



Où le client peut-il se procurer les feuilles de soins ?

Après la souscription, LMV envoie des feuilles de soin au client. Ce dernier peut également en récupérer au siège de La Marocaine Vie ou faire des copies des feuilles vierges en sa possession ou les imprimer en consultant le site de La Marocaine Vie: www.sehhalamarocainevie.ma.

Quel est le délai maximal pour déposer un dossier de remboursement ?

Le client assuré est tenu de remettre toutes les pièces concernant sa demande de remboursement à La Marocaine Vie, dans un délai de 3 mois au maximum, après la date de délivrance de l'ordonnance. Si le traitement dure plus de 3 mois, le client est tenu d'adresser une facture partielle à la fin de chaque période de 3 mois.

Quel est le délai de remboursement ?

LMV procède aux remboursements dans un délai de 7 jours à partir de la date de réception du dossier complet (pièces originales, ordonnances, factures, bilans...).

Les demandes de remboursement doivent être adressées directement par le client à LMV (par courrier simple ou recommandé, ou déposées directement au siège de LMV) ou déclarées directement sur la plateforme de demande de remboursement www.sante.lamarocainevie.ma

Qu'est-ce qu'un accord préalable ?

Certains actes nécessitent l'accord préalable de la Marocaine Vie. Veuillez adresser une demande d'accord préalable à la Marocaine Vie dans les cas suivants :

- Actes de kinésithérapie, rééducation fonctionnelle ;
- Les traitements lourds : chimiothérapies, radiothérapie, dialyse...
- Hospitalisation à l'étranger ;
- Prothèses dentaires ;
- Orthodontie ;
- Parodontie.

Vous pouvez télécharger le formulaire de l'accord préalable dans la rubrique « Espace Clients » du site www.sehha-lamarocainevie.ma

Quelles sont les conditions de prise en charge d'une hospitalisation ?

Les clients assurés peuvent bénéficier d'une prise en charge dans le cas d'une hospitalisation programmée en adressant le formulaire de demande de prise en charge au préalable à LMV.

La prise en charge concerne les établissements agréés par le Ministère de la Santé à savoir : Cliniques privées et hôpitaux publics au Maroc et à l'étranger

Polycliniques de la CNSS au Maroc

Sur quelle base se fait le remboursement ?

Le taux de remboursement s'applique sur la base des frais engagés à condition que ce remboursement ne dépasse pas les plafonds et le barème maximal renseigné en annexe.



Quel plafond est appliqué pour la garantie « Hospitalisation » ?

Le plafond appliqué est le plafond global de chaque formule par assuré et par an, il est de 30 000 DH pour SEHHA Essentiel+ et 150 000 DH pour SEHHA Optimal+. L'hospitalisation chirurgicale, l'hospitalisation médicale et l'hospitalisation du jour sont remboursées à hauteur des plafonds rappelés précédemment desquels sont déduites les prestations dont l'assuré a bénéficié durant l'année.

Sur quelle base se fait le remboursement ?

Le taux de remboursement s'applique sur la base des frais engagés à condition que ce remboursement ne dépasse pas les plafonds et le barème maximal renseigné en annexe.

Quel plafond est appliqué pour la garantie « Hospitalisation » ?

Le plafond appliqué est le plafond global de chaque formule par assuré et par an, il est de 30 000 DH pour SEHHA Essentiel+ et 150 000 DH pour SEHHA Optimal+. L'hospitalisation chirurgicale, l'hospitalisation médicale et l'hospitalisation du jour sont remboursées à hauteur des plafonds rappelés précédemment desquels sont déduites les prestations dont l'assuré a bénéficié durant l'année.

Que couvre la garantie « Optique » ?

L'optique couvre la monture et les verres. Les autres soins sont assurés par les autres garanties (consultation spécialiste, acte de chirurgie...).

Est-ce que les frais pré et post natals sont couverts ?

En plus des forfaits d'accouchement, les examens réguliers pré et post natals sont remboursables par SEHHA à la hauteur des plafonds indiqués pour chaque formule. Ci-après quelques exemples des frais pré et post natals remboursables : - Les frais prénatals sont les examens médicaux obligatoires (les échographies et les analyses biologiques). - Les frais postnatals sont les examens gynécologiques et cliniques post-natal de la mère et de l'enfant (examens biologiques et radiologiques, couveuses... etc.)

Est-ce que les frais liés à une grossesse pathologique sont couverts ?

