

---

## CONDITIONS GÉNÉRALES

---

### ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

---

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir :

- les relations entre le client et la Société Générale (également dénommée la « Banque ») dans le cadre des dispositions prévues aux I, III, IV et V de l'article L. 312-1 du code monétaire et financier relatif à l'accès à un compte de dépôt assorti des services bancaires de base ;
- les conditions d'ouverture, le fonctionnement et la clôture d'un compte de dépôt, ouvert dans les livres de la Banque au nom du ou des client(s) (en cas de compte collectif), et la mise à disposition par la Banque des services bancaires de base.

Ces Conditions Générales, associées aux Conditions Particulières relatives au compte « service bancaire de base », la brochure tarifaire intitulée « Conditions appliquées aux opérations bancaires »<sup>(1)</sup> et les Conditions générales de banque à distance constituent la Convention de compte « Services bancaires de base » (ci-après la « **Convention** »). Ils forment ensemble un tout indivisible et indissociable. S'agissant des Conditions générales de banque à distance, il est précisé que le Client a un accès restreint aux services de banque à distance limité à la consultation du solde de son compte et au paiement par virement bancaire.

Le client peut, à tout moment, retirer les présentes Conditions Générales auprès de son agence, les recevoir sur simple demande écrite ou les télécharger sur [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr).

Les présentes conditions générales s'appliquent uniquement au compte ouvert à une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, âgée de plus de 16 ans révolus, domiciliée en France ou résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne ainsi que celle de nationalité française résidant hors de France.

### ARTICLE 2 – OUVERTURE DU COMPTE ET RELATION BANCAIRE

---

L'ouverture de compte assorti des services bancaires de base au nom du demandeur n'est possible que si la Banque de France a désigné Société Générale pour l'ouverture d'un tel compte à son nom et ce, dans les conditions définies au III de l'article L. 312-1 du code monétaire et financier.

L'ouverture de compte n'est effective et le titulaire du compte ne peut y effectuer de dépôt ou une opération de paiement qu'après la communication de l'ensemble des documents permettant de justifier de l'identité au moyen d'une pièce d'identité officielle en cours de validité comportant sa photographie, ainsi que du domicile du demandeur. La Banque demandera tous justificatifs complémentaires notamment lorsque le client est un mineur (d'au moins 16 ans) ou un majeur faisant l'objet d'un régime légal de protection juridique.

Le compte ouvert dans le cadre de la présente convention est destiné à enregistrer les opérations du client relatives à sa seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles ou de celles s'inscrivant dans le cadre de la vie associative.

Quel que soit le pays de résidence fiscale du demandeur souhaitant ouvrir un compte, un formulaire d'auto-certification de résidence fiscale remis par la Banque est dûment complété et signé par le demandeur. La Banque collecte auprès du demandeur tous justificatifs ou attestations nécessaires à l'établissement de son statut fiscal.

En application de la réglementation française, la Banque a l'obligation d'identifier les clients contribuables américains au sens de la loi américaine dite FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), et leurs actifs financiers, aux fins de déclarer un ensemble d'informations concernant ces clients auprès de l'administration fiscale française qui les transmet elle-même à l'administration fiscale américaine (Internal Revenue Service « IRS »). De même, Société Générale a l'obligation d'identifier les clients, et leurs actifs financiers, qui résident dans des pays participant à la norme commune de déclaration (NCD) en matière d'Échange Automatique d'Informations (EAI) financières à des fins fiscales (cette norme de l'OCDE / Organisation de Coopération et de Développement Économiques - est également appelée CRS / Common Reporting Standard). Les informations relatives à ces clients sont transmises par Société Générale à l'administration fiscale française qui, à son tour, les transmet à l'administration fiscale du (des) pays de résidence du client participant à l'échange automatique d'informations.

Pour les clients concernés par ces réglementations, la Banque transmet annuellement à l'administration fiscale française l'identité du (des) client(s) ou du (des) bénéficiaire(s) des comptes financiers qu'il(s) détiennent dans ses livres, le solde de ces comptes ainsi que le cas échéant tout revenu de capitaux mobiliers et montant brut des cessions ou rachats d'instruments financiers, qui sont perçus, directement ou indirectement, par le(s) client(s) ou le(s) bénéficiaire(s) sur ces comptes lorsqu'il(s) est(sont) résident(s) dans un autre État visé par ces réglementations.

De manière générale, le Client s'engage à informer la Banque de toute modification qui pourrait intervenir dans sa situation telle que déclarée dans les conditions particulières, notamment en cas de changement d'état civil, de capacité, de régime matrimonial, de nationalité, d'adresse le concernant (domicile, fiscale et postale) et des éléments d'identification concernant ses éventuels mandataires, de statut (notamment en cas d'acquisition du statut de citoyen des États-Unis d'Amérique ou de la carte verte dite « green card »), du transfert de la résidence fiscale dans un autre État.

Le Client reconnaît en particulier qu'il doit informer Société Générale de tout changement de pays de résidence fiscale (de résident fiscal français à non-résident fiscal français, et vice-et-versa ; et de manière plus générale de résident fiscal d'un État à tout autre État) dès que celui-ci survient et reconnaît que Société Générale ne pourra être tenue pour responsable d'avoir appliqué le régime fiscal prévu par la réglementation française selon le statut fiscal d'origine du Client dès lors que ce dernier ne l'a pas informée de l'évolution de ce statut.

Il appartient au Client qui n'a pas sa résidence fiscale en France de s'informer au sujet des modalités d'imposition applicables dans son pays de résidence.

De même, en cas de changement du numéro de téléphone (fixe, mobile et télécopie) ou de l'adresse courriel transmise à la Banque pour la communication de certaines informations et l'accès à certains services, le client est responsable de la mise à jour de ces données. Ces différents changements devront être communiqués par le client, par écrit, sans délai à l'agence qui tient le compte. La Banque ne pourra voir sa responsabilité engagée à raison des conséquences résultant pour le client de l'inobservation de ses obligations. Les documents justificatifs adéquats seront fournis spontanément par le Client et le cas échéant sur demande de la Banque.

Lorsque les changements de situation le justifient, la Banque collecte un nouveau formulaire d'auto-certification de résidence fiscale dûment complété et signé par le Client ainsi que tous justificatifs ou attestations nécessaires à l'établissement du statut fiscal du Client.

<sup>1)</sup> Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr)

### A) COMPTE INDIVIDUEL

#### 1. Généralités

Ce compte fonctionne sur la seule signature de son titulaire ou de celle des éventuels mandataires désignés dans une procuration. Le compte est bloqué au décès du titulaire. Conformément aux dispositions de l'article L. 312-1-4 du code monétaire et financier, la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du titulaire décédé, peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ce compte, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, dans la limite d'un montant fixé par arrêté.

#### 2. Modalités spécifiques pour le client mineur (d'au moins 16 ans révolus) non émancipé, le client majeur protégé, le client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale.

Les principes d'ouverture, de fonctionnement et de clôture prévus dans la Convention s'appliquent aux comptes et services ouverts à un client mineur d'au moins 16 ans (principes que doit respecter son représentant légal lorsqu'il fait fonctionner ses comptes et services), à un client majeur protégé et à un client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale sous réserve des spécificités expressément mentionnées dans la présente Convention.

- Le compte ouvert au nom d'un client mineur (d'au moins 16 ans révolus)

Toute demande d'ouverture de compte de dépôt, de souscription d'un service lié au fonctionnement du compte, de modification et de résiliation sera faite par son représentant légal en cas d'administration légale exercée par un parent unique ou par les deux représentants légaux lorsque l'administration légale est exercée conjointement par les parents.

Le représentant légal est habilité à agir au nom du mineur et pourra faire fonctionner le compte de dépôt du mineur et les services souscrits dans le cadre de la présente Convention, jusqu'à la majorité du client. Certaines opérations prévues par la présente Convention pourront être effectuées par le mineur seul qui y aura été autorisé par son représentant légal dans les conditions particulières. À la date du 18<sup>e</sup> anniversaire du client ou en cas d'émancipation, le compte et les services fonctionnent sous sa seule signature. En aucun cas le mineur ne peut donner procuration à un tiers sur son compte.

Le représentant légal s'assurera de l'étendue de ses pouvoirs et s'engage à n'effectuer que des actes conformes au régime de protection juridique applicable au mineur qu'il représente. Il assumera à cet effet l'intégralité de la responsabilité pouvant découler d'un non-respect de ses pouvoirs. Tout dépôt effectué sur le compte du mineur entre dans son patrimoine et est soumis en conséquence au régime juridique des biens des mineurs.

Les relevés de compte et autres informations prévues dans la présente Convention sont, sauf dispositions spécifiques à certains services ou produits, communiqués au client mineur et au représentant légal sous forme papier, par courrier postal, aux coordonnées indiquées aux conditions particulières.

À compter du 18<sup>e</sup> anniversaire du titulaire ou en cas d'émancipation, le représentant légal ne se verra plus adresser les relevés de comptes papier du titulaire qui pourra alors les recevoir directement sous forme papier par courrier postal.

Toutes les procédures d'opposition, de contestation et de réclamation prévues par la présente Convention peuvent être mises en œuvre par le client mineur ou son représentant légal.

- Le compte ouvert au nom d'un client majeur protégé, d'un client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale

Le client majeur sous sauvegarde de justice peut faire fonctionner seul le compte sauf si le mandataire spécial y a été habilité par le juge des tutelles. Le client sous curatelle simple peut faire fonctionner seul le compte, sous réserve des dispositions spécifiques figurant dans la décision du juge des tutelles. Le client majeur sous curatelle renforcée ne peut pas faire fonctionner le compte sauf s'il est autorisé par le curateur ou sauf dans les conditions et limites déterminées par l'ordonnance du juge des tutelles. Le client majeur sous tutelle ne peut pas faire fonctionner le compte sauf dans les conditions et limites déterminées par l'ordonnance du juge des tutelles. Le Client sous mandat de protection future peut faire fonctionner seul son compte. Le mandataire de protection future peut également faire fonctionner son compte si le mandat le prévoit. Le client sous habilitation familiale peut faire fonctionner seul son compte sauf dispositions spécifiques figurant dans l'ordonnance du juge des tutelles.

