

**VOUS ÊTES UN CLIENT  
PARTICULIER**

**Les réponses  
aux questions  
les plus fréquentes  
que vous vous  
posez sur votre  
Banque à Distance**



# Bienvenue sur votre Banque à Distance



Dans le cadre de la fusion absorption des banques du Groupe Crédit du Nord par Société Générale intervenue le 1<sup>er</sup> janvier 2023, vos services de Banque à Distance évoluent. Votre Banque en Ligne devient désormais la Banque à Distance. Vous y retrouverez l'ensemble des services que vous utilisez au quotidien, ainsi que des nouveautés.

L'objectif de ce document est de vous accompagner dans le changement de votre Espace Client par Internet et de votre application mobile « Appli SG ». Celle-ci, plébiscitée par ses utilisateurs actuels (4,7/5), est conçue et optimisée avec ses utilisateurs pour vous apporter la meilleure expérience possible.

**Ce document est structuré en quatre grandes parties :**

- 1. Comment accéder à ma Banque à Distance ?**
- 2. Comment fonctionne ma Banque à Distance et qu'est-ce qui change ?**
- 3. Que me propose en plus ma Banque à Distance ?**
- 4. Que deviennent mes moyens de paiement ?**

# Table des matières

## Bienvenue sur votre Banque à Distance

### 1. Comment accéder à ma Banque à Distance ?

Comment puis-je me connecter ?

Après le transfert technique de mes comptes, j'essaie d'accéder à l'ancien site Groupe Crédit du Nord et celui-ci ne fonctionne pas. Est-ce normal ? Puis-je continuer à me connecter aux sites Crédit du Nord et des Banques du Groupe Crédit du Nord ?

Quand et comment activer le Pass Sécurité, ma solution SG de sécurisation renforcée des opérations en ligne effectuée par carte bancaire ?

### 2. Comment fonctionne ma Banque à Distance et qu'est-ce qui change ?

Les services de la Banque en Ligne Groupe Crédit du Nord existent-ils dans ma Banque à Distance ?

Mon RIB/IBAN a changé, où puis-je le retrouver ?

Puis-je faire une synthèse de tous mes comptes, même des autres banques ?

J'ai opté pour la dématérialisation de mes relevés de compte. L'historique de mes relevés de comptes et opérations est-il repris dans la Banque à Distance ?

Puis-je demander la dématérialisation de mes relevés de comptes (zéro papier) ?

Puis-je toujours effectuer des virements ?

Comment puis-je faire un virement et enregistrer un nouveau bénéficiaire ?

Comment puis-je retrouver les informations relatives à mon crédit immobilier ?

Où retrouver l'agence et le distributeur le plus proche ?

Les souscriptions d'offres à distance sont-elles possibles ?

### 3. Que me propose en plus ma Banque à Distance ?

Quels services complémentaires me sont proposés pour gérer mes comptes ?

### 4. Que deviennent mes moyens de paiement ?

Que devient ma carte bancaire Groupe Crédit du Nord au moment du transfert technique de mes comptes ?

Vais-je changer de carte bancaire ?

Comment puis-je contester une(des) opération(s) passée(s) sur mon ancienne carte bancaire du Groupe Crédit du Nord ?

Comment faire opposition sur ma carte bancaire SG ?

Est-ce que les plafonds de mon ancienne carte seront maintenus sur ma nouvelle carte bancaire SG ?

Puis-je choisir le visuel de ma carte bancaire SG ?

Puis-je choisir une carte bancaire à option crypto-dynamique ?

Mon ancien chéquier Groupe Crédit du Nord reste-t-il valable ?

Vais-je recevoir automatiquement un nouveau chéquier SG ?

Puis-je commander un chéquier en ligne ?



# 1. Comment accéder à ma Banque à Distance ?

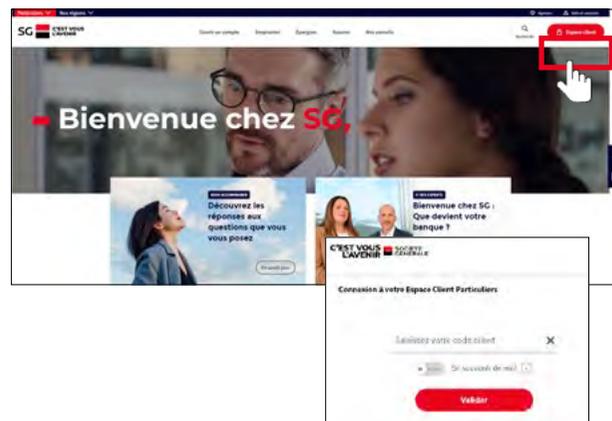
## Comment puis-je me connecter ?

Ensemble, soyons vigilants contre la Fraude.

Votre Banque à Distance est accessible **uniquement** sur les liens suivants:

- Saisissez dans votre navigateur internet l'adresse <https://particuliers.sg.fr/> et connectez-vous en haut à droite (bouton « Espace client »)
- Téléchargez gratuitement l'Appli SG sur [Google Play](#), [l'App Store](#) ou [l'AppGallery](#). Vous pouvez également retrouver ces liens depuis la [page dédiée](#) du site Internet

## Connexion par Internet: <https://particuliers.sg.fr/>



## Connexion par smartphone sur l'Appli SG



**Après le transfert technique de mes comptes, j'essaie d'accéder à l'ancien site Groupe Crédit du Nord et celui-ci ne fonctionne pas. Est-ce normal ? Puis-je continuer à me connecter aux sites Crédit du Nord et des Banques du Groupe Crédit du Nord ?**

Les sites Crédit du Nord et des Banques du Groupe Crédit du Nord sont fermés à compter du transfert technique de vos comptes qui aura lieu mi-mars (banques Laydernier, Nuger, Rhône-Alpes, Tarneaud) ou mi-mai 2023 (banques Courtois, Kolb, Crédit du Nord, Société Marseillaise de Crédit, Société de Banque Monaco).

Seules deux pages restent visibles:

- La page d'accueil, qui vous redirigera vers le site de votre banque SG,
- La page indiquant les services d'assistance (numéros à contacter en cas de sinistre, d'opposition sur la carte bancaire...)

