

Extrait des tarifs

AU 1^{ER} JANVIER 2025

Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires

**ENTREPRISES
ASSOCIATIONS, INSTITUTIONS ET
ACTEURS DE L'ÉCONOMIE PUBLIQUE**



EXTRAIT DES TARIFS

Vous trouverez dans cet extrait, les principales évolutions tarifaires de la dernière brochure tarifaire (4 février 2024) applicables à compter du 1^{er} janvier 2025 aux Entreprises, Associations et acteurs de l'Économie Publique.

S'agissant d'un extrait, ces rubriques ne sont pas exhaustives et ne sont ainsi pas reprises dans leur ensemble. Retrouvez l'intégralité des Conditions tarifaires et le détail des produits et services proposés sur entreprises.sg.fr, associations.sg.fr et economiepublique.sg.fr et auprès de votre Chargé d'affaires.

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

min. : minimum - **max.** : maximum


N : nouveau service ou produit

↗ : Tarif en hausse - **↘** : Tarif en baisse

COMMISSIONS ASSUJETTIES À LA TVA

Le symbole **I TVA** dans la marge indique les commissions assujetties. La majorité des commissions de cette brochure est exonérée de TVA. Cependant, conformément aux règles applicables aux établissements bancaires en matière de TVA, certaines opérations restent taxables de plein droit. Ainsi lorsque la TVA est due, s'ajoute au montant des commissions fixes ou proportionnelles exprimées hors taxes, la TVA au taux en vigueur à la date de l'opération.

Les mots marqués d'une étoile * sont expliqués dans le « Lexique » en fin de brochure.

 Les produits et les services signalés par ce symbole concernent uniquement les clients déjà détenteurs desdits produits ou services. Ils ne peuvent être souscrits par les autres clients Entreprises, Associations, Institutions, Acteurs de l'Économie Publique.

1. VOS COMPTES AU QUOTIDIEN

1.1 Votre tenue de compte

Commission d'ouverture de dossier administratif et actualisation de la situation client (juridique, fiscale, comptable...)

Cette commission est perçue en sus de la récupération des frais engagés (conservation des hypothèques, greffe, cadastre...)

■ Pour les entreprises

- Votre chiffre d'affaires

- Inférieur à 4,5 millions d'euros min. 400,00 € par an
- De 4,5 millions d'euros à 15 millions d'euros min. 760,00 € par an
- Supérieur à 15 millions d'euros min. 1 500,00 € par an

■ Pour les associations

- Votre budget annuel

- Inférieur à 300 000 euros ↗ 160,00 € par an
- Supérieur ou égal à 300 000 euros min. 350,00 € par an

Commissions de tenue de compte

Ces frais mensuels sont calculés et perçus à la fin de chaque période d'arrêté mensuelle ou trimestrielle

■ Frais fixes de tenue de compte

- Compte en euros ↗ 32,00 € par mois
- Compte en devises 36,00 € par mois (ou contre-valeur)

■ Commission de mouvement*

de ↗ 0,07 % à 0,20 %

- Minimum par mois ↗ 10,00 €

1.2 Vos recherches

Demande de renseignements spéciaux

Ces frais, déterminés selon l'importance de la demande, s'appliquent aux demandes de renseignements reçues des sociétés chargées de la comptabilité des entreprises. Les renseignements sont communiqués après accord préalable du titulaire du compte.

- Demande de renseignements (par personne morale) **I TVA** min. 191,00 €

* Voir Lexique p. 19.

Recherche d'un document

- Relevé de compte mensuel **I TVA** 25,00 € par relevé
- Autre document (à l'unité) **I TVA**
 - document datant de moins d'un an 25,00 €
 - document datant de plus d'un an 40,00 €



-
- Cotisation mensuelle⁽¹⁾ **I TVA⁽²⁾** ➤ 41,00 € par mois
 - Pour les adhérents détenant également JAZZ/Sobrio à titre privé **I TVA⁽²⁾** ➤ 32,80 € par mois soit 20% de réduction⁽³⁾

(1) Consulter le détail de l'offre sur professionnels.sg.fr

(2) Partiellement soumis à TVA.

(3) Offre non cumulable avec une autre condition, le tarif préférentiel le plus avantageux est appliqué.