### B) COMPTE JOINT

Ce type de compte peut être ouvert au nom de deux ou plusieurs personnes à la condition que chaque cotitulaire dispose d'une lettre émanant de la Banque de France désignant la même agence Société Générale.

Chaque cotitulaire peut faire fonctionner ce compte sans le concours de l'autre. Les cotitulaires seront tenus solidairement entre eux à l'exécution de tous engagements portant la signature de l'un d'eux et au remboursement de toutes sommes dues à Société Générale à la clôture du compte ou à l'occasion de son fonctionnement.

Le client mineur non émancipé ou majeur protégé, sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale ne peut pas être cotitulaire d'un compte joint.

Le compte joint est un compte collectif avec solidarité active et passive. Chaque cotitulaire peut librement, sur sa seule signature, se faire délivrer les moyens de paiement fonctionnant sur le compte joint et relevant des services bancaires de base, notamment une carte de paiement CB V PAY.

Le compte joint peut être dénoncé à tout moment par l'un des cotitulaires, la dénonciation prenant effet au jour de réception par Société Générale de la notification. Le compte ne fonctionnera plus que sur les signatures conjointes de l'ensemble des cotitulaires, dans l'attente de l'affectation par l'ensemble des cotitulaires de son solde créditeur ainsi que des éventuels titres figurant au compte titres rattaché au compte espèces. Le cotitulaire qui a dénoncé le compte joint reste tenu solidairement avec les autres cotitulaires du solde débiteur du compte à la date de dénonciation à Société Générale, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours à cette date.

Si l'un des cotitulaires est mis sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs, le compte joint sera bloqué en cas d'incompatibilité entre les règles de fonctionnement du compte joint et celles propres au régime de protection concerné, dans l'attente de la répartition et de l'affectation du solde et, le cas échéant, de l'ouverture d'un compte individuel.

En cas de procédure de surendettement de l'un des cotitulaires, le compte joint sur lequel ne seraient pas domiciliés les revenus du cotitulaire concerné pourra être dénoncé par Société Générale moyennant le respect d'un préavis de 2 mois à compter de la recevabilité du dossier de surendettement et des comptes séparés seront ouverts.

En cas de décès de l'un des cotitulaires, le compte ne sera pas bloqué et le ou les procurations seront toujours valables. Le solde et éventuellement les valeurs en dépôt pourront être remis au cotitulaire survivant, sauf en cas d'opposition d'un ayant droit du cotitulaire décédé justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession.

### C) COMPTE INDIVIS

Ce type de compte peut être ouvert au nom de deux ou plusieurs personnes à la condition que chaque cotitulaire dispose d'une lettre émanant de la Banque de France désignant la même agence Société Générale.

Le compte indivis fonctionne sous les signatures conjointes de tous les cotitulaires, ou sur la signature d'un mandataire commun et selon les modalités prévues par un avenant à la convention de compte.

Ce compte collectif est régi par le principe de la solidarité passive: si le compte collectif vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les cotitulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis de Société Générale de tous engagements contractés dans le cadre de la présente Convention et de la totalité du solde débiteur. Société Générale peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des cotitulaires.

En cas de retrait de l'un des cotitulaires, le compte est bloqué et les avoirs ne peuvent être transférés ni retirés dans l'attente de la répartition et de l'affectation du solde ou de l'éventuelle ouverture d'un nouveau compte. En cas de placement de l'un d'eux sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs, le compte n'est pas bloqué et continue à fonctionner normalement. En revanche, le cotitulaire placé sous un régime de protection fera fonctionner le compte selon les règles légales de son régime de protection.

Le compte n'est clôturé que sur demande écrite et signée conjointement de tous les cotitulaires. En cas de décès de l'un des cotitulaires, le compte est bloqué dans l'attente des instructions des héritiers du défunt ou du notaire chargé de la succession. Les procurations deviennent caduques à la date du décès. Toutefois, les opérations de paiement valablement initiées avant le décès seront réglées.

## ARTICLE 4 – LES SERVICES BANCAIRES DE BASE

Le compte de dépôt ouvert est assorti des services bancaires de base définis à l'article D. 312-5-1 du code monétaire et financier.

Ces services bancaires de base comprennent :

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet de la Banque ;
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par la Banque permettant notamment le paiement d'opération sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ;
- deux formules de chèques de banque par mois ;
- la réalisation des opérations de caisse.

Dans le cadre de la présente Convention, **ces services sont gratuits.**

En revanche, font l'objet d'une tarification dans les conditions prévues dans le document intitulé « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »<sup>(1)</sup> :

- les frais perçus en cas d'opérations sur le compte nécessitant un traitement particulier (voir l'article 7 des présentes Conditions Générales) ;
- les commissions relatives aux opérations de paiement et de retrait réalisées au moyen d'une carte dans une monnaie n'ayant pas cours légal dans un État membre de l'Union européenne (article 3.22.2) ;
- l'émission de virement non SEPA soit dans une devise autre que l'Euro (virement international).

Aucun autre service ne peut être délivré sur ce compte.

Sont notamment incompatibles les produits et services suivants :

- toute forme de découverts autorisés, les facilités de caisse liées au compte,
- les services connexes tels que Piano,
- la délivrance de formule de chèques autres que les chèques de banque évoqués ci-dessus ;
- la délivrance de cartes de paiement autres que celle définie au sein de l'article 6.B.3,
- les offres packagées Jazz ou Génériss.

À l'inverse, peuvent être souscrits (via un contrat particulier) les produits et services non liés au compte tels que les produits d'épargne ou d'assurance.

Les tarifs de ces prestations sont précisés dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires -Particuliers »<sup>(1)</sup>.

## ARTICLE 5 – FONCTIONNEMENT DU COMPTE

### A) COORDONNÉES BANCAIRES

Un identifiant unique est nécessaire pour la réalisation d'opérations de prélèvement SEPA et de virement SEPA. Le relevé d'identité bancaire (RIB) mentionne l'identifiant unique du compte : il s'agit,

- Pour les opérations de virement et de prélèvement en euros effectués dans la zone SEPA (dont la France et l'Outre Mer français) : de l'identifiant international du compte (IBAN).
- Pour les autres opérations de paiement : de l'identifiant national du compte nécessaire pour la réalisation des opérations en France.

Les relevés d'identité bancaire sont remis au client (ou au représentant légal) lors de l'ouverture de son compte. Le client ou le représentant légal peuvent en outre s'en procurer auprès de l'agence ou sur l'Espace Client internet.

### B) OPÉRATIONS

Le compte peut enregistrer les opérations suivantes :

- Opérations au crédit : versements d'espèces, remises de chèques, virements reçus.
- Opérations au débit : retraits d'espèces, émission de chèques de banque, paiements par « cartes de paiement CB V PAY », prélèvements SEPA, TIP SEPA, virements SEPA émis, contre-passations d'opérations créditées au compte et revenues impayées ou d'opérations créditées par erreur sur le compte du client. En cas de contre-passation d'une opération en devises, le client supporte la perte ou le bénéfice du gain éventuel de change lorsque son compte aura été préalablement crédité de la contre-valeur en euros de cette opération.

Le mineur (d'au moins 16 ans révolus) peut être autorisé par son représentant légal à effectuer seul des virements SEPA ainsi que des opérations de domiciliations de prélèvements SEPA et, si le représentant légal en a autorisé la délivrance, des émissions de chèques de banque et des opérations de retraits d'espèces et de paiement par carte.

### C) SOLDE DU COMPTE ET PROVISION DU COMPTE

La différence entre les opérations au crédit et les opérations au débit constitue le solde du compte.

Le compte doit toujours fonctionner en position créditrice, c'est-à-dire qu'il doit présenter en permanence un solde créditeur et ne peut fonctionner en position débitrice à raison d'opérations initiées par son titulaire.

Avant d'effectuer une opération au débit de son compte, le client (ou son représentant légal selon celui qui fait fonctionner le compte) doit s'assurer qu'il dispose de la somme nécessaire, appelée « provision ». Cette provision est constituée par le solde créditeur du compte. En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, la Banque refusera le paiement ou n'exécutera pas l'opération.

Société Générale, qui facturerait des frais liés à une irrégularité ou un incident de fonctionnement de compte (voir article 7), alors que le compte présente une absence ou insuffisance de provision, n'est pas engagée pour autant à accorder un dépassement occasionnel. En cas de position débitrice non autorisée à raison des frais prélevés par la Banque, le client devra sans délai apurer le solde débiteur du compte. À défaut, le client s'expose à un refus de paiement des opérations initiées par carte, virement ou prélèvement SEPA.

La réception sans protestation des relevés de compte vaudra approbation des écritures y figurant et, en particulier, du taux conventionnel appliqué sauf contestations formulées selon les modalités prévues à l'article E).

### D) RELEVÉS DE COMPTES

Un relevé de compte présentant les opérations par ordre chronologique sera communiqué au client au minimum chaque mois.

### E) DÉLAIS DE CONTESTATION

À l'exception des services et opérations de paiement mentionnés à l'article 6-B « Les services de paiement autres que le chèque », le client (ou le représentant légal) est réputé avoir accepté les opérations réalisées sur le compte à défaut de réclamation dans un délai de 4 mois à compter de la réception du relevé. Passé ce délai, aucune contestation ne pourra être reçue sauf en cas de constat d'une erreur, d'une omission ou d'une fraude que le client pourra prouver par tous moyens.

Pour les services et opérations de paiement mentionnés à l'article 6-B à savoir la carte de paiement CB V PAY, les virements, les TIP SEPA et les prélèvements SEPA, les contestations font l'objet de dispositions et délais spécifiques mentionnés dans les articles relatifs à ces services et opérations.

