

# CHARTRE DE LA MÉDIATION

## Société Générale

### PARTICULIERS

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 Titre I du Livre VI du code de la consommation et des articles L316-1 et L614-1 du code monétaire et financier, ainsi que de la présente charte.

#### ARTICLE 1

La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Monsieur Yves Gérard. Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L613-2) et du code monétaire et financier (article L614-1), Monsieur Yves Gérard a été désigné, pour une durée de 3 ans, en tant que Médiateur auprès de Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Une demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation a été présentée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

#### 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 dans un délai de deux mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la Banque.

Le Médiateur ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Il ne peut de même être saisi lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive, ou que le client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque.

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.

La saisine du Médiateur par le client vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

#### 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, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance pourtant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant les coordonnées de ce nouvel interlocuteur.

En matière de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), lequel traitera le différend conformément à sa propre charte.

Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

#### ARTICLE 4

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

Les parties (client et banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également.

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**

- en déposant une demande par voie électronique sur le site Internet du Médiateur : [mediateur.societegenerale.fr](http://mediateur.societegenerale.fr)

■ 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.

Les parties peuvent également joindre le Médiateur à l'adresse suivante : [societe-generale.mediation@socgen.com](mailto:societe-generale.mediation@socgen.com)

#### ARTICLE 5

Le Médiateur statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le client doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

#### ARTICLE 6

Le Médiateur s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité.

Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

#### ARTICLE 7

Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation.

Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur. Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci.

L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

#### ARTICLE 8

La médiation prend fin :

- dès l'envoi de la proposition émise par le médiateur,
- en cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation.

#### ARTICLE 9

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de sa proposition, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. 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 des parties. La proposition du Médiateur ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

#### ARTICLE 10

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.