour plus d'informations, consultez le </comptes-banque/prest-credit-consommation/prest-credit-travaux-expresso> crédit Travaux Expresso sur notre site. Si vous êtes agent du secteur public, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller pour qu'il puisse vous proposer une offre adaptée à votre besoin. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Qu'est-ce que le crédit Conso Expresso ?**

Pour plus d'informations, consultez le </comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-conso-expresso> crédit Conso Expresso sur notre site. Si vous êtes agent du secteur public, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller pour qu'il puisse vous proposer une offre adaptée à votre besoin. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quel est le montant maximal empruntable d'un Prêt Jeune Actif ?**

Pour plus d'informations, consultez le </comptes-banque/prest-credit-consommation/prets-jeunes-etudiants/prest-jeune-actif> Prêt Jeune Actif sur notre site. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quel est le délai de versement des fonds d'un crédit renouvelable Alterna ?**

Vous pouvez disposer du montant de votre crédit renouvelable Alterna dans un délai de 14 jours à compter de votre acceptation de l'offre de contrat de crédit. Ce délai peut être ramené à 8 jours si vous en avez fait la demande lors de la mise en place de votre crédit

## **Puis-je renégocier le taux de mes crédits à la consommation ?**

Il n'est pas possible de renégocier le taux d'un crédit conso. Il est cependant possible de reporter 3 échéances max par an et d'augmenter ou diminuer sa mensualité. Le rachat de crédit permet de regrouper tous ses crédits à la consommation en un seul afin de rationaliser et alléger son budget mensuel.

## **Qu'est ce que le crédit renouvelable ?**

Un crédit renouvelable est un crédit permettant à l'emprunteur de disposer à tout moment, en totalité ou en partie, de la somme mise à sa disposition par le prêteur. Ce crédit se reconstitue au fur et à mesure des remboursements effectués par l'emprunteur. A tout moment, vous pouvez effectuer des virements de votre crédit renouvelable vers votre compte bancaire, depuis votre espace client. Pour en savoir plus, consultez la page

[/comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-renouvelable/credit-alterna](#) crédit renouvelable Alterna. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Comment bénéficier d'un crédit renouvelable ?**

Pour souscrire un [/comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-renouvelable/credit-alterna](#) crédit renouvelable Alterna, vous pouvez : appeler le tel: 39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "ALTERNA", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Pour être éligible à un crédit à la consommation, vous devez être majeur(e), sous réserve d'acceptation du dossier par le prêteur SOGEFINANCEMENT (filiale Société Générale). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Quelles sont les modalités de remboursement d'un crédit renouvelable ?**

Le remboursement d'un

[/comptes-banque/prest-credit-consommation/credit-renouvelable/credit-alterna](#) crédit renouvelable Alterna se fait par mensualités. Le montant de chaque mensualité comprend : - la somme nécessaire au remboursement du capital utilisé - le paiement des intérêts - et, le cas échéant, la cotisation d'assurance souscrite. Ce montant est fonction de l'option de remboursement choisie par l'emprunteur et de la tranche dans laquelle se situe l'encours de crédit après la dernière utilisation. Vous pouvez, à tout moment et sans frais, rembourser par anticipation tout ou partie de votre crédit renouvelable Alterna. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Comment utiliser les fonds de mon crédit renouvelable ?**

Vous pouvez utiliser votre crédit renouvelable : - en effectuant, depuis votre </com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionespace> client, des virements depuis votre compte Alterna vers votre compte bancaire- en appelant le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "ALTERNA", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h- en contactant votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>ConseillerSi vous détenez une carte bancaire avec l'option crédit, vous avez le choix d'effectuer achats et retraits au comptant ou à crédit en utilisant votre compte Alterna.Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Faites-vous des regroupements de crédits ?

SG propose une offre de regroupement de crédits : le [Crédit Compact](/comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/credit-compact). Pour en savoir plus sur le Crédit Compact, vous pouvez également [/icd/rvd\\_rva/rdv\\_client/index-authsec.html#/homeprendre](/icd/rvd_rva/rdv_client/index-authsec.html#/homeprendre) rendez-vous avec votre Conseiller. Bon à savoir : Si vous êtes agent du service public, vous pouvez regrouper vos crédits en une seule mensualité grâce au [prêt BFM Perspective](/comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qu'est ce que le Crédit Compact ?

Le </comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/credit-compact>Crédit Compact vous permet de regrouper plusieurs crédits à la consommation, même s'ils ont été souscrits dans d'autres établissements que SG. Si vous êtes agent du secteur public, vous pouvez regrouper vos crédits avec [le prêt BFM Perspective](/comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective). Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Comment souscrire à Crédit Compact ?

Pour souscrire un </comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/credit-compact>Crédit Compact, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts>Conseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## Qui peut bénéficier du Crédit Compact ?

Pour être éligible au Crédit Compact, vous devez être majeur(e) et détenir plusieurs crédits à la consommation, sous réserve d'acceptation du dossier par le prêteur SOGEFINANCEMENT (filiale Société Générale). Nous vous invitons à vous rendre sur </comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/credit-compact>notre page dédiée pour en savoir plus. Vous pouvez également [/icd/rvd\\_rva/rdv\\_client/index-authsec.html#/homeprendre](/icd/rvd_rva/rdv_client/index-authsec.html#/homeprendre) rendez-vous avec votre Conseiller pour vous en informer. Bon à savoir : si vous êtes agent du service public, le [prêt BFM Perspective](/comptes-banque/prest-credit-consommation/rachat-regroupement-credit/prest-bfm-perspective) vous permet de regrouper vos crédits. Un crédit vous engage et

doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Faites-vous des rachats de crédit ?**

Pour simplifier la gestion de vos crédits, ou diminuer le montant de vos mensualités, SG vous propose différentes solutions de regroupement de crédits, même s'ils ont été souscrits dans d'autres établissements que SG. Pour étudier l'offre la mieux adaptée à votre situation, nous vous invitons à [/icd/rvd\\_rva/rdv\\_client/index-authsec.html#/homeprendre](/icd/rvd_rva/rdv_client/index-authsec.html#/homeprendre) rendez-vous avec votre Conseiller. Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

## **Qu'est ce qu'un viager ?**

Un achat en viager est un achat immobilier dans lequel une personne, généralement âgée, vend son bien immobilier (occupé ou libre) en contrepartie du versement :- D'une rente viagère jusqu'au décès du vendeur (appelé crédirentier) - Et, le cas échéant, du versement, au jour de la signature du contrat de vente, d'un capital initial appelé bouquet qui vient diminuer le montant de la rente

## **Comment financer un achat en viager ?**

Un achat en viager, peut être financé au moyen du </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-taux-fixe> prêt immobilier à taux fixe dans la limite du montant du bouquet.

## **Est-il possible de reporter ou suspendre les mensualités d'un crédit immobilier ?**

Vous pouvez reporter le remboursement du capital d'un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-taux-fixe> Prêt à Taux Fixe ou un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-travaux-renovations-energetiques/prest-developpement-durable> Prêt Développement Durable, sous certaines conditions. Pendant la période de suspension d'amortissement, vous ne rembourserez que les intérêts sur le capital restant dû et les cotisations d'assurance groupe. A la fin du report, le remboursement des échéances en capital, intérêts et assurance groupe reprend son cours et la durée restante est augmentée par la durée du report.

## **Comment rembourser un crédit immobilier de façon anticipée ?**

Pour rembourser un crédit immobilier de façon anticipée deux possibilités vous sont offertes : - Le remboursement anticipé total qui peut intervenir à tout moment - Le remboursement anticipé partiel : ce dernier doit être au moins égal à 10% du montant initial du crédit (sauf s'il s'agit du solde) et intervenir à une date d'échéance. L'emprunteur doit communiquer à son agence le montant du remboursement anticipé partiel souhaité au moins 10 jours avant la date d'échéance. Enfin, le remboursement anticipé peut se traduire soit par une réduction du montant de l'échéance, soit par une réduction du nombre d'échéances selon le choix de l'emprunteur. Le remboursement par anticipation donne lieu au paiement d'une indemnité de remboursement qui est en principe égale à un semestre d'intérêts sur le capital remboursé sans pouvoir dépasser 3% du capital restant dû avant le remboursement. Néanmoins certains motifs de remboursement ou le remboursement de certains crédits immobilier ne donnent toutefois pas lieu à une indemnité. Votre

</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller se tient à votre disposition pour vous renseigner sur les modalités.

## **Qu'est ce qu'un crédit relais ?**

Le crédit relais est un crédit de courte durée qui permet d'acheter un nouveau bien immobilier avant d'avoir vendu le premier bien. Pour plus d'information sur ce crédit, consultez la page </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-credit-relais> crédit relais sur notre site et téléchargez sa fiche d'informations générales.

## **Quel prêt pour financer ma résidence secondaire ?**

Pour financer votre résidence secondaire, SG dispose de plusieurs solutions de financement : - Le </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-taux-fixe> Prêt Immobilier à Taux Fixe - Le </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-epargne-logement> Prêt Épargne Logement (si vous disposez de droits à prêts issus d'un CEL et/ou d'un PEL ouvert avant le 1er mars 2011)- Le </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-credit-relais> Crédit relais (sous certaines conditions)

## **Qu'est ce qu'un prêt in fine ?**

Un prêt in fine, est un crédit immobilier dont vous ne remboursez, pendant sa durée, que les intérêts et les cotisations d'assurance emprunteur. Le capital n'est pas amorti, mais remboursé en une seule fois à la dernière échéance du prêt. Le Prêt in fine Optis, proposé par SG, est garanti par un contrat d'assurance vie d'une durée équivalente et couvrant au minimum 100 % du montant total du crédit (capital emprunté). Pour plus d'informations sur ce crédit, consultez la page du </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-in-fine-optis> Prêt in fine Optis sur notre site téléchargez sa fiche d'informations générales.

## **Qu'est ce qu'un prêt amortissable ?**

Un prêt amortissable vous permet d'étaler sur toute la durée du crédit le remboursement du montant total du crédit (capital emprunté) via le paiement d'échéances mensuelles comprenant le remboursement du capital et le paiement des intérêts et des cotisations d'assurance groupe.

## **Qu'est-ce qu'un Prêt Epargne Logement ?**

Un Prêt Épargne Logement est un crédit réglementé à taux fixe, réservé à tout détenteur de droits à prêt issus d'un effort d'épargne réalisé sur un Plan Épargne Logement (PEL) ou un Compte Épargne Logement (CEL). Pour plus d'informations sur ce crédit, consultez la page du </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-epargne-logement> Prêt Épargne Logement sur notre site et téléchargez sa fiche d'informations générales.

## **Comment souscrire à un Prêt Epargne Logement ?**

Pour solliciter un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-epargne-logement> Prêt Épargne Logement (PEL), contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité à un Prêt Epargne Logement ?**

Pour connaître les conditions d'éligibilité à un Prêt Epargne Logement, vous pouvez consulter la page </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-epargne-logement> Prêt Epargne Logement de notre site et télécharger sa fiche d'informations générales.

## **Quel est le montant maximal pour un Prêt Epargne Logement ?**

Pour connaître le montant maximal du Prêt Epargne Logement, rendez-vous dans la rubrique </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-epargne-logement> Prêt Épargne Logement de notre site.

## **Quel est le taux du Prêt Epargne Logement ?**

Le taux d'intérêt débiteur fixe du </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-epargne-logement> Prêt Epargne Logement dépend des droits à prêt acquis utilisés. Pour connaître ce taux, veuillez contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Quelle est la durée maximale du Prêt Epargne Logement ?**

Pour connaître la durée maximale du prêt Epargne Logement, rendez-vous dans la rubrique </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-epargne-logement> Caractéristiques de notre site.

## **Qu'est-ce qu'un prêt conventionné ?**

Un prêt conventionné est un crédit à vocation sociale, sans conditions de revenus, qui permet de financer l'achat, l'agrandissement ou l'amélioration de la résidence principale de l'emprunteur ou un investissement locatif (résidence principale d'un locataire). Pour plus d'informations sur ce crédit, consultez la page du </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prets-aide-accession/prest-conventionne> prêt conventionné sur notre site et téléchargez sa fiche d'informations générales.

## **Comment souscrire à un prêt conventionné ?**

Pour solliciter un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prets-aide-accession/prest-conventionne> Prêt Conventionné, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité à un prêt conventionné ?**

Pour pouvoir bénéficier d'un Prêt Conventionné, il convient de respecter les conditions réglementaires d'éligibilité relatives au bénéficiaire du crédit et à l'opération financée. Sont donc éligibles :- les personnes physiques soumises à des conditions d'occupation du logement à titre de résidence principale pendant les 6 années suivant le versement du prêt, - les personnes physiques ou morales qui destinent le logement financé à la location sous certaines conditions désirant financer :- la construction ou l'acquisition de logements neufs, - l'acquisition de logements existants (assortie le cas échéant de travaux d'amélioration), - les travaux d'amélioration de logement Pour plus d'information sur ce crédit,



consultez la page du

</comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/prest-conventionne#caracteristiques> Prêt Conventionné de notre site et télécharger sa fiche d'informations générales.

## **Quel est le montant maximal pour un Prêt Conventionné ?**

Pour connaître le montant maximal du Prêt Conventionné, rendez-vous dans la rubrique

</comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/prest-conventionne#caracteristiques> Prêt Conventionné de notre site.

## **Quel est le taux du prêt conventionné ?**

Le </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/prest-conventionne> Prêt Conventionné permet d'emprunter à un taux fixe durant toute la durée de votre crédit. Ce taux est réglementé et plafonné par l'état. Pour connaître ce taux, veuillez contacter votre

</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Quelle est la durée maximale du prêt conventionné ?**

Pour connaître la durée maximale du Prêt Conventionné, rendez-vous dans la rubrique

</comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/prest-conventionne> Caractéristiques de notre site.

## **Qu'est ce qu'un prêt immobilier développement durable ?**

Le Prêt Développement Durable, permet de financer des équipements et des travaux générant des économies d'énergie sur des logements achevés depuis plus de deux ans à la date des travaux. Il peut prendre la forme d'un crédit immobilier. Pour plus d'informations sur ce crédit, consultez la page du [comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-travaux-renovations-energetiques/prest-developpement-durable](/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-travaux-renovations-energetiques/prest-developpement-durable) Prêt Développement Durable sur notre site et téléchargez sa fiche d'informations générales.

## **Comment souscrire à un Prêt Développement Durable ?**

Pour solliciter un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-travaux-renovations-energetiques/prest-developpement-durable> Prêt Développement Durable, contactez votre

</icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité à un prêt immobilier développement durable ?**

Pour connaître les conditions d'éligibilité à un Prêt immobilier développement durable, vous pouvez consulter la </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-travaux-renovations-energetiques/prest-developpement-durable> page dédiée sur notre site et télécharger sa fiche d'informations générales.

## **Quel est le montant maximal pour un prêt immobilier développement durable ?**

Pour connaître le montant maximal du Prêt Développement Durable, rendez-vous dans la rubrique /comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-travaux-renovations-energetiques/prest-developpement-durablePrêt Développement Durable de notre site.

## **Quel est le taux du prêt immobilier développement durable ?**

Pour connaître le taux du /comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-travaux-renovations-energetiques/prest-developpement-durablePrêt Développement Durable, contactez votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller.

## **Quelle est la durée maximale du prêt immobilier développement durable ?**

Pour connaître la durée maximale du Prêt Développement Durable, rendez-vous dans la rubrique /comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-travaux-renovations-energetiques/prest-developpement-durableCaractéristiques de notre site.

## **Dans combien de temps recevrai-je une réponse à ma demande de prêt immobilier ?**

Les délais de réponse, suite à une demande de prêt immobilier, dépendent de la spécificité d'un projet. Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre demande sur votre espace client, dans la rubrique "Emprunter". Cliquez ensuite sur /icd/dpi/dpi-timeline.html#dpi/timeline/listeDossiersMes demandes en cours.Pour plus de précisions, contactez votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller.

## **Ma demande de financement immobilier est acceptée, quand mon virement sera-t-il effectué ?**

Les fonds de votre prêt immobilier vont pouvoir être débloqués sur demande.Si vous avez un dossier de financement immobilier en cours, connectez-vous à votre espace client rubrique /icd/dpi/dpi-timeline.html#dpi/timeline/listeDossiersMon projet immobilier pour en savoir plus.

## **Comment régler un impayé dans le cadre mon prêt immobilier ?**

Dans le cadre d'un impayé sur votre crédit immobilier, contactez votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller.

## **Comment consulter le tableau d'amortissement de mon prêt immobilier ?**

Un premier tableau d'amortissement est fourni avec l'offre de prêt. Il s'agit d'un tableau prévisionnel dans la mesure où la date du décaissement ou du premier décaissement n'est pas connue à ce stade. SG adresse le tableau d'amortissement définitif après la mise à disposition du capital emprunté. En cas de décaissements échelonnés, un tableau d'amortissement est adressé après chaque décaissement. Pour plus d'informations concernant votre tableau d'amortissement de crédit immobilier, veuillez vous rapprocher de votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Où retrouver les échéances de paiement de mon crédit immobilier ?**

Vous pouvez retrouver les échéances payées de votre crédit immobilier sur vos relevés de compte. Vous pouvez également trouver le montant de la prochaine échéance de votre crédit immobilier dans la </icd/espaces-thematiques/credit/credit-restit.html#restitubrique> Prêt de votre espace client.

## **Quel est le délai pour obtenir un prêt immobilier ?**

Le délai d'obtention d'un financement immobilier dépend de la spécificité de votre projet. Pour plus de précisions sur votre demande de prêt immobilier, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller ou rendez-vous dans <https://agences.sg.fr/banque-assurance/> l'agence la plus proche de votre projet.

## **Quelles sont les garanties demandées par Société Générale pour un prêt immobilier à taux fixe ?**

Les garanties habituellement demandées par SG pour un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-taux-fixe> Prêt Immobilier à Taux Fixe peuvent être les suivantes :- Le cautionnement de l'établissement spécialisé Crédit Logement- Le cautionnement d'une mutuelle de la fonction publique (si vous êtes agent de la fonction publique)- Ou une hypothèque

## **Quelles sont les garanties demandées par Société Générale pour un crédit relais ?**

Les garanties habituellement demandées par SG pour un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-credit-relais> crédit relais peuvent être : - Le cautionnement de l'établissement spécialisé Crédit Logement- Le cautionnement d'une mutuelle de la fonction publique (si vous êtes agent de la fonction publique)- L'hypothèque

## **Qu'est-ce que le prêt immobilier à taux fixe ?**

Pour plus d'informations, consultez le </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-taux-fixe> prêt immobilier à taux fixe sur notre site. SG dispose d'un service de </icd/dpi/dpi-simulateur-immobilier-public.html#dpi/simulation> de crédit immobilier rapide et gratuit.

## **Quelles sont les caractéristiques du crédit relais ?**

Pour plus d'informations, consultez le </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-credit-relaiscredit> relais sur notre site.

## **Quelles sont les caractéristiques du prêt in fine Optis ?**

Pour plus d'informations, consultez le </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-in-fine-optis> prêt in fine Optis sur notre site.

## **Quels sont les taux de prêt immobilier ?**

Les taux du prêt immobilier à taux fixe dépendent de la spécificité du projet. Pour plus d'information, SG dispose d'un </icd/dpi/dpi-simulateur-immobilier-public.html#dpi/simulationrapidesimulateur> de crédit immobilier.

## **Qu'est-ce qu'un prêt à l'accession sociale ?**

Le Prêt à l'Accession Sociale est un prêt conventionné réservé aux ménages dont les ressources ne dépassent pas un plafond fixé par l'Etat. Il sert à financer l'achat, l'agrandissement ou l'amélioration de la résidence principale exclusivement. Pour plus d'informations sur ce crédit, consultez la page du </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prets-aide-accession/pas-prest-accession-sociale> Prêt à l'Accession Sociale de notre site et téléchargez sa fiche d'informations générales.

## **Comment souscrire à un prêt à l'accession sociale ?**

Pour solliciter un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prets-aide-accession/pas-prest-accession-sociale> Prêt à l'Accession Sociale (PAS), contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité à un prêt à l'accession sociale ?**

Pour être éligible à un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prets-aide-accession/pas-prest-accession-sociale> Prêt à l'Accession Sociale (PAS), vous devez être une personne physique majeure et respecter les conditions de ressources maximales imposées réglementairement.

## **Quel est le montant maximal pour un prêt à l'accession sociale ?**

Un </comptes-banque/prest-credit-immobilier/prets-aide-accession/pas-prest-accession-sociale#caracteristiques> Prêt à l'Accession Sociale peut financer l'intégralité du coût de l'opération défini réglementairement.

## **Quel est le taux du prêt à l'accession sociale ?**

Pour connaître le taux du

[/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/pas-prest-accession-sociale](#) Prêt à l'Accession sociale, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller

## **Quelle est la durée maximale du prêt à l'accession sociale ?**

Pour connaître la durée maximal du Prêt à l'Accession Sociale, consultez la page du [/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/pas-prest-accession-sociale](#) Prêt à l'Accession Sociale sur notre site.

## **Qu'est-ce qu'un Prêt à Taux Zéro ?**

Le Prêt à Taux Zéro (PTZ) est un dispositif d'aide du gouvernement réservé aux primo-accédants, permettant de financer l'acquisition d'un logement neuf ou d'un logement ancien sous conditions notamment de ressources et de localisation de la résidence principale à financer. Pour plus d'informations sur les conditions d'éligibilité et les caractéristiques du Prêt à Taux Zéro, consultez la page du [/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/ptz-prest-taux-zero](#) Prêt à Taux Zéro de notre site et téléchargez sa fiche d'informations générales.

## **Comment souscrire à un Prêt à Taux Zéro ?**

Pour solliciter un [/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/ptz-prest-taux-zero](#) Prêt à Taux Zéro (PTZ), contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité à un Prêt à Taux Zéro ?**

Rendez-vous sur notre page du

[/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/ptz-prest-taux-zero](#) Prêt à Taux Zéro (PTZ) pour connaître les conditions d'éligibilités.

