

BANQUE À DISTANCE

NOTE D'INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES – EXPLICATIONS ADEQUATES

Document à caractère commercial en vigueur au 19 juin 2026

Dans ce document, nous vous présentons les informations essentielles relatives à la Banque à Distance proposée par Société Générale afin de vous accompagner dans votre décision en toute transparence.

Pour une information complète, nous vous invitons à consulter les conditions générales de la Banque à Distance et la brochure tarifaire "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers", disponibles sur le site www.particuliers.sg.fr et en agence, ainsi que les conditions contractuelles remises par Société Générale.

IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL PROPOSANT LA BANQUE À DISTANCE

Identité Adresse géographique	Société Générale , société anonyme, dont le siège social est situé 29 boulevard Haussmann à Paris (75009), enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 552 120 222 et ayant pour numéro ADEME FR231725_01YSGB.
Activité principale Autorités de contrôle	Société Générale est un établissement de crédit de droit français : <ul style="list-style-type: none"> • Agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR », 4 place de Budapest, CS 92459 Paris Cedex 09 - https://acpr.banque-france.fr/fr) pour la fourniture de services bancaires et d'investissement à ses clients. Certains services très techniques, liés aux plateformes de négociation ne sont pas proposés, • Contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF » - https://www.amf-france.org/fr) et • Sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE » - https://www.ecb.europa.eu).
Autres coordonnées	<p>Numéro de téléphone</p> <p>Si vous êtes déjà client, vous pouvez contacter votre conseiller au numéro de téléphone de votre agence que vous pouvez retrouver sur votre relevé de compte ou dans la rubrique « Agences » sur le site www.particuliers.sg.fr.</p> <p>Si êtes nouveau client, vous pouvez retrouver les coordonnées de nos agences (numéro de téléphone, adresse, horaires d'ouverture) dans la rubrique « Agences » sur le site www.particuliers.sg.fr.</p> <p>Adresse électronique</p> <p>Vous pouvez contacter Société Générale à l'adresse électronique suivante : banque-epargne.par@sg.fr</p> <p>Pour contacter votre conseiller, privilégiez toutefois la messagerie sécurisée de votre Espace Clientⁱ ou L'Appli SGⁱ. Ce canal permet un échange sécurisé et un suivi optimal de vos demandes.</p> <p>Coordonnées de suivi des relations</p> <p>Pour le suivi des relations, vos contacts sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Centre Relation Clients au  (du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h – hors jours fériés). Depuis l'étranger +33 (1) 76 77 3933 – Appel non surtaxé. L'accès à certaines fonctionnalités nécessitent d'être titulaire du contrat Banque à Distanceⁱ. • Votre agence dont vous pouvez trouver les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, horaires d'ouverture) dans la rubrique « Agences » sur le site www.particuliers.sg.fr.

INFORMATIONS SUR LA BANQUE À DISTANCE

Caractéristiques principales	<p>Conditions d'éligibilité et d'ouverture</p> <p>L'abonnement au service de Banque à Distance est réservé à la clientèle de particuliers personnes physiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Âgées de plus de 12 ans, • Titulaire d'un produit ou service bancaire ou non bancaire ouvert chez Société Générale, • Agissant en qualité de représentants légaux, mandataires habilités, • Présidents de clubs d'investissement, • Disposant d'une adresse électronique personnelle, valide, à jour et non consultable par un tiers. <p>En souscrivant au service, vous acceptez que votre relation avec Société Générale se fasse de manière dématérialisée.</p> <p>Sauf cas particuliers spécifiques à certains produits ou services bancaire ou non bancaire, dispositions réglementations ou restrictions et/ou cas spécifiques prévu par le contrat, il accepte :</p>
-------------------------------------	--

- De signer électroniquement les contrats des produits ou services proposés par Société Générale de façon électronique ;
- De recevoir les documents liés à ses produits et services au format numérique selon les modalités prévues au contrat.

Caractéristiques et fonctionnement

L'abonnement aux services de Banque à Distance vous permet d'accéder à vos comptes et de réaliser à distance certaines opérations bancaires via un ou plusieurs canaux sécurisés.

- Fonctionnalités principales :
 - Consultation de vos comptes et informations relatives aux produits et services détenus,
 - Réalisation d'opérations (virements, souscriptions de produits ou services, actes de gestion cartes, etc.),
 - Réception et accès aux relevés et documents dématérialisés relatifs à votre compte et vos services (relevés et documents relatifs aux prestations détenues, contrats signés électroniquement),
 - Signer électroniquement vos contrats de produits ou services bancaires et non bancaire
 - Accès à des services complémentaires tels que la messagerie sécurisée, les alertes par SMS, email et/ou notifications, le suivi de vos opérations, etc....
 - Accès aux services de paiement Wero et Click-to-Pay

Certains comptes à modalités de fonctionnement particulières peuvent faire l'objet d'un accès restreint au service de banque à distance selon les modalités prévues au contrat, tels que les comptes de majeurs protégés, les comptes de mineurs, les comptes ouverts dans le cadre du droit au compte, etc.

