



GUIDE PRATIQUE

EUROPA | *Travel to Europe with confidence*



| | |
|---|----------|
| I. CARACTERISTIQUES | 3 |
| A. LA CARTE | 3 |
| VALIDITÉ DE LA CARTE | 3 |
| LIMITES DE LA CARTE | 3 |
| CAPACITÉ D'ACHAT / DE RETRAIT | 3 |
| LE CODE SECRET | 3 |
| TARIFICATION | 3 |
| B. PAIEMENTS ET RETRAITS | 4 |
| PAIEMENTS | 4 |
| RETRAITS | 4 |
| C. CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DE LA CARTE | 4 |
| D. CAS DE PERTE OU DE VOL DE LA CARTE | 4 |
| II. AVANTAGES | 4 |
| A. SERVICES D'ASSISTANCE & D'ASSURANCE VIE | 4 |
| ASSISTANCE | 5 |
| ASSURANCE VIE | 6 |
| B. CONTRÔLE ET SUIVI DES DÉPENSES | 7 |
| RELEVÉ DE CARTE MENSUEL | 7 |
| eSGBL | 7 |
| SMS SECUSPEND | 7 |





I. CARACTÉRISTIQUES

A. LA CARTE

Europa de MasterCard est une carte bancaire à débit différé reliée à un compte en euro, qui offre à son détenteur l'avantage d'épargner les frais de change sur ses transactions d'achats et de retraits, effectuées en euro. Il est possible de l'utiliser pour des transactions en d'autres devises. Dans ce cas, les frais de change seront à la charge du titulaire de la carte.

Conseil Pratique :

Dès la réception de la carte, il est nécessaire d'apposer immédiatement la signature du titulaire au verso et de la conserver soigneusement.

VALIDITÉ DE LA CARTE

La carte est valable jusqu'au dernier jour du mois indiqué au recto. Elle sera renouvelée automatiquement pour permettre au titulaire de bénéficier sans interruption de tous les services. Il est possible d'obtenir la nouvelle carte dans le mois qui précède la fin de validité de l'ancienne.

LIMITES DE LA CARTE

La carte Europa permet au titulaire d'effectuer des achats et des retraits dans la limite du plafond de la carte ainsi que dans les limites des paramètres journaliers et hebdomadaires fixés à l'adhésion. Les limites mensuelles de la carte Europa varient entre 500 EUR minimum et 15 000 EUR maximum. Le plafond de la carte Europa est renouvelable le 1er de chaque mois.

CAPACITÉ D'ACHAT / DE RETRAIT

Les paramètres de la carte Europa sont les suivants :

| Période | Achats en euro | Retraits en euro |
|--------------|----------------|------------------|
| Journalière | 4 000 | 2 500 |
| Hebdomadaire | 15 000 | 2 500 |

Conseils pratiques :

- Avant chaque achat ou retrait important, il est conseillé de vérifier auprès du conseiller en agence, que le solde disponible est suffisant, et que le montant est dans la limite des paramètres journaliers et hebdomadaires.
- Le titulaire de la carte peut à tout moment demander la modification des paramètres journaliers et hebdomadaires auprès du conseiller de clientèle en agence (les modifications prennent effet dans les 24 heures qui suivent la demande).

LE CODE SECRET

Le code PIN est un gage de sécurité :

- Il est personnel et nul n'est en droit de le demander qu'il s'agisse des autorités légales, de SGBL ou de MasterCard.
- Il doit être mémorisé. Il est conseillé de détruire le document sur lequel il a été adressé.
- En cas d'oubli, il est possible de demander une réédition du PIN auprès de l'agence SGBL.
- La carte et le code secret ne doivent pas être gardés ensemble.

TARIFICATION

| Description | TARIFICATION en euro |
|-----------------------------------|----------------------|
| Prix de la carte / Renouvellement | 80 |
| Carte additionnelle | 60 |
| Remplacement en cas de perte | 25 |

- Le prix de la carte est prélevé, pour la première année, le jour de souscription.
- Par la suite et à chaque anniversaire de souscription, le compte sera débité de la tarification de renouvellement annuelle.



B. PAIEMENTS ET RETRAITS

PAIEMENTS

Le montant des dépenses effectuées est débité du compte courant en euros à la fin de chaque mois.

Ainsi, le titulaire de la carte Europa bénéficie d'un délai de grâce pouvant aller jusqu'à 30 jours sur tous les achats effectués avec la carte Europa au courant du mois.

Démarche à suivre :

- Présenter la carte Europa au commerçant.
- Valider le paiement en signant le reçu de paiement remis par le commerçant.

RETRAITS

Le montant retiré des distributeurs automatiques de billets ainsi que la commission sur retrait sont directement débités du compte courant en euro.

Commissions sur retraits :

| Réseau de distributeurs automatiques de billets (DAB) | Commission |
|---|-----------------------------|
| SGBL | 1 EUR |
| BLF | 1 EUR |
| CSC | 1 EUR |
| Autre (local et international) | 1% avec un minimum de 5 EUR |

C. CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DE LA CARTE

En cas de dysfonctionnement de la carte, le Service Carte apporte rapidement conseil et assistance, de sorte à régulariser la situation dans les plus brefs délais.

