CONDITIONS GÉNÉRALES

À COMPTER DU 1ER JANVIER 2020

ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir :

– les relations entre le client et 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 « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers » ainsi que les Conditions Générales et Conditions Particulières 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 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.

Pour les comptes de mineurs, elles forment avec les Conditions Générales, les Conditions Particulières relatives au compte « service bancaire de base », la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers » ainsi que les Conditions Générales et Conditions Particulières banque à distance et les Conditions Particulières applicables aux mineurs, un tout indivisible et indissociable appelé Convention de compte « Services bancaires de base » (également dénommée la « Convention »).

Les Conditions Générales, les « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » et les Conditions Générales banque à distance sont remis préalablement à l'ouverture d'un compte de dépôt.

Ces documents sont périodiquement remis à jour selon les conditions fixées à l'article 9 K) « Modifications ».

Le Client peut, à tout moment, obtenir les présentes Conditions Générales et les « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers » auprès de son agence.

L'ensemble des Conditions Générales peuvent également être téléchargées ainsi que les « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » sur le site Internet 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.

Dans les présentes Conditions Générales, les termes suivants débutant par une majuscule s'entendent comme suit :

« Jour ouvrable » : un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent les activités permettant d'exécuter cette opération de paiement.

« EEE » ou **« Espace Économique Européen »** : désigne les pays de l'Union Européenne ainsi que le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

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 les 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 les 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) détien(nen)t 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, 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-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) ou de l'adresse courriel transmis 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.

Faute de communication par le Client des documents justificatifs demandés par la Banque, cette dernière pourra mettre un terme à la Convention et/ou restreindre les services auxquels le client a accès, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

ARTICLE 3 – TYPES DE COMPTE

A) COMPTE INDIVIDUEL

1. Généralités

Ce compte fonctionne sous la seule signature de son titulaire ou de celle des éventuels mandataires désignés par procuration. Au décès du titulaire, le compte est bloqué et l'éventuelle procuration devient caduque. 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).

Le compte ouvert au nom d'un mineur, ne peut l'être que sous la forme de compte individuel ou de compte indivis.

Toute demande d'ouverture de compte dépôt, sera faite :

– s'il s'agit d'un premier compte, soit par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique, soit par un de ses représentants légaux (lequel devra attester qu'il s'agit d'un premier compte ou livret) lorsque l'autorité parentale est exercée conjointement par les deux parents. Le transfert comme la clôture du compte ainsi ouvert demeurant quant à eux soumis à la signature des deux représentants légaux.

Le représentant légal n'étant pas intervenu à l'acte d'ouverture pourra toujours faire fonctionner le compte de son enfant mineur sous réserve de permettre à la Banque de respecter les obligations de connaissance client auxquelles elle est tenue.

– s'il s'agit d'un second compte, par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique ou par les deux représentants légaux en cas d'autorité parentale exercée conjointement par les deux parents.

Toute demande de souscription, de modification et de résiliation d'un service lié au fonctionnement du compte pourra être réalisée, soit par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique, soit par un de ses représentants légaux lorsque l'autorité parentale est exercée conjointement par les deux 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. 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.

Dans tous les cas, en fonction du montant de l'opération envisagée sur le compte concerné, la banque pourra demander leur accord aux deux représentants légaux du titulaire mineur.

Toutefois, au cours du 1er semestre 2020, la banque mettra en place un seuil au-delà duquel l'accord des deux représentants légaux du mineur sera obligatoire préalablement à toute opération de virement occasionnel émise par l'un des deux représentants légaux au débit du compte du mineur vers un compte dont il ne serait pas le titulaire ou un compte externe à Société Générale.

Un montant standard, par défaut, est indiqué dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». Les représentants légaux peuvent fixer un seuil spécifique. La modification à la hausse de ce seuil nécessitera leur accord conjoint.

Par opposition, la modification du seuil à la baisse pourra se faire avec l'autorisation d'un seul représentant légal.

Toute fixation comme toute modification de ce seuil sera formalisée par la remise de nouvelles Conditions Particulières applicables aux mineurs.

Les relevés de compte et autres informations prévues dans la présente Convention sont, sauf dispositions spécifiques à certains services ou produits, communiqués selon le mode de réception choisi :

– soit sous format papier, par courrier postal, au titulaire à l'adresse de son représentant légal ou aux représentants légaux aux coordonnées indiquées par ce ou ces dernier(s) aux Conditions Particulières (l'autre représentant légal pouvant toujours obtenir les informations souhaitées sur le fonctionnement du compte de son enfant mineur en s'adressant à la Banque) ;
– soit sous format électronique, dans l'Espace Internet connecté particuliers.societegenerale.fr au représentant légal sous réserve de disposer d'un abonnement au service de relevé de compte en ligne (l'autre représentant légal pouvant toujours obtenir les informations souhaitées sur le fonctionnement du compte de son enfant mineur en s'adressant à la Banque).

À compter de la majorité du titulaire ou en cas d'émancipation, le compte et les services fonctionneront sous sa seule signature et le représentant légal ou les représentants légaux ne se verront plus adresser les relevés de comptes papier ou en ligne du titulaire lequel pourra les recevoir selon le mode de réception qu'il aura choisi :

– soit sous format papier par courrier postal ;
– soit sous format électronique dans l'Espace Internet connecté www.particuliers.societegenerale.fr, pour les clients abonnés au service de relevé de compte en ligne.

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 la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique).

Le compte joint peut être dénoncé ou faire l'objet d'une désolidarisation par écrit à tout moment par l'un des cotitulaires, qui prendra effet au jour de réception par Société Générale de la notification. La demande de dénonciation faite à l'oral doit être impérativement confirmée dans un délai de 48 heures ouvrées – à défaut, la demande sera caduque.

Dans tous les cas, la Banque en informera le cotitulaire qui n'est pas à l'origine de la demande.

Par ailleurs, le compte ne fonctionnera plus que sous les signatures conjointes de l'ensemble des cotitulaires, dans l'attente de l'affectation par ces derniers du solde créditeur ainsi que des éventuels titres figurant au compte titres ayant pu être ouvert. Le cotitulaire qui a dénoncé le compte joint reste tenu solidairement avec les autres cotitulaires du solde débiteur du compte à la date de la demande auprès de 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 deux (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, sauf en cas d'opposition par lettre recommandée avec accusé de réception d'un ayant droit du cotitulaire décédé justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession :
– le compte continue de fonctionner. Il ne sera pas bloqué et la ou les procurations seront toujours valables,
– le solde et éventuellement les valeurs en dépôt pourront être remis au cotitulaire survivant.

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 sous la signature d'un mandataire commun et selon les modalités prévues par un avenant à la Convention.