2. VOS SERVICES DE CASH MANAGEMENT

2.1 Vos services de banque électronique en France

Les frais relatifs à chaque abonnement sont perçus mensuellement sauf stipulations contraires dans le contrat concerné. Ces frais ne comprennent pas la commission de traitement des opérations (voir les rubriques « Vos encaissements et vos règlements en Europe et à l'international » et « Vos autres opérations à l'international »)

Sogecash Net (entreprises.sg.fr)

I TVA

Ensemble de services sur Internet permettant d'accéder à des fonctions bancaires et financières, notamment sous les formes suivantes :

- d'une offre Sogecash Net Évolution,
- de services « à la carte » pouvant être souscrits unitairement, indépendamment ou en complément de Sogecash Net Évolution.

▪ Sogecash Net évolution (incluant 3 comptes courants) 30,50 €

Consultation de relevés de comptes, relevé de comptes au format PDF (Relevé de Compte Électronique), facture mensuelle des commissions soumises à TVA au format PDF, consultation de relevés d'effets de commerce à payer, consultation opérations du jour, recherche d'opérations, saisie de virements SEPA ordinaires et instantanés, saisie de virement permanent SEPA, saisie de bons à payer d'effets de commerce, réception d'alertes sur la mise à disposition de chèquiers et cartes bancaires, une solution de sécurité obligatoire pour toute souscription de contrat (pour un seul utilisateur enrôlé sur 5 médias maximum)

▪ Services unitaires

- Téléchargement

- Relevé de compte au format OFX **N**

Gratuit

- Option « Espace Flux »

I TVA

Service de constitution de fichiers et de communication bancaire

- Abonnement mensuel
- Aide au paramétrage contrat Sogestel T/TS
- Aide au paramétrage banque tierce

➔ 36,00 €

Nous consulter

950,00 €

Autres services de banque électronique

- **Sogestel (Protocole EBICS T) ou Sogestel TS (EBICS TS)** **I TVA**
- **Option remises**
Service de télétransmission d'ordres de paiement et d'encaissement (virements SEPA ordinaires, virements SEPA instantanés de masse, prélèvements SEPA*, effets de commerce...).
 - Sogestel **➤** 61,00 €
 - Sogestel TS **➤** 56,00 €
 - **Option relevés**
Service de télétransmission de fichiers de relevés de comptes, relevés intraday et autres relevés d'opérations (effets de commerce domiciliés, prélèvements SEPA impayés...).
 - Relevés de comptes 66,00 €
 - Relevés intraday 35,00 €
 - Relevé de compte électronique (format PDF) **Gratuit**
 - Autres relevés (par type de relevé) 30,00 €
 - Consommation : facturation supplémentaire en fonction du ou des format(s) sélectionné(s)
 - par enregistrement (format CFONB) 0,09 €
 - par séquence ou opération (format XML)
 - Uniquement pour les relevés de compte et les relevés de compte intraday 0,28 €
 - par kilo octet (format SWIFT) 2,75 €
 - autres relevés 0,09 €
 - **Rédaction et implémentation d'un avenant** 10,80 €/avenant
 - **Avenant pour la gestion des mandats par compte** **Nous consulter**
-

▪ Progéliance Net

- **Abonnement mensuel⁽¹⁾**
(services Internet et mobile via L'Appli SG PRO) : **I TVA ➤** 24,00 €
Prestations incluses
- Consultation des comptes professionnels et privés
- Saisie de virements SEPA (ordinaires et instantanés⁽²⁾)
- Saisie de virement permanent France et dans l'ensemble de la zone SEPA
- Gestion des Bons à payer d'effets de commerce
- Gestion des encaissements par cartes bancaires (uniquement pour Progéliance Net)
- Alertes et informations sur les opérations du jour et à venir

* Voir Lexique p. 19.

(1) Hors commissions de traitement des opérations.

(2) Sous réserve de la disponibilité du service.

- Mise en opposition Carte Business
- Verrouillage / déverrouillage Carte Business
- Activation/désactivation des paiements en ligne de la Carte Business
- Activation/désactivation des retraits distributeur de la Carte Business
- Activation/désactivation des transactions à l'étranger de la Carte Business
- Consultation code secret Carte Business
- Demande exceptionnelle de capacité de paiement Carte Business⁽¹⁾
- Kit de contestation Carte Business

(1) Selon conditions spécifiques.