### F) CONDITIONS FINANCIÈRES

#### Arrêté de comptes – dates de valeur

Les comptes sont arrêtés chaque trimestre civil pour le calcul des intérêts débiteurs éventuels. La date de valeur appliquée aux opérations pour le calcul de l'arrêté de compte est identique à celle de l'inscription au compte, à l'exception des remises de chèques auxquelles est appliquée une date de valeur indiquée dans la brochure « Conditions applicables aux opérations bancaires - Particuliers »<sup>(1)</sup>.

## ARTICLE 6 – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX DIFFÉRENTS INSTRUMENTS ET SERVICES DE PAIEMENT

### A) ESPÈCES : VERSEMENTS ET RETRAITS

#### 1. Versements d'espèces :

Ils s'effectuent, par le client ou, le cas échéant, son représentant légal, auprès d'une agence Société Générale. L'accord du client est formalisé par la signature du bordereau d'opération ou via tout autre moyen d'authentification spécifiquement convenu. Les versements sont portés au compte du client sous réserve de la vérification de l'authenticité des billets, laquelle peut intervenir a posteriori notamment dans les agences en libre-service bancaire. En cas de défaut d'authenticité, le client en est informé.

<sup>1)</sup> Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr)

## 2. Retraits d'espèces en agence :

L'accord du client est formalisé par la signature du bordereau d'opération. Pour des raisons de sécurité, le montant des fonds détenus par les agences est limité. Pour les mêmes impératifs de sécurité, le client qui souhaite effectuer des retraits d'une certaine importance devra respecter un délai de préavis, d'au plus 4 jours ouvrés, pour procéder au retrait, et/ou se rendre dans l'agence dotée d'un service de caisse la plus proche. Pour connaître la procédure applicable dans son agence en particulier, le client peut se rapprocher de celle-ci.

## 3. Retraits d'espèces par carte :

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les conditions particulières relatives à la Carte. Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués chez Société Générale ou chez des établissements concurrents. En tout état de cause, la carte permet le retrait d'espèces dans l'Union européenne.

## B) LES SERVICES DE PAIEMENT AUTRES QUE LE CHÈQUE

### 1. Règles communes aux services de paiement :

#### 1.1. RÉVOCATION D'UN ORDRE DE PAIEMENT

Les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués une fois reçus par Société Générale. Cependant, les ordres de virement SEPA à exécution différée ou les mandats de prélèvement SEPA peuvent être révoqués selon la forme et les modalités prévues pour chacun de ces services de paiement en fonction du canal utilisé.

#### 1.2. DÉLAI D'EXÉCUTION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT

##### 1.2.1. Opérations émises :

Pour les opérations de paiement en euros émises vers un autre prestataire de services de paiement de la zone SEPA (dont la France, Outre-mer inclus), le délai maximal d'exécution est d'un jour ouvrable<sup>(2)</sup> à compter du moment de réception de l'ordre de paiement. Toutefois ce délai sera prolongé d'un jour ouvrable<sup>(2)</sup> supplémentaire en cas d'ordre initié sur support papier.

##### 1.2.2. Opérations reçues d'un prestataire de services de paiement de la zone SEPA, dans une des devises d'un État membre à cet accord :

Le compte du client est crédité dès que Société Générale a reçu les fonds, sous réserve que cette dernière ait reçu les fonds un jour ouvrable<sup>(2)</sup> et du délai nécessaire pour réaliser une opération de change, le cas échéant.

Pour les opérations impliquant une conversion, le taux de change applicable sera déterminé par référence au taux de change Société Générale en vigueur le jour du traitement de l'opération.

#### 1.3. REFUS D'EXÉCUTION PAR SOCIÉTÉ GÉNÉRALE (INTRA-EEE)

Lorsqu'elle refuse d'exécuter un ordre de paiement (défaut de provision, compte bloqué, etc.), Société Générale en informe le client en lui indiquant si possible les motifs à moins d'une interdiction résultant d'une règle nationale ou communautaire. L'information est délivrée par courrier ou sous format électronique dans l'Espace client du site internet particuliers.societegenerale.fr, si le client utilise les services de banque à distance. Il est rappelé au client que les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement sur le compte, font l'objet d'une facturation<sup>(1)</sup>. Ainsi, les opérations non exécutées pour provision insuffisante donnent lieu à la perception de frais<sup>(1)</sup>.

#### 1.4. CONTESTATION DES OPÉRATIONS DE PAIEMENT (INTRA-EEE)

##### Contestation d'un prélèvement SEPA ou d'un TIP SEPA autorisé

Le client peut contester les prélèvements SEPA, TIP SEPA dans un délai de huit semaines suivant la date de débit. Cette contestation doit être adressée à l'agence (notamment par remise d'une déclaration écrite et signée). À compter de la réception de la contestation du client (ou du représentant légal), Société Générale dispose de dix jours ouvrables<sup>(2)</sup> pour rembourser le montant total de l'opération de paiement ou pour justifier de son refus de faire droit à la demande du client (ou du représentant légal).

##### Contestation des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées

Lorsqu'une opération de paiement a été mal exécutée ou n'a pas été autorisée par le client (ou le représentant légal), elle doit être contestée sans tarder et au plus tard dans un délai de 13 mois suivant la date de l'opération sous peine de forclusion.

La contestation doit être formulée auprès de toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouvertures, notamment par remise d'une déclaration écrite et signée ou en signant un formulaire dédié soumis par l'agence.

Ces opérations donneront lieu à remboursement immédiat. Société Générale rétablira, si nécessaire, le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu. Si, après remboursement par Société Générale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le client (ou le représentant légal), Société Générale pourra contre-passer le montant des remboursements indûment effectués et facturera au client des frais de recherche de document de moins d'un an<sup>(1)</sup>.

### Responsabilité de Société Générale dans l'exécution des opérations de paiement effectuées au sein de la zone SEPA

Société Générale est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du client (ou du représentant légal) à moins qu'elle ne démontre que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire de l'ordre a reçu le montant de l'opération dans les délais convenus.

La responsabilité de Société Générale ne peut être engagée, ni en cas de force majeure, ni lorsqu'elle est liée par des obligations légales ne permettant pas la réalisation des obligations qui lui incombent.

### Blocage d'un instrument de paiement

Société Générale se réserve le droit de procéder au blocage de tout instrument de paiement en la possession du client (ou du représentant légal) pour des raisons ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ou au risque sensiblement accru que le client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

## 2. Les virements

Les virements émis (SEPA et non SEPA, également dénommés « virements internationaux ») sont les opérations par lesquelles le client (ou le représentant légal) donne l'ordre à Société Générale de transférer des fonds de son compte vers un autre compte (ouvert à son nom ou au nom d'un tiers). Ils peuvent être :

- occasionnels (à exécution immédiate ou différée) ;
- ou permanents (virements SEPA vers un autre prestataire de services de paiement situé en France uniquement). Pour les virements permanents, le client (ou son représentant légal) détermine le montant et la périodicité pour une durée déterminée ou indéterminée.

### 2.1. LES VIREMENTS SEPA ÉMIS

Les virements SEPA émis sont les opérations effectuées en euros, par lesquelles le client (ou le représentant légal) donne l'ordre à Société Générale de transférer des fonds de son compte vers un autre compte ouvert dans les livres d'un prestataire de services de paiement de la zone SEPA (lui appartenant ou appartenant à un tiers).

Ils peuvent être :

- occasionnels (à exécution immédiate ou différée) ;
- ou permanents (Virements SEPA vers un autre prestataire de services de paiement situé en France uniquement) ; le client (ou le représentant légal) détermine le montant et la périodicité pour une durée déterminée ou indéterminée.

Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique (IBAN) communiqué par le client (ou par le représentant légal) pour les virements émis, ou par le donneur d'ordre pour les virements reçus par le client, nonobstant toute autre indication supplémentaire, telle que le nom du bénéficiaire.

Si l'identifiant unique fourni est inexact, Société Générale n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement. Elle s'efforce toutefois, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement.

### Consentement et retrait de consentement à un ordre de virement :

L'ordre de virement peut être donné :

- en agence ou adressé à l'agence qui détient le compte. Il est alors transmis sous forme écrite (bordereau fourni par l'agence, ou courrier) et signé, ou
- sur l'Espace Client accessible sur le site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr), selon les modalités définies dans les Conditions générales de banque à distance.

1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr)

2) Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement

Les ordres à exécution immédiate sont irrévocables à compter du moment où ils ont été reçus par Société Générale. Les ordres à exécution différée peuvent être révoqués au plus tard le jour ouvrable<sup>(2)</sup> précédant la date convenue pour l'exécution du virement. La révocation doit être faite par écrit, signée et reçue par l'agence dans ce délai.

En outre, les modalités de révocation d'un ordre de virement sur l'espace client du site internet de Société Générale ou par téléphone sont définies dans le Contrat de Banque à Distance.

#### **Moment de réception de l'ordre :**

Le moment de réception est le jour ouvrable<sup>(2)</sup> où l'ordre est reçu par la banque (ordre à exécution immédiate) ou le jour convenu (ordre à exécution différée). Si le jour convenu est un jour non ouvrable, le moment de réception est le premier jour ouvrable<sup>(2)</sup> suivant. Tout ordre de paiement reçu après 16 heures un jour ouvrable<sup>(2)</sup> est réputé avoir été reçu le jour ouvrable<sup>(2)</sup> suivant.

Néanmoins, pour les ordres donnés à l'agence par courrier, le moment de réception est stipulé être le jour où la provision est disponible pour exécuter l'ordre. Pour les virements permanents, le moment de réception est réputé être le jour précédent la date périodique désignée par le client.

