

PARTICULIERS

# TARIFS

au 02 Décembre 2018

CONDITIONS APPLIQUÉES  
AUX OPÉRATIONS BANCAIRES

# Conditions appliquées à la clientèle de Particuliers

Tarifs en vigueur au 02/12/2018

Voici les principales conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers.

Toutes ces informations vous seront utiles pour choisir les produits / services les mieux adaptés à vos attentes et pour améliorer la gestion de vos opérations bancaires.

Bien entendu, pour toutes précisions complémentaires, n'hésitez pas à prendre contact avec un conseiller dans l'une de nos agences Société Générale Algérie.

Les tarifs des opérations sont exprimés en DZD HT. Conformément à l'alinéa 13 de l'article 02 du code des taxes sur le chiffre d'affaires, toutes les opérations réalisées par la banque sont soumises à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) de 19 % (taux en vigueur depuis le 01/01/2017).

# SOMMAIRE




|   |           |
|---|-----------|
| <b>1   OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DU COMPTE</b> | <b>4</b>  |
| 1.1 Ouverture, clôture                                  | 4         |
| 1.2 Tenue de compte                                     | 4         |
| 1.3 Relevés de compte                                   | 4         |
| 1.4 Services en agence                                  | 5         |
| <b>2   BANQUE A DISTANCE</b>                            | <b>5</b>  |
| Abonnements aux services de banque à distance           | 5         |
| <b>3   MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT</b>             | <b>6</b>  |
| 3.1 Cartes  | 6         |
| 3.2 Virements   | 7         |
| 3.3 Chèques   | 8         |
| 3.4 Billets à ordre                                     | 8         |
| <b>4   OFFRES GROUPÉES DE SERVICES</b>                  | <b>8</b>  |
| Packs So'Essentiel                                      | 8         |
| <b>5   OPERATIONS AVEC L'ÉTRANGER</b>                   | <b>9</b>  |
| 5.1 Transfert   | 9         |
| 5.2 Réception   | 9         |
| 5.3 Autres  | 9         |
| <b>6   LES PRÊTS</b>                                    | <b>9</b>  |
| <b>7   ÉPARGNE ET PLACEMENTS</b>                        | <b>10</b> |
| 7.1 Epargne   | 10        |
| 7.2 Placements  | 10        |
| <b>8   FRAIS DIVERS</b>                                 | <b>11</b> |
| <b>  GLOSSAIRE</b>                                      | <b>12</b> |
| <b>  COMMENT RÉSOUDRE VOS DIFFICULTÉS</b>               | <b>14</b> |

# 1 | OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DU COMPTE


| 1.1 OUVERTURE, CLÔTURE   | Tarifs HT Dinars                       | Date de valeur |
|--|--|----------------|
| Ouverture de compte courant et délivrance de chéquier  | Gratuit                                | /              |
| Ouverture de compte épargne  | Gratuit                                | /              |
| Ouverture de compte devise   | Gratuit                                | /              |
| Délivrance d'un Relevé d'Identité Bancaire<br>Le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) comporte les identifiants de vos coordonnées bancaires | Gratuit                                | /              |
| Procuration/ mandataires   | 500                                    | J-1            |
| Clôture de compte  | Gratuit                                | J-1            |
| 1.2 TENUE DE COMPTE  | Tarifs HT Dinars                       | Date de valeur |
| Tenue de compte courant  | 600 / Trimestre                        | J-1            |
| Tenue de compte CEDAC  | 600 / Trimestre                        | J-1            |
| Tenue de compte devises  | Gratuit                                | J-1            |
| 1.3 RELEVÉS DE COMPTE  | Tarifs HT Dinars                       | Date de valeur |
| Relevé de compte trimestriel envoyé par courrier   | Gratuit                                | J-1            |
| Relevé de compte supplémentaire retiré au guichet  | 255 / Relevé                           | J-1            |
| 1.4 SERVICES EN AGENCE   | Tarifs HT Dinars                       | Date de valeur |
| Retraits espèces auprès de l'agence domiciliataire pour tout montant   | Gratuit                                | J-1            |
| Retraits espèces aux guichets d'une autre agence Société Générale Algérie  | Jusqu'à 250 000 : 200<br>Au-delà : 355 | J-1            |
| Paiement de chèque à un tiers au guichet (retrait espèces)   | Gratuit                                | J-1            |
| Versement espèce dans l'agence domiciliataire (Titulaire ou Tiers)   | Gratuit                                | J+1            |
| Versement espèce effectué dans une autre agence Société Générale Algérie (Titulaire ou Tiers)  | Gratuit                                | J+1            |
| Attestation (tous types)   | 2 500                                  | J-1            |

