

## SERVICE D'AIDE A LA MOBILITE BANCAIRE - SERVICE BIENVENUE 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 au service d'aide à la mobilité bancaire (Service Bienvenue) proposé par Société Générale afin de vous accompagner dans votre décision en toute transparence.

Pour une information complète, nous vous invitons à consulter le mandat de mobilité bancaire et la brochure tarifaire "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers", disponibles sur le site [www.particuliers.sg.fr](http://www.particuliers.sg.fr) et en agence, ainsi que les conditions contractuelles remises par Société Générale.

### IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL PROPOSANT LE SERVICE BIENVENUE

<b>Identité</b> <b>Adresse géographique</b>	<b>Société Générale</b> , 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.
<b>Activité principale</b> <b>Autorités de contrôle</b>	<b>Société Générale</b> est un établissement de crédit de droit français : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR », 4 place de Budapest, CS 92459 Paris Cedex 09 - <a href="https://acpr.banque-france.fr/fr">https://acpr.banque-france.fr/fr</a>) 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,</li> <li>• Contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF » - <a href="https://www.amf-france.org/fr">https://www.amf-france.org/fr</a>) et</li> <li>• Sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE » - <a href="https://www.ecb.europa.eu">https://www.ecb.europa.eu</a>).</li> </ul>
<b>Autres coordonnées</b>	<b>Numéro de téléphone</b> <b>Si vous êtes déjà client</b> , 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 « <a href="#">Agences</a> » sur le site <a href="http://www.particuliers.sg.fr">www.particuliers.sg.fr</a> . <b>Si êtes nouveau client</b> , vous pouvez retrouver les coordonnées de nos agences (numéro de téléphone, adresse, horaires d'ouverture) dans la rubrique « <a href="#">Agences</a> » sur le site <a href="http://www.particuliers.sg.fr">www.particuliers.sg.fr</a> . <b>Adresse électronique</b> Vous pouvez contacter Société Générale à l'adresse électronique suivante : <a href="mailto:banque-epargne.par@sg.fr">banque-epargne.par@sg.fr</a> Pour contacter votre conseiller, privilégiez toutefois la <b>messagerie sécurisée</b> de votre <b>Espace Client</b> <sup>i</sup> ou <b>L'Appli SG</b> <sup>i</sup> . <b>Ce canal permet un échange sécurisé et un suivi optimal de vos demandes.</b> <b>Coordonnées de suivi des relations</b> Pour le suivi des relations, vos contacts sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 Distance<sup>i</sup>.</li> <li>• Votre agence dont vous pouvez trouver les coordonnées (adresse, numéro de téléphone, horaires d'ouverture) dans la rubrique « <a href="#">Agences</a> » sur le site <a href="http://www.particuliers.sg.fr">www.particuliers.sg.fr</a>.</li> </ul>

### INFORMATIONS SUR LE SERVICE D'AIDE A LA MOBILITE BANCAIRE – SERVICE BIENVENUE

<b>Caractéristiques principales</b>	Le service d'aide à la mobilité bancaire (Service Bienvenue SG), régi par l'article L312-1-7 du Code monétaire et financier, est un service dont vous pouvez bénéficier gratuitement permettant de faciliter vos démarches lors d'un changement de banque. <b>Conditions d'éligibilité et d'ouverture</b> Le Service Bienvenue SG est réservé aux clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Pour en bénéficier, vous devez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détenir ou ouvrir un compte de dépôt auprès de Société Générale ;</li> <li>• Signer un mandat de mobilité bancaire autorisant Société Générale à effectuer les démarches relatives au changement de domiciliation bancaire en votre nom et pour votre compte ;</li> <li>• Fournir un relevé d'identité bancaire du compte d'origine.</li> </ul> <b>Caractéristiques et fonctionnement</b> En souscrivant au service de mobilité bancaire, Société Générale prend en charge les démarches liées au transfert des prélèvements valides et des virements récurrents et/ou permanents depuis votre compte détenu dans une autre banque (compte d'origine) vers votre compte de dépôt Société Générale (compte d'arrivée).
-------------------------------------	---

