

# CONVENTION DE COMPTE ET DE SERVICES PARTICULIERS

---

Conditions Générales  
à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020

# SOMMAIRE

---

## I. Simplifier vos opérations

A - Le compte .....	4
B - Les cartes de débit.....	12

## II. Gérer vos comptes 24 H/24

A - Internet - Services Mobiles - Centre de Relation Client .....	25
B - Vos opérations d'assurance par téléphone .....	25

## III. Optimiser votre budget

A - Service de gestion de trésorerie : la facilité de caisse.....	25
---	----

## IV. Dispositions diverses

A - Lutte contre le blanchiment des capitaux, financement du terrorisme et sanctions financières internationales.....	25
B - Secret bancaire.....	26
C - Protection des données à caractère personnel et démarchage téléphonique.....	26
D - Agrément et contrôle de la Banque .....	26
E - Procurations (tous comptes).....	26
F - Instructions données par le client à Société Générale .....	27
G - Conditions financières.....	27
H - Transferts de compte entre agences Société Générale.....	27
I - Mobilité bancaire .....	27
J - Traitement des opérations à distance .....	27
K - Les comptes inactifs .....	28
L - Modifications .....	28
M - Garantie des dépôts .....	29
N - Traitement des réclamations de la clientèle .....	30
O - Charte de la Médiation Société Générale.....	30
P - Déclaration et engagements du client .....	31
Q - Droit au compte et services bancaires de base.....	31
R - Droit applicable, juridiction compétente et langue .....	31

*Dans un souci permanent d'établir des relations claires et de confiance avec nos clients, nous vous présentons la Convention de compte et de services Société Générale (la Convention) qui a pour vocation :*

- *de vous informer de manière claire et précise sur nos services liés à la gestion de votre compte au quotidien. C'est pourquoi nous vous remettons ci-après les Conditions Générales qui régissent le fonctionnement de votre compte et des produits et services proposés dans le cadre de cette Convention.*
- *de vous faire bénéficier d'engagements précis portant sur la qualité de nos prestations :*
  - *Nous nous engageons à rembourser les cotisations des services de banque au quotidien\* auxquels vous avez souscrit, si vous n'étiez pas satisfait de leur usage dans les trois mois suivant leur souscription.*
  - *Si vous êtes amené à changer d'agence Société Générale, nous nous engageons à vous assurer une parfaite continuité de vos opérations grâce au maintien du numéro de votre compte. Vous conserverez ainsi votre carte de débit actuelle qui fonctionnera sur votre compte et vous pourrez continuer à utiliser votre chéquier actuel dans l'attente de la fabrication d'un nouveau chéquier indiquant votre nouvelle agence. Si vous bénéficiez d'une Facilité de caisse, elle sera reconduite automatiquement, sauf modification de votre situation.*
  - *En dépit du désir constant de Société Générale de vous apporter la meilleure qualité de service possible, des difficultés peuvent survenir dans le fonctionnement de votre compte ou l'utilisation des services. Vous trouverez dans cette Convention les différentes possibilités pour nous faire part de vos questions.*

\* Concerne les cartes Visa et MasterCard, l'offre Sobrio, Alerte SMS, les offres Synopsis, Mon compte en bref.

## Préambule

Les présentes Conditions Générales régissent les conditions d'ouverture, le fonctionnement et la clôture d'un compte de dépôt, ouvert dans les livres de Société Générale (également dénommée « la Banque ») par un client, personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels. 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.

Dans le cadre de la présente Convention, le compte ouvert peut également être un compte rattaché à l'offre Kapsul. Kapsul est une offre groupée de services réservée aux personnes physiques majeures capables. L'offre Kapsul se compose d'un compte individuel de particuliers sans autorisation de découvert et d'une carte de paiement à autorisation systématique. Moyennant une cotisation mensuelle (dont les conditions sont précisées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »), elle permet à son détenteur d'accéder aux produits et services du catalogue Société Générale, à l'exception des packages et cartes autres que la carte Kapsul, et de gérer son compte en toute autonomie via l'abonnement à des services de banque à distance Société Générale. Eu égard à la nature dématérialisée de l'offre Kapsul, le Client recevra des informations et documents relatifs au contrat de manière dématérialisée (relevé de compte en ligne etc.) uniquement, au sens défini dans les Conditions Générales de Banque à Distance dans les principes généraux régissant les relations entre la Banque et son Client.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent, sous réserve des dispositions spécifiques qui pourraient être, par ailleurs, convenues entre Société Générale et le Client.

Les conditions tarifaires relatives à cette Convention figurent dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». Elles forment avec les Conditions Générales et les Conditions Particulières un tout indivisible et indissociable appelé Convention de compte de Particuliers (également dénommée la « Convention »).

Pour les comptes de mineurs, elles forment avec les Conditions Générales, les Conditions Particulières et les Conditions Particulières applicables aux mineurs, un tout indivisible et indissociable appelé Convention de compte de particuliers (également dénommée la « Convention »).

Les Conditions Générales et les « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » sont remises préalablement à l'ouverture d'un compte de dépôt. Ces documents sont périodiquement remis à jour selon les conditions fixées à l'article IV-L « Modifications ».

Le Client peut, à tout moment, obtenir les Conditions Générales ainsi que les « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » auprès de son agence. Elles peuvent également être téléchargées sur le site Internet particuliers.societegenerale.fr.

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 » : Espace Économique Européen : pays de l'Union Européenne ainsi que le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

## I. Simplifier vos opérations

### A - Le compte

#### 1. Ouverture du compte et relation bancaire

La demande d'ouverture du compte peut être réalisée en agence ou à distance, soit sur le site Internet particuliers.societegenerale.fr, soit par téléphone en contactant le 3933 (Service 0,30 €/min + prix de l'appel).

Dans tous les cas, l'ouverture du compte est soumise à l'agrément de la Banque. Cette ouverture de compte n'est effective et le demandeur ne peut effectuer de dépôt ou une opération de paiement qu'après la vérification par la banque de l'ensemble des pièces requises et notamment les documents permettant de justifier de l'identité du demandeur au moyen d'une pièce d'identité officielle comportant sa photographie en cours de validité, ainsi que de son domicile. La Banque demandera des justificatifs complémentaires lorsque le demandeur est un mineur ou fait l'objet d'un régime légal de protection juridique réservé aux majeurs.

L'ouverture du compte à distance dans les livres de la Banque est réputée effective après vérification du dossier d'ouverture de compte, dûment rempli et signé par le demandeur et accompagné des pièces requises par la Banque et lorsque le montant du chèque requis pour cette ouverture est crédité sur le compte ouvert dans les livres de la Banque. Le chèque est encaissé par la

Banque dès réception, sauf refus du dossier auquel cas ce chèque est retourné au Client.

Dans tous les cas, la Banque demeure libre de refuser le dossier de demande d'ouverture de compte en motivant sa décision.

En cas d'agrément par la Banque, celui-ci sera notifié par courrier (« Lettre d'agrément »).

À la réception de ce courrier, le Client disposera de 15 jours calendaires à compter de la date d'envoi de la lettre d'agrément (cachet de la Poste faisant foi) pour exercer son droit de rétractation au moyen d'un écrit envoyé à son agence dont les coordonnées figurent dans les Conditions Particulières. Il appartiendra au Client de conserver la preuve de cet envoi. Passé ce délai de rétractation, la Convention pourra être résiliée dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

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

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

De même, en cas de changement du numéro de téléphone (fixe, mobile) ou de l'adresse courriel transmise à la Banque pour la communication de certaines informations et l'accès à certains services, le Client est responsable de la mise à jour de ces données.

Ces différents changements devront être communiqués par le Client, par écrit, sans délai à l'agence qui tient le compte ou sur son Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr. 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 Société Générale.

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.

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

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.

Lorsque le client participe à des dispositifs ou opérations transfrontières susceptibles de présenter un effet de levier fiscal qui auraient les caractéristiques prévues par la Directive Européenne 2018/822 dite DAC 6 (Directive on Administrative Cooperation), la Banque sera dans l'obligation réglementaire de les déclarer à l'administration fiscale française.

## 2. Spécificités de l'offre Kapsul

L'offre Kapsul comprend un compte individuel réservé aux personnes majeures capables n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Les spécificités de l'offre sont les suivantes :

- En souscrivant à Kapsul le Client souscrit à une offre par nature dématérialisée et recevra donc des informations et documents relatifs au contrat uniquement de manière dématérialisée, au sens défini dans les Conditions Générales de Banque à Distance, et ce, pour tous les contrats souscrits et à souscrire.
- Pas de possibilité de bénéficier d'une facilité de caisse
- Relevés de compte uniquement en ligne. Société Générale informera le Client de la mise à disposition de ces documents sur son espace personnel sécurisé sur internet, via l'adresse mail personnelle du Client. Eu égard à la nature du contrat, si le Client souhaite bénéficier du format papier, l'offre Kapsul sera résiliée et le Client pourra bénéficier d'une autre offre.
- Délivrance d'un chéquier uniquement en cours de vie du contrat, sur demande expresse du Client et après étude du dossier par Société Générale.
- « Satisfait ou remboursé » : la Banque s'engage à rembourser la cotisation de l'offre Kapsul auquel le Client a souscrit, s'il n'était pas satisfait de son usage dans la première année suivant la souscription. Le délai court à partir de la date de signature du contrat et la demande de remboursement doit être effectuée par écrit via la Messagerie Client, ou par courrier postal, ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence de domiciliation du compte. La demande de remboursement des cotisations entraînera la résiliation de l'offre Kapsul et la clôture du compte dans les conditions de l'article 6 des présentes ou si le client le souhaite, de bénéficier d'une autre offre classique.

En dehors de ces spécificités et sauf dispositions contraires dans les présentes, les dispositions ci-après sont applicables au titulaire de l'offre Kapsul.

## 3. Types de compte

### a) Compte individuel

#### a.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 ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, dans la limite d'un montant fixé par arrêté.

#### a.2) Modalités spécifiques pour le Client mineur non émancipé, le Client majeur protégé, le Client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale.

- Le compte ouvert au nom d'un client mineur : tous les produits et services proposés par Société Générale ne sont pas accessibles au mineur.

Les principes d'ouverture, de fonctionnement et de clôture prévus dans la Convention s'appliquent aux comptes et services ouverts à un client mineur (principes que doit/doivent respecter son(ses) représentant(s) légal(aux) lorsqu'il(s) fait(font) 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 mineur ne peut l'être que sous la forme de compte individuel ou de compte indivis.

Toute demande d'ouverture de compte de 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) 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 du 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 sa majorité. 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 sur son compte.

Le représentant légal s'assurera de l'étendue de ses pouvoirs et s'engage à n'effectuer d'actes que conformément 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 de ses 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 du mineur en s'adressant à la Banque),
- soit sous format électronique, dans l'Espace Internet particuliers. societegenerale.fr, au représentant légal ou aux représentants légaux 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 du 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 alors les recevoir selon le mode de réception qu'il a choisi :

- soit sous format papier par courrier postal,
- soit sous format électronique dans l'Espace Client du site particuliers. societegenerale.fr, sous réserve que le Client dispose d'un abonnement 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

Deux ou plusieurs personnes peuvent ouvrir un compte joint, qui est un compte collectif avec solidarité active et passive. Chaque cotitulaire peut librement, sous sa seule signature, se faire délivrer tous moyens de paiement permettant de faire fonctionner le compte joint, notamment chèquiers, cartes de débit et/ou de retrait et se faire consentir sous sa seule signature toutes avances et facilités de caisse.

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 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 par ailleurs.

Le cotitulaire qui a dénoncé ou demandé la désolidarisation du compte joint restera 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 2 (deux) 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 et 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) Le compte indivis

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.

## d) Compte en devises

Lorsque le compte est tenu dans une devise autre que l'euro, le compte ne peut faire l'objet de versements et de retraits d'espèces.

Pour réaliser des opérations dans une devise différente de celle dans laquelle est tenue le compte, une opération de change sera nécessaire et sera facturé d'une commission de change.

Le Client désirant réaliser de telles opérations est invité à se rapprocher préalablement de son agence qui lui en indiquera les modalités.

## 4. 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 mentionne l'identifiant unique du compte. Il s'agit :

- Pour les opérations de virement et de prélèvement effectuées 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) peut en outre s'en procurer auprès de son agence, sur l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr, ainsi que dans ses chèquiers.

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](http://www.sepamail.eu)). Ce contrôle porte sur les noms, prénoms, date de naissance du client.

### b) Principales opérations

Le compte peut enregistrer les opérations suivantes :

- Opérations au crédit : versements d'espèces, remises de chèques, réception de virements.
- Opérations au débit : retraits d'espèces, paiements des chèques émis, cartes de débit, paiement des prélèvements SEPA, des virements émis, contre-passations d'opérations créditées au compte et revenus impayés ou d'opérations créditées à tort sur le compte du client ou entrant dans le champ de l'article IV A des présentes. En cas de contre-passation d'une opération en devises, le Client supporte la perte ou le bénéfice du gain éventuel résultant de la différence de change lorsque son compte aura été préalablement crédité de la contre-valeur en euros de cette opération.

