

3933

GUIDE PRATIQUE pour les professionnels



 **SOCIÉTÉ
GÉNÉRALE**
Banque & Assurances

Société Générale - SA au capital de 970 099 988,75 € - 552 120 222 rcs paris - Siège social 29 bd Haussmann
75009 Paris - Dialogues - Photos : Getty Images - Réf : 142 964 - Octobre 2011 - Intermédiaire en assurance,
dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493.



En un clin d'œil

Après avoir composé le 3933⁽¹⁾, appuyez sur

1

Gérez vos comptes page **3**

2

Les services d'urgence page **4**

nouveau

Services en accès direct sans identification

VOS CODES

- votre identifiant client à 8 chiffres suivi de #
- votre code secret à 6 chiffres suivi de #

puis **1** **Consultez vos comptes** page **3**

puis **1** Vos comptes professionnels en détail

2 Vos comptes privés en détail
Si aucun compte privé n'est inscrit dans votre abonnement, vous accédez directement à vos comptes professionnels (touche 1)

puis **2** **Les services d'urgence** page **4**

puis **3** **Les conseillers en ligne** page **5**

Des conseillers à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 22h, le samedi de 8h à 20h

puis

1 Vol/perte cartes

2 Assurances/assurances cartes

3 Vol/perte chèquiers

4 Sinistre auto/habitation
(uniquement pour les contrats rattachés à un compte privé)

(1) Depuis l'étranger : (+33) 1 76 77 3933 - Tarif au 01/03/2011 : 0,34€ TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom, en France métropolitaine. Depuis un autre opérateur en France ou à l'étranger, tarification selon l'opérateur.



3933

puis

1

Gérez vos comptes

VOS CODES

- votre identifiant client à 8 chiffres suivi de #
- votre code secret à 6 chiffres suivi de #

puis

1

Consultez vos comptes

puis

1

Vos comptes professionnels en détail

Principales informations :

- Solde du compte
- Encours de carte bancaire à débit différé
- Disponibilité d'un chéquier ou d'une carte en agence

puis

1

Plus d'informations

- Touche **1** - Liste des 10 dernières opérations fax
- Touche **2** - Relevés des échéances de vos effets de commerce fax
- Touche **3** - Solde de vos comptes d'épargne
- Touche **4** - Encours de carte bancaire à débit différé fax

6

Évaluation des comptes titres fax

7

Réception de relevés par télécopie⁽²⁾

Vous recevez par télécopie, dans les minutes qui suivent votre demande, des relevés de votre compte courant, des factures cartes bancaires à payer, des échéances de vos effets de commerce ou de vos comptes titres.

Lorsque la mention "fax" est indiquée après une touche, cela signifie que vous pouvez recevoir le relevé de ces écritures par télécopie.

2

Vos comptes privés en détail

Principales informations :

- Solde du compte
- Encours de carte bancaire à débit différé
- Disponibilité d'un chéquier ou d'une carte en agence

1

Plus d'informations

- Touche **1** - Liste des 10 dernières opérations fax
- Touche **2** - Réserve disponible sur votre crédit confiance
- Touche **3** - Solde de vos comptes d'épargne
- Touche **4** - Encours de carte bancaire à débit différé fax

6

Évaluation des comptes titres et PEA fax

7

Réception de relevés par télécopie⁽²⁾

Vous recevez par télécopie, dans les minutes qui suivent votre demande, des relevés de votre compte courant, des factures cartes bancaires à payer ou de vos comptes titres et PEA.

Pour pouvoir accéder à vos comptes privés, ils doivent être inscrits dans votre contrat "3933 - banque par téléphone pour les professionnels". Si ce n'est pas le cas, vous accédez directement au détail de vos comptes professionnels.

Bon à savoir

Lorsque vous consultez vos comptes

- La touche **0** vous permet de revenir au menu précédent.
- La touche ***** vous permet de réécouter le message en cours.
- La touche **#** vous offre de l'aide sur l'utilisation du service.

Lors de votre 1^{re} demande de réception de relevés par télécopie, vous devez saisir votre n° de fax sur le serveur. Ce numéro sera enregistré pour vos demandes ultérieures mais peut être modifié à tout moment.

(2) 0,60€ HT/page - Tarif au 01/03/2011.

3933

puis

1

Les services d'urgence

puis

2

Un accès direct aux services d'urgence

Accédez à tous ces services sans authentification préalable en composant directement le **2** après le **3933**.

puis

1

Vol/perte cartes

24h/24 et 7j/7, vous entrez en relation avec un conseiller qui enregistrera votre demande d'opposition sur vos cartes perdues ou volées.

puis

2

Assistances/assurances cartes

24h/24 et 7j/7, pour toute question relative aux services d'assistances ou d'assurances des cartes bancaires, laissez-vous guider.

puis

3

Vol/perte chèquiers

Du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 20h vous êtes mis en relation avec un conseiller qui enregistrera votre demande d'opposition pour vos chèques perdus ou volés. En dehors de ces horaires et les jours fériés, vous êtes automatiquement orienté vers le service spécialisé de la Banque de France, qui vous indique les modalités de mise en opposition.

puis

4

Sinistre auto/habitation

Si vous avez souscrit à un contrat d'assurance habitation ou Automobile en tant que client Société Générale, vous accédez au service sinistres de Sogessur qui enregistrera immédiatement votre déclaration de sinistre automobile ou habitation, 24h/24 et 7/7.