| 1.4 SERVICES EN AGENCE  | Tarifs HT Dinars                              | Date de valeur                   |
|---|---|----------------------------------|
| Mise à disposition d'espèces dans une autre agence Société Générale Algérie | 1 500   | Veille calendrier jour exécution |
| Allocation touristique  | Client SGA : 685<br>Client de passage : 1 285 | J-1                              |
| Allocation pour frais de soins à l'étranger                                 | 1 000   | J-1                              |

## 2 | BANQUE À DISTANCE

| ABONNEMENTS AUX SERVICES DE BANQUE À DISTANCE   | Tarifs HT Dinars | Date de valeur |
|---|------------------|----------------|
| <b>SG@NET</b><br>Gérer vos comptes sur internet<br>                | 150 / Mois       | J-1            |
| <b>SOGELINE</b><br>Votre banque par téléphone<br>                  | 60 / Mois        | J-1            |
| <b>MESSAGI</b><br>L'essentiel de votre compte sur votre mobile<br> | 100 / Mois       | J-1            |

# 3 | MOYENS ET OPERATIONS DE PAIEMENT

| 3.1 CARTES  |   | Tarifs HT Dinars                                  | Date de valeur |
|---|---|---|----------------|
| <b>COTISATIONS CARTES</b>   |   |   |                |
| Carte TEM TEM<br>carte nationale de retrait   |    | 175 / An  | J-1            |
| Carte PERLE*<br>carte nationale de retrait  |    | 480 / An  | J-1            |
| Carte CLASSIC*<br>carte nationale de retrait et de paiement   |    | 480 / An  | J-1            |
| Carte GOLD*<br>carte nationale de retrait et de paiement  |    | 730 / An  | J-1            |
| Carte VISA CLASSIC<br>carte internationale de retrait et de paiement                                    |   | 4 000 / An  | J-1            |
| Carte VISA PREMIER<br>carte internationale de retrait et de paiement                                    |  | 6 500 / An  | J-1            |
| <b>PAIEMENTS ET RETRAITS</b>  |   |   |                |
| Paiement sur terminal de paiement électronique et paiement sur internet                                 |   | Gratuit   | J-1            |
| Paiement par carte VISA sur terminal de paiement électronique ou sur internet                           |   | 1% du montant de la transaction en Euro           | J-1            |
| Retrait d'espèces sur distributeur Société Générale Algérie   |   | Gratuit   | J-1            |
| Retrait d'espèces sur distributeur autre banque   |   | 30  | J-1            |
| Retrait d'espèces par carte VISA  |   | 2 Euros + 1% du montant de la transaction en Euro | J-1            |
| <b>OPERATIONS SUR GUICHETS AUTOMATIQUES SGA</b>   |   |   |                |
| Consultation de solde   |   | Gratuit   | /              |
| Edition d'un mini-relevé  |   | Gratuit   | /              |
| Commande de chéquier  |   | Gratuit   | J+1            |
| Virement de compte à compte   |   | Gratuit   | J+1            |
| Edition d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB)   |   | Gratuit   | /              |
| <b>FRAIS DIVERS CARTES</b>  |   |   |                |
| Remplacement carte TEM TEM en cours de validité<br>(À la demande du client : détérioration, perte, vol) |   | 150   | J-1            |