Avant l'âge de 12 ans, l'ensemble des opérations réalisées sur le compte d'un mineur le sont par son représentant légal, le mineur ne pouvant effectuer aucune opération lui-même.

De 12 à 15 ans, le mineur seul peut effectuer uniquement des opérations par carte de paiement à autorisation systématique CB V PAY si le représentant légal en a autorisé la délivrance. L'ensemble des autres opérations sont réalisées par son représentant légal.

À partir de l'âge de 16 ans, le mineur peut être autorisé par son représentant légal à effectuer seul des opérations de virements, ainsi que des opérations de domiciliations de prélèvements SEPA et à émettre des chèques. Il pourra également être autorisé par son représentant légal à effectuer seul des opérations de retrait d'espèces et de paiement par :

- carte de paiement à autorisation systématique - CB V PAY,
- carte de paiement internationale à débit immédiat, - CB Visa ou Mastercard,

### c) Solde et provision du compte

– La différence entre les opérations au crédit et les opérations au débit constitue le solde du compte. 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 peut être constituée soit par le solde créditeur du compte, soit par une position débitrice autorisée consistant en une facilité de caisse (indiquée alors dans les Conditions Particulières) ou un découvert (par acte séparé), que Société Générale aura accordé à son Client. Sauf accord de Société Générale, le compte doit présenter en permanence un solde créditeur. Si le compte est ouvert à un client mineur, il doit présenter en permanence un solde créditeur, la provision étant obligatoirement constituée par ce solde créditeur. Société Générale, qui exécuterait une opération de paiement malgré une absence ou insuffisance de provision, n'est pas engagée pour autant à accorder, maintenir ou renouveler un dépassement occasionnel.

- En cas de position débitrice non autorisée, le Client devra sans délai soit apurer le solde débiteur du compte, soit revenir dans les limites de la position débitrice autorisée. À défaut, le Client s'expose à un refus de paiement et à l'application de frais (commission d'intervention, frais d'incidents de paiement), S'agissant des chèques, le Client s'expose à l'application de la législation relative aux chèques sans provision. Ces frais sont perçus conformément à la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».
- 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 arrêts 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 contestation formulée selon les modalités prévues à l'article I.A-4.e).

#### **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 du site Internet particuliers.societegenerale.fr. Cette option est soumise aux conditions générales du contrat 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 les « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Le prélèvement de la commission annuelle interviendra tous les 3<sup>e</sup> jours ouvrés de janvier. Lors de la souscription, le montant est prélevé au cours du mois d'adhésion et calculé prorata temporis par rapport à cette date d'échéance annuelle. À la demande expresse du client, le relevé de compte peut être adressé à l'agence, moyennant paiement d'une commission.
- L'offre Kapsul étant dématérialisée, les titulaires reçoivent leur relevé de compte uniquement au format électronique. Société Générale informera le Client de la mise à disposition de ce document sur son espace personnel sécurisé sur internet, via l'adresse mail personnelle du Client.

#### **e) Délais de contestation**

- Pour tous les services et opérations de paiement mentionnés à l'article 4 – excepté le chèque –, les conditions de contestations, notamment les délais, font l'objet de dispositions spécifiques figurant aux articles relatifs à ces services et opérations.
- Pour tous les autres services et opérations – dont le chèque - le Client (ou le représentant légal) est réputé avoir accepté les opérations réalisées sur le compte à défaut de réclamation dans un délai de 4 (quatre) 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**

#### **f.1) Tenue de compte**

La tenue du compte donnera lieu à la perception de frais de tenue de compte dont le montant et les conditions sont indiqués dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

#### **f.2) 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 ».

#### **f.3) Irrégularités et incidents de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier**

- Irrégularités ou incidents de fonctionnement

Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent une irrégularité ou un incident de fonctionnement sur le compte tel que mentionné dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » (comme par exemple : insuffisance de provision, chèques irréguliers, traitement de saisie attribution, saisie conservatoire et saisie administrative à tiers détenteur, rejet pour cause de blocage de compte), font l'objet d'une facturation. Il n'y aura pas de perception de frais 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.

- Frais

Les diverses procédures engagées à l'initiative de créanciers du titulaire du compte (notamment saisies, saisie administrative 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 tels que mentionnés dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

### **5. Instruments et services de paiement**

#### **a) Espèces : versements et retraits**

##### **a.1) Versements d'espèces**

Les versements d'espèces sont réalisés par le Client ou son mandataire habilité. Lorsqu'ils s'effectuent auprès d'une agence Société Générale, ils sont formalisés par la signature du bordereau d'opération ou via tout autre moyen d'authentification spécifiquement convenu. En cas de défaut d'authenticité, le Client en est informé et le compte n'est pas crédité. Lorsqu'ils s'effectuent dans un automate de dépôt d'espèces, l'accès se fait avec la carte bancaire utilisée pour les retraits. Les versements sont portés immédiatement au crédit du compte du client sous réserve de la vérification, a posteriori, de l'authenticité des billets.

##### **a.2) Retraits d'espèces en agence**

L'accord du Client est formalisé par la signature du bordereau d'opération ou par la signature d'un chèque établi à l'ordre de « moi-même ». Le retrait d'espèces peut être effectué à l'agence tenant le compte sans frais, ou dans une autre agence Société Générale moyennant perception de frais tel que mentionné dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

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'un montant important devra respecter un délai de préavis, d'au plus 4 jours ouvrés, pour procéder à ce 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.

Au sein des agences ne disposant pas de caisse ou de « LOE », le Client non titulaire de carte de débit pourra effectuer sans frais des retraits d'espèces au moyen d'une carte de retrait gratuite délivrée par son agence.

##### **a.3) Retraits d'espèces par carte**

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Société Générale au titulaire de la carte dans les Conditions Particulières du contrat carte. Ces limites peuvent être différentes selon les cartes et selon que les retraits sont effectués chez Société Générale ou chez des établissements concurrents.

#### **b) Les chèques**

L'ouverture d'un compte n'implique pas obligatoirement la délivrance de

formules de chèques. Le Client qui souhaite obtenir un chéquier doit en faire la demande auprès de la Banque. Le Client mineur âgé d'au moins 16 ans peut demander des formules de chèque s'il y est autorisé par son représentant légal.

Avant la délivrance du premier chéquier, une vérification est effectuée auprès de la Banque de France afin de s'assurer que le Client ou son représentant n'est ni interdit bancaire, ni interdit judiciaire d'émettre des chèques. Cette vérification est également effectuée pour chaque mandataire.

En cas de refus, Société Générale informe le Client (ou le représentant légal le cas échéant) du motif de sa décision. La décision de délivrer ou de ne pas délivrer de chèquiers est réexaminée annuellement en fonction de l'évolution de la situation du Client, ou à sa demande. En outre, Société Générale peut à tout moment, sous réserve de motiver sa décision, demander au Client, à son représentant légal ou au mandataire, le cas échéant, la restitution des chèquiers en sa possession.

Par ailleurs, le Client (ou le représentant légal et les éventuels mandataires) a l'obligation de le faire en cas d'interdiction bancaire et ce à première demande de la Banque ou de clôture de compte.

Le Client doit veiller à la conservation de son chéquier et rédiger ses chèques avec un stylo à encre non effaçable pour éviter les risques de falsification. Le Client doit utiliser exclusivement, et sans les modifier, les formules de chèques délivrées par Société Générale.

Dans le cadre d'un renouvellement, le chéquier peut être :

- Remis au client soit à l'agence dans laquelle le compte est ouvert, soit dans n'importe quelle autre agence de son choix,
- Ou adressé à son domicile :
- Soit, gratuitement, par Lettre Suivie sous réserve de l'acceptation de la Banque,
- Soit en courrier recommandé étant précisé que les frais d'envoi de chéquier incluant les frais postaux et une commission d'envoi seront débités sur son compte tels qu'indiqués dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

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.

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.

Société Générale peut refuser les remises de chèques émises sur des formules non conformes aux normes en usage dans la profession.

### **b.1) Incidents de paiement sur le compte bancaire au titre d'un chèque**

Avant de refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision, Société Générale contactera le Client pour lui permettre de procéder à un versement sur son compte d'un montant suffisant pour le paiement du chèque en cause et informera le Client des conséquences d'émettre un chèque sans provision.

En l'absence de régularisation, Société Générale rejette le chèque pour défaut ou insuffisance de provision et adresse dès l'incident une injonction en lettre recommandée avec accusé de réception au titulaire du compte, son représentant légal et son mandataire, de restituer à tous les banquiers dont le titulaire est client, les formules de chèques qui auront été mises à sa disposition.

Le Client, même mineur, est également informé par lettre d'injonction qu'il devient interdit bancaire. Il en va de même si le chèque a été émis par le représentant légal du Client mineur.

Lorsque le chèque sans provision a été émis par un mandataire, l'interdiction frappe le ou les titulaires du compte. Lorsque le chèque sans provision a été émis sur un compte joint ou indivis, l'interdiction frappe tous les cotitulaires sur ce compte comme sur l'ensemble de leurs comptes.

Toutefois, les cotitulaires disposent de la faculté de désigner au préalable dans les Conditions Particulières le cotulaire qui se verra alors appliquer seul l'interdiction bancaire sur l'ensemble de ses comptes, à défaut l'ensemble des cotitulaires restent interdits sur le compte ayant enregistré l'incident. Cette désignation peut être modifiée ou effectuée postérieurement à la signature des présentes, à tout moment, par les cotitulaires dans une lettre conjointement

signée et adressée en recommandé avec avis de réception à l'agence qui tient le compte.

Dans tous les cas, cette interdiction d'émettre des chèques porte sur l'ensemble de ses comptes bancaires jusqu'à la régularisation de l'incident et au plus tard à l'expiration d'un délai de 5 ans. Il est enregistré au Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI), consultable par les bénéficiaires, ainsi qu'au Fichier Central des Chèques (FCC), consultable par les banques, ces deux fichiers étant tenus par la Banque de France.

Durant cette interdiction, le Client peut à tout moment recouvrer la possibilité d'émettre des chèques lorsqu'il justifie avoir réglé le montant du ou des chèque(s) (soit par débit en compte lors d'une nouvelle présentation, soit par paiement direct auprès du bénéficiaire contre restitution du chèque) ou constitué une provision suffisante et destinée au règlement du chèque par Société Générale.

Société Générale facture au Client des frais d'opposition sur chèque ou sur chéquier en cas de perte ou de vol conformément aux « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

### **b.2) Opposition au paiement d'un chèque**

Société Générale ne pourra admettre d'opposition au paiement d'un chèque qu'en cas de perte, vol ou d'utilisation frauduleuse du chèque ou en cas de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur. Toute opposition qui ne serait pas réellement fondée sur un des motifs ci-dessus expose le Client (ou le représentant légal) à d'éventuelles sanctions pénales.

### **b.3) Modalités pratiques d'une opposition**

L'opposition peut être formulée par écrit, quel que soit le support (lettre, télécopie, déclaration écrite au guichet...),

En cas d'opposition par téléphone, elle doit être confirmée sans délai par écrit, faute de quoi il ne pourra en être tenu compte.

Un modèle de lettre de demande de mise en opposition de chèque(s) ou de chéquier est disponible dans l'Espace Client du site Internet particuliers. societegenerale.fr, rubrique « Services d'Urgence ».

Le Client doit indiquer les numéros de compte et de la ou des formule(s) de chèque(s) et, à défaut de numéro de la formule, s'agissant d'un chèque émis, son montant, sa date d'émission et le nom du bénéficiaire. À défaut, Société Générale sera dans l'obligation de rejeter tous les chèques présentés à compter de l'enregistrement de l'opposition. Dans chaque carnet de chèques figure une « vignette sécurité » détachable que le Client doit conserver hors de son chéquier et reprenant les numéros des chèques délivrés.

### **b.4) Conséquences de l'opposition**

En cas d'opposition régulière, Société Générale est en droit de bloquer la provision du chèque litigieux, jusqu'à notification de la décision judiciaire statuant sur son bien-fondé ou jusqu'à ce que le Client en donne mainlevée.

## **c) Les services de paiement autres que le chèque et la carte de débit**

### **c.1) Règles communes**

#### **c.1.1) 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 les modalités prévues pour chacun de ces services de paiement, en fonction du canal utilisé.

#### **c.1.2) 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 appliqué sera déterminé par référence au taux de change Société Générale en vigueur le jour du traitement de l'opération.

- Opérations émises

Pour les opérations de paiement en euros, le délai maximal d'exécution est d'1(un) Jour ouvrable à compter du moment de réception de l'ordre de paiement. Toutefois, ce délai sera prolongé d'1 (un) 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 4 (quatre) Jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de paiement.

- 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.

### **c.1.3) Refus d'exécution par Société Générale**

Lorsque Société Générale refuse d'exécuter un ordre de paiement (défaut de provision, compte bloqué, etc.), Société Générale en informe le Client en lui indiquant si possible les motifs 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, font l'objet d'une facturation mentionnée dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

### **c.1.4) Contestation des opérations de paiement**

#### **c.1.4.1) 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 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 10 (dix) 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).

