

Mobilité bancaire

SERVICE BIENVENUE

Vous accompagner
pour changer de banque



Changer de banque gratuitement et simplement

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 bancaire.

Pour en bénéficier, signez simplement un mandat de mobilité soit en agence, soit à distance via votre Espace Client sur le site Internet SG. Ensuite, saisissez un RIB/IBAN du compte bancaire de votre banque de départ. Nous nous mettrons en relation avec votre ancienne banque et nous nous occuperons de toutes les démarches.

Pour tout savoir, suivez le guide !

Qui peut en bénéficier ?

Tous les clients titulaires, cotitulaires 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, remboursements de frais de santé, retraites, prestations sociales, etc.) ;
- **L'annulation des virements permanents émis**⁽³⁾
(pensions alimentaires, loyers mensuels, etc.).

Votre changement de domiciliation bancaire ne peut être pris en charge que pour des émetteurs situés en France. Lorsque votre émetteur est hors de France, vous devez prévenir l'organisme/la personne concerné(e) de vos nouvelles coordonnées bancaires. Nous tenons à votre disposition un modèle de courrier disponible sur votre Espace Client dans la rubrique « gérer ma mobilité bancaire ».

Quand en bénéficier ?

À l'ouverture de votre nouveau compte bancaire, 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 sur le site Internet SG.

(1) La mobilité bancaire s'effectue d'un compte bancaire individuel vers un compte bancaire individuel si le titulaire est le même, d'un compte bancaire joint vers un compte bancaire joint si tous les titulaires sont les mêmes, d'un compte bancaire en indivision vers un compte bancaire en indivision si tous les titulaires sont les mêmes, d'un compte bancaire individuel vers un compte bancaire joint si le titulaire du compte bancaire individuel est l'un des titulaires du compte bancaire joint. **(2)** Opérations pour lesquelles vous avez signé un mandat de prélèvement SEPA. **(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 bancaire.

Comment procéder ?

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



1

Vous demandez une ouverture de compte bancaire 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 bancaire dans votre banque d'origine, à la date qui vous convient.

Si certains émetteurs sont injoignables, nous vous en informerons. 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 bancaire 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 bancaire.



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 bancaire d'origine et évitez d'émettre des chèques.
- Si vous demandez la clôture de votre compte bancaire, rapprochez-vous de votre banque d'origine, s'agissant des modalités de restitution de vos moyens de paiement (carte bancaire, chèques, ...). Dès la demande de clôture de votre compte bancaire, vous ne devez plus utiliser vos moyens de paiement.
- Assurez-vous que les chèques ou tout autre paiement en cours ont bien été honorés ou que vous avez constitué la provision suffisante pour paiement. 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 bancaire, des opérations (chèques, virements, prélèvements) qui se présenteraient et des éventuelles conséquences en cas de rejet.
- La banque d'origine clôturera le compte bancaire 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

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

Nous nous engageons à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la première réclamation écrite et à vous apporter une réponse sous 2 mois à compter de cette même date.

Dans le cas d'une réclamation relative aux services de paiement, la Banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation écrite, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées ; dans cette hypothèse, le délai de réponse ne pourra excéder 35 jours ouvrables.

Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne vous permettant pas de disposer d'une copie datée de votre réclamation et pour lesquelles vous n'avez pas eu immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation au moyen d'un support écrit.

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 : via le formulaire en ligne accessible depuis votre Espace Client ou L'Appli SG, directement à l'agence, par téléphone ou par courrier.

Le Service Réclamations, dans un second temps.

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Réclamations :

- par le biais du formulaire de réclamation en ligne disponible depuis votre Espace Client ou L'Appli SG.
- par courrier :
Service Réclamations Clientèle
Tour SG - 17 cours Valmy
CS 50318 - 92972 Paris La Défense Cedex.

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Nous nous engageons à étudier votre réclamation selon le dispositif ci-dessus et, à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1^{re} réclamation écrite et à vous apporter une réponse sous 2 mois à compter de cette même date.

Le Médiateur de la consommation, en dernier recours.

Le Médiateur peut être saisi dans les cas suivants :

- en cas de désaccord dès la première réponse qui vous est apportée par la Banque,
- ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la Banque dans un délai de 2 mois ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou de 35 jours maximum en cas de situation exceptionnelle), après la première réclamation écrite.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de la Banque, 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) par écrit pour les litiges relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière :

- d'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement) ;
- de services d'investissement, d'instruments financiers ;
- de produits d'épargne ;
- de commercialisation de contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par nos soins.

Votre demande devra être transmise :

- sur le site : lemediateur.fbf.fr
- par courrier :
Le Médiateur - CS 151 - 75422 Paris Cedex 09.

Il vous répondra dans un délai de 2 mois à réception du dossier complet. Les conditions générales de la médiation sont disponibles sur le site lemediateur.fbf.fr

Pour les clients sourds ou malentendants,

un service est mis à disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00. S'ensuivra la mise en relation avec un interprète en Langue des Signes Française (LSF), Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou Langue française Parlée Complétée (LPC). Ce service est accessible directement via le site Internet SG et sur L'Appli SG, conformément aux Conditions Générales du contrat d'abonnement à des services de banque à distance.



Société Générale, S.A. au capital de 930 492 767,50 EUR – 552 120 222 RCS Paris.
Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris. Intermédiaire en assurance
dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr).
N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.
Crédit photo : Getty Images. Réf. : (F) 144570. Mai 2026.

