

# Évolution des tarifs

AU 1<sup>er</sup> JUILLET 2024

Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires


**PARTICULIERS**



Vous trouverez dans ce dépliant les évolutions tarifaires applicables aux opérations bancaires à partir du 1er juillet 2024 pour la clientèle de particuliers.

S'agissant d'un extrait, certaines rubriques ne sont pas exhaustives. Retrouvez l'intégralité des Conditions tarifaires et le détail des produits et services sur [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) et en agence.

Quelques repères visuels pour faciliter la lecture :

 : Tarif en hausse

 : Tarif en baisse

 : Nouveau service

Les opérations réalisées en agence signalées par le symbole  peuvent être réalisées gratuitement depuis votre Espace Client (Internet ou l'application mobile « L'Appli SG ») pour la clientèle de particuliers.

Sauf indication contraire, les tarifs présentés incluent les éventuelles taxes dont les évolutions seront répercutées automatiquement.

L'absence de contestation de ces nouvelles conditions tarifaires dans un délai de deux mois avant application vaut acceptation de votre part de la nouvelle tarification. En cas de refus, vous pouvez résilier sans frais la Convention de compte et de services-Particuliers dans ce même délai de deux mois.

# Ouverture, fonctionnement et suivi de votre compte

## Ouverture, transformation, clôture

▪ Ouverture d'un compte	Gratuit
▪ Désolidarisation de compte joint	Gratuit
▪ Transfert de compte dans une autre agence SG	Gratuit
▪ Clôture de compte	Gratuit
▪ Service d'aide à la mobilité bancaire (Service Bienvenue)	Gratuit
▪ Frais de lettre pour actualisation de dossier client	➔ 16,00 €
▪ Frais de recherche d'adresse erronée (PND <sup>(1)</sup> )	24,00 € par an

## Tenue de compte

- Tenue de compte<sup>(2)</sup>
  - Frais par compte actif, plafonnés à une facturation par client<sup>(3)</sup> ➔ 7,20 € par trimestre

➔ Exonération pour les détenteurs de Sobrio, de JAZZ, de Kapsul, de l'offre Haute Fidélité, les clients de moins de 25 ans, les clients Banque Française Mutualiste (BFM) ou Banque Privée, les comptes inactifs, les détenteurs de Générés, les détenteurs des Services Bancaires de Base.

- Tenue de compte inactif<sup>(4)</sup>  
(après 12 mois d'inactivité au sens de l'article L.312-19 du *Code monétaire et financier*)
  - Frais par compte<sup>(5)</sup> 30,00 € maximum par an

➔ Exonération pour les détenteurs de Générés, des Services Bancaires de Base et pour les clients Banque Privée.

- Courrier conservé à l'agence à la demande du client, par compte et livret d'épargne 15,00 € par mois  
*Ce service ne sera plus commercialisé à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2024*

(1) Pli Non Distribué.

(2) Les comptes et livrets d'épargne, les comptes titres et PEA ne sont pas concernés par cette facturation.

(3) Quel que soit le lieu de résidence fiscale.

(4) Les comptes et livrets d'épargne réglementés ne sont pas concernés par cette facturation.

(5) À concurrence du solde disponible sur le compte.

## Services en agence

---

- Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (ou avec émission de chèque) par opération **Pas de modification de tarifs**

---

- Versement d'espèces **Gratuit**

---

- Frais de recherche de documents
  - Document dématérialisé<sup>(1)</sup> **Gratuit**
  - Autres documents
    - Recherche de documents datant d'un an ou moins 15,00 €
    - Recherche de documents datant de plus d'un an 30,00 €

---

- Accès illimité au service de consultation et d'édition de relevés sur automates
  - Service Éclair Consultation **Gratuit<sup>(2)</sup>**

---

- Frais de gestion administrative pour les clients non-résidents<sup>(3)(4)</sup> **N**
  - Pour les résidents dans l'Union européenne<sup>(5)</sup> 25 € par trimestre
  - Pour les résidents dans un pays EAI<sup>(6)</sup> 50 € par trimestre
  - Pour les clients résidents dans un pays hors EAI<sup>(6)</sup> 75 € par trimestre

→ **Exonération pour les clients de moins de 25 ans, les clients Banque Française Mutualiste (BFM) ou Banque Privée, les comptes inactifs, les détenteurs de Générïs, les détenteurs des Services Bancaires de Base.**

---

(1) Gratuité des documents dématérialisés accessibles depuis l'Espace Client jusqu'à 5 ans après la fin de la relation.