#### **c.1.4.2) 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 13 mois suivant la date de l'opération sous peine de forclusion.

La contestation peut 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 8 (huit) 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 à des 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 des frais de recherche de document de moins d'un an tel que mentionné dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

### **c.1.5) 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.

### **c.1.6) 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 à la sécurité de l'instrument de paiement, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement, au défaut de production de documents et justificatifs appropriés, aux mesures jugées nécessaires par Société Générale pour se conformer à ses obligations réglementaires, ou enfin au risque sensiblement accru que le Client (ou le représentant légal) soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

## **c.2) Les virements**

### **c.2.1) Gamme des virements**

Les virements émis sont des 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). Le compte est débité du montant du virement.

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 (i.e. les virements en devises, ou les virements en euros hors zone SEPA) sont appelés « virements non-SEPA ».

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 ouvert auprès de prestataires de services de paiement de la zone SEPA qui sont en mesure de le traiter.

Pour faciliter la compréhension du présent article c.2, l'expression « virement SEPA » désignera uniquement les virements SEPA classiques, par opposition aux virements instantanés. Le terme « virement » sans plus de précision, désigne indifféremment le virement SEPA, le virement instantané ou le virement non SEPA.

Les virements SEPA et virement 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. Dans ce cas, le Client (ou son représentant légal) détermine le montant, la périodicité et la durée (déterminée ou indéterminée) des versements.

En revanche, les virements instantanés ne peuvent être que des virements occasionnels à exécution immédiate.

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.

La tarification applicable aux virements et aux services associés figure dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » tenue à la disposition du client dans son Agence et également disponible sur le site Internet particuliers.societegenerale.fr.

### **c.2.2) 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 au 3 a) ainsi que le nom du bénéficiaire.

Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique (tel que défini au 4 a) 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.

Société Générale doit rejeter tout virement instantané émis ou reçu si le délai maximum d'exécution de 20 secondes n'est pas respecté, i.e. lorsque l'ensemble des échanges techniques requis n'ont pu avoir lieu et l'instruction traitée dans ce délai.

### **c.2.3) Consentement et retrait du 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,
- par l'intermédiaire de l'abonnement à des services de Banque à distance

(Internet, téléphone fixe, SMS etc. ...) dans le respect des procédures définies dans le Contrat 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.

L'ordre de virement instantané peut être donné par le Client via son abonnement à des services de Banque à distance (exclusivement sur le site Internet ou l'Application mobile Société Générale).

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 particuliers.societegenerale.fr sont définies dans le Contrat Banque à distance.

#### **c.2.4) Moment de réception de l'ordre :**

- Virements SEPA et virements non SEPA

Le moment de réception est le Jour ouvrable où l'ordre est reçu par Société Générale (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 par votre agence 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 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.

- Virements instantanés

Un ordre de virement instantané est réputé reçu par Société Générale dès que le Client a donné son consentement à cette opération dans les formes et conditions convenues dans le Contrat Banque à distance quel que soit le jour ou l'heure de réception de celui-ci.

#### **c.2.5) Spécificité du virement instantané**

- Conditions d'accès et d'utilisation du service

Le virement instantané est accessible aux clients, ayant conclu la présente Convention. = Pour émettre un ordre de virement instantané, le Client doit en outre avoir accès aux fonctions transactionnelles du Service de Banque à distance (dans les limites et conditions définies au contrat d'abonnement aux services de Banque à distance) et disposer d'un Pass Sécurité.

Un ordre de virement instantané ne peut être donné que par le titulaire du compte Société Générale à débiter, et non par ses représentants ou mandataires nonobstant tout pouvoir qui leur auraient été conférés à cet effet.

Le virement instantané est disponible uniquement via les services de Banque à distance Société Générale (Internet et mobile), 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 de Banque à distance.

Société Générale traite les virements instantanés émis ou reçus par le Client sur un compte à vue tenu en euros.

Ce service n'est pas proposé sur les comptes d'épargne, les comptes-titres et les comptes en devises Société Générale.

- Émission de 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 effectuer un virement SEPA si les conditions en sont remplies et, le cas échéant, formuler une réclamation conformément aux stipulations de l'article I.A-5-c.1.4 « contestation des opérations de paiement » ci-dessus et IV-N « Traitement des réclamations de la clientèle ».

Sous réserve que (i) le contrôle susmentionné soit concluant, (ii) l'ordre soit valide et exécutable 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 ;

- 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. À toutes fins utiles, il est précisé que les délais d'exécution des opérations de paiement indiqués à l'article I.A-5-c.1.2 ci-dessus, ne s'appliquent pas aux virements instantanés.

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 de 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 qui pourra disposer instantanément des fonds. 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 sur les virements instantanés émis ou reçus
- Le Client est informé de l'exécution, du rejet et/ou de la réception d'un virement instantané via les services de suivi et d'alerte qui lui sont proposés dans son Application mobile et/ou l'Espace Client sécurisé.

Les clients non abonnés au Service de Banque à distance Société Générale sont informés de la réception d'un virement instantané par SMS au numéro qu'ils auront communiqué à la Banque.

#### **c.2.6) Conversion automatique des virements non SEPA**

La Banque convertira automatiquement les ordres de virements 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, la Banque 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.

### **c.3) Le prélèvement SEPA et le TIP SEPA**

#### **c.3.1) Le prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA (Single European Payments Area, 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 deux comptes ouverts dans les livres de prestataires de services de paiement de la zone SEPA, y compris ceux du territoire français.

- 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 autorise à la fois: (i) le créancier à émettre un prélèvement (en paiement ponctuel ou en paiement récurrent) et (ii) Société Générale à débiter le compte désigné du montant des sommes dues.

À tout moment, le Client (ou le représentant légal) peut retirer 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 à une ou plusieurs opération(s) 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, il doit adresser sa demande par écrit à son agence au plus tard le Jour ouvrable précédant la date d'échéance du prélèvement. Si l'échéance apparaît dans l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr, le Client peut également s'opposer à l'opération par ce biais.

Le Client (ou le représentant légal) devra conserver la Référence Unique de Mandat (RUM) communiquée par le créancier 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 son (ses) compte(s) éligible(s);
- 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.

#### • 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.

- 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 36 mois devient caduc.

### c.3.2) 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 signé par le Client 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, 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.

## d) Les cartes de débit

La Banque peut fournir à ses clients les cartes de débit suivantes:

- carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat),
- carte de débit (carte de paiement internationale à débit différé),
- carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique).

Les modalités de fonctionnement des cartes de débit et de retrait (objet, délivrance, utilisation, conseils et précautions en cas de perte ou vol, responsabilité du titulaire, validité...) sont mentionnées aux conditions générales régissant ces cartes (cf. partie I.B). Les conditions de fonctionnement des cartes de retrait sont régies par des dispositions spécifiques remises lors de leur souscription.

## 6. 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 à 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 au IV - Dispositions diverses - K - 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 à l'initiative de la Banque

Société Générale peut clôturer le compte de sa propre initiative, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant le respect d'un délai de préavis de 2 mois, sans avoir à en indiquer le motif.

Par ailleurs, Société Générale pourra selon les mêmes modalités, en cas de refus du Client de fournir les documents et justificatifs requis par la Banque pour satisfaire ses obligations légales ou réglementaires, clôturer le compte bancaire du client.

Société Générale ne sera tenue de respecter aucun délai de préavis en cas de comportement gravement répréhensible du Client ou du représentant

légal (y compris en cas d'injures ou de menaces proférées par le client ou son mandataire à l'encontre d'un employé Société Générale), ou de poursuites, qu'elle qu'en soit la nature, engagées à l'encontre de ce dernier, ou encore en cas de fonctionnement anormal du compte.

### c) Effets de la clôture et sort du solde du compte

La clôture du compte bancaire entraîne automatiquement la résiliation des contrats de services qui lui sont attachés et l'obligation de restituer les moyens de paiement en possession du titulaire du compte et de ses éventuels mandataires (chèquiers, cartes de débit et cartes de retraits). 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) 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 en vue d'interdire notamment une utilisation éventuelle des formules de chèques non restituées.

Les chèques qui viendraient à se présenter sur un compte clos peuvent entraîner l'interdiction bancaire de ses titulaires, sauf si les titulaires du compte ont préalablement pris leurs dispositions pour demander à la Banque le blocage de la provision suffisante sur un compte dans l'attente de leur présentation au paiement par leurs bénéficiaires. La Banque vous informera des éventuelles conséquences en cas de rejet de chèque sur compte clos pendant une période de 12 (douze) mois à compter de la clôture du compte.

À l'issue des opérations de clôture, si le Titulaire du compte n'a pas procédé par lui-même au retrait de son solde créditeur éventuel, ce solde lui sera restitué 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 ».

## B - Les cartes de débit

Les Conditions Générales des cartes sont composées :

- 1 – des Conditions Générales de fonctionnement des cartes ;
- 2 – des Conditions Générales de l'option cartes Collection ;
- 3 – des Conditions Générales de l'option cryptogramme visuel dynamique ;
- 4 – des Conditions Générales de l'option e-Carte Bleue ;
- 5 – des Conditions Générales de l'option Crédit ;
- 6 – des conditions d'utilisation de la carte pour déposer des espèces ;
- 7 – des Conditions Générales de fonctionnement du Service Apple Pay.

Ces Conditions Générales ne concernent pas les cartes de retrait ainsi que les cartes American Express, lesquelles sont régies par des contrats spécifiques (conclus avec American Express Carte-France pour les cartes American Express).

Afin de faciliter la compréhension du présent article B-, la terminologie en application du Règlement (UE) 2015/751 du 29 avril 2015 sera utilisée ci-dessous.

Les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen (Les États membres de l'Union Européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège - ci-après l'« EEE ») sont classées en 4 (quatre) catégories :

- la catégorie des cartes de débit,
- la catégorie des cartes de crédit,

- la catégorie des cartes prépayées,
- la catégorie des cartes commerciales.

Le présent Contrat ne concerne que les cartes relevant de la catégorie des cartes de débit et les cartes relevant de la catégorie des cartes de crédit.

Les Cartes entrant dans la catégorie « débit » sont les Cartes de paiement internationales à débit immédiat ; elles portent, au recto, la mention « DÉBIT ».

Les Cartes entrant dans la catégorie « crédit » sont les Cartes de paiement internationales à débit différé (également dénommées « cartes de débit » aux termes des dispositions de l'article D.312-1-1 du Code monétaire et financier) et/ou les Cartes adossées à un crédit renouvelable au sens du Code de la consommation. Elles portent, au recto, soit la mention « CRÉDIT », lorsqu'il s'agit de Cartes à débit différé, soit la mention « CARTE DE CRÉDIT », lorsqu'il s'agit de Cartes adossées à un crédit renouvelable.

## 1. Le fonctionnement des cartes

À partir de 12 ans, un client peut devenir titulaire d'une carte de débit -CB V PAY.

Cette carte est une carte à autorisation systématique, utilisable uniquement dans les pays de la zone SEPA, en Turquie, au Groenland et en Israël.

À partir de 16 ans, il peut également devenir titulaire d'une carte de débit CB Visa ou CB Mastercard (cartes de paiement internationales à débit immédiat).

Les clients majeurs peuvent demander la fourniture des cartes suivantes :

- carte de débit CB V PAY.

Cette carte est à autorisation systématique – hors certains péages d'autoroute, parkings en France et Terminal de Paiement Électronique (TPE) ne pouvant envoyer une demande d'autorisation - utilisable uniquement dans les pays de la zone SEPA en Turquie, au Groenland et en Israël),

- carte de débit ou de crédit (CB Visa,
- carte de débit ou de crédit CB Mastercard,
- carte de débit ou de crédit CB Visa Premier,
- carte de débit ou de crédit CB Gold Mastercard ou,
- carte de débit ou de crédit CB Visa Infinite.

Le titulaire de l'offre Kapsul ne peut choisir le type de carte qui lui est délivré. Il lui est nécessairement délivrée une carte de débit Kapsul. Il s'agit d'une carte de paiement à autorisation systématique – CB Visa (hors certains péages d'autoroute, parkings en France et Terminal de Paiement Électronique (TPE) ne peuvent envoyer de demande d'autorisation). Cette carte n'est pas compatible avec les options Collection, cryptogramme visuel dynamique, e-Carte Bleue et Crédit.

L'ensemble des cartes est désigné par le terme générique la « Carte » et l'ensemble des clients titulaires de cartes par le terme générique le « titulaire de la Carte », sauf mention contraire.

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir :

- d'une part, les règles de fonctionnement de la Carte communes à tous les schémas de cartes de paiement (CB, Visa et Mastercard) dont la(es) marque(s) figure(nt) 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 et Mastercard) dont la(es) marque(s) figure(nt) sur la Carte (cf. Partie 2).

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

#### a) Objet de la Carte

**a.1)** 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 auprès 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 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 ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte ;
- transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds ;

- déposer des espèces selon les modalités définies au 6 des Conditions Générales des cartes de paiement.

**a.2)** La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Société Générale et régis par des dispositions spécifiques.