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 concordantes des cotitulaires survivants et 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 ;
– la fourniture mensuelle 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 ;
– la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) dont chaque utilisation est autorisée par la Banque permettant notamment le paiement d'opérations 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 notamment l'objet d'une tarification dans les conditions prévues dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » :
– 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 ;
– l'émission de virements instantanés dont les modalités et conditions sont définies en annexe de la présente Convention,
– l'émission et la réception de virements non SEPA (également appelé « virement international »). Il s'agit des virements en euros hors zone SEPA ou des virements libellés dans une devise autre que l'Euro.

Sont notamment incompatibles, les produits et services suivants :
– toute forme de découverts autorisés, les facilités de caisse liées au compte, 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 6.3,
– les offres packagées Sobrio, Généris et Kapsul.

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 la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

ARTICLE 5 – FONCTIONNEMENT DU COMPTE

A) COORDONNÉES BANCAIRES

Un identifiant unique est nécessaire pour la réalisation d'opérations de prélèvement SEPA et de virement. Le relevé d'identité bancaire (RIB) mentionne l'identifiant unique du compte : il s'agit,
– Pour les opérations de virement et de prélèvement 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 l'IBAN ou à défaut, du numéro de compte et de l'identifiant international de la Banque (BIC).

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.

Le Client est informé qu'afin de renforcer la sécurité des paiements, Société Générale pourra être 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). Ce contrôle porte sur les noms, prénoms, date de naissance du Client.

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 carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) - CB V PAY, prélèvements SEPA TIP SEPA, virements émis, contre-passations d'opérations créditées au compte et revenues impayées ou d'opérations créditées à tort sur le compte du client ou entrant dans le champ de l'article 6.1.A) des présentes. 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 pourra refuser le paiement.

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.

En cas d'incident de paiement caractérisé, des informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites au Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) -, fichier tenu par la Banque de France et accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

Par ailleurs, sur toute position débitrice, des intérêts seront dus à un taux d'intérêt débiteur égal au taux nominal annuel correspondant au taux maximum de la tranche dans laquelle se situera le montant de la position débitrice concernée, tel que ce taux maximum aura été publié trimestriellement par avis au Journal Officiel. La mise en application des taux ainsi déterminés trimestriellement sera immédiate.

Chaque changement de taux d'intérêt débiteur et chaque TAEG appliqué seront communiqués au client par une mention sur le relevé de compte. Un exemple de Taux Annuel Effectif Global figure dans la Brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

Il est convenu que le taux d'intérêt débiteur, ainsi que le taux annuel effectif global (TAEG), figureront sur le relevé de compte, lequel est de convention expresse considéré comme valant écrit au sens de l'article 1907 du Code civil.

Un minimum forfaitaire est perçu sur les comptes dont le solde moyen journalier débiteur, entre deux arrêtés de compte, est inférieur à un montant fixé par arrêté ministériel.

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) ci-après.

D) RELEVÉS DE COMPTES

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

Le Client peut opter pour obtenir ses relevés de compte en ligne dans l'Espace Client Internet : www.particuliers.societegenerale.fr. Cette option est soumise aux conditions générales du contrat de Banque à distance.

Le Client peut choisir une autre périodicité ou des relevés classant les opérations par catégorie. Ces options sont soumises aux tarifs en vigueur tel que précisé dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

E) DÉLAIS DE CONTESTATION

Pour tous les services et opérations de paiement mentionnés à l'article 6.1.B) « Règles communes aux services de paiement autres que le chèque et la carte bancaire », les conditions de contestations, notamment les délais, font l'objet de dispositions spécifiques figurant aux articles relatifs à ces services et opérations.

À l'exception des services et opérations de paiement mentionnés à l'article 6.1.B), le Client (ou le représentant légal) est réputé avoir accepté les opérations réalisées sur le compte à défaut de réclamation dans un délai de quatre (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.

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 ».

ARTICLE 6 – INSTRUMENTS ET SERVICES DE PAIEMENT

6.1. LES SERVICES DE PAIEMENT AUTRES QUE LE CHÈQUE ET LA CARTE DE DÉBIT

Le présent article traite des conditions applicables aux opérations de paiement en espèces, par virements (à l'exclusion des virements SEPA instantanés ou « virement instantané »), par prélèvements SEPA et TIP SEPA. Il ne traite pas des conditions applicables aux virements instantanés qui font l'objet de règles spécifiques détaillées en annexe de la présente Convention.

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 crédit du 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 et le compte de dépôt n'est pas crédité.

Lorsqu'ils s'effectuent dans un automate de dépôt d'espèces, l'accès se fait avec la carte de débit utilisée pour les retraits. Les conditions et modalités de réalisation des versements d'espèces par carte de débit sont précisées à l'article 6.3 – I), ci-après.

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 quatre (4) jours ouvrés, pour procéder au retrait, et/ou se rendre dans l'agence dotée d'un service de caisse la plus proche ou dans le local opérations exceptionnelles « LOE ». Pour connaître la procédure applicable dans son agence en particulier, le client peut se rapprocher de celle-ci.

3. Retraits d'espèces par carte de débit

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Société Générale dans les conditions particulières du contrat carte. Les limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués auprès de Société Générale ou des établissements concurrents.

B) RÈGLES COMMUNES AUX SERVICES DE PAIEMENT AUTRES QUE LE CHÈQUE ET LA CARTE DE DÉBIT

1. Révocation d'un ordre de paiement

En principe, les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués une fois reçus par Société Générale. Cependant, les ordres de virement 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.

2. Délai d'exécution des opérations de paiement

Pour les opérations de paiement émises vers ou reçues d'un prestataire de services de paiement situé en dehors de l'EEE, les délais visés au présent article ne concernent que la partie de l'opération effectuée dans l'EEE.

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.

2.1. Opérations émises

Pour les opérations de paiement en euros, le délai maximal d'exécution est d'un (1) Jour ouvrable à compter du moment de réception de l'ordre de paiement. Toutefois ce délai sera prolongé d'un (1) Jour ouvrable supplémentaire en cas d'ordre initié sur support papier.

Pour les opérations de paiement dans une devise autre que l'euro, le délai maximal d'exécution est de quatre (4) Jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de paiement.

2.2. Opérations reçues

En cas de versement d'espèces, celui-ci est immédiatement porté au crédit du compte du Client sous réserve de la vérification de l'authenticité des billets.

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 et du délai nécessaire pour réaliser une opération de change avec une devise autre que celle d'un état membre de l'Union européenne, le cas échéant.

3. Refus d'exécution par Société Générale

Lorsque Société Générale refuse d'exécuter un ordre de paiement (défaut de provision, compte bloqué, etc.), elle en informe le Client en lui indiquant si possible les motifs de ce refus, à moins d'une interdiction résultant d'une règle nationale ou européenne. L'information est délivrée dans l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr, si le Client utilise l'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.), ou à défaut par courrier. Il est rappelé au Client que les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement sur le compte et les opérations non exécutées pour défaut de provision font l'objet d'une facturation précisée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

4. Contestation des opérations de paiement

4.1. Contestation d'un prélèvement SEPA ou d'un TIP SEPA autorisé

Le Client (ou le représentant légal) peut contester les prélèvements SEPA ou TIP SEPA autorisés dans un délai de huit (8) semaines suivant la date de débit et jouit ainsi d'un droit à remboursement inconditionnel pendant ce délai. Cette contestation doit être adressée à l'agence (notamment par remise d'une déclaration écrite et signée) ou être effectuée via l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr. À compter de la réception de la contestation du Client (ou du représentant légal), Société Générale dispose de dix (10) Jours ouvrables 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).