La grossesse pathologique est la grossesse à risque qui peut compliquer l'accouchement et l'état de santé de la mère et du fœtus. Ce cas de grossesse peut nécessiter une hospitalisation. Dans ce cas, les frais liés à cette hospitalisation sont remboursés selon les mêmes conditions de l'hospitalisation citées plus haut.

Qu'est-ce qu'une maladie antérieure ?

Une maladie affectant l'assuré avant la date d'effet du contrat même si la première constatation médicale est postérieure à l'entrée en vigueur du contrat. La maladie antérieure n'est pas prise en charge dans le cadre de SEHHA.

Est-ce qu'un client peut bénéficier de l'assistance à l'étranger ?

L'assistance incluse dans l'offre SEHHA est valable au Maroc.

Pour les garanties d'assistance, y a-t-il un délai de carence ?

Il n'y a pas de délai de carence pour les garanties d'assistance.



Quel est le délai de renonciation de mon contrat ?

Si vous choisissez de rompre votre contrat, vous avez un délai d'un mois à compter de la date d'encaissement de la 1^{ère} prime, pour le signaler à la Marocaine Vie afin qu'elle vous restitue votre argent.

Quand puis-je modifier mes conditions de paiement ?

Vous avez la possibilité de changer votre mode et fréquence de paiement. Votre demande doit être envoyée à la Marocaine Vie au plus tard un mois avant l'échéance annuelle de votre contrat.

Que se passe-t-il si je ne paie pas ma prime d'assurance en temps voulu ?

Conformément à l'article 21 du code des assurances, à défaut de paiement d'une prime ou d'une fraction de prime dans les dix jours de son échéances, l'Assureur adresse au Souscripteur une lettre recommandée avec accusé de réception l'informant qu'à l'expiration d'un délai de vingt jours à dater de l'envoi de cette lettre, le défaut de paiement de la prime ou fraction de prime échue ainsi que des primes éventuellement venues à échéance au cours dudit délai met fin au contrat. Si le contrat n'a pas été résilié, la garantie reprend le lendemain à midi du jour du paiement de la prime.

La Marocaine Vie n'indemnise pas les sinistres éventuellement survenus entre la date de suspension du contrat et celle de sa remise en vigueur.

Comment accéder à des informations ou à des documents liés à mon contrat ?

Nous avons mis à votre disposition un dispositif spécial de service aux clients pour vous faciliter l'accès à l'information, les démarches à suivre à la souscription et à la gestion de votre contrat :

- Un service Relations Clients pour répondre à toutes vos questions concernant la souscription, les demandes de prises en charge, le suivi des remboursements... par téléphone au 08 100 37 37 de 08h à 16h, par mail au serviceclient.lmv@socgen.com ou par courrier postal.
- Un site internet dédié : www.sehha-lamarocainevie.ma qui vous permet d'accéder à :
- Des informations sur les différentes formules proposées
- Un espace « clients » où vous pouvez consulter et imprimer le guide de l'assuré, les feuilles de soins, les demandes d'accord préalables et le dossier de prise en charge
- Un espace « simulations » où vous pouvez calculer votre prime de renouvellement
- Un service SMS SEHHA pour vous informer de la réception de votre dossier de remboursement par La Marocaine Vie, son remboursement...



Que veut-on dire par « solutions de banque à distance de société générale » ?

Les solutions de banque à distance de Société Générale sont des services de gestion des comptes accessibles 24h/24 et 7j/7. En téléchargeant l'application mobile ou en accédant via l'adresse web suivante : www.sgmaroc.com/mobile/ vous pouvez consulter vos comptes bancaires et réaliser des transactions :

- Consulter vos comptes, cartes et crédits.
- Consulter l'historique de vos comptes et cartes.
- Effectuer des virements entre vos propres comptes ou vers des bénéficiaires tiers au Maroc.
- Faire une mise à disposition d'espèces à partir de votre téléphone que vous pouvez retirer dans n'importe quel guichet automatique Société Générale, sans carte bancaire.
- Payer vos factures de téléphone, eau et électricité.
- Payez vos Taxes Locales.
- Télécharger votre RIB et vos relevés bancaires... Et bien d'autres services à venir.

Qui peut souscrire aux solutions de banque à distance de société générale ?

L'accès aux services de banque à distance est ouvert à tous les clients Société Générale Particuliers et Professionnels (personne physique) disposant d'un compte ouvert auprès d'une agence Société Générale.