\* Ces cartes bancaires vous donnent accès à un service d'assistance gratuit disponible 24 h/24 et 7j/7 ( Assistance routière, Assistance à domicile)

| 3.1 CARTES  | Tarifs HT Dinars  | Date de valeur                   |
|---|---|----------------------------------|
| <b>FRAIS DIVERS CARTES</b>  |   |                                  |
| Remplacement carte (Gold, Classic ou Perle) en cours de validité (À la demande du client : détérioration, perte, vol) | 300   | J-1                              |
| Remplacement carte VISA en cours de validité (À la demande du client : oubli, perte)                                  | CLASSIC : 4 000<br>PREMIER : 6 500  | J-1                              |
| Réédition du code secret carte nationale (À la demande du client : oubli, perte)                                      | 165   | J-1                              |
| Réédition du code secret carte VISA (À la demande du client : oubli, perte)   | 800   | J-1                              |
| Réédition du code secret e-paiement carte nationale. (A la demande du client : oubli, perte)                          | 165   | J-1                              |
| Opposition sur carte nationale  | 300   | J-1                              |
| Opposition sur carte internationale VISA  | 1 500   | J-1                              |
| Résiliation de la carte à la demande du client  | Gratuit   | J-1                              |
| Contestation non justifiée des clients sur opérations de carte  | 1 500   | J-1                              |
| <b>3.2 VIREMENTS</b>  |   |                                  |
| <b>EMISSION</b>   |   |                                  |
| Virement de compte à compte même agence   | Gratuit   | J-1                              |
| Virement ordonné en faveur d'un client d'une autre agence Société Générale Algérie                                    | Gratuit   | Veille calendrier jour exécution |
| Virement ordonné en faveur d'un client d'une autre banque et CCP  | 220   | Veille calendrier jour exécution |
| Emission de virement ARTS   | 1 000 jusqu'à 1 Million<br>1 500 pour les montants supérieurs à 1 Million | Veille calendrier jour exécution |
| Virement permanent vers autre banque :<br>*Virement automatique vers un compte tenu dans une autre banque             | 500 Frais dossier<br>+<br>100 / Virement                                  | Veille calendrier jour exécution |
| Virement permanent automatique vers un compte courant tenu dans une agence SGA  | Gratuit   | J-1                              |
| Virement devise ordonné sur une autre banque  | 1 100   | J-1                              |
| <b>RÉCEPTION</b>  |   |                                  |
| Virement reçu d'une autre agence Société Générale Algérie   | Gratuit   | J+1                              |
| Virement reçu autres banques  | Gratuit   | J+1                              |

| 3.3 CHÈQUES   | Tarifs HT Dinars                      | Date de valeur |
|---|---------------------------------------|----------------|
| Remise d'un chéquier et renouvellement  | Gratuit                               | /              |
| Remise de chèque tiré sur les caisses Société Générale Algérie  | 100                                   | J+1            |
| Encaissement de chèque tiré sur une autre banque  | 215                                   | J+5            |
| Encaissement de chèque sur l'étranger   | 4 500<br>+ Frais du correspondant     | J-1            |
| Opposition sur chèque ou chéquier   | 700                                   | J-1            |
| Retour chèque impayé inter agence   | Gratuit                               | J-1            |
| Retour chèque impayé autre banque   | 600                                   | J-1            |
| Rejet chèque pour défaut de provision :<br>- Frais de rejet chèque (Y compris lettre d'injonction)<br>- Ouverture de dossier de rejet auprès de la centrale des impayés | 5 000                                 | J-1            |
| Rejet de chèque pour autre motif  | 600                                   | J-1            |
| CHÈQUES DE BANQUE   |                                       |                |
| Emission de chèque de banque pour un client Société Générale Algérie  | 855                                   | J-1            |
| Annulation de chèque de banque  | 800                                   | J+1            |
| 3.4 BILLETS A ORDRE   | Tarifs HT Dinars                      | Date de valeur |
| Encaissement de billet à ordre  | Sur caisses : 125<br>Sur banque : 325 | J+1            |
| Remise de billet à ordre à l'encaissement   | 245 par billet à ordre                | J+5            |