	<p>À votre demande, Société Générale peut également demander à l'autre banque la clôture de votre compte d'origine et le transfert de l'éventuel solde créditeur, à la date indiquée dans le mandat.</p> <p>Dans ce cadre, Société Générale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande à l'autre banque la liste des prélèvements valides et virements récurrents exécutés au cours des treize derniers mois sur le compte d'origine et informe les émetteurs de ces prélèvements et virements (ci-après « les émetteurs ») de vos nouvelles coordonnées bancaires ;</li> <li>• Met fin aux virements permanents sur le compte d'origine à la date choisie et exécute sur votre compte Société Générale ceux que vous décidez de conserver ;</li> <li>• Vous informe des opérations concernées par la demande de changement de domiciliation auprès des émetteurs et des formules de chèques non encore débités.</li> </ul> <p>Lorsque certains émetteurs n'ont pu être identifiés, vous devez les informer vous-même. Pour vous aider dans cette démarche, un modèle de lettre est mis à votre disposition dans votre Espace Service bienvenue depuis votre Espace Internet dans la rubrique « gérer ma mobilité bancaire » disposition [à compléter].</p> <p>Les opérations enregistrées après la signature du mandat ne sont pas couvertes par le service.</p> <p><b>Risques particuliers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous choisissez de ne pas clôturer votre compte d'origine, vous devez vous assurer qu'il est suffisamment approvisionné pour éviter tout incident de paiement. A défaut, l'autre banque peut refuser le paiement des chèques qui se présenteraient.</li> </ul> <p>Avant tout rejet, cet établissement vous informera et vous demandera d'approvisionner votre compte. Si cela n'est pas fait, cet établissement vous adressera alors une lettre d'injonction de ne plus émettre de chèques.</p> <p>Cette interdiction bancaire s'applique à tous les comptes dont vous êtes titulaire, même dans d'autres banques et y compris la nôtre pour une durée de 5 ans sauf régularisation.</p> <p>En cas de compte joint, l'interdiction concerne chacun des co-titulaires, sur tous leurs comptes sauf désignation, dans la convention de compte d'origine, d'un des co-titulaires comme responsable unique en cas d'incident.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si votre compte de dépôt Société Générale ne peut être ouvert ou est clôturé pendant la durée du mandat, celui-ci prendrait fin automatiquement.</li> <li>• En cas de révocation du mandat, de non-ouverture du compte d'arrivée ou de clôture de ce compte, vous devrez alors effectuer vous-mêmes les démarches nécessaires auprès des émetteurs qui auraient déjà été informés de vos nouvelles coordonnées bancaires et auprès de la banque d'origine.</li> <li>• Vous êtes également responsable des obligations liées aux opérations non transférées ou non identifiées dans le cadre du service de mobilité bancaire. Il vous appartiendra dans ce cas d'effectuer les démarches directement auprès des émetteurs concernés afin de leur transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires et s'assurer de leur bonne prise en compte.</li> </ul>
<p><b>Prix total - Modalités de paiement</b></p>	<p>Le service d'aide à la mobilité bancaire (Service Bienvenue SG) est fourni gratuitement conformément à la réglementation applicable.</p> <p><a href="#">Brochure tarifaire</a></p>
<p><b>Révocation du mandat</b></p>	<p>Vous pouvez révoquer le mandat à tout moment et sans frais.</p> <p>Dans ce cas, il vous appartiendra de faire le nécessaire auprès des émetteurs qui auraient déjà été informés des nouvelles coordonnées bancaires et également auprès de l'autre banque pour rétablir les virements permanents.</p>
<p><b>Modalités de conclusion du contrat</b></p>	<p><b>Modalités de souscription</b></p> <p>Le mandat peut être conclu en agence ou à distance<sup>ii</sup>, par signature électronique depuis l'Espace Client<sup>i</sup> sur le site <a href="http://www.particuliers.sg.fr">www.particuliers.sg.fr</a> rubrique « gérer ma mobilité bancaire ».</p> <p>Le contrat peut être signé manuscritement ou électroniquement<sup>ii</sup>.</p> <p><b>Lieu de conclusion du contrat</b></p> <p>Le contrat est conclu à Paris, au siège social de Société Générale indiqué à la <b>rubrique « Identité et adresse géographique »</b>.</p> <p><b>Date du contrat</b></p> <p>La date de conclusion du contrat est la date de sa signature manuscrite ou électronique.</p>

<b>Coûts liés à l'utilisation de technique de communication à distance</b>	<p>Société Générale ne facture aucun coût spécifique supplémentaire pour l'utilisation des techniques de communication à distance permettant d'accéder à votre Espace Client<sup>i</sup> depuis le site <a href="http://www.particuliers.sg.fr">www.particuliers.sg.fr</a>, à L'Appli SG<sup>i</sup>, au Centre Relation Clients ou à votre agence lorsque vous les contactez à distance.</p> <p>L'accès à votre Espace Client<sup>i</sup> ou à L'Appli SG<sup>i</sup> 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