(2) Sur abonnement uniquement.

(3) Plafonnés à une facturation par client par trimestre.

(4) Ces frais s'ajoutent aux frais de tenue de compte le cas échéant. En revanche les non-résidents sont exonérés de « Frais de lettre pour actualisation de dossier client ».

(5) Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

(6) Pays EAI (Échange Automatique d'Informations) ou AEOI (Automatic Exchange of information) : pays ayant signé l'accord sur l'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale. Liste disponible sur le site de l'OCDE : <https://www.oecd.org/tax/transparency/AEOI-commitments.pdf>



# Vos moyens et opérations de paiement

## Cartes

### Cotisation cartes<sup>(1)</sup>

- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat)
  - CB Visa Infinite  340,00 € par an
  - CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard  142,00 € par an
  - CB Visa ou CB Mastercard<sup>(2)</sup>  48,00 € par an
  - CB Visa ou CB Mastercard<sup>(2)</sup>, pour les 18-24 ans - 50 %
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé)
  - CB Visa Infinite  340,00 € par an
  - CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard  142,00 € par an
  - CB Visa ou CB Mastercard<sup>(2)</sup>  48,00 € par an
  - CB Visa ou CB Mastercard<sup>(2)</sup>, pour les 18-24 ans - 50 %
- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à autorisation systématique<sup>(3)</sup> et à débit immédiat)
  - CB Visa Évolution  36,00 € par an
  - Pour les 18-24 ans - 50 %
  - Pour les mineurs (à partir de 12 ans) **Gratuit**

### Options cartes (hors cotisation cartes)

- e-Carte Bleue<sup>(4)</sup> : numéro de carte bancaire virtuel à usage unique  12,00 € par an
- Option carte Collection<sup>(5)</sup>
  - Visuel<sup>(6)</sup>  15,00 € par an
  - Visuel avec services 26,00 € par an
  - Visuel métal (CB Visa Premier et CB Visa Infinite) 32,00 € par an

→ Réduction de 20 % pour les détenteurs de Sobrio.

(1) Toutes les cartes de débit sont dotées de la fonctionnalité sans contact.  
(2) Non proposée aux mineurs depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023, gratuite pour ceux détenant déjà cette offre.  
(3) Autorisation systématique: sous réserve des exceptions détaillées dans les Conditions Générales « Les Cartes de débit » de la Convention de compte et de services – Particuliers.  
(4) Option non disponible pour les cartes CB Visa Kapsul, CB Visa Évolution SBB. Arrêt de la commercialisation du service e-Carte Bleue pour les cartes CB Visa Alterna depuis le 31 décembre 2023.  
(5) Option non disponible pour la carte CB Visa Kapsul et CB Visa Évolution SBB.  
(6) 1<sup>re</sup> année de cotisation offerte pour les détenteurs du Module Famille de l'Option Convention Étoile de JAZZ.

---

**▪ Option Crypto Dynamique<sup>(1)</sup>:**

numéro au dos de la carte changeant toutes les heures

- Sans Option carte Collection **➔** 13,00 € par an
- Avec Option carte Collection Tour Eiffel<sup>(2)</sup> 26,00 € par an
- Avec Option carte Collection Voyageur<sup>(3)</sup> 32,00 € par an

**➔ Réduction de 20 % pour les détenteurs de Sobrio.**

---

**▪ Option Crédit<sup>(4)</sup>**

(associée à un crédit renouvelable Alterna ou Étoile avance<sup>(5)</sup>  
et hors coût du crédit)

**Gratuit**

---

**Cartes - Paiements et retraits en Euros dans un pays de la zone Euro****▪ Paiement par carte en Euros**

**Gratuit**

---

**▪ Retrait d'espèces en Euros**

Par retrait

- Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets  
(cas d'un retrait en Euro en France à un distributeur  
automatique de la banque) SG **Gratuit**
- Retrait d'espèces aux guichets d'un autre établissement 3,00 €
- Retrait d'espèces (cas de retrait en Euro dans la zone Euro  
à un distributeur automatique d'un autre établissement avec  
une carte de paiement internationale) au-delà du nombre  
de retraits gratuits ci-dessous indiqués. **➔** 1,20 €

**➔ Exonération pour les clients Banque Privée.**

---

<b>Nombre de retraits mensuels en Euros gratuits</b>	Carte détenue hors JAZZ
Cartes CB Visa Infinite - CB Visa Premier - CB Gold Mastercard	Illimité
Cartes CB Visa - CB Mastercard	3
Carte CB Visa Évolution (CB Visa à autorisation systématique)	0
Carte CB Visa Kapsul	0
Carte CB Service Éclair Cirrus	0
Carte CB Visa Alterna	3

---

---

(1) Gratuité pour les détenteurs d'une carte CB Visa Infinite. Option non disponible pour la carte CB Visa Kapsul et CB Visa Évolution SBB.