Les services disponibles au niveau de l'espace public de l'application mobile (géolocalisation des agences et GAB, infos et contacts...) sont ouverts également aux non-clients Société Générale.

Qui peut souscrire aux solutions de banque à distance de société générale ?

L'accès aux services de banque à distance est ouvert à tous les clients Société Générale Particuliers et Professionnels (personne physique) disposant d'un compte ouvert auprès d'une agence Société Générale.

Les services disponibles au niveau de l'espace public de l'application mobile (géolocalisation des agences et GAB, infos et contacts...) sont ouverts également aux non-clients Société Générale.

Quels sont les avantages associés à ces solutions ?

Les solutions de banque à distance vous permettent de :

- Etre autonome vous gérez vos comptes bancaires en toute autonomie (vous pouvez consulter le solde et l'historique de vos comptes, consulter l'état de vos crédits, effectuer des virements, demander un RIB...).
- Economiser du temps : le service est disponible 24h/24 et 7j/7, vous n'avez plus besoin de vous déplacer en agence pour vos opérations courantes.
- Economiser de l'argent : l'abonnement au service est gratuit (seul l'accès à une connexion Wifi/3G/4G/5G est à votre charge). Aussi, les services transactionnels (virements, mises à disposition d'espèces...) vous sont proposés avec une tarification préférentielle (consulter nos affiches tarifaires en agence ou notre site internet).



Quels sont les systèmes d'exploitation mobile compatibles avec l'application société générale ?

Les systèmes d'information compatibles sont :

iOS 9 et plus

Android 4.4 et plus

L'application m'informe qu'une mise à jour est disponible. Dois-je désinstaller la version dont je dispose actuellement sur mon appareil téléphonique ?

Non. Vous n'êtes pas obligé de désinstaller la version actuelle. Il vous suffit de suivre les instructions de mise à jour au niveau du store de téléchargement.

Comment souscrire aux solutions de banque à distance de société générale en agence ?

Pour souscrire au service, il suffit de vous présenter dans votre agence bancaire et demander la souscription auprès de votre Conseiller de Clientèle.

Votre Conseiller de Clientèle pourra vous assister pour vérifier la compatibilité de votre téléphone et télécharger l'application. Il vous communiquera ensuite votre identifiant et vous aidera à activer le service.

Puis-je souscrire aux solutions de banque à distance de société générale sans avoir à me déplacer en agence ?

Vous pouvez souscrire à distance si vous êtes déjà client de Société Générale. Il vous suffit de suivre les étapes ci-dessous :

- Télécharger l'application sur votre Smartphone ou en accédant via l'adresse web suivante : www.sgmaroc.com/mobile/
- Renseigner le formulaire de demande de souscription à distance accessible via le bouton « Formulaire de souscription ». Notre Service Relation Clients Sogetel vous contactera pour vous communiquer vos codes d'accès et vous enverra votre contrat d'abonnement par mail.
- Imprimer et signer le contrat.
- Le déposer dans votre agence Société Générale dans un délai de 3 mois maximum. Passé ce délai et sans dépôt du contrat, l'accès au service sera bloqué automatiquement.
- Vous pouvez aussi appeler directement Sogetel au 4242 ou 4243 et demander l'activation du service (sans renseigner le formulaire).

En renseignant le formulaire de demande de souscription à distance, j'ai saisi un n° de téléphone différent de celui que j'ai communiqué à mon conseiller de clientèle. est-ce que cela va bloquer la souscription à distance ?

Oui. Effectivement, par mesure de sécurité, le n° de téléphone saisi dans le formulaire doit être identique à celui communiqué à votre agence.

Si, entre temps, vous avez changé de n° de téléphone, il faudra passer en agence pour le modifier. Demandez par la même occasion à souscrire au service de banque à distance auprès de votre Conseiller de Clientèle.

Je réside au Canada/ aux Etats-Unis et je détiens un numéro de téléphone Canadien/ Américain, est-ce que je peux recevoir le code d'activation ?

Selon votre opérateur, il est possible que vous ne receviez pas votre code d'activation sur un numéro de mobile canadien ou américain.



Est-ce que mon accès à l'application mobile est activé même si je n'ai pas déposé mon contrat en agence ?

Oui. Une fois que Sogetel vous communique vos codes d'accès, vous pouvez activer votre compte et bénéficier de l'ensemble des services offerts. Vous disposez alors d'un délai de 3 mois pour déposer votre contrat signé dans votre agence.

