

# SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ BANCAIRE



**SERVICE  
BIENVENUE**

# 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 de banque, Société Générale vous propose le Service Bienvenue, **un service gratuit d'aide à la mobilité bancaire.**

Ce service 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.**



Vous pouvez néanmoins décider de ne pas bénéficier de ce service ; dans ce cas, il faudra simplement veiller à faire les choses dans l'ordre par vous-même.

## 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 notamment la liste des opérations récurrentes de virement 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 chéquiers utilisés, au cours des 13 derniers mois.

---

**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 (y compris les particuliers) et des 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 chéquiers 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.

**Pour éviter tout risque d'erreur  
et toute tentative frauduleuse**

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.

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

**Vous devez être informé 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.

## Avant de fermer 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.

# Médiation Société Générale

Une difficulté, une insatisfaction, un désaccord ?  
Société Générale s'engage à étudier votre demande  
et à vous répondre.

Société Générale a la volonté de vous apporter en permanence la meilleure qualité de service. Il se peut toutefois que vous rencontriez des difficultés dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services qui sont mis à votre disposition. Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 2 jours et à vous tenir informé sous 10 jours ouvrés, sauf cas exceptionnels.

Rapprochez-vous tout d'abord de votre conseiller de clientèle ou du responsable de votre agence pour lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement à l'agence, par téléphone, par courrier. Si votre agence tarde à vous répondre ou si un désaccord persiste, le Service Relations Clientèle peut intervenir pour que votre demande soit réexaminée.

---

**PAR COURRIER :** Société Générale - Service Relations Clientèle -  
BDDF/SEG/SAT/SRC - 75886 Paris Cedex 18

---

**PAR TÉLÉPHONE :** **01 42 14 31 69**  
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

---

## **En dernier recours, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur**

Il s'engage à étudier votre dossier au vu de votre position et de celle de la banque, à apprécier les arguments des parties et à prendre une décision fondée sur l'équité. Le Médiateur vous répondra directement dans un délai maximum de deux mois.

Vous pouvez saisir le Médiateur :

- en adressant un courrier à l'adresse suivante :  
Le Médiateur auprès de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE - 17 cours Valmy  
92987 Paris La Défense CEDEX 7
- en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur : <https://mediateur.societegenerale.fr/index.html>

# POUR OUVRIR UN COMPTE

## Rendez-vous :



En agence



[societegenerale.fr](http://societegenerale.fr)



**3955**

Service gratuit  
+ prix appel

et dites "bienvenue"

3955 : des Conseillers vous répondent de 8 h à 22 h en semaine et jusqu'à 20 h le samedi. Depuis l'étranger +33 (0) 8 10 01 3955. Tarif au 01/02/2017.

 **SOCIETE  
GENERALE**

Banque & Assurances

Société Générale, S.A. au capital de 1 009 641 917,50 EUR - 552 120 222 RCS PARIS.  
Siège social 29, bd Haussmann, 75009 PARIS - Réf. 144 570 - Avril 2017 - Dialogues - Crédit  
photos : GettyImages.



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

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