D. CAS DE PERTE OU DE VOL DE LA CARTE

En cas de vol ou de perte de la carte Europa, ou si elle a été retenue dans un distributeur automatique de billets, il est impératif de faire immédiatement opposition en :

- Appellant immédiatement les centres d'oppositions ouverts 24h/24 :
Du Liban : 1274 or +961 1 742 555
De l'étranger: +961 1 742 555 ou + 1 800 307 7309
- Prévenant l'agence par téléphone ou télécopie et en envoyant immédiatement une confirmation écrite.
- En cas de vol de la carte, le titulaire doit déclarer le vol au commissariat de police et remettre ultérieurement le récépissé de la déclaration de vol à l'agence.

N.B :

- La responsabilité du titulaire de la carte sera dérogée pour toutes les transactions postérieures à la mise en opposition écrite de la carte, sauf celles effectuées suite à la composition du code secret.
- Les frais de remplacement résultant de la mise en opposition de la carte seront à la charge de son titulaire.
- Si la carte est retrouvée après la mise en opposition, il est recommandé de la détruire et de la restituer à l'agence SGBL, étant donné qu'elle n'est plus utilisable.

II. AVANTAGES

A. SERVICES D'ASSISTANCE & D'ASSURANCE VIE

Le titulaire de la carte Europa, bénéficie de ces services pendant toute la période de validité de la carte, lors d'un déplacement à l'étranger, lorsque la carte est utilisée pour payer en totalité :

- Un billet de transport public (aérien, maritime ou terrestre)
- Une location de voiture



ASSISTANCE

Contrat souscrit par la SOCIETE GENERALE DE BANQUE AU LIBAN SAL (SGBL), par l'intermédiaire de GRAS SAVOYE LIBAN SAL, auprès d'ALLIANZ SNA SAL représentante de Mondial Assistance au Liban.

Ce contrat couvre le titulaire de la carte Europa, son conjoint, ses enfants de moins de 25 ans et à sa charge, en cas de maladie, accident ou décès, lorsqu'ils voyagent ensemble, pour une durée n'excédant pas les 90 jours, à l'extérieur du Liban.

| | LIMITES | FRANCHISE |
|---|---|-----------|
| ASSISTANCE / RAPATRIEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS | | |
| Rapatriement en cas de maladie | Frais réels | |
| Frais médicaux | 50 000 USD / personne / événement | 50 USD |
| Frais supplémentaires pour le rapatriement des enfants mineurs de moins de 15 ans restants seuls du fait du rapatriement de la personne assurée | Frais réels | |
| Transport d'une personne venue au chevet de la personne assurée | 1 billet d'avion aller / retour (hospitalisation de plus de 10 jours) | |
| Frais de séjour pour la personne venue au chevet de la personne assurée | 80 USD / jour (10 jours au maximum) | |
| Rapatriement du corps (frais de transports seulement) | Frais réels | |

BAGGAGE LOSS, THEFT AND BAGGAGE DELAY

| | |
|--|--|
| Perte, vol ou détérioration de bagages | Frais réels jusqu'à hauteur de 800 USD |
| Retard de livraison de bagages de plus de 12h sur le lieu de séjour à l'étranger | Frais forfaitaires de 300 USD |
| Retard du vol de plus que 8h | Frais forfaitaires de 150 USD |

SERVICES & ASSISTANCE 24H / 24

| | |
|--|---------------------------------|
| Transmission de messages urgents, modification de rendez-vous et réservations diverses | Gratuit et Couverture illimitée |
| Avis médical à distance | Gratuit et Couverture illimitée |
| Conseil avant voyage | Gratuit et Couverture illimitée |
| Informations Pratiques | Gratuit et Couverture illimitée |

N.B.

Les copies des tickets de voyage, des cartes d'embarquement, des factures, y compris celles non réglées avec la carte Europa seront requises en cas de sinistre.

Démarche à suivre :

1- Pour demander une assistance :

- Contacter Mondial Assistance par téléphone au : +971 42 09 54 78.
- Leur fournir le numéro de la carte bancaire, le numéro de la police « AG / 604.9 » et l'adresse actuelle du titulaire de la carte.

2- Pour déclarer un sinistre :

Pour déclarer un sinistre, l'assuré doit contacter Mondial Assistance ou SGBL :

| | MONDIAL ASSISTANCE | SGBL |
|---------------|--------------------------------|-----------------------|
| Du Liban | + 971 42 09 54 78 | 1274 |
| De l'étranger | + 971 42 09 54 78 | + 961 3 477 777 |
| Email | International_dept@nextcare.ae | monetique@sdbl.com.lb |

Les délais de déclaration des sinistres :

- En cas de maladie, accident, décès et hospitalisation : Immédiatement
- Dans tous les autres cas, dans un délai de 30 jours.



La demande de remboursement ainsi que tous les documents justificatifs ORIGINAUX doivent être envoyés à l'adresse suivante :

Société Générale de Banque au Liban SAL
Centre Monétique
Sin El Fil - Immeuble Sehnaoui
BP : 11-2955 Beyrouth - Liban
Tel : +961 1 483 001
Email : monetique@sdbl.com.lb

N.B.