4.2. 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 treize (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'ouverture.

Pour les prélèvements SEPA et TIP SEPA, la contestation peut également être formulée, sur l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr ou sur l'Application mobile Société Générale, si celle-ci intervient dans un délai de huit (8) semaines suivant la date de débit.

Les opérations non autorisées sont remboursées au plus tard à la fin du Jour ouvrable suivant la contestation. Lorsque sa responsabilité est engagée pour une opération mal exécutée, Société Générale restitue si besoin et sans tarder le montant de l'opération de paiement au Client.

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 (y compris pour la date de valeur).

Conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

Par ailleurs, pour les ordres de virement donnés par l'intermédiaire de l'abonnement aux services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.), le Client supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations de sécurité définies dans le Contrat banque à distance.

Si, après remboursement par Société Générale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le Client (ou le représentant légal) ou que les pertes sont à sa charge, 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 mentionnés dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

5. Responsabilité de Société Générale dans l'exécution des opérations de paiement

Société Générale est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement à l'égard du Client (ou du représentant légal).

La responsabilité de Société Générale ne pourra être retenue si elle démontre que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire de l'ordre a reçu le montant de l'opération dans les délais convenus.

Par ailleurs, 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.

6. 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 (i) à la sécurité de l'instrument de paiement, (ii) à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement, (iii) au défaut de production de documents et justificatifs appropriés, (iv) aux mesures jugées nécessaires par Société Générale pour se conformer à ses obligations réglementaires, ou (v) au risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

C) LES VIREMENTS

1. Gamme de virement

Les virements émis 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).

Les virements effectués en euros dans la zone SEPA (espace unique de paiements en euros) à destination ou en provenance de cette même zone, sont appelés « virements SEPA ». Les autres virements sont appelés « virements non SEPA ».

Les virements SEPA et les virements non SEPA peuvent être occasionnels (à exécution immédiate ou différée).

Les virements SEPA émis vers un prestataire de services de paiement situé en France uniquement, peuvent également être permanents. Pour les virements permanents, le Client (ou son représentant légal) détermine le montant, la périodicité et la durée (déterminée ou indéterminée) des versements.

Les virements effectués dans l'EEE, quelle que soit la devise dans laquelle ils sont libellés, sont facturés selon le principe des frais partagés (Share). Chaque banque (celle du donneur d'ordre d'une part, et celle du bénéficiaire d'autre part) facture son propre client.

Les virements non SEPA et les virements instantanés ne sont pas compris dans les services bancaires de base et font l'objet d'une tarification dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

2. Conditions d'exécution des ordres de virement

Pour qu'un ordre de virement puisse être exécuté, le Client doit communiquer l'identifiant unique du compte du bénéficiaire (tel que défini à l'article 5.A) ainsi que le nom du bénéficiaire.

Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique 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.

3. Consentement et retrait de consentement à un ordre de virement

L'ordre de virement SEPA ou de virement non SEPA 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 par l'intermédiaire de l'abonnement aux services de Banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS etc.) dans le respect des procédures définies dans le Contrat de banque à distance.

L'ordre de virement SEPA peut également être donné sur un automate bancaire. L'authentification du Client s'effectuera par la carte de débit et la saisie du code secret de ladite carte.

Les ordres de virement 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 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.

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.

4. Moment de réception de l'ordre

Le moment de réception est le Jour ouvrable où l'ordre est reçu par la Banque (ordre à exécution immédiate) ou le jour convenu (ordre à exécution différée). Si le jour convenu n'est pas un Jour ouvrable, le moment de réception est le premier Jour ouvrable suivant. Tout ordre de paiement reçu après 16 heures un Jour ouvrable est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant.

Néanmoins, pour les ordres donnés à l'agence par courrier, le moment de réception est réputé 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 précédant la date périodique désignée par le Client.

5. Conversion automatique de virements à destination de l'étranger

Société Générale convertira automatiquement les ordres de virement suivants dans la devise du pays de destination, lorsque les informations dont elle disposera lui permettront de présumer que le compte du bénéficiaire est tenu dans la devise de ce pays :

– 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, ou dans la zone SEPA lorsqu'une telle conversion est permise par la réglementation ;
– ordres de virement libellés en USD et émis par le Client à destination de bénéficiaires situés hors des États-Unis d'Amérique.

En cas de demande d'annulation de ce change automatique par le Client ou le bénéficiaire, Société Générale procédera de nouveau à l'exécution du virement, cette fois-ci dans la devise initiale de l'ordre de virement. Le Client sera alors remboursé de tout frais bancaire direct relatif à la conversion automatique et le bénéficiaire du virement sera indemnisé par la Banque de tout frais bancaire direct qui lui aurait été imputé à raison de cette conversion.

Par ailleurs le Client peut, avant même toute exécution d'un ordre, notifier par écrit remis ou déposé à son agence ou par mail adressé à son conseiller son refus de toute conversion automatique. Ce refus portera sur tous les virements émis à partir des comptes que lui désignera le Client. La notification prendra effet au plus tard 2 (deux) jours ouvrés après sa réception par la Banque, étant entendu que, pour les opérations qui seraient converties dans l'intervalle, le Client pourra toujours en demander l'annulation à la Banque.

Une fois la notification de refus prise en compte, la conversion des virements dans la devise du compte du bénéficiaire sera alors faite aux conditions de la banque de ce dernier, conditions dont le Client aura seulement connaissance une fois la conversion effectuée.

D) LE PRÉLÈVEMENT SEPA

1. Définition

Le prélèvement SEPA (Single European Payments 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 la zone SEPA, y compris ceux du territoire français.

2. Consentement et retrait du consentement

Le Client (ou le représentant légal) donne son consentement par la signature (manuscrite ou électronique) d'un formulaire unique (le 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).

Le mandat de prélèvement SEPA autorise à la fois (i) le créancier à émettre un prélèvement (en paiement ponctuel ou paiements récurrents) et (ii) 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 sa demande par écrit à son agence ou peut, le cas échéant, révoquer directement son mandat dans l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr. La demande est immédiatement enregistrée par Société Générale. La révocation prendra effet le Jour ouvrable 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 prélèvement SEPA. L'opposition a pour effet de faire obstacle au paiement, par Société Générale, d'une ou plusieurs échéances à venir. Pour ce faire, le Client doit adresser sa demande par écrit à son agence au plus tard le Jour ouvrable précédant la date d'échéance du prélèvement SEPA. Si l'échéance apparaît dans l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr, le Client peut également s'opposer à une opération par ce biais.