## **Quel est le montant maximal pour un Prêt à Taux Zéro ?**

Pour connaître les montants maximum en vigueur de prêt à taux Zéro, vous pouvez contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller.

## **Quel est le taux du Prêt à Taux Zéro ?**

Le taux du [/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/ptz-prest-taux-zero](#) Prêt à Taux Zéro (PTZ) est de 0% pendant toute la durée du prêt.

## **Quelle est la durée maximale du Prêt à Taux Zéro ?**

Pour connaître la durée maximale du Prêt à Taux Zéro, consultez la page du [/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-aide-accession/ptz-prest-taux-zero](#) Prêt à Taux Zéro sur notre site.

## **Pourquoi souscrire à une assurance emprunteur pour couvrir un prêt immobilier ?**

L'assurance emprunteur est indispensable à l'obtention d'un emprunt crédit immobilier. Elle permet de se protéger ainsi que sa famille et permet la prise en charge de tout ou partie : du capital restant dû ou des mensualités de l'emprunt en cas de survenance de certains événements comme le décès, la perte totale et irréversible d'autonomie, l'invalidité, l'incapacité de travail et la perte d'emploi de l'assuré, le cas échéant\*. \*En fonction de la quotité assurée, et des garanties choisies et des conditions et limites de garanties prévues au contrat.

## **Comment fonctionne l'assurance emprunteur ?**

L'assurance emprunteur est une assurance temporaire souscrite lors de la mise en place d'un crédit. Elle permet de protéger l'emprunteur et sa famille en prenant en charge le remboursement de tout ou partie du crédit lors de certains événements (ex : décès, perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA), invalidité permanente partielle ou totale, d'incapacité temporaire totale ou partielle de travail et éventuellement perte d'emploi. L'assurance emprunteur est indispensable pour la souscription d'un prêt immobilier. Pour plus d'information, consultez la

[/comptes-banque/prest-credit-immobilier/assurance-emprunteur](#) page assurance emprunteur

## **Puis-je souscrire une Assurance Emprunteur déléguée ?**

Vous pouvez souscrire un contrat d'assurance emprunteur autre que celui proposé par SG. Pour plus d'information, consultez la page

[/comptes-banque/prest-credit-immobilier/assurance-emprunteur#lessentiel](#) assurance emprunteur sur notre site.

## **Quels sont les documents à fournir pour une assurance emprunteur**

Pour adhérer au contrat d'assurance emprunteur des prêts immobiliers distribuée par SG, vous devez signer la demande d'adhésion soit électroniquement dans votre Espace Assurance Emprunteur, soit en signature manuscrite auprès de votre Conseiller. Si nécessaire, vous devez compléter et signer le questionnaire de santé afférent (également disponible en signature électronique). A noter que les clients qui sont éligibles à la suppression des formalités médicales dans le cadre de la Loi Lemoine, ne doivent pas compléter des formalités médicales à l'adhésion. Si vous souhaitez souscrire un autre contrat d'assurance que celui proposé par la banque, retrouvez les éléments à adresser dans la rubrique

[/comptes-banque/prest-credit-immobilier/assurance-emprunteur#documents](#) Documents nécessaires de la page assurance emprunteur

## **Quelle est l'offre de crédit immobilier BFM ?**

En tant qu'agent du secteur public, vous bénéficiez de l'ensemble de la gamme de prêts immobiliers SG avec des avantages BFM. Pour plus d'information, consultez la page de

[/comptes-banque/prest-credit-immobilier/prest-immobilier-bfm](#) notre site dédiée aux avantages BFM dans le cadre d'un projet immobilier.

## Quelles notifications puis-je paramétrer sur mon compte ?

Vous pouvez paramétrer trois types de notifications : - La notification "versement" : lorsque qu'un mouvement créditeur d'un montant supérieur ou égal à celui paramétré est détecté sur votre compte - La notification "dépense" : lorsqu'un mouvement débiteur d'un montant supérieur ou égal à celui paramétré est détecté sur votre compte - La notification "solde" : lorsque le solde de votre compte passe en dessous du montant paramétré. Pour en savoir plus sur les notifications paramétrables, vous pouvez consulter notre page de présentation du </com/icd-web/alerting/fil-alertes.html#fil-alertes/service>.

## Comment paramétrer mes notifications ?

Pour paramétrer vos notifications, connectez-vous sur votre espace client, cliquez sur l'icône de Notifications puis sur le bouton </com/icd-web/alerting/parametrage.html#parametrage/Parametrage>. Vous pourrez alors créer une notification et la paramétrer en choisissant le type de notification à créer, le montant (versement, dépense, solde), le compte à surveiller, ainsi que le canal de réception de la notification (téléphone, e-mail).

## Comment supprimer une notification que j'ai précédemment créée ?

Pour supprimer une notification, connectez-vous sur votre espace client, cliquez sur l'icône de Notifications situé en haut à droite de votre page d'accueil puis sur le bouton </com/icd-web/alerting/parametrage.html#parametrage/Parametrage>. Vous pourrez alors supprimer la notification créée en cliquant sur la corbeille, présente à droite de la notification.

## Est-il possible de paramétrer plusieurs notifications pour un même compte ?

Vous pouvez paramétrer plusieurs notifications pour un même compte (compte courant en euros) avec des seuils différents pour chaque type de notifications : solde, dépense, versement.

## Quel est le tarif du service Mes Notifications ?

Le service permettant la mise en place de notifications personnalisée est gratuit pour tous les clients SG.

## Comment Apple Pay est-il sécurisé ?

Le processus d'activation de votre carte bancaire dans Apple Pay est robuste et pourra être renforcé au besoin par l'envoi d'un code à 6 chiffres sur un canal de contact personnel (SMS ou notification dans l'Appli SG). Lors du paiement, Apple Pay utilise la biométrie pour vous authentifier (Touch ID ou Face ID selon le modèle d'iPhone que vous possédez) et sécurise vos transactions grâce à l'utilisation de données de paiement à usage unique : vos données carte ne sont ni stockées dans votre appareil, ni communiquées au commerçant.

## Comment changer ma carte bancaire par défaut dans Apple Pay ?

Pour changer votre carte bancaire par défaut depuis un iPhone, suivez la procédure suivante :- Dans Wallet, maintenez votre doigt sur la carte que vous souhaitez configurer par défaut - Puis positionnez-la au-dessus des autres cartes bancaires. Depuis les autres appareils Apple éligibles, rendez-vous dans Réglages, rubrique Wallet et Apple Pay . Sélectionnez Carte par défaut puis configurez la carte souhaitée.

## **Comment consulter mes transactions Apple Pay ?**

L'historique de vos transactions Apple Pay est disponible dans l'application Wallet, onglet Transactions, puis zone Infos de votre carte. Les opérations validées apparaissent également sur votre /restitution/cns\_listeprestation.html espace client et sur votre relevé de compte bancaire. Si un paiement a été initié mais n'a pas abouti (problème au niveau du terminal de paiement, refus par la banque, etc.), il apparaît barré dans l'historique des transactions.

## **Comment payer avec Apple Pay ?**

Pour utiliser Apple Pay en magasin et payer avec un iPhone: authentifiez-vous via Touch ID, Face ID ou le code de déverrouillage de votre iPhone. Placez ce dernier à environ 2,5 cm du terminal de paiement sans contact jusqu'à ce que vous voyiez apparaître une coche et la mention « Terminé » sur l'écran. Sans action de votre part, votre carte bancaire par défaut sera utilisée pour effectuer la transaction. Pour utiliser Apple Pay en magasin et payer avec une Apple Watch : appuyez deux fois sur le bouton latéral puis placez l'écran à environ 2,5 cm du terminal de paiement sans contact. Attendez qu'une légère vibration se produise. Sans action de votre part, votre carte bancaire par défaut sera utilisée pour effectuer la transaction. Que vous utilisiez un iPhone ou une Apple Watch, un signal sonore sera émis par le terminal de paiement lorsque les données de paiement auront correctement été échangées avec ce dernier et un ticket contenant le statut de la transaction sera systématiquement édité. Pour utiliser Apple Pay en magasin sur Internet : Sélectionnez le bouton Payer avec Apple Pay et authentifiez-vous via Touch ID, Face ID ou le code de déverrouillage de votre appareil.

## **Est-il possible de payer avec Apple Pay lorsque mon iPhone/Apple Watch est éteint ou déchargé ?**

Il n'est pas possible d'utiliser Apple Pay lorsque votre iPhone ou Apple Watch est éteint ou déchargé, car vous devez pouvoir interagir avec votre appareil Apple afin de vous authentifier.

## **Pourquoi sur certains distributeurs de boissons et de friandises, le montant de la transaction sur mon iPhone/Apple Watch est différent de celui de mon achat ?**

Votre transaction apparaît dans l'historique avec un montant de 5 € ou 15 € alors que le distributeur indique seulement 1,20 € ? Ne vous en faites pas, il s'agit d'un fonctionnement propre à ce type de distributeurs automatiques et votre compte sera bien débité du montant consommé.

## **Puis-je payer avec Apple Pay sans connexion Internet ou pendant un appel ?**



Apple Pay vous permet d'effectuer des paiements en mode hors-ligne (en cas de data ou de wifi non disponible) ou pendant un appel. Veuillez simplement à respecter les différentes étapes nécessaires à un paiement Apple Pay.

## **Que faire en cas de perte ou de vol d'un de mes appareils Apple compatibles avec Apple Pay ?**

En cas de perte ou vol d'un de mes appareils compatibles Apple Pay, vous devez contacter le Service Paiement Mobile SG, ouvert du lundi au vendredi, de 9h à 17h en composant le tel:0033969322046(+33) 09 69 32 20 46 (appel non surtaxé) afin de bloquer Apple Pay. Cette action n'impactera pas votre carte bancaire et celle-ci restera fonctionnelle. Vous pouvez également verrouiller votre appareil depuis le site internet ou via l'application « Localiser » disponible sur iPhone et iPad. Cette action suspendra l'utilisation de vos cartes via votre appareil, même si ce dernier est hors-ligne.

## **Quel est le montant maximum d'un paiement Apple Pay ?**

Le montant maximum d'un paiement Apple Pay dépend du plafond de paiement de la carte bancaire utilisée. Vous pouvez consulter le plafond de paiement de votre carte dans la rubrique [/restitution/cns\\_listeprestation.html](#) Comptes & cartes de votre espace client.

## **Quelles sont les cartes Société Générale éligibles à Apple Pay ?**

Toutes les cartes de paiement SG de la gamme CB Visa sont éligibles à Apple Pay, hors cartes professionnelles. En outre, vous devez avoir enregistré un numéro de Téléphone Sécurité et / ou avoir souscrit un contrat Banque à Distance SG. Si vous possédez une carte de la gamme CB Mastercard et que vous souhaitez bénéficier du service, vous pouvez remplacer gratuitement votre carte par une carte SG de la gamme CB Visa en contactant votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Vous pouvez ajouter jusqu'à 8 ou 12 cartes par appareil selon son modèle. Vous pouvez ajouter une même carte sur un maximum de 5 appareils.

## **Quels sont les appareils Apple compatibles avec Apple Pay ?**

Pour utiliser les cartes SG dans Apple Pay, vous devez posséder : - un iPhone 6 ou modèle supérieur, - une Apple Watch (tous modèles) couplée à un iPhone 5 ou modèle supérieur, - un iPad mini 3, mini 4, Air 2, 5ème génération ou iPad Pro, - un Macbook avec Touch ID ou un modèle de Mac mis en vente à partir de 2012 avec un iPhone ou une Apple Watch sur lesquels Apple Pay est activé

## **Qui contacter en cas de problème concernant Apple Pay ?**

En cas de problème concernant Apple Pay, vous pouvez contacter le Service Paiement Mobile SG : - par téléphone en composant le tel:0033969322046(+33) 09 69 32 20 46 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 9h à 17h- par email à l'adresse [apple.pay@socgen.com](mailto:apple.pay@socgen.com) en adressant les informations suivantes : nom, prénom, date de naissance, 4 derniers chiffres de la carte concernée et modèle de l'appareil (exemple : iPhone 6s Plus, iPad mini 4 etc.)

## **Est-ce que je bénéficie de mes avantages et assurances carte lorsque j'utilise Apple Pay ?**

Oui, les paiements avec Apple Pay sont des paiements par carte bancaire. À ce titre, ils permettent de bénéficier de l'ensemble des avantages liés à la carte bancaire utilisée.

## **Qu'est-ce que Paylib ?**

Paylib est un ensemble de services de paiement mobile gratuit avec lesquels vous pouvez :- Envoyer de l'argent à un bénéficiaire via son numéro de mobile (Paylib Entre Amis)- Payer sans contact en magasin avec votre mobile Android même au-delà de 50€ (Paylib Sans Contact).

## **A quoi sert Paylib entre amis ?**

<https://www.paylib.fr/paiement-entre-amis/Paylib> Entre Amis est une solution gratuite et sécurisée permettant d'envoyer de l'argent à un particulier dont vous connaissez le numéro de téléphone mobile, quelle que soit sa banque. Plus besoin de connaître l'IBAN de votre bénéficiaire !

## **A qui envoyer de l'argent sur Paylib ?**

Avec <https://www.paylib.fr/paiement-entre-amis/Paylib> Entre Amis, vous pouvez envoyer de l'argent à toute personne, disposant d'un numéro de téléphone mobile, titulaire d'un compte domicilié en France et à Monaco, quelle que soit sa banque

## **Comment s'effectue le transfert d'argent avec Paylib entre Amis ?**

Avec <https://www.paylib.fr/paiement-entre-amis/Paylib> entre amis, le transfert d'argent est réalisé au moyen d'un virement SEPA instantané à chaque fois que cela est possible (banque bénéficiaire atteignable en instantané, bénéficiaire connu de Paylib), à partir du numéro de téléphone portable du bénéficiaire. Il ne vous reste plus qu'à vous rendre dans la rubrique Virements de votre Application Mobile

## **Comment envoyer de l'argent avec Paylib Entre Amis ?**

Pour envoyer de l'argent avec <https://www.paylib.fr/paiement-entre-amis/Paylib> Entre Amis, connectez-vous sur L'Appli SG, rubrique Paylib

## **Comment recevoir l'argent envoyé via Paylib entre amis ?**

Voici comment recevoir de l'argent envoyé via <https://www.paylib.fr/particulier-paiement-entre-amis/Paylib> entre amis:- Si le bénéficiaire a activé Paylib entre amis, il recevra un SMS l'informant que les fonds seront crédités sur son compte- Si le bénéficiaire n'a pas activé Paylib entre amis, il recevra un SMS avec une référence à recopier sur le site <https://www.paylib.fr/particulier-paiement-entre-amis/Paylib>

## **J'ai effectué un paiement Paylib entre amis, dans quel délai le transfert d'argent est-il exécuté ?**

Le délai de transfert d'argent diffère si votre bénéficiaire est déjà enregistré ou non chez Paylib. Si votre bénéficiaire est enregistré chez Paylib, il recevra les fonds en moins de 10 secondes si sa banque autorise les virements instantanés (c'est le cas de la plupart des banques françaises)

## **J'ai renseigné mes coordonnées bancaires sur le site Paylib.fr mais je n'ai pas reçu l'argent pourquoi ?**

Lorsque vous renseignez vos coordonnées bancaires sur <https://www.paylib.fr/particulier-paiement-entre-amis/> le site Paylib, la banque de l'émetteur réalise des contrôles de virement classiques avant d'effectuer le virement (ex : provision, opposition, fraude, etc.). En cas de contrôles négatifs, le virement n'est pas exécuté

## **J'ai effectué une demande de transfert via Paylib entre amis, puis-je l'annuler ?**

Avec <https://www.paylib.fr/particulier-paiement-entre-amis/> Paylib entre amis, une fois la demande de transfert traitée et le virement effectué, vous n'avez pas la possibilité de l'annuler

## **Quelle est la durée de validité de la référence de transfert paylib ?**

La référence de transfert <https://www.paylib.fr/particulier-paiement-entre-amis/> Paylib entre amis est valable 7 jours et est communiquée par SMS au bénéficiaire (non enregistré Paylib)

## **Est-il possible d'utiliser Paylib entre amis pour envoyer de l'argent à l'étranger ?**

<https://www.paylib.fr/particulier-paiement-entre-amis/> Paylib entre amis vous permet d'envoyer de l'argent uniquement vers des comptes domiciliés en France et à Monaco.

## **Avec l'arrivée de Paylib entre amis, que devient le transfert par SMS ?**

Le transfert par SMS n'est plus disponible sur la nouvelle version de L'Appli SG

## **Comment activer Paylib Entre Amis ?**

Vous souhaitez envoyer de l'argent via le numéro de mobile de votre bénéficiaire ? Nous vous invitons à activer Paylib Entre Amis dans l'onglet Autres puis dans la rubrique Paylib de votre Appli SG (service exclusivement disponible sur l'Appli)

## **Comment savoir si je suis enregistré dans la base de données Paylib ?**

Vous pouvez savoir si vous êtes déjà enregistré chez Paylib en vérifiant dans votre </icd/forms/paylib-authsec.html#paylib> Espace Client : soit sur L'Appli SG, dans la rubrique Paylib, puis Réglages, soit sur le site Internet, dans la rubrique Profil

## **Comment supprimer mon numéro de téléphone de la base de données Paylib ?**

Vous pouvez à tout moment supprimer l'enregistrement de votre numéro de téléphone de l'annuaire Paylib dans le menu Réglages de la rubrique Paylib de l'Appli SG

## **Comment rechercher un prélèvement ?**

Pour trouver des informations sur un créancier, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique [/prelevement/prelev\\_restit\\_liste\\_operations.html](/prelevement/prelev_restit_liste_operations.html) Prélèvements. Vous pourrez : - Consulter la liste de vos créanciers - Consulter la liste des prélèvements en cours et à venir - Contester un prélèvement ou un créancier que vous n'autorisez pas Pour retrouver une opération spécifique, accédez à la rubrique Mon budget, puis </gbi-web/rubrique-gbi/gbi-rubrique-mouvements.html> Dépenses et revenus. La colonne Libellé vous permet d'afficher un filtre par mots clés (GDF, ENGIE, FNAC, etc.) facilitant la recherche d'une opération en particulier.

## **Comment remettre en place un créancier/un prélèvement ?**

Pour rétablir un prélèvement SEPA que vous avez mis en opposition ou dont vous avez révoqué le mandat, nous vous invitons à appeler le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou à vous rapprocher de votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller

## **Comment arrêter un prélèvement ?**

Pour arrêter tous les prélèvements associés à un créancier, et révoquer les mandats de prélèvement SEPA associés, accédez à votre Espace Client, rubrique [/prelevement/prelev\\_restit\\_liste\\_operations.html](/prelevement/prelev_restit_liste_operations.html) Prélèvements, puis Créanciers. Sélectionnez ensuite le créancier dont vous souhaitez interrompre le ou les prélèvements puis cliquez sur Contester le créancier. Votre contestation est enregistrée Tous les prélèvements SEPA ultérieurs émanant de ce créancier seront rejetés. Nous vous invitons à informer immédiatement votre créancier de la révocation de son mandat de prélèvement.

## **Comment contester un prélèvement ?**

Vous pouvez contester un prélèvement effectué sur votre compte à partir de 8 jours après son écriture et dans un délai maximum de 13 mois. A partir du 8e jour et jusqu'à 8 semaines après le passage en écriture du prélèvement que vous souhaitez contester, nous vous invitons à vous rendre sur votre Espace Client, rubrique Prélèvements, onglet [/prelevement/prelev\\_restit\\_liste\\_operations.html](/prelevement/prelev_restit_liste_operations.html) Opérations. Sélectionnez le prélèvement SEPA que

vous souhaitez contester, puis cliquez sur Contester l'opération. Votre demande de contestation est enregistrée

## **Comment faire opposition à un prélèvement SEPA?**

Vous pouvez faire opposition à un prélèvement SEPA récurrent ou ponctuel, autorisé ou non, jusqu'à l'avant-veille (ouvrée) de son échéance. Pour ce faire, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique [/prelevement/prelev\\_restit\\_liste\\_operations.html](/prelevement/prelev_restit_liste_operations.html) Prélèvements, onglet Opérations. Sélectionnez le prélèvement SEPA pour lequel vous souhaitez la mise en opposition, puis cliquez sur Opposer l'opération. Votre demande de mise en opposition est enregistrée Si le délai de l'avant-veille est passé, nous vous invitons à contester le prélèvement à partir de 8 jours après qu'il soit passé en écriture sur votre compte

## **Comment mettre en place un prélèvement ?**

Pour mettre en place un prélèvement SEPA, remplissez, datez et signez le mandat de prélèvement SEPA transmis par votre créancier, à savoir la personne, l'organisme ou la société à qui vous devez de l'argent. Renvoyez à votre créancier le mandat de prélèvement SEPA dûment complété, accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) si nécessaire. Au premier prélèvement, vous recevrez une alerte sur votre Espace Client.

## **Comment modifier un prélèvement ?**

Pour modifier les caractéristiques d'un prélèvement SEPA (par exemple la date ou le montant), vous devez contacter votre créancier, à savoir la personne, l'organisme ou la société que vous avez autorisés à prélever sur votre compte.

## **Comment suivre mes prélèvements ?**

Pour suivre vos prélèvements, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique [/prelevement/prelev\\_restit\\_liste\\_operations.html](/prelevement/prelev_restit_liste_operations.html) Prélèvements. Vous pourrez ensuite : - Consulter la liste des prélèvements en cours et à venir - Consulter la liste de vos créanciers - Contester un prélèvement ou un créancier que vous n'autorisez pas Bon à savoir : Vous pouvez aussi anticiper les prélèvements à venir, depuis l'onglet Opérations.