**a.3)** Cette 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.

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 la catégorie de Carte dont il dispose est bien acceptée par l'Accepteur.

**a.4)** Toutes les Cartes sont dotées de la fonctionnalité sans contact.

Le titulaire de la 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 via le service de Banque à distance, le cas échéant. 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 d'acceptation de la demande.

Société Générale peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, elle informe le titulaire du compte (ou le représentant légal) du(es) motif(s) de sa décision sur demande de ce dernier.

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.

### c.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.

Le titulaire de la Carte a également la possibilité de choisir son code secret. Ce service est optionnel et nécessite la refabrication de la Carte s'il est déjà en possession de cette dernière. Les conditions tarifaires qui lui sont applicables sont précisées dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

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.

### c.2) Autres Données de Sécurité Personnalisées

L'utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisée (également dénommée une/la « 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) ;
- soit utiliser le service SMSPlus 510 02 (0,20 EUR TTC par envoi + prix d'un SMS) selon les modalités décrites lors du paiement si aucun numéro de téléphone n'a été préalablement enregistré et sur le site Internet 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 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 particuliers.societegenerale.fr. 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

**d.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 inter-bancaire agréé par le(s) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) 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 dite « 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.

**d.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).

**d.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. f) mais n'entraîne pas un blocage des fonds correspondants.

**d.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.

**d.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**

**e.1)** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de 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 des autres établissements affichant la(es) 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 peu(t)(vent) solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait de la Carte sur particuliers. societegenerale.fr ou auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

**e.2)** 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.

**e.3)** 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). Il appartient au titulaire du compte (ou au représentant légal) de vérifier leur régularité.

**e.4)** 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**

**f.1)** 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.

**f.2)** Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de 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 sur particuliers. societegenerale.fr ou auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

**f.3)** Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code secret et, sous certaines conditions définies par les schémas de cartes de paiement, 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(e) 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 une autre marque apposée sur la Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

**f.4)** 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 présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie, avis à tiers détenteur, opposition administrative, gel des avoirs) de clôture du compte ou du retrait de la Carte par Société Générale, décision qui sera notifiée au titulaire de Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites convenues avec Société Générale.

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 Personnalisation 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 d'une Carte relevant de la catégorie « débit » 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 titulaire d'une Carte relevant de la catégorie « crédit » doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**f.5)** 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.

**f.6)** 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'achats de biens et/ou de prestations de services chez des Accepteurs en mode « sans contact »**

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité à 30 (trente) 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 60 (soixante) 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.

**g.1)** 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.

**g.2)** 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**

**h.1)** La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »).

**h.2)** Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les mêmes limites que les paiements (cf. f). Le montant des transferts de fonds s'impute sur la capacité de paiement de la Carte.

**h.3)** Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs.

Cas particulier : Les transferts de fonds par Carte à autorisation systématique - Carte CB V PAY 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.4), in fine. 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 présent Contrat ou dans tout document

approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Même si ces conventions prévoient un différé de règlement, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte sur lequel fonctionne la Carte du montant des fonds transférés en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte (saisie, avis à tiers détenteur, opposition administrative, gel des avoirs), de clôture du compte ou du retrait de la Carte par Société Générale, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre.

De même, Société Générale a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des ordres de transferts de fonds réalisés au moyen de la Carte si le cumul des ordres de transfert de fonds dépasse les limites convenues avec Société Générale.

**h.4)** Le titulaire d'une Carte relevant de la catégorie « débit » 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 titulaire d'une Carte relevant de la catégorie « crédit » doit s'assurer que le jour du débit des règlements par la Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

**h.5)** 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) Informations relatives au moment de réception et au délai d'exécution de l'ordre de paiement**

**i.1)** Conformément à la législation en vigueur (article L.133-9 du Code monétaire et financier), Société Générale informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par Société Générale au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur au travers du système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

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

**i.2)** Les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

### **j) Responsabilité de Société Générale**

Lorsque le titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement pour réaliser 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.

### **k) Recevabilité des demandes de blocage**

Pour l'exécution du présent Contrat, l'information aux fins de blocage visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

**k.1)** 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) doit 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.

### **k.2)** 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 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)
- Depuis l'étranger : +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur).

**k.3)** Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal). Il lui (leur) appartient de le noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) qui en fait(ont) la demande pendant une période de 18 (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.

**k.4)** Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou Internet (Espace Client du site Internet 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).

**k.5)** 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.

**k.6)** Le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte autorise(nt) Société Générale à utiliser les informations qu'il(s) aura(ont) communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

## **l) Responsabilité du titulaire de la Carte et de Société Générale**

### **l.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).

Comme indiqué à l'article l.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 k).

### **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 50 (cinquante) 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 50 (cinquante) euros, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisation.

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.

### **l.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.

### **l.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 k.1) ci-dessus;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

### **m) Responsabilité du ou des titulaire(s) du compte**

Le (ou les) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et 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 individuel ou collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

### **n) Contestations**

**n.1)** 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 13 (treize) 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 120 (cent vingt) 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.

**n.2)** 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 n).

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 8 (huit) 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 10 (dix) 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.

**n.3)** 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.



## **o) Remboursement d'une opération non autorisée ou mal exécutée**

### **o.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 l.2);
- 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 l.3);

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.

### **o.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.

### **o.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 (en ce compris s'agissant de la date de valeur).

## **p) Durée du Contrat et résiliation**

**p.1)** Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

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

**p.3)** 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.

**p.4)** 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.

**p.5)** Pour les titulaires de l'offre Kapsul, la résiliation de l'offre entraîne automatiquement la résiliation de la Carte.

## **q) Durée de validité – Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte**

**q.1)** 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.

**q.2)** 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.

**q.3)** À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le présent Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article p).

**q.4)** La Carte ainsi renouvelée est adressée au titulaire de la Carte par courrier simple. La Carte adressée au domicile du titulaire de la Carte doit être activée. Son titulaire ne pourra effectuer de retraits d'espèces ou de paiements ou de transferts de fonds qu'après avoir inséré la Carte dans un DAB et composé son code secret. Le titulaire de la Carte peut demander à retirer sa Carte auprès de l'agence Société Générale tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte en en faisant la demande au plus tard 2 (deux) mois avant la date d'échéance de la Carte.

**q.5)** 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.

**q.6)** 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.

**q.7)** 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.

**q.8)** Le titulaire de la Carte s'interdit, en conséquence, d'en faire usage et s'oblige à la restituer à première demande.

**q.9)** 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'1 (un) mois après restitution de la (des) Carte(s).

## **r) Protection des données à caractère personnel**

**r.1)** 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 présent Contrat, celles 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 présent Contrat et, à défaut, le Contrat 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 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.

**r.2)** Les données servant à la fabrication de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

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

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

**r.3)** 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 au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

**r.4)** 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](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr) par courrier électronique. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté selon les mêmes modalités.

## s) Conditions financières

**s.1)** La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé 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). Cette cotisation est débitée d'office sur le compte susvisé, sauf résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article p).

**s.2)** Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article p). La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article p).

**s.3)** Les autres conditions financières 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).

## t) 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 p) du présent Contrat.

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 concerné 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 ».

## u) Modifications des conditions du Contrat

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat qui seront communiquées sur support papier

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

## PARTIE 2 : LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

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

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

### a) Schémas de cartes de paiement internationaux

#### a.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).

Les schémas internationaux sont :

- VISA Inc ;
- Mastercard International Inc.

Les Schémas internationaux reposent sur l'utilisation des Cartes portant les Marques suivantes :

- Pour VISA Inc. :
  - V PAY ;
  - Visa.
- Pour Mastercard International Inc. :
  - Mastercard.

#### a.2) Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

Les opérations effectuées sous la (l'une des) marque(s) apposée sur la Carte 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 du présent Contrat.

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le schéma de cartes de paiement concerné. La conversion en euro ou, le cas échéant, dans la monnaie du compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre du schéma de cartes de paiement concerné 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 au représentant légal).

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

En complément de l'article r) 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 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, 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 12 (douze) 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 5 (cinq) 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 r.4) de la Partie 1.

## **b) Schéma de cartes de paiement CB**

### **b.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.

### **b.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 présent Contrat.

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

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

L'inscription est effacée automatiquement à l'issue d'un délai de 2 (deux) 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.

### **b.3) Traitement de données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement CB**

En complément de l'article r) 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 13 (treize) mois pour les cartes de débit/15 (quinze) mois pour les cartes de crédit, 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 12 (douze) 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 5 (cinq) 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 r.4) de la Partie 1 en s'adressant par courriel à [protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto: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/rotegezvosdonnees](http://www.cartes-bancaires.com/rotegezvosdonnees) ;
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à [rotegezvosdonnees@cartes-bancaires.com](mailto:rotegezvosdonnees@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).

## 2. L'option cartes Collection

### a) Objet de l'option cartes Collection

L'option cartes Collection de Société Générale offre au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte CB V PAY, CB Visa, CB Visa Premier, CB Mastercard ou CB Gold Mastercard, émise par Société Générale (ci-après la « Carte »), la possibilité de sélectionner, au sein d'une collection de modèles, celui qui sera apposé sur la Carte émise à cette occasion et reproduit à chaque fabrication de celle-ci, quel que soit l'événement la déclenchant (ex : renouvellement, perte, vol).

### b) Modalités d'adhésion à l'option

L'adhésion à l'option cartes Collection déclenche la fabrication d'une carte sur laquelle est apposé le modèle désigné dans les Conditions Particulières (ci-après la « carte Collection »). Le coût de fabrication de la carte Collection est inclus dans la cotisation de l'option cartes Collection telle qu'indiquée dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

L'option cartes Collection est liée à la Carte désignée dans les Conditions Particulières. Si le Titulaire était déjà en possession de cette carte, il devra la restituer à Société Générale pour obtenir la carte Collection. En outre, il est précisé qu'il ne peut y avoir adhésions cumulatives à l'option cryptogramme visuel dynamique et à l'option cartes Collection. Dès lors, le titulaire de l'option cryptogramme visuel dynamique ne peut adhérer à l'option cartes Collection sans remise en cause de l'option cryptogramme visuel dynamique.

### c) Documents contractuels

Le contrat de l'option cartes Collection (ci-après le « Contrat ») est composé des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales. Ce contrat est accessoire au contrat de la Carte à laquelle l'option cartes Collection est liée. En cas de contradiction entre les termes des présentes et les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte, comme en cas de silence des présentes, les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte prévaudront.

### d) Conditions financières

La cotisation à l'option cartes Collection est débitée sur le compte visé dans les Conditions Particulières, lors de l'adhésion à l'option cartes Collection puis à chaque date anniversaire de celle-ci.

Le montant de cette cotisation figure dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

La cotisation à l'option cartes Collection est distincte de la cotisation de la Carte ainsi que des sommes pouvant être dues au titre des opérations diverses liées à la Carte, notamment la refabrication de la Carte à la demande du Titulaire.

La cotisation est remboursée en cas d(e) :

- résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article f). La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du Contrat visée à l'article f). Tout mois commencé est dû ;
- absence de retrait de la carte Collection par son Titulaire auprès du guichet dans un délai d'1 (un) mois à compter du courrier l'informant de sa mise à disposition, le cas échéant.

### e) Services et avantages associés

Certaines cartes Collection peuvent permettre à leur Titulaire de bénéficier d'avantages et/ou de services auprès de tiers, qui sont décrits dans le livret d'information remis avec la Carte. Ces cartes Collection ne peuvent être souscrites que par des clients majeurs. La fourniture de ces avantages et/ou prestations de services est de la responsabilité exclusive de leur fournisseur et requiert l'adhésion aux conditions générales de ce dernier. La responsabilité

de Société Générale ne pourra donc pas être engagée en cas de mauvaise exécution, de retard dans l'exécution ou d'inexécution du service par le tiers.

### f) Durée du Contrat et résiliation

Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le Titulaire de la carte Collection peut y mettre fin à tout moment par écrit. Cette résiliation prend effet dès la restitution de la carte Collection à Société Générale.

Société Générale peut également mettre fin au présent Contrat, à tout moment, par écrit. Cette résiliation prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire.

La cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat de la Carte à laquelle l'option cartes Collection est liée, entraîne la résiliation immédiate et automatique du présent Contrat.

La cessation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne l'indisponibilité des avantages et services associés à la carte Collection. Sauf volonté contraire manifestée par le Titulaire, la cessation du présent Contrat sans cessation du contrat de la Carte déclenche la fabrication d'une Carte comportant un visuel standard. La fabrication de cette Carte est gratuite. Le Titulaire devra restituer la carte Collection en sa possession ou la détruire, avant d'utiliser la Carte comportant un visuel standard.

### g) Modifications des conditions du Contrat

Le présent Contrat (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat de la Carte auquel l'option cartes Collection est liée.

### h) Suppression du modèle de la Collection

Société Générale peut décider de supprimer le modèle de la Collection sélectionnée par le Titulaire et le remplacer par un autre modèle.

Le Titulaire en est informé 2 (deux) mois avant la date de retrait du modèle, sauf lorsque les circonstances à l'origine de la suppression d'un modèle exigeront un délai plus court (ex : revendication par un tiers de la propriété d'un visuel).

