



SERVICE BIENVENUE

Service d'aide à la mobilité
bancaire

**C'EST VOUS
L'AVENIR**



**SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**

BÉNÉFICIEZ GRATUITEMENT DU SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ BANCAIRE

À l'occasion d'un déménagement, d'une renégociation de prêt ou afin de faire jouer la concurrence, vous souhaitez changer de banque.

Pour faciliter ce changement, Société Générale vous propose le Service Bienvenu.

Ce service **gratuit d'aide à la mobilité bancaire** vous permet d'effectuer **un changement automatisé de vos domiciliations bancaires** (prélèvements et virements récurrents prélevés ou reçus sur votre compte d'origine) **vers votre nouveau compte**.



LA MOBILITÉ BANCAIRE NE CONCERNE QUE LES COMPTES DE DÉPÔT DES PARTICULIERS

Les produits d'épargne ne sont donc pas concernés, ni les comptes utilisés pour des besoins professionnels.

Il est possible d'effectuer une mobilité :

- d'un compte individuel vers un compte individuel si le titulaire est le même,
- d'un compte joint vers un compte joint si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte en indivision vers un compte en indivision si tous les titulaires sont les mêmes,
- d'un compte individuel vers un compte joint si le titulaire du compte individuel est l'un des titulaires du compte joint.

QUELQUES ÉTAPES À SUIVRE...

- 1 Vous signez un mandat de mobilité et vous nous remettez vos anciennes coordonnées bancaires.**
Vous pourrez indiquer dans le mandat la date d'annulation des ordres de virements permanents émis de votre compte d'origine.
Vous pouvez également nous mandater pour demander à votre banque de départ le transfert de votre solde créditeur et la clôture de votre ancien compte à la date qui vous convient. La clôture du compte n'est cependant pas obligatoire.
- 2 Nous demandons la liste des opérations récurrentes** de virements et prélèvements enregistrées sur votre compte ouvert dans votre banque de départ dans un délai de 2 jours ouvrés.
Nous recueillerons les informations relatives aux prélèvements valides, aux virements récurrents reçus, aux virements permanents émis et aux chèques non débités sur les chèquiers utilisés, au cours des 13 derniers mois ainsi que l'éventuelle demande de clôture de compte avec transfert du solde, si le mandat comporte une telle instruction.
- 3 Votre banque de départ nous fournit ces informations** dans un délai de 5 jours ouvrés après avoir reçu cette demande et nous vous restituons ces opérations dans votre Espace Internet sécurisé.

4 Nous transmettons les informations nécessaires au changement de domiciliation aux banques de vos émetteurs de prélèvements et/ou de virements récurrents dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception des informations. Il s'agit des banques des personnes (les particuliers et les organismes) qui effectuent des prélèvements sur votre ancien compte, ou vous ont crédité par virement au moins 2 fois dans les 13 derniers mois.

5 Les émetteurs de prélèvements et/ou de virements récurrents sont ensuite informés par leur banque respective dans un délai de 3 jours ouvrés.

Société Générale vous informe de :

- la liste des virements permanents émis à partir de votre ancien compte ; ces opérations peuvent être remises en place à partir de votre nouveau compte avec votre accord formel,
- la liste des numéros de formules de chèques non débitées sur les chèquiers utilisés au cours des 13 derniers mois ; il vous appartient de vérifier si vous avez émis des chèques qui n'ont pas encore été débités. Dans le cas contraire, vous devez conserver la provision suffisante sur votre ancien compte,
- la liste des émetteurs de prélèvements et/ou de virements récurrents que nous contacterons.

Restituez les cartes bancaires et les chèques inutilisés à votre ancienne banque car ces moyens de paiement appartiennent à celle-ci.

Il est déconseillé de les envoyer par courrier postal. Votre banque pourra, selon les cas, vous demander de les détruire vous-même :

- coupez la carte en deux avec des ciseaux au milieu de la puce électronique et de la bande magnétique
- neutralisez les chèques en écrivant en gros caractères « ANNULÉ » en travers de chaque chèque. Vous pouvez ainsi conserver sans risque le chéquier.