## **Est-on prévenu avant un prélèvement ?**

Lorsque que vous mettez un prélèvement en place auprès d'un créancier, celui-ci doit vous informer des prélèvements à venir au plus tard 14 jours calendaires avant leur date d'échéance (à moins que vous n'ayez convenu d'un délai plus court) et par tout moyen à sa convenance (facture, avis, échéancier, etc.). Au premier prélèvement d'un nouveau mandat, vous recevez une alerte sur votre espace client. Pensez à bien vérifier les informations de ce nouveau prélèvement autorisé.

## **Lors d'un prélèvement, quelles sont les conséquences d'un compte non provisionné ?**

Si un compte n'est pas suffisamment provisionné à la date d'échéance d'un prélèvement, celui-ci est rejeté. Dans ce cas, nous vous invitons à contacter votre créancier afin de régulariser cet impayé. En cas de rejet, vous recevez une alerte sur votre espace client. Des frais de rejet de prélèvement SEPA sont débités de votre compte. Retrouvez toutes les informations sur les tarifs dans la [/tous-nos-tarifs](#) brochure tarifaire Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers.

## **Qu'est-ce qu'un prélèvement SEPA ?**

Le prélèvement SEPA est un moyen de paiement automatisé, en euros, au sein de la zone SEPA. Il est initié par le créancier, avec l'accord préalable du payeur sous la forme d'un mandat de prélèvement signé. Le prélèvement SEPA peut être : - Ponctuel : il ne vaut alors que pour une opération - Récurent : il vaut alors pour une série d'opérations. Pour mettre en place un prélèvement SEPA, il vous suffit de remplir, dater et signer un mandat de prélèvement SEPA, puis de l'envoyer à votre créancier. Pour compléter ce mandat, vos coordonnées bancaires vous seront demandées.

## **Quels sont les frais relatifs aux prélèvements ?**

La mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA ainsi que le paiement d'un prélèvement SEPA sont entièrement gratuits. De même, l'opposition sur une opération de prélèvement SEPA ou la révocation d'un mandat de prélèvement SEPA sont gratuits. En revanche, en cas de rejet d'un prélèvement SEPA pour défaut de provision, des frais sont facturés. Retrouvez toutes les informations sur les tarifs dans la [/tous-nos-tarifs](#) brochure tarifaire Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers.

## **Comment faire pour demander le non rejet d'un prélèvement à venir ?**

Pour éviter qu'un prélèvement SEPA à venir soit rejeté, assurez-vous que votre compte présente une provision suffisante à la date d'échéance prévue. Vérifiez également que vous n'avez pas fait opposition à ce prélèvement, ou plus généralement, à tous les prélèvements émanant de ce créancier. Pour consulter la liste de vos créanciers autorisés, nous vous invitons à vous rendre sur votre Espace Client, rubrique Prélèvements, onglet [/prelevement/prelev\\_restit\\_liste\\_creanciers.html](#) Créanciers

## **Comment annuler une contestation de prélèvement ?**

Vous ne pouvez pas annuler ou lever vous-même une contestation de prélèvement ou de créancier. Pour ce faire, rapprochez-vous de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. On parle de contestation ou de remboursement de prélèvement lorsque le prélèvement est déjà passé en écriture sur le compte. Lorsqu'il n'est pas encore passé en écriture sur le compte, on parle d'opposition sur prélèvement.

## **Qu'est ce qu'une contestation de créancier ?**

On appelle contestation de créancier le fait de révoquer l'ensemble des mandats de prélèvement associés à un créancier, c'est-à-dire de retirer toutes les autorisations de prélèvement précédemment accordées une entreprise ou à un organisme donné. Par exemple, la contestation de votre opérateur de téléphonie entraînera l'annulation des autorisations de prélèvement de vos factures à la fois mobile

et ADSL. Ce créancier ne pourra plus effectuer aucun prélèvement sur vos comptes à l'avenir tant que la révocation ne sera pas levée.

## **Qu'est ce qu'une contestation de prélèvement ?**

On appelle contestation de prélèvement ou révocation d'un mandat de prélèvement SEPA le fait de retirer l'autorisation de prélèvement donnée à un créancier pour un service ou un produit donné. Vous pouvez par exemple contester le prélèvement de votre facture mobile lors de votre changement d'opérateur mobile, c'est-à-dire retirer l'autorisation de prélèvement donnée à votre ancien opérateur de téléphonie pour le paiement de votre facture mobile. Vos éventuels autres prélèvements (box, etc) chez cet ancien opérateur seront maintenus tant que vous ne les contesterez pas.

## **Quand des frais de rejet sont-ils appliqués ?**

Des frais de rejet vous sont facturés lorsqu'un prélèvement se présente sur votre compte alors que votre solde est au-delà du découvert autorisé. En cas de rejet d'une de vos opérations, vous recevez une alerte sur votre espace client et une notification sur votre smartphone si vous utilisez L'Appli SG. Vous savez ainsi que votre paiement est rejeté et vous pouvez agir rapidement. En cas de difficulté passagère, parlez-en à votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Il peut vous accompagner pour faciliter la recherche de solutions. Retrouvez toutes les informations sur les tarifs dans la [https://particuliers.societegenerale.fr/tous\\_les\\_tarifs.html](https://particuliers.societegenerale.fr/tous_les_tarifs.html) >brochure tarifaire</a> brochure tarifaire.

## **Mon compte a été prélevé deux fois pour la même opération, que faire ?**

Dans la plupart des cas quand votre compte est prélevé deux fois pour la même opération il s'agit d'un problème technique survenu soit chez votre créancier soit à SG. Dans la plupart des cas, le problème est résolu automatiquement et la situation sur votre compte est régularisée. Si tel n'est pas le cas nous vous invitons à

## **Comment afficher la liste de mes bénéficiaires enregistrés ?**

Vous pouvez afficher, consulter et gérer votre liste de comptes bénéficiaires depuis votre Espace Client, dans la rubrique </com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionVirements>, puis cliquez sur "Gérer les comptes bénéficiaires".

## **Comment annuler ou modifier un virement classique ou international ?**

Il n'est pas possible de modifier un virement classique ou international. Il faut le supprimer et en refaire un autre. Pour ce faire, rendez-vous dans votre espace client, rubrique </com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionVirements> dans "Comptes et cartes" et cliquez sur le bouton "Suivre mes virements". Vous pouvez alors consulter le statut de vos virements : seuls les virements ayant le statut "en attente" peuvent être annulés, en cliquant sur Supprimer. La saisie de votre code secret à 6 chiffres est indispensable pour cette opération. Bon à savoir : Si vous ne trouvez pas le bouton d'annulation, c'est que votre virement a déjà été exécuté et qu'il ne peut plus être annulé.

Dans ce cas, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#). A noter que les annulations effectuées un weekend ou un jour férié seront traitées le premier jour ouvré suivant

## **Comment connaître l'expéditeur d'un virement ?**

Pour connaître l'identité du donneur d'ordre d'un virement que vous avez reçu, veuillez contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#).

## **Comment effectuer un virement depuis mon Espace Client ?**

Vous pouvez effectuer un virement depuis votre Espace Client, rubrique [/com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionVirements](#) dans l'onglet "Comptes et cartes". Commencez par sélectionner le bénéficiaire de votre choix ou ajouter un nouveau bénéficiaire si ce dernier n'est pas déjà enregistré. Vous pouvez ensuite choisir le type de virement que vous souhaitez effectuer : ponctuel, permanent, instantané, international et également effectuer un virement sur vos livrets d'épargne.

## **Comment effectuer un virement sur mon livret d'épargne ?**

Vous pouvez effectuer un virement sur votre livret d'épargne dans la limite des minima et des plafonds prévus par la réglementation. Pour ce faire, rendez-vous dans votre espace client, rubrique [/com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionVirements](#). Cliquez sur Faire un virement, puis sélectionnez le type de virement souhaité (permanent, ponctuel, etc.). Parmi vos comptes bénéficiaires, choisissez le livret d'épargne concerné.

## **Comment faire un virement vers l'étranger ?**

Pour faire un virement vers l'étranger, vous devez au préalable enregistrer le bénéficiaire de votre virement. Pour un virement en euros vers un pays de la zone SEPA, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique [/com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionVirements](#). Choisissez le compte du bénéficiaire du virement, le montant du virement puis sélectionnez le type de virement souhaité (ponctuel, instantané). Pour un virement dans une autre devise, ou vers un pays qui n'est pas dans la zone SEPA, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique [/com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionVirements](#). Cliquez ensuite sur Virements internationaux. Pour les virements en devise, effectués avant 13h, le taux de change garanti sera affiché sur l'écran de validation du virement. Pour les virements effectués après 13h ou pendant les jours de marché fermés (week-end, jour clos), seul un taux de change indicatif s'affiche. Le taux de change garanti sera connu seulement au moment de l'exécution de l'ordre et consultable sur votre relevé. Vous devrez au préalable disposer d'un Pass Sécurité actif pour utiliser ce service.

## **Quels sont les pays de la zone SEPA ?**

Le SEPA (Single Euro Payments Area - Espace unique des paiements en euro) a pour objet d'harmoniser les moyens de paiement dans l'espace européen, qu'il s'agisse du virement ou du prélèvement. Pour connaître les pays de la zone SEPA, consultez la fiche d'information dédiée sur notre [https://static.societegenerale.fr/pri/PR1/Repertoire\\_par\\_type\\_de\\_contenus/Fichier\\_a\\_telecharger/ESSENTIEL/Tout-Savoir-sur-le-SEPA.pdf](https://static.societegenerale.fr/pri/PR1/Repertoire_par_type_de_contenus/Fichier_a_telecharger/ESSENTIEL/Tout-Savoir-sur-le-SEPA.pdf) site



## **Comment indiquer le montant d'un virement ?**

Pour indiquer le montant d'un virement, entrez le montant sans virgule. Inscrivez les centimes après un point ou une virgule si le montant comporte des centimes. Il n'est pas utile d'ajouter le signe "€".

## **Comment indiquer une référence ou un motif pour un virement ?**

Lorsque vous émettez un ordre de virement, vous pouvez saisir un motif associé grâce au champ prévu à cet effet dans les caractéristiques du virement. Indiquez, par exemple, la référence d'un bénéficiaire ou d'une facture. Cela vous permettra de les retrouver plus facilement sur votre relevé de compte. La saisie du motif est facultative.

## **Comment obtenir un justificatif de virement ?**

Pour avoir confirmation de la bonne réception de votre virement par le bénéficiaire, nous vous invitons à vous rendre en agence pour demander un avis d'exécution détaillé du virement concerné.

## **Comment remettre en place un virement ?**

Si vous avez révoqué un virement ou un bénéficiaire et que vous souhaitez le remettre en place, vous devez contacter le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller afin de lever la révocation

## **Comment modifier ou supprimer un bénéficiaire de virement ?**

Pour supprimer ou modifier un compte bénéficiaire, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique Virements, puis </icd/vupri/index-authsec.html#/beneficiary/list> "Gérer les comptes bénéficiaires". Cliquez sur le bénéficiaire de votre choix pour le modifier ou le supprimer

## **Comment vérifier l'IBAN ou le RIB d'un destinataire de virement ?**

Il n'est pas possible de vérifier l'identité d'un bénéficiaire de virement au moment de la saisie de son BIC/IBAN. Vous devez saisir exactement l'IBAN qui vous a été fourni. En cas de doute, n'hésitez pas à valider avec le bénéficiaire ses coordonnées bancaires. En cas d'erreur, seul le destinataire du virement pourra procéder au remboursement en vous faisant un virement du même montant. Si au contraire vous notez qu'un virement a été anormalement débité de votre compte, signalez-le sans tarder à votre agence ou contactez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou au tel:+33(0)176773933+33 (0) 1 76 77 39 33 depuis l'étranger

## **Qu'est-ce qu'un virement échu ?**

Un virement échu est un virement permanent qui est arrivé au terme de la période que vous aviez définie lors de sa création. Dans ce cas, aucun virement ne sera exécuté au-delà de cette durée. Pour poursuivre un versement automatique et régulier, vous devez créer un nouveau virement permanent.

## **Qu'est-ce qu'un virement permanent ?**

Le virement permanent est un virement en euros, automatique et récurrent, qui permet d'effectuer des versements d'un montant identique vers un compte tenu en France ainsi que dans les autres pays de la zone SEPA, à la date/fréquence et pendant la durée de votre choix. Ce type de virement est particulièrement indiqué pour le paiement d'un loyer, pour des versements réguliers ou pour épargner. Vous pouvez le mettre en place, le modifier et le supprimer gratuitement et à tout moment depuis votre espace client, rubrique </com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionVirements> dans Comptes et Cartes. Si la date choisie tombe un week-end ou un jour férié, le virement sera exécuté le jour ouvré suivant (dans le cas d'un virement vers un produit d'épargne réglementé il sera exécuté le jour ouvré précédent).

## **Qu'est-ce que le virement SEPA ?**

Un virement SEPA (ordinaire ou instantané) est une opération de transfert d'argent entre deux comptes domiciliés dans la zone SEPA. La zone SEPA (Single Euro Payments Area) est l'espace unique de paiements en euro. Les virements en euro entre les pays membres de cette zone sont facilités, ils se déroulent de la même manière qu'un virement en France.

## **Que faire si mon virement a été refusé / bloqué ?**

Votre ordre de virement peut avoir été bloqué ou refusé pour plusieurs raisons. Pour clarifier la situation, pensez à : - Vérifier que votre solde est suffisant pour permettre la transaction - Vérifier ensuite que vous n'avez pas atteint votre plafond de virement journalier - Enfin, vérifier auprès de </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> votre conseiller que vous êtes bien autorisé à réaliser des virements en ligne. Tous les comptes ne peuvent en effet pas être émetteurs ou bénéficiaires de virement. Pour plus d'information sur votre opération, n'hésitez pas à contacter le tel: 39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> votre Conseiller

## **Quel est le délai de réception d'un virement SEPA classique sur le compte destinataire ?**

Voici les délais de réception des virements SEPA classiques, pour tout ordre émis du lundi au vendredi, avant 18h (hors jours fériés) : - Lorsque le compte bénéficiaire est un compte SG, il est crédité le jour même de l'exécution du virement - Lorsque le compte bénéficiaire est tenu dans une autre banque, les fonds sont remis à la banque du bénéficiaire au plus tard le jour ouvré suivant. La banque du bénéficiaire est tenue de créditer immédiatement le compte bénéficiaire. Les virements SEPA classiques saisis après 18h, ou les samedi, dimanche et jours fériés, sont traités le 1er jour ouvré suivant.

## **Quel est le délai de réception d'un virement sur mon compte ?**

Lorsqu'un virement arrive chez SG, il est immédiatement retranscrit sur votre relevé d'opérations avec la mention en cours de traitement. Cette mention est visible depuis votre espace client. Les virements indiqués en cours de traitement sont disponibles à J+1. Si un virement attendu n'apparaît pas comme en cours de traitement, nous vous invitons à contacter l'émetteur du virement pour qu'il se rapproche éventuellement de sa banque.

## **Quelle est la limite du montant des virements ? Comment la modifier ?**

Pour vous renseigner ou modifier vos plafonds de virement, vous pouvez contacter le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#). Pour obtenir plus d'informations sur les plafonds de virement, nous vous invitons à consulter nos [/static/Particuliers/Medias/Informations-et-mentions-legales/SG\\_BanqueADistance\\_ConditionsGeneralesBaD.pdf](#) Conditions Générales de la Banque à Distance.

## **Quels sont les frais lorsque je reçois un virement international ?**

La réception de virements en euros, en provenance d'un pays de la zone SEPA, est gratuite. Pour les virements dans une devise autre que l'euro et/ou les virements en provenance d'un pays en dehors de la zone SEPA : - La réception d'un virement international sur votre compte d'un montant inférieur ou égal à 150 € (en contre-valeur euros) est gratuite.- Pour des montants supérieurs ou égaux, des frais de 22 € sont appliqués afin notamment d'intégrer le coût des intermédiaires financiers qui diffèrent d'un pays à l'autre. Des frais supplémentaires de commissions de change peuvent vous être facturés. Pour plus d'informations, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#) SG et notre [/tous-nos-tarifsbrochure](#) tarifaire.

## **Y a-t-il des frais pour un virement SEPA vers la France ou vers un pays de la zone euro ?**

Un virement SEPA vers la France ou vers un pays de la zone euro est gratuit s'il est initié depuis votre [/com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionEspace Client](#). S'il est traité par votre agence l'opération est facturée.

## **Comment demander le remboursement de frais de virement ?**

La tarification des virements est détaillée dans [/tous-nos-tarifs](#) la brochure tarifaire Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers. Si vous souhaitez plus de renseignements ou contester une opération, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#).

## **Je n'arrive pas à effectuer un virement depuis l'Appli: que faire ?**

En cas de problème technique lors de l'exécution de votre virement, nous vous invitons à contacter l'assistance technique au tel:0033142145858(+33) 01 42 14 58 58 (lundi au samedi de 9h à 18h, hors jours fériés).

## **Quel est le délai de traitement pour un virement à l'étranger ?**

Les virements à l'étranger sont traités dès le jour ouvré suivant, lorsque le compte bénéficiaire est détenu dans une autre banque et que le virement a été saisi du lundi au vendredi, avant 18h (hors jours fériés). Les virements saisis après 18h, ou les samedi, dimanche et jours fériés, sont traités le 1er jour

ouvré suivant.

## **J'ai fait une erreur sur les coordonnées de mon bénéficiaire et mon virement a été validé: que faire?**

Si vous pensez avoir fait une erreur de bénéficiaire de virement, appelez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou rapprochez-vous de votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller au plus vite

## **Je n'arrive pas à ajouter un bénéficiaire: que faire?**

Pour ajouter un bénéficiaire, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique Virements, cliquez ensuite sur ["/personnalisation/per\\_cptBen\\_ajouterFrBic.html](/personnalisation/per_cptBen_ajouterFrBic.html) Gérer les comptes bénéficiaires". Sélectionnez la mention "Ajouter", puis saisissez les différentes informations qui sont demandées. L'ajout d'un bénéficiaire est immédiat, vous pouvez donc réaliser un virement à destination d'un compte bénéficiaire dès que celui a été ajouté. Bon à savoir : Une aide en ligne est disponible en cliquant sur l'icône présente à gauche du champ à compléter. Si vous ne disposez pas de toutes les informations nécessaires pour créer un nouveau bénéficiaire, n'hésitez pas à le contacter directement. En cas de doute, appelez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou rapprochez-vous de </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> votre Conseiller, notamment si vous pensez avoir fait une erreur lors de l'ajout d'un bénéficiaire

## **Comment faire un virement vers un pays qui n'a pas d'IBAN ?**

Les banques de certains pays ne disposent pas d'IBAN. Il est toutefois possible d'effectuer un virement vers ces pays, si la devise fait partie de la liste des devises proposées. Pour ce faire, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique </com/icd-web/vipri/vipri-acquisition.html#acquisition> Virements internationaux. Sinon, nous vous invitons à vous rapprocher de votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller

## **Comment mettre en place un virement permanent**

Vous pouvez mettre en place un virement permanent vers un compte tenu en France ainsi que dans les autres pays de la zone SEPA directement depuis votre espace client, rubrique </com/icd-web/vupri/virement.html#acquisition> Virements. Renseignez les informations liées à votre virement. Choisissez ensuite "Virement permanent" dans "Quel type de virement" et ajoutez [la date] et la fréquence à laquelle vous souhaitez programmer votre virement et la date du premier virement. Bon à savoir : pour la mise en place d'un virement permanent vers un pays hors de la zone SEPA merci de bien vouloir contacter votre conseiller en agence.

## **Quels sont les frais sur les virements internationaux ?**

Les frais liés à l'émission d'un virement vers l'étranger depuis votre Espace Client peuvent aller de 9 à 20 euros. Ces frais peuvent être partagés entre l'émetteur et le bénéficiaire (option SHARE), ou être à la charge de l'émetteur uniquement (option OUR), ou à la charge du bénéficiaire uniquement (option BEN). Cette dernière option n'est possible qu'en agence. Les virements internationaux peuvent être

réalisés depuis votre espace client, rubrique </com/icd-web/vipri/vipri-acquisition.html#acquisitionVirements> internationaux, et sont sans frais de commission de change SG. Pour plus de détails, vous pouvez vous reporter à la </tous-nos-tarifsbrochure> tarifaire.

## **Comment annuler ou modifier un virement permanent ?**

Si vous souhaitez annuler ou modifier un virement permanent, connectez-vous à votre espace client rubrique </com/icd-web/vupri/virement.html#acquisitionVirements> dans Comptes et Cartes. Cliquez ensuite sur le lien </icd/vupri/suivi.html#listeSuivre> mes virements dans le menu de droite puis sélectionnez le virement que vous souhaitez annuler ou modifier.

## **Comment augmenter le plafond de virement sur les comptes du titulaire mineur ?**

Le plafond de virement du / des compte(s) et livret(s) du mineur pourra être ajusté si besoin, à la demande de son ou ses représentants légaux. Cette demande devra se faire auprès du conseiller du titulaire mineur dans l'agence teneur de compte. En cas d'augmentation du plafond de virements, l'accord écrit et la signature des deux représentants légaux seront nécessaires. N.B. : pour exécuter le virement ou augmenter le plafond, SG doit être en possession des pièces d'identité des deux représentants légaux. SG sera donc susceptible de vous les demander si elles n'étaient pas en sa possession.

## **Comment obtenir des bordereaux de remise de chèque ?**

Pour obtenir un carnet de bordereaux de remise de chèques personnalisé, vous devez contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller via la messagerie sécurisée de votre espace client ou vous rendre à votre agence habituelle.

## **J'ai oublié de signer au dos de mon chèque : que faire ?**

Si vous avez omis de signer au dos de votre chèque, dans le cadre de contrôles, ce dernier peut-être rejeté et l'encaissement annulé. Dans le cas où le chèque est rejeté, il vous sera retourné par voie postale. Vous pourrez alors le signer au dos et le remettre à l'encaissement à votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> agence habituelle.