#### **2.2. LES VIREMENTS NON SEPA (ÉGALEMENT DÉNOMMÉS « VIREMENTS INTERNATIONAUX »)**

Le Client peut recevoir des virements SEPA ou internationaux. Lorsque le virement international reçu est libellé dans une devise autre que l'euro, Société Générale convertira automatiquement le montant correspondant en euro par application du taux de change Société Générale en vigueur le jour du traitement de l'opération.

Le client est invité à se rapprocher de son agence pour les autres modalités spécifiques relatives à ces virements, notamment celles applicables aux devises d'un État non partie à l'Espace Économique Européen.

Société Générale convertira automatiquement les ordres de virements suivants en virements internationaux :

- ordres de virement libellés en EURO et émis par le client à destination de bénéficiaires situés dans certains pays en dehors de la zone SEPA ;
- ordres de virement libellés en USD et émis par le client à destination de bénéficiaires situés dans certains pays en dehors de la zone EURO.

Ainsi, un ordre de virement de ce type sera exécuté par Société Générale dans la devise officielle locale du pays où se situe le compte du bénéficiaire du virement. En cas de demande d'annulation du change par le client ou par le bénéficiaire, Société Générale procédera de nouveau à l'exécution du virement, cette fois-ci dans la devise initiale de l'ordre de virement tel qu'émis par le client. Dans ce cas, le client sera remboursé de tout éventuel frais facturé relatif à l'opération de change réalisée à l'initiative de Société Générale. Le bénéficiaire du virement sera indemnisé de tout éventuel frais bancaire lié directement à l'opération de change réalisée.

L'ordre de virement international peut être donné :

- en agence ou adressé à l'agence qui détient le compte. Il est alors transmis sous forme écrite (bordereau fourni par l'agence ou courrier) et signé ;
- via l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr, dans le respect des procédures définies dans le Contrat Banque à distance. Pour les autres modalités spécifiques relatives à ces virements, le client est invité à se rapprocher de son agence.

Les virements internationaux font l'objet d'une tarification dans les conditions prévues dans le document intitulé « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers »<sup>(1)</sup>.

#### **3. La carte de paiement CB V PAY**

Dans le cadre des services bancaires de base, le client est titulaire d'une carte de paiement à débit immédiat et à autorisation systématique : la carte de paiement CB V PAY.

Cette carte est ci-après désignée par le terme la « Carte » et l'ensemble des clients titulaires par le terme le « titulaire de la Carte », sauf mention contraire.

Les présentes Conditions Générales des Cartes ont pour objet de définir :

- d'une part, les règles de fonctionnement de la Carte communes aux deux schémas de cartes de paiement (CB et Visa) dont les marques figurent sur la Carte (cf. Partie 1),
- d'autre part, les règles de fonctionnement de la Carte spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement (CB/Visa) dont les marques figurent sur la Carte (cf. Partie 2).

## **Partie 1 : Les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement**

### **3.1. OBJET DE LA CARTE**

La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces dans l'Union européenne dans des appareils de distribution de billets de banque (ci-après « **DAB/GAB** ») ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant l'une des marques apposées sur la Carte ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services à distance, chez des commerçants ou prestataires de services (ci-après, les « **Accepteurs** »), équipés de Terminaux de Paiement Électroniques (ci-après « **TPE** ») et/ou d'automates (ci-après, collectivement, les « **Équipements Électroniques** ») affichant l'une des marques apposées sur la Carte. Toutefois, elle n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Équipement Électronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex : péages d'autoroute, bornes de parking) ;
- transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée(s) sur la Carte ;
- déposer des espèces selon les modalités définies au 3.8. des présentes Conditions Générales.

La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Société Générale et régis par des dispositions spécifiques.

La Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Dès lors, elle ne saurait être utilisée pour le règlement d'achat de biens ou de prestations de services en vue de leur revente. De plus, le titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

En application du Règlement (UE) 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen (Les États membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'« **EEE** ») sont classées en quatre catégories :

- la catégorie des cartes de débit,
- la catégorie des cartes de crédit,
- la catégorie des cartes prépayées,
- et la catégorie des cartes commerciales.

La Carte relève de la catégorie des cartes de débit ; elle porte, au recto, la mention « DÉBIT ».

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes émises dans l'EEE. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le titulaire de la Carte doit donc vérifier que les cartes de débit sont bien acceptées par l'Accepteur.

### **3.2. DÉLIVRANCE DE LA CARTE**

La Carte est délivrée par Société Générale, dont elle reste la propriété, à la demande de ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve qu'ils soient alors éligibles aux services bancaires de base.

Le titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle. Il est strictement interdit au titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des Équipements Électroniques et DAB/GAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est fait interdiction au titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte.

1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : particuliers.societegenerale.fr

2) Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement

### 3.3. DISPOSITIF DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉ

#### 3.3.1. Code secret

Un « dispositif de sécurité personnalisé » est mis à la disposition du titulaire de la Carte, sous la forme d'un code qui lui est communiqué confidentiellement par Société Générale, personnellement et uniquement à lui.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'Équipements Électroniques affichant l'une des marques apposées sur la Carte et de tout terminal à distance (par exemple lecteur sécurisé connecté à un ordinateur) conçus de façon à ce qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code secret.

Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois) sur ces Équipements Électroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou, le cas échéant, sa capture.

Lorsque le titulaire de la Carte utilise un terminal à distance avec frappe du code secret, il doit s'assurer que ce terminal est agréé ou autorisé par le schéma de cartes de paiement concerné et en faire exclusivement usage pour les finalités visées à l'article 3.1. ci-dessus.

#### 3.3.2. Autres dispositifs de sécurité personnalisés

L'utilisation d'un dispositif de sécurité personnalisé autre que le code secret peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Pour effectuer ces opérations, Société Générale met à disposition du titulaire de la Carte le code sécurité (ci-après le « **Code Sécurité** ») et le pass sécurité (ci-après le « **Pass Sécurité** »). Le Code Sécurité est un dispositif consistant à transmettre, par SMS ou par un appel téléphonique, au numéro de téléphone préalablement communiqué à Société Générale par le titulaire de la Carte, un code à usage unique que ce dernier devra utiliser pour pouvoir réaliser son opération. Le Pass Sécurité est un dispositif permettant au titulaire, depuis l'application mobile de Société Générale, de sécuriser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Ces dispositifs sont automatiquement déclenchés dès que leur utilisation est nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne.

L'utilisation de ces dispositifs nécessite de détenir des codes d'accès au service de banque à distance. L'abonnement au service de Banque à distance est gratuit. Le titulaire peut demander un abonnement à ce service auprès de son Agence. Les conditions d'utilisation du Code Sécurité et du Pass Sécurité sont définies dans les Conditions générales de banque à distance. L'utilisation du dispositif nécessite également de disposer d'un téléphone mobile ou fixe ainsi que d'un abonnement permettant son utilisation.

Pour enregistrer le numéro de téléphone sur lequel il souhaite recevoir son Code Sécurité, le titulaire doit :

- soit utiliser le service vocal : 0825 007 111 (Service 0,05 €/min + prix de l'appel) ;
- soit utiliser le service SMSPlus 510 02 (0,20 EUR TTC par envoi + prix d'un SMS) selon les modalités décrites lors du paiement si aucun numéro de téléphone n'a été préalablement enregistré, et sur le site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr) (valable uniquement pour un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en France) ;
- soit se rendre dans son Agence.

L'enregistrement du numéro de téléphone par l'intermédiaire du service vocal ou du SMSPlus ne sera effectif qu'après saisie d'un code d'activation sur l'Espace Client Internet accessible via l'adresse [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr). Ce code d'activation vous sera communiqué selon les modalités décrites sur l'Espace Client Internet.

Un Code Sécurité sera automatiquement envoyé au numéro de téléphone enregistré dès que sa communication sera nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne.

Lorsque l'utilisation d'un Code Sécurité est requise, le nombre d'essais successifs est limité à 3. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque le blocage du dispositif pour une période de 24 heures au plus. Le titulaire peut demander à tout moment le déblocage en appelant le 04 42 60 77 78 (numéro non surtaxé).

Tout dispositif de sécurité personnalisé, autre que celui visé au présent article, dont l'utilisation sera autorisée par Société Générale pour effectuer des opérations en ligne, sera mentionné sur le site [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr).

Le titulaire de la Carte doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Équipements Électroniques.

Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte, du code secret et, plus généralement, de tout autre dispositif de sécurité personnalisé. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa carte et celui fourni lors d'une opération en ligne et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la Carte, ni sur tout autre support. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

#### 3.4. FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement, avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un Équipement Électronique, en vérifiant la présence de l'une des marques apposées sur la Carte ou, à défaut, par la signature du ticket émis par l'Accepteur ;
- par l'introduction de la Carte dans un Équipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code secret ;
- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte (par exemple : numéro de la Carte, date d'expiration et cryptogramme visuel), le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/GAB.

Il est convenu que le titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements (ci-après « paiements récurrents et/ou échelonnés »), pour des achats de biens et/ou de services.

Le titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération.

Le titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte convenues avec Société Générale (cf. 3.6.).

Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois le titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du jour ouvrable<sup>(2)</sup> précédant le jour convenu pour son exécution.

Société Générale reste étrangère à tout différend commercial (c'est-à-dire un différend n'ayant pas pour objet l'opération de paiement) pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du représentant légal) d'honorer son paiement.

#### 3.5. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières de la Convention ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte, le titulaire du compte (ou le représentant légal). Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués sur les DAB/GAB et guichets de Société Générale ou des autres établissements affichant les marques figurant sur la Carte.

Les retraits auprès des guichets ne peuvent être effectués que dans la limite des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

Les opérations dites de « quasi-cash » (achat de jetons de casinos, de devises, enjeux de courses hippiques) sont assimilées à des retraits d'espèces. Les limites convenues avec Société Générale pour les retraits seront donc prises en compte.

2) Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement

Les montants enregistrés de ces retraits et opérations assimilées, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dès la transmission des ordres de retrait correspondants à Société Générale. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article 3.6. Il appartient au titulaire du compte (ou au représentant légal) de vérifier leur régularité.

Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

### **3.6. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÉGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS**

La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisée que pour régler des achats de biens et/ou des prestations de services à des Accepteurs adhérents aux schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les conditions particulières relatives à la Carte ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte, le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).

Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code secret et une demande d'autorisation auprès de Société Générale.

Lorsque ces procédures impliquent la signature, par le titulaire de la Carte, de la facture ou du ticket émis par l'Accepteur, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen apposé sur une pièce d'identité en cours de validité, incombe à l'Accepteur.

L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Électronique. Le titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant une autre marque ou une autre application de paiement parmi celles affichées comme « acceptées » par l'Accepteur.

Les opérations de paiement reçues par Société Générale sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Société Générale dans les Conditions Particulières ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Société Générale. Il peut notamment être demandé au titulaire de la Carte d'indiquer sa date de naissance ou d'utiliser un dispositif de sécurité personnalisé mis à sa disposition par Société Générale pour pouvoir donner un ordre de paiement. Le titulaire de la Carte a la faculté de demander de bloquer l'utilisation de sa Carte pour l'ensemble des opérations réalisées à distance (ex: Internet et téléphone) sur simple demande formulée auprès de son agence. Ce blocage sera effectif jusqu'à la date d'échéance de la Carte ou sa refabrication. À compter du blocage, aucune nouvelle opération à distance ne sera autorisée, y compris les opérations faisant partie d'une série (paiements récurrents et/ou échelonnés) à laquelle le titulaire aura préalablement consenti.

Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur le relevé adressé au (à un des) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient à ce titulaire (ou au représentant légal) de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.

La restitution d'un bien ou d'un service réglé par Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur, ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

### **3.7. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR UN TRANSFERT DE FONDS**

La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéficiaire d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « **Récepteur** »).

Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les mêmes limites que les paiements (cf. 3.6.). Le montant des transferts de fonds s'impute sur la capacité de paiement de la Carte.

Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs, avec une demande d'autorisation systématique.

Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, le titulaire de la Carte doit respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Société Générale. À cet égard, il est rappelé que le titulaire de la Carte peut demander à Société Générale de bloquer l'utilisation de sa Carte pour l'ensemble des opérations réalisées à distance dans les conditions prévues à l'article 3.6.

Les ordres de transferts de fonds reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Société Générale dans les Conditions Particulières ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).

Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur le relevé adressé au (à un des) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient à ce titulaire (ou au représentant légal) de vérifier la régularité des transferts de fonds figurant sur le relevé d'opérations.

Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

### **3.8. MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DÉPOSER DES ESPÈCES**

La Carte permet à son titulaire après saisie de son code secret, d'effectuer des dépôts de billets sur le compte auquel est rattachée la Carte, auprès des automates du réseau Société Générale acceptant cette fonctionnalité.

Les dépôts ne peuvent être effectués que sur ceux des automates du réseau Société Générale signalés comme offrant cette fonction. Seuls des billets en euros, et en bon état, peuvent être déposés.

Les dépôts sont exécutés dans la limite d'un montant cumulé maximum de 8000 euros par jour.

Après vérification par l'automate de l'authenticité et de l'état des billets déposés, les montants des dépôts effectués sont portés au crédit du compte concerné le jour du dépôt, si ce dépôt est effectué un jour ouvrable<sup>2)</sup> et avant 18 heures. À défaut, le crédit en compte sera effectué le jour ouvrable<sup>2)</sup> suivant.

Il appartient au titulaire du compte de vérifier la régularité des opérations de dépôt figurant sur son relevé. Toute réclamation éventuelle devra être effectuée sans tarder et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date de dépôt litigieux effectué.

Les enregistrements des automates de dépôt ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la Carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne; la preuve contraire peut être apportée par tous moyens. Société Générale sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire du compte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel elle a un contrôle direct. Toutefois, Société Générale ne sera pas tenue pour responsable en cas de négligence grave ou d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte, ou en cas de perte due à une panne technique du système si celle-ci est signalée au titulaire de la Carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible. La responsabilité de Société Générale pour l'exécution erronée d'une opération de dépôt sera limitée à la différence entre le montant des espèces effectivement déposées et le montant qui aura été crédité au compte auquel la Carte est rattachée.

2) Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement



### 3.9. INFORMATIONS RELATIVES AU MOMENT DE RÉCEPTION ET AU DÉLAI D'EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

Conformément à la législation en vigueur (article L.133-9 du Code monétaire et financier), Société Générale informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par Société Générale au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur au travers du système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, Société Générale dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'1 jour ouvrable<sup>2)</sup> pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

Les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

### 3.10. RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Lorsque le titulaire de Carte nie avoir donné son consentement à une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Société Générale d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques (ou leur reproduction sur un support informatique) de l'utilisation de Carte et du dispositif de sécurité personnalisé mais aussi la lecture de la puce de la Carte. Société Générale peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

### 3.11. RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE BLOCAGE

L'information aux fins de blocage visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) doi(ven)t en informer sans tarder Société Générale, aux fins de blocage de sa Carte, en indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) il(s) demande(nt) le blocage.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, l'opposition doit être formulée avant le paiement de l'opération par Société Générale.

Cette demande de blocage doit être faite :

- dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, télécopie ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- le cas échéant, via l'Espace Client du site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr) ;
- ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition cartes Société Générale ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant :
  - au +33(0)9 69 39 77 77 (appel non surtaxé) ;
  - ou le Service Client au : 39 33 (Service 0,30 €/min + prix de l'appel) – Depuis l'étranger : +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur).

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal). Il lui (leur) appartient de le noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) qui en fait(ont) la demande pendant une période de 18 mois à compter de la demande de blocage, les éléments lui(leur) permettant de prouver qu'il(s) a(ont) procédé à cette information.

Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone, télécopie ou Internet (Espace Client du site Internet [www.particuliers.societegenerale.fr](http://www.particuliers.societegenerale.fr)) qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du représentant légal).

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte (ou au représentant légal). Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte autorise(nt) Société Générale à utiliser les informations qu'il(s) aura(ont) communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

### 3.12. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

#### 3.12.1. Principe

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché, notamment son code secret. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 3.1.

Comme indiqué ci-dessous, il assume les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage dans les conditions prévues à l'article 3.11.

#### 3.12.2. Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 150 euros. Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 150 euros, même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées réalisées au moyen d'une carte de paiement contrefaite ou résultant d'un détournement des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Société Générale.

#### 3.12.3. Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage

Elles sont également à la charge de Société Générale, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la Carte.

#### 3.12.4. Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de négligence grave aux obligations visées aux articles 3.2., 3.3., 3.11. et 3.12.1 ci-dessus ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

### 3.13. RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et du dispositif de sécurité personnalisé (notamment le code secret) et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à Société Générale,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Société Générale par le ou l'un des titulaire(s) du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée avec demande d'avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.
- ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

### 3.14. CONTESTATIONS

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté.

Il est précisé que toute contestation qui n'aurait pas été formulée sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal).

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint Pierre-et-Miquelon.

2) Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement



Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de Société Générale. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la Carte à Société Générale sont visées par le présent article 3.14.

Par dérogation, Le titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la Carte pouvait raisonnablement s'attendre.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de 8 semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement.

Société Générale dispose d'un délai de 10 jours ouvrables<sup>(2)</sup> à compter de la réception de cette demande pour rembourser le titulaire du compte du montant de l'opération ou pour justifier son refus de rembourser.

À la demande de Société Générale, le titulaire de la Carte devra lui fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

Société Générale et le titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

### **3.15. REMBOURSEMENT DES OPÉRATIONS NON AUTORISÉES OU MAL EXÉCUTÉES**

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, pour des opérations survenues avant la demande de blocage conformément à l'article 3.12.2.);
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le titulaire de la Carte, pour des opérations survenues après la demande de blocage conformément à l'article 3.12.3. ;
- des pertes consécutives à une opération mal exécutée.

Les opérations non autorisées ou mal exécutées donneront lieu à remboursement immédiat. Société Générale rétablira, le cas échéant, le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Si, après remboursement par Société Générale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire de la Carte, Société Générale se réserve le droit de contre-passer le montant des remboursements effectués à tort.

### **3.16. DURÉE DU CONTRAT CARTE ET RÉSILIATION**

Le contrat carte est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la Carte ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte ou par Société Générale. La résiliation par le titulaire de la Carte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à Société Générale. La résiliation par Société Générale prend effet 2 mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article 3.13.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

À compter de la résiliation, le titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Société Générale peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

### **3.17. DURÉE DE VALIDITÉ – RENOUELEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE**

La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le présent Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 3.16.

La Carte ainsi renouvelée est adressée au titulaire de la Carte par courrier simple. La Carte adressée au domicile du titulaire de la Carte doit être activée. Son titulaire ne pourra effectuer de retraits d'espèces ou de paiements ou de transferts de fonds qu'après avoir inséré la Carte dans un DAB et composé son code secret. Le titulaire de la Carte peut demander à retirer sa Carte auprès de l'agence Société Générale tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte en en faisant la demande au plus tard 2 mois avant la date d'échéance de la Carte.

Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte sur lequel fonctionne la Carte, Société Générale peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) par simple lettre. Le blocage du compte sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de l'usage de la Carte. La notification du blocage du compte vaut notification du blocage de la Carte.

Dans ces cas, Société Générale peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement.

Le titulaire de la Carte s'interdit, en conséquence, d'en faire usage et s'oblige à la restituer à première demande.

La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Carte(s) entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la (des) Carte(s).

### **3.18. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS À DES TIERS**

De convention expresse, Société Générale est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre de la délivrance et du fonctionnement de la Carte, les informations figurant sur la Carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'un blocage.

Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit et, plus généralement, aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du Groupe Société Générale, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et aux schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Le titulaire de la Carte est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe et à la Loi dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi du 4 août 2004. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le titulaire de la Carte autorise par la présente et de manière expresse Société Générale à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

Le titulaire de la Carte peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant en écrivant par courrier postal ou électronique, ou en se rendant dans l'agence Société Générale dont il relève. Il peut également s'opposer auprès de cette dernière, et sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement ou, sans avoir à motiver sa décision, à ce que ces informations soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

### **3.19. CONDITIONS FINANCIÈRES**

Dans le cadre de la Convention de compte « Services Bancaires de Base », la Carte est délivrée gratuitement au titulaire. En cas de compte joint ou indivis, une Carte sera délivrée gratuitement à chaque cotitulaire.

<sup>2)</sup> Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement

### 3.20. SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 3.16. de la Convention.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date à laquelle l'opération aurait dû être imputée au compte et sans mise en demeure préalable.

En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet de l'indemnité forfaitaire figurant dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »<sup>(1)</sup>.

### 3.21. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT CARTE

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal), au plus tard 2 mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à Société Générale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte sur lequel la Carte est rattachée.

### Partie 2: Les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement

La présente Partie 2 fait état des conditions générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en Partie 1.

Les Cartes émises par Société Générale sont des Cartes cobadgées, c'est-à-dire des Cartes présentant plusieurs marques.

### 3.22. SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

#### 3.22.1. Définition

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de Société Générale (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).

Dans le cadre des présentes, le schéma de cartes de paiement international est VISA Inc. Il repose sur l'utilisation de cartes portant la Marque V PAY.

#### 3.22.2. Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

Les opérations effectuées sous la marque du réseau international figurant sur la Carte (notamment les opérations effectuées dans une devise autre que l'euro) sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 3.5., 3.6. et 3.7. de la Partie 1 ci-avant.

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau Visa. La conversion en euro est effectuée par le centre international Visa le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma.

Le relevé du compte comportera les indications suivantes :

- montant de l'opération de paiement en devise d'origine ;
- montant de l'opération convertie en euro ;
- montant des commissions ;
- taux de change appliqué.

Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »<sup>(1)</sup> ou dans tout autre document approuvé par le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal).

### 3.23. SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

#### 3.23.1. Définition

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

#### 3.23.2. Fichier central de retraits des cartes bancaires CB géré par la Banque de France

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsque la Carte est retirée par Société Générale à la suite d'un incident de paiement non régularisé. On entend par « incident de paiement », toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par le solde suffisant et disponible du compte sur lequel elle fonctionne, en violation des obligations résultant de la présente Convention.

Si le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) le demande(nt), l'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de Société Générale ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) avoir régularisé la situation.

L'inscription est effacée automatiquement à l'issue d'un délai de 2 ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

Le(s) titulaire(s) du compte peut (peuvent) demander à tout moment à Société Générale les modalités de régularisation de sa (leur) situation, et de lui (leur) communiquer le montant, le cas échéant réactué, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte peut (peuvent) par ailleurs demander à Société Générale de lui (leur) notifier toute inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » faite à son(leur) endroit. L'information est communiquée oralement après vérification de son (leur) identité.

Il(s) peut (peuvent) prendre connaissance et obtenir communication des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :

- en se présentant, muni(s) d'une pièce d'identité officielle comportant une photographie, dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet) ;
- ou, en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) signature à l'adresse suivante :

#### BDF SFIPRP

#### Section Relation avec les particuliers 86067 Poitiers Cedex 9.

Il(s) peut (peuvent) contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de Société Générale.

#### 4. Le prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA (Single European Payment Area soit en français, Espace unique de paiement en euros), dénommé « prélèvement européen » sur certaines restitutions clients, est un moyen de paiement utilisable pour les paiements en euros entre comptes ouverts dans les livres des prestataires de services de paiement de l'espace SEPA, y compris ceux du territoire français.

Consentement et retrait de consentement: le client (ou le représentant légal) donne son consentement par la signature (manuscrite ou électronique) d'un formulaire unique (mandat de prélèvement SEPA) fourni par le créancier. Ce document signé doit être remis par le client au créancier avec un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) comportant l'identifiant unique de son compte bancaire tel que défini à l'article 5-A (sauf en cas de consentement donné sous forme électronique). Il autorise à la fois le créancier à émettre un prélèvement (paiement ponctuel) ou des prélèvements (paiements récurrents) correspondant au paiement d'une / de facture(s) et Société Générale à débiter le compte désigné du montant de la/des somme(s) due(s).

À tout moment, le client (ou le représentant légal) peut retirer gratuitement son consentement en révoquant son mandat de prélèvement SEPA. Cette révocation est définitive. Le client (ou le représentant légal) doit adresser

<sup>1)</sup> Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : particuliers.societegenerale.fr

sa demande par écrit à son agence. La demande est immédiatement enregistrée par Société Générale. La révocation prendra effet le jour ouvrable<sup>(2)</sup> suivant la date de réception par Société Générale.

Le client (ou le représentant légal) dispose également de la faculté de s'opposer gratuitement à une ou plusieurs opérations de prélèvements d'un mandat. Il doit adresser sa demande par écrit à son agence au plus tard le jour ouvrable<sup>(2)</sup> précédant la date d'échéance du prélèvement SEPA. L'opposition a pour effet de faire obstacle au paiement, par Société Générale, d'une ou plusieurs échéances à venir.

Le client (ou le représentant légal) devra conserver la Référence Unique de Mandat (RUM) communiquée par le créancier et indiquée sur le mandat de prélèvement SEPA car elle pourra lui être demandée par son agence pour identifier le mandat. À défaut, la révocation ou l'opposition portera sur l'ensemble des prélèvements SEPA émis par le créancier et s'appliquera pour tous les mandats signés par le client (ou le représentant légal) avec ce créancier.

Préalablement à toute procédure d'opposition ou de révocation auprès de Société Générale, le client (ou le représentant légal) est invité à informer le créancier de son opposition ou révocation.

Le client (ou le représentant légal) dispose également de la faculté de demander gratuitement à l'agence dont il relève de :

- refuser que tout prélèvement SEPA soit domicilié sur le compte éligible ;
- limiter les prélèvements SEPA à un certain montant ou à une certaine périodicité ou à une combinaison de ces deux critères ;
- limiter les prélèvements SEPA à une liste de créanciers autorisés. Dans ce cas, le client (ou le représentant légal) est invité à se rapprocher de son agence pour communiquer les noms et identifiants (ou ICS : Identifiant Créancier SEPA) des créanciers qu'il souhaite autoriser à débiter son (le) compte (du mineur) par prélèvement SEPA. Il appartient également au client (ou au représentant légal) de tenir à jour cette liste dans la mesure où tout prélèvement, même dûment autorisé par le client (ou le représentant légal), mais présenté par un créancier n'en faisant pas partie, sera automatiquement rejeté.

**Moment de réception :** Le moment de réception, choisi par le créancier du prélèvement correspond à la date d'échéance renseignée par celui-ci. Cette date doit faire l'objet d'une notification préalable du client (ou du représentant légal). Le mandat de prélèvement SEPA ponctuel devient caduc après la présentation de l'opération correspondante au paiement. Par ailleurs, tout mandat de prélèvement SEPA récurrent n'ayant pas fait l'objet d'ordre de prélèvement depuis plus de 36 mois devient caduc.

#### **5. Le TIP SEPA :**

Le TIP SEPA est un service de paiement permettant d'effectuer le règlement de facture à distance. Utilisé seul, après signature par le client débiteur, le TIP SEPA permet le paiement de cette facture par un prélèvement SEPA. En conséquence ; les modalités des demandes de révocation, d'opposition et de contestation applicables au prélèvement SEPA s'appliquent également au TIP SEPA.

En fonction du choix effectué par le créancier émetteur, le TIP SEPA peut être :

- ponctuel : chaque TIP SEPA joint à une facture est à la fois un mandat de prélèvement SEPA et un accord de paiement pour le montant porté sur le TIP SEPA ;
- récurrent : le premier TIP SEPA signé par le client débiteur est, à la fois, le mandat de prélèvement SEPA et l'accord de paiement donné par le client débiteur pour le débit du montant présenté sur la facture et le TIP SEPA. Les TIP SEPA adressés ultérieurement par le créancier au même client débiteur seront considérés comme les accords de paiement pour les montants présentés sur les TIP SEPA en faisant référence au mandat constitué par la signature du premier TIP SEPA.

#### **C) CHÈQUE : REMISE À L'ENCAISSEMENT UNIQUEMENT**

La délivrance de formules de chèques (hormis les chèques de banque inclus dans les services bancaires de base) n'est pas permise au client titulaire d'un compte assorti des services bancaires de base. Toutefois, le client est autorisé à remettre des chèques à l'encaissement au crédit de son compte. Des carnets de bordereaux de remise de chèques personnalisés sont mis à disposition sur demande.

Le montant des remises de chèques est en principe porté au crédit du compte du client sous réserve d'encaissement auprès de la banque tirée. Dès lors, si les chèques font l'objet d'un rejet par la banque tirée,

le compte sera débité du montant correspondant. Par exception, Société Générale ne portera le montant de la remise au crédit du compte du client qu'après son encaissement effectif en cas de montant anormal par rapport au fonctionnement habituel du compte ou de doute sur la régularité du chèque. Elle peut refuser les remises de chèques émis sur des formules non conformes aux normes en usage dans la profession. Le montant des remises de chèques payables à l'étranger n'est, sauf cas particuliers, porté au compte du client qu'après mise à disposition des fonds par le correspondant Société Générale.

## **ARTICLE 7 – IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS AFFECTANT LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE**

### **A) COMMISSION D'INTERVENTION**

Les opérations entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier ne donnent lieu à aucune facturation.