3. VOS ENCAISSEMENTS EN EUROPE ET À L'INTERNATIONAL

3.3 Encaissement par carte

Commissions monétiques

Commissions monétiques correspondant à l'acquisition des transactions par carte et perçues quel que soit le contrat d'encaissement par carte.

Étude personnalisée

Encaissement en face-à-face

▪ Monetia

I TVA

Contrat d'encaissement de flux de proximité comprenant la location de Terminal de Paiement électronique (TPE)⁽¹⁾, la livraison par transporteur, la maintenance standard et l'assistance téléphonique.

- Gamme Monétia Néo **N**

Notre nouvelle gamme de terminaux de paiement électroniques portables IP/Wifi et 4G, avec imprimante, tactiles, design (ton blanc ou noir) et évolutifs (android)

- Portable IP/WIFI Néo 31,00 €/mois
- Portable 4G Néo 45,00 €/mois

- Gamme de terminaux classiques

- TPE Fixe IP (avec Pin-Pad à insertion carte) ➤ 26,00 €/mois
- TPE Fixe GPRS (avec Pin-Pad à insertion carte) ➤ 45,00 €/mois
- TPE Portable IP ➤ 31,00 €/mois
- TPE Portable GPRS ➤ 45,00 €/mois

- Les options et services Monétia

- Option Monétia Plus
Service de maintenance sur site (abonnement par matériel)⁽²⁾ ➤ 7,50 €/mois
- Installation sur site à J+8 maximum
Coût du service par terminal ➤ 74,00 € par matériel
- Dépannage express
Service de dépannage avec envoi d'un terminal ou déplacement d'un technicien sur site sous 4 heures (du lundi au vendredi, hors jours fériés).
Tout appel reçu entre 8 h 00 et 14 h 00 est traité dans les 4 h suivant l'appel ➤ 180,00 € par matériel
- Ajout/Suppression logiciel privatif 53,00 €

(1) Avec engagement d'une durée de 48 mois minimum sur la location du matériel.

(2) Le délai d'intervention est de J + 1 ouvré du lundi au samedi pour des demandes déclenchées par notre prestataire jusqu'à 16h. Au-delà de cet horaire, l'intervention est à J + 2 ouvrés.

- Changement de matériel 75,00 €
- Bon de retour - Bon de retour nécessaire pour retourner le(s) matériel(s) en cas de résiliation de contrat **Gratuit**
- Envoi d'un bon de retour supplémentaire en cas de perte du premier bon 30,00 €

Encaissement sur Internet

▪ SogeCommerce

Solution d'encaissement sécurisée en ligne incluant le raccordement à la plateforme technique de paiement pour l'enregistrement des transactions et le contrat monétique pour l'acquisition des flux. S'intègre au site marchand de l'entreprise ou de l'association et assure toutes les étapes d'un paiement sur Internet, de la création de la transaction jusqu'à sa remise en banque.

- Option Apple Pay **N** **Gratuit**
-

▪ Sogenactif

Solution d'encaissement sécurisée en ligne incluant le raccordement à la plateforme technique de paiement pour l'enregistrement des transactions et le contrat monétique pour l'acquisition des flux. S'intègre au site marchand de l'entreprise ou de l'association et assure toutes les étapes d'un paiement sur Internet, de la création de la transaction jusqu'à sa remise en banque.

La solution inclut un tableau de bord complet pour le suivi de votre activité.

- Option Apple Pay **N** **Gratuit**

3.5 Effet de commerce

Opérations en France

- Bordereau de décompte de remise à l'encaissement et à l'escompte, adressé par courrier aux clients abonnés à un service de banque électronique⁽¹⁾

- Par Internet et mobile **N** **Gratuit**
 - Par courrier (par relevé mis sous pli) ➔ 16,00 €
-

- Relevé de LCR/BOR impayés, adressé par courrier aux clients abonnés à un service de banque électronique⁽¹⁾

- Par Internet et mobile **N** **Gratuit**
- Par courrier (par relevé mis sous pli) ➔ 16,00 €

(1) Ce service sera disponible courant 2025.