Attention : tant que vous n'avez pas déposé votre contrat signé dans votre agence bancaire, vous disposez de plafonds réduits pour réaliser vos opérations transactionnelles (virements, paiements de factures, mises à disposition d'argent...).

Par ailleurs, si vous n'avez pas déposé votre contrat dans votre agence dans un délai de trois (3) mois, l'accès au service sera bloqué.

Comment puis-je débloquent le service ?

Pour débloquent le service, déposez votre contrat signé dans votre agence bancaire et demandez à votre Conseiller de Clientèle de réactiver le service.

Comment puis-je activer mon accès ?

Une fois que vous avez souscrit (en agence ou à distance), on vous a communiqué votre identifiant et un mot de passe temporaire (reçu par SMS sur le numéro que vous avez communiqué lors de la signature de votre contrat application mobile).

1. Ouvrir l'application.
2. Dans les champs correspondants, saisissez l'identifiant et le mot de passe temporaire qui vous ont été remis.
3. Un écran s'affiche vous demandant de créer votre mot de passe. Il doit comporter au minimum 8 caractères comprenant : une majuscule, une minuscule et un chiffre. Il ne doit pas être composé de 3 caractères identiques successifs.
4. Une fois connecté, vous accédez à l'application.
5. Pour valider votre première opération transactionnelle (virement, paiement de facture...) :
 - a. Vous recevez par SMS, un "Code d'activation" à saisir dans l'application.
 - b. Puis il vous suffit de saisir votre mot de passe de connexion à l'application.
 - c. Lors de vos prochaines opérations transactionnelles, il vous suffira seulement de saisir votre mot de passe de connexion pour valider l'opération.

A quoi sert le "code d'activation" que j'ai reçu par sms ?

Le "Code d'activation" sert à lier votre appareil téléphonique à votre contrat.

Je n'ai pas reçu le "code d'activation". Que dois-je faire ?

Si, au bout de 60 secondes, vous n'avez pas reçu votre code d'activation, cliquez sur le bouton "Renvoyer".

Si, après plusieurs tentatives, vous ne recevez toujours pas le code, contactez le Service Relation Clients au 4242 ou 4243.

Puis-je activer l'application sur plusieurs appareils (téléphone, tablette...) ?

Oui. Il est possible d'enregistrer plusieurs appareils téléphoniques pour le même abonnement. Pour ce faire, suivez les étapes ci-dessous :

1. Téléchargez l'application au niveau de l'appareil à activer.
2. Accédez à l'application.
3. Pour valider votre première opération transactionnelle (virement, paiement de facture...) :
 - a. Vous recevez par SMS, un "Code d'activation" à saisir dans l'application.
 - b. Puis il vous suffit de saisir votre mot de passe de connexion à l'application.
 - c. Lors de vos prochaines opérations transactionnelles, il vous suffira seulement de saisir votre mot de passe de connexion pour valider l'opération.



J'ai activé le service. Comment puis-je accéder aux différentes fonctionnalités ?

Il vous suffit de vous connecter à l'application en saisissant votre identifiant et votre mot de passe dans les champs correspondants.

Puis-je mémoriser mon identifiant et mon mot de passe pour accéder à l'application rapidement lors de mes prochaines connexions ?

Pour vous faciliter l'usage, vous pouvez choisir de mémoriser votre identifiant en cochant la case "se souvenir de moi" lors de votre authentification. Vous pouvez à tout moment décocher cette case.

Par contre, et pour des raisons de sécurité, vous ne pouvez pas mémoriser votre mot de passe pour une utilisation ultérieure. Ce code vous sera demandé à chaque connexion et après un temps d'inactivité de quelques minutes.

Si je ne suis pas encore abonné au service, quelles sont les fonctionnalités dont je bénéficie en plus ?

Si vous n'êtes pas abonné ou si vous n'êtes pas client Société Générale, vous pouvez :

- Accéder aux contacts utiles.
- Géolocaliser une agence ou un guichet automatique Société Générale.
- Souscrire à l'application et/ou devenir Client Société Générale... et bien d'autres fonctionnalités à découvrir.

Si je suis abonné, quelles sont les fonctionnalités dont je peux bénéficier ?