## **J'ai oublié d'indiquer le numéro de compte à créditer au dos de mon chèque : que faire ?**

Rassurez-vous, si vous avez bien complété le bordereau de remise de chèque personnalisé, alors votre remise de chèque sera traitée. Vous pouvez aussi à titre exceptionnel utiliser les bordereaux de remise de chèques mis à disposition dans nos agences en veillant à bien compléter l'ensemble du bordereau.

## **Mon compte n'a pas été crédité/débité du montant indiqué sur le chèque: que faire ?**

En cas de montant différent de votre remise de chèque, veuillez vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)agence muni de :- votre justificatif de remise, - le numéro de votre remise, - le détail d(u)es chèque(s) de la remise. Ces éléments permettront de simplifier les recherches.

## **J'ai déposé un chèque qui n'a pas été crédité sur mon compte au motif qu'il a été impayé : que faire ?**

Un chèque remis peut revenir impayé pour différentes raisons. Le motif de l'impayé vous est précisé dans le courrier vous informant du rejet du chèque. Si votre chèque est impayé pour défaut de provision, vous recevrez dans les prochains jours le chèque par voie postale à votre adresse. Pour tous les impayés autres que le motif "défaut de provision" (notamment chèque irrégulier, opposition, chèque prescrit, compte indisponible), veuillez vous adresser à [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) votre agence habituelle.

## **Comment encaisser un chèque étranger ?**

Pour encaisser un chèque étranger, votre remise doit être accompagnée du bordereau : " Bordereaux de remises de chèques payables à l'étranger". Ces bordereaux sont mis à votre disposition sur demande. Si vous avez plusieurs chèques de différentes devises et/ou payables dans différents pays, il faudra alors compléter un bordereau distinct par pays et par devise.

## **Puis-je encaisser un chèque de vacances ?**

Les chèques vacances ne peuvent pas être encaissés sur votre compte bancaire. Pour connaître les enseignes affiliées auprès desquelles vous pourrez utiliser ces chèques, vous pouvez suivre ce <http://ancv.com/lien>.

## **Puis-je encaisser un chèque Energie ?**

Les chèques énergie ne peuvent pas être encaissés sur votre compte bancaire. Pour connaître leur mode d'utilisation, consultez le site <https://chequeenergie.gouv.fr/> dédié du ministère de la transition écologique et solidaire.

## **Puis-je encaisser un chèque déjeuner ou restaurant ?**

Les tickets restaurant ou les chèques déjeuner ne peuvent pas être encaissés sur votre compte bancaire. Pour connaître leur mode de remboursement, consultez le site <http://www.crt.asso.fr> dédié ou sur le site de l'émetteur du titre.

## **Puis-je encaisser un ticket CESU sur mon compte ?**

Vous ne pouvez pas encaisser de ticket CESU sur votre compte bancaire. Pour encaisser des tickets CESU, veuillez consulter le <https://www.cr-cesu.fr/site> du centre de remboursement du chèque emploi service universel.

## **Comment déposer un chèque ?**

Pour effectuer un dépôt de chèque, rendez-vous une agence SG et utilisez l'une des urnes "dépôt de chèque". N'oubliez pas d'apposer votre signature au dos de votre chèque, ainsi que votre RIB et de joindre à l'enveloppe le bordereau de remise complété, que vous trouverez dans votre carnet de bordereau ou dans votre chéquier. Mettez le tout dans l'enveloppe prévue à cet effet et glissez la dans l'urne de remise de chèques. Bon à savoir : Les distributeurs SG n'acceptent pas les encaissements de chèques.

## **Quel est le délai pour que le chèque soit encaissé et crédité sur mon compte ?**

En principe, un chèque est crédité sous 48h tant que le dépôt ait été effectué dans les horaires de l'agence, c'est-à-dire hors week-ends et jours fériés. Dans l'hypothèse où SG aurait un doute sur la régularité de la remise du chèque, celle-ci pourra appliquer un délai supplémentaire d'encaissement, nécessaire aux contrôles et pendant lequel le montant du chèque ne sera pas crédité sur votre compte. Le cas échéant, vous recevrez un SMS et une notification. À l'issue de ce délai, vous serez crédité du montant du chèque sur votre compte, sous réserve d'encaissement auprès de la banque tirée. Si vous rencontrez des difficultés, nous vous invitons à contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller ou le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h.

## **Comment commander un chèque de banque ?**

Pour commander un chèque de banque, vous pouvez contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller à tout moment via la messagerie sécurisée de votre espace client. Avant l'émission du chèque de banque, votre agence vérifiera que votre compte présente la provision nécessaire. Si c'est bien le cas, un chèque de banque du montant demandé sera établi à l'ordre du bénéficiaire désigné. Ce chèque vous sera remis dans les 48 h maximum suivant votre demande (hors week-ends et jours fériés). Votre compte sera aussitôt débité du montant indiqué sur le chèque de banque et vous pourrez remettre celui-ci au bénéficiaire. La durée de validité du chèque de banque est de 1 an et 8 jours à compter de la date portée sur le chèque.

## **Comment commander un chéquier ?**

Pour commander un chéquier, il suffit d'en faire la demande à votre conseiller via la </icd/mcd/index-authsec.html#messagerie> sécurisée de votre Espace Client Internet. Bon à savoir : vous pouvez commander un chéquier à tout moment.

## **Comment contester un paiement par chèque ?**

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de votre chéquier ou d'un ou plusieurs chèques, vous devez formaliser votre demande de mise en opposition. L'opposition sur chèque ne peut être faite

que pour les motifs légaux suivants : perte, vol, utilisation frauduleuse, redressement ou liquidation judiciaire du bénéficiaire. Aucun autre motif n'est recevable. Si vous souhaitez faire opposition pour l'un des motifs ci-dessus, vous pouvez contacter : - le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h (depuis l'étranger : tel:0033176773933(+33) 01 76 77 39 33)- ou votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseillerBon à savoir : Toute demande d'opposition doit être confirmée par écrit à votre agence, avec le motif d'opposition systématiquement précisé, soit par remise en main propre, par envoi postal, ou par mail dans votre messagerie sécurisée. Vous pouvez retrouver dans votre Espace Client : /static/Particuliers/Medias/Aide-et-contacts/Services-Urgences/Fichier\_opposition\_cheque\_courrier.pdf le modèle de courrier

## **Existe-t-il un plafond de paiement par chèque ?**

Il n'y a pas de montant maximum ou minimum de paiement par chèque. Vous devez néanmoins vous assurer d'avoir la provision suffisante sur votre compte pour permettre à votre banque de le régler. En effet, émettre un chèque sans provision peut entraîner une interdiction bancaire.

## **Qui peut faire la demande d'opposition d'un chèque ou un chéquier ?**

Seul le titulaire du compte, le co-titulaire d'un compte joint, le bénéficiaire du porteur dépossédé du titre de paiement ou le mandataire / représentant légal de l'une de ces personnes, peuvent effectuer la demande d'opposition

## **Qu'est-ce qu'un chèque de banque ?**

Un chèque de banque est un moyen de paiement assurant au bénéficiaire de recevoir les fonds et ce, pendant toute la durée de validité du chèque (1 an et 8 jours). En effet, lors de sa délivrance, la banque va débiter le compte du demandeur après contrôle de sa provision et bloquer la somme correspondante jusqu'à son encaissement par le bénéficiaire. Ce service est payant pour la personne qui demande l'émission du chèque, mais gratuit pour le bénéficiaire.

## **Quel est le délai pour obtenir un chèque de banque ?**

Si votre compte présente la provision nécessaire, un chèque de banque peut être établi à l'ordre du bénéficiaire désigné, et remis dans les 48 h maximum (hors week-ends et jours fériés) suivant votre demande. Votre compte sera aussitôt débité du montant indiqué sur le chèque de banque et vous pourrez remettre celui-ci au bénéficiaire. La durée de validité du chèque de banque est de 1 an et 8 jours à compter de la date portée sur le chèque.

## **Quelle est la période de validité d'un chèque/chéquier ?**

Il n'y a pas de durée de validité d'un chéquier. En revanche, la durée de validité d'un chèque est de 1 an et 8 jours à compter de la date portée sur le chèque.

## **Quel est le délai pour recevoir un chéquier ?**



Le délai pour recevoir votre chéquier dépend du mode de livraison choisi par vos soins. En cas de livraison en agence, le délai moyen est de 48 h à 76 h (hors week-ends et jours fériés). En cas de livraison à domicile (Lettre suivie ou recommandée), le délai peut aller jusqu'à 6 jours (délai postal compris).

## **Comment choisir le format de mon chéquier ?**

Vous pouvez choisir le format de votre chéquier en appelant le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou auprès de votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>. Parmi la gamme proposée, vous pouvez opter pour un format portefeuille ou ordinaire.

## **Comment suivre ma commande de chéquier ?**

Si vous avez choisi de recevoir votre chéquier en agence, vous pouvez contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller> ou le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h pour suivre votre commande. Pour une réclamation ou la bonne exécution de vos contrats, contactez votre agence (appel non surtaxé). Si vous avez préféré un envoi à domicile (lettre suivie ou recommandée), vous serez averti de l'envoi de votre chéquier et de son numéro de suivi par SMS ainsi que sur la messagerie sécurisée de votre espace client. Le numéro de la lettre suivie vous permet de suivre l'acheminement de votre chéquier sur le site de La Poste.

## **Puis je recevoir mon chéquier à domicile ?**

Votre chéquier peut vous être envoyé à domicile soit : - en lettre suivie : service gratuit sans contre signature. Vous êtes averti de l'envoi de votre chéquier et de son numéro de suivi par SMS ainsi que sur la messagerie sécurisée de votre espace client. Le numéro de la lettre suivie vous permet de suivre l'acheminement de votre chéquier sur le site de La Poste- en recommandé : service facturé au tarif en vigueur, avec contre signature

## **Comment choisir le mode de réception de mon chéquier ?**

Pour choisir le mode de réception de votre chéquier, vous pouvez appeler le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>

## **Quels sont les frais pour commander un chéquier ?**

La commande du chéquier est gratuite. Selon le mode de livraison choisi, des frais peuvent être prélevés : - La livraison en agence et l'envoi à domicile en lettre suivie sont des services gratuits - L'envoi à domicile en lettre recommandée est facturé selon les tarifs en vigueur

## **Existent-ils des frais d'encaissement d'un chèque ?**

L'encaissement des chèques est gratuit.

## **Comment puis-je commander un CESU (Chéquier Emploi Service Universel) ?**

Depuis le 01/01/2016, la Caisse Nationale des Réseaux d'URSAFF a décidé de supprimer les chèquiers emplois dans leur forme physique. SG ne propose donc plus de CESU (Chéquiers Emploi Service Universel). Nous invitons nos clients qui souhaitent payer leur(s) salarié(s) à utiliser d'autres moyens de paiement (virements, espèces, chèques, CESU Pré financé) et à déclarer les salaires versés en ligne sur le <http://www.cesu.urssaf.fr> site de l'Urssaf ou à l'aide d'un carnet de volets sociaux.

## **Comment puis je commander un CEA (Chéquier Emploi Associatif) ?**

Depuis le 01/01/2015, le Centre National Chèque Emploi Associatif a décidé de supprimer les Chéquiers Emplois Associatifs. Les clients « associations », peuvent se connecter sur le <http://www.cea.urssaf.fr> site de l'Urssaf pour connaître les solutions de remplacement pour déclarer et régler leurs salariés.

## **Quel est le délai de régularisation d'un chèque sans provision ?**

Dès la réception de la lettre d'information précisant le non règlement de votre chèque, faute de provision suffisante, nous vous invitons à régulariser votre situation auprès de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](http://icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts) Conseiller, dans les plus brefs délais. A défaut de régularisation dans les délais, vous vous exposeriez au rejet du chèque en cause. Il vous sera alors interdit d'émettre des chèques pendant 5 ans et vous serez inscrit au Fichier Central des Chèques tenu par la Banque de France.

## **Comment régulariser ma situation si je suis dans l'interdiction d'émettre un chèque ?**

Vous pouvez recouvrer la faculté d'émettre des chèques en régularisant votre situation. Pour cela, vous devez : - nous présenter la lettre d'injonction reçue à votre domicile en recommandé, complétée de la partie "déclaration de régularisation de l'incident de paiement"- avoir réglé le montant du chèque impayé et nous en apporter la preuve. Vous pouvez aussi déposer les fonds en agence, en indiquant par écrit de les affecter au règlement du chèque. Ils seront bloqués dans l'attente de la représentation du chèque et dans la limite d'un an. Vous ne recouvrirez la faculté d'émettre des chèques que si tous les incidents de paiement survenus sur ce compte sont régularisés et si vous n'êtes pas interdit par ailleurs.

## **Combien coûte un chèque de banque ?**

Pour connaître le tarif pour la commande d'un chèque de banque, rendez-vous sur notre [/tous-nos-tarifs](#) brochure tarifaire

## **Comment activer ma carte bancaire ?**

Pour activer votre carte bancaire, effectuez un retrait dans un distributeur de billets en France ou à l'étranger. Vous pouvez aussi régler un achat chez un commerçant en France, avec saisie de votre code secret. Cette méthode ne fonctionne pas avec les paiements par téléphone et sur Internet.

## **Comment activer ou désactiver le paiement sans contact ?**

La fonctionnalité sans contact est activée par défaut sur votre carte bancaire. Vous pouvez la désactiver ou la réactiver à tout moment et sans frais, depuis votre espace client SG rubrique </com/icd-web/crtes/crtes-caracteristiques-carte.html#caracteristiques/synthese> Mes cartes. La désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité « sans contact » n'est pas instantanée. Vous devez attendre le lendemain de votre demande et réaliser un retrait sur un DAB au moyen de votre carte pour qu'elle prenne effet.

## **Comment activer Paylib sans contact ?**

Lorsque vous êtes éligible à Paylib sans contact, ce service vous est automatiquement proposé dans l'Appli SG. Pour l'activer, rendez-vous dans l'onglet Autres puis rubrique Paylib de votre Appli. Cliquez sur Découvrez Paylib sans contact et laissez-vous guider.

## **Comment contester un paiement effectué avec ma carte bancaire ?**

Pour contester un paiement ou un retrait effectué avec votre carte bancaire :- Faites d'abord </com/icd-web/crtes/crtes-opposition.html#opposition/saisieopposition> sur votre carte depuis votre Espace Client ou en contactant le centre d'opposition au tel:0033969397777" rel="nofollow(+33) 09 69 39 77 77 (appel non surtaxé hors éventuel surcoût opérateur, 7j/7, 24h/24)- Puis contestez la ou (les) opération(s) que vous n'avez pas effectuée(s) en complétant le </icd/olc/index-authsec.html#/homekit> "Réclamation carte" en ligne En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de votre carte ou des données liées à son utilisation et si vous ne l'avez pas encore fait, il est indispensable de faire opposition à votre carte

## **Comment se passe le remboursement suite à une contestation de paiement ?**

S'agissant des opérations non autorisées réalisées après votre demande de blocage, votre responsabilité n'est pas engagée. Les opérations non autorisées effectuées avant la demande de blocage de la carte sont à votre charge dans la limite d'un plafond de 50 €, à l'exception notamment des opérations effectuées sans utilisation de vos données de sécurité personnalisées Pour en savoir plus, consultez les [/static/Particuliers/Medias/Banque/Cartes\\_bancaires/Cartes\\_Visa/CB\\_Visa\\_Infinite/CG\\_cartes\\_particuliers.pdf](/static/Particuliers/Medias/Banque/Cartes_bancaires/Cartes_Visa/CB_Visa_Infinite/CG_cartes_particuliers.pdf) Conditions Générales des cartes de paiement Bon à savoir : La demande de remboursement suite à la contestation d'un ou plusieurs paiements effectués avec votre carte sur le </icd/olc/index-authsec.html#/homeKit> réclamation carte en ligne est prise en compte le jour même ou le jour ouvré suivant

## **Comment faire opposition sur ma carte bancaire ?**

En cas de perte, de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de votre carte ou des données liées à son utilisation, vous pouvez faire opposition 24h/24, 7j/7:- Depuis votre espace client dans la

rubrique [/aides-contact/contact-services-urgence](#) Services d'urgence, en complétant le [/icd/gkb/opposition-carte-authsec.html#/opposition-intro](#) formulaire d'opposition- Par téléphone en contactant le Centre d'opposition SG au tel:0033969397777(+33) 09 69 39 77 77 (appel non surtaxé hors éventuel surcoût opérateur). Votre nouvelle carte sera automatiquement refabriquée. Elle vous est adressée à votre domicile, ou à votre agence si vous avez demandé le changement de votre code secret, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés. Bon à savoir : Votre demande d'opposition est immédiatement prise en compte. Pour vous en assurer, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique [/icd/gkb/caracteristiques-carte-authsec.html#](#) Mes cartes et vérifiez que la carte en question est grisée.

## **Quelle est la durée de validité d'une augmentation exceptionnelle de paiement ?**

Le montant de l'augmentation exceptionnelle de paiement saisie est valable : - Jusqu'au dernier jour du mois en cours pour les cartes à débit immédiat (sauf pour les saisies du 27 au 30/31 qui sont reportées au dernier jour du mois suivant) - Jusqu'à la date d'arrêté du mois en cours pour les cartes à débit différé Le montant de l'augmentation exceptionnelle de retrait accordé est valable 48h et est effectif une fois que la demande est validée. Ce montant annule et remplace les 3 capacités contractuelles, quelque soit le niveau de capacité restant. Une fois ce délai passé, les capacités exceptionnelles sont remises à 0, et votre carte reviendra à sa capacité habituelle de retrait.

## **Est-ce que je peux choisir le code secret de ma carte bancaire ?**

Vous pouvez choisir le code secret de votre carte au moment de la souscription. Ce service est gratuit pour les adhérents JAZZ, Sobrio et les détenteurs de la carte CB Visa Infinite. Si vous détenez un autre type de carte, le service est facturé. Retrouvez les conditions et tarifs d'adhésion dans nos [/engagements/information-reglementaire](#) conditions générales Banque à Distance.

## **Est-il possible de choisir le type de débit de ma carte ?**

Vous pouvez demander le changement des modalités de débit de votre carte gratuitement, à tout moment, en contactant votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#/pon/contacts](#) Conseiller ou le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Pour rappel : - Le débit différé consiste à débiter mensuellement, et en une seule fois, l'ensemble des opérations de paiement (hors prélèvements et retraits) réalisées avant la date d'arrêté convenue, et ce sur le compte auquel la carte est rattachée - Le débit immédiat, comme son nom l'indique, consiste à débiter immédiatement le compte à chaque opération effectuée Bon à savoir : Pour les cartes à débit différé, la date du prélèvement se fait 4 jours ouvrés après la date d'arrêté des comptes. Cette date dépend du type de carte: - Pour les cartes CB Visa, CB Mastercard, CB Visa Business la date d'arrêté est fixée en fin de mois (le 28, 29 ou 30 du mois) - Pour les cartes CB Visa Premier, CB Gold Mastercard, CB Visa Infinite, CB Visa Gold Business la date d'arrêté peut être choisie : le 1<sup>er</sup>, le 10 ou le 20 du mois

## **J'ai bloqué ma carte après avoir composé plusieurs codes faux. Que faire ?**

Si vous avez bloqué votre carte suite à 3 codes secrets erronés, mais que vous pensez vous souvenir de votre code, rendez-vous dans une agence SG pour débloquent votre carte. Si vous avez vraiment

oublié votre code secret, demandez sa réédition en appelant le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h (depuis l'étranger : tel:+33(0)176773933+33 (0)1 76 77 39 33)Vous le recevrez par courrier postal sous 5 jours ouvrés. Cette opération vous sera /tous-nos-tarifs facturée.

## **Les iPhones sont-ils compatibles à Paylib ?**

Les iPhones sont compatibles avec le service Paylib entre Amis. En revanche, le service Paylib sans contact n'est pas disponible sur iPhone, du fait d'une restriction d'accès à la fonctionnalité de paiement sans contact (NFC)

## **Ma carte bancaire arrive à expiration : que faire ?**

Lorsque votre carte bancaire arrive à expiration, une nouvelle sera envoyée directement à votre domicile (ou dans votre agence si telle était votre demande) au cours du mois précédant la date d'expiration. Votre code secret et vos options restent inchangés. Vous pouvez utiliser votre ancienne carte jusqu'au dernier jour du mois indiqué après la mention "expire à fin".

## **Ma carte est défectueuse : que faire ?**

Si votre carte est défectueuse, contactez votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller ou le Service Client Cartes au tel:0033969393339(+33) 09 69 39 33 39 (appel non surtaxé, hors éventuel surcoût opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h.

## **Mon enfant est mineur : peut-il avoir une carte bancaire ?**

A partir de 12 ans et sous réserve de votre accord, votre enfant peut détenir [/comptes-banque/cartes-bancaires/cartes-visa/carte-v-payune](#) carte CB V PAY.

## **Puis-je disposer d'une seconde carte bancaire pour mon compte joint ?**

Chez SG, vous pouvez disposer d'une ou plusieurs cartes bancaires sur votre compte joint. Pour les comptes joints entre 2 clients JAZZ ou entre 2 clients Sobrio, l'avantage Duo permet de bénéficier de -50% sur la cotisation la moins chère. Pour mémoire, la carte est personnelle, même entre co-titulaires d'un compte joint.

## **Qu'est-ce que l'option crypto-dynamique ?**

La carte à cryptogramme dynamique dispose au verso d'un écran digital qui modifie toutes les heures votre cryptogramme à 3 chiffres. En cas de détournement de vos données cartes, celles-ci deviennent rapidement obsolètes, rendant votre carte inutilisable sur la majorité des sites internet. Vous pouvez souscrire à l'option crypto-dynamique directement [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/personnaliser-carte-bancaire/option-crypto-dynamique](#) en ligne sur notre site, auprès de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller ou au tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Pour une réclamation ou la bonne

exécution de vos contrats, contactez votre agence (appel non surtaxé). Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/personnaliser-carte-bancaire/option-crypto-dynamique](#) Option Crypto Dynamique

## **Qu'est-ce que le paiement sans contact ?**

Le paiement sans contact vous permet de régler très rapidement des achats de montants inférieurs ou égaux à 50€, en approchant simplement votre carte du terminal de paiement. Chez les commerçants équipés, vous n'avez plus besoin de saisir votre code secret. Dorénavant, la limite de paiement sans contact passera de 30€ à 50€. Réalisez simplement un retrait ou un paiement avec saisie du code secret et le nouveau seuil sera activé. Bon à savoir, les commerçants également devront mettre à jour leurs terminaux de paiement pour que vous puissiez bénéficier de ce nouveau plafond. Pour des raisons de sécurité, il vous sera parfois demandé d'insérer votre carte dans le terminal de paiement du commerçant et de saisir votre code secret, lorsque vous aurez dépassé un certain montant cumulé de paiements successifs en mode sans contacts.