(2) Réservé aux cartes CB Visa et CB Visa Premier.

(3) Réservé aux cartes CB Visa, CB Mastercard, CB Visa Premier et CB Gold Mastercard.

(4) Non disponible sur les Cartes CB Visa Kapsul et CB Visa Évolution (CB Visa à autorisation automatique).

(5) L'offre « Étoile Avance » n'est plus commercialisée.

- 
- **Forfait de retraits DAB en Euros illimités<sup>(1)</sup>**  2,40 € par mois  
Exonération des frais sur les retraits d'espèces dans les distributeurs automatiques de billets (DAB) en zone Euro

→ Réduction de 20 % pour les détenteurs de Sobrio.

---

### **Cartes - Paiements et retraits dans un pays de la zone Euro, dans une devise autre que l'Euro<sup>(2)(3)</sup>**

---

- **Commission fixe par retrait ou paiement**

- Paiement par carte inférieur ou égal à 10 €	<b>Gratuit</b>
- Paiement par carte supérieur à 10 €	1,00 €
- Retrait d'espèces <sup>(4)</sup>	3,00 €
  - **Commission supplémentaire sur le montant du retrait ou du paiement<sup>(5)</sup>**

- Pour la carte CB Visa Infinite	2,00 %
- Pour les autres cartes	2,70 %
- 

---

(1) Uniquement pour les cartes CB Visa Évolution (carte CB Visa à autorisation systématique), CB Visa Kapsul, CB Visa et CB Mastercard (hors cartes détenues dans JAZZ).

(2) Les retraits et paiements effectués en devises sont convertis en euros par Visa ou Mastercard, conformément aux conditions de change de ce dernier au jour de réception de l'opération.

(3) Gratuité pour les opérations réalisées en franc pacifique (Polynésie, Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna).

(4) Exonération pour les clients Banque Privée.

(5) Commission calculé sur le montant converti en euros par les Réseaux Visa et MasterCard.

# Offres groupées de services

## SOBRIO

### Services Essentiels

sobrio.

#### ▪ La carte et ses services associés

- Fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat, carte de paiement à débit différé, ou carte de paiement à autorisation systématique<sup>(1)</sup>).
- Choix et réédition du code secret de la carte.
- Remplacement de la carte suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse.

#### ▪ Mon assurance au quotidien

Assurance utilisation frauduleuse des moyens de paiement, perte ou vol des clés et papiers, vol d'espèces et prolongation de 24 mois de la garantie constructeur des appareils domestiques.

#### ▪ Mon compte en bref

- Relevé flash hebdomadaire.
- Notification approche du plafond de paiement carte.
- Notification approche du plafond de découvert autorisé.

#### ▪ L'exonération des frais de tenue de compte<sup>(2)</sup>

→ La détention de Sobrio donne accès à des services complémentaires comme l'agrégation de comptes externes<sup>(3)</sup> et l'Option Internationale.

#### ▪ Des réductions sur des services additionnels

- |  |        |
|--|--------|
| - Option carte Collection                    | - 20 % |
| - Option Crypto Dynamique                    | - 20 % |
| - Carte Collection Option Voyageur           | - 20 % |
| - Forfait d'exonération d'agios              | - 20 % |
| - Forfait de retraits DAB en Euros illimités | - 20 % |
| - Mon assurance mobile                       | - 9 %  |

(1) Pour les adhérents de 15 à 17 ans: CB Visa Évolution mineur (à autorisation systématique et à débit immédiat).

(2) Pour les clients non-résidents, l'exonération porte uniquement sur les frais de tenue de compte actif et pas sur les frais de gestion administrative pour les clients non-résidents (voir page 4).

(3) L'agrégation de compte ne sera plus commercialisée à compter du 4<sup>e</sup> trimestre 2024.