## Quand et comment activer le Pass Sécurité, ma solution SG de sécurisation renforcée des opérations en ligne effectuée par carte bancaire ?

Désormais, pour avoir accès à votre Banque à Distance, vous devez vous connecter sur <https://particuliers.sg.fr/> ou **l'Appli SG**.



Si vous ne parvenez pas à vous connecter à votre Banque à Distance, votre **conseiller** ou **l'assistance dédiée au 01.69.89.58.60** (appel non surtaxé) se tiennent à votre disposition.

Vous venez de la banque Société Banque de Monaco, contactez le **+33 (0)1.69.89.58.90**.



### #PROTECTIONFRAUDE

Nous attirons votre attention sur la recrudescence des tentatives de fraude au téléphone et sur internet. C'est pourquoi, nous vous rappelons que ni votre banque, ni votre conseiller ne vous demanderont, par quelque moyen que ce soit (téléphone, e-mail, SMS), de leur envoyer des informations bancaires strictement confidentielles et personnelles (code secret) ou qu'ils possèdent déjà (identifiant, numéro de compte, de CB...).

À réception de votre nouvelle carte bancaire SG, votre solution de sécurisation renforcée des opérations Mon e-paiement sécurisé n'existe plus, il vous faudra activer **le Pass Sécurité si vous souhaitez conserver le même niveau de sécurisation**.

Sans Pass Sécurité, vous ne pouvez pas :

- Faire de virement international ou instantané,
- Consulter le code secret de votre carte en ligne,
- Gérer les augmentations de plafond de votre nouvelle carte SG dans l'appli,
- Payer via Paylib,
- Signer électroniquement depuis l'Appli SG

Découvrez comment activer votre Pass Sécurité en cliquant sur ce lien :

**[Le Pass Sécurité : un service exclusif Société Générale \(societegenerale.fr\)](https://societegenerale.fr/)**

Le service Pass Sécurité : un service exclusif SG

Le Pass Sécurité, disponible depuis l'Appli (1), est un service gratuit qui permet de confirmer rapidement et de manière sécurisée vos opérations réalisées en ligne. Découvrez comment activer votre Pass Sécurité (2).

Votre Pass Sécurité à portée de main

Un service gratuit dans l'Appli    Simple et rapide    Pour valider vos opérations en toute sécurité

Vous y trouverez les éléments suivants :

- Comment activer votre Pass Sécurité
- Comment fonctionne votre Pass Sécurité ?
- Les opérations possibles avec le Pass Sécurité

**Ce service gratuit est disponible depuis l'Appli SG, sans téléchargement**

d'une application supplémentaire. Il permet de confirmer rapidement et de manière sécurisée vos opérations réalisées en ligne depuis Internet et votre mobile.

**Attention :** tant que vous utilisez votre carte bancaire Groupe Crédit du Nord, conservez bien l'appli Mon e-paiement sécurisé. Cette solution de validation est indispensable pour les paiements en ligne que vous continuez d'effectuer avec votre carte bancaire Groupe Crédit du Nord.



**En cas de besoin**, vous pouvez contacter votre **conseiller** ou **l'assistance client** au numéro suivant : **01.69.89.58.60** (appel non surtaxé).

Vous venez de la banque Société Banque de Monaco, contactez le **+33 (0)1.69.89.58.90**.



### #PROTECTIONFRAUDE

Sachez que Société Générale ne vous appellera **JAMAIS** pour vous demander d'annuler, bloquer, valider ou confirmer une opération avec votre Pass Sécurité, de renseigner le code reçu par SMS ou le numéro de votre carte bancaire ou de donner le contrôle de votre ordinateur, de votre téléphone ou de votre tablette.



## 2. Comment fonctionne ma Banque à Distance et qu'est-ce qui change ?

Les services de la Banque en Ligne Groupe Crédit du Nord existent-ils dans ma Banque à Distance à la SG ?

Thématique	Ce que vous souhaitez faire dans votre Banque à Distance	Ce qui existait dans votre Banque en Ligne Groupe Crédit du Nord	Ce qui existe dans votre Banque à Distance à la SG
Personnaliser mon espace de Banque à Distance	Je veux personnaliser mon écran d'accueil	Oui	Oui À noter qu'il existe encore plus de services/ fonctions sur l'Appli SG : Cashback SG, comptes externes, Paylib, épargne, prêts...
Gérer mes opérations du quotidien	Je veux paramétrer ma synthèse multi-banque et l'utiliser	Oui	Oui, la fonction existe
	Je veux demander un chéquier en ligne	Oui	Vous n'avez plus à commander de chéquier, car ils sont renouvelés automatiquement
	Je veux enregistrer un nouveau bénéficiaire	Oui	Oui
	Je veux réaliser un virement SEPA	Oui	Oui
	Je veux réaliser un virement international (hors EURO ou hors SEPA)	Oui	Oui
	Je veux éditer un RIB	Oui	Oui
	Je veux contacter/transmettre un document à mon conseiller	Oui	Oui
Sécuriser mes opérations	Paiement en ligne par carte bancaire	Oui, via « Mon e-paiement sécurisé »	Oui, via Pass Sécurité (avec votre nouvelle carte SG)
	Opérations sensibles (enregistrer un nouveau bénéficiaire, virement instantané ou international...)	Oui, via « V-P@ss »	Oui, via Pass Sécurité

## Mon RIB/IBAN a changé, où puis-je le retrouver ?

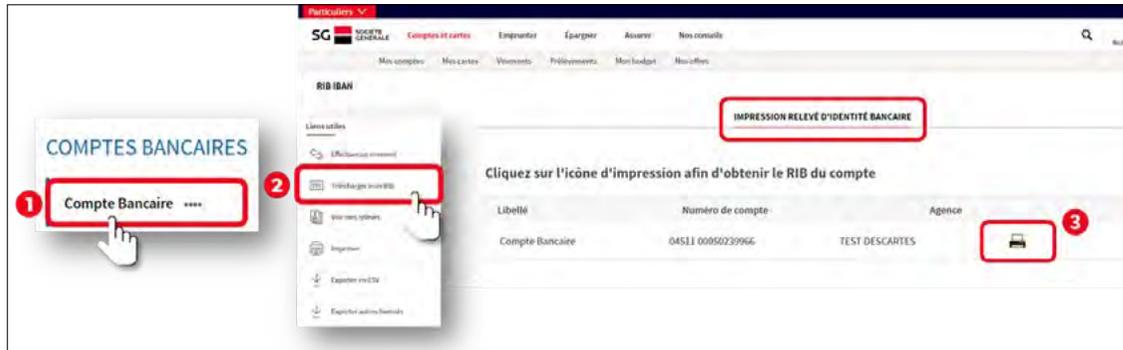
Pour rappel, le courrier que vous avez reçu s'intitulant « **Bienvenue chez SG,** Informations importantes relatives à vos comptes bancaires », incluait votre nouveau RIB/IBAN. Ce nouveau RIB/IBAN est utilisable après le transfert technique de vos comptes.