En tant qu'abonné, nos solutions de banque à distance vous permettent de :

- Consulter vos comptes bancaires : compte courant, compte sur carnet, compte en devises...
- Consulter l'historique de vos comptes.
- Consulter les informations relatives à vos cartes bancaires et vos crédits.
- Effectuer des virements entre vos comptes et vers des bénéficiaires tiers au Maroc.
- Recharger vos cartes bancaires prépayées
- Payer vos factures d'eau, d'électricité ...
- Faire une mise à disposition d'espèces à retirer dans n'importe quel guichet automatique Société Générale, sans carte bancaire.
- Télécharger votre RIB et vos derniers relevés bancaires.
- Commander votre chéquier... et bien d'autres services à venir.

Est-ce que les informations affichées sur mon compte sont en temps réel ?

Oui. Les informations affichées sur votre compte sont en temps réel.

Puis-je annuler une opération initiée sur l'application mobile ?

Oui, tant que vous ne l'avez pas validée par la saisie de votre mot de passe. En revanche, les opérations validées sont automatiquement prises en charge par le système. Le service n'offre pas la possibilité d'annuler une opération que vous avez validée.

Suis-je obligé de déclarer mes bénéficiaires au préalable en agence pour effectuer des opérations transactionnelles vers des tiers ?

Non. Le service vous offre la possibilité de gérer vos bénéficiaires à distance (ajouter, supprimer ...).

Est-ce que l'application est sécurisée ?

L'application a été développée avec des spécialistes reconnus pour la qualité et la robustesse de leurs solutions. Nous garantissons aux utilisateurs une sécurité optimale de nos services.



Les opérations transactionnelles sont-elles plafonnées ?

Oui. Plusieurs cas de figure sont possibles :

- Si vous avez souscrit au service à distance, et que vous n'avez pas encore remis votre contrat en agence, vous êtes alors limité à un plafond hebdomadaire de 1 000 MAD et mensuel de 2 000 MAD, toutes opérations confondues.
- Si vous avez souscrit à distance et remis votre contrat en agence ou si vous avez directement souscrit en agence, vous bénéficiez d'un plafond maximal hebdomadaire et mensuel bien plus élevé pour toutes vos opérations (montants indiqués dans les conditions particulières). Ces plafonds peuvent être revus à la baisse à votre demande auprès de votre Conseiller de Clientèle.

J'ai perdu mon appareil téléphonique. Cela présente-t-il un risque pour mes comptes bancaires ?

Non. Dans la mesure où celui qui le trouve n'a aucun moyen de connaître votre mot de passe. Si toutefois vous pensez que cette personne peut avoir accès à vos identifiants et/ou mot de passe, il convient d'appeler Sogetel au 4242 ou 4243 et de demander la suspension immédiate de votre abonnement.

Quelles mesures de sécurité dois-je respecter en tant qu'utilisateur ?

La sécurité de votre espace dépend de la robustesse de votre mot de passe. Choisissez un mot de passe à la fois facile à retenir par vous-même et difficile à deviner par autrui.

Votre mot de passe doit comporter au minimum 8 caractères comprenant : une majuscule, une minuscule et un chiffre. Il ne doit pas être composé de 3 caractères identiques successifs.

Par mesure de sécurité, nous vous rappelons de ne jamais communiquer votre identifiant et/ou mot de passe par quelque moyen que ce soit. Société Générale ne vous demandera en aucun cas et sous aucun prétexte de lui communiquer votre mot de passe.

Nous vous conseillons, pour des raisons de sécurité, de ne pas enregistrer votre mot de passe dans votre téléphone.

En cas de problème et pour tout besoin d'assistance, que dois-je faire ?

Pour tout problème rencontré au niveau de nos services de banque à distance ou pour tout besoin d'assistance technique ou commerciale, contactez notre Service Relation Clients Sogetel au 4242 (en arabe) ou 4243 (en français). Nos Conseillers sont à votre écoute du lundi au vendredi de 8h30 à 20h30 et le samedi de 10h00 à 18h00. A partir de l'étranger, vous pouvez nous joindre aux numéros verts suivants : France au 08 05 63 36 36 ; Espagne au 0800 30 07 07; Italie au 0800 89 75 61 (appels gratuits à partir d'un poste fixe).

J'ai oublié mon identifiant. Que dois-je faire ?

Si vous avez oublié votre identifiant, vous pouvez le demander à travers l'écran de connexion de votre Appli Société Générale.

J'ai oublié mon mot de passe. Que dois-je faire ?