## 4 | OFFRES GROUPEES DE SERVICES

| PACKS SO'ESSENTIEL  | Tarifs HT Dinars | Date de valeur |
|---|------------------|----------------|
| <b>So'Essentiel TEM'TEM</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compte à vue</li> <li>■ Carte TEMTEM</li> <li>■ Option banque à distance au choix :<br/>- Messagi ou Sogeline</li> </ul>   | 159.66 / Mois    | J-1            |
| <b>So'Essentiel CLASSIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compte à vue</li> <li>■ Carte CLASSIC</li> <li>■ Option banque à distance au choix :<br/>- Messagi ou SG@NET</li> <li>■ Compte épargne</li> <li>■ Virement Permanent DECLIC</li> </ul> | 218.48 / Mois    | J-1            |
| <b>So'Essentiel GOLD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Compte à vue</li> <li>■ Carte GOLD</li> <li>■ Option banque à distance au choix :<br/>- Messagi ou SG@NET</li> <li>■ Compte épargne</li> <li>■ Virement Permanent DECLIC</li> </ul>       | 260.5 / Mois     | J-1            |



# 5 | OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

| 5.1 TRANSFERT   | Tarifs HT  | Date de valeur  |
|---|--|---|
| Transfert devises vers l'étranger   | 0,25% sur le montant du transfert avec un min de 2 000<br>+ 0,10 % commission Banque d'Algérie<br>+ 1 000 frais Swift  | Date de valeur du transfert                                 |
| 5.2 RÉCEPTION   | Tarifs HT  | Date de valeur  |
| Rapatriement (Tous types)   | Gratuit  | Date de valeur du correspondant                             |
| Virement reçu Western Union   | Frais payés à l'envoi par l'expéditeur   | /   |
| Réception de virement par i-transfert   | 5 Euro<br>(à la charge du récepteur)   | J + 2<br>Opération avant 15h30<br><br>Après cette heure J+3 |
| 5.3 AUTRES  | Tarifs HT  | Date de valeur  |
| Opérations de change manuel : marge appliquée sur le cours de la Banque d'Algérie | 1% max pour les opérations de change sur EUR et USD<br><br>1,25 % max pour les opérations de change sur autres devises | J-1   |

# 6 | LES PRÊTS

| PRÊT IMMOBILIER   | Tarifs HT Dinars  | Date de valeur    |
|---|---|-------------------|
| Frais de dossier  | 1% du montant du prêt<br>(Min 9 990, Max 100 000)             | Jours d'exécution |
| Pénalité sur Échéance Impayée   | Taux contractuel<br>+ 2% de pénalité<br>+ 500 de frais        | J-1               |
| Assurance Décès ou Invalidité Absolue et Définitive DIAD (Dans le cadre d'un dossier de prêt) | 0,043% du montant du prêt / Mois<br>+ 0,030% si co-emprunteur | J-1               |

# 7 | ÉPARGNE ET PLACEMENTS

| 7.1 ÉPARGNE   |   | Tarifs HT Dinars | Date de valeur    |
|---|---|------------------|-------------------|
| <b>ÉPARGNE DECLIC</b>   |   |                  |                   |
| Virement Epargne Declic : Virement Automatique vers un compte épargne SGA | Gratuit   |                  | J-1               |
| <b>RÉMUNÉRATION DE L'ÉPARGNE</b>  |   |                  |                   |
| Compte Tawfiri  | Jusqu'à 5 Millions DZD : 2 %<br>> 5 Millions DZD et ≤ 10 Millions DZD : 2,2 %<br>> 10 Millions DZD : 2,8 %  |                  | /                 |
| Compte Tawfiri 0%   | 0 % / An  |                  | /                 |
| Compte Tawfiri Logement   | 2 % / An  |                  | /                 |
| Compte Tawfiri Jeune  | 3 % / An<br>(Montant maximum de dépôts de 1 Million DZD)  |                  | /                 |
| 7.2 PLACEMENTS  |   | Tarifs HT Dinars | Date de valeur    |
| <b>DÉPÔTS EN DEVICES</b>  |   |                  |                   |
| Compte devise à terme (min 3 mois)  | Taux fixé trimestriellement par la Banque d'Algérie   |                  | /                 |
| <b>DÉPÔTS EN DINARS</b>   |   |                  |                   |
| Dépôts à terme et Bons de Caisse  | Rémunération en fonction des conditions du marché<br>(Les intérêts sont servis semestriellement et leurs taux sont progressifs par paliers de montants) |                  | /                 |
| <b>AUTRES SERVICES</b>  |   |                  |                   |
| Opposition sur Bons de Caisse   | 5 000 / Bon   |                  | Jours d'exécution |
| Remboursement anticipé des Bons de Caisse                                 | Indemnisation de rupture : 1% de moins sur le taux de la période courue   |                  | /                 |

