

# 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 titre V du Livre I 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.

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.

Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L153-2) et du code monétaire et financier (article L614-1) issues de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, une demande de désignation de Monsieur Yves Gérard en tant que Médiateur auprès de Société Générale a été déposée auprès de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier. Sa demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation sera présentée par la suite à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

### 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.

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 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.

En matière de services d'investissements, d'instruments financiers et produits d'épargne, les clients peuvent saisir, s'ils le préfèrent, 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 notamment en matière de prix, d'ouverture et de clôture de compte, ou de décision d'octroi et de rupture de crédit.

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.

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 sous forme écrite en langue française.

Les parties 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 : [www.mediateur.societegenerale.fr](http://www.mediateur.societegenerale.fr)
- 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

Dès réception de la demande, le Médiateur statue sur la recevabilité de celle-ci et en cas d'irrecevabilité, en informe le client dans un délai de trois semaines. Si la demande est recevable, le médiateur en informe les parties dès réception des documents sur lesquels la demande du client est fondée.

### ARTICLE 6

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 en droit et/ou en équité.

Le Médiateur communiquera son avis motivé 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

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.

Le client est en revanche libre d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur, étant entendu que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction, que l'avis émis par le médiateur en droit et/ou en équité peut-être différent de la décision rendue par un juge et que son acceptation l'engage au même titre qu'un contrat.

Le client dispose d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de l'avis pour signifier au médiateur sa décision d'accepter ou de refuser sa proposition.

### ARTICLE 8

La médiation prend fin :

- dès l'envoi de l'avis émis par le médiateur,
- en cas de décision par le client ou la banque de mettre un terme à la médiation.

### ARTICLE 9

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de son avis, 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 du client et de la banque.

L'avis du Médiateur ne peut être produit devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

### ARTICLE 10

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.