

Mobilité bancaire

SERVICE BIENVENUE

Vous accompagner
pour changer de banque



Changer de banque gratuitement et simplement

Changer de banque est désormais plus simple !

Gratuit, le Service Bienvenue est un service d'aide à la mobilité bancaire. Il permet de transférer des prélèvements et virements réguliers d'un compte bancaire à un autre. Ainsi, vous n'avez plus besoin de transmettre vos nouvelles coordonnées bancaires aux organismes réalisant des prélèvements (fournisseur d'énergie, téléphone...) ou des virements réguliers (salaires, prestations sociales...) sur votre ancien compte.

Pour en bénéficier, signez simplement un mandat de mobilité auprès de votre Conseiller, ou dans votre Espace client par Internet. SG se mettra en relation avec votre ancienne banque et s'occupera de toutes les démarches.

Pour tout savoir, suivez le guide!

Qui peut en bénéficier ?

Tous les clients titulaires, co titulaires ou indivisaires⁽¹⁾ d'un compte de dépôt ouvert dans une banque en France peuvent bénéficier du service d'aide à la mobilité bancaire.

Il existe cependant des exclusions à la mise en place de ce service :

- les comptes à usage professionnel ;
- les livrets d'épargne bancaire ;
- les produits d'épargne financière ;
(Plan d'épargne en actions, Compte-titres...)
- les contrats d'assurance vie.

Quelles sont les opérations concernées ?

- **Les prélèvements récurrents**⁽²⁾ (impôts, factures téléphoniques, etc.) ;
- **Les virements reçus récurrents** (salaires, remboursement de frais de santé, retraites, prestations sociales, etc.) ;
- **L'annulation des virements permanents émis**⁽³⁾ (pensions alimentaires, loyer mensuel, etc.).

Quand en bénéficier ?

À l'ouverture de votre nouveau compte, la banque doit vous proposer un service d'aide à la mobilité bancaire. Vous pouvez également vous rapprocher de votre Conseiller à tout moment ou saisir votre demande en ligne en vous connectant à votre Espace client par Internet.

(1) La mobilité bancaire s'effectue 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. (2) Opérations pour lesquelles vous avez signé un mandat. (3) Virements pour lesquels vous avez choisi une date de fréquence et de réalisation. Vous définissez la date d'annulation et pourrez les remettre en place sur votre nouveau compte.

Comment procéder ?

Vous autorisez SG à agir en votre nom et nous nous occupons du reste⁽⁴⁾.



1

Vous demandez une ouverture de compte et vous signez un mandat de mobilité bancaire.



2

Nous demandons à votre banque d'origine les virements et prélèvements récurrents.

2 jours maximum.



3

À réception de la demande, votre banque d'origine transmet les informations relatives à la mobilité bancaire⁽⁵⁾.

5 jours maximum.

Vous pouvez aussi nous donner mandat pour le transfert de votre solde créditeur et la clôture de votre compte dans votre banque d'origine, à la date qui vous convient.

Si certains émetteurs sont injoignables, SG vous en informera. Il vous appartiendra alors de leur communiquer directement vos nouvelles coordonnées bancaires (RIB).

Vous avez la possibilité de mettre en place les virements permanents que vous souhaitez maintenir sur votre nouveau compte bancaire.

(4) Les étapes 1 à 5 sont réalisées dans un délai fixé par la loi de 12 jours ouvrés maximum. (5) Les numéros des chèques non débités sont aussi transmis. (6) Le cas échéant, les émetteurs de virement et de prélèvement vous informent : de la date de la dernière échéance présentée sur le compte d'origine et de la date de l'échéance suivante présentée sur le nouveau compte ; de la date à compter de laquelle tout virement sera exécuté sur le nouveau compte.



4

5

Nous transmettons vos nouvelles coordonnées bancaires auprès des banques des émetteurs de virements et prélèvements récurrents.

2 jours maximum.

Vos nouvelles coordonnées sont transmises par les banques des émetteurs auprès des organismes (entreprises, particuliers, administrations, etc.) à l'origine de ces opérations récurrentes.

3 jours maximum.

6

Les émetteurs contactés doivent faire le changement et vous en informer⁽⁶⁾.

10 jours.

Conseils et informations pratiques

- Dès la signature du mandat de mobilité bancaire, laissez la provision nécessaire pour honorer les paiements en cours (chèques, cartes bancaires, ...) sur votre compte d'origine et évitez d'émettre des chèques.
- Si vous demandez la clôture de votre compte, rapprochez-vous de votre banque d'origine, s'agissant des modalités de restitution de vos moyens de paiement (carte bancaire, chèques, ...) et détruisez ou restituez les cartes bancaires et les chèques inutilisés.
- Assurez-vous que les chèques ou tout autre moyen de paiement d'origine en circulation ont bien été honorés. Votre banque d'origine a l'obligation de vous informer gratuitement, par tout moyen approprié et jusqu'à 13 mois après la clôture de votre compte, des opérations (chèques, virements, prélèvements) qui se présenteraient et des éventuelles conséquences en cas de rejet.
- La banque clôturera 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 au mandat.



Pour signaler une difficulté, une insatisfaction ou un désaccord

SG 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.

SG 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.

Nous vous invitons alors à contacter :

Votre 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 est 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**, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

■ Par email :

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 62294 - 75427 Paris Cedex 09

En dernier recours :

le Médiateur de la consommation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et le Service 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 lemediateur.fbf.fr et sur particuliers.sg.fr à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

Sur le site Internet du Médiateur : www.lemediateur.fbf.fr

Par courrier : Le Médiateur CS 151 – 75422 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.



Société Générale, S.A. au capital de 1 062 354 722,50 EUR -
552 120 222 RCS Paris. Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
SG est une marque de Société Générale. Studio Société Générale -
Crédit photo : Getty Images. Réf.: (D) 144570. Novembre 2022.