4. VOS RÈGLEMENTS EN EUROPE ET À L'INTERNATIONAL

4.1 Virements émis


Virement SEPA

Virement libellé en euro émis vers un pays de la zone SEPA⁽¹⁾

▪ Internet

- Par virement SEPA ordinaire  0,25 €
- Par virement SEPA instantané unitaire^{*(2)} ou de masse  0,25 €

▪ Télétransmission

- Par virement SEPA ordinaire  0,25 €
- Par virement SEPA instantané de masse^{*(2)}  0,25 €

▪ Option en Télétransmission ou en Téléchargement via Internet

Recyclage automatique des rejets de virements SEPA instantanés de masse en virement accéléré/virement SEPA ordinaire.

- Abonnement mensuel par compte **I TVA Nous consulter**
Cette option sera disponible courant 2025

▪ Sogecash API* for Corporate

- Par virement SEPA instantané unitaire⁽²⁾  0,25 €

Virement international

Virement libellé en euro émis vers un pays hors zone SEPA⁽¹⁾ ou virement émis en devise (hors euro) quel que soit le pays destinataire. Tarifs hors commission de traitement éventuelle (opérations de change)

▪ Internet ou télétransmission (hors abonnement aux services)

- Par virement international ordinaire  0,09 % min. 13,00 €/max. 70,00 €
- Par virement international urgent*  0,10 % min. 17,00 €/max. 75,00 €
- Par virement international de trésorerie* 20,00 €

▪ Papier

- Par virement international ordinaire  0,11 % min. 29,00 €/max. 95,00 €
- Par virement international urgent*  0,12 % min. 30,00 €/max. 101,00 €
- Par virement international de trésorerie* 35,00 €

→ **Société Générale convertira automatiquement les ordres de virements suivants :**

- **ordres de virements libellés en euro émis à destination de bénéficiaires situés dans certains pays en dehors de la zone SEPA, ou dans la zone SEPA lorsqu'une telle conversion est permise par la réglementation.**

* Voir Lexique p. 19.

(1) Zone SEPA, voir définition p. 19.

(2) Sous réserve de la disponibilité du service dans la banque bénéficiaire.

- ordres de virement libellés en USD à destination de bénéficiaires situés hors États-Unis d'Amérique.

Pour en savoir plus, consultez les Conditions Générales de la Convention de compte courant Entreprises.

Virement permanent*

- Mise en place de virement permanent SEPA* ou international **N** **Gratuit**

- Par virement papier SEPA*(1) 1,90 €

- Par virement internet SEPA*(1) (via Sogecash Net) ↗ 0,25 €

- Par virement international ordinaire papier ↗ 0,11 %
min. 29,00 €/max. 95,00 €

- Rejet de virement permanent SEPA* ou international pour insuffisance de provision

 - Pour un virement < 20 € ou contrevaieur **Gratuit**
 - Pour un virement ≥ 20 € ou contrevaieur à destination d'une autre banque 20,00 €

4.2 Prélèvement SEPA* et Titre Interbancaire de Paiement sepa (tip sepa) - par opération

- Paiement d'un prélèvement SEPA (dont TIP SEPA) ou d'un prélèvement SEPA B2B* **Gratuit**

- Mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA B2B*(2) 10,50 €

- Opposition sur un mandat de prélèvement SEPA ou SEPA B2B* via SGN 15,00 €

- Opposition sur un mandat de prélèvement SEPA ou SEPA B2B* en Centre d'Affaires ↗ 20,00 €

- Révocation d'un mandat de prélèvement SEPA ou SEPA B2B* via SGN 15,00 €

- Révocation d'un mandat de prélèvement SEPA ou SEPA B2B* en Centre d'Affaires ↗ 20,00 €

4.3 Cartes affaires Environnement

Options

- Option Gestion et contrôle(3) (Service d'alertes et de contrôles sur des canaux de paiements ou types de transactions) **N** **Gratuit**

* Voir Lexique p. 19.

(1) Service disponible uniquement pour les virements SEPA ordinaires.

(2) À l'exception des mandats en faveur de la DGDDI, DGFIP et de l'URSSAF.

(3) Option réservée aux cartes Mastercard Corporate et Mastercard Corporate Executive à débit compte Entreprise uniquement.