Ce nouveau RIB/IBAN est également accessible dans votre Banque à Distance (site Internet ou Appli SG). Il pourra être utilisé après le transfert de vos comptes.

Pour rappel, votre ancien RIB/IBAN Groupe Crédit du Nord fonctionnera jusqu'au 30 juin 2024.

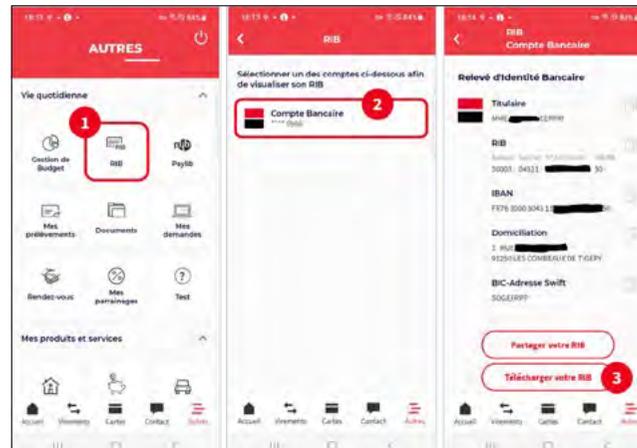
### Sur le site Internet:

1. Cliquez sur « Compte bancaire »
2. Cliquez sur « Télécharger mon RIB » dans le menu de droite
3. Cliquez sur l'icône en forme d'imprimante si vous souhaitez imprimer votre RIB



### Sur l'Appli SG:

1. Dans la rubrique « Autres », cliquez sur « RIB »
2. Choisissez le compte dont vous souhaitez obtenir le RIB/IBAN
3. Cliquez sur « Télécharger votre RIB »



### #PROTECTIONFRAUDE

Contactez votre conseiller SG si vous recevez par quelque moyen que ce soit (téléphone, e-mail, SMS), une incitation à valider votre RIB ou de créer un nouveau RIB en ligne.

## Puis-je faire une synthèse de tous mes comptes, même des autres banques ?

La synthèse multicomptes existe bien dans votre nouvelle application mobile, l'Appli SG.

Vous devrez la reparamétrer manuellement et importer les comptes détenus dans les autres banques pour pouvoir visualiser cette synthèse.

- Sur la page d'accueil de vos comptes, en bas de l'écran, vous avez la possibilité d'importer vos comptes externes sur l'Appli SG afin de bénéficier du récapitulatif complet



- Cliquez sur « Regrouper vos banques » et laissez-vous guider

**À noter :** La fonction de libellés de compte permet à chaque utilisateur de définir les intitulés des comptes de l'abonnement.

La modification des libellés de comptes est visible à la fois dans l'Espace Client Internet et dans l'Appli SG. Ces données, gérées par le client, sont internes à l'abonnement. Elles ne sont pas remontées dans le système d'information Société Générale. En conséquence, lors du transfert, **le libellé des comptes n'est pas repris.**

Pour affecter un nom à chacun de vos comptes dans l'Espace Client internet, cliquez sur « **paramétrer mes comptes** », accessible depuis les liens utiles en partie droite de l'écran, puis « **Editer le libellé** ».

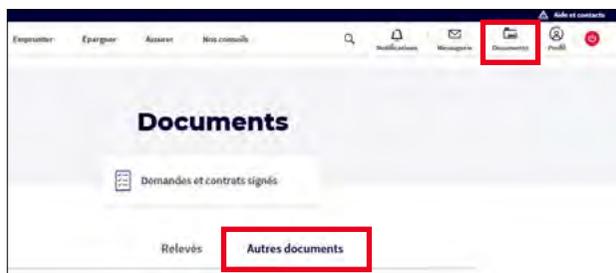
Sur l'appli mobile, cliquez sur : « **voir tous mes comptes** » puis (symbole roue) « **paramétrer mes comptes** », puis « **Editer le libellé** ».

La modification du libellé sera visible à votre prochaine connexion.

## J'ai opté pour la dématérialisation de mes relevés de compte. L'historique de mes relevés de comptes et opérations est-il repris dans la Banque à Distance ?

Oui, vos anciens relevés du Groupe Crédit du Nord sont disponibles dans l'Espace Internet Particuliers (et non dans l'Appli) sur le menu « Documents » puis « Autres documents », s'ils étaient dématérialisés initialement (et ce, à partir du mois de dématérialisation).

Ces relevés sont disponibles dès le mardi matin suivant le transfert technique de vos comptes. Ils restent accessibles pendant une durée de 10 ans.



## Puis-je demander la dématérialisation de mes relevés de comptes (zéro papier) ?

Si vous avez opté pour la dématérialisation de vos documents :

- Vous pouvez retrouver vos relevés de compte dans votre Espace Client par Internet et l'Appli SG.
- Vous pouvez à tout moment demander le retour au format papier :
  - Après de votre conseiller
  - Ou en ligne via le chemin suivant : Profil > Mes données personnelles > Exprimer votre consentement à l'utilisation de certaines de vos données personnelles/ Dématérialisation et traitement des données.

## Puis-je toujours effectuer des virements ?

Il est toujours possible de réaliser des virements en ligne.