Vous êtes informé que les produits, services et fonctionnalités accessibles via la banque à distance, ne sont pas nécessairement tous proposés sur l'ensemble des comptes inscrits au service de banque à distance et/ou sur l'ensemble de ses canaux d'accès.

- Canaux d'accès :
 - Un espace sécurisé accessible en ligne (« Espace Client »),
 - L'application mobile (« L'Appli SG »),
 - La téléphonie (Service Client).
- Fonctionnement général :
 - Accès sécurisé via identifiant et code secret,
 - Possibilité d'utiliser des dispositifs d'authentification renforcée pour sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services, valider certaines opérations initiées depuis l'Espace Client ou L'Appli SG (Code Sécurité, Pass Sécurité),

Risques particuliers

Vous êtes responsable des conséquences liées à la conservation et à l'utilisation de vos codes d'accès.

Les opérations que vous pouvez réaliser vous-même depuis votre Espace Client ou L'Appli SG pourront vous être facturées si vous choisissez de les faire auprès de votre agence ou du Service. Le montant et les conditions sont indiqués dans les « Conditions et Tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers ».

Société Générale se réserve la faculté de limiter votre accès à la banque à distance aux seules fonctions de consultation, ou de limiter certaines fonctionnalités (i) en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de Société Générale, (ii) en cas de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du service de banque à distance, (iii) à défaut de fourniture de documents ou justificatifs appropriés ou confirmation des informations demandés par Société Générale, ou encore (iv) lorsque cette dernière le juge nécessaire pour répondre à ses obligations réglementaires.

Lorsque vous saisissez un virement depuis l'Espace Clientⁱ ou L'Appli SGⁱ, Société Générale vérifie la correspondance entre le nom du bénéficiaire et l'IBAN. En cas d'erreur, d'absence de correspondance ou de correspondance partielle, la validation de cet ordre est sous votre seule entière responsabilité et Société Générale ne pourra être tenue responsable.

En cas de risque d'atteinte à la confidentialité du service de banque à distance, Société Générale peut suspendre votre accès aux fonctions transactionnelles.

En cas de comportement gravement répréhensible de votre part, manquement à vos obligations contractuelles, survenance d'une exclusion prévue au contrat, ou non-utilisation du service de banque à distance pendant 1 an, Société Générale pour résilier à tout moment le contrat sans préavis dans les conditions et selon les conséquences mentionnées à la rubrique « Résiliation du contrat » ci-dessous.

La cessation des relations entre vous et Société Générale entraîne la résiliation immédiate du contrat et l'annulation des ordres de virement devant être exécutés postérieurement.

Prix total - Modalités de paiement	<p>L'abonnement aux services de Banque à Distance est gratuit.</p> <p>Toutefois :</p> <p>Certaines opérations réalisées via le service peuvent faire l'objet d'une facturation, ces frais sont précisés dans les « Conditions et Tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers »</p> <p>Par ailleurs, le coût d'accès au service dépend des équipements et services utilisés par le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coût de la connexion internet pour l'Espace Client ou L'Appli SG, • Coût de communication téléphonique pour le Service Client. <p>Brochure tarifaire</p>
Durée du contrat	<p>Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.</p> <p>Il s'applique tant qu'il n'est pas résilié par vous ou par la banque dans les conditions prévues au contrat.</p>
Modifications du contrat	<p>Toute évolution législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du contrat, s'appliquera automatiquement dès son entrée en vigueur.</p> <p>Société Générale peut modifier le contrat moyennant une information préalable fournie par écrit au plus tard deux mois avant leur date d'application.</p> <p>Pendant ce délai, vous pourrez refuser ces modifications et résilier sans frais le contrat selon les conditions prévues au contrat.</p> <p>En l'absence de dénonciation du service dans les délais susvisés, la(les) modification(s) sera(seront) considérée(s) acceptées à l'issue de ce délai.</p>
Résiliation du contrat	<p>Résiliation à votre initiative</p> <p>Vous pouvez à tout moment, sans préavis et sans frais, demander la résiliation du contrat selon les modalités décrites au contrat.</p> <p>Résiliation à l'initiative de Société Générale</p> <p>Société Générale peut résilier le contrat à tout moment par écrit moyennant un préavis de 2 mois.</p> <p>Société Générale peut également :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suspendre l'accès aux fonctions transactionnelles en cas de risque d'atteinte à la confidentialité du service de banque à distance ; ou • Résilier à tout moment le contrat sans préavis dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ Comportement gravement répréhensible ou manquement à vos obligations contractuelles, ○ Survenance d'une exclusion prévue au contrat, ou ○ Non-utilisation du service de banque à distance pendant 1 an <p>La cessation des relations entre vous et Société Générale entraîne la résiliation immédiate du contrat et l'annulation des ordres de virement devant être exécutés postérieurement.</p> <p>Conséquences de la résiliation</p> <p>En cas de cessation de la relation bancaire suite à une mobilité bancaire, vous pourrez accéder au service de banque à distance en consultation pendant une durée de 13 mois.</p> <p>En cas de résiliation du contrat, les documents et contrats en ligne seront accessibles 3 mois. Vous devez donc les enregistrer ou les conserver avant cette date. Il reste possible après ce délai, de demander des copies à votre agence durant le délai légal de conservation.</p> <p>En cas de cessation de la relation, les documents resteront accessibles auprès de votre dernière agence bancaire selon les durées prévues au contrat.</p>
Modalités de conclusion du contrat	<p>Modalités de souscription</p> <p>Le contrat peut être conclu en agence ou à distanceⁱⁱ, par signature électronique depuis SG – Banque et Assurance au plus proche de vous.</p> <p>Le contrat peut être signé manuscritement ou électroniquement ⁱⁱ.</p> <p>Lieu de conclusion du contrat</p> <p>Le contrat est conclu à Paris, au siège social de Société Générale indiqué à la rubrique « Identité et adresse géographique ».</p> <p>Date du contrat</p> <p>La date de conclusion du contrat est la date de sa signature manuscrite ou électronique.</p>