<b>Délai de rétractation</b>	<p>Vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation dans la mesure où le mandat sera exécuté avant la fin de ce délai. Vous êtes donc tenu par les obligations prévues par le mandat dès sa signature. Une fois les informations transmises aux émetteurs, celles-ci ne peuvent être rappelées.</p> <p>Vous pouvez toutefois révoquer le mandat dans les conditions mentionnées dans la rubrique « <b>Révocation du mandat</b> » ci-dessus.</p>
<b>Modalités d'exercice du droit de rétractation</b>	<p>Vous pouvez <b>exercer votre droit de rétractation</b> soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>en ligne</b><sup>iii</sup>, via le formulaire accessible depuis : <a href="#">formulaire de rétractation</a></li> <li>• <b>par écrit</b> (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 Client<sup>i</sup> ou de L'Appli SG<sup>i</sup>, à l'adresse de votre agence.</li> </ul> <p>L'exercice du droit de rétractation emporte résolution de plein droit du contrat.</p>
<b>Conséquences de l'exercice ou de l'absence d'exercice du droit de rétractation</b>	<p>L'exercice du droit de rétractation est <b>gratuit et sans pénalités</b>. 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 « <b>Résiliation du contrat</b> ».</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>	
<b>Votre agence :</b> 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 <b>formulaire en ligne</b> accessible depuis votre Espace Client<sup>i</sup> ou depuis L'Appli SG<sup>i</sup>, directement à l'agence, par téléphone ou par courrier.</p>
<b>Le Service Réclamations Clientèle :</b> 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"> <li>• <b>Par formulaire en ligne : <u>Accéder au formulaire de réclamation</u></b> depuis votre Espace Client<sup>i</sup> ou L'Appli SG<sup>i</sup></li> <li>• Par courrier : Service Réclamations Clientèle - Tour SG - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex</li> <li>• Par téléphone au <b>0 806 800 148</b> <small>Service gratuit + prix appel</small> du lundi au vendredi.</li> </ul> <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>
<b>En dernier recours amiable la médiation</b>	<p>Si vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N'avez obtenu aucune réponse de la Banque dans le délai mentionné ci-dessus après l'envoi de votre première réclamation écrite,</li> <li>• Avez obtenu de votre agence et du Service Réclamations Clientèle des réponses avec lesquelles vous êtes en désaccord,</li> <li>• 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,</li> </ul>

	<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"> <li>• Sur le site internet du Médiateur : <a href="http://lemediateur.fbf.fr">lemediateur.fbf.fr</a></li> <li>• Par courrier : Le Médiateur - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09</li> </ul> <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 <a href="http://www.lemediateur.fbf.fr">www.lemediateur.fbf.fr</a>.</p>
--	--


## LOI APPLICABLE, LANGUE ET RECOURS JUDICIAIRES

<b>Langue applicable</b>	Les informations précontractuelles et les conditions contractuelles sont fournies en français.
<b>Loi applicable</b>	La loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat est la loi française.
<b>Recours judiciaires</b> <b>Juridiction compétente</b>	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

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

## EXPLICATIONS ADEQUATES

<b>Informations précontractuelles</b>	<p>Pour vous permettre de déterminer si le produit ou service est adapté à votre besoin et avant de signer votre contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nous vous invitons à lire attentivement les informations contenues dans le présent document.</b> Il reprend notamment de manière synthétique les principales caractéristiques du produit ou service proposé, des informations sur votre droit de rétractation et sur les voies de recours amiable ou judiciaire à votre disposition.</li> </ul> <p>Si vous avez des questions ou besoin d'une explication complémentaire, votre conseiller est à votre disposition aux coordonnées indiquées dans la rubrique « <b>Autre coordonnées</b> ».</p> <p>Si vous avez fait le choix de souscrire en ligne en autonomie, Des conseillers bancaires disponibles du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 19h pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous accompagner sur vos opérations bancaires et vos moyens de paiement</li> <li>• Vous renseigner et souscrire un nouveau service</li> <li>• Vous apporter une réponse immédiate sur vos projets : devis, simulations...</li> </ul> <p>Et une assistance 24h/24 en cas de perte/vol de vos moyens de paiement ou de sinistre.</p> <p>Par téléphone </p> <p>- Service gratuit + prix d'un appel, disponible du lundi au vendredi de 8h à 20h, le samedi de 8h à 19h (sauf jours fériés)</p> <p>- Depuis l'étranger +33 (1) 76 77 3933</p>
<b>Risques particuliers</b>	Nous attirons votre attention sur les risques particuliers exposés à la rubrique « <b>Information sur le service d'aide à la mobilité bancaire</b> » ci-dessus.

<sup>i</sup> 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.

<sup>ii</sup> Sous réserve d'éligibilité.

<sup>iii</sup> Pour les contrats conclus à distance uniquement.