## **Qu'est-ce que le service e-Carte Bleue ?**

Une [/comptes-banque/cartes-bancaires/personnaliser-carte-bancaire/service-e-carte-bleue](#) e-Carte Bleue permet d'effectuer des achats en ligne sans communiquer son numéro de carte réel : un numéro virtuel est généré à chaque achat.

## **Comment souscrire au service e-Carte Bleue ?**

Pour souscrire l'option e-Carte Bleue, nous vous invitons à contacter le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel) et dites "CARTE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller

## **Quelle est la différence entre une carte CB Visa Premier et une carte CB Gold Mastercard ?**

Mastercard et Visa sont deux marques concurrentes. Elles ne présentent pas de différence majeure en termes d'acceptation dans le monde. Les cartes bancaires Gold Mastercard et Visa Premier SG présentent des garanties similaires en termes d'assurance et d'assistance. Pour plus d'informations concernant les cartes, suivez ce [/comptes-banque/cartes-bancaires](#) lien. Bon à savoir : Mastercard revendique 24 millions d'accepteurs (vs 29 millions Visa) et plus de 900 000 (vs 1 million Visa) distributeurs. Le réseau Visa est généralement perçu comme étant plus présent en Europe, tandis que Mastercard est plus présent aux Etats-Unis et dans le reste du monde.

## **Qui peut bénéficier de Paylib sans contact ?**

Pour bénéficier de Paylib sans contact, vous devez : - être équipé d'un smartphone Android, version 4.4 ou supérieure, avec technologie NFC et non rooté, - détenir une ou plusieurs cartes Visa éligible(s) : CB V PAY, CB Visa Evolution, CB Visa, CB Visa Premier, CB Visa Infinite et CB Visa Alterna, - disposer d'un compte Paylib. Pour vérifier votre éligibilité à Paylib : accédez à la rubrique Paylib de l'Appli SG. Si Paylib sans contact vous y est proposé, vous êtes éligible. Laissez-vous guider !

## **Quelles sont les garanties d'assistance et/ou d'assurance incluses dans ma carte ?**

Retrouvez les garanties d'assistance et d'assurance incluses dans les cartes bancaires  
/static/Particuliers/Medias/Home/Banque/Cartes\_bancaires/Cartes\_Visa/CB\_Visa/Guide\_Visa.pdf Visa,  
/static/Particuliers/Medias/Home/Banque/Cartes\_bancaires/Cartes\_Mastercard/CB\_Mastercard/Guide\_Mastercard.pdf Mastercard, /static/Particuliers/Medias/Home/Banque/Cartes\_bancaires/Cartes\_Visa/CB\_Visa\_Premier/Guide\_Visa\_Premier.pdf Visa Premier, /static/Particuliers/Medias/Home/Banque/Cartes\_bancaires/Cartes\_Mastercard/CB-Mastercard-Gold/Guide\_Gold\_Mastercard.pdf Gold Mastercard ou /static/Particuliers/Medias/Home/Banque/Cartes\_bancaires/Cartes\_Visa/CB\_Visa\_Infinite/Guide\_Visa\_Infinite.pdf Visa Infinite dans nos guides pratiques

## **Qu'est-ce que la zone Euro ?**

La zone Euro désigne une liste de pays qui ont la double caractéristique d'appartenir à l'Union Européenne et d'avoir opté pour l'euro comme monnaie nationale. Au 01/01/23, il s'agit de l'Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie. Bien qu'utilisant l'euro comme monnaie, Andorre, Monaco, Saint-Marin et Le Vatican ne font pas partie des pays de la zone Euro.

## **Quelles sont les cartes bancaires disponibles ?**

Nous vous proposons une large gamme de cartes de cartes de débit :- CB Service Eclair Cirrus, la carte de retrait internationale du réseau Mastercard- CB Visa Evolution, carte de paiement internationale à autorisation systématique, disponible à partir de 12 ans- CB Visa ou CB Mastercard, les cartes de paiement international, à débit immédiat ou à débit différé - CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard, les cartes de paiement international à débit immédiat ou à débit différé proposant des plafonds élevés et des garanties d'assurance étendues - CB Visa Infinite (cartes de paiement internationale à débit immédiat ou à débit différé), la carte aux privilèges exceptionnels (conciergerie, ...) Les cartes CB V PAY (carte de paiement à autorisation systématique) ne sont plus commercialisées depuis le 18 janvier 2021.

## **Quand recevrai-je le code de ma nouvelle carte bancaire ?**

Une fois votre carte souscrite, un courrier sécurisé contenant le code secret de votre nouvelle carte est adressé à votre domicile, sous un délai de 3 à 5 jours ouvrés.

## **Comment effectuer en toute sécurité un achat sur internet avec ma carte bancaire ?**

Un achat sécurisé est avant tout une transaction réalisée sur un site e-commerçant sécurisé. Dans la majorité des sites, une demande d'authentification renforcée via 3D Secure permet de valider la transaction avec un code temporaire adressé par sms ou e-mail

## **Ai-je la possibilité d'obtenir une deuxième carte bancaire ?**

Vous pouvez souscrire une deuxième carte bancaire pour votre compte personnel et votre compte joint. Pour ce faire, rapprochez-vous de votre </com/icd-web/pon/contacts.html#pon/contactsConseiller>.

## **Comment changer la gamme de ma carte bancaire ?**

Vous pouvez changer la gamme de votre carte bancaire :- En cliquant sur </ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/toutes-nos-cartes-bancaires>le lien suivant - En contactant votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>

## **Combien coûtent les cartes bancaires ?**

Les frais de cotisation annuelle de nos cartes sont disponibles dans nos </tous-nos-tarifsconditions> tarifaires.

## **Comment me faire rembourser la cotisation de ma carte bancaire ?**

A la résiliation de votre contrat carte, la cotisation sera automatiquement remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation.

## **Comment supprimer une option sur ma carte bancaire ?**

Vous pouvez à tout moment supprimer une option de votre carte. Pour ce faire, contactez le tel:39333933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h (depuis l'étranger : tel:+33(0)176773933+33 (0)1 76 77 39 33).Bon à savoir : Pour désactiver la fonctionnalité "sans contact", rendez vous dans votre Espace Client, rubrique </com/icd-web/crtes/crtes-caracteristiques-carte.html#caracteristiques/syntheseMes cartes>.

## **Comment résilier ma carte bancaire ?**

Vous pouvez à tout moment résilier votre carte en adressant votre demande par écrit à votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>.

## **Comment changer d'adresse de réception de ma carte bancaire ?**

Pour modifier l'adresse de réception de votre carte, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>. Cette demande doit être faite avant la mise en opposition ou la refabrication de votre carte.

## **J'ai perdu ma carte à l'étranger : que faire ?**

Lorsque vous perdez votre carte à l'étranger ou en France, vous devez immédiatement faire opposition :- Depuis votre Espace Client dans la rubrique </icd/gkb/opposition-authsec.html#opposition/saisieServices d'urgence>, en complétant le </icd/gkb/opposition-authsec.html#opposition/saisieformulaire d'opposition>- Par téléphone en contactant le Centre d'opposition SG au tel:0033969397777(+33) 09 69 39 77 77 (appel non surtaxé hors éventuel surcoût opérateur, 7j/7, 24h/24) ou le Service Client au tel:003317677393(+33) 01 76 77 39 33 depuis



l'étranger. Bon à savoir : certaines /comptes-banque/cartes-bancaires cartes vous offrent également la possibilité de disposer de solutions de dépannage pour vous permettre de poursuivre sereinement votre séjour

## **Quels sont les détails concernant la réception de ma nouvelle carte ?**

Votre nouvelle carte est systématiquement livrée en agence ou à votre domicile dans les 5 jours ouvrés suivant votre demande. Si vous rencontrez des problèmes liés à la réception de votre carte, nous vous invitons à contacter votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller ou le tel:39333933 (service gratuit + prix d'un appel) du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Lors d'un renouvellement ou changement de carte avec reconduction de votre code secret actuel, votre carte est alors directement livrée à votre domicile. Si vous l'avez refusé au préalable, elle sera alors livrée en agence. Bon à savoir : La SG vous informera de la disponibilité de votre carte en agence via votre Espace Client, une alerte SMS ou une notification de L'Appli SG. Vous n'avez pas besoin de prendre rendez-vous.

## **Puis-je payer en plusieurs fois avec ma carte ?**

Vous avez la possibilité de payer en plusieurs fois avec votre carte si votre commerçant propose ce service. Avec l'/comptes-banque/cartes-bancaires/personnaliser-carte-bancaire/option-credit-paiement-comptant-ou-a-credit option Crédit, votre carte vous permettra de payer au choix, au comptant ou à crédit.

## **Quels sont les frais lors d'une commande de nouvelle carte ?**

La commande d'une nouvelle carte est gratuite dans les cas suivants : - A l'occasion de son renouvellement automatique- En cas de dysfonctionnement Si vous êtes client Jazz ou Sobrio, la refabrication sera également gratuite. Dans les autres cas, la refabrication vous sera /tous-nos-tarifs facturée. Bon à savoir : Si vous souhaitez connaître les frais relatifs à la commande d'une seconde carte, rapprochez vous de votre /icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller.

## **Comment personnaliser le visuel de ma carte bancaire ?**

Grâce à l'option Collection, vous avez la possibilité de choisir le visuel de votre carte parmi plus de 180 modèles exclusifs. Pour souscrire en ligne à cette option : - Rendez-vous sur la /comptes-banque/cartes-bancaires/personnaliser-carte-bancaire/cartes-collection#/catalogue page dédiée suivante- Sélectionnez le visuel de votre choix - Cliquez sur "Souscrire" (sous réserve de la compatibilité de votre carte avec le visuel choisi).

## **Ma carte a été avalée par un distributeur : que faire ?**

Si votre carte est restée bloquée dans un distributeur, vous devez la mettre en opposition par mesure de sécurité. Vous pouvez la mettre en opposition : - directement dans votre Espace Client, rubrique Services d'urgence en complétant le /com/icd-web/crtes/crtes-opposition.html#opposition/saisieformulaire d'opposition- ou par téléphone en contactant le Centre d'opposition SG au tel:0033969397777(+33) 09 69 39 77 77 (appel non surtaxé

hors éventuel surcoût opérateur)

## **Quels sont les avantages d'une carte Mastercard Gold ?**

Avec la carte CB Gold Mastercard, vous accédez à une gamme de services premium et bénéficiez de plus de confort pour vos paiements et retraits en France et à l'étranger ainsi que de garanties d'assistance et d'assurance optimales pour tous vos déplacements, et d'avantages exclusifs pour vos loisirs. Pour en savoir davantage, rendez-vous sur [/comptes-banque/cartes-bancaires/cartes-mastercard/cb-gold-mastercard](#) la page Mastercard Gold du site SG.

## **Quels sont les avantages de la carte Visa Premier ?**

La carte CB Visa Premier vous permet de bénéficier de plus de confort pour vos paiements et retraits en France et à l'étranger, de garanties d'assistance et d'assurance optimales pour tous vos déplacements, et de tarifs préférentiels pour vos loisirs. Pour en savoir plus, rendez-vous à la page [/comptes-banque/cartes-bancaires/cartes-visa/cb-visa-premier](#) Visa Premier.

## **Mon paiement internet est bloqué : que faire ?**

Si le solde de votre compte est positif et que votre paiement sur Internet a été refusé, vérifiez les éléments suivants : - Vous n'avez pas atteint votre plafond mensuel- Votre paiement ne dépasse pas votre solde- Vous avez bien enregistré le numéro de votre carte bancaire sur le site commerçant- Votre numéro de téléphone portable est bien enregistré auprès de votre banqueVérifiez ensuite, dans le paramétrage de votre carte que les achats en ligne sont bien activés. Pour ce faire, rendez-vous dans votre Espace Client, rubrique [/com/icd-web/crtes/crtes-caracteristiques-carte.html#caracteristiques/synthese](#) Mes cartes, sélectionnez la carte de votre choix puis cliquez sur Paramétrer ma carte. Si le problème persiste malgré ces vérifications, nous vous invitons à contacter le Service Client Cartes au tel:0033969393339(+33) 09 69 39 33 39 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h afin de diagnostiquer le blocage et de vous proposer une solution.

## **Comment annuler un paiement par carte bancaire ?**

Annuler un paiement par carte n'est pas possibleEn revanche, si vous êtes en désaccord avec une ou des opération(s) effectuée(s) avec votre carte, vous pouvez la ou les contester en complétant le [/icd/olc/index-authsec.html#/home](#) kit réclamation carte en ligne

## **Pourquoi mon paiement par carte est refusé ?**

Si vous n'arrivez pas à réaliser un paiement avec votre carte bancaire, veuillez vous rapprocher du Service Client Cartes au tel:0033969393339(+33) 09 69 39 33 39 (appel non surtaxé, hors éventuel surcoût opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h qui effectuera un diagnostic de votre carte.

## **Je rencontre un problème avec ma carte : que faire ?**

Si vous rencontrez un problème avec votre carte bancaire, contactez le Service Client Cartes au tel:0033969393339(+33) 09 69 39 33 39 (appel non surtaxé, hors éventuel surcoût opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h

## **Comment obtenir une carte bancaire ?**

Si vous souhaitez souscrire ou changer la gamme de votre carte, vous pouvez vous rendre sur notre page dédiée afin de découvrir nos

[/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/toutes-nos-cartes-bancaires](#) offres de carte bancaire et sélectionner la carte de votre choix. Vous pouvez également contacter le Service Client Cartes au tel:0033969393339(+33) 09 69 39 33 39 (appel non surtaxé, hors éventuel surcoût opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h.

## **Comment déclarer un voyage à l'étranger ?**

Pour déclarer un voyage à l'étranger, connectez-vous à votre Espace Client, rubrique [/icd/gkb/caracteristiques-carte-authsec.html#Mes cartes](#), sélectionnez la carte de votre choix, cliquez ensuite sur "Déclarer un voyage à l'étranger" puis suivez le parcours.

## **Qu'est-ce que le verrouillage temporaire de la carte ?**

Si vous pensez avoir égaré votre carte bancaire, le [/services-en-ligne/verrouillage-temporaire-carte-bancaire](#) verrouillage temporaire de votre carte vous permet de restreindre fortement son utilisation le temps de la retrouver. Si vous retrouvez votre carte, vous pourrez la déverrouiller et la réutiliser immédiatement. Le verrouillage n'est pas une mise en opposition. Si vous pensez que votre carte bancaire a été volée ou si vous ne la retrouvez pas, il est indispensable de faire opposition à votre carte.

## **Comment verrouiller temporairement ma carte ?**

Si vous pensez avoir égaré votre carte bancaire, vous pouvez demander son verrouillage temporaire 24H/24, 7 j/7 depuis votre Espace Client, rubrique [/com/icd-web/crtes/crtes-caracteristiques-carte.html#caracteristiques/synthese](#) Mes cartes. Cliquez ensuite sur le bouton Verrouiller ma carte. Cette demande est effective en temps réel et peut-être renouvelée autant de fois que vous le souhaitez. Bon à savoir : le verrouillage ne correspond pas à une mise en opposition de la carte bancaire.

## **Comment déverrouiller sa carte ?**

Si vous souhaitez utiliser de nouveau votre carte, vous pouvez la déverrouiller depuis votre Espace Client, rubrique [/com/icd-web/crtes/crtes-caracteristiques-carte.html#caracteristiques/synthese](#) Mes cartes. Cliquez ensuite sur le bouton Déverrouiller ma carte.

## **Pourquoi des transactions ont été débitées sur ma carte alors qu'elle a été verrouillée ?**

Toutes les transactions ne sont pas bloquées par le verrouillage temporaire de votre carte. Seules les transactions avec demande d'autorisation en France et à l'étranger sont bloquées, telles que :- Les retraits- Certains paiements en magasin- Les paiements en ligne- Les paiements à l'étranger Si vous constatez des transactions frauduleuses, faites opposition à votre carte pour pouvoir demander le remboursement de ces transactions.

## **Comment activer sa nouvelle carte qui est verrouillée ?**

Si votre carte était verrouillée lorsqu'elle a été mise en opposition, votre nouvelle carte héritera de ce paramètre. Pour utiliser votre nouvelle carte vous devez commencer par l'activer en effectuant un retrait dans un distributeur automatique de billet, puis vous connecter à votre espace client, rubrique </com/icd-web/crtes/crtes-caracteristiques-carte.html#caracteristiques/synthese> Mes cartes, pour la déverrouiller.

## **Combien de temps ma carte peut rester verrouillée ?**

Le verrouillage temporaire d'une carte est sans limite de temps. Nous vous rappelons néanmoins que le verrouillage n'est pas une mise en opposition. Il restreint fortement l'usage de la carte mais certaines opérations peuvent toujours être réalisées. Si vous pensez que votre carte bancaire a été volée ou si vous ne la retrouvez pas, il est indispensable de faire opposition à votre carte. Vous continuez à payer votre cotisation carte quand votre carte est verrouillée et les opérations ne nécessitant pas une demande d'autorisation peuvent toujours être réalisées.

## **Quelle différence y a-t-il entre le verrouillage et la mise en opposition d'une carte ?**

Le verrouillage est une restriction temporaire d'une carte seulement sur les transactions avec demande d'autorisation, en France et à l'étranger, tels que :- Les retraits- Certains paiement en magasin- Les paiements en ligne- Les paiements à l'étranger L'opposition est un blocage définitif de votre carte pour tous types de transactions. Vous devez impérativement faire opposition à votre carte en cas de perte, vol et/ou transactions frauduleuses. Cette action entraîne automatiquement la re-fabrication de votre carte. Si vous la retrouvez alors qu'elle a été mise en opposition, elle devra être détruite.

## **Comment bénéficier de l'assurance rapatriement liée à ma carte bancaire ?**

Pour bénéficier de l'assurance rapatriement médicalisé contacter le service assistance et assurance 24 h/24 - 7 j/7 : - pour la visa CB Visa Infinite au +33 (0)1 47 92 49 90 (1) - pour la CB Gold Mastercard au +33 (0)1 42 14 60 00 (1) - pour la CB Visa premier au +33 (0)1 42 14 42 14 (1) Vous pouvez retrouver ce numéro au dos de votre carte bancaire. Noter qu'il faut impérativement contacter son assistance avant d'engager des frais. (1) Appel non surtaxé.

## **Comment générer un numéro de carte virtuel via le logiciel e-carte bleue ?**

Pour générer un numéro de carte virtuel, rendez-vous sur le <https://service.e-cartebleue.com/fr/sg/index> site e-Carte Bleue. Pour rappel, votre identifiant ainsi que votre mot de passe vous ont été envoyés via deux courriers distincts lors de votre souscription au service e-carte bleue. Cliquez [/ouvrir-compte-bancaire-en-ligne/moyens-paiement/personnaliser-carte-bancaire/service-e-carte-bleue#fonctionnement](#) ici pour plus d'informations.

## **Que dois-je faire en cas de dysfonctionnement du cryptogramme visuel dynamique sur ma carte bancaire ?**

Si le cryptogramme visuel de votre carte venait à se figer ou devenait moins lisible, il conviendra de contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsconseiller](#) ou le 3933 (Service gratuit + prix d'un appel), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h). Nous procéderons alors à la refabrication de votre carte sans frais supplémentaires.

## **Comment accéder aux formulaires de réclamation carte en ligne ?**

Pour faire opposition ou contestation sur votre carte, rendez-vous dans l'espace Aide et Contact en haut à droite de votre écran, rubrique [/aides-contact-public/contact-services-urgence](#) Services d'urgence puis cliquez sur "Vous avez un souci avec votre carte bancaire" afin d'obtenir les kits souhaités.

## **Qu'est ce que le virement SEPA instantané ?**

Le virement SEPA instantané est un virement occasionnel, en euro, qui s'opère dans un délai maximal de 20 secondes entre comptes éligibles de la zone SEPA. Ce service est accessible à tous les clients SG utilisateurs des services de banque en ligne et équipés d'un Pass sécurité. Il est disponible 24h/24, tous les jours (dimanches et jours fériés inclus). Le virement SEPA instantané est irrévocable et les fonds sont immédiatement disponibles pour le bénéficiaire. Bon à savoir : le virement SEPA instantané ne fonctionne que si la banque du bénéficiaire est éligible propose également ce service.

## **Combien coûte le service de virement SEPA instantané ?**

L'émission de virement SEPA instantané coûte 0,80 € par opération. Il est gratuit pour le bénéficiaire.

## **A qui puis-je faire un virement SEPA instantané ?**

Vous pouvez adresser un virement SEPA instantané à toute personne titulaire d'un compte dans la zone SEPA, sous réserve que la banque du bénéficiaire propose ce service à ses clients.

## **Quel est le délai de réception d'un virement instantané sur le compte destinataire ?**

Grâce au virement SEPA instantané, les fonds sont mis à la disposition du bénéficiaire dans un délai maximum de 20 secondes suivant le transfert de votre ordre.

