

Aide (FAQ)

I.	Présentation	2
	▶ Qu'est ce que Soge-Net ?	2
	▶ Qui peut souscrire à Soge-Net ?	2
	▶ Que pouvez-vous faire avec SOGE-Net ?	2
	▶ Comment obtenir de l'aide ?	2
II.	Vos accès	3
	▶ Quels codes vous sont nécessaires ?	3
	▶ Que faire si j'ai oublié ou perdu mon identifiant et/ou mon code secret ?	3
	▶ Que faire si je me suis trompé 4 fois de code secret ?	3
	▶ Comment modifier mon code secret ?	3
	▶ Choisissez bien votre code secret	3
	▶ Comment dois-je conserver mon jeton SGpass	3
	▶ Combien de temps la batterie de mon jeton peut-elle durer et peut-elle être remplacée?	3
	▶ J'ai perdu mon jeton SGpass que dois-je faire?	4
III.	Sécurité	5
	▶ Nos échanges sont cryptés	5
	▶ Votre sécurité dépend aussi de vous	5
IV.	Fonctionnalités	6
	▶ Quand mon virement va-t-il être pris en compte ?	6
	▶ A quelle fréquence les informations sont elles mises à jour ?	6

I. Présentation

Qu'est ce que Soge-Net ?

Soge-Net est votre service de banque en ligne qui vous permet de consulter vos comptes, d'effectuer des virements et de réaliser bien d'autres opérations depuis votre ordinateur...

Qui peut souscrire à Soge-Net ?

Soge-Net est accessible à l'ensemble de nos clients : particuliers, professionnels ou associations.

Que pouvez-vous faire avec SOGE-Net ?

Consulter vos comptes courants, comptes d'épargne, crédit immobiliers, crédit à la consommation, cartes bancaires, les informations étant mises à jour une fois par jour entre 23 H 00 et 06 H 00 (heures locales).

Télécharger les écritures passées sur vos comptes courants de façon à les traiter au moyen de votre tableur ou de tout logiciel permettant d'intégrer des données au format Excel (.xls), ASCII (.txt), Texte délimité (.csv) et au format Pdf.

Effectuer vos virements à destination de vos comptes ou de comptes de tiers, ouverts ou non à la Société Générale Calédonienne de Banque.

Comment obtenir de l'aide ?

Un service d'Assistance SOGE-Net est à votre disposition si vous éprouvez des difficultés pour accéder au service.

Par téléphone, vous pouvez appeler le **25 63 00** du Lundi au Vendredi, de 7h15 à 17h.
Par e-mail, vous pouvez nous écrire à l'adresse svp.sgcb@sgcb.nc.

II. Vos accès

Quels codes vous sont nécessaires ?

Pour utiliser SOGE-Net, vous avez besoin de deux types de code :

1. L'**identifiant** : vous l'utiliserez à chaque fois pour vous connecter à vos comptes : il est inscrit sur le contrat qui vous a été remis à la souscription du service.
2. Le **code secret** : vous le recevez par courrier postal à votre domicile.

Que faire si j'ai oublié ou perdu mon identifiant et/ou mon code secret ?

Contactez la plate forme téléphonique au le **25 63 00** du Lundi au Vendredi, de 7h15 à 17h.

Après vérification de votre identifié, ces agents procéderont à la réinitialisation de votre mot de passe qui vous sera alors transmis par courrier. Pour garantir un meilleur service :

- au moment de la demande de réinitialisation du mot de passe : confirmer votre adresse avec votre interlocuteur pour être certain de bien recevoir le courrier
- tant que vous n'avez pas reçu votre nouveau mot de passe par courrier : ne chercher pas à vous reconnecter sur SOGE-Net. En effet, dès lors que vous réaliseriez plus de 4 tentatives infructueuses de connexion, votre nouveau mot de passe serait immédiatement désactivé.

Pour un les abonnements avec jeton SGpass après vérification de votre identifié, ces agents vous indiqueront la procédure à suivre pour débloquer votre SGpass

Que faire si je me suis trompé 4 fois de code secret ?

Pour éviter les tentatives de connexion frauduleuses, l'accès est bloqué après quatre erreurs de saisie. Pour débloquer l'accès et obtenir un nouveau mot de passe, contactez la plate forme téléphonique au le **25 63 00** du Lundi au Vendredi, de 7h15 à 17h.

Comment modifier mon code secret ?

Vous pouvez le modifier, après vous être connecté à SOGE-Net :

- soit en sélectionnant l'option « Changer votre code secret » qui se trouve en haut à droite de l'écran
- soit en utilisant la rubrique « Changer votre mot de passe » qui se trouve dans l'option « Administration » de votre menu

Choisissez bien votre code secret

Conseils :

- Changez votre code secret régulièrement, au moins deux fois par an.
- N'utilisez pas de suites de nombres ni votre date de naissance ; optez plutôt pour un mélange varié de chiffres.

Comment dois-je conserver mon jeton SGpass

Ne rangez jamais votre jeton et votre code PIN au même endroit. Votre jeton n'est pas étanche et ne doit pas être mis en contact avec de l'eau.

Combien de temps la batterie de mon jeton peut-elle durer et peut-elle être remplacée?

Votre batterie devrait durer jusqu'à cinq ans. La durée de la batterie dépendra de la fréquence à laquelle vous utilisez le jeton SGpass. La batterie ne peut être remplacée. Si la batterie est faible (l'écran affichera «Batterie Faible»), Veuillez contacter la banque pour recevoir un nouveau jeton.

J'ai perdu mon jeton SGpass que dois-je faire?

Il est important d'informer la banque dès que vous vous rendez compte que votre jeton est perdu, volé ou mal utilisé. Contacter la banque pour signaler, votre code sera temporairement désactivé et un nouveau SGpass vous sera délivré

III. Sécurité

Nos échanges sont cryptés

Vos communications avec SOGE-Net font l'objet d'un chiffrement fort, qui préserve la confidentialité des échanges et l'intégrité des données, de façon à éviter qu'un tiers indelicat ne prenne connaissance de vos code client, code secret et de vos données bancaires personnelles.

Votre sécurité dépend aussi de vous

Après avoir consulté SOGE-Net et si vous devez ne plus utiliser votre micro-ordinateur, n'oubliez pas de fermer votre navigateur.

Néanmoins, si tel n'était pas le cas, nous avons prévu une mesure de sécurité qui entraîne une nouvelle identification après 10 minutes d'inutilisation du service.

Veillez à ne communiquer à personne votre code client ni votre code secret et n'oubliez pas que vous avez la possibilité de changer votre code secret à tout moment depuis l'écran "Identification". N'enregistrez jamais vos code client et code secret comme vous en donnent la possibilité certains logiciels récents (navigateurs, logiciels de gestion de finances personnelles).

IV. Fonctionnalités

Quand mon virement va-t-il être pris en compte ?

Les virements sont traités tous les jours de la semaine aux environs de 16h. Un virement saisi avant 16h sera traité le jour même. Un virement saisi après 16h sera traité le lendemain.

Les virements saisis sur SOGE-Net les week-end et jours fériés ne seront traités qu'au soir du 1er jour ouvré suivant leur création

Tant qu'un virement saisi sur SOGE-Net n'a pas été intégré par la SGCB, il peut être annulé directement sur SOGE-Net (statut du virement : « Signé »)

A des fins de sécurité, un montant maximum de virements est défini dans votre contrat d'abonnement.

A quelle fréquence les informations sont elles mises à jour ?

Les informations sont mises à jour une fois par jour entre 23 H 00 et 06 H 00 (heures locales)