### **B) LES OPÉRATIONS PARTICULIÈRES ET INCIDENTS DE PAIEMENT**

Les diverses procédures engagées à l'initiative du créancier (notamment saisies, avis à tiers détenteur), et auxquelles la loi fait obligation à Société Générale de se conformer, donnent lieu à la perception de frais forfaitaires débités au compte du client<sup>(1)</sup>.

Les incidents de paiements tels que, notamment, les rejets de prélèvement SEPA, de Titre Interbancaire de Paiement SEPA pour défaut de provision et les virements permanents non exécutés pour défaut de provision font l'objet d'une facturation<sup>(1)</sup>.

Il n'y aura pas de perception de frais bancaires ou d'intérêts débiteurs ou retraits de moyens de paiements lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute de Société Générale.

## **ARTICLE 8 – DURÉE DE LA CONVENTION ET CLÔTURE DU COMPTE**

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée.

La clôture du compte peut être réalisée à l'initiative du client sans préavis. Dans ce cas, la demande de clôture doit être formulée par écrit, adressée soit par lettre simple, par lettre recommandée avec avis de réception ou simplement remise au guichet de l'agence qui tient le compte.

La clôture du compte peut également être faite à l'initiative de la Banque dans les conditions prévues par la loi. Dans ce cas, sauf si la loi en dispose autrement, la décision de clôture sera notifiée gratuitement au client, par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de deux mois et sera motivée. La Banque informera également la Banque de France de sa décision.

La clôture n'entraîne pas pour le client de frais bancaires.

Le décès du client entraîne automatiquement la clôture du compte.

La clôture du compte entraîne automatiquement la résiliation des contrats de services qui lui sont attachés et la restitution des moyens de paiement. Si le solde exigible est débiteur, des intérêts seront décomptés au taux maximum de la tranche dans laquelle se situera le montant de la position débitrice concernée, tel que ce taux maximum sera publié au Journal Officiel trimestriellement jusqu'à règlement définitif. Le client (ou son représentant légal exclusivement) autorise par ailleurs Société Générale à retenir, dans les conditions prévues par la loi, le solde créditeur du compte et plus généralement, toutes sommes et valeurs lui appartenant, à concurrence des risques d'impayés et de crédit portés sur lui par Société Générale et ce tant que ces risques ne seront pas éteints.

## **ARTICLE 9 – DISPOSITIONS DIVERSES**

### **A) LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX, LE FINANCEMENT DU TERRORISME ET SANCTIONS FINANCIÈRES INTERNATIONALES**

La réglementation bancaire en matière de prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme impose, notamment, aux établissements de crédit de vérifier l'identité de leurs clients, ainsi que, le cas échéant, de leur(s) mandataire(s) ou du bénéficiaire effectif de la relation d'affaires.

1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr)

2) Un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement

Par ailleurs, pendant toute la durée de la relation, Société Générale demande au Client, aux fins d'évaluation des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, conformément à la réglementation en vigueur, de lui communiquer des éléments d'information liés à la connaissance du Client et de la relation d'affaires.

Société Générale est tenue d'exercer sur la relation d'affaires, conformément aux textes applicables, une vigilance constante et de pratiquer un examen des opérations effectuées par le Client, en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elle a du client. À ce titre, elle pourra, en présence d'opérations qui lui paraîtront incohérentes ou d'opérations suspectes ou inhabituelles, être amenée à s'informer auprès du client ou, le cas échéant, de son mandataire, sur l'origine ou la destination des fonds, sur l'objet et la nature de la transaction ou sur l'identité de la personne qui en bénéficie. Le client, le représentant légal ou le mandataire le cas échéant s'engage à donner à Société Générale toute information nécessaire au respect par celle-ci de ces obligations. À défaut, Société Générale se réserve la possibilité de ne pas exécuter la transaction ou de rompre la relation.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où le Client ainsi que, le cas échéant, le mandataire ou le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires, ou l'État dont ils sont résidents viendrait à être soumis à des sanctions économiques ou financières, embargos commerciaux ou mesures similaires prises, promulguées, ou mises en place par les Nations-Unies, par les États-Unis d'Amérique, par l'Union Européenne ou tout État Membre ou tout autre sanctions reconnues par Société Générale, la banque pourra, en conformité avec ces sanctions :

- Ne pas exécuter ou suspendre les opérations initiées par le Client ;
- Rendre exigible par anticipation toutes les sommes dues par le Client au titre de la présente Convention.
- Résilier la présente Convention.

## **B) SECRET BANCAIRE**

Société Générale est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du client ou avec son autorisation expresse au cas par cas, ou, conformément à la loi et aux conventions internationales, notamment à la demande des autorités de tutelle, de l'administration fiscale ou douanière, ainsi qu'à celle du juge pénal.

Conformément à la loi, Société Générale est autorisée à partager le secret bancaire à des fins de gestion de la relation bancaire au bénéfice des personnes morales de son groupe, ainsi que de ses prestataires de services, ou à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrats.

Société Générale a pris les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations transmises.

## **C) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Société Générale est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, les données à caractère personnel de ses clients. Ces dernières ne peuvent faire l'objet de traitement que pour des finalités bien définies : la gestion de la relation bancaire, des comptes ou des produits et services souscrits, l'identification des risques, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la détermination du statut fiscal, la lutte contre la fraude, l'identification des comptes et coffres-forts des personnes décédées, le recouvrement ou la cession de créances, la prospection commerciale, la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires ciblées. Société Générale est susceptible d'enregistrer les conversations téléphoniques passées entre ses clients et ses téléconseillers aux fins d'amélioration de l'accueil téléphonique et de sécurité des transactions effectuées.

Le client (le représentant légal exclusivement) autorise Société Générale à communiquer les informations recueillies dans le cadre de la présente Convention, aux entités de son groupe, ainsi qu'à ses partenaires contractuels, dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites ci-dessus. Afin de renforcer la sécurité des paiements, Société Générale sera amenée à effectuer un contrôle de fiabilisation des coordonnées bancaires. Les IBAN remis par le client aux donneurs d'ordre de virements ou de prélèvements pourront être contrôlés en utilisant « le service de SEPAmail » ([www.sepamail.eu](http://www.sepamail.eu)). Ce contrôle porte sur les noms, prénoms, date de naissance du client et est destiné à la Banque du donneur d'ordre ainsi qu'à Société Générale.

Les traitements visés à l'alinéa 1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection des données personnelles diffèrent de celles de l'Union Européenne. Dans ce cas, Société Générale met en œuvre les moyens permettant d'assurer la protection et la sécurité de ces données.

Pour en savoir plus sur les instructions de virements transmises entre banques par l'intermédiaire de réseaux internationaux sécurisés de télécommunications interbancaires, le client pourra consulter la « Notice d'Information Swift » sur le site internet [fbf.fr](http://fbf.fr) ou [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr).

Ces données personnelles peuvent également être communiquées à des entités publiques notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude et la détermination du statut fiscal.

Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès et de rectification de leurs données personnelles. Elles peuvent également, pour motif légitime, s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement, pouvant ainsi entraîner l'impossibilité de fournir le produit ou le service. Ces personnes peuvent aussi, sans avoir à motiver leur demande, s'opposer à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. Ces droits peuvent être exercés auprès de l'agence où est ouvert le compte.

Par ailleurs, le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L121-34 du code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à :

Société Opposetel, Service Bloctel  
6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes.

Le client inscrit sur cette liste ne pourra être démarché téléphoniquement par la Banque ou l'un de ses partenaires sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

## **D) AGRÉMENT ET CONTRÔLE DE LA BANQUE**

Société Générale est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et habilité à fournir les opérations de banque présentées dans la présente Convention. À ce titre, elle fournit des services de paiement. La liste des prestataires de services de paiement est disponible sur le site Internet [acpr.banque-France.fr](http://acpr.banque-France.fr) ou auprès de l'ACPR à l'adresse postale suivante : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09. La Banque est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle, et de la BCE, pour la supervision de sa solidité financière.

## **E) PROCURATIONS**

Le client, majeur capable ou mineur émancipé peut donner procuration à une ou plusieurs personnes afin de faire fonctionner son compte dans les mêmes conditions que lui-même. Lorsque la procuration porte sur un compte collectif (joint ou indivis) elle doit être signée par chacun des cotitulaires. La procuration doit être signée en présence d'un représentant de Société Générale, par le (les) client(s) mandant(s) et le mandataire. Le mandataire doit justifier de son identité et de son domicile, et déposer un spécimen de signature.

Société Générale pourra, notamment pour des motifs liés à la capacité ou au discernement, décider de ne pas accepter le mandat ou agréer le mandataire choisi par le client. Dans ce cas, la banque en avise ce dernier, sans communiquer une information relevant du secret professionnel. De même, en cas de doute sur l'étendue des pouvoirs du mandataire, notamment à l'occasion d'une ou plusieurs opérations sur le compte qu'il s'apprête à accomplir, la Banque peut demander par tout moyen à sa convenance au mandant de lui confirmer que le mandataire est habilité à conclure cet acte. À défaut de réponse du mandant, le mandataire est réputé ne pas être habilité à procéder à ou aux opérations envisagées. La Banque est en droit de solliciter du client qu'il fasse établir la procuration par acte notarié, en particulier en cas d'impossibilité du client de se rendre en agence, de soupçon d'abus de faiblesse ou d'altération des facultés mentales. Lorsque la procuration est établie hors de France, la Banque pourra solliciter aux frais du client et préalablement à sa prise en compte, la réalisation de toute formalité complémentaire, notamment des formalités d'authentification, légalisation ou apostille ou toute autre formalité requise, le cas échéant, en fonction des traités internationaux en vigueur en France.

La procuration reste valable jusqu'à réception par Société Générale de la notification de sa révocation expresse par le ou l'un des mandants ou de la renonciation expresse du mandataire. Dans ce dernier cas, la Banque informera le mandant. Si le client décide de révoquer une procuration, il s'engage à en informer son mandataire dans les meilleurs délais et à lui réclamer les moyens de paiement en sa possession.