# 8 | FRAIS DIVERS

| FRAIS DIVERS                                    | Tarifs HT Dinars    | Date de valeur |
|---|---------------------|----------------|
| Fax ou téléphone sur le territoire national     | 100 / Page ou appel | J-1            |
| Fax ou téléphone sur l'international            | 500 / Page ou appel | J-1            |
| Photocopies                                     | 55 / Feuille        | J-1            |
| Recherche de document (moins d'un an)           | 1 000 / Dossier     | J-1            |
| Recherche de document (plus d'un an)            | 3 000 / Dossier     | J-1            |
| Duplicata (avis de débit, crédit...)            | 150 / Avis          | J-1            |
| Saisie Arrêt reçue/Avis à Tiers Détenteur       | 2 100               | J-1            |
| Frais d'authentification de signature           | 1 500               | J-1            |
| Ouverture et gestion d'un dossier de succession | 5 000               | J-1            |

# GLOSSAIRE

## A

### **Assurance Décès Invalidité Absolue et définitive D.I.AD**

Contrat qui garantit le remboursement total ou partiel de votre crédit en cas de décès ou d'invalidité définitive.

### **Autorisation de prélèvement**

Autorisation donnée par le client à sa banque de payer les prélèvements qui seront présentés par une société ou des créanciers désignés par l'autorisation.

### **Avis à tiers détenteur (ATD)**

Procédure fiscale (forme de saisie-attribution) permettant à l'administration fiscale d'obtenir le blocage puis le règlement des sommes qui lui sont dues au titre de certains impôts.

## B

### **Bon de caisse**

Placement à terme par lequel, en contrepartie d'un dépôt, vous recevez un bon représentatif de votre créance. Sur ce document, la banque reconnaît sa dette et s'engage à vous rembourser le capital et les intérêts à une date donnée. Un Bon de caisse peut être soit nominatif, soit au porteur (bon anonyme).

## C

### **Carte bancaire**

Moyen de paiement prenant la forme d'une carte émise par la banque et permettant à son titulaire, conformément au contrat passé avec sa banque, d'effectuer des paiements et/ou des retraits.

### **Carte de retrait**

Carte délivrée par la banque permettant d'effectuer exclusivement des retraits de billets dans des automates bancaires (DAB / GAB). Son utilisation peut être limitée ou non à un seul guichet bancaire, à une seule banque ou à une seule agence.

### **Chèque**

Moyen de paiement normalisé avec lequel le titulaire (tireur) d'un compte donne l'ordre à son banquier (tiré) de payer au bénéficiaire du chèque la somme inscrite sur celui-ci.

La provision doit être disponible lors de l'émission du chèque et maintenue jusqu'à sa présentation.

Ce dernier doit contenir :

- La dénomination de chèque, insérée dans le texte même du titre et exprimée dans la langue employée pour la rédaction de ce titre ;
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée ;
- Le nom de celui qui doit payer (tiré) ;
- L'indication de la date et du lieu où le chèque est créé ;
- La signature de celui qui émet le chèque (tireur).

### **Chèque de banque**

Chèque émis par une banque à la demande du client et dont le montant, immédiatement débité du compte de dépôt du client est ainsi garanti. Les chèques de banque sont souvent exigés pour le règlement d'achats importants.

