OPTION E-CARTE BLEUE

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 l'Option e-Carte Bleue 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 l'Option e-Carte Bleue (qui sont inclues dans les Conditions générales de la Convention de Compte et de Services Particuliers) et la brochure tarifaire « Conditions et tarifs appliqué aux opérations bancaires – Particuliers », disponibles sur www.particuliers.sg.fr et en agence, ainsi que les conditions contractuelles remises par Société Générale.

IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL PROPOSANT L'OPTION E-CARTE BLEUE

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 nos agences (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 L'OPTION E-CARTE BLEUE

Caractéristiques principales	**Conditions d'éligibilité et d'ouverture** La souscription à l'Option e-Carte Bleue est accessible aux clients personnes physiques détenteurs ou éligibles aux cartes de paiement suivantes : • Carte CB Visa Évolution (hors CB Visa Evolution SBB) • Carte CB Visa • Carte CB Visa Premier • Carte CB Visa Infinite Les titulaires d'une carte Visa Infinite peuvent choisir d'adhérer gratuitement soit à l'Option e-Carte Bleue, soit à l'Option Crypto Dynamique, sans possibilité de bénéficier simultanément des deux services. Il convient également de disposer d'un contrat banque à distance.

	Caractéristiques de l'option L'Option e-Carte Bleue permet à son titulaire d'effectuer des achats à distance (sur Internet, par téléphone, par correspondance, …) de manière plus sécurisée, sans communiquer votre numéro de carte bancaire physique grâce à la génération d'un numéro de carte virtuel unique. Cette option peut donc répondre aux besoins de différents profils : acheteurs fréquents, prudents ou réticents au paiement en ligne. Elle n'est en revanche pas pertinente pour les clients déjà équipés du cryptogramme dynamique, une sécurité supplémentaire étant déjà assurée par ce dispositif. L'Option e-Carte Bleue propose deux types de e-Cartes : • La e-Carte à usage unique : pour régler un seul achat en ligne, adapté pour régler un achat ponctuel (y compris pour un paiement fractionné). • La e-Carte réutilisable : pour régler plusieurs achats, idéale pour vos paiements récurrents, comme vos abonnements par exemple. Les e-Cartes ne peuvent pas être enregistrées dans votre Wallet SG Pay ou Apple Pay. La e-Carte fonctionne pour tous les achats effectués à distance en France et à l'étranger auprès de commerçants affichant le logo « CB » et/ou le logo « Visa », et elle dispose des mêmes caractéristiques que la carte bancaire physique à laquelle elle est rattachée : • Le plafond convenu de dépenses de la carte bancaire physique du titulaire s'applique aux achats réalisés avec la e-Carte. • Si le titulaire dispose d'une carte de paiement à débit différé, ce même type de débit s'appliquera aux paiements réalisés à l'aide d'une e-Carte Bleue. • Les transactions effectuées avec la e-Carte sont débitées du même compte que celles effectuées avec la carte bancaire physique ; le titulaire de l'option retrouvera toutes ces transactions sur le même relevé de compte. **Assurance/assistance incluses** Toutes les garanties (assurances et assistance) rattachées à la carte bancaire physique du titulaire s'appliquent également aux paiements réalisés grâce à ses e-Cartes. L'Option e-Carte Bleue offre également une assurance livraison spécifique qui couvre les biens non livrés, les biens non conformes et les biens détériorés, achetés au moyen d'une e-Carte. **Risques particuliers** L'utilisation de toute carte bancaire, même lorsque l'Option e-Carte a été souscrite, nécessite que le client veille à préserver le code confidentiel, en ne le divulguant à personne. En cas de perte ou de vol de la carte physique, il doit être fait opposition sans délai selon les modalités prévues au contrat carte. La mise en opposition de la Carte à laquelle est adossée l'e-Carte qui entraîne la suppression de toutes les e-Cartes au jour de la déclaration. Si la carte bancaire, physique ou e-carte, est utilisée alors que le solde du compte n'est pas suffisant et que la situation n'est pas régularisée, la Société Générale peut retirer la carte. Dans ce cas, une inscription est effectuée au fichier central des retraits de cartes bancaires (« CB »), géré par la Banque de France. Cette situation correspond à un incident de paiement, c'est à dire une opération réalisée avec la carte alors que les fonds disponibles sur le compte ne permettent pas de la régler, contrairement aux conditions prévues dans le contrat. Par ailleurs, le titulaire du compte doit s'assurer qu'à la date prévue pour le prélèvement de la cotisation, son compte bancaire dispose d'un solde suffisant pour permettre à Société Générale d'effectuer l'opération. Si le compte n'est pas suffisamment approvisionné, le paiement pourrait ne pas être réalisé, ce qui pourrait entraînera un incident de fonctionnement du compte pouvant donner lieu à des frais, conformément aux conditions tarifaires applicables aux comptes des particuliers au moment de l'incident.
Prix total - Modalités de paiement	**Prix total du service :** L'Option e-Carte Bleue est une option payante, qui vient s'ajouter à la cotisation de la carte bancaire physique à laquelle elle est adossée ou de l'offre groupée de services. Des frais supplémentaires (commissions) peuvent s'appliquer pour les paiements effectués dans une autre devise que l'euro sur les sites internet français ou étrangers acceptant le paiement par carte bancaire. Le montant de la cotisation de l'Option e-Carte Bleue, et éventuellement les commissions lors de règlement des achats dans une devise autre que l'Euro sont indiqués dans la rubrique Vos moyens et opérations de paiement et la rubrique Opérations avec l'étranger de la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particulier » disponible en agence et sur le site particuliers.sg.fr.