Coûts liés à l'utilisation de technique de communication à distance	<p>Société Générale ne facture aucun coût spécifique supplémentaire pour l'utilisation des techniques de communication à distance permettant d'accéder à votre Espace Clientⁱ depuis le site www.particuliers.sg.fr, à L'Appli SGⁱ, au Centre Relation Clients ou à votre agence lorsque vous les contactez à distance.</p> <p>L'accès à votre Espace Clientⁱ ou à L'Appli SGⁱ nécessite d'être titulaire du contrat Banque à Distance (service gratuit).</p> <p>Peuvent toutefois rester à votre charge les coûts de connexion Internet facturés par votre fournisseur d'accès à Internet ainsi que le coût éventuel des communications téléphoniques facturés par votre opérateur.</p>
--	--

DROIT DE RETRACTATION

Délai de rétractation	<p>Vous disposez de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de signature du contrat pour changer d'avis et vous rétracter, sans avoir à en expliquer les raisons. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.</p> <p>Sauf accord exprès de votre part, le contrat ne commence à être exécuté qu'à l'issue du délai de rétractation. Le choix d'une exécution immédiate du contrat n'entraîne pas de renonciation à votre droit de rétractation.</p>
Modalités d'exercice du droit de rétractation	<p>Vous pouvez exercer votre droit de rétractation soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en ligneⁱⁱⁱ, via le formulaire accessible depuis : formulaire de rétractation • par écrit (lettre recommandée avec avis de réception, lettre simple, lettre remise en main propre contre décharge), à l'aide du formulaire de rétractation joint aux documents contractuels disponibles dans la rubrique « Mes documents/signés » de votre Espace Clientⁱ ou de L'Appli SGⁱ, à l'adresse de votre agence. <p>L'exercice du droit de rétractation emporte résolution de plein droit du contrat.</p>
Conséquences de l'exercice ou de l'absence d'exercice du droit de rétractation	<p>L'exercice du droit de rétractation est gratuit et sans pénalités. Seuls d'éventuels frais d'envoi postal ou de connexion facturés par votre fournisseur d'accès à Internet reste à votre charge.</p> <p>Si vous ne vous rétractez pas dans le délai prévu, vous êtes engagé par le contrat.</p> <p>Vous pourrez toutefois mettre fin au contrat en le résiliant dans les conditions et selon les modalités prévues au contrat que vous pouvez retrouver également dans la rubrique « Résiliation du contrat ».</p>