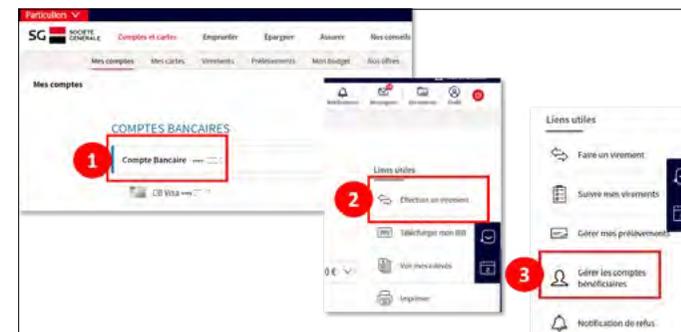
Exceptionnellement, les virements SEPA et les virements instantanés sans opération de change ne seront plus possibles à partir du vendredi 16H00 précédant le transfert de vos comptes. Le service sera de nouveau disponible dès réouverture de votre Banque à Distance.

## Comment puis-je faire un virement et enregistrer un nouveau bénéficiaire ?

Tous vos bénéficiaires sont automatiquement repris dans votre Banque à Distance.

Par ailleurs, comme c'était le cas dans votre Banque en Ligne Groupe Crédit du Nord, vous pouvez également déclarer vos nouveaux bénéficiaires dans votre abonnement ou les enregistrer directement en ligne de la manière suivante :

1. Cliquez sur votre « Compte bancaire »
2. Une fenêtre s'ouvre et affiche votre solde ainsi que le détail de vos opérations. Dans la colonne de droite dans la section « Liens utiles », cliquez sur « Effectuer un virement »
3. Cliquez ensuite sur « Gérer les comptes bénéficiaires » dans cette même section « Liens utiles »



### #PROTECTIONFRAUDE

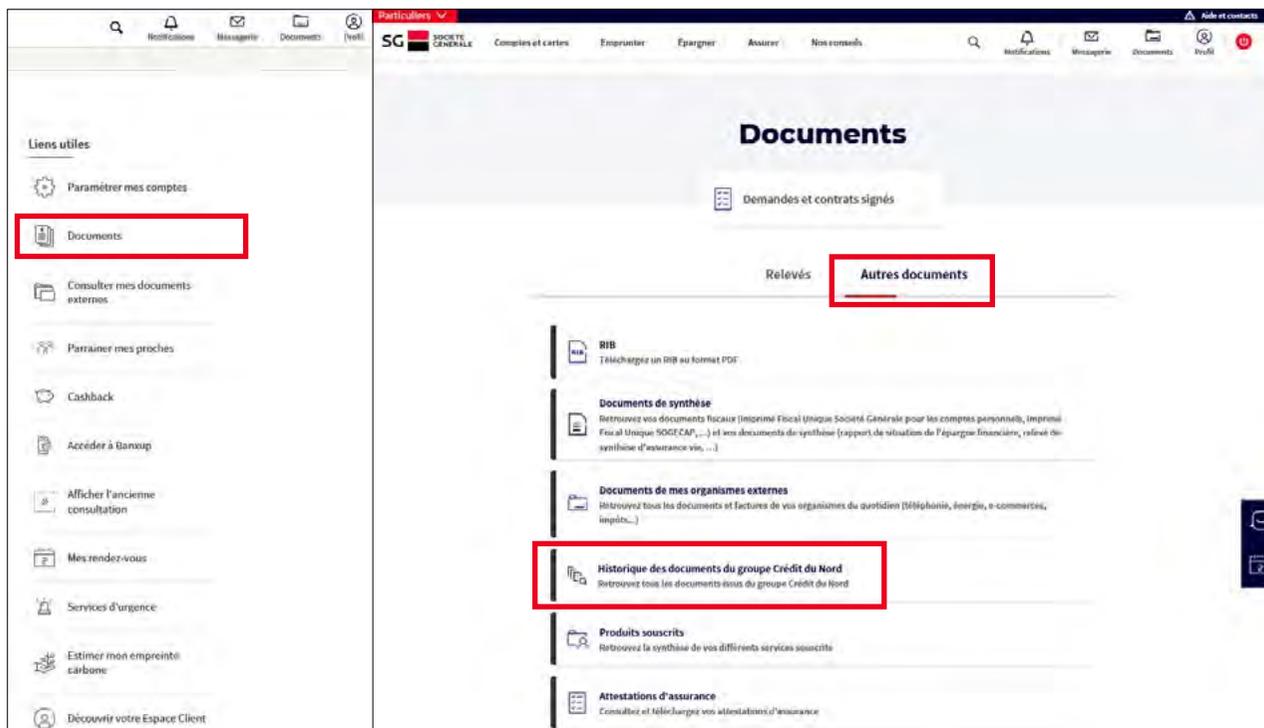
Votre banque ne vous demandera jamais, par quelque moyen que ce soit (téléphone, e-mail, SMS) de créer ou valider l'ajout de bénéficiaires ou d'IBAN.

## Comment puis-je retrouver les informations relatives à mon crédit immobilier ?

Le menu «Crédit Immobilier» permet de faire une demande de crédit.

Pour retrouver les informations plus détaillées sur votre prêt réalisé dans une banque ex-Groupe Crédit du Nord, allez sur la page d'accueil :

1. Cliquez sur «documents» dans le menu de droite
2. Cliquez sur «autres documents»
3. Cliquez sur «Historique des documents du groupe Crédit du Nord»



## Où retrouver l'agence et le distributeur le plus proche ?

Sur le site Internet, la section «Aide et Contacts» (en bas de l'écran) permet de retrouver une agence, ainsi que le nom et les coordonnées de votre conseiller.

■ Pour votre conseiller, voici le chemin à suivre : Aide et contacts > Quel est votre besoin ? > Contacts utiles > Votre conseiller > Contacter mon conseiller. Puis connectez-vous à votre Espace Client Particuliers

■ Pour votre agence, il vous suffit de vous rendre sur la page dédiée [Agences \(https://agences.sg.fr\)](https://agences.sg.fr) pour retrouver une agence, un distributeur automatique de billets ou un automate de dépôt de billets SG le plus proche de votre position ou de l'adresse que vous aurez renseignée. Voici le chemin à suivre :

1. Cliquez sur «Trouver une agence» en bas de votre écran
2. Choisissez «Autour de moi» OU entrez votre «Ville/Code postal» ou «Rue»



## Les souscriptions d'offres à distance sont-elles possibles ?

Sur le site Internet SG, vous pouvez vous renseigner sur les différents types de produits d'assurance et d'épargne. Différents articles et vidéos informatives sont également à votre disposition sur l'ensemble du site.