5. VOS AUTRES OPÉRATIONS À L'INTERNATIONAL

5.4 Garantie Internationale

Toutes les commissions énoncées dans ce chapitre s'entendent hors frais éventuels du correspondant lors de la réémission et hors commission de change éventuelle

À l'émission

Nos spécialistes vous aident et vous conseillent dans le choix de la forme juridique et dans la rédaction de vos textes de garanties internationales (garanties à première demande, Lettre de Crédit Stand By ou Cautionnement). Grâce à notre réseau à l'international, nous pouvons également vous faciliter leur réémission, lorsqu'elles doivent être émises par une banque locale et vous proposer des conditions préférentielles.

▪ Établissement d'un acte standard	Internet ⁽¹⁾	130,00 €
	Papier	180,00 €
▪ Étude de texte (y compris dans le cadre d'une demande sans suite)	Nous consulter	min. 230,00 €
▪ Frais de transmission électronique 		15,00 €

(1) Traitement via Sogetrade & Services.

6. VOS FINANCEMENTS

6.1 Vos crédits d'exploitation

▪ Découvert

- Intérêts débiteurs* =
somme de tous les soldes débiteurs en valeur
x leur durée en jours x taux d'intérêt conventionnel / 360 **Nous consulter**
- Commission sur Plus Fort Découvert (CPFD)
Cette commission mensuelle se calcule sur le plus fort découvert de chaque mois, et est perçue en fin de chaque période d'arrêt.
 - Taux applicable sur le plus fort découvert **➤** min. 0,095 %
 - Montant maximum 100 % des intérêts débiteurs

L'arrêté de compte périodique mentionne le Taux Effectif Global (TEG) appliqué.

Le TEG comprend les intérêts, frais, taxes, commissions ou rémunérations de toute nature, directs ou indirects, afférents aux utilisations à découvert du compte courant. Il ne doit pas être confondu avec le taux conventionnel utilisé pour calculer les intérêts débiteurs. Le TEG est un taux annuel proportionnel à un taux journalier. Il est exprimé pour 100 € (articles L.314-1 et suivants et articles R.314-1 et suivants du Code de la consommation)

Taux journalier =

intérêts + CPFD x 100 / somme de tous les soldes débiteurs en valeur
x leur durée en jours

TEG = *taux journalier x durée de l'année civile en jours (365 ou 366)*

6.3 Vos crédits d'investissement

▪ Prestations diverses

- Crédit-bail mobilier **I TVA**
 - Frais de traitement et d'étude du dossier (cette commission est calculée sur le montant du financement) min. 1,00 % et min. 200,00 €
 - Frais de publication au greffe 30,00 €
 - Avenant* **N** min. 350,00 €

* Voir Lexique p. 19.

7. VOS PLACEMENTS

Société Générale met à votre disposition une gamme complète de placements, ce document n'est donc pas exhaustif.

Selon la situation budgétaire de votre structure, l'objectif et horizon de placement définis ainsi que le niveau de risque envisagé et vos connaissances financières, votre Chargé d'Affaires vous aidera à trouver une réponse adaptée.

La majorité des commissions de cette brochure est exonérée de TVA. Cependant, conformément aux règles applicables aux établissements bancaires en matière de TVA, certaines opérations restent taxables de plein droit.

Ainsi, lorsque la TVA est due, s'ajoute au montant des commissions fixes ou proportionnelles exprimées HT la TVA au taux en vigueur à la date de l'opération.

7.1 Dépôts, OPC⁽¹⁾ et Gestion sous mandat

Dépôts

■ Compte À Terme⁽²⁾

- CAT Croissance+ 3 ans **N**
(CAT à taux fixe progressif, 36 mois, paliers semestriels)
 - Souscription minimum 8 000,00 €
 - Souscription maximum 15 000 000,00 €
- CAT Croissance+ AMP **N**
(CAT à taux fixe progressif, 12 mois, paliers trimestriels)
 - Souscription minimum 8 000,00 €
 - Souscription maximum 50 000 000,00 €

(1) Organismes de Placement Collectif sous forme de Fonds Commun de Placement (FCP) ou Société d'Investissement à Capital Variable (SICAV).

(2) Aucune rémunération ne peut être servie pour un dépôt dont la durée est inférieure à 1 mois.

RÉSOLURE 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.

▪ Le Centre d'Affaires : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Chargé d'Affaires ou du Responsable de votre Centre d'Affaires.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement au Centre d'Affaires, par téléphone, par courrier.