## **Comment effectuer un virement instantané ?**

Vous pouvez effectuer un virement instantané directement depuis votre Espace Client en cliquant sur la rubrique Virements. Il faudra ensuite choisir le compte du bénéficiaire, le montant du virement souhaité puis choisir Virement instantané au lieu de Virement classique. Les frais par virement instantané émis s'élèvent à 0,80€, dès le 1er €. En tant que bénéficiaire d'un virement instantané, aucun frais ne vous sera facturé par SG. Vous devrez au préalable disposer d'un Pass Sécurité actif pour utiliser ce service

## **A quoi correspondent les codes BIC et IBAN ?**

Vos coordonnées bancaires, disponibles sur votre RIB, sont représentées par le couple BIC/IBAN qui constitue la norme internationale d'identification d'un compte bancaire. Le BIC (Bank Identifier Code) est l'identifiant international normalisé des établissements financiers. Pour SG en France, le BIC est SOGEFRPP. L'IBAN (International Bank Account Number) est l'identifiant international normalisé d'un compte bancaire. Il est destiné à faciliter le traitement automatisé des opérations transfrontières. Pour SG en France, il débute par FR76.

## **A quoi sert le QR code sur le RIB ?**

Le QR code permet d'ajouter facilement un compte comme bénéficiaire de virement depuis L'Appli SG. Au lieu de saisir manuellement tous les chiffres de l'IBAN, vous pouvez scanner le QR code depuis L'Appli SG. Plus d'erreur de saisie, vous ajoutez un nouveau compte bénéficiaire en toute facilité depuis votre mobile. Vous pouvez retrouver ce QR Code dans la rubrique Coordonnées bancaires.

## **Quelle est l'offre de placements financiers chez Société Générale ?**

SG propose une gamme diversifiée de placements pour répondre à de nombreux besoins selon votre profil investisseur, vos objectifs et horizon de placement, votre situation budgétaire et patrimoniale, ainsi que vos connaissances et expérience financières. Pour en savoir plus, consultez notre page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent](#) Epargne et placements. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment obtenir une attestation Madelin ?**

L'envoi de l'attestation fiscale est automatique. En cas de nécessité, vous pouvez aussi contacter Sogécap au numéro suivant : tel:0033969399389(+33) 09 69 39 93 89 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30 et le samedi de 10 h à 16 h. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment constituer un patrimoine financier ?**

Si vous disposez d'une capacité d'épargne régulière, même de faible montant, vous permettra pouvez, dans la durée, de vous constituer un capital. Lorsque vous serez doté d'une épargne de précaution suffisante (voir

## **Comment bénéficier d'allègements fiscaux pour mon épargne ?**

L'attrait fiscal ne doit pas être votre seul critère de sélection et d'investissement : rapprochez vous de votre Conseiller pour adapter votre épargne à vos projets ! Pensez à l'intérêt du placement par rapport à vos objectifs, votre situation budgétaire et patrimoniale, votre horizon de placement, votre profil investisseur et vos compétences financière. Gardez aussi à l'esprit que l'avantage fiscal d'un investissement est souvent corrélé à une durée de détention minimum et qu'il s'agit majoritairement de placements à long terme ou peu liquides et comportant un risque de perte en capital. Quelques exemples ? - La préparation de votre succession : le cadre fiscal privilégié de l'assurance vie vous permet de transmettre aux bénéficiaires de votre choix un capital dans de nombreux cas en exonération de droits de succession- La préparation de votre retraite : les versements réalisés sur un contrat dans le cadre fiscal du PERP sont déductibles de vos revenus dans les limites prévues par la loi. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce que l'investissement en immobilier indirect ?**

Pour découvrir notre gamme en placements immobiliers, rendez vous la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investissements-placements-immobiliersinvestissement](#) en immobilier. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment connaître le montant de mon assurance vie ?**

Pour connaître le montant de votre assurance vie, rendez-vous sur votre espace client, rubrique [/com/icd-web/cbo/index.html#cbo/rceSyntheseRelevés de compte](#). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Comment savoir si je suis bénéficiaire du contrat d'assurance vie d'un proche décédé ?**

Pour savoir si vous êtes bénéficiaire du contrat d'assurance d'un proche décédé, procédez comme suit : - assurez-vous que la banque du défunt est informée, par la famille ou une tierce personne du décès de l'assuré- adressez un courrier à l'Association pour la Gestion des Informations sur les Risques en Assurance (AGIRA) afin de vérifier que vous êtes bien bénéficiaire du contrat d'assurance vie en question. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Comment effectuer un rachat sur mon contrat d'assurance vie ?**

Pour tout rachat de contrat d'assurance vie, veuillez contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsconseiller](#). Ce dernier pourra vous renseigner sur les impacts éventuels d'un rachat et procéder à une demande de rachat partiel ou total de votre contrat d'assurance vie. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Comment modifier les bénéficiaires de mon assurance vie ?**

Pour modifier les bénéficiaires de votre assurance vie, transmettez un courrier à la compagnie d'assurance en charge de votre contrat. Vous pouvez également contacter votre conseiller. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Comment clôturer mon Assurance vie ?**

Pour clore votre assurance vie, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>. Ce dernier pourra procéder à une demande de rachat total de votre contrat d'assurance vie. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Comment modifier les versements de mon assurance vie ?**

Pour modifier les versements de votre assurance vie vous pouvez, au choix :- vous connecter à votre espace client, rubrique [/com/icd-web/cbo/index.html#cbo/Mes comptes](/com/icd-web/cbo/index.html#cbo/Mes%20comptes) et sélectionner le contrat d'assurance vie souhaité- contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité à une assurance vie ?**

Toute personne physique peut souscrire à une assurance vie (des restrictions peuvent s'appliquer selon sa domiciliation fiscale). Votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller> est là pour s'assurer que le contrat réponde à votre besoin et à votre situation. Pour connaître les offres d'assurance vie de SG rendez-vous sur la page </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/assurance-vie> Assurance vie ou contactez votre Conseiller. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Comment souscrire à une assurance vie ?**

Pour souscrire un contrat d'assurance vie, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller>. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quels sont les frais de gestion associés à une assurance vie ?**

Les frais de gestion sont consultables en ligne sur notre page </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/assurance-vie> Assurance vie et sur la notice d'information des contrats. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).



## **Quelles sont les offres d'assurance vie proposées par Société Générale ?**

Solution d'épargne accessible au plus grand nombre dès 50€ d'investissement, l'assurance-vie vous permet de constituer et valoriser votre capital dans un cadre fiscal attractif. Vous pouvez découvrir notre offre de contrats en consultant notre page

[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/assurance-vie](#) Assurance vie. Vous pouvez aussi contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) conseiller qui saura vous présenter l'offre et vous proposer lors d'un entretien détaillé la solution adaptée à votre situation. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce que l'offre Erable Essentiel ?**

[/epargner-placer-son-argent/nos-offres/assurance-vie/contrat-erable-essentiel](#) Erable Essentiel est un contrat d'assurance vie évolutif accessible dès 50€ d'investissement en gestion initiative vous donnant accès à notre gamme de supports diversifiés et solidaires. Les supports en unités de compte présentent un risque de perte en capital. Pour souscrire un contrat d'assurance-vie, veuillez-vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Il vous proposera lors d'un entretien détaillé la solution adaptée à votre situation. L'ensemble des informations et mentions légales sont accessibles sur [/epargner-placer-son-argent/nos-offres/assurance-vie/contrat-erable-essentiell](#) la page Erable Essentiel de notre site.

## **Qu'est-ce que l'offre Séquoia ?**

[/epargner-placer-son-argent/nos-offres/assurance-vie/contrat-sequoia](#) Séquoia est un contrat d'assurance vie souple accessible dès 7600€ d'investissement. Il permet d'accéder à une large gamme de supports en unités de compte pour profiter de l'opportunité des marchés financiers en contrepartie d'un risque de perte en capital. Pour souscrire un contrat d'assurance-vie, veuillez-vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Il vous proposera lors d'un entretien détaillé la solution adaptée à votre situation. L'ensemble des informations et mentions légales sont accessibles sur [/epargner-placer-son-argent/nos-offres/assurance-vie/contrat-sequoia](#) la page Séquoia de notre site.

## **Qu'est-ce que l'offre Ebène ?**

[/epargner-placer-son-argent/nos-offres/assurance-vie/contrat-ebene](#) Ebène est un contrat d'assurance vie haut de gamme accessible à partir 150 000 € d'investissement. Il vous donnera accès à une large gamme de supports et de services de gestion, dans un cadre fiscal avantageux. Pour souscrire un contrat d'assurance-vie, veuillez-vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Il vous proposera lors d'un entretien détaillé la solution adaptée à votre situation. L'ensemble des informations et mentions légales sont accessibles sur [/epargner-placer-son-argent/nos-offres/assurance-vie/contrat-ebene](#) la page Ebène de notre site.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un Compte sur Livret ?**

Le Compte Sur Livret (CSL) est accessible à tous et chaque membre de votre famille peut détenir un ou plusieurs CSL. Le CSL peut également être détenu en compte joint.

## Comment ouvrir un Compte sur Livret?

Si vous êtes majeur, il est possible de souscrire un Compte sur Livret (CSL) en appelant le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "EPARGNE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Vous pouvez également vous rapprocher de </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> votre Conseiller.

## Comment clôturer un Compte sur Livret ?

Afin de clôturer votre Compte sur Livret (CSL), vous devez contacter votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> agence.

## Quel est le plafond d'un Compte sur Livret?

Il n'y a pas de plafond pour un Compte sur Livret (CSL). Vous pouvez épargner sans limite.

## Quels sont les intérêts d'un Compte sur Livret?

La rémunération d'un Compte sur Livret (CSL) est disponible sur la page </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/csl-compte-sur-livret#caracteristiques> Compte sur Livret. Le calcul des intérêts se fait par période de 15 jours. Les intérêts sont capitalisés au 31 décembre.

## Puis-je effectuer librement des retraits sur mon Compte sur Livret (CSL) ?

Avec le Compte sur Livret (CSL), vous pouvez retirer sans contraintes. Vous pouvez retirer les fonds quand vous le désirez, sans frais ni pénalités, en laissant au minimum 10 € sur votre CSL.

## Est-il possible de cumuler plusieurs livrets d'épargne ?

Il est possible de détenir plusieurs livrets d'épargne distincts, à condition de respecter des règles dites «d'éligibilité» encadrant l'ouverture de chaque livret. Par exemple, vous ne pouvez détenir qu'un seul Livret A et/ou un seul Livret Développement Durable et Solidaire (LDDS).

## Quelle est l'offre de Livrets d'Epargne chez Société Générale?

SG vous propose 3 catégories de livrets d'épargne :- Livrets défiscalisés : </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-a> Livret A, </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/ldds-livret-developpement-durable-solidaire> Livret de développement durable et solidaire, </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livrets-jeunes-mineurs/livret-jeune> Livret Jeune et </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/lep-livret-epargne-populaire> Livret d'épargne populaire.- Livrets dé plafonnés:

[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/csl-compte-sur-livret](#)Compte sur livret,  
[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-epargne-plus](#)Livret d'épargne plus  
SG et [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-bfm-avenir](#)Livret BFM Avenir  
(un compte d'épargne à vue proposé et géré par la Banque Française Mutualiste) .- Epargne  
Logement:  
[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/epargne-logement/pel-plan-epargne-logement](#)Plan  
Epargne Logement et [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/epargne-logement/cel-compte-ep](#)  
[argne-logement](#)Compte Epargne LogementVous pouvez également profiter du [/comptes-banque/epar](#)  
[gner-placer-son-argent/livrets-epargne/epargne-programmee-declac-reguliers](#)service d'épargne  
programmé simple et gratuit!

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS)?**

Le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) est ouvert à tout contribuable, personne physique ayant son domicile fiscal en France. Chaque contribuable peut détenir un LDDS, sauf les mineurs et majeurs à charge. Vous ne pouvez détenir qu'un LDDS tout établissement confondu. Il ne peut pas être souscrit en compte joint.

## **Comment ouvrir un Livret de Développement Durable Solidaire (LDDS)?**

Pour souscrire un Livret de Développement Durable Solidaire (LDDS) vous pouvez : - appeler le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "EPARGNE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h- vous rendre en agenceVous ne pouvez détenir qu'un LDDS tout établissement confondu.

## **Comment clôturer un Livret de Développement Durable Solidaire (LDDS)?**

Afin de clôturer votre compte LDDS, vous devez contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsagence](#).

## **Quel est le plafond d'un Livret de Développement Durable Solidaire (LDDS) ?**

Le plafond du Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) est limité à 12 000 €. Les versements au-delà de ce plafond sont automatiquement rejetés. Les intérêts de l'année s'ajoutent au capital existant et peuvent alors lui faire dépasser ce plafond.

## **Quels sont les intérêts d'un Livret de Développement Durable Solidaire (LDDS)?**

La rémunération d'un Livret de Développement Durable et Solidaire est disponible sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/ldds-livret-developpement-durable-solidaire#cara](#)

caractéristiques Livret de Développement Durable et Solidaire. Les intérêts sont calculés par quinzaine et s'ajoutent au capital chaque année au 31/12. Ils génèrent alors eux-mêmes des intérêts.

## **Puis-je effectuer librement des retraits sur mon Livret Développement Durable Solidaire (LDDS) ?**

La disponibilité des fonds sur votre Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) est totale, immédiate et sans frais.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un Livret Epargne Plus Société Générale?**

Le Livret Epargne Plus est accessible à toute personne physique, quel que soit son âge, qu'elle soit domiciliée en France ou non. Il peut être ouvert en compte joint.

## **Comment ouvrir un Livret Epargne Plus Société Générale?**

Si vous êtes majeur, vous pouvez ouvrir un Livret d'Epargne Plus SG en appelant le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "EPARGNE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h ou vous rendre en agence.

## **Comment clôturer un Livret Epargne Plus Société Générale?**

Afin de clôturer votre compte Livret Epargne Plus SG, vous devez contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsagence](#).

## **Quel est le plafond d'un Livret Epargne Plus Société Générale?**

Il n'y a aucun plafond de versement associé au Livret Epargne Plus. Vous pouvez épargner sans limite.

## **Quels sont les intérêts d'un Livret Epargne Plus Société Générale?**

La rémunération du Livret Épargne Plus SG se compose d'un taux de rémunération annuel de base de 0,05 % brut sur tous les dépôts, et à partir du 7ème mois d'une prime de fidélité supplémentaire de 0,10 % brut sur les dépôts qui restent sur le livret pendant 6 mois complets consécutifs (taux en vigueur au 01/01/2021, susceptibles de modification). Les intérêts de l'année sont capitalisés au 31 décembre et crédités sur le livret début janvier de l'année suivante. Ils sont soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux. Pour plus d'information, consultez le [/epargner-placer-son-argent/nos-offres/livrets-epargne/livret-epargne-plus#lessentiel](#) Livret Epargne Plus sur notre site

## **Puis-je effectuer librement des retraits sur mon Livret Epargne Plus Société Générale?**

Vous pouvez retirer votre argent à tout moment, sans frais. Le solde de votre Livret d'Epargne Plus SG doit toujours être supérieur à 10 € pour éviter sa clôture.

## **Comment ouvrir un Livret d'Epargne Populaire (LEP) ?**

Pour ouvrir un Livret d'Epargne Populaire (LEP) vous pouvez appeler le tel:39553955 (Service gratuit + prix d'un appel) et dites "EPARGNE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h (sauf jours fériés) ou vous rendre à [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) votre agence avec l'ensemble des pièces justificatives. Le Livret d'Épargne Populaire (LEP) est réservé à toute personne physique contribuable, ayant son domicile fiscal en France et dont le Revenu Fiscal de Référence ne dépasse pas un plafond en principe revalorisé annuellement en application de la réglementation. L'ouverture d'un LEP est conditionnée par le respect d'un montant maximum de Revenu Fiscal de Référence (RFR), qui varie selon la composition de votre foyer fiscal. Bon à savoir : Il ne peut y avoir qu'un seul LEP par contribuable tout établissement confondu. Pour en savoir plus sur les conditions de souscriptions, rendez-vous sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/lep-livret-epargne-populaire#caracteristiques](#) Livret d'Epargne Populaire

## **Comment transmettre ses justificatifs d'un Livret d'Epargne Populaire (LEP) ?**

Pour renouveler votre Livret d'Epargne Populaire (LEP) chaque année, vous pouvez transmettre vos justificatifs :- à [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) votre agence, - sur votre [/com/icd-web/cbo/index.html#cbo/Espace](#) Internet Particuliers pour les clients détenteurs d'un contrat de Banque à Distance, depuis la liste de vos comptes, en cliquant sur votre LEP.

## **Comment conserver mon Livret d'Epargne Populaire (LEP) ?**

Chaque année, le titulaire d'un Livret d'Epargne Populaire (LEP) doit justifier sa situation fiscale (respect du plafond actualisé du revenu fiscal de référence) auprès de son établissement bancaire en présentant à son agence son dernier avis d'imposition ou son Justificatif d'Impôt sur le Revenu (JIR), version dématérialisée de l'avis d'imposition ou son Avis de Situation Déclarative d'Impôt sur le Revenu (ASDIR) s'il est non imposable. SG est tenue de solder au 31 mars de l'année suivant celle du manquement, les LEP pour lesquels :- les justifications annuelles requises n'ont pas été produites, - les titulaires ne respectent plus les conditions de revenus.

## **Quel est le plafond d'un Livret d'Epargne Populaire (LEP) ?**

Le plafond d'un Livret d'Epargne Populaire (LEP) est limité à 7 700 €, hors intérêts capitalisés. Il peut être dépassé uniquement par le montant des intérêts versés chaque année sur le compte.

## **Quels sont les intérêts d'un Livret d'Epargne Populaire (LEP) ?**

La rémunération d'un Livret d'Epargne Populaire (LEP) est disponible sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/lep-livret-epargne-populaire](#) Livret d'Epargne Populaire. Le calcul des intérêts se fait par période de 15 jours. Les intérêts sont capitalisés au 31 décembre.

## **Puis-je effectuer librement des retraits sur Livret d'Épargne Populaire (LEP) ?**

Les retraits sur votre Livret d'Épargne Populaire (LEP) sont possibles à tout moment, sans aucun frais.

## **Comment transférer un livret A d'un autre établissement vers Société Générale ?**

Il n'est pas possible de transférer un livret A d'un autre établissement vers SG. Vous devez d'abord fermer votre Livret A dans l'établissement d'origine avant de demander l'ouverture d'un nouveau Livret A. Pour traiter votre demande d'ouverture, SG interrogera le Fichier national des comptes bancaires (FICOBA) pour vérifier que vous ne détenez pas ou plus de Livret A dans un autre établissement.

## **Comment ouvrir un Livret A à la Société Générale ?**

Si vous êtes majeur et que vous ne détenez pas de Livret A ou Livret Bleu, vous pouvez directement /comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-a/entree-en-relation souscrire en ligne ou appeler le tel: 39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "LIVRET A ", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. De la même manière, si votre enfant mineur n'est pas client SG, vous pouvez aussi faire une /epargner-placer-son-argent/nos-offres/livrets-epargne/livrets-jeunes-mineurs/livret-a-enfant-mineur demande d'ouverture en ligne.

## **Comment clôturer un Livret A ?**

Afin de clôturer votre Livret A, vous devez prendre contact avec votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsagence](#).

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un Livret A ?**

Toute personne physique peut détenir un seul Livret A, quel que soit son âge et son lieu de résidence fiscale.

## **Quel est le plafond du Livret A ?**

Vous pouvez verser jusqu'à 22 950 € sur un Livret A. Les versements au-delà de ce plafond sont automatiquement rejetés. Les intérêts de l'année s'ajoutent au capital existant et peuvent alors lui faire dépasser ce plafond.

## **Quels sont les intérêts pour un Livret A ?**

La rémunération d'un Livret A est disponible sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-a#caracteristiques](#) Livret A. Le taux du Livret A est fixé par les pouvoirs publics et les intérêts sont calculés par période de 15 jours et capitalisés au 31 décembre.

## **Puis-je effectuer librement des retraits sur mon Livret A?**

Les retraits sont possibles à tout moment sans frais pour un montant minimum de 10 € :- soit par virement de votre Livret A vers votre compte courant SG en ligne - soit directement auprès de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)agence disposant d'une caisse - soit aux distributeurs de billets SG en utilisant votre carte de retrait

## **Comment ouvrir un Livret Jeune?**

Si vous êtes âgés entre 12 et 25 ans et que vous habitez en France, vous pouvez souscrire un livret jeune directement [/icd/forms/cel-index.html#cel/step/1](#) en ligne ou en appelant le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "EPARGNE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Sinon, prenez contact avec votre

## **Comment clôturer un Livret Jeune?**

Si vous souhaitez clôturer votre Livret Jeune, nous vous invitons à prendre contact avec votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#)Conseiller. Bon à savoir : Votre livret devra être clôturé avant le 31 décembre de l'année de votre 25ème anniversaire

## **Quel est le plafond d'un Livret Jeune?**

Vous pouvez verser jusqu'à 1 600 € sur un Livret Jeune. Les versements au-delà de ce plafond sont automatiquement rejetés. Les intérêts sont exonérés d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux. Les intérêts de l'année viennent en revanche s'additionner au capital existant et peuvent alors lui faire dépasser le plafond des versements.

## **Quels sont les intérêts d'un Livret Jeune ?**

La rémunération d'un Livret Jeune est disponible sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livrets-jeunes-mineurs/livret-jeune](#) Livret Jeune. Ces intérêts sont calculés par période de 15 jours et capitalisés au 31 décembre.

## **Puis-je effectuer librement des retraits sur mon Livret Jeune?**

Les fonds sur votre Livret Jeune sont disponibles à tout moment, sans frais sous réserve de maintenir un solde minimum de 10 € pour éviter sa clôture.

## **Comment ouvrir un Plan Epargne Bancaire?**

Pour ouvrir un Plan Epargne Bancaire vous devez prendre contact avec [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) votre agence. Le Plan Epargne Bancaire est ouvert à toute personne physique, titulaire d'un compte bancaire SG et quelque soit sa résidence fiscale et son âge. Bon à savoir : Vous ne pouvez obtenir que d'un seul Plan Épargne Bancaire et il ne peut être souscrit en compte joint.