Pour certains produits, des simulations sont accessibles à distance. Pour d'autres, vous pouvez également, en quelques clics, souscrire le produit de votre choix. Votre conseiller reste à votre disposition, si vous préférez.

Thématique	Offre	Comment y accéder dans ma Banque à Distance à la SG ?	Simulation en ligne possible	Souscription en ligne possible
Assurances	Auto	<a href="#">Toutes nos offres d'assurance - SG</a>	Oui	Oui
	Habitation		Oui	Oui
	Accidents de la Vie		Oui	Oui
Épargne	Assurance Vie	<a href="#">Assurance vie : l'épargne pour de nombreux projets - SG</a>	Non	Non
	Livret A	<a href="#">Les livrets d'épargne SG</a>	Oui	Oui
	Compte sur Livret (CSL) Livret Épargne Plus		Oui	Non
	Livret Jeune		Oui	Oui
	Livret d'Épargne Populaire (LEP)		Oui	Non
	Livret Développement Durable et Solidaire (LDDS)		Oui	Non
Simulateur Crédit conso Expresso	<a href="#">Simulateur Crédit conso Expresso : simulez votre projet - Société Générale (sg.fr)</a>		Oui	Non



### #PROTECTIONFRAUDE

Cliquez sur les liens ci-dessus ou saisissez l'adresse dans votre navigateur Internet.



# 3. Que me propose en plus ma Banque à Distance ?

## Quels services complémentaires me sont proposés ?

### LE CASHBACK SG

Obtenez des remboursements sur vos achats chez nos partenaires en ligne, et en magasin en payant avec votre carte bancaire SG.

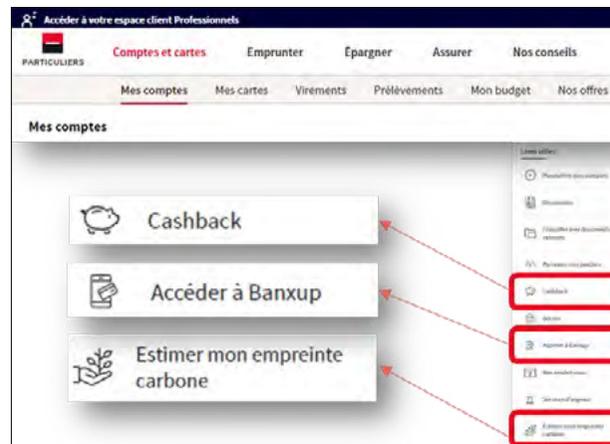
Bénéficiez de remises sur des e-cartes cadeaux valables en ligne et/ou en magasin à offrir ou à s'offrir.

Retrouvez sur <https://lecashback.sg.fr/> les conditions générales d'utilisation du Cashback SG et les conditions en vigueur des Remboursements, pour chaque enseigne, sur sa fiche dédiée. Réservé aux clients SG majeurs et titulaires d'un compte Particuliers.

### BANXUP

Parents, pilotez la carte de paiement de votre ados de 10 à 17 ans. Familiarisez-les à la gestion d'un budget. Envoyez de l'argent de poche en 1 clic... en gardant le contrôle des dépenses.

Découvrez tous les détails et/ou souscrivez en ligne: [Banxup: la carte de paiement des ados - SG](#).



### MON EMPREINTE CARBONE

Dans un contexte où les questions environnementales nous préoccupent de plus en plus, SG a conclu un contrat de partenariat avec Carbo, acteur spécialisé dans la mesure de l'empreinte carbone, afin de permettre à chacun de prendre conscience de son impact.

En savoir plus sur les offres Responsabilité Sociétale des Entreprises:

[RSE et développement durable - Société Générale \(societegenerale.fr\)](#)

### REEZOCAR

Vous cherchez un véhicule neuf ou d'occasion ?

Faites votre recherche en ligne directement sur le site: <https://particuliers.societegenerale.fr/rezocar>.

Un conseiller dédié Reezocar vous accompagne sur toute la durée de votre projet.

Vous avez 15 jours ou 1000 km pour changer d'avis et être intégralement remboursé de votre véhicule d'occasion. Vous êtes livré en agence Reezocar ou sur le lieu de votre choix en France métropolitaine.

En savoir plus: [Reezocar \(societegenerale.fr\)](#).

### COMPAGNON RETRAITE

Une plate-forme unique, gratuite et facile d'accès pour vous accompagner dans la préparation de votre retraite.

La simulation vous donne toutes les clefs pour définir votre stratégie retraite personnalisée et décider sereinement des actions à mettre en place (pension et épargne supplémentaire).

En savoir plus: [SG - Mon Compagnon Retraite](#) (uniquement accessible si vous êtes client SG).



# 4. Que deviennent mes moyens de paiement ?

Ce que vous souhaitez faire dans votre Banque à Distance	Ce que vous pouvez faire avec votre ancienne carte bancaire Groupe Crédit du Nord (entre le transfert de vos comptes et le passage à votre nouvelle carte bancaire SG)	Ce que vous pouvez faire avec votre carte bancaire SG (à son activation)
Je veux faire un retrait, payer en magasin	Oui	Oui
Je veux réaliser un achat en ligne	Oui, avec validation dans l'appli « Mon e-paiement sécurisé » ou par sms	Oui avec le Pass Sécurité si je l'ai activé
Je veux faire opposition sur ma carte	Oui, cette fonction est disponible sur le site Internet (voir plus bas dans ce document). Il est aussi possible de faire opposition par téléphone au numéro d'opposition centralisé 09.69.32.20.09 <sup>1</sup> , ou au numéro interbancaire 0892.705.705 <sup>2</sup>	Oui, et par téléphone au numéro d'opposition centralisé SG 09.69.39.77.77 <sup>3</sup> , ou au numéro interbancaire 0892.705.7053
Je veux consulter ou modifier mes plafonds	Non, ce service est disponible en agence uniquement	Oui
Je veux verrouiller/déverrouiller ma carte	Non	Oui
Je veux activer/désactiver le paiement sans contact	Non	Oui
Je veux activer/désactiver les paiements à l'étranger	Non	Oui
Je veux récupérer mon code confidentiel (dit code PIN)	Non	Oui
Je veux contester une (des) opération(s)	Non	Oui
Je veux activer/désactiver les paiements à distance	Non	Oui

1 Prix d'un appel local

2 Numéro violet ou majoré : coût d'un appel vers un numéro fixe + service payant, depuis un téléphone fixe ou mobile

3 Appel non surtaxé hors éventuel surcoût opérateur

## Que devient ma carte bancaire Groupe Crédit du Nord au moment du transfert technique de mes comptes ?

Votre carte bancaire Groupe Crédit du Nord continue de fonctionner, même après le transfert des comptes, et ce jusqu'au **30 septembre 2023 au plus tard**.