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 à 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 compte 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. Si le créancier fait partie de ladite liste mais que le mandat de prélèvement le concernant a fait l'objet d'une révocation, le prélèvement sera rejeté.

3. Moment de réception

Le moment de réception de l'ordre de prélèvement SEPA, 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 au client (ou au représentant légal) par le créancier.

4. Caducité du mandat de prélèvement SEPA

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 trente-six (36) mois devient caduc.

E) LE TIP SEPA

Le TIP (Titre Interbancaire de Paiement) 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 contient 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 même créancier au Client débiteur et faisant référence au mandat constitué par la signature du premier TIP SEPA, seront considérés comme acceptés par le Client pour les montants présentés sur ces TIP SEPA.

6.2. LE 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. L'encaissement des chèques est réalisé à l'aide de bordereaux de remises de chèques.

Des carnets de bordereaux de remise de chèques personnalisés sont mis à disposition sur demande.

En principe, le montant des remises de chèques est 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, dans l'hypothèse où Société Générale aurait un doute sur la régularité d'une remise, le montant de cette dernière ne sera porté au crédit du compte du Client qu'après son encaissement effectif. 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 la mise à disposition des fonds par le correspondant Société Générale.

6.3. LA CARTE DE DÉBIT (CARTE DE PAIEMENT À AUTORISATION SYSTÉMATIQUE) - CB V PAY

Dans le cadre des services bancaires de base, le Client est titulaire d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) - CB V PAY. Cette carte est acceptée dans les pays de la zone SEPA, en Turquie, au Groenland et en Israël.

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

Le présent article 6.3 décrit les **« Conditions Générales des Cartes »** qui 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).

Les Conditions Générales des Cartes associées aux conditions particulières relatives à la Carte constituent ensemble le **« Contrat Carte ».**

PARTIE 1 : LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

A) 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 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 et/ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou des 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 : certains péages d'autoroute et bornes de parking en France) ;
– 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 l'un des schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte ;
– déposer des espèces selon les modalités définies au I) des présentes Conditions Générales des Cartes.

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 et/ 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 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.

Toutes les Cartes CB V PAY émises par Société Générale depuis mi-juin 2018 sont dotées de la fonctionnalité sans contact. Le titulaire d'une Carte émise avant cette date devra attendre son renouvellement pour en bénéficier.

Le titulaire d'une telle Carte peut demander gratuitement la désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact auprès de l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte ou le cas échéant, via le service de Banque à distance. Pour que cette demande puisse prendre effet, le titulaire de la Carte devra effectuer un retrait sur un DAB au moyen de sa Carte à compter du lendemain. La désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact n'entraîne pas la refabrication de la Carte.

Par ailleurs, le titulaire de la Carte peut solliciter gratuitement auprès de son agence la remise d'un étui de protection permettant de bloquer la fonctionnalité sans contact lorsque la Carte y est rangée.

B) 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, son titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature. 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 à l'exception de la signature visée ci-dessus.

C) DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au titulaire de la Carte par Société Générale à des fins d'authentification.

1. Code secret

Société Générale met à la disposition du titulaire de la Carte un code qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Ce code lui est indispensable dans le cadre de l'utilisation d'Équipements Électroniques affichant l'une des marques apposées sur la Carte.

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.

2. Autres Données de Sécurité Personnalisées

L'utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisée (également dénommée la/ une **« Donnée »**) 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 une Donnée 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 une Donnée 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 Données sont automatiquement mises en œuvre dès que leur utilisation est nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne.

L'utilisation de ces Données 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 du service de banque à distance. L'utilisation des Données 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)[1] ;
– soit utiliser le service SMSPlus 510 02 (0,20 EUR TTC par envoi + prix d'un SMS)[1] 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 (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 accessible via l'adresse www.particuliers.societegenerale.fr. Ce code d'activation sera communiqué au titulaire de la Carte selon les modalités décrites sur l'Espace Client du site 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 (trois). Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque le blocage de la Donnée pour une période de 24 (vingt-quatre) heures au plus.

Toute Donnée de Sécurité Personnalisée, autre que celles visées au présent article, dont l'utilisation sera autorisée par Société Générale pour effectuer des opérations en ligne, sera mentionnée sur le site www.particuliers.societegenerale.fr.

(1) Tarif en vigueur au 01/01/2020.

Le titulaire de la Carte doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées 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 toute autre Donnée de Sécurité Personnalisée. 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.

D) FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

1. 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 ou de la facture émis(e) 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 l'un des schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte (à titre d'illustration : Paylib) ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie « sans contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple).

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.

2. 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 ;
- ou, le cas échéant, via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article D) 1.

3. 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. article F) de la Partie 1 mais n'entraîne pas un blocage des fonds correspondants.

4. 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, tant que le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

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 précédant le jour convenu pour son exécution.

5. 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.

E) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES AUX DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

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

Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte peut solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait de la Carte auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

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.

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 F) ci-après. 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.

F) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS

La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et/ou des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) 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 du Contrat Carte ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) peu(t)(vent) solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de paiement de la Carte auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

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 marque 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 la Carte 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 l'autre marque apposée sur la Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » 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 du Contrat Carte 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 une Donnée de Sécurité Personnalisée mise 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.

G) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHAT DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT » (APPLICABLES AUX CARTES DOTÉES DE LA FONCTIONNALITÉ « SANS CONTACT »)

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité à trente (30) euros (par exception, certains TPE de péages d'autoroute en France sont paramétrés pour accepter les paiements en mode « sans contact » jusqu'à 50 euros) et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » est limité à soixante (60) euros. En conséquence, au-delà du montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code secret doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact » et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

En toutes circonstances, le titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique. En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas, qu'il devra faire :

– un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate,
– ou un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par Société Générale sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.

Société Générale se réserve le droit de bloquer la fonctionnalité de paiement sans contact pour des raisons de sécurité et/ou de présomption de fraude. 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).

H) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR UN TRANSFERT DE FONDS

La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice 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. article F) de la PARTIE 1. 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 F) de la PARTIE 1.

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 du Contrat Carte 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.

I) 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 huit mille (8 000) 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 et avant 18 heures. À défaut, le crédit en compte sera effectué le Jour ouvrable 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 treize (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.

J) 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'un (1) Jour ouvrable 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.

K) RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Lorsque le titulaire de la 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 des Données de Sécurité Personnalisées 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.

L) 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 ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
– le cas échéant, via l'Espace Client du site Internet : 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 au : 39 33 (Service 0,30 €/min + prix de l'appel)[1]

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(font) la demande pendant une période de 18 (dix-huit) 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 ou Internet (Espace Client du site Internet 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 sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) 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.

M) RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

1. Principe

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code secret. Il doit les utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article A) de la PARTIE 1.