## Cotisation à une offre groupée de services

Cotisation mensuelle des Services Essentiels Sobrio :

Carte	CB Visa Évolution	CB Visa ou CB Mastercard	CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard	CB Visa Infinite
<b>Tarif Standard</b>	↗ 7,50 €	↗ 8,30 €	↗ 15,50 €	↗ 29,00 €
<b>Mineurs (à partir de 15 ans)</b>	Offert	Non proposé <sup>(1)</sup>	Non proposé	Non proposé
<b>18-24 ans</b>	↗ 3,13 €	↗ 3,13 €	↗ 13,52 €	↗ 29,00 €
<b>25-29 ans</b>	↗ 6,00 €	↗ 6,64 €	↗ 15,50 €	↗ 29,00 €
<b>Duo<sup>(2)</sup></b>	↗ 5,25 €	↗ 5,81 €	↗ 10,85 €	↗ 20,30 €
<b>Clients Banque Privée ou détenteurs de l'offre Haute Fidélité</b>	↘ 5,62 €	↘ 6,22 €	↘ 11,62 €	↗ 29,00 €

Ces conditions ne sont pas cumulables entre elles.  
Le tarif préférentiel le plus avantageux est appliqué.

Pour les clients Banque Française Mutualiste (BFM), agents du secteur public :

Carte	CB Visa Évolution	CB Visa ou CB Mastercard	CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard	CB Visa Infinite
<b>Tarif Standard</b>	↘ 5,62 €	↘ 6,22 €	↘ 11,62 €	↗ 29,00 €
<b>18-24 ans</b>	↗ 3,13 €	↗ 3,13 €	↗ 7,75 € <sup>(3)</sup>	↗ 14,50 € <sup>(3)</sup>
<b>25-34 ans<sup>(4)</sup></b>	↗ 3,75 €	↗ 4,15 €	↗ 7,75 €	↗ 14,50 €
<b>Duo<sup>(2)</sup></b>	↗ 5,25 €	↗ 5,81 €	↗ 10,85 €	↗ 20,30 €

Ces conditions ne sont pas cumulables entre elles.  
Le tarif préférentiel le plus avantageux est appliqué.

(1) Non proposé depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023 et offert pour les clients mineurs détenant déjà cette offre (carte à débit immédiat uniquement).

(2) Si 2 Sobrio sont détenus sur le même compte, l'avantage Sobrio Duo s'applique sur la cotisation Sobrio disposant de la carte la moins chère. Dans le cas où les 2 cartes sont de même niveau, la réduction est appliquée au Sobrio souscrit le plus tard.

(3) Tarification valable pendant une durée maximale de 2 ans.

(4) Tarification valable pendant une durée maximale de 2 ans. Perte de la réduction au plus tard à la date anniversaire des 35 ans du souscripteur.

# Irrégularités et incidents

## Commission d'intervention

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier.

- Par opération (dans la limite de 80,00 € par mois) 8,00 €

→ Tarif spécifique pour les détenteurs de l'offre Générés et exonération pour les titulaires des Services Bancaires de Base.

## Opérations particulières

- Paiement d'un chèque sur compte d'un titulaire interdit bancaire 23,00 €
- Frais par saisie attribution<sup>(1)</sup> 133,00 €
- Frais par saisie conservatoire<sup>(1)</sup> 133,00 €
- Frais par saisie administrative à tiers détenteur<sup>(1)</sup> 10 % du montant dû au Trésor Public (max. 100,00 €)
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé ↗ 16,00 €  
Cette lettre vous invite à approvisionner votre compte dans les meilleurs délais lorsque celui-ci est à découvert ou lorsqu'il dépasse son autorisation de découvert.
- Chèque remis revenu impayé pour motif autre que sans provision : opposition, irrégularité, prescription, compte indisponible ↗ 16,00 €

## Incidents de paiement

- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision<sup>(1)</sup> ↗ 16,00 € par chèque  
Cette lettre est émise avant le rejet d'un chèque sans provision entraînant l'interdiction d'émettre des chèques. Vous disposez d'un délai pour régulariser votre situation.
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
  - Pour un chèque ≤ à 50 € 30,00 €
  - Pour un chèque > à 50 € 50,00 €

### Conséquences de l'émission d'un chèque sans provision

Le rejet d'un chèque sans provision entraîne l'interdiction immédiate d'émettre des chèques sur l'ensemble des comptes détenus par l'émetteur dans toutes ses banques. Elle entraîne l'inscription au Fichier Central des Chèques de la Banque de France recensant les personnes frappées d'une interdiction d'émettre les chèques. Cette interdiction est valable pour une durée de 5 ans. Cependant, la levée de l'interdiction peut être obtenue à tout moment à la suite de la régularisation de la situation par le client.