### **Chèque sans provision**

Chèque émis sur un compte de dépôt dont le solde disponible ou le découvert\* autorisé est insuffisant pour régler le montant du chèque. L'émetteur se voit interdit d'émettre des chèques jusqu'à ce qu'il régularise sa situation. L'émission d'un chèque sans provision entraîne des frais bancaires.

### **Code BIC (Bank Identifier Code)**

Code permettant d'identifier une banque au niveau international. Il se trouve sur le relevé de compte. Il est nécessaire au traitement automatisé des virements européens et internationaux.

### **Code IBAN (International Bank Account Number)**

Code permettant d'identifier un compte bancaire au niveau international. Il se trouve

sur le relevé de compte. Il est nécessaire au traitement automatisé des virements européens et internationaux.

### **Code RIB (Relevé d'Identité Bancaire)**

Code permettant d'identifier les coordonnées bancaires d'un client. Le RIB comporte le nom du titulaire du compte, le nom de la banque, le code établissement, le code guichet, le numéro de compte, et la clé de contrôle. Désormais, y figurent également le code IBAN et le BIC. Il peut être communiqué par le client à tous ses débiteurs ou créanciers pour permettre l'enregistrement Automatique des opérations (virements, prélèvements) sur son compte.

### **Convention de compte de dépôt**

Contrat signé entre une banque et une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. Il précise les conditions dans lesquelles fonctionne ce compte ainsi que les droits de chacune des deux parties. Toute ouverture d'un compte de dépôt donne lieu obligatoirement à la signature d'une convention de compte de dépôt.

## D

### **DAB (Distributeur Automatique de Billets)**

Appareil qui permet de retirer une somme d'argent du solde du compte bancaire à l'aide d'une carte bancaire et d'un code confidentiel, dans les limites fixées à l'avance contractuellement.

### **Droit au compte**

Droit qui vous permet, si vous n'avez pas ou plus de compte de dépôt et si une banque refuse de vous en ouvrir un, de demander à la Banque d'Algérie de désigner une banque où vous pourrez bénéficier d'un compte et des services bancaires gratuits associés au droit au compte.

\* : Il ne peut s'agir d'autorisation de découvert, mais il s'agit uniquement d'un découvert technique.

## E

### **Endos de chèque (ou Endossement)**

Formalités pour l'encaissement d'un chèque, le bénéficiaire signe au dos du chèque. L'encaissement d'un chèque par votre banque, pour le porter sur votre compte, nécessite un endossement préalable de Votre part.

## F

### **Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision**

Frais perçus forfaitairement par la banque pour un rejet de chèque lorsque le chèque a été rejeté pour défaut ou insuffisance de provision.

## G

### **GAB (Guichet Automatique de Banque )**

Automate permettant à un client de retirer des billets de banque, de faire des opérations bancaires en libre service (consultation du solde de son compte, commande des chèquiers, virement, etc...) au moyen d'une carte et de son code confidentiel.

## I

### **Instruments de paiements**

Instruments (carte bancaire, chèque, prélèvement, virement) mis à la disposition d'un client permettant de réaliser une opération (débit ou crédit) sur son compte.

### **Intérêts créditeurs**

Somme due au client au titre de ses comptes rémunérés ou de ses placements. Le calcul de cette somme tient compte des dates de valeur.

### **Intérêts débiteurs**

Somme due à la banque lorsqu'un compte présente un solde négatif pendant un ou plusieurs jours. Le calcul de cette somme tient compte des dates de valeurs.

## L

### **Lettre d'injonction**

Lettre adressée par la banque au titulaire d'un compte, lors d'un rejet de chèque pour insuffisance ou défaut de provision, lui demandant de régulariser sa situation, de

ne plus émettre de chèques et de restituer les formules de chèques en sa possession. L'envoi de cette lettre est obligatoire.

### **Libellé**

Ensemble de mots et abréviations utilisés sur les relevés de compte et précisant la nature et l'origine des opérations.

## M

### **Mandataire**

Personne qui reçoit une procuration de la part du titulaire du compte

## O

### **Offre groupée de produits et services (ou package)**

Offre globalisée de produits et de services permettant de couvrir un ensemble de besoins d'un client. Chaque produit ou service peut être souscrit séparément.