Si vous souhaitez continuer à faire vos achats en ligne avec cette carte, cela reste donc possible. Faites attention à ne pas désactiver ou supprimer l'Appli « **Mon e-paiement sécurisé** » ; sans ce service **vous ne pourrez pas valider vos achats en ligne**.

Jusqu'au remplacement de votre carte bancaire Groupe Crédit du Nord par une carte bancaire SG et l'activation de celle-ci les services liés à votre carte dans la Banque à Distance sont désactivés (consultation des plafonds, verrouillage de la carte...). Vous trouverez tous ces services à l'activation de votre carte bancaire SG.

## Vais-je changer de carte bancaire ?

Oui, vous recevrez automatiquement votre nouvelle carte bancaire SG dans les semaines suivant le transfert technique de vos comptes.



### #PROTECTIONFRAUDE

Jamais votre banque ne vous enverra de coursier pour procéder au changement de carte ou pour récupérer votre ancienne carte. Si vous avez un doute, contactez votre conseiller.

**Attention:** votre numéro de carte bancaire change, pensez à mettre à jour vos coordonnées bancaires pour les abonnements concernés et autres paiements par carte bancaire sous peine de vous voir refuser un paiement.

### Votre nouvelle carte bancaire sera à activer.

Pour cela, vous devez effectuer un retrait dans un distributeur de billets en France ou à l'étranger. Vous pouvez aussi régler un achat chez un commerçant en France, avec saisie de votre code secret.

L'activation ne fonctionne pas avec les paiements par téléphone et sur Internet.

**Information importante:** le code de votre nouvelle carte bancaire SG restera identique à celui de votre carte actuelle Groupe Crédit du Nord.

Le système de validation des paiements en ligne évolue :

- Avant l'activation de votre nouvelle carte bancaire SG, vous aurez besoin de l'application « Mon e-paiement sécurisé » pour valider vos achats en ligne
- À compter de l'activation de votre nouvelle carte bancaire SG, vous devrez télécharger et utiliser le Pass Sécurité pour valider vos opérations en ligne si vous souhaitez conserver le même niveau de sécurisation de vos opérations par carte réalisée à distance. Retrouvez les informations sur le Pass Sécurité dans la [section dédiée](#) de ce document

## Comment puis-je contester une(des) opération(s) passée(s) sur ma carte bancaire du Groupe Crédit du Nord ?

En cas d'erreur ou de suspicion de fraude sur une de vos opérations, un [kit de réclamation carte](#) est disponible en ligne. Ce lien ne peut être utilisé que pour votre carte Groupe Crédit du Nord.

Veillez bien au préalable à renseigner le RIB/IBAN de votre compte SG (et non Groupe Crédit du Nord).

Une fois complété, le kit doit être obligatoirement adressé par courrier à l'adresse mentionnée dans celui-ci en note de bas de page. Vous pouvez également contacter votre conseiller en agence.

## Comment puis-je contester une(des) opération(s) passée(s) sur ma nouvelle carte bancaire SG ?

En cas d'erreur ou de suspicion de fraude sur une de vos opérations, un [kit de contestation opérations carte](#) est disponible en ligne. Ce lien ne peut être utilisé que pour votre nouvelle carte SG.

Veillez bien au préalable à renseigner le RIB/IBAN de votre compte SG (et non celui Groupe Crédit du Nord).

## Comment faire opposition sur ma carte bancaire SG ?

Si vous souhaitez faire opposition sur votre carte bancaire Groupe Crédit du Nord, vous devez joindre le **numéro d'opposition centralisé 09.69.32.20.09<sup>4</sup>**, ou le **numéro interbancaire 0892.705.705<sup>5</sup>**.

Si vous souhaitez faire opposition sur votre carte bancaire SG, vous avez plusieurs possibilités. Vous pouvez faire opposition en ligne :

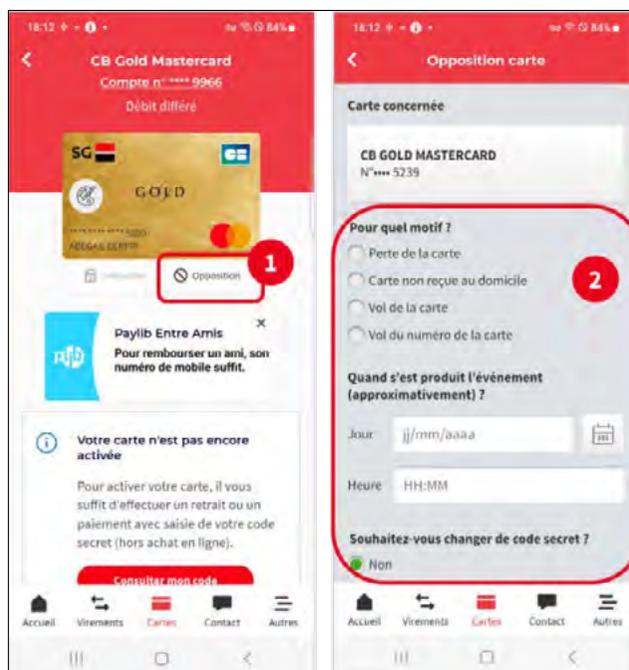
■ Directement dans votre Espace Client du site Internet

1. Cliquez sur « Comptes et cartes »
2. Allez dans la rubrique « Mes cartes »
3. Cliquez sur « Faire opposition »



■ Ou sur votre Appli SG

1. Rendez-vous dans la rubrique « Cartes » en bas de votre écran
2. Cliquez sur « Opposition » sur la carte de votre choix
3. Une nouvelle page s'ouvre. Renseignez les informations demandées



Vous pouvez également faire opposition par téléphone en appelant le **numéro d'opposition centralisé SG 09.69.39.77.77<sup>6</sup>**, ou le **numéro interbancaire 0892.705.705<sup>7</sup>**.

