CARTE DE RETRAIT SG

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 carte de retrait SG 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 carte de retrait SG 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 CARTE DE RETRAIT SG

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 : • 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	**Numéro de téléphone** **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. **Si êtes nouveau client**, vous pouvez retrouver les coordonnées de l'agence auprès de laquelle vous avez fait les démarches pour souscrire une carte de retrait SG (numéro de téléphone, adresse, horaires d'ouverture) dans la rubrique « Agences » sur le site www.particuliers.sg.fr. **Adresse électronique** Vous pouvez contacter Société Générale à l'adresse électronique suivante : banque-epargne.par@sg.fr Pour contacter votre conseiller, privilégiez toutefois la **messagerie sécurisée** de votre **Espace Client** [i] ou **L'Appli SG** [i]. **Ce canal permet un échange sécurisé et un suivi optimal de vos demandes.** **Coordonnées de suivi des relations** Pour le suivi des relations, vos contacts sont : • Le Centre Relation Clients au 3933 Service gratuit + prix appel (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 Distance [i]. • 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 CARTE DE RETRAIT SG

Caractéristiques principales	**Conditions d'éligibilité et d'ouverture** • Carte accessible à toute personne âgée d'au moins 12 ans titulaire d'un compte bancaire, d'un livret d'épargne (Livret A, Livret Jeune) ou d'un compte d'épargne sur livret ouvert auprès de Société Générale. • Accord du représentant légal nécessaire pour les personnes mineures. **Caractéristiques et fonctionnement** La carte de retrait SG est un instrument de paiement permettant exclusivement : • Le retrait d'espèces dans les distributeurs automatiques de billets et automates SG ou Cash Services ; • Le dépôt d'espèces dans les automates de dépôt Société Générale. Elle ne permet aucun paiement en point de vente auprès d'un commerçant ni aucun paiement en ligne sur Internet.

	Plafonds de retrait applicables • Plafond journalier (montant cumulé des retraits par jour) jusqu'à 460 € maximum dans les distributeurs automatiques de billets et automates SG ou Cash Services, sous réserve d'acceptation de la banque et dans la limite du solde disponible sur le compte ; • Plafond sur 7 jours jusqu'à 770 € maximum dans les distributeurs automatiques de billets et automates SG ou Cash Service, sous réserve d'acceptation de la banque et dans la limite du solde disponible sur le compte. **Assistance / Assurance** Cette carte ne comporte ni de services d'assistance, ni d'assurance.
Prix total - Modalités de paiement	Le montant de la cotisation de la carte de retrait SG est précisé dans la rubrique « Vos moyens et opérations de paiement dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers », disponible en agence et sur le site particuliers.sg.fr. Brochure tarifaire
Durée du contrat	Le contrat de la Carte a une durée indéterminée. La date d'expiration de la carte mentionnée sur celle-ci est sans incidence sur la durée du contrat carte. Une fois la date d'expiration atteinte, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique.
Modifications du contrat	Société Générale peut apporter des modifications, notamment financières, au contrat qui vous seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au plus tard 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si vous n'acceptez pas les modifications, vous avez le droit de résilier immédiatement et sans frais le contrat par un écrit adressé ou remis à votre Agence. L'absence de contestation de votre part notifiée à Société Générale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications.
Résiliation du contrat	Le contrat de carte peut être résilié à tout moment, depuis l'Espace Client ou par écrit, par le titulaire de la carte ou du compte (ou son représentant légal), par écrit par Société Générale. • Si la résiliation est demandée par le titulaire, elle prend effet 30 jours après l'envoi de la demande à Société Générale. • Si elle est demandée par Société Générale, elle prend effet 2 mois après l'envoi de la notification au titulaire de la carte (sauf cas particulier prévu au contrat). Le titulaire de la carte et/ou du compte doit rendre la carte et continuer à respecter toutes ses obligations jusqu'à la date de fin effective du contrat. À partir de cette date, le titulaire n'a plus le droit d'utiliser la carte. Société Générale peut prendre toutes les mesures nécessaires pour empêcher son utilisation.
Modalités de conclusion du contrat	**Modalités de souscription** Le contrat est conclu à distance par signature électronique depuis l'Espace Client sur internet ou L'Appli SG à distance. **Lieu de conclusion du contrat** Le contrat est conclu à Paris, au siège social de Société Générale indiquée dans le présent document, lieu de réception de votre acceptation par cette dernière. **Date du contrat** La date du contrat correspond à la date de sa signature électronique.
Coûts liés à l'utilisation de technique de communication à distance	Société Générale ne facture aucun coût spécifique supplémentaire pour l'utilisation des techniques de communication à distance permettant d'accéder à votre Espace Client [i] depuis le site www.particuliers.sg.fr, à L'Appli SG [i], au Centre Relation Clients ou à votre agence lorsque vous les contactez à distance. L'accès à votre Espace Client Internet ou à L'Appli SG nécessite d'être titulaire du contrat Banque à Distance, service gratuit. 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 facturé par votre opérateur.