### **Opposition sur carte par la banque**

Opération par laquelle la banque refuse toute transaction en cas d'utilisation abusive d'une carte par le titulaire de la carte (client porteur).

### **Opposition carte par le client porteur (titulaire)**

Opération par laquelle le titulaire (client porteur) de la carte signale à sa banque, par courrier, Internet ou téléphone confirmé par courrier, la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de la carte ou le redressement / la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement par carte.

### **Opposition chèque(s) / chéquier(s) par l'émetteur (titulaire)**

Opération par laquelle l'émetteur d'un chèque ou le titulaire d'un chéquier signale à sa banque par courrier, Internet ou téléphone confirmé par courrier, la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse du chèque / chèquiers ou le redressement / la liquidation judiciaire du bénéficiaire de ce(s) chèque(s) / chéquier(s).

### **Opposition sur prélèvement**

Opération par laquelle le titulaire d'un compte donne l'ordre à sa banque, par courrier, Internet ou téléphone confirmé par courrier, de refuser à l'organisme émetteur la demande de(s) paiement(s) qu'il a présentée et pour laquelle une autorisation de prélèvement avait été donnée.

## R

### **Recherche de document**

Prestation généralement payante de recherche et d'édition par la banque, à la demande du client, de documents concernant son compte (historique de compte, duplicata de relevés de compte, documents juridiques...)

### **Relevé de compte**

Document récapitulant les opérations enregistrées sur le compte d'un client pendant une période déterminée, généralement mensuelle. Il est conseillé de le conserver pendant 10 ans.

### **Retrait**

Opération par laquelle un client retire de son compte, au distributeur de billets ou au guichet, une certaine somme en espèces dont le montant est porté au débit de son compte. Les conditions de facturation ne sont pas les mêmes suivant que le retrait est fait ou non auprès d'une autre banque que la sienne.

## S

### **Solde bancaire insaisissable**

Somme forfaitaire qui ne peut être saisie. Elle est destinée aux besoins alimentaires lorsque le compte est saisi. Toute personne dont le compte est saisi peut, sur simple demande auprès de sa banque dans les 15 jours suivant la saisie, disposer de cette somme insaisissable égale au SMIG «pour une personne seule», dans la limite du solde créditeur du compte. Le solde bancaire insaisissable n'est possible que sur un seul compte de dépôt même si le client dispose de plusieurs comptes.

## V

### **Virement**

Opération par laquelle des fonds sont transférés d'un compte vers un autre compte. Ordre écrit donné par le client à sa banque ou à son établissement de paiement de débiter son compte pour créditer celui de son créancier d'une somme déterminée. Il peut être occasionnel ou permanent. Son exécution peut être immédiate ou intervenir à une date programmée et nécessite la fourniture des coordonnées bancaires du créancier bénéficiaire (RIB, codes BIC et IBAN).

# COMMENT RÉSOUDRE VOS DIFFICULTÉS ?

La Société Générale Algérie a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

## 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, par courriel ou par télécopie.

## Le service qualité

Toujours dans le souci de mieux répondre à vos besoins, la Société Générale Algérie met à votre disposition le service qualité.

Pour toute requête, vous pouvez vous adresser à notre service et nous envoyer un courrier, télécopie ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

### Service Qualité

Résidence El Kerma, 105 16, Gue de Constantine

BP 55 - Birkhadem

Tél. : 021 45 11 55

Email : [sga.info@socgen.com](mailto:sga.info@socgen.com)

|

# À VOS CÔTÉS

|

pour en savoir plus



**CONTACTEZ**

votre conseiller de clientèle



**CONNECTEZ-VOUS**

[www.societegenerale.dz](http://www.societegenerale.dz)

pour prendre rendez-vous



**APPELEZ**

**3331**

Appelez notre centre de relation clientèle  
multimédia 7j/7 de 8h30 à 20h30



**SOCIETE GENERALE  
ALGERIE**