<sup>4</sup> Prix d'un appel local

<sup>5</sup> Numéro violet ou majoré : coût d'un appel vers un numéro fixe + service payant, depuis un téléphone fixe ou mobile

<sup>6</sup> Appel non surtaxé hors éventuel surcoût opérateur

<sup>7</sup> Numéro violet ou majoré : coût d'un appel vers un numéro fixe + service payant, depuis un téléphone fixe ou mobile

## Est-ce que les plafonds de mon ancienne carte seront maintenus sur ma nouvelle carte bancaire SG ?

Tant que votre carte bancaire du Groupe Crédit du Nord reste active, les conditions liées à celle-ci sont maintenues, y compris vos plafonds.

**Attention :** à la suite du renouvellement de votre carte bancaire, des modifications éventuelles pourront avoir lieu. Les détails vous concernant vous ont été précisés dans un courrier que nous vous avons envoyé en janvier 2023. N'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller si besoin.

## Puis-je choisir le visuel de ma carte bancaire SG ?

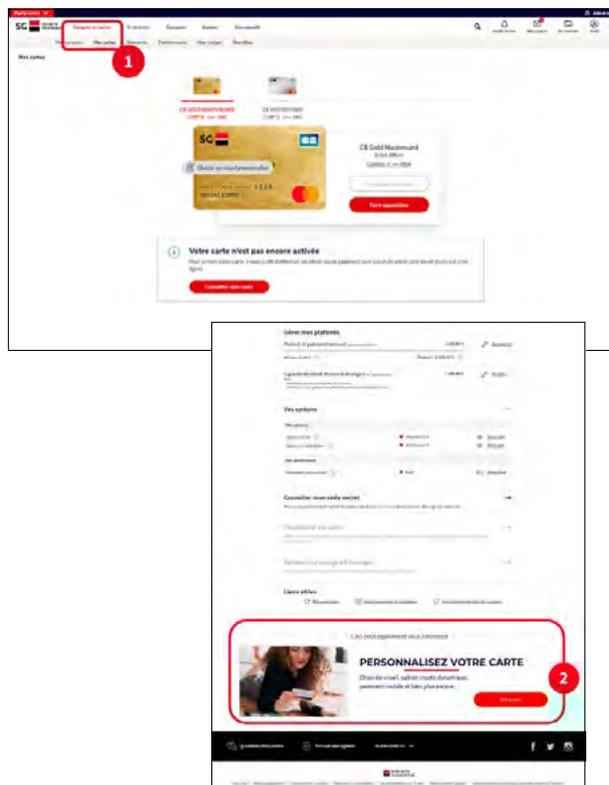
Oui, vous pouvez choisir le visuel de votre carte bancaire SG parmi un large choix.

À noter toutefois que cela n'est pas possible pour la première carte bancaire SG que vous recevez après le transfert technique de vos comptes : son visuel est standard.

Vous pourrez ensuite demander à personnaliser votre carte ; pour cela rendez-vous dans la rubrique « Mes cartes » de votre Banque à Distance, et cliquez sur « Personnalisez votre carte » en bas de l'écran. Cette option, qui nécessitera la fabrication d'une nouvelle carte, est soumise à facturation mentionnée à la brochure « Conditions et Tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

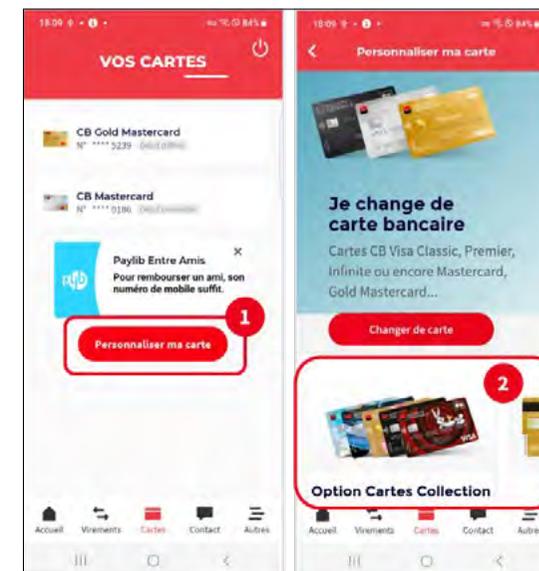
### Sur le site Internet :

1. Cliquez sur « Comptes et cartes » et allez dans la rubrique « Mes cartes »
2. Cliquez sur « Découvrir » dans l'encadré « Personnalisez votre carte » qui se trouve tout en bas de votre écran



### Sur l'Appli SG :

1. Dans la rubrique « Cartes » en bas de votre écran, cliquez sur « Personnaliser ma carte »
2. Choisissez l'option que vous souhaitez



## Puis-je choisir une carte bancaire à option crypto-dynamique ?

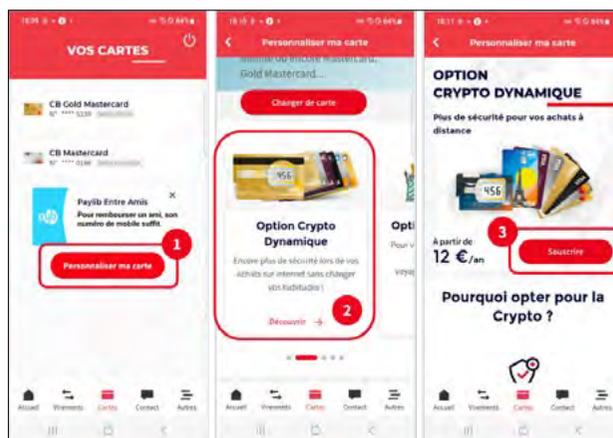
Oui, vous pouvez toujours choisir une carte à option crypto-dynamique, plus sûre, répondant aux besoins de nombreux clients d'être rassurés lors de leurs achats en ligne. Cette solution consiste à remplacer les 3 chiffres du cryptogramme imprimé au dos de la carte par un petit écran affichant un nouveau code «dynamique» toutes les heures. Ainsi, en cas de piratage des données de la carte bancaire, les 3 chiffres du cryptogramme deviennent rapidement obsolètes, empêchant les fraudeurs de réutiliser les données sur les sites de e-commerce.