Le Titulaire peut alors résilier l'option cartes Collection dans les conditions visées à l'article f) ci-dessus.

Le silence conservé par le Titulaire dans les 2 (deux) mois suivant l'information vaut acceptation du modèle de remplacement. L'acceptation du modèle de remplacement ne déclenche pas la fabrication d'une nouvelle carte Collection sauf lorsque la suppression du modèle trouve son fondement dans la préservation des droits d'un tiers portant sur tout ou partie du visuel du modèle concerné.

## 3. L'option cryptogramme visuel dynamique

### a) Objet de l'option cryptogramme visuel dynamique

L'option cryptogramme visuel dynamique de Société Générale (également dénommée « option cryto dynamique ») offre au titulaire (ci-après dénommé le « Titulaire ») d'une carte CB V PAY, CB Visa, CB Mastercard, CB Visa Premier, CB Gold Mastercard ou CB Visa Infinite (ci-après la « Carte ») émise par Société Générale, la possibilité de disposer d'une carte dont le cryptogramme visuel (les 3 (trois) chiffres figurant au verso de la Carte, le cas échéant sur la partie droite de l'espace prévu pour la signature du Titulaire) est dynamique et ce, dans une perspective d'optimisation de la lutte contre la fraude dans le cadre de la vente à distance. Ainsi, le cryptogramme visuel imprimé au dos de la Carte est remplacé par un écran digital alimenté par une batterie permettant de modifier cette donnée toutes les heures.

Le même cryptogramme est en parallèle mis à jour sur un serveur de vérification connecté au serveur d'autorisation aux fins de validation de la donnée lors de la réalisation d'une transaction à distance.

### b) Modalités d'adhésion à l'option

L'adhésion à l'option cryptogramme visuel dynamique déclenche la fabrication d'une Carte dotée d'un écran digital au verso. Le coût de la fabrication de cette carte est inclus dans la cotisation de l'option. En outre, il est précisé qu'il ne peut y avoir adhésions cumulatives à l'option cryptogramme visuel dynamique et à l'option cartes Collection. Dès lors, le Titulaire de l'option cartes Collection ne peut adhérer à l'option cryptogramme visuel dynamique sans remise en cause de l'option cartes Collection.

#### b.1) Précautions d'utilisation de la Carte dotée de l'option

La Carte dotée de l'option cryptogramme visuel dynamique étant composée d'une batterie au lithium, elle ne doit en aucun cas être pliée, découpée, brûlée,

percée ou jetée à la poubelle. De plus, elle doit impérativement être tenue hors de la portée des enfants. En cas de contact physique accidentel avec le composant de la batterie, il est conseillé de rincer abondamment à l'eau la (les) partie(s) du corps touchée(s). Si des rougeurs et/ou des irritations et/ou d'autres désagréments persistent, un médecin doit être contacté sans délai.

## **b.2) Documents contractuels**

Le contrat de l'option cryptogramme visuel dynamique (également dénommé le « Contrat ») est composé des Conditions Particulières et des présentes Conditions Générales. Ce contrat est accessoire au contrat de la Carte à laquelle ladite option est liée.

En cas de contradiction entre les termes des présentes et les termes des Conditions Générales de fonctionnement de la Carte, comme en cas de silence des présentes, les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte prévaudront.

## **c) Conditions financières**

La cotisation liée à l'option est débitée sur le compte visé dans les conditions particulières de la Carte, puis à chaque nouvelle date anniversaire de l'adhésion.

Le montant de cette cotisation figure dans la brochure tarifaire des particuliers dénommée « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ». La cotisation afférente à l'option cryptogramme visuel dynamique est distincte de la cotisation de la Carte, ainsi que des sommes pouvant être dues au titre des opérations diverses liées à la Carte.

La cotisation est remboursée en cas d(e) :

- résiliation du présent Contrat dans les conditions fixées à l'article d) des présentes. La cotisation sera alors remboursée prorata temporis entre la date de débit du montant de la cotisation du compte du Titulaire et la date d'effet de la résiliation du Contrat, conformément aux dispositions de l'article d) des présentes. Par ailleurs, il est précisé que tout mois commencé est dû ;
- absence de retrait de la Carte pourvue de l'option par son Titulaire à son agence dans un délai d'1 (un) mois à compter de la date d'envoi du courrier l'informant de sa mise à disposition, le cas échéant.

## **d) Durée du Contrat et résiliation**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le Titulaire de la Carte dotée de l'option cryptogramme visuel dynamique peut mettre fin au Contrat à tout moment par écrit. Cette résiliation prend effet dès la date de restitution de ladite carte à Société Générale.

Société Générale peut également mettre fin au présent Contrat, à tout moment, par écrit. Cette résiliation prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire.

La cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat de la Carte à laquelle l'option cryptogramme visuel dynamique est liée, entraîne la résiliation immédiate et automatique du Contrat.

Sauf volonté contraire manifestée par le Titulaire, la cessation du Contrat sans cessation du contrat de la Carte déclenche la fabrication d'une Carte standard, c'est-à-dire à cryptogramme visuel statique (imprimé). La fabrication de cette carte est gratuite. Le Titulaire devra alors envoyer la Carte pourvue de l'option cryptogramme visuel dynamique à la société prestataire de Société Générale en charge de son recyclage.

## **e) Modifications des conditions du Contrat**

Le présent Contrat (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat de la Carte à laquelle l'option cryptogramme visuel dynamique est rattachée.

## **f) Fin de vie & recyclage de la Carte à cryptogramme visuel dynamique**

La Carte à cryptogramme visuel dynamique en fin de vie est considérée comme un DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques) et doit, à ce titre, être recyclée. Pour ce faire, une enveloppe T sera envoyée par Société Générale au Titulaire lors de son remplacement ou renouvellement à l'effet de lui permettre de l'envoyer gratuitement à la société prestataire en charge de son recyclage. Le Titulaire a également la possibilité de la rapporter gratuitement à son agence.

## **4. L'option e-Carte Bleue**

Le présent Contrat a pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service e-Carte Bleue proposé par Société Générale, spécifiques ou dérogatoires à celles figurant au 1.c des Conditions Générales

de fonctionnement des cartes ci-dessus, les autres modalités énoncées dans lesdites conditions continuant de produire pleinement leurs effets.

## **a) Objet du service e-Carte Bleue**

Le service e-Carte Bleue de Société Générale (ci-après le « Service ») permet au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte de débit CB V PAY, CB Visa, CB Mastercard, CB Visa Premier, CB Gold Mastercard ou CB Visa Infinite, émise par Société Générale (ci-après la « Carte »), de régler des achats à distance (ex: Internet, courrier, téléphone), sans communiquer les données figurant sur sa Carte grâce à un « e-numéro » (ci-après le « Numéro » ou les « Numéros ») qu'il obtient pour chaque transaction par l'intermédiaire de l'interface e-Carte Bleue.

## **b) Cadre général d'utilisation du Service**

Les Numéros sont exclusivement destinés au règlement d'achats effectués à distance de biens ou de prestations de services, auprès de commerçants ou prestataires de services, français ou étrangers, adhérant au schéma de cartes de paiement CB et affichant le logo « CB » et/ou ceux affichant les logos « Visa » et/ou « Mastercard » (ci-après les « Commerçants » ou le « Commerçant »).

Les Numéros ne sont pas utilisables sur certains sites marchands qui demandent de présenter physiquement la Carte au moment de la livraison ou de la délivrance du bien et/ou du service acheté(s).

Les transactions réglées au moyen d'un Numéro sont débitées sur le même compte que celles réglées avec la carte à laquelle le Service est adossé et elles figurent sur le même relevé des opérations adressé au Titulaire. Le montant de ces transactions vient s'imputer sur la capacité de paiement de ladite carte.

L'historique des transactions proposé par l'interface e-Carte Bleue est donné à titre indicatif. Seul le relevé des opérations fait foi.

## **c) Modalité d'accès au Service**

Pour bénéficier du Service, le Titulaire doit disposer d'un accès à Internet et d'un logiciel de navigation compatible (logiciels compatibles disponibles dans la rubrique FAQ du site Internet particuliers.societegenerale.fr). Le choix d'un fournisseur d'accès reste à la charge du Titulaire. Par ailleurs, le Titulaire est responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique. Pour une bonne utilisation du Service et pour pouvoir accéder à l'interface e-Carte Bleue, le Titulaire doit :

- soit installer sur son ordinateur le logiciel « service e-Carte Bleue », téléchargeable sur l'Espace Client du site Internet particuliers.societegenerale.fr) ou sur son téléphone mobile ou sa tablette ;
- soit se connecter à l'adresse Internet indiquée sur le courrier reçu à la suite de son adhésion.

## **d) L'identifiant et le mot de passe**

À la suite de l'adhésion au Service, Société Générale attribue au Titulaire et lui envoie, par courriers séparés, un identifiant (ci-après l'« Identifiant ») et un mot de passe (ci-après le « Mot de passe ») spécifiques qui lui permettront d'utiliser le Service. Dès réception de son Mot de passe, le Titulaire doit impérativement le modifier sur l'interface e-Carte Bleue, puis le faire à intervalles réguliers de façon à limiter le risque de fraude.

En cas d'oubli de l'Identifiant et/ou du Mot de passe, ou consécutivement à la saisie de 3 (trois) Identifiants et/ou Mots de passe erronés, le Titulaire doit demander leur réattribution à Société Générale par courriel adressé à : e-cartebleue@socgen.com. Un nouvel Identifiant et un nouveau Mot de passe seront adressés au Titulaire, par deux courriers séparés.

Cette prestation sera facturée au Titulaire selon le tarif indiqué dans la brochure tarifaire « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers ».

## **e) La délivrance, la validité et l'utilisation du numéro**

Le Service offre au Titulaire une modalité d'utilisation spécifique de la fonction paiement à distance de la Carte à laquelle il est adossé : le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement au moyen de la Carte, par la communication du Numéro au Commerçant puis la validation du Numéro.

L'ordre de paiement ainsi donné est irrévocable. Un Numéro est attribué de manière sécurisée par Société Générale au Titulaire, pour chaque transaction envisagée.

Le Titulaire s'engage à utiliser le Numéro exclusivement pour des achats de biens et/ou de prestations de services à distance auprès de Commerçants acceptant les cartes.

Le Titulaire ne doit demander un Numéro qu'au moment de réaliser une transaction. Lors d'une demande de génération de Numéro, le Titulaire doit :

- pour régler une transaction dont le montant est débité en une fois, indiquer le montant de la transaction ;
- pour régler une transaction dont le montant est débité en plusieurs fois (par exemple, le paiement en plusieurs fois d'un bien ou la souscription à un abonnement), indiquer un montant et une durée maximum.

Une marge supplémentaire de 20 % peut être appliquée à ce montant afin de gérer les éventuelles fluctuations de taux de change, les frais de port, ou tout autre type de frais qui pourrai(en)t être fixé(s) et pris par le Commerçant. La durée ne peut excéder 24 (vingt-quatre) mois. Une fois qu'ils auront été fixés, le montant et la durée maximum du Numéro ne pourront plus être modifiés. Les Numéros utilisés pour une transaction dont le montant est débité en plusieurs fois avant une demande de blocage de la Carte et dont la durée de validité n'a pas expiré restent valides et sont automatiquement adossés à la nouvelle Carte émise en remplacement de la Carte bloquée.

Une fois qu'il a été communiqué au Commerçant pour réaliser la transaction, le Numéro ne peut être réutilisé pour effectuer une autre transaction, y compris avec le même Commerçant. Le nombre maximum de Numéros en possession du Client et non utilisés ne peut en aucun cas être supérieur à 20 (vingt). Si le Titulaire génère 20 (vingt) Numéros sans les utiliser, l'attribution de nouveaux Numéros est impossible : seule l'utilisation de ces Numéros ou l'expiration de leur date de validité permettra l'attribution de nouveaux Numéros.

#### **f) Obligation de déclaration**

Le Titulaire doit signaler sans tarder à Société Générale :

- l'utilisation frauduleuse d'un Numéro ;
- la prise de connaissance par un tiers d'un Numéro et/ou de l'Identifiant et du Mot de passe.

Dans ces cas, le Titulaire peut demander la suspension du Service jusqu'à nouvel ordre de sa part et/ou la suppression des Numéros non utilisés au jour de la déclaration.

La déclaration devra être faite :

- dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture ;
- à tout moment, par téléphone au centre d'opposition cartes Société Générale, en appelant au +33 (0)9 69 39 77 77 (appel non surtaxé) ou par courriel envoyé à l'adresse suivante : e-cartebleue@socgen.com.

Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou par courriel qui n'émanerait pas du Titulaire de la carte et/ou du compte.

#### **g) Responsabilité du Titulaire**

Le Titulaire est responsable de la bonne configuration de son ordinateur ou de son téléphone mobile ou de sa tablette pour une bonne utilisation du Service.

L'Identifiant, le Mot de passe et les Numéros sont strictement personnels au Titulaire.