(1) Exonération pour les clients Banque Privée.

## 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 ouvrables et à vous apporter une réponse sous 2 mois, sauf cas exceptionnel.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

### ▪ 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.

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 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 de votre Région**, 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 SG Auvergne Rhône Alpes

---

Par email: [SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit  
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG AUVERGNE RHONE ALPES  
Service Relations Clientèle  
TSA 17050  
69307 LYON CEDEX 07

---

## Service Relations Clientèle SG Courtois

---

Par email: [SG-Courtois.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Courtois.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit  
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG COURTOIS  
Service Relations Clientèle  
TSA 80224  
31689 TOULOUSE CEDEX 6

---

## Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

---

Par email: [SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit  
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG CRÉDIT DU NORD  
Service Relations Clientèle  
TSA 98064  
59049 LILLE CEDEX

---

## Service Relations Clientèle SG Grand Est

---

Par email: [SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit  
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG GRAND-EST  
Service Relations Clientèle  
TSA 10201  
67093 STRASBOURG CEDEX

---

## Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

---

Par email: [SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit  
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG GRAND-OUEST  
Service Relations Clientèle  
TSA 41774  
35517 CESSON SEVIGNE CEDEX

---

## Service Relations Clientèle SG Laydernier

---

Par email: [SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit  
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG LAYDERNIER  
Service Relations Clientèle  
TSA 68000  
74059 ANNECY CEDEX

---

## Service Relations clientèle SG SMC

---

Par email: [SG-SMC.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SMC.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit  
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG SMC  
Service Relations Clientèle  
TSA 91353  
13281 MARSEILLE CEDEX 06

---

## Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

---

Par email: [SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** Service gratuit  
+ prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
Service Relations Clientèle  
TSA 50001  
20297 BASTIA CEDEX

---

## Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Paris / Ile de France)

---

Par email: [SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE  
Service Relations Clientèle  
TSA 62294  
75427 PARIS CEDEX 09

---

## Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

---

Par email: [SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG SUD-OUEST  
Service Relations Clientèle  
TSA 30001  
33077 BORDEAUX CEDEX

---

## Service Relations Clientèle SG Tarneaud

---

Par email: [SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone: **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier: SG TARNEAUD  
Service Relations Clientèle  
TSA 90001  
87011 LIMOGES CEDEX

### ▪ En dernier recours : le Médiateur de la consommation

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et les Services Relations 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, vous pouvez solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site [lemediateur.fbf.fr](http://lemediateur.fbf.fr) et sur [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 vous permettant d'exercer votre propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de votre demande.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de Société Générale, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

**Sur le site internet du Médiateur : [lemediateur.fbf.fr](https://lemediateur.fbf.fr)**

**Par courrier :** Le Médiateur auprès de la FBF – CS 151 – 75 422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française 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 l'approbation des deux parties.

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF en transmettant votre demande :

**Sur le site internet de l'AMF : [amf-france.org/fr/le-mediateur](https://amf-france.org/fr/le-mediateur)**

**Par courrier :** Le Médiateur – Autorité des marchés financiers  
17 place de la Bourse – 75 082 Paris Cedex 02

- Pour tout litige relatif à un contrat de vente ou un service en ligne, vous avez également la possibilité de déposer une réclamation sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

**Vous pouvez retrouver les Conditions Générales actuelles de la Convention de compte et de services Particuliers sur [particuliers.sg.fr](https://particuliers.sg.fr) ou en agence.**

**Vous pouvez consulter sur [particuliers.sg.fr](https://particuliers.sg.fr) et en agence les conditions applicables aux opérations bancaires au 1<sup>er</sup> juillet 2024, conformément au paragraphe Modifications des Conditions Générales de la Convention de compte et de services Particuliers.**



0109



Société Générale - SA au capital de 1 003 724 927,50 EUR  
552 120 222 RCS Paris - Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris  
Intermédiaire en assurances, dûment enregistré à l'ORIAS sous le  
n° 07022 493 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - N° ADEME : FR231725\_01YSGB.  
SG est une marque de Société Générale - Studio Société Générale  
Réf. : (H) 719846 - Mars 2024.