Notamment lors de la fermeture de votre compte

- Assurez-vous que les chèques ou tout autre moyen de paiement en circulation ont bien été réglés. Votre ancienne banque a l'obligation de vous informer gratuitement, par tout moyen approprié, des opérations (chèques, virements, prélèvements) qui se présenteraient, et seraient donc rejetés, jusqu'à 13 mois après la clôture.
- Tous les mouvements automatiques (salaire, pension ou encore prélèvements automatiques) sont désormais dirigés vers le nouveau compte.
- La banque fermera le compte au plus tôt dans les 30 jours suivant la date de signature du mandat de mobilité et conformément à ce qui est prévu dans ce mandat.

**POUR ÉVITER
TOUT RISQUE
D'ERREUR
ET TOUTE
TENTATIVE
FRAUDULEUSE**

QUEL DÉLAIS POUR LA PRISE EN COMPTE DE VOS NOUVELLES COORDONNÉES BANCAIRES ?

Vos émetteurs de virement et de prélèvement doivent vous informer dans un délai légal de 10 jours ouvrés :

POUR VOS PRÉLÈVEMENTS :

- de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte à débiter,
- de la date, le cas échéant, de la dernière échéance présentée sur le compte d'origine et de la date de l'échéance suivante présentée sur le compte ouvert dans notre établissement.

POUR VOS VIREMENTS :

- de la prise en compte des coordonnées du nouveau compte à créditer,
- de la date à compter de laquelle tout virement sera exécuté sur le compte ouvert dans notre établissement. Si l'émetteur en question ne peut pas déterminer la date du prochain virement qui sera exécuté sur ce compte, il doit vous en informer dans ce même délai.



MÉDIATION SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Résoudre un litige

Société Générale a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours et à vous apporter une réponse sous 2 mois, sauf cas exceptionnel.

■ L'AGENCE : VOTRE PREMIER INTERLOCUTEUR

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du responsable de votre agence.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement à l'agence, par téléphone, par lettre ou par messagerie depuis votre Espace Client Internet. Si vous rencontrez des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de vos ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

■ LE SERVICE RELATIONS CLIENTÈLE À VOTRE ÉCOUTE

Si votre agence tarde à vous répondre ou si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Relations Clientèle, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après.

Service Relations Clientèle :

Société Générale - Service Relations Clientèle - BDDF/SEG/SRC
75886 Paris cedex 18

- Téléphone : 01 42 14 31 69 du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

- e-mail : relations.clientele@socgen.com

■ EN DERNIER RECOURS, LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le Médiateur de la consommation exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la « Charte de la Médiation de la consommation Société Générale, Clients consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention.

Vous pouvez saisir le Médiateur de la consommation en transmettant votre demande :

Par courrier :

Le Médiateur de la consommation auprès de Société Générale
17 cours Valmy - 92987 Paris La Défense cedex 7

Sur le site Internet : mediateur.societegenerale.fr

Le Médiateur de la consommation vous répondra directement, dans un délai de 90 jours maximum à réception du dossier complet, en vous faisant connaître sa position fondée en droit et/ou en équité au vu des faits et arguments des uns et des autres.

À TRÈS BIENTÔT

DANS NOS AGENCES

10 000 conseillers à votre service

SUR INTERNET

particuliers.societegenerale.fr

PAR TÉLÉPHONE

3955

Service gratuit
+ prix appel

dites « BIENVENUE »

3955 : des conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h à 22 h et jusqu'à 19 h le samedi. Depuis l'étranger +33 (0) 810 01 3955. Tarif au 01/06/2019.



FINANCER - ASSURER - DÉVELOPPER - Société Générale - BDDF/CLI/DFC
Tour Granite - 75886 Paris Cedex 18 - S.A. au capital de 1 059 665 810 EUR
552 120 222 RCS Paris - Siège social : 29, Bd Haussmann - 75009 Paris
Crédit photos : GettyImages - Réf. : (B)144 570 - Juin 2019.



Société Générale participe au recyclage du papier et a conçu ce document dans le souci d'une incidence minimale sur l'environnement.