À compter de leur réception, le Titulaire est entièrement responsable de leur usage et de leur confidentialité, ainsi que des conséquences de leur divulgation, même involontaire, à quiconque. En conséquence, le Titulaire s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de l'Identifiant, du Mot de passe, et des Numéros. Il doit donc, dans son intérêt, les tenir absolument secrets et il s'engage à ne pas les divulguer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit, à l'exception des Numéros pour le Commerçant auprès de qui il effectue un achat.

Le Titulaire ne doit pas notamment inscrire l'Identifiant, le Mot de passe et les Numéros sur un quelconque document. Il doit veiller à les utiliser à l'abri des regards indiscrets.

#### **h) Utilisation frauduleuse du Service**

Les dispositions des Conditions Générales de fonctionnement des cartes applicables à l'utilisation frauduleuse ou au détournement des données liées à l'utilisation de la Carte s'appliquent en cas d'utilisation frauduleuse d'un Numéro.

#### **i) Suspicion de fraude**

En cas de suspicion de fraude dans l'utilisation d'un Numéro demandé par le Titulaire, Société Générale se réserve la possibilité d'effectuer des vérifications auprès de celui-ci. En cas d'anomalie avérée, Société Générale pourra alors lui demander de lui adresser une lettre de contestation de la transaction, même si cette dernière n'a pas été débitée de son compte.

#### **j) Durée de validité du Service**

La durée de vie du Service est la même que celle du Contrat carte auquel il est adossé. Le Service reste actif si la Carte est renouvelée ou refabriquée (par exemple à la suite de son blocage) ou en cas de remplacement de la Carte à laquelle le Service est adossé par une autre Carte. Il est alors automatiquement adossé à la nouvelle Carte. Tout retrait ou non renouvellement de la Carte à laquelle est adossé le Service entraîne la résiliation automatique du Service.

Il peut être mis fin à l'adhésion au Service par le Titulaire à tout moment au moyen d'un écrit remis ou adressé à l'agence ou d'un courriel adressé à e-cartebleue@socgen.com. La résiliation est effective sous 48 heures à compter de la réception de l'écrit ou du courriel. Il peut être mis fin à l'adhésion au Service par Société Générale avec un préavis de 2 mois.

#### **k) Conditions financières**

Les conditions financières du Service sont fixées dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers », ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte.

#### **l) Modifications des conditions du Contrat**

Le présent Contrat (en ce compris ses conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat carte auquel il est adossé.

### **5. L'option Crédit**

Les dispositions du présent Chapitre 5 ont pour objet de définir les modalités de fonctionnement et d'utilisation de l'option Crédit proposée par Société Générale (ci-après l'« option Crédit »). Ces dispositions s'ajoutent à celles des Conditions Générales de fonctionnement des cartes figurant au Chapitre 1 ci-dessus (telles qu'éventuellement modifiées par les autres options disponibles). Les dispositions du Contrat Carte non modifiées par les présentes et les Conditions Particulières associées continuent de produire pleinement leurs effets.

Seuls les clients majeurs peuvent demander à adhérer à l'option Crédit.

#### **a) Objet de l'option Crédit**

L'option Crédit permet au titulaire (ci-après le « Titulaire ») d'une carte CB Visa, CB Visa Premier, CB Visa Infinite, CB Mastercard ou CB Gold Mastercard, émise par Société Générale (ci-après la « Carte »), d'effectuer des retraits ou des paiements soit au comptant, soit à crédit dans les conditions prévues ci-après.

#### **b) Modalités d'adhésion à l'option Crédit**

**b.1)** L'option Crédit est activée par Société Générale, à la demande du Titulaire et sous réserve d'acceptation de la demande, pour le Titulaire disposant d'un compte de particulier Société Générale, d'une carte, et d'un crédit renouvelable consenti par la société Sogéfinancement, Société par Actions Simplifiée au capital de 2 820 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Nanterre sous le numéro 394 352 272, dont le siège social est sis 59 avenue de Chatou – 92 500 RUEIL MALMAISON, (dénommé ci-après « crédit renouvelable Alterna »).

**b.2)** L'option Crédit ne peut être utilisée qu'après l'expiration du délai de rétractation de l'offre de contrat de crédit renouvelable Alterna.

**b.3)** L'adhésion à l'option Crédit entraîne la fabrication d'une Carte disposant de la fonction supplémentaire permettant des paiements et des retraits à crédit ou au comptant et sur laquelle est apposée au recto la mention « CARTE DE CRÉDIT » (ci-après la « Carte avec option Crédit »).

**b.4)** L'option Crédit n'est utilisable qu'avec la Carte désignée dans les Conditions Particulières de l'option Crédit. Si le Titulaire est déjà en possession d'une Carte, il devra la restituer à Société Générale pour obtenir la carte avec option Crédit.

#### **c) Modalités d'utilisation de l'option Crédit pour des retraits d'espèces dans les DAG/GAB ou auprès des guichets**

**c.1)** Lors des retraits qu'il effectue en France sur un DAB/GAB affichant la marque « CB », le Titulaire a le choix entre les deux possibilités suivantes :

- imputation du retrait sur le compte de particulier du Titulaire dans les conditions prévues aux Conditions Générales de fonctionnement des cartes (ci-après le « Retrait au Comptant ») ;
- ou imputation du retrait sur le montant non utilisé du crédit renouvelable Alterna (ci-après le « Retrait à Crédit »). Les retraits sont toujours effectués par défaut au comptant sur le compte de particulier du Titulaire.

**c.2)** Les Retraits à Crédit sont possibles dans les limites des capacités

convenues avec Société Générale pour la Carte (capacités communes et cumulatives pour les Retraits au Comptant et à Crédit) et dans la limite du montant non utilisé du crédit renouvelable Alterna (ci-après le « Montant non utilisé du crédit »). Ces limites peuvent être différentes selon que les Retraits à Crédit sont effectués aux DAB/GAB de Société Générale ou des autres établissements.

**c.3)** Le Titulaire doit, préalablement à tout Retrait à Crédit ou opérations assimilées et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un Montant non utilisé du crédit suffisant, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**c.4)** Dans la mesure où le Montant non utilisé du crédit est insuffisant pour pouvoir être débité, Société Générale imputera immédiatement les opérations concernées pour leur totalité sur le compte de particulier Société Générale du Titulaire dans la mesure où la position du compte de particulier le permet, le montant non utilisé du crédit étant alors viré sur le compte de particulier Société Générale.

**c.5)** Le détail des opérations de Retraits à Crédit débitées figure sur le relevé de compte Alterna envoyé mensuellement au Titulaire.

#### **d) Modalités d'utilisation de l'option Crédit pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services**

**d.1)** Lors des achats qu'il effectue chez des commerçants ou des prestataires de services adhérents au schéma de cartes de paiement CB à l'exception des opérations effectuées en utilisant la fonctionnalité sans contact ou à distance sans utilisation physique de la carte, si le terminal de paiement du commerçant (ci-après le « TPE ») le permet, le Titulaire aura le choix entre les deux possibilités suivantes :

- imputation du paiement sur le compte de particulier du Titulaire dans les conditions prévues aux Conditions générales de fonctionnement des Cartes ci-après le « Paiement au Comptant »;
- ou imputation du paiement sur le Montant non utilisé du crédit (ci-après le « Paiement à Crédit »).

Les paiements s'effectuent toujours par défaut au comptant sur le compte de particulier du Titulaire. Dans les cas où le TPE ne propose pas l'option Crédit, la saisie du code n'est pas demandée pour un règlement (ex : certains péages ou parkings) ou pour toute vente à distance et règlement réalisé à l'étranger, l'option Crédit ne pourra pas être utilisée et les paiements seront effectués au comptant sur le compte de particulier du Titulaire.

**d.2)** Les Paiements à Crédit sont possibles dans la limite du Montant non utilisé du crédit.

**d.3)** Les opérations de Paiement à Crédit sont automatiquement débitées dès leur transmission à Sogéfinancement ou à Société Générale. Le Titulaire doit, préalablement à chaque opération de Paiement à Crédit et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un Montant non utilisé du crédit suffisant et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**d.4)** Dans la mesure où le Montant non utilisé du crédit est insuffisant pour pouvoir donner lieu à un débit, Société Générale imputera immédiatement les opérations concernées pour leur totalité sur le compte de particulier Société Générale du Titulaire dans la mesure où la position du compte de particulier Société Générale le permet, le Montant non utilisé du crédit étant alors viré sur ledit compte.

**d.5)** Le détail des opérations de Paiements à Crédit débitées figure sur le relevé de compte Alterna envoyé mensuellement au Titulaire.

**d.6)** Les Paiements à Crédit que le commerçant accepte de rembourser en actionnant le TPE seront portés au crédit du compte de particulier du Titulaire.

#### **e) Remboursement**

**e.1)** Le Titulaire est remboursé des opérations de Retrait à Crédit et/ou de Paiement à Crédit non autorisées ou mal exécutées dans les conditions prévues aux Conditions Générales de fonctionnement des Cartes, sur le compte de particulier du Titulaire.

**e.2)** Si, après le remboursement par Société Générale, il est établi que l'opération était en réalité autorisée par le Titulaire ou correctement exécutée, Société Générale se réserve le droit de contre-passer le montant des remboursements effectués à tort.

#### **f) Durée du Contrat et résiliation**

**f.1)** f.1) Le présent Contrat portant sur l'option Crédit est conclu pour une durée indéterminée.

**f.2)** Le présent Contrat peut être résilié à tout moment par le Titulaire au moyen d'un écrit remis ou adressé à Société Générale. Cette résiliation prend effet, sous réserve de l'article f.6) ci-dessous, 30 (trente) jours après la date d'envoi de la notification. Il peut également être mis fin à l'adhésion à l'option Crédit par Société Générale avec un préavis de 2 (deux) mois.

**f.3)** L'option Crédit reste active si la Carte est renouvelée ou refabriquée (par exemple à la suite du blocage pour perte ou vol), ou en cas de remplacement de la Carte à laquelle l'option Crédit est adossée par une autre Carte. Elle est alors automatiquement adossée à la nouvelle Carte. Tout blocage pour utilisation abusive de la Carte à laquelle est adossée l'option Crédit entraîne la résiliation automatique de l'option Crédit.

**f.4)** La cessation, pour quelque cause que ce soit, du contrat de la Carte à laquelle l'option Crédit est liée, entraîne la résiliation immédiate et automatique du présent Contrat. La cessation du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne l'indisponibilité des avantages et services associés à l'option Crédit et l'obligation pour le Titulaire de restituer la Carte avec option Crédit.

**f.5)** Le présent Contrat portant sur l'option Crédit est également résilié en cas de clôture du compte de particulier ou de résiliation du contrat de crédit renouvelable. Il en va de même en cas de dénonciation de la Convention de compte collectif.

**f.6)** Le Titulaire s'engage à restituer ladite 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 ce titre, la résiliation par le Titulaire ne sera effective que sous condition suspensive de la restitution de la Carte avec option Crédit à Société Générale ou la déclaration de sa perte ou de son vol dans les conditions définies dans les Conditions Générales de fonctionnement de la Carte.

**f.7)** À compter de la résiliation, le Titulaire n'a plus le droit de l'utiliser et Société Générale peut prendre toutes les mesures pour ce faire.

**f.8)** Sauf volonté contraire manifestée par le Titulaire, la cessation du présent Contrat portant sur l'option Crédit n'entraîne pas la cessation du contrat de la Carte et déclenche la fabrication d'une nouvelle carte sans la mention « CARTE DE CRÉDIT ». La fabrication de cette Carte est gratuite. Le Titulaire devra restituer la Carte avec option Crédit en sa possession, avant d'entrer en possession de la Carte sans la mention « CARTE DE CRÉDIT ».

#### **g) Modifications des conditions du Contrat**

Le présent Contrat (en ce compris les conditions financières) pourra être modifié dans les mêmes conditions que le contrat de la Carte auquel l'option Crédit est associée.

### **6. Le dépôt d'espèces**

**a)** 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.

**b)** 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.

**c)** Les dépôts sont exécutés dans la limite d'un montant cumulé maximum de 8000 (huit mille) euros par jour.

**d)** 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.

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

**f)** 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.

## 7. Le Service Apple Pay

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de fixer les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Apple Pay proposé par Société Générale (également dénommé le « Service » ou le « Service Apple Pay »), spécifiques ou dérogatoires à celles prévues dans les Conditions Générales de fonctionnement des cartes (cf. 1). Les dispositions desdites Conditions Générales non modifiées par les présentes continuent de produire pleinement leurs effets entre les Parties.

### a) Objet du Service Apple Pay

Le Service permet au titulaire de dématérialiser sa carte de paiement Société Générale dans son appareil de marque Apple compatible (ci-après l'« Appareil ») afin de réaliser des opérations de paiement CB et a uniquement pour finalité le règlement d'achats de biens et/ou de prestations de services chez des Accepteurs ayant adhéré au schéma de cartes de paiement CB, équipés de TPE capables d'identifier la présence de la technologie « sans contact ».