DROIT DE RETRACTATION

Délai de rétractation	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.

	Sauf accord exprès de votre part, le contrat ne commence à être exécuté qu'à l'issu du délai de rétractation. Le choix d'une exécution immédiate du contrat n'entraîne pas de renonciation à votre droit de rétractation.
Modalités d'exercice du droit de rétractation	Vous pouvez **exercer votre droit de rétractation** soit : • **en ligne**[ii], via le formulaire accessible depuis : formulaire de rétractation • **par écrit à** l'adresse de votre agence (lettre recommandée avec avis de réception, lettre simple, lettre remise en main propre contre décharge), notamment à l'aide du formulaire de rétractation joint aux documents contractuels disponibles dans la rubrique « Mes documents/signés » de votre Espace Client [i] ou de L'Appli SG [i]. L'exercice du droit de rétractation emporte résolution de plein droit du contrat.
Conséquences de l'exercice ou de l'absence d'exercice du droit de rétractation	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 restent à votre charge. En cas de commencement d'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétraction, vous ne serez tenu de payer que la part du service financier déjà exécutée (part de la cotisation correspondant à la période entre la date de débit et la date d'effet de la rétractation) si vous exercez votre droit de rétractation, sans qu'aucune pénalité ne vous soit appliquée. Si vous ne vous rétractez pas dans le délai prévu, vous êtes engagé par le contrat. 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 »**.

RECLAMATIONS

Vous rencontrez une difficulté, Société Générale s'engage à étudier votre demande et à vous répondre. Vous pouvez adresser votre réclamation auprès de :	
Votre agence : votre premier interlocuteur	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 Client [i] ou depuis L'Appli SG [i], directement à l'agence, par téléphone ou par courrier.
Le Service Réclamations Clientèle : votre second interlocuteur	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 : • **Par formulaire en ligne : Accéder au formulaire de réclamation** depuis votre Espace Client [i] ou L'Appli SG [i] • Par courrier : Service Réclamations Clientèle - Tour SG - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex • Par téléphone au 0 806 800 148 Service gratuit + prix appel du lundi au vendredi. 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. 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. 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.
En dernier recours amiable la médiation	En cas de désaccord avec les réponses apportées par vos interlocuteurs en agence et le Service Réclamations Clientèle ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la Banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, après la première réclamation écrite, vous pouvez saisir gratuitement **le Médiateur Société Générale** en application de la « Charte de la médiation de la consommation auprès de Société Générale » sur le site mediateur.societe-generale.fr ou par courrier à : Madame le Médiateur Société Générale, 17 cours Valmy, CS 50318, 92 972 Paris La défense Cedex. Si votre réclamation concerne un instrument financier ou un service d'investissement, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF), de préférence par formulaire électronique sur le site internet de l'AMF https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation, ou par courrier postal à l'adresse 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 2. Vous pouvez exercer votre propre choix entre le Médiateur auprès de Société Générale et avec le Médiateur de l'AMF, lequel sera définitif pour le traitement de votre demande.

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.

EXPLICATIONS ADEQUATES

Informations précontractuelles	Afin de vérifier que le produit ou le service proposé correspond bien à vos besoins, et avant de signer votre contrat : • Nous vous invitons à lire attentivement les informations contenues dans ce document, en particulier celles concernant les principales caractéristiques du produit ou du service (Partie - Description du service financier), votre droit de rétractation (Partie – Droit de rétractation) ainsi que les recours possibles (Partie Loi applicable, langue, recours judiciaires et partie – Réclamations). Si vous avez des questions ou si vous avez besoin de plus d'explications, votre conseiller reste à votre disposition.
Autres informations qui peuvent vous être utiles	Veillez à bien protéger votre moyen de paiement et votre code confidentiel, et ne les communiquez à personne. L'utilisation de la carte de retrait SG nécessite que vous protégiez votre code confidentiel et ne le communiquiez à personne. En cas de perte ou de vol de votre carte, vous devez faire opposition immédiatement, selon les conditions prévues dans votre contrat carte.

[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] Pour les contrats conclus à distance uniquement.