Vous pouvez demander un mot de passe temporaire à travers l'écran de connexion de l'Appli. Vous recevrez par SMS votre nouveau mot de passe temporaire. Après connexion avec votre identifiant et votre mot de passe temporaire, l'application vous demandera de saisir un nouveau "mot de passe" et de le confirmer. Votre mot de passe doit comporter au minimum 8 caractères comprenant : une majuscule, une minuscule et un chiffre. Il ne doit pas être composé de 3 caractères identiques successifs.



J'ai saisi un mot de passe erroné trois (3) fois et l'application a été désactivée. Que dois-je faire ?

Contactez notre Service Relation Clients Sogetel (4242 ou 4243). Il réactivera immédiatement votre application et vous recevrez par SMS votre nouveau mot de passe temporaire. Par la suite, il vous suffit de suivre les étapes ci-dessous :

- 1.Ouvrir l'application.
- 2.Dans les champs correspondants, saisissez l'identifiant et le mot de passe temporaire qui vous ont été remis.
- 3.Un écran s'affiche vous demandant de créer votre mot de passe. Il doit comporter au minimum 8 caractères comprenant : une majuscule, une minuscule et un chiffre. Il ne doit pas être composé de 3 caractères identiques successifs.
- 4.Une fois connecté, vous accédez à l'application.
- 5.Pour valider votre première opération transactionnelle (virement, paiement de facture...) :
 - a.Vous recevrez par SMS, un "Code d'activation" à saisir dans l'application.
 - b.Puis il vous suffit de saisir votre mot de passe de connexion à l'application.
 - c.Lors de vos prochaines opérations transactionnelles, il vous suffira seulement de saisir votre mot de passe de connexion pour valider l'opération.

J'ai changé de n° de téléphone et je garde toujours mon ancien appareil téléphonique. Que dois-je faire ?

Vous devez passer en agence pour mettre à jour votre numéro de téléphone dans votre contrat. Cette modification n'aura aucun impact sur votre accès à l'application mobile et n'impliquera aucune modification de votre identifiant et/ou de votre mot de passe.

J'AI CHANGÉ D'APPAREIL TÉLÉPHONIQUE ET JE GARDE TOUJOURS MON ANCIEN N° DE TÉLÉPHONE. QUE DOIS-JE FAIRE ?

Pour accéder à l'application depuis le nouvel appareil, il vous suffit de télécharger l'application et de vous connecter :

- 1.Accédez à l'application.
- 2.Dans les champs correspondants, saisissez votre identifiant et votre mot de passe habituel.
- 3.Lors de la validation de votre première opération transactionnelle (virement, paiement de facture...), vous recevrez, par SMS, un "Code d'activation". Saisissez-le dans le champ correspondant et validez. Puis à l'écran suivant, validez l'opération avec votre mot de passe.
- 4.Vous n'aurez plus besoin de saisir un « Code d'activation » pour les prochaines opérations transactionnelles, à moins que vous ne changiez d'appareil téléphonique.

J'ai changé à la fois de n° de téléphone et d'appareil téléphonique. Que dois-je faire ?

En cas de changement du numéro de téléphone ainsi que d'appareil téléphonique, nous vous proposons de réaliser les étapes suivantes :

- 1.Passer dans votre agence pour modifier votre numéro de téléphone.
- 2.Vous pouvez demander un mot de passe temporaire à travers l'écran de connexion de l'Appli. Vous recevez par SMS votre nouveau mot de passe temporaire. Vous vous connectez à l'application avec votre identifiant et votre mot de passe temporaire. L'application vous demandera de saisir un nouveau mot de passe et de le confirmer. Votre mot de passe doit comporter au minimum 8 caractères comprenant : une majuscule, une minuscule et un chiffre. Il ne doit pas être composé de 3 caractères identiques successifs.



J'ai perdu mon appareil téléphonique. Que dois-je faire ?

Vous n'avez rien à faire dans la mesure où celui qui le trouve n'a aucun moyen de connaître votre mot de passe.

Si toutefois vous pensez que cette personne peut avoir accès à vos identifiants et/ou mot de passe, il convient d'appeler Sogetel au 4242 ou 4243 et de demander la suspension immédiate de votre abonnement.

Par mesure de sécurité, nous vous rappelons de ne jamais communiquer votre identifiant et/ou mot de passe par quelque moyen que ce soit. Société Générale ne vous demandera en aucun cas et sous aucun prétexte de lui communiquer votre mot de passe. Nous vous conseillons également de ne pas enregistrer votre mot de passe dans votre téléphone.