	Société Générale peut modifier ces tarifications, ce dont le client sera informé par écrit, au moins deux mois avant. En cas d'opposition du client, ce dernier peut résilier sans frais ni pénalités l'Option e-carte. **Modalités de paiement :** La cotisation à l'Option e-Carte Bleue est débitée annuellement à la date anniversaire de souscription à l'Option (en supplément de la cotisation annuelle de la carte bancaire ou de la cotisation mensuelle de l'Offre Jazz ou Sobrio). Brochure tarifaire
Durée du contrat	La durée de vie de l'Option est la même que celle du Contrat carte auquel elle est adossée. L'Option reste active si la carte bancaire est renouvelée ou refabriquée (par exemple, à la suite de son blocage) ou en cas de remplacement. Elle est alors automatiquement adossée à la nouvelle carte bancaire.
Modifications du contrat	Société Générale peut apporter des modifications, notamment financières, au contrat de l'Option e-Carte Bleue qui seront communiquées au titulaire sur support papier ou sur un autre support durable au plus tard 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur. Si le titulaire n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le contrat par un écrit adressé ou remis à son Agence. L'absence de contestation de sa part notifiée à Société Générale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications.
Résiliation du contrat	L'Option e-Carte Bleue peut être résiliée par le titulaire à tout moment et sans préavis depuis son Espace Client ou par écrit (courrier ou lettre signée adressée à votre agence ou remise en main propre au guichet de votre agence) Si la résiliation est demandée par Société Générale, elle prend effet 2 mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire. Toute résiliation ou non renouvellement de la carte bancaire physique à laquelle est adossée l'Option e-Carte Bleue entraîne la résiliation automatique de l'Option La résiliation de la carte bancaire physique associée à l'Option e-carte Bleue entraîne de plein droit la résiliation à l'Option e-Carte Bleue. La résiliation à l'option e-Carte Bleue n'entraîne pas automatiquement la résiliation de la carte de paiement sauf indication contraire reçue de la part du titulaire de l'option. Le remboursement de la cotisation pour l'option e-Carte Bleue est automatique et effectué immédiatement après la résiliation de la carte bancaire ou de l'option. Il est calculé au prorata de la durée restante.
Modalités de conclusion du contrat	**Modalités de souscription** Le contrat est conclu à distance[ii], par signature électronique depuis l'Espace Client [i] sur le site www.particuliers.sg.fr ou L'Appli SG [i]. **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 de conclusion du contrat est 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 l'Espace Client [i] Internet ou à L'Appli SG [i] 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**. Sauf accord exprès de sa part, le contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation. Le commencement d'exécution immédiat n'entraîne pas la renonciation au droit de rétractation.

Modalités d'exercice du droit de rétractation	Vous pouvez **exercer votre droit de rétractation** soit : • **en ligne**[iii], 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	**Conséquences pécuniaires de l'exercice du droit de rétractation** L'exercice du droit de rétractation est gratuit. Toutefois, si le titulaire a demandé que le contrat commence dès sa signature, en cas d'exercice de son droit de rétractation, il sera tenu au paiement proportionnel du service effectivement fourni, sans qu'aucune autre pénalité ne lui soit appliquée. Enfin, seuls d'éventuels frais d'envoi postal ou de connexion facturés par votre fournisseur d'accès à Internet restent à sa charge. **Conséquences de l'absence d'exercice du droit de rétractation** Si le titulaire ne se rétracte pas dans le délai prévu, il est engagé par le contrat. Le titulaire pourra 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 **« Informations sur l'option e-Carte Bleue »** ci-dessus.

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	Pour vous permettre de déterminer si le produit ou le service proposé est adapté à votre besoin et avant de signer votre contrat : • **Nous vous invitons à lire attentivement les informations contenues dans le présent document.** Il reprend notamment de manière synthétique les principales caractéristiques du produit ou du service, des informations sur votre droit de rétractation et sur les voies de recours amiable ou judiciaire à votre disposition. 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** ».
Risques particuliers	Nous attirons votre attention sur les risques particuliers exposés à la **rubrique « Caractéristiques principales de la e-Carte Bleue »**.
Autres informations qui peuvent vous être utiles	Le titulaire multi-cartes peut aussi, s'il le souhaite, adhérer à l'option e-Carte Bleue sur plusieurs de ses cartes. Les e-Cartes ne sont pas utilisables sur certains sites marchands, pour lesquels il est nécessaire de présenter la carte physique au moment de la livraison, de la délivrance du bien ou du service acheté. (Tickets de trains, réservation d'une location de voiture..) Par exemple : les achats nécessitant de présenter une carte bancaire physique à un guichet ou une borne automatique comme les retraits de places de cinéma, de billets de spectacles ou de titres de transport, location de voiture et dans ce cas les achats peuvent être refusés. Avant de finaliser sa commande, le titulaire doit vérifier les conditions générales de vente auprès du site du commerçant et vérifier s'il existe d'autres solutions comme la livraison à domicile ou le billet électronique.

[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.