▪ Le Service Relations Clientèle est à votre écoute

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre Centre d'Affaires, 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 depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page du site entreprises.sg.fr, associations.sg.fr, economiepublique.sg.fr, ainsi que par courrier ou e-mail, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

Par email : SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com

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

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

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

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

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

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

Service Relations clientèle SG SMC

Par email : SG-SMC.Reclamations@socgen.com

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

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

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

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

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

▪ En dernier recours : le Médiateur

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre Centre d'Affaires 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 » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site lemediateur.fbf.fr et sur entreprises.sg.fr, economiepublique.sg.fr, associations.sg.fr, à la rubrique en bas de page « Contestation et réclamation ».

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).

Cette faculté de choix résulte d'une convention signée le 7 septembre 2017 entre le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) et le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Votre choix 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 (FBF) en transmettant votre demande :

Sur le site internet du Médiateur : lemediateur.fbf.fr

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 gratuitement le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) en transmettant votre demande :

Sur le site internet de l'AMF : amf-france.org/fr/le-mediateur

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

LEXIQUE

- **Commission de mouvement :** commission appliquée sur le montant des opérations s'inscrivant au débit du compte, hors opérations de trésorerie.
- **Intérêts débiteurs :** les intérêts sont calculés en appliquant le taux d'intérêt conventionnel aux soldes débiteurs en valeur. Pour les comptes en euro, si aucun taux d'intérêt n'a été convenu, celui-ci sera égal au taux maximum autorisé en application des articles L 314-1 et suivants, R 314-1 et suivants du *Code de la consommation* et L 313-5-1 du *Code monétaire et financier*, catégorie « Découverts en compte » pour le type de clientèle concernée, publié à la fin de chaque trimestre civil au journal officiel.
Le calcul s'effectue selon la formule suivante :

addition de tous les soldes débiteurs en valeur multipliés
par leur durée en jours x taux d'intérêt conventionnel

360

Une notice « Information générale des emprunteurs sur les taux maxima autorisés en France » est tenue à la disposition de la clientèle dans toutes nos Agences.

- **Pays de la zone SEPA (Single Euro Payments Area) :** pays de l'Espace Économique Européen, Monaco, Saint-Marin, Suisse, Royaume-Uni, les Îles Jersey, Guernesey et de Man, l'Andorre, Le Vatican.
- **Prélèvement SEPA et prélèvement SEPA B2B :** opérations de paiement ponctuelles ou récurrentes libellées en euro entre un créancier et un débiteur dont les comptes peuvent être situés dans n'importe quel pays de la zone SEPA.

Le client débiteur signe au profit de son créancier un formulaire unique appelé mandat autorisant le créancier à émettre des ordres de prélèvement SEPA et sa banque à payer ces prélèvements lors de leur présentation. Le mandat est identifié par une référence unique fournie par le créancier. L'autorisation de prélever est valable pour le mandat en question ; un créancier peut ainsi avoir plusieurs mandats avec un client s'il a plusieurs contrats commerciaux.

Le prélèvement SEPA B2B est réservé aux entreprises, associations et professionnels souhaitant régler leurs transactions selon des conditions spécifiques. Le TIP SEPA est un service de paiement permettant le règlement de facture à distance par prélèvement SEPA.

- **Virement urgent :** virement échangé en interbancaire à J, date de remise.
- **Virement de trésorerie :** virement intra-groupe entre comptes prédéterminés, en valeur compensée, échangé à J (jour de remise des instructions).
- **Virement SEPA Instantané (unitaire ou de masse) :** virement en euros, exécuté dans un délai de quelques secondes entre le compte d'un donneur d'ordre et le compte d'un bénéficiaire ouverts auprès de prestataires de services de la zone SEPA qui sont en mesure de le traiter.



0 1 7 8



Société Générale - S.A. au capital de 1 000 395 971,25 EUR
552 120 222 RCS Paris - Siège social : 29, bd Haussmann 75009 Paris
Intermédiaire en assurances, dûment enregistré à l'ORIAS
sous le n° 07 022 493 - www.orias.fr. N° ADEME : FR231725_01YSGB.
Studio Société Générale - Novembre 2024 - Réf.: (C) 727274.

