

# CHARTRE DE LA MÉDIATION

## Société Générale

**Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la banque et ses clients, en application des dispositions du Code monétaire et financier, en particulier, les articles L. 316-1 et L. 615.2, des recommandations du Comité de la médiation bancaire du 18 octobre 2004 et 30 avril 2013.**

### ARTICLE 1

Le Médiateur est choisi, nommé et renouvelé par le Président de Société Générale parmi les personnalités extérieures de compétence, d'indépendance et d'autorité reconnues. Il exerce sa mission pour une durée de trois ans renouvelable. Société Générale fournit au Médiateur les moyens lui permettant de remplir sa mission dans les meilleures conditions et en toute indépendance.

La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Madame Christiane Scrivener, ancien Secrétaire d'État à la Consommation, ancien Commissaire et Parlementaire européen.

### ARTICLE 2

Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés ou, en cas de non réponse de la banque à l'un de ces recours, après un délai de deux mois.

### ARTICLE 3

Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit...), de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou à un service bancaire distribué par la banque.

Les litiges sur contrat d'assurance relevant d'un autre domaine que leur commercialisation seront transmis au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance par le Médiateur, qui en informera le demandeur en lui précisant les qualités et coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque en matière de prix et d'octroi de crédit notamment.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors qu'une procédure judiciaire sur le même litige est déjà en cours.

Le Médiateur reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement.

Il sera libre d'accepter ou de refuser toute demande d'extension de son champ de compétence qui pourrait lui être soumise sur la base d'un accord préalable entre la banque et son client.

### ARTICLE 4

Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce exclusivement sous forme écrite.

La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

- soit par le client en adressant un courrier à l'adresse suivante  
**Le Médiateur auprès de Société Générale**  
**17 cours Valmy**  
**92987 Paris La Défense Cedex 7**
- soit par Société Générale qui recueille au préalable l'accord du client,
- soit par le Médiateur lui-même qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.

### ARTICLE 5

Le Médiateur s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à donner un avis motivé fondé sur l'équité.

### ARTICLE 6

Le Médiateur communiquera son avis motivé directement au client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date à laquelle il aura reçu un dossier complet, comprenant tous les documents et positions du client, de l'agence et du Service Relations Clientèle.

### ARTICLE 7

Société Générale s'engage par avance à se conformer aux avis émis par le Médiateur et à le tenir informé en cas de difficulté de mise en œuvre.

### ARTICLE 8

La médiation prend fin :

- soit en cas d'approbation ou de refus par le client de l'avis émis par le médiateur,
- soit en cas de décision par le client de mettre un terme à la médiation.

### ARTICLE 9

La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de son avis, de tout recours initié par Société Générale, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord du client et de la banque.

L'avis du Médiateur ne lie pas juridiquement les parties mais toutefois celui-ci peut être produit par le client ou par la banque devant les tribunaux.

### ARTICLE 10

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.