## Comment clôturer un Plan Epargne Bancaire?

Afin de clôturer votre Plan Epargne Bancaire, vous devez prendre contact avec votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsagence](#).

## Quel est le plafond d'un Plan Epargne Bancaire?

Le plafond de versements d'un Plan Epargne Bancaire est de 100 000 €.

## Quels sont les intérêts d'un Plan Epargne Bancaire?

Le taux de rémunération d'un [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/peb-plan-epargne-bancaire#remuneration](#) Plan Epargne bancaire fixe est garanti jusqu'au 8ème anniversaire du plan sur tous les versements (initial, libres, programmés) sous réserve de conserver ses fonds sur le plan pendant 8 ans. Les intérêts sont calculés sur la base du nombre de jours réels de blocage, non capitalisés et versés à l'échéance des comptes à terme au 8ème anniversaire. En cas de remboursement anticipé avant le 8ème anniversaire, ce taux est minoré selon un barème dégressif avec la durée effective du placement, figurant au contrat ; aucune rémunération n'est servie sur les versements de moins d'un mois lors du remboursement. A partir du 8ème anniversaire, le taux est fixé librement par SG. Il est au minimum égal à celui du Compte Sur Livret ordinaire SG (CSL). Les intérêts sont calculés par quinzaine et versés en janvier.

## Puis-je effectuer librement des retraits sur mon Plan Epargne Bancaire?

Si vous effectuez un retrait avant 8 ans, le remboursement anticipé est total. Il n'y a pas de retraits partiels possibles, et ce retrait est assorti de pénalités : - Aucun intérêt servi sur les comptes à terme ouverts depuis moins d'un mois. - Pour les comptes à terme ouverts depuis un mois ou plus lors du remboursement anticipé : minoration du taux de rémunération de chaque compte à terme selon le barème connu à l'avance et décrit dans les conditions particulières du contrat. À partir du 8ème anniversaire votre épargne est totalement disponible\*, versements et retraits sont possibles à partir de 10 €.\*Sous réserve de maintenir un solde minimum de 10 € pour éviter la clôture du produit.

## Quel est le plafond d'un Livret BFM Avenir ?

Le Livret BFM Avenir n'est pas plafonné : vous y déposez autant d'argent que vous le souhaitez. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/epargner-placer-son-argent/nos-offres/livrets-epargne/livret-bfm-avenir](#) Livret BFM Avenir Bon à savoir : ce livret proposé par la Banque Française Mutualiste (BFM) est dédié aux agents du secteur public.

## Quel est le taux d'intérêt du Livret BFM Avenir ?

La rémunération de votre Livret BFM Avenir est disponible sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-bfm-avenir](#) Livret BFM Avenir.

## Qu'est ce que le livret A ?



Le Livret A est le complément de votre compte de particuliers. Il vous permet de placer de l'argent en toute sécurité pour faire face aux imprévus. Votre épargne et celle de vos enfants restent disponibles. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-a](#) Livret A.

## **Qu'est ce qu'un Livret de Développement Durable et Solidaire ?**

Le Livret de Développement Durable et Solidaire est un placement sans risque et totalement disponible. Vous effectuez des versements à votre rythme, pour constituer une épargne de précaution. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/ldds-livret-developpement-durable-solidaire](#) Livret de Développement Durable et Solidaire.

## **Qu'est ce que le Livret d'Epargne Populaire (LEP) ?**

L'ouverture du Livret d'Epargne Populaire est conditionnée par la composition de votre foyer fiscal et par le montant de votre Revenu Fiscal de Référence (RFR). Il vous permet de vous constituer une épargne de précaution et vous fait bénéficier d'une rémunération totalement défiscalisée. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/lep-livret-epargne-populaire](#) Livret d'Epargne Populaire.

## **Qu'est ce que le Livret Jeune ?**

Réservé aux jeunes de 12 à 25 ans, le Livret Jeune est totalement défiscalisé. Il permet d'épargner jusqu'à 1 600 € à un taux attractif. Les fonds sont disponibles à tout moment. Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livrets-jeunes-mineurs/livret-jeune](#) Livret Jeune

## **Qu'est ce que le Compte sur Livret ?**

Le Compte sur Livret (CSL) est le complément naturel de votre livret A et de votre livret de développement durable et solidaire, lorsque ces derniers atteignent leur plafond. Les fonds déposés sont garantis et totalement disponibles, rémunérés sans plafond de versements. Pour en savoir plus, rendez-vous à la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/csl-compte-sur-livret](#) Compte sur Livret. Les intérêts ne sont pas exonérés d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux.

## **Qu'est ce que le Livret d'Epargne Plus Société Générale ?**

Le Livret d'Epargne Plus SG vous permet de bénéficier sans effort d'une rémunération plus élevée, tout en gardant votre épargne disponible ! Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/livrets-epargne/livret-epargne-plus](#) Livret d'Epargne Plus SG.

## Où puis-je consulter mon épargne ?

Découvrez la répartition de votre épargne et toutes nos informations pour dynamiser vos placements directement sur votre </icd/eep/restitution-epargne-authsec.html#/accueillespace> épargne.

## Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un Compte Épargne Logement (CEL) ?

Il n'y a pas de conditions particulières pour ouvrir un Compte Épargne Logement (CEL). Cependant, vous ne pouvez détenir qu'un seul CEL, tous établissements confondus, et il ne peut être souscrit en compte joint. Les droits à prêt du Compte Épargne Logement (CEL) peuvent être cumulés avec ceux d'un PEL pour obtenir un prêt d'un montant maximum de 92 000 € et dont la fraction correspondant aux droits acquis sur le CEL n'excède pas le plafond réglementaire de 23 000 €. Enfin, le CEL et le PEL doivent être détenus dans le même établissement.

## Comment ouvrir un Compte Épargne Logement (CEL) ?

Si vous êtes majeur, vous pouvez souscrire un Compte Épargne Logement (CEL) directement </icd/forms/cel-index.html#cel/step/1> en ligne ou appeler le tel: 39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "EPARGNE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Vous pouvez également vous rapprocher de </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> votre Conseiller. L'ouverture d'un CEL est subordonnée à un dépôt initial minimum de 300 €. Le montant minimum des versements ultérieurs est de 75 €.

## Comment clôturer un Compte Épargne Logement (CEL) ?

Afin de clôturer votre Compte Épargne Logement, vous devez contacter </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> votre Conseiller

## Quel est le plafond d'un Compte Épargne Logement (CEL) ?

Le plafond d'un Compte Épargne Logement (CEL) est de 15 300 €. Ce plafond ne peut être dépassé que par le montant des intérêts capitalisés chaque année au 31 décembre.

## Quels sont les intérêts d'un Compte Épargne Logement (CEL) ?

La rémunération brute d'un Compte Épargne Logement (CEL) est disponible sur notre page </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/epargne-logement/cel-compte-epargne-logement> Compte Épargne Logement. Elle est susceptible de modification par les Pouvoirs Publics. Les intérêts d'un Compte Épargne Logement (CEL) sont calculés par quinzaine. Ils sont capitalisés chaque 31 décembre. Les intérêts des CEL ouverts depuis le 1er janvier 2018 sont soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux dès l'ouverture pour les résidents fiscaux.

## Puis-je effectuer librement des retraits sur mon Compte Épargne Logement (CEL) ?

Les retraits sur votre Compte Épargne Logement (CEL) sont possibles à tout moment, sans aucuns frais, tant que le solde reste supérieur ou égal à 300 €.

## **Comment transférer mon Compte Épargne Logement (CEL) ?**

Pour transférer votre Compte Épargne Logement (CEL) d'un établissement bancaire chez SG, contactez votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller. Il vous demandera de remplir une demande de transfert pour que SG s'occupe intégralement de votre démarche de transfert, en conservant les caractéristiques de votre CEL. Cette opération peut donner lieu à la facturation de frais de transfert de la part de l'établissement gestionnaire de votre CEL.

## **Comment ouvrir un Plan Epargne Logement (PEL) ?**

Si vous êtes majeur, vous pouvez souscrire un Plan Épargne Logement (PEL) directement </icd/forms/pel-index.html#pel/step/1> en ligne ou en appelant le tel:39553955 (service gratuit + prix d'un appel) et dites "EPARGNE", du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h. Vous pouvez également vous rapprocher de </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> votre Conseiller. L'ouverture d'un PEL est subordonnée au versement d'un dépôt initial minimum de 225 €. Le titulaire du PEL s'engage par ailleurs à réaliser des versements réguliers d'un montant minimum de 45 € par mois, 135 € par trimestre ou 270 € par semestre, soit un montant annuel minimum de versements de 540 €.

## **Comment clôturer un Plan Épargne Logement (PEL) ?**

Afin de clôturer votre Plan Épargne Logement (PEL), vous devez prendre contact avec votre </icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts> Conseiller.

## **Comment modifier mes versements sur mon Plan Épargne Logement (PEL) ?**

Vous pouvez modifier le montant et la fréquence des versements réguliers sur votre Plan Épargne Logement (PEL) directement en ligne depuis votre </com/icd-web/cbo/index.html#cbo/espace client>.

## **Quelles sont les conditions d'éligibilité pour un Plan Épargne Logement (PEL) ?**

Il n'y a pas de conditions particulières pour ouvrir un Plan Épargne Logement (PEL). Cependant, vous ne pouvez détenir qu'un seul PEL, tous établissements confondus, et il ne peut être souscrit en compte joint. Les droits à prêt du Plan Épargne Logement (PEL) peuvent être cumulés pour obtenir un prêt d'un montant maximum de 92 000 € et dont la fraction correspondant aux droits acquis sur le CEL n'excède pas le plafond réglementaire de 23 000 €. Enfin, le PEL et le CEL doivent être détenus dans le même établissement.

## **Quel est le plafond du Plan Épargne Logement (PEL) ?**

Le plafond d'un Plan Épargne Logement (PEL) est de 61 200 €. Ce plafond ne peut être dépassé que par le montant des intérêts capitalisés chaque année au 31 décembre

## **Quelle est la rémunération d'un Plan Epargne Logement ?**

La rémunération brute d'un Plan Épargne Logement (PEL) est disponible sur notre page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/epargne-logement/pel-plan-epargne-logementPlan Épargne Logement](#). Pour les clients ayant déjà souscrit à un PEL, vous pouvez retrouver la rémunération dans votre [/restitution/cns\\_listeprestation.html](#) espace client, rubrique Caractéristiques. Le dépôt initial porte intérêt à partir du lendemain du jour du dépôt et les versements périodiques portent intérêt à partir du premier jour de la quinzaine qui suit le versement. Au 31 décembre de chaque année, les intérêts s'ajoutent au capital et deviennent eux-mêmes productifs d'intérêts. Les intérêts des PEL ouverts depuis le 1er janvier 2018 sont soumis à l'impôt sur le revenu et aux prélèvements sociaux dès l'ouverture pour les résidents fiscaux français.

## **Puis-je effectuer librement des retraits sur mon Plan Épargne Logement (PEL) ?**

Vous ne pouvez pas effectuer de retraits pendant la durée de votre Plan Épargne Logement (PEL). Les sommes versées et les intérêts capitalisés sont en effet indisponibles. Si vous souhaitez disposer des fonds de votre PEL, vous devez le clôturer. Si la [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/epargne-logement/pel-plan-epargne-logement#fonctionnementclôture](#) intervient avant le 4ème anniversaire vous êtes susceptible de perdre tout ou partie des avantages de votre PEL.

## **Comment transférer mon Plan Epargne Logement (PEL) ?**

Pour transférer votre Plan Épargne Logement (PEL) d'un établissement bancaire chez SG, contactez votre

## **Comment effectuer un versement dans mon Plan Épargne Logement (PEL) ?**

Vous pouvez réaliser des versements exceptionnels sur votre Plan Épargne Logement (PEL) en ligne depuis votre [/com/icd-web/cbo/index.html#cbo/Espace Client](#). Bon à savoir : En complément de vos versements réguliers mensuels, trimestriels ou semestriels, vous avez la possibilité de réaliser des versements exceptionnels sur votre Plan Epargne Logement (PEL) sous réserve que le plafond des dépôts (61 200 €) ne soit pas dépassé au terme de votre plan. A son échéance, plus aucun versement ne pourra être effectué et vous pourrez alors procéder au retrait des fonds en clôturant votre plan et ainsi bénéficier de votre droit à prêt (valable 1 an, dans la limite, pour les PEL ouverts à compter du 1er mars 2011, du délai de 5 ans suivant l'échéance du plan) et, le cas échéant, de votre droit à prime (pour les PEL ouverts avant le 1er janvier 2018 et sous réserve du respect des conditions applicables selon la date d'ouverture du plan). Bon à savoir : Tant que les fonds ne sont pas retirés, ils continuent d'être rémunérés au taux prévu au contrat. Pour les PEL ouverts à compter du 1er mars 2011, la rémunération est acquise dans la limite d'une durée de 5 ans à compter de l'échéance du plan. A l'expiration de ce délai de 5 ans et en l'absence de retrait des fonds, le plan devient un compte sur livret (CSL) ordinaire rémunéré au taux de ce livret. Le droit à prêt et, le cas échéant, le droit à prime sont alors perdus.

## Qu'est-ce que le Plan Épargne Logement (PEL) ?

Un Plan Épargne Logement (PEL) est un produit d'épargne destiné à constituer un apport personnel d'épargne sur une durée de 4 à 10 ans au moyen de versements réguliers obligatoires d'un minimum de 45 € par mois, 135 € par trimestre ou de 270 € par semestre. Il vous permet d'obtenir, sous conditions, un Prêt Épargne Logement d'un montant maximum de 92 000 € à un taux d'intérêt débiteur annuel fixe, connu dès la souscription du PEL. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre [page Plan Épargne Logement](#).

## Qu'est ce que le Compte Épargne Logement (CEL) ?

Un Compte Épargne Logement (CEL) est un produit d'épargne destiné à constituer une épargne jusqu'à 15 300 €, rémunéré à un taux brut susceptible de modifications par les Pouvoirs Publics et qui permet d'obtenir, sous conditions, un Prêt Épargne Logement d'un montant maximum de 23 000 €, 18 mois après l'ouverture du CEL. Vous pouvez disposer des fonds à tout moment, sans aucuns frais, à condition de laisser 300 € minimum sur votre CEL. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre [page Compte Épargne Logement](#).

## Comment épargner en vue d'un projet ?

Si vous avez un projet immobilier précis à court ou moyen terme, le PEL et le CEL constituent une solution privilégiée. Pensez également à ouvrir un PEL et un CEL aux différents membres de votre famille (conjoint, enfants). Vous pourrez ainsi cumuler les droits à prêt. Même si vous ne sollicitez pas le prêt, ces produits demeurent des placements sans risque, qui bénéficient de surcroît d'avantages fiscaux. En vue de la préparation à la retraite, ou pour les études des enfants ou tout autre projet, se constituer un capital par des versements réguliers ou ponctuels ou faire fructifier un capital vous permet de réaliser votre projet. Vous disposez d'un simulateur pour définir le montant des versements à effectuer pour atteindre un capital ou définir le montant du capital en fonction des versements effectués. Une diversification des placements est à privilégier dans le cadre de la gestion de son patrimoine. Répartir les risques liés aux différentes classes d'actifs produits permet de chercher à optimiser l'évolution des capitaux.

## Qu'est-ce qu'une valeur mobilière ?

Le terme "valeurs mobilières" désigne des titres financiers. Il existe plusieurs types de valeurs mobilières : les obligations, les actions, les parts de FCP, les actions de SICAV, les certificats, etc. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter [/cem/CED10.html?AOPL=COMSTOCK](#) l'espace Bourse du site internet SG. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## Qu'est-ce qu'une action ?

Une action est une valeur mobilière représentative d'une quote-part du capital d'une société. Le détenteur d'une action est propriétaire d'une partie du capital social de la société dont il est actionnaire. A ce titre, il perçoit sous forme de dividendes une quote-part des bénéfices distribués le cas échéant et détient un droit de vote aux assemblées générales ordinaires et extraordinaires. La valeur d'une action peut évoluer fortement à la hausse comme à la baisse. Ce placement présente par conséquent un

risque de perte en capital, sans toutefois que ce dernier n'excède le capital investi. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce qu'un tracker ?**

Un tracker est un placement qui cherche à reproduire l'évolution d'un indice boursier (ex : CAC 40) ou d'une valeur appelés sous-jacent. Les trackers ou ETFs sont des fonds indiciels. Ces produits financiers ont le statut juridique d'OPCVM. Ils sont cotés en Bourse et négociables en continu. Les trackers sont admis au SRD (Service de règlement différé) et peuvent, selon la composition de leur portefeuille, être éligibles au PEA. Ils peuvent aussi donner droit au versement d'un dividende. Certains trackers répliquent la performance du sous-jacent avec un effet de levier à la hausse ou à la baisse. Ils comportent un risque de perte en capital. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce qu'un produit à effet de levier ?**

Les produits à effet de levier visent à amplifier les évolutions à la hausse comme à la baisse de leur sous-jacent (actions, indice boursier, etc.) Les warrants, certificats ou trackers par exemple sont des produits à effet levier. Ces produits s'adressent à une clientèle aguerrie (ayant une bonne connaissance et de l'expérience sur le fonctionnement et les risques de ces produits) et qui accepte en particulier le risque de perte en capital. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce qu'un warrant ?**

Les warrants sont des titres cotés négociables en Bourse. Ils sont de nature optionnelle c'est-à-dire qu'ils donnent à leur détenteur le droit (et non l'obligation) d'acheter ou vendre un sous-jacent (ex : action, indice, panier d'actions, devise, matière première, etc.) à un prix (le prix d'exercice) et jusqu'à une date, tous deux déterminés à l'avance. En position d'achat, on parle de call warrants. A la vente, il s'agit de put warrants. Pour approfondir : les warrants sont émis par un établissement financier qui en assure la cotation. Le prix d'un warrant dépend de plusieurs composantes : sa durée de vie, son prix d'exercice, le cours du sous-jacent, les dividendes attendus, la volatilité et les taux d'intérêt. Les warrants comportent un risque de perte en capital car ils intègrent par ailleurs un effet de levier qui amplifie les variations du sous-jacent sur lequel il porte, à la hausse comme à la baisse, ce qui peut être favorable ou défavorable à l'investisseur. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#) qui saura vous accompagner. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce qu'un certificat ?**

Un certificat est un instrument financier complexe négociable en bourse et émis par un établissement financier. Son remboursement est lié à l'évolution d'un sous-jacent, selon une formule prédéfinie. Les certificats sont des titres à risque qui peuvent dans certains cas perdre toute valeur. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce qu'une Opération Sur Titres (OST) ?**

Une Opération Sur Titres (OST) est une opération intervenant au cours de la vie d'un titre et affectant son fonctionnement : paiement de dividendes en actions, attribution d'actions gratuites, Offre Publique d'Achat (OPA), etc. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce que la cotation ?**

La cotation est la détermination d'un cours de Bourse par confrontation des offres d'achat et de vente sur un titre donné, permettant un maximum d'échanges. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce-que le cours d'une action ?**

Le cours d'une action est le prix de cette dernière sur les marchés boursiers à un moment donné. Ce cours varie selon l'offre et la demande. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce qu'un dividende d'une action ?**

Le détenteur d'une action est propriétaire d'une partie du capital social de la société dont il est actionnaire. A ce titre, il perçoit sous forme de dividende une quote-part des bénéfices distribués, et détient un droit de vote aux assemblées générales ordinaires et extraordinaires. Si vous souhaitez plus d'informations sur ce sujet, consultez les [/secure/espace-bourse/aide/fiches-pedagogiques#\\_P4fiches pedagogiques dédiées](#). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quelles sont les valeurs éligibles au Plan d'Epargne en Actions (PEA) ?**

Les valeurs éligibles au [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/pea-plan-epargne-actions](#) PEA sont les actions de sociétés de l'Union Européenne, de l'Islande, de la Norvège ou du Liechtenstein soumises à l'IS ou à un impôt équivalent, ou les SICAV ou FCP composées à 75 % d'actions éligibles au PEA. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce que le Bénéfice Net Par Action (BNPA) ?**

Le Bénéfice Net Par Action représente le bénéfice net consolidé divisé par le nombre d'actions composant le capital. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce que le Price Earning Ratio (PER) ?**

Le Price Earning Ratio (PER) est le rapport entre le cours d'une action et son bénéfice net par action. Le PER indique donc le nombre d'années de bénéfices contenues dans le cours de bourse d'une société. Il est utilisé pour comparer les actions d'un même secteur. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quels sont les droits de garde d'une action ?**

Les droits de garde d'une action couvrent les frais liés au dépôt de valeurs mobilières : conservation et opérations sur titres, versements des dividendes sur les comptes. Les actions SG et les OPC émis par SG n'y sont pas soumis s'ils sont détenues sur un compte titres ou un PEA ouverts chez SG. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce-qu'une obligation ?**

Une obligation est un titre de créance négociable représentant la fraction d'un emprunt obligataire émis par une société privée, une collectivité publique ou l'Etat. Le détenteur d'une obligation a droit au : - versement d'intérêts, selon un rythme annuel ou semestriel - remboursement du capital à l'échéance. Les modalités du versement des intérêts (coupons), ainsi que la date et le montant du remboursement sont fixés lors de l'émission de l'obligation. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quels sont les risques d'une action ?**

Le cours d'une action fluctue en fonction de la confrontation de l'offre et de la demande du titre sur le marché. Offre et demande évoluent en fonction de facteurs inhérents à la société (perspectives d'évolution de l'activité, prévisions de bénéfices, etc.), mais aussi de facteurs externes (taux d'intérêt, abondance de liquidités, conjoncture économique, etc.). Même si les actions restent sur le long terme l'un des placements les plus performants, il faut être bien conscient du risque encouru : les fluctuations de cours peuvent être importantes, tant en raison de la situation de la société que de la conjoncture boursière et l'actionnaire peut perdre l'intégralité de son investissement. Une diversification d'un portefeuille d'actions est donc pertinente pour réduire le risque. En cas d'investissement hors zone Euro, l'actionnaire court un risque de change. Une action est un placement ayant un risque moyen à fort en capital, mais dont les pertes ne peuvent pas dépasser le capital investi. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quels sont les frais de transaction d'une action ?**