Comme indiqué à l'article M) 2 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 L).

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 cinquante (50) euros. Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté(e) par le titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale ou d'une entité vers laquelle Société Générale a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon ou à Saint-Barthélemy, 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 cinquante (50) euros, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisée.

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. 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.

4. Exceptions

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

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles B), C) et L) de la PARTIE 1 ci-dessus ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

N) RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE

Le(s) 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 des Données de Sécurité Personnalisées (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, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

O) 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 (en particulier au moyen du kit de réclamation disponible sur le site Internet particuliers.societegenerale.fr et en agence afin de faciliter la gestion de la contestation) 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 treize (13) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

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 cent vingt (120) 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 est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

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 O).

Par dérogation, le titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée effectuée dans l'EEE 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 peut raisonnablement s'attendre.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Société Générale dispose d'un délai de dix (10) Jours ouvrables 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.

P) REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE

1. Opération de paiement non autorisée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé au plus tard le Jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage dans les conditions de l'article M) 2 de la PARTIE 1 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage conformément à l'article M) 3 de la PARTIE 1.

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 du remboursement effectué à tort.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

(1) Tarif en vigueur au 01/01/2020.

2. Opération de paiement mal exécutée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé du montant de l'opération mal exécutée, si besoin et sans tarder.

3. Dispositions communes

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu (et ce compris s'agissant de la date de valeur).

Q) 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 trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification à Société Générale. La résiliation par Société Générale prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article N) de la PARTIE 1.

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.

R) DURÉE DE VALIDITÉ – RENOUVELLEMENT, 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.

Société Générale peut prendre contact avec le titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

A 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 Q) ci-avant.

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, 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 deux (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. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution de la (des) Carte(s).

S) PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En tant que responsable de traitement, Société Générale traite des données à caractère personnel qui concernent le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du Contrat Carte, les informations figurant sur la Carte, le cas échéant celle constituant un identifiant du Contrat Carte (également dénommée « PAR ») et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

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. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du Contrat Carte et, à défaut, le Contrat Carte ne pourra être exécuté ;
- la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, qui constituent des obligations légales pour Société Générale en vertu de l'article L. 521-6 du Code monétaire et financier ;
- la gestion des éventuels recours en justice, la prospection commerciale et la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires en vertu de l'intérêt légitime de Société Générale ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du titulaire de la Carte et/ou de l'autorisation d'une opération de paiement, Société Générale peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des capacités de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

Les données servant à la fabrication de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat Carte et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (dix (10) ans).

Les données nécessaires à d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires sont conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données à caractère personnel du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte 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 marque est apposée sur la Carte.

Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte peut(vent) dans les conditions prévues au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et aux articles 38 et suivants de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :

- demander à accéder aux données à caractère personnel le(s) concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel le(s) concernant après son (leur) décès ;
- s'opposer au traitement de données à caractère personnel le(s) concernant réalisé aux fins de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa (leur) demande, sous réserve que Société Générale n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
- demander des limitations au traitement des données à caractère personnel le(s) concernant ;
- demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable de traitement les données à caractère personnel le(s) concernant nécessaires à l'exécution du présent contrat sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
- introduire une réclamation auprès de la Commission de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, s'opposer à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Les droits prévus au présent article peuvent être exercés par le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte en s'adressant à l'agence où est ouvert le compte sur lequel fonctionne la Carte par voie postale ou à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr par courrier électronique. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté selon les mêmes modalités.

T) 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.

U) 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 Q) de la PARTIE 1 du Contrat Carte.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations en vertu d'un titre exécutoire 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 ».

V) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT « CARTE »

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications 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 deux (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 marque est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en PARTIE 1.

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

A) SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

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.

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 prévue aux articles E), F), G) et H) 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 sur lequel fonctionne la Carte 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 » ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).

3. Traitement des données à caractère personnel propres aux schémas de cartes de paiement internationaux

En complément de l'article S) de la PARTIE 1, en tant que responsables de traitements, les schémas de cartes de paiement internationaux traitent des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :
– la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts desdits schémas ;
– de répondre aux obligations légales ou réglementaires, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
– l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès de certains Accepteurs, ces derniers communiquent aux schémas de cartes de paiement internationaux, par l'intermédiaire d'un prestataire d'acceptation technique :
– des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
– des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Le titulaire de la Carte est informé que les finalités 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 celle de l'Union Européenne. 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 expressément Société Générale à transmettre des données à caractère personnel le concernant aux seules finalités ci-dessus.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de treize (13) mois pour les cartes de débit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum cinq (5) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données à caractère personnel traitées par les schémas de cartes de paiement internationaux, le titulaire de la Carte peut consulter Société Générale dans les mêmes conditions que celles énoncées à l'article S) de la PARTIE 1.

B) SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

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.

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 du Contrat Carte.

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 deux (2) ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) demander à tout moment à Société Générale les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) par ailleurs demander à Société Générale de lui (leur) faire connaître si une décision de retrait prise à son (leur) encontre par Société Générale a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son (leur) identité.

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

– en se présentant, muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa(leur) 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.

3. Traitement de données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement CB

En complément de l'article S) de la PARTIE 1, en tant que responsable de traitements, le schéma de cartes de paiement CB traite des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir : le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

– la poursuite des intérêts légitimes du schéma de cartes de paiement CB que constituent la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts du GIE CB ;
– de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
– l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès d'un Accepteur, le schéma de cartes de paiement CB traite les données à caractère personnel suivantes :

– des informations liées à l'identité et à l'âge du titulaire de la Carte ;
– des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques renseignées par le titulaire de la Carte à l'Accepteur à des fins d'inscription, de livraison et de facturation ;
– des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
– des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de treize (13) mois pour les cartes de débit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum cinq (5) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut exercer les droits mentionnés à l'article S) de la PARTIE 1 en s'adressant par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.

Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut :

– lire la Charte de protection des données à caractère personnel du schéma de cartes de paiement CB accessible à www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees ;
– contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.

Lorsque, après avoir contacté le schéma CB, le titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

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.

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.

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 n'entraîne pas de frais bancaires pour le Client.

A) CLÔTURE A L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client peut demander la clôture de son compte à tout moment sans respecter de délai de préavis selon les modalités suivantes. Dans tous les cas, la demande doit être formulée par écrit (courrier postal ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence).

La clôture des comptes inactifs et le sort du solde des comptes sont précisés dans la présente Convention à l'article 9 – Dispositions Diverses, J) Les comptes inactifs.

