

LE PARCOURS CARTE BANCAIRE : DE LA COMMANDE À LA LIVRAISON



SOCIETE GENERALE
COTE D'IVOIRE

COMMANDE DE CARTES

Parcours client

COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE DE CARTE ?

Je suis client Société Générale Côte d'Ivoire et je souhaite effectuer une demande de carte.
Comment dois-je procéder ?

Je me rends en agence pour la commande de ma carte.

1

- Je suis reçu(e) par un assistant client ;
- Je renseigne et signe le formulaire de demande de carte ;
- Je reçois de l'assistant client un exemplaire du formulaire à titre d'accusé de réception ;
- Je suis informé (e) de la période de disponibilité de la carte par l'assistant client ;
- Je suis informé (e) des différents canaux dont je dispose pour me renseigner sur la disponibilité de ma carte avant de me rendre en agence ;
- Je suis informé (e) des documents à apporter lors du retrait de ma carte et de mon code (Numéro de compte et la pièce d'identité valide).

Je me rends en agence pour le retrait de ma carte et de mon code.

2

- Je suis reçu(e) par l'assistant client ;
- Je présente ma pièce d'identité et communique mon numéro de compte ;
- Je remplis et signe le registre de délivrance de cartes ;
- Je reçois la carte ainsi que le guide d'utilisation et la brochure des garanties d'assurance associés à la carte ;
- Je suis orienté(e) vers la caisse chargée de la gestion des codes pour la remise de mon code ;
- Je remets ma pièce d'identité et mon numéro de compte à la caissière ;
- Je remplis et signe le registre de délivrance des codes.

COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE DE CARTE ?

Je suis client Société Générale Côte d'Ivoire et je souhaite effectuer une demande de carte qui sera retirée par un tiers.

Comment dois-je procéder ?

Je me rends en agence pour la commande de ma carte.

1

- Je suis reçu(e) par un assistant client ;
- Je renseigne et signe le formulaire de demande de carte ;
- Je reçois de l'assistant client un exemplaire du formulaire à titre d'accusé de réception ;
- Je suis informé(e) de la période de disponibilité de la carte par l'assistant client ;
- Je suis informé(e) des différents canaux dont je dispose pour me renseigner sur la disponibilité de ma carte avant de me rendre en agence ;
- Je suis informé(e) des documents à apporter lors du retrait de ma carte et de mon code (Numéro de compte et la pièce d'identité valide).

Le tiers se rend en agence après que j'ai reçu la confirmation de la disponibilité de ma carte.

2

- J'informe mon conseiller clientèle par courrier ou par appel téléphonique, ou par mail ou par fax de la venue d'un tiers non-mandataire de mon compte, pour le retrait de ma carte ;
- Je précise le nom du tiers si celui-ci est habilité à retirer ma carte et mon code confidentiel ;
- J'établis une procuration avec laquelle le tiers viendra se présenter (en un exemplaire pour le retrait de la carte ou du code, en deux exemplaires pour le retrait de la carte et du code) ;
- J'appose ma signature et mon cachet nominatif sur les supports physiques par lesquels j'informe mon conseiller clientèle ;
- Je transmets les supports physiques à l'assistant client ;
- Le tiers se rend en agence muni de la procuration ;
- Le tiers remplit et signe le registre de suivi des cartes délivrées ;
- Le tiers reçoit la carte, le guide d'utilisation ainsi que la brochure des garanties d'assurance associés à la carte ;
- Le tiers est orienté vers la caisse en charge de la gestion des codes ;
- Le tiers muni du courrier de procuration, remplit et signe le registre de délivrance de code ;
- Le tiers reçoit le pli fermé contenant mon code confidentiel.

COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE DE CARTE ?

Je suis client Société Générale Côte d'Ivoire et je souhaite effectuer une demande de carte dans une agence autre que mon agence de domiciliation.

Comment dois-je procéder ?

Je me rends dans l'agence où je souhaite commander ma carte.

1

- Je suis reçu(e) par un assistant client ;
- Je renseigne et signe le formulaire de demande d'ordre général ;
- Je renseigne et signe le formulaire de demande de carte ;
- Je reçois de l'assistant client un exemplaire du formulaire à titre d'accusé de réception ;
- Je suis informé(e) de la période de disponibilité de la carte par l'assistant client ;
- Je suis informé(e) des différents canaux dont je dispose pour me renseigner sur la disponibilité de ma carte avant de me rendre en agence ;
- Je suis informé(e) des documents à apporter lors du retrait de ma carte et de mon code (Numéro de compte et la pièce d'identité valide).

Je me rends dans l'agence où je souhaite recevoir ma carte et mon code.