La négociation en bourse d'une action est soumise à des frais de courtage et à d'autres commissions selon le type d'ordres (commission de Règlement Différé pour les ordres passés au SRD par exemple). Certaines places étrangères subissent une taxe locale. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quelle est la fiscalité liée à une action ?**



La fiscalité des actions est dépendante du cadre d'investissement : - fiscalité du PEA ou de l'assurance-vie si l'investissement est réalisé dans l'un de ces cadres- régime du droit commun des actions si l'investissement est réalisé dans le cadre d'un compte titres ordinaire. La fiscalité dépend aussi du lieu de résidence de la société et de l'actionnaire. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quels sont les risques liés à un tracker ?**

Les risques liés à un tracker dépendent strictement des risques pesant sur l'évolution de l'indice ou du panier servant de sous-jacent au tracker ou au certificat 100 % considéré. Ils peuvent être accrus en raison de l'existence éventuelle d'un effet de levier. Dans la nomenclature SG, trackers et certificats 100 % sont classés globalement en catégorie C (placement ayant un risque moyen à fort en capital, mais dont les pertes ne peuvent pas dépasser le capital investi). Lorsque l'actif sous-jacent est coté dans une devise différente de l'euro, l'investissement est sensible aux évolutions du taux de change entre la devise de cotation du sous-jacent et l'euro. Certains certificats offrent une garantie de change. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quels sont les frais de transaction d'un tracker ?**

Les trackers ne sont assujettis à aucun droit d'entrée ou de sortie. Leur négociation en bourse est soumise à des frais de courtage. Leur conservation est assujettie au paiement de droits de garde calculés sur la valeur boursière au 31 décembre de l'année précédente. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quels sont les risques liés à un warrant ?**

L'investissement en warrants, s'il démultiplie les perspectives de gains, présente également des possibilités de perte sans commune mesure avec un investissement direct. Le prix d'un warrant peut connaître de très fortes fluctuations, voire perdre rapidement toute valeur. Au jour le jour, le cours du warrant varie en fonction de différents paramètres de marché : cours, volatilité implicite du sous-jacent, dividendes, temps restant à courir jusqu'à l'échéance, taux d'intérêt (et éventuellement taux de change). Pour évaluer la sensibilité du cours du warrant par rapport aux variations du sous-jacent, deux indicateurs sont à consulter : - le delta, qui indique la variation en euro du cours du warrant pour une variation d'un euro du cours du sous-jacent - le levier qui indique la variation en % du cours du warrant pour une variation de 1 % du cours du sous-jacent. Le warrant est un placement ayant un risque moyen à fort en capital dont les pertes ne peuvent dépasser le capital investi. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quels sont les frais de transaction d'un warrant ?**

La négociation en bourse d'un warrant sur Euronext Paris est soumise au paiement des frais de courtage. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quelle est la fiscalité liée à un warrant ?**

Les plus-values de cession de warrants réalisées par les particuliers à compter du 1er janvier 2018 sont soumises par défaut au régime du PFU lors de la déclaration de revenus (imposition forfaitaire de 12.8% à laquelle s'ajoutent les prélèvements sociaux au taux de 17.2%). Aucun abattement n'est applicable. Par dérogation à l'application du PFU, les revenus du capital peuvent, sur option expresse, globale et irrévocable du contribuable, être soumis au barème progressif de l'impôt sur le revenu. La perte est imputable sur les gains de même nature et est reportable pendant 10 ans. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Que sont les bons de souscription d'actions ?**

Les bons de souscription d'actions sont des valeurs mobilières émises par les sociétés cotées en Bourse, en accompagnement d'une augmentation de capital ou d'une émission d'emprunt obligataire, et qui portent sur leurs propres titres. Ils permettent d'acheter à un prix convenu à l'avance (prix d'exercice), et jusqu'à une date limite (échéance), x action(s) de la société émettrice. Ils sont cotés en Bourse. Toutes les indications fournies sur le risque et le fonctionnement des warrants leur sont applicables. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quelles sont les différents types d'obligation ?**

Il existe deux grandes catégories d'obligations :- Les obligations " à taux fixe " : le montant du coupon est fixé une fois pour toute lors de l'émission et ne variera pas jusqu'à l'échéance. Pour un investisseur qui entend conserver ses titres jusqu'à l'échéance, le taux de rendement de l'investissement est connu dès l'émission :- Les obligations " à taux variable " : le montant du coupon varie selon certains critères (ex : taux du marché monétaire ou taux du marché obligataire). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce-qu'une obligation spécifique ?**

On recense un certain nombre d'obligations spécifiques :- L'Obligation Assimilable du Trésor (OAT), représentative d'un emprunt obligataire émis par l'Etat français - Les Obligations Renouvelables du Trésor (ORT), échangeables contre d'autres obligations émises à un taux supérieur - Les Obligations Convertibles (OC), transformables en actions selon des modalités et un taux de conversion définis - Les Obligations à Bons de Souscription d'Actions (OBSA), qui permettent d'acquérir pendant une période déterminée des actions de la société émettrice à un prix prédéfini On retrouve également :- Les Obligations Remboursables en Actions (ORA), remboursables uniquement en actions plutôt qu'en numéraire - Les Titres Subordonnés Remboursables (TSR), emprunt obligataire dont le remboursement, en cas de liquidation judiciaire de l'émetteur, intervient après désintéressement de tous les créanciers à l'exception des actionnaires et des porteurs de titres participatifs Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quels sont les risques liés à une obligation ?**

Le risque varie selon que l'investisseur conserve ou non ses titres jusqu'à l'échéance : - Si le titre est conservé jusqu'à son échéance, le risque couru est un risque de contrepartie (faillite de l'émetteur), et éventuellement un risque de change. La valeur de remboursement d'un emprunt à son échéance est en effet déterminée dans le contrat d'émission de ce dernier- Si le titre est vendu avant l'échéance sur le marché secondaire en bourse, la transaction se fera au prix du marché, qui dépendra des taux alors en vigueur. En effet, la valeur d'une obligation à taux fixe augmente mécaniquement lorsque les taux d'intérêt baissent et se déprécie lorsque ces mêmes taux montent. Bien évidemment, plus la durée de vie d'une obligation est longue, plus les risques de variation des taux d'intérêt dans la période sont importants. Finalement, bien que moins risquée qu'un investissement en actions, une obligation constitue un placement ayant un risque moyen à fort en capital dont les pertes ne peuvent pas dépasser le capital investi. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quels sont les frais de transaction liés à une obligation ?**

La négociation en bourse d'achat/vente d'obligations est soumise au paiement de frais de courtage, détaillés dans notre /tous-nos-tarifsbrochure tarifaire. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Existe t-il un outil d'aide dans le choix d'investissement en Bourse ?**

Afin de vous aider dans vos choix d'investissement en Bourse, nous vous invitons à utiliser les Alertes Boursières SG mis à votre disposition dans votre espace client, rubrique </cem/CED10.html?AOPL=COMSTOCKBourse> onglet Mes alertes. Vous pouvez aussi souscrire </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/service-bourse> Service Bourse pour recevoir quotidiennement des informations sur la Bourse. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **A quoi servent les alertes boursières ?**

Les alertes boursières vous permettent, en temps réel, de prendre vos décisions d'investissement plus rapidement. Les alertes proposées sont basées sur les valeurs et indices du marché français : vous choisissez d'être alerté lorsqu'un critère de déclenchement prédéterminé est atteint. SG vous propose de poser gratuitement chaque mois jusqu'à dix alertes. Il n'est pas possible de poser d'alertes au-delà des 10 offertes. Les alertes ne peuvent pas être posées sur mobile. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment paramétrer une alerte boursière ?**

Pour poser une alerte boursière, choisissez une valeur, ou un indice, ainsi que le critère de déclenchement associé :- franchissement de cours à la hausse ou à la baisse pour une valeur ou un indice - franchissement d'un volume de titres échangés sur une valeur La durée de validité d'une alerte ne peut pas excéder 40 jours calendaires (par défaut, elle est prévue à 7 jours calendaires). Vous recevez votre alerte par e-mail et/ou SMS, au choix.

## **Quels sont les critères de déclenchement possibles pour une alerte boursière ?**

Une alerte boursière peut se déclencher dans les cas suivants : - Franchissement de cours à la hausse ou à la baisse pour une valeur ou un indice- Variation (en %) à la hausse ou à la baisse- Volume de titres échangés sur une valeurLes alertes sont à déclenchement unique. Par exemple, si vous demandez à être averti quand la valeur que vous suivez dépasse un cours donné, vous recevrez une seule alerte, dès lors que ce cours aura été dépassé (dans la limite de la durée de validité de l'alerte).Enfin, la rubrique Suivi des alertes de votre espace client vous permet de modifier vos adresses de réception, d'annuler une alerte et de consulter l'historique des alertes posées.Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quel est le délai de traitement d'un ordre sur valeurs boursières ?**

Les ordres passés depuis votre espace client, /cem/CED10.html?AOPL=COMSTOCKrubrique Bourse pendant les heures d'ouverture des marchés sont transmis en temps réel.Les ordres passés pendant les heures de fermeture des marchés sont stockés pour être transmis et présentés dès l'ouverture de la séance suivante.Pour les valeurs étrangères, tout ordre transmis dans les 15 minutes qui précèdent la clôture d'un marché peut, pour des raisons d'acheminement, ne pas être pris en compte pour la bourse du jour.Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment consulter mes avis d'opération en ligne ?**

Vous pouvez consulter vos avis d'opération dans la rubrique /brs/suo/suivaoe20.htmlAvis d'opération. Les ordres et avis suivants sont imprimables et/ou téléchargeables unitairement :- Ordres de Bourse sur Paris / Amsterdam / Bruxelles, - Ordres de Bourse sur autres places, - Ordres sur OPCVM, - Avis de prorogation, - Comptes de liquidationVous pouvez effectuer des recherches par période et par compte titres. A partir de la date de mise à disposition, les avis d'opération en ligne sont disponibles : - Pendant 10 ans lorsque vous souscrivez au service "Avis d'opération en ligne". Ils remplacent alors les avis papier - Pendant 2 mois si vous n'avez pas souscrit au service. Vous continuez à recevoir en parallèle vos avis papier par courrierLes informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce qu'un compte titres ordinaire ?**

/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/cto-compte-titres-ordinaireUn Compte Titre Ordinaire (CTO) permet des investissements en titres et OPC (Sicav et FCP) de toute nature sur les marchés boursiers français ou étrangers.Le suivi et la gestion de votre portefeuille sont possibles /cem/CED10.html?AOPL=COMSTOCKen ligne. Vous avez la possibilité d'investir sur l'ensemble des titres et OPC, et avez accès à un ensemble de services gratuits de suivi et de gestion de votre portefeuille par Internet et par téléphone.Les investissements sur les marchés financiers comportent un risque de perte en capital.Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment souscrire à un Compte Titres Ordinaire (CTO) ?**

Pour souscrire à un Compte Titre Ordinaire, nous vous invitons à vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce que le service Bourse à Distance ?**

Le service de

[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/bourse-en-ligne-a-distance](#) Bourse à distance permet aux clients SG de suivre et de gérer facilement leur portefeuille de valeurs mobilières en ligne, sur l'Appli SG ou par téléphone auprès du service client. Des frais de courtage réduits et un ensemble de services gratuits (descriptif des valeurs, alertes boursières) sont inclus. Le service permet de suivre quotidiennement et de gérer à tout moment les portefeuilles titres, ordres émis et listes personnalisées. Il permet également de consulter les cours de Bourse, l'actualité des marchés et toute l'information sur les OPC SG. Depuis L'Appli SG, vous pouvez acheter ou vendre au comptant ou avec SRD des actions cotées sur les marchés Euronext et étrangers, des obligations, et des produits de bourse SG (Warrants, Turbos, Certificats et ETF Lyxor). Les produits de bourse comportent un risque de perte en capital.

## **Comment souscrire au service Bourse à Distance ?**

Pour souscrire au service Bourse à Distance, nous vous invitons à vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce que Déclic Bourse ?**

[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/declic-bourse](#) Déclic Bourse est un plan d'épargne programmé en Sicav et FCP permettant de se constituer progressivement une épargne investie en Bourse à partir de 50 € par mois. Déclic Bourse peut être souscrit dans le cadre d'un Compte Titre Ordinaire (CTO) ou d'un Plan d'Épargne en Actions (PEA). À tout moment, vous pouvez modifier le montant des versements, leur périodicité voire les suspendre provisoirement. Vous avez aussi la possibilité d'effectuer des versements exceptionnels complémentaires ou un changement de Sicav et FCP à tout moment et sans pénalité. Les investissements sont réalisés quel que soit le niveau des marchés financiers. Ainsi, pour un même montant investi vous achetez plus de parts lorsque les marchés sont baissiers et moins de parts lorsque les marchés sont haussiers. Les effets des fluctuations de la Bourse sont donc atténués. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment souscrire à Déclic Bourse ?**

Pour souscrire à Déclic Bourse, nous vous invitons à vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment demander mon imprimé fiscal unique ?**

L'imprimé fiscal unique est adressé automatiquement aux clients ayant réalisés des opérations susceptibles d'être fiscalisées. Pour y accéder rendez vous dans votre Espace Client, rubrique

"Documents",

["/icd/cbo-edocument/index-edocument-react-authsec.html#/e-document?tab=autresDocumentsAutres documents"](#), puis cliquez sur "Documents de synthèse". Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce qu'Alliage Gestion ?**

[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/gestion-de-patrimoine/alliage-gestion](#) Alliage Gestion vous permet de déléguer la gestion de votre épargne aux experts Société Générale Gestion moyennant le paiement d'une commission forfaitaire. Les experts gèrent votre Compte Titres Ordinaire (CTO) ou votre Plan d'Épargne en Actions (PEA). L'univers d'investissement comporte exclusivement des parts d'OPC (Organismes de Placement Collectifs). Dans le cadre de votre contrat d'assurance vie ou de capitalisation, Sogécap exécute les opérations conseillées par SG Gestion. Alliage Gestion est disponible sur :- le Plan d'Épargne en Actions (PEA) et le Compte Titres Ordinaire à partir de 15.000 euros- un contrat d'assurance-vie ou de capitalisation à partir de 15.000 euros Les contrats éligibles à Alliage Gestion sont Tercap, Sequoia, Erable Essentiel et Sogecapi Patrimoine. Alliage Gestion comporte un risque de perte en capital. Ce service peut être souscrit uniquement à l'issue d'un entretien avec votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller au cours duquel ce dernier s'assurera de l'adéquation de cette solution d'investissement à votre situation financière et patrimoniale, à vos objectifs, à votre horizon de placement, à vos connaissances et expérience financière et à votre appétence aux risques. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment souscrire à Alliage Gestion ?**

Pour souscrire à Alliage Gestion, veuillez vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Votre demande doit préalablement faire l'objet d'un entretien épargne avec votre Conseiller SG, afin que ce dernier puisse vérifier que l'opération est adaptée à :- votre profil d'investisseur (c'est-à-dire au niveau de risque que vous êtes prêt à accepter)- vos objectifs d'investissement- votre situation patrimoniale et budgétaire- votre horizon de placement - vos compétences financières. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qu'est-ce que la Gestion sous mandat ?**

La Gestion Sous Mandat vous permet de déléguer la gestion de votre épargne financière (dès 75.000 € sur un Compte-Titres Ordinaire et sur un Plan d'Épargne en Actions et à partir de 100.000 € investis en unités de compte sur un contrat d'assurance-vie ou de capitalisation) à des gérants professionnels de Société Générale Gestion. Pour accéder à ce service, veuillez vous rapprocher de votre [/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contacts](#) Conseiller. Vous vérifierez ensemble que la Gestion Sous Mandat est adapté à :- votre profil d'investisseur (c'est-à-dire au niveau de risque que vous êtes prêt à accepter)- vos objectifs d'investissement- votre situation patrimoniale et budgétaire- votre horizon de placement - vos compétences financières. La gestion sous mandat est un service payant et présente un risque de perte en capital sans toutefois que ce dernier n'excède le capital investi. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment résilier Service bourse**

Vous pouvez résilier à tout moment Service Bourse en informant SG par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation prendra effet à la fin du mois calendaire (correspondant à la dernière commission forfaitaire prélevée) qui suit la réception de la lettre par SG.

## **Quelles sont les conditions d'accès à Service Bourse ?**

Service Bourse est destiné aux clients détenteurs d'un Compte Titre ou Plan Epargne en Actions (PEA) qui souhaitent obtenir des informations sur les marchés financiers et les actions. Vous pouvez consulter la page [/cem/CED10.html?AOPL=COMSTOCKService Bourse](/cem/CED10.html?AOPL=COMSTOCKService%20Bourse), pour en savoir plus. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Service Bourse prend-il en charge mes frais de courtage et droits de garde ?**

Non il n'y a pas de prise en charge des droits de garde et frais de courtage. Cependant, Service Bourse permet de bénéficier d'un avantage tarifaire de 30% de réduction sur les frais de courtage et droits de garde appliqués hors OPC, quel que soit le canal de passage d'ordre (téléphone, internet, mobile, agence), sur tous les comptes-titres détenus par le client dans les livres SG, sauf comptes gérés. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qu'est-ce que le Plan d'Epargne en Actions (PEA) ?**

</comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/pea-plan-epargne-actions> Un Plan d'Epargne en Actions (PEA) est un produit d'épargne composé d'un compte titres associé à un compte espèces. Le PEA vous permet de placer votre épargne en actions de sociétés européennes en bénéficiant d'un régime fiscal favorable. Les supports éligibles au PEA n'offrent pas de garantie de performance et présentent un risque de perte en capital. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Qui peut ouvrir un Plan d'Epargne en Actions (PEA) ?**

Toute personne majeure ayant son domicile fiscal en France au moment de l'ouverture est éligible au </comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/pea-plan-epargne-actions> Plan d'Epargne en Actions (PEA) dans la limite d'un PEA par titulaire et deux pour un couple marié ou pacsé. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quels sont les modes de gestion du Plan d'Epargne en Actions (PEA) ?**

Deux modes de gestion vous sont proposés :- Gestion autonome : Vous génez vous-même votre PEA, vous investissez directement dans des actions et OPC éligibles. Vous pouvez être accompagné par de l'information sur les marchés et les actions en souscrivant à

</comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/service-bourse> Service Bourse- Gestion déléguée : Vous confiez la gestion de votre PEA à des experts Société Générale Gestion dans le cadre

d'Alliage Gestion (à partir de 15 000 €) ou d'une Gestion Sous Mandat (à partir de 75 000 €) Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Comment souscrire au Plan d'Epargne en Actions (PEA) ?**

Vous pouvez vous rendre en agence afin de souscrire au  
[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/pea-plan-epargne-actions](#) Plan d'Epargne en Actions (PEA). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment clôturer un Plan d'Epargne en Actions (PEA) ?**

Afin de clôturer un Plan d'Epargne en Actions (PEA), vous devez prendre contact avec votre  
[/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Qui peut ouvrir un Compte Titre Ordinaire (CTO) ?**

L'ouverture d'un  
[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/cto-compte-titres-ordinaire](#) Compte Titres Ordinaire (CTO) est réservée à toute personne physique résidente de l'Union européenne, avec possibilité de détenir un Compte Titres Ordinaire individuel, joint ou en indivision. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quels sont les modes de gestion d'un Compte Titres Ordinaire (CTO) ?**

Deux modes de gestion vous sont proposés :- Gestion autonome : Vous génez vous-même votre CTO, vous investissez directement dans les valeurs mobilières éligibles depuis L'Appli SG ou le site.- Gestion déléguée : Vous confiez la gestion de votre PEA à des experts Société Générale Gestion dans le cadre d'Alliage Gestion (à partir de 15 000 €) ou d'une Gestion Sous Mandat (à partir de 75 000 €) Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Comment clôturer un Compte Titres Ordinaire (CTO) ?**

Afin de clôturer un Compte Titres Ordinaire (CTO), vous devez prendre contact avec votre  
[/icd/pon/contacts-authsec.html#pon/contactsConseiller](#). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quel est le plafond d'un Plan d'Epargne en Actions (PEA) ?**

Pour connaître le plafond d'un PEA, nous vous invitons à consulter la page  
[/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/pea-plan-epargne-actions](#) Plan d'Epargne



en Actions. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quel est le plafond d'un Compte Titres Ordinaire (CTO) ?**

Pour connaître le plafond d'un Compte Titres Ordinaire, vous pouvez consulter la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/cto-compte-titres-ordinaire](#) Compte Titres Ordinaire (CTO). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)

## **Quelle est la rémunération du Compte Titres Ordinaire (CTO) ?**

Pour en savoir davantage au sujet de la rémunération du Compte Titres Ordinaire, vous pouvez consulter la page [/comptes-banque/epargner-placer-son-argent/investir-bourse/cto-compte-titres-ordinaire](#) Compte Titres Ordinaire (CTO). Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act).

## **Quelle est la fiscalité liée à un tracker ?**

La fiscalité des trackers est commune à celle des OPCVM. Elle varie selon le mode de détention (Plan d'Épargne en Actions (PEA) ou Compte Titre Ordinaire (CTO)). Le régime d'imposition des plus-values des trackers détenus sur un CTO est le suivant : depuis le 1er janvier 2018 les plus-values sont soumises par défaut au régime du PFU lors de la déclaration de revenus (imposition forfaitaire de 12.8% à laquelle s'ajoutent les prélèvements sociaux au taux de 17.2%). Par dérogation à l'application du PFU, les revenus du capital peuvent, sur option expresse, globale et irrévocable du contribuable, être soumis au barème progressif de l'impôt sur le revenu. La perte est imputable sur les gains de même nature et est reportable pendant 10 ans. Les informations qui précèdent ne s'adressent pas aux personnes physiques résidant aux Etats-Unis d'Amérique (en vertu de l'U.S. Securities Act)