### b) Conditions d'utilisation du Service Apple Pay

Le Service est fourni par Société Générale à ses clients Particuliers titulaires (ci-après le(s) « Titulaire(s) ») d'une carte de paiement CB V PAY, CB Visa, CB Visa Alterna, CB Visa Premier ou CB Visa Infinite (ci-après la « carte Société Générale »).

Pour bénéficier du Service, le Titulaire doit posséder un Appareil compatible avec le Service : iPhone 6/6 plus ou modèles ultérieurs et Apple Watch (tous les modèles existants) couplés à un iPhone 5 ou modèle ultérieur.

Afin de pouvoir activer le Service, le Titulaire doit avoir préalablement déclaré un numéro de téléphone mobile auprès de Société Générale permettant de recevoir le « Code Sécurité » dans les conditions détaillées dans les Conditions Générales de fonctionnement des cartes (cf. article Partie 1, c.2) ou avoir adhéré préalablement au service Banque à Distance Société Générale. Afin de pouvoir utiliser le Service, les clients mineurs doivent recueillir l'accord préalable de leur(s) représentant(s) légal(legaux).

### c) Procédure d'activation du Service Apple Pay

Pour utiliser le Service, le Titulaire doit activer sa carte Société Générale pour qu'elle soit enregistrée dans son Appareil.

L'activation d'une carte Société Générale du Titulaire sur un Appareil iPhone est effectuée depuis l'application « Wallet » de l'Appareil. La connexion de l'Appareil au compte iCloud du Titulaire (procédure convenue entre le Titulaire et Apple) est un pré-requis.

Dans l'application Wallet, le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes.

Après vérification de la demande d'activation par Société Générale, la procédure d'activation est finalisée par l'acceptation des présentes Conditions Générales par le Titulaire. Dans certains cas, la finalisation de l'activation nécessitera une authentification du Titulaire à l'aide d'un code à usage unique envoyé par SMS ou d'une notification dans l'Application Société Générale.

La procédure d'activation d'une carte Société Générale dans un Appareil Apple Watch est réalisée depuis l'Appareil iPhone du Titulaire au sein de l'Application Watch. Après sélection de l'Apple Watch du Titulaire, celui-ci doit se rendre dans la rubrique « Wallet et Apple Pay » pour ajouter sa carte. Le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale déjà enregistrée sur son iPhone, soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte Société Générale nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes.

Après vérification de la demande d'activation par Société Générale, la procédure d'activation est finalisée par l'acceptation des présentes.

### d) Données de Sécurité Personnalisées

Pour réaliser une opération de paiement avec le Service, le Titulaire doit s'authentifier en utilisant une des Données de Sécurité Personnalisées

présentées ci-dessous. Les Données de Sécurité Personnalisées utilisables par le Titulaire varient selon le type d'Appareil :

- Touch ID : désigne la technologie de biométrie digitale embarquée sur l'ensemble des modèles d'iPhone éligibles à Apple Pay, excepté sur l'iPhone X. Elle permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur son Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique « Réglages » de l'Appareil.
- Code de déverrouillage : désigne le code de déverrouillage utilisé pour accéder aux Appareils de type iPhone et Apple Watch. Il permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur l'Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique « Réglages » de l'Appareil.
- Face ID : désigne la technologie de biométrie faciale embarquée sur l'iPhone X. Il permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur l'Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique « Réglages » de l'Appareil.
- Cas spécifique de l'Apple Watch : lorsque l'Utilisateur revêt son Apple Watch, il s'authentifie sur son Apple Watch ou son iPhone à l'aide d'une des Données de Sécurité Personnalisées disponibles. L'Utilisateur reste alors authentifié tant que l'Apple Watch n'est pas retirée de son poignet.

Il est rappelé au Titulaire qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses Données de Sécurité Personnalisées. Il est responsable du paramétrage de ces dernières. Le Titulaire doit également veiller à la confidentialité des Données de Sécurité Personnalisées et notamment du code de déverrouillage de son Appareil qu'il doit absolument tenir secret et ne pas communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas inscrire son code de déverrouillage sur un support physique ou électronique et doit veiller à le composer sur son Appareil à l'abri des regards indiscrets.

Dans certains cas, la finalisation de l'activation nécessitera une authentification du Titulaire à l'aide d'un code à usage unique envoyé par SMS ou d'une notification dans l'Application Société Générale.

### e) Forme du consentement et irrévocabilité

Le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avec le Service, après la détermination de son montant, par l'utilisation d'une des Données de Sécurité Personnalisées présentées à l'article précédent disponibles sur son Appareil et par la présentation et le maintien de l'Appareil devant un TPE. Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée être autorisée.

### f) Modalités d'utilisation du Service Apple Pay pour le règlement d'achats de biens et/ou de prestations de services

Le Service ne doit être utilisé par le Titulaire que pour régler des achats de biens et/ou de prestations de services.

De plus, il ne peut être utilisé que pour réaliser des paiements dits « de proximité » auprès d'Accepteurs ayant adhéré au schéma de cartes de paiement CB et affichant à ce titre la marque « CB », équipés de TPE capables d'identifier la présence de la technologie « sans contact ». En toutes circonstances, le Titulaire doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur le TPE.

Ces opérations constituent des opérations de paiement par carte. Elles ne sont possibles que dans les limites convenues à cet égard avec Société Générale.

Les ordres reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la carte, selon les dispositions convenues entre le Titulaire et Société Générale, et conformément aux modalités prévues dans les « Conditions Générales de fonctionnement des cartes ». En souscrivant au Service, le Titulaire accepte expressément que les opérations de paiement par carte réalisées par son intermédiaire impliquent l'utilisation de la marque CB.

### g) Modalités de blocage du Service Apple Pay

Le Titulaire peut, à tout moment, décider de supprimer la carte Société Générale activée dans son Appareil depuis celui-ci. Cette action n'a aucun impact sur le fonctionnement de cette même carte de paiement en tant que carte physique.

La carte de paiement activée dans l'Appareil peut également être désactivée à distance par le Titulaire, temporairement ou de manière permanente. Pour ce faire, le Titulaire peut, au choix, contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale, se rendre sur le site internet [icloud.com/find](https://icloud.com/find) ou utiliser l'application mobile « Localiser ». Dans ce cas, la carte sera suspendue ou supprimée du Service même si l'Appareil est hors ligne.

Une mise en opposition de la carte Société Générale a notamment pour conséquence le blocage immédiat de l'utilisation de la carte avec le Service.

Par ailleurs, le Service est bloqué sur l'Appareil dans plusieurs cas de figure : en cas de déconnexion de l'Appareil du compte iCloud du Titulaire, si le code



de déverrouillage de l'Appareil est supprimé ou encore si l'Appareil et/ou son système d'exploitation subissent des modifications non autorisées aux termes des accords de licence conclus entre le Titulaire et Apple.

## h) Responsabilité de Société Générale

Société Générale ne peut être tenue responsable du préjudice subi par le Titulaire due à une déficience technique de l'Appareil et des logiciels installés sur l'Appareil. De même, Société Générale ne peut être tenue pour responsable d'une panne technique du Service, celui-ci étant sous la responsabilité exclusive d'Apple.

## i) Responsabilité du Titulaire

Le Titulaire doit prendre toute mesure pour protéger son Appareil. Il est responsable de son usage y compris par des tiers.

En cas de perte, de vol ou de cession de l'Appareil à un tiers, le Titulaire doit immédiatement procéder au blocage du Service en supprimant ou en désactivant sa carte Société Générale de cet Appareil et/ou en demandant à Société Générale un blocage de l'instrument de paiement. Le Titulaire assume les conséquences de l'utilisation de sa carte Société Générale par le biais du Service tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage de l'instrument de paiement, conformément aux stipulations des Conditions Générales de fonctionnement des cartes.

Toutefois, toutes les opérations non autorisées (réalisées avant et après la demande de blocage de l'instrument de paiement) sont à la charge du Titulaire sans limitation de montant en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article et à l'article 4.

## j) Conditions Financières

Outre la cotisation de la carte Société Générale, ce Service est fourni gratuitement par Société Générale.

## k) Modalité de contact du Service Après-Vente (SAV)

Pour toute question relative à l'activation du Service, à l'utilisation du Service, aux transactions effectuées via le Service, de même qu'en cas de perte ou de vol de votre Appareil sur lequel une carte Société Générale est dématérialisée, le Titulaire peut contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale au 09 69 32 20 46 (appel non surtaxé) du lundi au samedi de 9 h à 17 h (hors jours fériés) ou envoyer un email à [apple.pay@socgen.com](mailto:apple.pay@socgen.com).

# II. Gérer vos comptes 24 H/24

## A - Internet - Services Mobiles - Centre de Relation Client

Abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS etc...). Les Centres de relation Client offrent l'accès aux services d'urgence et à un service automatisé de consultation de compte.

Conditions générales sur demande auprès de votre agence ou sur internet: [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr).

Conformément à la loi, le Client pourra contacter son Agence (au numéro de téléphone figurant dans les conditions particulières de sa convention de compte) pour toute demande en vue d'obtenir la bonne exécution de ce contrat, exercer son droit de rétractation ou le traitement d'une réclamation.

## B - Vos opérations d'assurance par téléphone

Dans le cadre du suivi de nos contrats, vous pouvez prendre contact avec le Centre de Relation Client (CRC) ou le service relation client des assureurs, afin de réaliser des opérations sur vos contrats d'assurance (comme par exemple les versements complémentaires sous certaines conditions énoncées par le téléconseiller). Vos communications pourront faire l'objet d'un enregistrement téléphonique dans le respect des dispositions prévues à l'article IV.J de la Convention (traitement des opérations à distance).

# III. Optimiser votre budget

## A - Service de gestion de trésorerie : la facilité de caisse

Ce service ne peut être souscrit pour le compte d'un client mineur et le titulaire d'un compte Kapsul.

## 1. Conditions

Avec l'accord préalable de Société Générale, une facilité de caisse peut être accordée. Le solde du compte peut alors être débiteur, à concurrence d'un montant précisé aux conditions particulières et pour une durée d'utilisation qui ne doit pas excéder 15 (quinze) jours consécutifs ou non par mois calendaire, le compte devant redevenir créditeur entre chaque période.

La mise en place de cette facilité est subordonnée à l'absence d'interdiction, bancaire ou judiciaire, d'émettre des chèques et à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). Société Générale informe le Client que dans le cadre de la procédure d'octroi de la facilité de caisse, elle consulte le FICP. En cas de difficulté, ou si le Client prévoit un besoin supérieur au montant de sa facilité de caisse, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec son conseiller de clientèle. Société Générale se réserve le droit d'accepter ou de rejeter pour défaut de provision toute opération entraînant un dépassement de la Facilité de caisse. Les intérêts débiteurs seront décomptés 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 facilité ou du découvert concerné, tel que ce taux maximum sera publié trimestriellement par avis au Journal Officiel. La mise en application du taux d'intérêt conventionnel ainsi déterminé 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 ».

## 2. Résiliation

Le contrat de la Facilité de caisse est conclu pour une durée indéterminée. Le Client peut le résilier à tout moment par écrit (courrier postal ou lettre signée remise en agence), sans préavis ni indemnité. Société Générale peut également procéder à sa résiliation à tout moment moyennant un préavis de 15 (quinze) jours calendaires après l'envoi d'un courrier.

Cette décision de Société Générale pourra intervenir, notamment en cas d'émission de chèques sans provision, interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques, incidents de paiements répétés sur le compte bancaire, saisie administrative à tiers détenteur, non-respect des conditions d'ouverture de compte et/ou d'octroi et de maintien de la facilité de caisse, non-respect de la réglementation en vigueur sur la communication des éléments d'information liés à la connaissance du Client.

La clôture du compte entraîne de plein droit, sans formalité, la résiliation de la Facilité de caisse.

### Règles d'arrêtés des comptes débiteurs

#### • Calcul des intérêts débiteurs

– principe : les comptes débiteurs sont arrêtés selon une périodicité trimestrielle.

– mode de calcul :

Somme des nombres débiteurs\* du trimestre x taux d'intérêts débiteurs

nombre de jours de l'année x 100

\* Nombres débiteurs = Solde débiteur x durée en jours

#### • Perception d'un minimum forfaitaire

Un minimum forfaitaire mentionné dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers » 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.

# IV. Dispositions diverses

## A - Lutte contre le blanchiment des capitaux, 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 le Royaume-Uni, par l'Union Européenne ou tout État Membre ou toute autre sanction reconnue 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 et notamment en cas de facilité de caisse, carte avec option crédit consentis au Client,
- 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 sécurité et 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 de 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 à caractère personnel et démarchage téléphonique

### 1. Données personnelles

Société Générale, établissement bancaire et courtier en assurances, est

amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, les données personnelles du Client, 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.

Le Client peut 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 de Société Générale dans la rubrique – nos engagements/informations réglementaires, ou à la demande du Client auprès de son agence. Cette information est également communiquée au Client à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

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

Le Client peut exercer ses droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en s'adressant :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr);
- Sur son Espace Internet 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 son compte.

Enfin, le Client a 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 L 223-1 du code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opossetel, Service Bloctel sis à 6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes.