RECLAMATIONS

<p>Vous rencontrez une difficulté, Société Générale s'engage à étudier votre demande et à vous répondre. Vous pouvez adresser votre réclamation auprès de :</p>	
Votre agence : votre premier interlocuteur	<p>Vous êtes invité à vous rapprocher tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Responsable de votre agence. Vous pouvez lui faire part de votre mécontentement par tout moyen à votre convenance : via le formulaire en ligne accessible depuis votre Espace Clientⁱ ou depuis L'Appli SGⁱ, directement à l'agence, par téléphone ou par courrier.</p>
Le Service Réclamations Clientèle : votre second interlocuteur	<p>En cas de désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous devez vous adresser au Service Réclamations Clientèle afin que votre demande soit réexaminée en le saisissant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par formulaire en ligne : Accéder au formulaire de réclamation depuis votre Espace Clientⁱ ou L'Appli SGⁱ • Par courrier : Service Réclamations Clientèle - Tour SG - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex • Par téléphone au 0 806 800 148 <small>Service gratuit + prix appel</small> du lundi au vendredi. <p>Société Générale s'engage à étudier votre réclamation selon le dispositif ci-dessus et à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la première réclamation écrite, et à vous apporter une réponse sous 2 mois à compter de cette même date.</p> <p>En cas de réclamation sur les services de paiement, Société Générale s'engage à apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles dûment motivées pour lesquelles ce délai ne pourra excéder 35 jours ouvrables.</p> <p>Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne vous permettant pas de disposer d'une copie datée de votre réclamation et pour lesquelles vous n'avez pas obtenu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation au moyen d'un support écrit.</p>
En dernier recours amiable la médiation	<p>Si vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • N'avez obtenu aucune réponse de la Banque dans le délai mentionné ci-dessus après l'envoi de votre première réclamation écrite, • Avez obtenu de votre agence et du Service Réclamations Clientèle des réponses avec lesquelles vous êtes en désaccord,

	<ul style="list-style-type: none"> • Etiez en désaccord avec la réponse donnée par votre agence et, qu'ayant saisi le Service Réclamations clientèle, vous n'avez obtenu aucune réponse de celui-ci dans le délai mentionné ci-dessus après l'envoi de votre première réclamation écrite, <p>Vous pour saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) en transmettant votre demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur le site internet du Médiateur : lemediateur.fbf.fr • Par courrier : Le Médiateur - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09 <p>Le Médiateur vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le Médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à votre approbation et celle de Société Générale.</p> <p>Pour plus d'information sur le champ de compétence et les conditions d'intervention du Médiateur, vous pouvez consulter les « Conditions générales du service de médiation consommateurs » sur le site www.lemediateur.fbf.fr.</p>
--	---


LOI APPLICABLE, LANGUE ET RECOURS JUDICIAIRES

Langue applicable	Les informations précontractuelles et les conditions contractuelles sont fournies en français.
Loi applicable	La loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat est la loi française.
Recours judiciaires Juridiction compétente	En cas de litige concernant ce contrat, une solution amiable sera recherchée en priorité. A défaut d'accord, le différend sera examiné par les tribunaux français compétents.

GARANTIE DES DEPOTS

Société Générale est adhérente au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR).	
Vous pouvez retrouver les informations générales sur la protection de vos dépôts :	
<ul style="list-style-type: none"> • Dans les Conditions Générales de votre compte bancaire ou de votre compte ou livret d'épargne le cas échéant, • Sur le site de la Banque : https://particuliers.sg.fr/fgdr-fonds-garantie-depots-resolution et, • Sur le site du FGDR : www.garantiedesdepots.fr. 	

EXPLICATIONS ADEQUATES

Informations précontractuelles	<p>Pour vous permettre de déterminer si la banque à distance est adaptée à votre besoin et avant de signer votre contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous vous invitons à lire attentivement les informations contenues dans le présent document. Il reprend notamment de manière synthétique les principales caractéristiques de la Banque à Distance, des informations sur votre droit de rétractation et sur les voies de recours amiable ou judiciaire à votre disposition. <p>Si vous avez des questions ou besoin d'une explication complémentaire, votre conseiller est à votre disposition aux coordonnées indiquées dans la rubrique « Autres coordonnées ».</p> <p>Si vous avez fait le choix de souscrire en ligne en autonomie, nos conseillers sont à votre disposition au  (du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h – hors jours fériés). Depuis l'étranger +33 (1) 76 77 3933 – Appel non surtaxé.</p>
Risques particuliers	Nous attirons votre attention sur les risques particuliers exposés à la rubrique « Caractéristiques principales de la Banque à Distance ».
Autres informations qui peuvent vous être utiles	<p>Si vous avez signé une convention spécifique de conseil en investissement ou en arbitrage et lorsque ces conseils sont fournis par le service de banque à distance, vous devez vous adresser, pour toute question relative à ces derniers, aux conseillers expressément prévus par ladite convention.</p> <p>Vous ne pouvez émettre un ordre de virement instantané que depuis vos propres comptes, et non depuis des comptes détenus par des tiers (y compris des mineurs et majeurs protégés) même si un mandat ou une autorisation vous a été conféré en ce sens.</p>

ⁱ Accès réservé aux clients détenant l'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc), service gratuit hors coût du fournisseur d'accès Internet.

ⁱⁱ Sous réserve d'éligibilité.

ⁱⁱⁱ Pour les contrats conclus à distance uniquement.