Compte au nom d'un majeur capable ou d'un mineur émancipé	Sans autre condition particulière
Compte au nom d'un mineur non émancipé	En cas d'administration légale exercée par un seul parent, la clôture du compte peut être demandée par ce parent unique. En cas d'administration légale exercée en commun par les parents, la clôture doit intervenir sur la signature conjointe des parents.
Compte joint ou compte indivis	La clôture nécessite l'accord écrit de tous les cotitulaires et, le cas échéant, du représentant légal du cotitulaire mineur non émancipé ou du majeur placé sous un régime de protection juridique. Le représentant du majeur protégé doit disposer d'une autorisation du juge des tutelles.
Compte ouvert au nom d'un majeur sous sauvegarde de justice	Le majeur sous sauvegarde de justice peut procéder seul à la clôture de son compte sous réserve que ce pouvoir n'ait pas été attribué à un mandataire spécial par le juge des tutelles. Le mandataire spécial ne peut clôturer le compte que sur autorisation du juge des tutelles.
Compte ouvert au nom d'un majeur placé en curatelle simple ou renforcée, ou sous tutelle	Le majeur en curatelle simple ou renforcée peut procéder à la clôture du compte assisté de son curateur, si la décision du juge des tutelles l'autorise. Le tuteur ou le curateur doit requérir l'autorisation préalable du juge des tutelles (ou du conseil de famille) pour pouvoir clôturer un compte du client, Cette autorisation doit indiquer la destination des fonds inscrits sur le compte.

Compte ouvert au nom d'un client sous mandat de protection future	Le Client sous mandat de protection future peut procéder seul à la clôture de son compte. Le mandataire de protection future ne peut pas procéder à la clôture du compte à moins d'y avoir été expressément autorisé par le juge des tutelles.
Compte ouvert à un client sous habilitation familiale	La clôture s'effectue selon les règles légales de protection dont le client bénéficie.

B) CLÔTURE A L'INITIATIVE DE LA BANQUE

La clôture du compte peut 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.

C) EFFET DE LA CLÔTURE ET SORT DU SOLDE DU COMPTE

Le décès du Client entraîne automatiquement la clôture du compte sauf dans le cas d'un compte joint.

La clôture du compte entraîne automatiquement la résiliation des contrats de services qui lui sont attachés et l'obligation de restituer la carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) – CB V PAY en possession du titulaire du compte et de ses éventuels mandataires. Cette restitution peut être effectuée par courrier ou par dépôt directement auprès de l'agence teneur de compte.

Le titulaire du compte doit également faire le nécessaire pour mettre fin à l'ensemble de ses domiciliations bancaires sur le compte (mandat de prélèvement, virements récurrents, crédits à recevoir) et les reporter sur un autre compte bancaire.

La clôture ouvre une période de liquidation des opérations en cours, au terme de laquelle l'arrêté comptable est effectué pour établir le solde définitif du compte.

Si lors de la clôture, 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.

La Société Générale comme le Client pourront compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détient sur l'autre partie au titre du solde du compte bancaire.

Postérieurement à la clôture, l'ensemble des opérations se présentant au débit ou au crédit du compte sera rejetée pour compte clos. Par ailleurs, la clôture fait l'objet d'une déclaration à la Banque de France.

À l'issue des opérations de clôture, le solde créditeur éventuel sera restitué au Client par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées bancaires auront été préalablement communiquées par RIB (relevé d'identité bancaire) à la Banque ou à défaut, par chèque de Banque conformément à la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

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. 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 d'annuler celle-ci 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, suspendre ou annuler les opérations initiées par le Client ou exécutées au profit de celui-ci ;
- 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.

Par ailleurs, le Client autorise Société Générale à partager le secret bancaire avec les entités de son groupe à des fins marketing et d'études dans les conditions de garantie du document détaillé relatif à la Protection des données à caractère personnel disponible en agence, sur le site particuliers.societegenerale.fr et dans l'Espace Client. Société Générale a pris les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations transmises.

En outre, lorsqu'un Client a réglé par carte de débit ou de crédit un produit ou service présentant une menace pour la sécurité des personnes (rappel de produits défectueux, crise sanitaire, etc.), le Client autorise Société Générale à communiquer ses données de contact au commerçant concerné par l'alerte afin qu'il puisse en être prévenu ou informé. Les données communiquées par Société Générale seront les données strictement nécessaires au traitement de l'alerte. Dans ce cadre, Société Générale obtient préalablement à la communication de ces données l'engagement du commerçant de ne les utiliser qu'à cette fin et de les supprimer automatiquement dès qu'il n'en aura plus l'utilité.

Enfin, en cas réception de fonds sur la base d'un identifiant inexact, Société Générale devra transmettre au prestataire de service de paiement de l'émetteur qui en fait la demande les informations à sa disposition pouvant documenter un recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

C) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

1. Données personnelles

Société Générale, établissement bancaire et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, vos données personnelles notamment pour les besoins de la gestion des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Vous pouvez retrouver le détail des traitements réalisés, en ce compris les données traitées, les finalités, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts hors Espace économique européen, sur l'Espace Internet Particuliers dans la rubrique – nos engagements/informations réglementaires, ou sur demande de votre part dans votre agence. Cette information vous est également communiquée à l'ouverture de votre compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données. Vous pouvez également vous opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de vos données personnelles en cas de décès. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Vous pouvez exercer vos droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en vous adressant :
– Par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr ;
– Sur votre Espace Client ;
– À l'adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles – CPLE/BDF/CPD – 75886 Paris Cedex 18 ;
– Auprès de l'agence où est ouvert votre compte.

Enfin, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en France en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

2. Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Tout 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 ou par courrier adressé à Société Opposetel, Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10 000 Troyes.

Toute personne inscrite 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) : 4 place de Budapest CS 92459 -75436 Paris Cedex 09, contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »).

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(s) 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 messagerie 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 (ou son représentant légal), 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.

Société Générale peut à tout moment, dans les conditions prévues pour la modification de la Convention demander le transfert du compte du Client dans une autre agence notamment à l'occasion d'opérations de restructuration d'agence ou éventuellement de fermeture d'agence.

H) MOBILITÉ BANCAIRE VERS UN AUTRE PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT

1. Vers un prestataire de service de paiement situé en France

La Banque pourra vérifier l'authenticité de la demande de changement de domiciliation bancaire auprès du Client et/ou du prestataire de service de paiement dont émane la demande.

En cas de demande de clôture de compte et de transfert de solde créditeur éventuel opérée dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier, Société Générale informera, par courrier ou tout autre support durable le Client des obligations en suspens ou de toutes autres circonstances de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture du compte. À défaut, la Banque procédera à la clôture et au transfert du solde créditeur éventuel à la date mentionnée dans le mandat.

Par ailleurs, dans cette hypothèse, Société Générale informera, durant une période de treize mois à compter de la date de clôture du compte, par tout moyen approprié de la présentation d'une opération de paiement sur compte clos dans les conditions prévues par la loi.

2. Vers un prestataire de service de paiement situé dans un autre État membre de l'Union européenne

En cas de demande de clôture de compte et de transfert de solde créditeur éventuel, la Banque communiquera au Client, dans les six (6) jours ouvrés qui suivent la demande, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant été réalisées sur le compte au cours des treize (13) derniers mois et procédera, dans ce même délai, au transfert du solde créditeur éventuel.