1. La mise en opposition pour perte ou vol de la carte n'interrompt pas la garantie d'assistance.
2. Dans le cas où le moyen de transport à partir du Liban n'a pas été réglé avec la carte Europa, le seul paiement d'une location d'un véhicule à l'étranger ne donne pas droit à la couverture « assistance voyage ». Dans ce cas, la couverture d'assistance n'est acquise que suite à un accident survenu avec le véhicule de location.

ASSURANCE VIE

Contrat souscrit par SGBL - SOCIETE GENERALE DE BANQUE AU LIBAN SAL auprès de SOGECAP LIBAN SAL.

OBJET DE LA GARANTIE

L'assurance garantit au bénéficiaire le versement d'une indemnité résultant d'un accident survenu lors d'un voyage ou d'un déplacement garanti à l'étranger, si l'assuré est âgé de moins de :

- 75 ans, en cas de décès (survenant dans les 100 jours suivant la date de l'accident).
- 65 ans en cas d'invalidité partielle ou totale permanentes de l'assuré.

OBJET DE LA GARANTIE

- Le transport « Aller et Retour » proprement dit à partir du Liban.
- Les interruptions éventuelles survenant pendant le transport (correspondance, transit,...).
- Le trajet pour accéder directement au lieu de départ du moyen de transport
- Le trajet pour accéder directement du lieu d'arrivée du moyen de transport au lieu de destination finale, étant précisé :
 - Que si le titre de transport a été réglé avec la carte Europa avant d'effectuer le voyage, la garantie s'exerce à partir de ce moment.
 - Qu'en ce qui concerne les cartes d'abonnement pour les transports urbains, la garantie s'exerce exclusivement pendant le temps du transport.
- Tout déplacement à l'étranger effectué par un moyen de transport réglé avec la carte Europa.

Sont seuls exclus de la garantie les accidents occasionnés par :

- La faute intentionnelle
- La tentative de suicide ou de mutilation volontaire
- Les cataclysmes naturels
- Les risques atomiques et les radiations nucléaires
- L'ivresse
- L'usage de drogues, de stupéfiants ou tranquillisants, non prescrits médicalement
- La participation active de l'assuré à des grèves, émeutes, mouvements populaires, rixes, actes de terrorisme ou de sabotage, la garantie restant acquise en cas de prise d'otage ou de détournement.
- Les courses de véhicules à moteur
- La guerre civile ou étrangère
- Le pilotage et les sports aériens

BÉNÉFICIAIRE DE LA GARANTIE

- En cas de décès : le conjoint survivant de l'assuré (non séparé de corps à ses torts), ni divorcé, ou à défaut, les ayant droits de l'assuré.
- En cas d'invalidité permanente : l'assuré lui-même.


SOMME ASSURÉE

| | Assuré | Conjoint | Enfant |
|---|------------------|----------|--------|
| Décès suite à une maladie | 1 000 USD | N/A | N/A |
| Décès suite à un accident | 100 000 USD | N/A | N/A |
| Invalidité Permanente Totale suite à un accident | 100 000 USD | N/A | N/A |
| Invalidité Permanente Partielle suite à un accident | % de 100 000 USD | N/A | N/A |

En cas de sinistre, les déclarations doivent être envoyées à l'adresse suivante :

Société Générale de Banque au Liban SAL,
 Centre Monétique
 Sin El Fil - Immeuble Sehnaoui
 BP : 11-2955 Beyrouth - Liban
 Tél : +961 1 483 001
 Email : monetique@sgbl.com.lb

N.B.

Dans le cas où le moyen de transport à partir du Liban n'a pas été réglé avec la carte Europa, le seul paiement d'une location d'un véhicule à l'étranger ne donne pas droit à l'assurance en cours du transport.

Pour plus d'informations :

- Du Liban : 1274
- De l'étranger : +961 3 477 777

B. CONTRÔLE ET SUIVI DES DÉPENSES

Plusieurs moyens sont disponibles pour le contrôle et le suivi des dépenses :

RELEVÉ DE CARTE MENSUEL

Disponible en agence le 5 de chaque mois, ce relevé détaille toutes les opérations de paiement et de retrait, effectuées sur la carte Europa au Liban et à l'étranger.

N.B: Il est conseillé de garder les copies des facturettes, afin de les comparer avec le relevé de carte mensuel.

ESGBL

Le service de Online Banking eSGBL, permet le suivi des dépenses effectuées sur la carte Europa dans la rubrique « Cartes Bancaires - détail factures ».

SMS SECUSPEND

Ce service permet au titulaire de la carte Europa d'effectuer un suivi immédiat des transactions liées à sa carte. Il permet de :

- Retracer par SMS à tout moment les transactions effectuées sur la carte.
- Être alerté en cas d'utilisation frauduleuse de la carte (perte ou vol) afin de l'arrêter immédiatement.

Ce service est disponible pour une cotisation mensuelle minimale de 0,5 EUR.