2

- Je suis reçu(e) par l'assistant client ;
- Je suis informé(e) des frais de transfert de carte ;
- Je renseigne et signe le formulaire de demande de transfert de carte ;
- Je reçois une photocopie du formulaire de demande de transfert de carte signé et cacheté pour présentation lors du retrait de ma carte et de mon code ;
- Je me présente en agence pour le retrait de ma carte une fois informée de sa disponibilité ;
- Je présente ma pièce d'identité et communique mon numéro de compte ;
- Je remplis et signe le registre de délivrance de cartes ;
- Je reçois la carte ainsi que le guide d'utilisation et la brochure des garanties d'assurance associés à la carte ;
- Je suis orienté(e) vers la caisse chargée de la gestion des codes pour la remise de mon code ;
- Je remets ma pièce d'identité et mon numéro de compte à la caissière ;
- Je remplis et signe le registre de délivrance des codes.

COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE DE CARTE ?

Je suis client Société Générale Côte d'Ivoire et je souhaite effectuer une demande de carte.
Comment dois-je procéder ?

Je me rends en agence pour la commande de ma carte.

1

- Je renseigne et valide le formulaire de demande de carte ;
- Je reçois l'appel d'un téléconseiller ;
- Je donne mon accord pour la souscription de la carte ;
- Je reçois le contrat de souscription renseigné par mail (serviceclient.sgci@socgen.com ou cotedivoire.societe-generale@socgen.com) ;
- Je signe le contrat de souscription reçu et le renvoie par mail (serviceclient.sgci@socgen.com ou cotedivoire.societe-generale@socgen.com) ;
- Je reçois le contrat de souscription signé, cacheté et daté par mail (serviceclient.sgci@socgen.com ou cotedivoire.societe-generale@socgen.com) ;
- Je suis informé de la période de disponibilité de la carte par le téléconseiller via appel téléphonique ;
- Je suis informé(e) des différents canaux dont je dispose pour me renseigner sur la disponibilité de ma carte avant de me rendre en agence ;
- Je suis informé(e) des documents à apporter lors du retrait de ma carte et de mon code (Numéro de compte et la pièce d'identité valide).

Je me rends en agence pour le retrait de ma carte et de mon code.

2

- Je suis reçu(e) par l'assistant client ;
- Je présente ma pièce d'identité et communique mon numéro de compte ;
- Je remplis et signe le registre de délivrance de cartes ;
- Je reçois la carte ainsi que le guide d'utilisation et la brochure des garanties d'assurance associés à la carte ;
- Je suis orienté(e) vers la caisse chargée de la gestion des codes pour la remise de mon code ;
- Je remets ma pièce d'identité et mon numéro de compte à la caissière ;
- Je présente ma pièce d'identité et remets ma carte ;
- Je remplis et signe le registre de délivrance des codes.

COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE DE CARTE ?

Je suis client Société Générale Côte d'Ivoire et je souhaite effectuer une demande de carte.
Comment dois-je procéder ?

Je contacte le centre de relation client au 27 20 20 10 10.

1

- Je contacte le Centre de Relation Client et donne mon accord pour la souscription de la carte ;
- Je reçois le contrat de souscription de la carte par mail (serviceclient.sgci@socgen.com ou cotedivoire.societe-generale@socgen.com) ;
- Je renseigne et signe le contrat reçu par mail
- Je renvoie le contrat de souscription renseigné et signé via mail (serviceclient.sgci@socgen.com ou cotedivoire.societe-generale@socgen.com) ;
- Je reçois par mail le contrat signé par les deux parties (Moi et SGCI) ;
- Je suis informé(e) de la période de disponibilité de la carte par mon conseiller de clientèle ou par l'assistant client ;
- Je suis informé(e) des différents canaux dont je dispose pour me renseigner sur la disponibilité de ma carte avant de me rendre en agence ;
- Je suis informé(e) des documents à apporter lors du retrait de ma carte et de mon code (Numéro de compte et la pièce d'identité valide).

Je me rends en agence après avoir reçu la confirmation de la disponibilité de ma carte.

2

- Je suis reçu(e) par l'assistant client ou mon conseiller clientèle ;
- Je présente ma pièce d'identité et mon justificatif de domicile datant de moins de trois (3) mois ;
- Je remplis et signe le registre de délivrance de cartes ;
- Je reçois la carte ainsi que le guide d'utilisation et la brochure des garanties d'assurance associés à la carte ;
- Je suis orienté(e) vers la caisse chargée de la gestion des codes pour la remise de mon code ;
- Je remets ma pièce d'identité et mon numéro de compte à la caissière ;
- Je présente ma pièce d'identité et remets ma carte ;
- Je remplis et signe le registre de délivrance des codes.



SOCIETE GENERALE
COTE D'IVOIRE