I) TRAITEMENT DES OPÉRATIONS À DISTANCE AVEC LES CRC

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 (CRC) 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 quarante-cinq (45) jours suivant la communication téléphonique, sauf dispositions particulières.

J) 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 douze (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 » 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 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 sur lequel les démarches à suivre sont détaillées.

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.

K) MODIFICATIONS

1. Modifications des conditions des opérations

Toute mesure législative ou réglementaire, comme toute interprétation d'une règle légale ou réglementaire par une autorité compétente, 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. 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.

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.

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 de services bancaires incompatibles avec 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.

L) GARANTIE DES DÉPÔTS

Les dépôts sur le compte ouvert à la Société Générale libellés en euro, en franc CFP ou dans une devise d'un autre pays de l'Espace Économique Européen 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) Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit : – Société Générale Corporate & Investment Banking – Société Générale Securities Services – 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) 65 rue de la Victoire – 75009 Paris Tel : 01 58 18 38 08 Courriel : contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR : http://www.garantiedesdepots.fr/

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 Solidaire 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 Limité (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 et Solidaire – LDDS – 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.

M) 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/SRC
75886 Paris Cedex 18,
Tel : 01 42 14 31 69 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30
Fax : 01 42 14 55 48
e-mail : relations.clientele@socgen.com
http://www.socgen.com

Si vous êtes sourd ou malentendant, un service est mis à votre disposition du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h et le samedi de 9 h à 12 h. Vous serez mis en relation avec un interprète en LSF, LPC et Transcription Écrite Instantanée.

Ce service est accessible directement via le site internet de la Société Générale et sur l'application Société Générale, conformément aux conditions générales du contrat de Banque à distance.

Société Générale s'engage à accuser réception de la réclamation sous dix (10) jours ouvrés et à apporter une réponse au client sous 2 (deux) mois, sauf cas exceptionnels.

Société Générale s'engage à accuser réception de la réclamation sous 10 (dix) jours ouvrés et à apporter une réponse au client sous deux (2) mois, sauf cas exceptionnels.

Dans l'hypothèse d'une réclamation portant sur les services de paiement, la Banque s'engage à apporter une réponse au client dans un délai maximum de quinze (15) jours suivant la réception de la réclamation, sauf situations exceptionnelles dans lesquelles ce délai ne peut excéder trente (35) jours.

En dernier recours, le Client ou, le cas échéant, son représentant légal peut saisir gratuitement le Médiateur. À cette fin, il est fait application de la Charte de la Médiation Société Générale Particuliers reproduite ci-dessous.

N) CHARTE DE LA MÉDIATION SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients, en application des dispositions du titre I du Livre VI du code de la consommation et article L. 316-1 du code monétaire et financier, ainsi que de la présente charte.

Article 1

La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Monsieur Yves Gérard. Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L613-2) et du code monétaire et financier (article L614-1), Monsieur Yves Gérard a été désigné, pour une durée de trois (3) ans, en tant que Médiateur auprès de Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Une demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation a été présentée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

Article 2

Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés ou, en cas de non-réponse de la Banque dans un délai de deux mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la Banque. Le Médiateur ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Il ne peut de même être saisi lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive, ou que le client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque. Le Médiateur reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement. La saisine du Médiateur par le client vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

Article 3

Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit…), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance pourtant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant les coordonnées de ce nouvel interlocuteur. En matière de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : www.amf-france.org, lequel traitera le différend conformément à sa propre charte. Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

Article 4

Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française. Les parties (Client et Banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également. La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

– soit par le Client :
  - en adressant un courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur auprès de Société Générale 17 cours Valmy 92987 Paris La Défense Cedex 7 ;
  - en déposant une demande par voie électronique sur le site Internet du Médiateur : mediateur.societegenerale.fr ;
– soit par le Médiateur lui-même, qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.

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

Article 5

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

Article 6

Le Médiateur s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du Client et de la Banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité. Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

Article 7

Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur. Elles disposent d'un délai d'un (1) mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci. L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

Article 8

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

Article 9

La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de sa proposition, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

Article 10

Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

O) DÉCLARATION ET ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client déclare et garantit que les documents remis à la Banque, de même que les informations et/ou attestations communiquées à la Banque lors de l'ouverture du compte et pendant toute la durée de la Convention, sont, à la date à laquelle ils ont été remis, exacts, réguliers et sincères.

La Banque attire l'attention du Client sur le fait qu'il est de sa responsabilité exclusive de respecter les obligations légales qui lui sont applicables. La Banque ne peut en aucun cas se substituer à lui dans ce domaine. En particulier, le Client doit se conformer aux obligations fiscales qui s'appliquent à lui, tant dans les différents pays concernés par ses transactions ou investissements conclus avec la Banque ou par son intermédiation que dans le(s) pays de sa nationalité ou de sa résidence. Il s'engage à ce que toute transaction effectuée avec la Banque ou par son intermédiation soit conforme à ces lois, notamment en matière de lutte contre la corruption et en matière fiscale.

P) 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.

ANNEXE 1 – LE VIREMENT INSTANTANÉ

1. Description du service « Virement Instantané » et conditions d'accès au service

Le « Virement Instantané » est un virement (SEPA) libellé en euro qui s'opère dans un délai maximum de vingt (20) secondes entre le compte d'un donneur d'ordre et le compte d'un bénéficiaire ouverts auprès de prestataires de services de paiement de la zone SEPA[1] qui sont en mesure de le traiter.

Le service de Virement Instantané est accessible aux clients, y compris ceux ayant conclu une Convention de compte de particuliers avec Services Bancaires de Base. Pour émettre un ordre de Virement Instantané, le Client doit :

– avoir accès aux fonctions transactionnelles du service de banque à distance (dans les limites et conditions définies dans ce contrat) – en effet l'ordre ne peut être donné que via son abonnement aux services de banque à distance (exclusivement sur le site Internet ou l'Application mobile Société Générale) ;
– et disposer d'un Pass Sécurité.

Le Virement Instantané est disponible sans interruption 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sans préjudice d'une éventuelle suspension du service de banque à distance notamment pour des raisons de sécurité ou de maintenance du service, dans les conditions définies au contrat d'abonnement aux services de banque à distance.

Société Générale traite les Virements Instantanés émis depuis ou reçus sur un compte à vue tenu en euros. Ce service n'est proposé sur les comptes d'épargne, les comptes-titres et les comptes en devises Société Générale.

2. Conditions d'exécution des ordres de Virement Instantané

Outre les règles et limites évoquées ci-dessus, pour qu'un ordre de Virement Instantané puisse être exécuté, le Client doit communiquer l'IBAN du compte du bénéficiaire ainsi que le nom du bénéficiaire.

Les ordres de Virement Instantané sont exécutés conformément à l'IBAN communiqué par le Client 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'IBAN 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.