À noter toutefois que cela n'est pas possible pour la première carte bancaire SG que vous recevez après le transfert technique de vos comptes : son cryptogramme est imprimé.

Vous pourrez ensuite demander à bénéficier d'une carte à option crypto-dynamique. Cette option, qui nécessitera la fabrication d'une nouvelle carte, est soumise à facturation mentionnée à la brochure « Conditions et Tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

### Sur l'Appli SG :

1. Dans la rubrique « Cartes » en bas de votre écran, cliquez sur « Personnaliser ma carte »
2. Choisissez « Option Crypto Dynamique »
3. Cliquez sur « Souscrire » et laissez-vous guider



## Mon ancien chéquier Groupe Crédit du Nord reste-t-il valable ?

Oui, le chéquier Crédit du Nord ou d'une autre Banque du Groupe Crédit du Nord reste valable jusqu'en juin 2024.

## Vais-je recevoir automatiquement un nouveau chéquier SG ?

Oui, votre chéquier SG vous sera envoyé automatiquement lorsque vous aurez atteint la fin de votre chéquier actuel du Groupe Crédit du Nord.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de chéquier ou si vous souhaitez recevoir dès à présent votre nouveau chéquier SG, veuillez contacter votre agence.

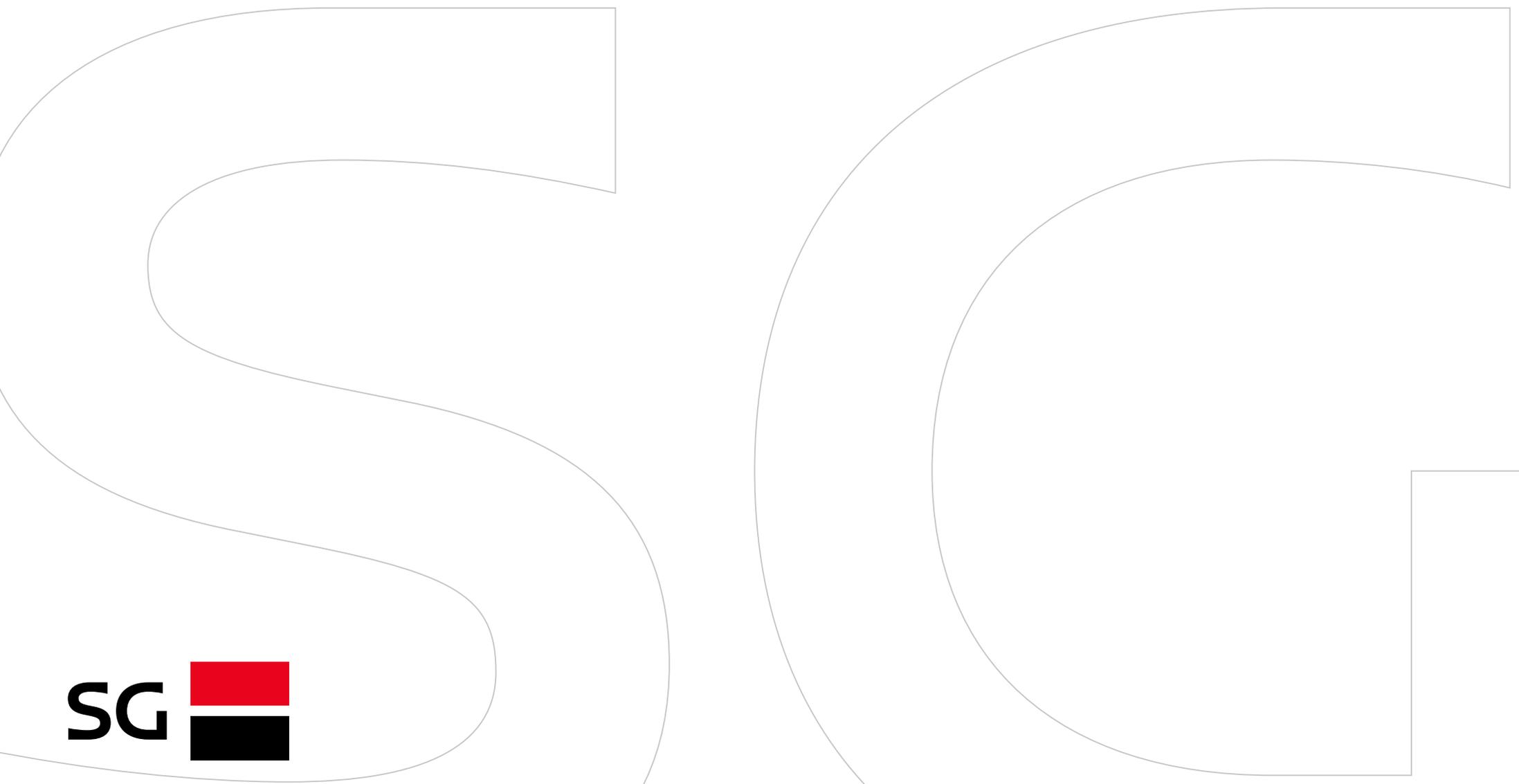


## Puis-je commander un chéquier en ligne ?

Désormais, vous n'avez plus à commander un chéquier ; le renouvellement est automatique.

Vous pouvez cependant toujours en commander un supplémentaire en agence.

Si vous ne souhaitez plus recevoir de chéquier, veuillez contacter votre agence.



 CREDIT DU NORD  GRAND EST  LAYDERNIER  AUVERGNE RHÔNE ALPES  SMC  
 COURTOIS  SUD OUEST  TARNEAUD  GRAND OUEST  SOCIETE GENERALE