La procuration prend fin de plein droit en cas de décès ou de mise sous tutelle du mandant ou du mandataire. Hormis ces cas, Société Générale pourra mettre fin au mandat si le mandant ou le mandataire est mis sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs.

## **F) INSTRUCTIONS DONNÉES PAR LE CLIENT À SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

Les instructions relatives à l'exécution de la présente Convention ainsi que des contrats que le client pourrait souscrire relativement à des produits et services n'entrant pas dans le champ de la présente Convention seront données par courrier envoyé par le client ou remis à son agence, ou conformément aux spécificités des Conditions générales de banque à distance, pour les services qui y sont prévus, utilisables par Internet au travers du site de Société Générale particuliers.societegenerale.fr et/ou par terminal mobile et/ou par téléphone (3933, l'appli, le site mobile).

Toute instruction qui serait effectuée par messenger électronique en dehors du champ et des fonctionnalités des services offerts par les Conditions générales de banque à distance [et des limites prévues à la Convention] serait susceptible de ne pas être exécutée par la banque.

## **G) LE TRANSFERT DE COMPTE(S) AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

Le client (son représentant légal exclusivement), ainsi que son mandataire, peut, à tout moment et sans frais, demander le transfert du compte dans une autre agence Société Générale que celle où il a été ouvert sous réserve de l'accord de cette dernière. Cette demande se fait, soit dans l'agence où il a été ouvert, soit dans celle où il va être transféré. L'ensemble des opérations de transfert est assuré par les soins de Société Générale. Il n'entraîne pas la signature d'une nouvelle Convention.

## **H) TRAITEMENT DES OPÉRATIONS À DISTANCE AVEC LES CRcM**

Dans le cadre de l'amélioration de l'accueil téléphonique de la clientèle en agence, lorsque le conseiller habituel du client est absent ou occupé, les communications téléphoniques pourront être traitées par un autre conseiller situé dans un Centre de Relation Client multimédia (CRcM) de Société Générale situé en France.

Dans ce cas, de même que pour assurer la sécurité des transactions effectuées, les communications seront enregistrées et feront preuve entre le client et Société Générale.

Les réclamations devront être formulées dans un délai de 45 jours suivant la communication téléphonique sauf dispositions particulières. Par ailleurs, le conseiller en CRcM pourra proposer au client de souscrire certains produits et services par téléphone, conformément aux dispositions de la Convention, pour autant que le client ait la capacité juridique.

## **I) LES COMPTES INACTIFS**

Un compte est considéré comme inactif au sens de la loi si, à l'issue de douze mois consécutifs, les deux conditions suivantes sont réunies :

- le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par la banque de frais et commissions de toute nature ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance.
- le client, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté sous quelque forme que ce soit auprès de la banque ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans notre établissement.

Le compte du titulaire décédé est considéré inactif si, à l'issue de 12 mois consécutifs à compter de la date du décès, il ne remplit qu'une seule condition :

- aucun de ses ayants droit n'a informé la banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts inscrits sur les comptes du défunt.

Dès le constat de l'inactivité Société Générale informe le client, ou ses ayants droit connus, des conséquences en cas de maintien dans le temps de l'inactivité. Cette information est renouvelée annuellement.

Le montant et les conditions de perception des frais appliqués aux comptes inactifs sont indiqués dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires – particuliers »<sup>(1)</sup> remis à l'ouverture du compte.

Lorsqu'un compte est considéré comme inactif au sens de la loi, les dépôts et les avoirs inscrits sur ce compte sont obligatoirement déposés par la banque à la Caisse des Dépôts et Consignations à l'issue d'un délai de dix ans à compter de la date la plus récente entre la date de la dernière opération sur l'un des comptes ouverts au nom du client ou la date de la dernière manifestation du client, de son représentant ou de son mandataire. Ce délai est ramené à trois ans à compter de la date du décès du client, si aucun ayant droit n'a informé la banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs du défunt.

Six mois avant l'expiration des délais mentionnés ci-dessus (inactivité des comptes depuis dix ans ou trois ans en cas de décès), la banque informe à nouveau qu'en l'absence d'opération sur l'ensemble des comptes du client ou de manifestation de sa part (ou en cas de décès, si aucun ayant droit n'a informé la banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs du défunt) les comptes seront obligatoirement clôturés et les avoirs déposés à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Une fois les avoirs déposés par Société Générale à la Caisse des Dépôts et Consignations, l'ancien titulaire de comptes inactifs ou ses ayants droit formule(nt) une demande de restitution auprès de la Caisse des dépôts et Consignations en communiquant les informations permettant de vérifier leur identité et de déterminer le montant des sommes qui leur sont dues.

La Caisse des Dépôts et Consignations a créé un site internet dédié [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr) sur lequel les démarches à suivre sont détaillées, ainsi qu'un numéro vert 0 805 805 830.

À défaut de demande de restitution des sommes par l'ancien titulaire des comptes inactifs ou par ses ayants droits, les sommes détenues par la Caisse des Dépôts et Consignations seront acquises à l'État à l'issue d'un délai de vingt ans à compter de la date de leur dépôt par la banque. Ce délai est porté à vingt-sept ans à compter de la date de leur dépôt lorsque le titulaire est décédé.

## **J) MODIFICATIONS**

### **1. Modifications des conditions des opérations**

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Par ailleurs, cette Convention peut évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ces cas, Société Générale communiquera sur support papier ou sur un autre support durable au client au plus tard deux mois avant leur date d'application les modifications envisagées relatives à la Convention de compte.

Le client pourra pendant ces délais refuser ces modifications et dénoncer sans frais la convention concernée par lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou par lettre signée remise à son guichet. À défaut, le client qui aura gardé le silence pendant ce délai sera réputé avoir accepté les modifications.

Par dérogation à ce qui précède, en application de l'arrêté du 29/07/2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement, les modifications de taux d'intérêt ou de change s'appliqueront immédiatement et sans préavis.

En cas de compte collectif, en l'absence de dénonciation de la Convention par un des cotitulaires dans les délais susvisés, les modifications seront considérées comme définitivement approuvées à l'égard de l'ensemble des cotitulaires.

### **2. Information de la clientèle**

Sauf dispositions particulières prévues pour certains services, la clientèle sera informée des modifications soit par ses relevés de compte, soit par lettre, soit par le document d'information périodique « La Lettre Société Générale ».

### **3. Renonciation aux services bancaires de base**

Au minimum un an après l'ouverture du compte de dépôt assorti des services bancaires de base, si le client souhaite bénéficier d'autres services bancaires sur son compte de dépôt que ceux inclus dans les services bancaires de base et si la banque y consent, sa renonciation expresse au bénéfice de ces services sera recueillie par écrit. Le Client devra alors signer une autre convention de compte.

<sup>1)</sup> Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr)

## K) GARANTIE DES DÉPÔTS

Les dépôts sur le compte ouvert à la Société Générale sont garantis par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), dans les conditions et selon les modalités présentées ci-après.

### Informations générales sur la protection des dépôts

|   |  |
|---|--|
| La protection des dépôts effectués auprès de Société Générale est assurée par : | Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)   |
| Plafond de la protection  | 100 000 € par déposant et par établissement de crédit (1)<br>Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit :<br>– Société Générale Corporate & Investment Banking<br>– Société Générale Securities Services<br>– Société Générale Private Banking |
| Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit :           | Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie ; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € (1)                            |
| Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes :        | Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires ; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2)                                  |
| Autres cas particuliers   | Voir note (2)  |
| Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :      | Sept jours ouvrables (3)   |
| Monnaie de l'indemnisation :  | Euro   |
| Correspondant :   | Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)<br>65 rue de la Victoire – 75009 Paris<br>Tel: 01 58 18 38 08<br>Courriel: <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>   |
| Pour en savoir plus :   | Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a>   |

### Informations complémentaires :

#### (1) Limite générale de la protection

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. SOCIÉTÉ GÉNÉRALE opère également sous la (les) dénomination(s) suivante(s) : Société Générale Corporate & Investment Banking, Société Générale Securities Services et Société Générale Private Banking. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

#### (2) Principaux cas particuliers

Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €.

Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un Entrepreneur Individuel à Responsabilité Limitée (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable – LDD – et les Livrets d'Épargne Populaire – LEP – sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un client détient un livret A et un LDD dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

#### (3) Indemnisation

Le fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier.

Ce délai de sept jours ouvrables concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution :

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

#### (4) Autres informations importantes

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux conditions générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

## L) TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

Pour toute difficulté éventuelle ou réclamation relative au fonctionnement du compte ou à l'utilisation des services mis à sa disposition, le client (ou le représentant légal), peut se rapprocher des interlocuteurs suivants dans l'ordre indiqué.

Le conseiller de clientèle est le premier interlocuteur.

En cas de désaccord ou d'absence de réponse, il peut s'adresser au Service Relations Clientèle aux coordonnées suivantes :

Société Générale - Service Relations Clientèle  
BDDF/SEG/SAT/SRC - 75886 Paris cedex 18,

Tel: 01 42 14 31 69 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

Fax: 01 42 14 55 48

e-mail : [relations.clientele@socgen.com](mailto:relations.clientele@socgen.com) <http://www.socgen.com>

Société Générale s'engage à accuser réception de la réclamation sous deux jours et à tenir le client informé sous dix jours ouvrés, sauf cas exceptionnels.

## M) LE MÉDIATEUR

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 L. 316-1 et L. 614-1 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 L. 613-2) 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.

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 : [mediateur.societegenerale.fr](http://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.



#### **N) DROIT APPLICABLE, JURIDICTION COMPÉTENTE ET LANGUE**

La loi applicable aux relations précontractuelles et à la présente Convention est la loi française.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle est le français. D'un commun accord avec la Société Générale, le Client choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs à la présente Convention (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des juridictions françaises.