Le Client est en outre informé que Société Générale est tenue de rejeter tout Virement Instantané (émis ou reçu) lorsque l'ensemble des échanges techniques nécessaires n'a pu avoir lieu dans le délai maximum d'exécution de vingt (20) secondes.

Un ordre de Virement Instantané est nécessairement un virement ponctuel à exécution immédiate. En outre, le Client ne peut donner d'ordre de Virement Instantané que sur ses propres comptes Société Générale et non sur le compte de tiers, nonobstant tout pouvoir qui leur aurait été conféré à cet effet.

Lorsque Société Générale refuse d'exécuter un ordre de Virement Instantané (défaut de provision, compte bloqué, délai d'exécution expiré, Pass Sécurité désactivé, etc.), elle en informe le Client en lui indiquant si possible les motifs de ce refus, à moins d'une interdiction résultant d'une règle nationale ou européenne. L'information est délivrée dans l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr ou de l'Application mobile. Le refus d'exécution d'un ordre de Virement Instantané pour quelque motif que ce soit, n'empêche pas le Client d'effectuer un virement SEPA « classique » dans les conditions définies dans la Convention de compte de particuliers avec Services Bancaires de Base.

(1) Zone SEPA (espace unique de paiements en euros) : regroupe les Pays de l'Espace Économique Européen, Monaco, Saint-Marin, Suisse, Les Îles Jersey, Guernesey et de Man, l'Andorre, Le Vatican.

3. Conditions tarifaires

Le Virement Instantané fait l'objet d'une facturation précisée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »[1]. Cette tarification s'applique également aux clients ayant conclu une Convention de compte de particuliers avec Services Bancaires de Base.

Les Virements Instantanés sont facturés selon le principe des frais partagés (Share), c'est-à-dire que chaque banque (celle du donneur d'ordre d'une part, et celle du bénéficiaire d'autre part) facture son propre client.

4. Consentement et retrait du consentement à un ordre de virement

Le Client donne son consentement à l'opération par la saisie réussie de ses identifiants de connexion au service de banque à distance (Code Client et Code Secret), sur le site Internet ou sur l'Application mobile Société Générale, et la validation de son ordre par un Pass Sécurité conformément aux procédures définies dans le contrat d'abonnement aux services de banque à distance.

Les ordres de Virement Instantané sont irrévocables.

5. Moment de réception de l'ordre

Un ordre de virement instantané est réputé reçu par la Banque dès que le Client a donné son consentement à cette opération dans les formes et conditions convenues dans le contrat d'abonnement aux services de banque à distance, quel que soit le jour ou l'heure de réception de celui-ci.

6. Modalités d'exécution des Virements Instantanés
Émission d'un Virement Instantané

– Émission d'un virement instantané

Le Virement Instantané fait suite à un traitement automatisé des données analysées pour exécuter l'ordre de virement. Dès réception d'un ordre de Virement Instantané du Client, Société Générale opère un traitement automatique de détection de cas de suspicions de fraude pouvant générer un rejet de l'ordre soumis.

Ce contrôle pourra conduire à un rejet automatique de l'ordre de Virement Instantané. Dans une telle hypothèse, le Client pourra utiliser le virement SEPA si les conditions en sont remplies et le cas échéant, formuler une réclamation selon les modalités définies dans la Convention de compte de particuliers avec Services Bancaires de Base.

Sous réserve que (i) le contrôle susmentionné soit concluant, (ii) l'ordre soit valide et exécutable au regard des règles spécifiques au Virement Instantané et (iii) le compte du Client présente une provision suffisante et disponible, Société Générale :

– Appose un horodatage qui marque le point de départ de l'exécution de la transaction. L'horodatage est une donnée de nature électronique contenue dans un message de virement instantané qui donne l'heure exacte de prise en compte par la banque de l'instruction et qui constitue un élément de preuve ; et
– Procède à une réservation des fonds correspondant à l'ordre de virement instantané. Les fonds ainsi réservés ne constituent plus une provision disponible et ne sont pas pris en compte dans le calcul du solde du compte émetteur.

Le Virement Instantané doit être exécuté dans un délai maximal de vingt (20) secondes après que Société Générale a apposé l'horodatage.

Si Société Générale est informée que les fonds n'ont pas pu être mis à la disposition du bénéficiaire, elle en informe immédiatement le Client et libère les fonds mis en réserve.

Lorsque les fonds ont été mis à disposition du bénéficiaire, Société Générale en informe le Client et procède au débit effectif du compte du Client.

– Réception d'un Virement Instantané

À réception d'un ordre de Virement Instantané valide, exécutable et dans les délais, Société Générale met immédiatement le montant de l'opération à disposition du Client et en informe ce dernier. Cette opération apparaît dans les opérations en cours de sa banque à distance, mais est toutefois immédiatement prise en compte pour déterminer la provision disponible.

Il appartient au Client de s'assurer que les fonds lui sont bien destinés. Dans le cas contraire, il doit en informer immédiatement la banque à des fins de régularisation.

– Modalités d'information du Client de l'émission ou du rejet d'un Virement Instantané

Le Client est informé de l'exécution, du rejet et/ou de la réception d'un ordre de Virement Instantané via les services de suivi et d'alerte qui lui sont proposés dans son Application mobile et/ou l'Espace Client sécurisé du site Internet particuliers.societegenerale.fr.

7. Modalités de contestation et Responsabilité de Société Générale Modalités de contestation

Les modalités de contestation d'un ordre de Virement Instantané ainsi que les règles relatives à la responsabilité de Société Générale sont celles applicables aux virements SEPA classiques, telles que définies dans la Convention de compte de particuliers avec Services Bancaires de Base (dans sa version en vigueur).

8. Régime de responsabilité

Outre les règles édictées dans la Convention de compte de particuliers avec Services Bancaires de Base :

– Pour les Virements Instantanés émis, Société Générale est responsable de la transmission de l'instruction et de la mise à disposition des fonds correspondant à la banque du bénéficiaire dans le délai prévu.
– Pour les Virement Instantanés reçus : Société Générale est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du Client dès qu'elle a reçu l'instruction de Virement Instantané. À ce titre, elle doit immédiatement indiquer si elle est en mesure de traiter cette instruction et si oui, créditer le compte du Client.

9. Suspension du service de Virement Instantané

Outre les cas prévus dans le contrat de Banque à distance et dans la Convention de compte de particuliers avec Services Bancaires de Base, Société Générale pourra suspendre le service de Virement Instantané et en bloquer l'usage pour des raisons ayant trait à la sécurité, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse, au défaut de production de documents et justificatifs appropriés ou dans le cadre des mesures jugées nécessaires par Société Générale pour se conformer à ses obligations réglementaires.

(1) La brochure tarifaire des particuliers est remise à l'ouverture du compte et tenue à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : particuliers.societegenerale.fr

(J) 565938- 11/2019

Société Générale participe au recyclage du papier et a conçu ce document dans le souci d'une incidence minimale sur l'environnement.