3933

puis

1

puis

3

Les Conseillers en ligne

Une plage horaire élargie pour vos opérations courantes

Des conseillers sont disponibles, du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 20h (hors jours fériés). Ils sont à votre disposition pour effectuer vos virements entre comptes Société Générale⁽³⁾, commander des chèquiers, devises et chèques de voyage, ou prendre un rendez-vous avec votre conseiller habituel... Ils répondent à vos questions sur vos comptes, services, placements et crédits.

Relation quotidienne

- Modification d'un numéro de téléphone, d'une adresse e-mail
- Modification de la périodicité du relevé de compte
- Prise de rendez-vous avec votre conseiller habituel

Banque au quotidien

- Consultation du solde du compte courant et des comptes d'épargne
- Recherche d'écritures < 45 jours
- Consultation des Points Filigrane
- Virement ponctuel ou régulier entre vos comptes Société Générale⁽⁴⁾
- Création/modification de virement permanent pour un même titulaire/co-titulaire⁽⁴⁾

Moyens de paiement

- Commande de : chèquiers⁽⁵⁾
devises ou espèces
bordereaux de remise de chèques
chèques de voyage⁽⁵⁾
chèques de banque⁽⁵⁾
- Disponibilité d'un chéquier en agence
- Expédition de chéquier au domicile ou dans une autre agence Société Générale
- Renouvellement de Chèque Emploi Service Universel
- Consultation des caractéristiques des cartes Société Générale
- Disponibilité de votre carte en agence
- Réédition du code secret de votre carte⁽⁴⁾
- Personnalisation du code secret de votre carte⁽⁴⁾
- Information sur les chèques passés au débit ou au crédit de votre compte
- Augmentation du plafond de votre carte bancaire⁽⁴⁾
- Envoi de copies de chèque

Assistances/Assurances

- Opposition sur chéquier
- Opposition sur carte
- Opposition sur prélèvement/TIP

Financement/crédit

- Consultation des caractéristiques des prêts

Informations également disponibles 7j/7, 24h/24, via le serveur vocal

- Consultation du solde du compte courant et des comptes d'épargne
- Consultation des caractéristiques des cartes Société Générale

Une qualité de service certifiée NF

Les Centres de Relation Clientèle de la Société Générale ont obtenu la Certification NF Service attribuée par AFAQ AFNOR Certification, pour la qualité, la fiabilité et le sérieux du service rendu.



CENTRE DE RELATION CLIENT - NF EN 15838

www.marque-nf.com

Cette marque prouve la conformité à la norme NF EN 15838 et aux règles de certification NF345. Elle garantit que l'information fournie aux clients, l'accueil, le traitement des demandes, le respect des engagements clients, la qualification, la formation et le suivi du personnel, le traitement des réclamations et la prise en compte de la satisfaction clients sont contrôlés régulièrement par :

AFNOR Certification : 11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France

(3) Service accessible aux professionnels exerçant en entreprise individuelle ou personne morale, sous réserve d'authentification de l'interlocuteur gérant.

(4) Services délivrés uniquement aux professionnels exerçant en entreprise individuelle ou personne morale, sous réserve de l'authentification de l'interlocuteur gérant.

(5) Sous réserve d'acceptation de la banque.

Important

Pour obtenir vos codes d'identification au 3933 pour les professionnels...

- **Vous êtes abonné à Progéliance Net :**

Identifiez-vous sur le **3933** en utilisant le même identifiant client et le même code secret que ceux utilisés pour Progéliance Net.

- **Vous n'êtes pas abonné à Progéliance Net :**

Prenez rendez-vous avec votre conseiller en agence pour vous abonner gratuitement au **3933**.

- **Vous êtes à la fois client professionnel et privé à la Société Générale :**

Dans le cadre de votre relation bancaire à titre privé, vous possédez certainement un code client et un code secret pour vous identifier sur le **3933** et consulter vos comptes privés.

Privilégiez toutefois l'identifiant client et le code secret liés à votre relation bancaire professionnelle, que vous obtenez en vous reportant aux deux points ci-dessus. Ils vous permettront **de consulter à la fois vos comptes professionnels et privés.**

■ **3933**

**Votre banque
par téléphone**

Du lundi au vendredi de 8h à 22h
et le samedi de 8h à 20h

0,34 € TTC/min ■

Pour en savoir plus

■ professionnels.societegenerale.fr ■

Ou testez tout simplement le 3933 !

À l'aide des codes de démonstration suivants :

- identifiant client : 88888888 #
- code secret : 080311 #

Depuis l'étranger : (+33) 1 76 77 3933 - Tarif au 01/03/2011 : 0,34€ TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom, en France métropolitaine. Depuis un autre opérateur en France ou à l'étranger, tarification selon l'opérateur.

DEVELOPPONS ENSEMBLE

L'ESPRIT D'ÉQUIPE ■ SOCIÉTÉ GÉNÉRALE