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée 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 (tous comptes)

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 elle doit être signée par chacun des titulaires.

La procuration doit être signée en présence d'un représentant de Société Générale, par le (les) Clients (mandants) et le mandataire. Le mandataire doit justifier de son identité et de son domicile et déposer un spécimen de signature. Une personne frappée d'interdiction judiciaire d'émettre des chèques ne peut pas être mandataire.

Société Générale pourra, notamment pour des motifs liés à la capacité ou au discernement, de ne pas accepter le mandat ou refuser d'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 (chèquiers par exemple).

S'agissant d'un compte individuel, 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 elle aussi mettre fin au mandat, notamment 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 du contrat Banque à distance, pour les services prévus par ce Contrat, 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 ou le site ou l'application dédiés aux sourds et malentendants).

Toute instruction qui serait effectuée par messagerie électronique en dehors du champ et des fonctionnalités des services offerts par le contrat Banque à distance serait susceptible de ne pas être exécutée par la Banque.

## G - Conditions financières

Les Conditions Générales de rémunération des services (commissions, frais) applicables au Client pour l'ensemble de ses opérations en France ou avec l'étranger sont indissociables de l'ensemble des autres stipulations de la Convention dont elles constituent une clause substantielle. Toutes les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement font l'objet d'une facturation indiquée à la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ».

## H - Transferts de compte entre agences Société Générale

Le Client (ou son représentant légal) 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'acceptation de cette dernière. 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 lorsque la gestion de la relation bancaire nécessite un accompagnement particulier du client par un conseiller spécialisé (non-résidents, expatriés...).

Société Générale peut également, dans les mêmes conditions, à l'occasion d'opérations de restructuration d'agence ou éventuellement de fermeture d'agence, transférer le compte du client dans une autre agence.

Le numéro de compte est maintenu à l'exception des transferts vers ou en provenance de Monaco. Cette demande de transfert se fait, soit dans l'agence où le compte 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.

## I - Mobilité bancaire

### 1. Mobilité bancaire vers la Société Générale (Service Bienvenu)

Dès l'ouverture du compte, le client peut bénéficier gratuitement d'un service

d'aide à la mobilité bancaire. En souscrivant à ce service, le Client mandate la Banque pour l'aider à changer la domiciliation bancaire des opérations de prélèvements valides, de virements récurrents et/ou permanents ayant transité sur son compte d'origine. S'il le souhaite, le Client peut procéder lui-même au changement de domiciliation bancaire de ses opérations de paiement. Dans ce cas, des modèles de lettres indiquant les nouvelles coordonnées bancaires du client lui seront fournis à sa demande.

Le Client peut également donner mandat à la Banque de faire procéder à la clôture du compte bancaire ouvert dans la Banque d'origine et de transférer l'éventuel solde créditeur à la date convenue au mandat.

## 2. Mobilité bancaire vers un autre prestataire de services de paiement

### a) 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 13 (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.

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

## J - Traitement des opérations à distance

Société Générale et le Client peuvent convenir que ce dernier puisse formuler des demandes de souscription à distance de produits et/ou services.

À la conclusion du contrat, le demandeur dispose de 15 (quinze) jours pour exercer son droit de rétractation (si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant), sans supporter de pénalités et sans avoir à justifier de motif.

### 1. Traitement des appels téléphoniques par le Centre de Relation Client

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 Société Générale situé en France. Si vous êtes sourd ou malentendant, vous pourrez dans ces cas contacter la plateforme indiquée plus bas (voir § N - Traitement des réclamations de la clientèle).

Les conseillers des centres de relation client peuvent également être joints en appelant le 3933 (Service 0,30 €/min + prix de l'appel).

Dans ce cas, ainsi qu'afin d'assurer la sécurité des transactions effectuées, les communications seront enregistrées et feront preuve entre le Client et Société Générale.

Les réclamations devront être formulées exclusivement par le Client dans un délai de 45 (quarante-cinq) jours suivant la communication téléphonique sauf dispositions particulières. Par ailleurs, le conseiller du Centre de Relation Client pourra proposer au Client de souscrire certains produits et services financiers par téléphone, conformément aux dispositions de la présente Convention, pour autant que le Client ait la capacité juridique.

### 2. Conclusion de contrat par téléphone

Dans ce cas, et en accord avec le Client, le conseiller lui communiquera par téléphone les principales caractéristiques du produit ou service financier, son

prix et les taxes ou frais éventuels, l'existence ou non d'un droit de rétractation, et si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice. D'autres informations peuvent être fournies sur demande du client, par exemple, sur les modes de paiement, la durée minimale du service ou les conditions de sa résiliation.

Après la conclusion du contrat intervenue lors de l'entretien téléphonique, Société Générale fera parvenir au Client par écrit, les conditions tarifaires ainsi que les conditions générales et particulières du contrat.

Le Client qui exercerait son droit de rétractation ne sera tenu qu'au paiement proportionnel du service financier qui aura commencé à être exécuté, à l'exclusion de toute pénalité. L'absence de rétractation du client dans le délai de 15 (quinze) jours à compter de la réception des conditions tarifaires, générales et particulières du contrat, le cachet de la Poste faisant foi, vaudra acceptation de toutes les conditions contractuelles envoyées par écrit. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les communications téléphoniques feront l'objet d'un enregistrement à des fins pédagogiques et de formation des conseillers du Centre de Relation Client, mais aussi à des fins de preuve de la conclusion du contrat entre le Client et Société Générale.

### 3. Agence Directe

Dans des conditions définies par elle, Société Générale permet de formuler une demande d'ouverture de compte à distance. Une telle demande reste soumise à l'agrément de Société Générale et aux vérifications préalables du domicile et de l'identité du Client. La demande du titulaire de compte doit être accompagnée d'un premier versement par chèque émis par le client à son ordre, tiré sur un compte déjà ouvert à son nom auprès d'un établissement de crédit ou de paiement implanté en France. Le chèque est encaissé par Société Générale dès réception, sauf refus du dossier auquel cas ce chèque est retourné au Client.

En cas de rétractation ou de non-respect des formalités exigées pour l'identification des clients, le compte n'est pas ouvert. Le remboursement du premier versement s'effectue en agence par chèque de banque (sauf suspicion de fraude) sur présentation de l'original d'une pièce d'identité en cours de validité.

Il est expressément convenu entre les parties que, dans le cadre de l'Agence Directe, la relation client est gérée entièrement à distance via les moyens de communication à distance qui sont mis à la disposition de ses clients par Société Générale (le téléphone, la messagerie de l'Espace Client du site Internet, l'Espace client, la visio-conférence, etc.). Cependant, l'Agence Directe se réserve le droit de demander à ses clients d'effectuer une partie ou l'ensemble des démarches nécessaires à la conclusion ou à l'exécution de certaines opérations qui nécessitent la présence physique du client dans les locaux d'une agence du réseau Société Générale.

Le Client (ou son représentant légal) peut demander à communiquer avec l'Agence Directe par le biais d'une visio-conférence. Il reconnaît et accepte que son image soit traitée et retransmise en direct par Société Générale et ses prestataires pour les seuls besoins de la visio-conférence. Les images traitées ne font l'objet d'aucune conservation. Seules les conversations vocales feront l'objet d'une conservation à des fins de preuve dans les conditions prévues par la présente Convention.

Par ailleurs, le Client s'interdit tout enregistrement partiel ou total de l'image ou du son de la visio-conférence sous peine de sanctions civiles et pénales pour toute reproduction, représentation ou diffusion non autorisées.

Dans la mesure où la relation client est entièrement gérée à distance, il est expressément convenu entre les parties que par exception à la présente Convention les clients de l'Agence Directe :

- Devront effectuer dans une autre agence du réseau Société Générale :
  - le retrait d'espèces au guichet,
  - le retrait des moyens de paiement au guichet.
- Devront effectuer via les moyens de communication à distance requis contractuellement et mis à leur disposition par Société Générale l'enregistrement du numéro de téléphone nécessaire pour la réception du Code Sécurité associé à leur carte de débit.
- Devront effectuer par courrier postal toute communication écrite et notamment toute demande d'adhésion, de modification ou de résiliation d'un service ou d'une convention.
- Ne pourront pas effectuer le retrait des relevés de compte au guichet.

## K - Les comptes inactifs

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

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

Le compte du titulaire décédé est considéré inactif si, à l'issue de 12 (douze) 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 ».

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 10 (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 10 (dix) ans ou 3 (trois) ans en cas de décès), la Banque informe à nouveau qu'en l'absence d'opération sur l'ensemble des comptes du Client ou de manifestation de sa part (ou en cas de décès, si aucun ayant droit n'a informé la Banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs du défunt), les comptes seront obligatoirement clôturés et les avoirs déposés à la Caisse des Dépôts et Consignations.

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

La Caisse des Dépôts et Consignations a créé un site internet dédié [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr) sur lequel les démarches à suivre sont détaillées.

À défaut de demande de restitution des sommes par l'ancien titulaire des comptes inactifs ou par ses ayants droit, 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 27 (vingt-sept) ans à compter de la date de leur dépôt lorsque le titulaire est décédé.

## L - 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 présente Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Par ailleurs, cette Convention peut évoluer et nécessiter certaines modifications ou faire l'objet de modifications tarifaires. 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 et les produits qui y sont liés.

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 lettre signée remise à son Agence. 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 sur support papier (soit par ses relevés de compte, soit par lettre) soit sur support durable (soit par ses relevés de compte en ligne, soit par notification dans son service de messagerie client via le service internet et les services mobiles).

## M - 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 <sup>(1)</sup> 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 € <sup>(1)</sup>
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 <sup>(2)</sup>
Autres cas particuliers	Voir note <sup>(2)</sup>
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit :	Sept jours ouvrables <sup>(3)</sup>
Monnaie de l'indemnisation :	Euro
Correspondant :	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire – 75009 Paris Tél. : 01 58 18 38 08 Courriel : <a href="mailto:contact@garantiedesdepots.fr">contact@garantiedesdepots.fr</a>
Pour en savoir plus :	Reportez-vous au site internet du FGDR : <a href="http://www.garantiedesdepots.fr/">http://www.garantiedesdepots.fr/</a>

### Informations complémentaires :

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

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 (cent mille) € 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 (cent mille) €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Société Générale opère également sous les dénominations suivantes : Société Générale Corporate & Investment Banking, Société Générale Securities Services, 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 (cent mille) €.

#### (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 (cent mille) €.

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

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

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire - LDDS – et les Livret d'Épargne Populaire – LEP – sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 (cent mille) € 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 (cent mille) € (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 LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 (trente mille) € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30 000 (trente mille) € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 (quatre-vingt dix mille) € 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 rajeunissement 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, 7 (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.

Le délai de 7 (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 Client 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 (comme c'est le cas en l'espèce) ou aux Conditions Particulières du projet de contrat ou Convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la Convention.

## N - 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. Il peut être contacté au numéro de téléphone non surtaxé indiqué dans les conditions particulières.

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,

Tél. : 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](mailto: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 Ecrite 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 ibad, 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.

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 35 (trente-cinq) 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.

## O - 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 de l'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 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 portant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant les coordonnées de ce nouvel interlocuteur. En matière de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), lequel traitera le différend conformément à sa propre charte. Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la Banque.

**Article 4** - Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française. Les parties (le Client et la Banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également. La saisine du Médiateur peut s'effectuer :

– soit par le Client :

- en adressant un courrier à l'adresse suivante : Le Médiateur auprès de Société Générale 17 cours Valmy 92987 Paris La Défense Cedex 7
- en déposant une demande par voie électronique sur le site Internet du Médiateur : [mediateur.societegenerale.fr](http://mediateur.societegenerale.fr)

– soit par Société Générale qui recueille au préalable l'accord du client.

– soit par le Médiateur lui-même, qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.

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

**Article 5** - Le Médiateur statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le Client doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la Banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

**Article 6** - Le Médiateur s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du Client et de la Banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité. Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

**Article 7** - Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur. Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci. L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

**Article 8** - La médiation prend fin : dès l'envoi de la proposition émise par le médiateur, 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.

## P - 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.

## **Q - Droit au compte et services bancaires de base**

Bénéficie du droit au compte, sous réserve qu'elle soit dépourvue de compte de dépôt en France :

- toute personne physique ou morale domiciliée en France ;
- toute personne physique de nationalité française résidant hors de France ;
- toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels et résidant légalement sur dans un État membre de l'Union européenne.

À ce titre, si elle s'est vue refuser l'ouverture d'un tel compte par l'établissement de crédit son choix, elle peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit, qui sera alors tenu de lui en ouvrir un et de lui fournir, gratuitement, l'ensemble des services bancaires de base énumérés à l'article D. 312-5-1 du code monétaire et financier. Si le demandeur le souhaite, l'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture de compte peut agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France, ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. À la Société Générale, le compte de dépôt ouvert dans ces conditions est régi par des conditions générales spécifiques disponibles auprès de votre conseiller en agence et sur le site particuliers.societegenerale.fr

## **R - 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 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.

# À TRÈS BIENTÔT

---

## DANS NOS AGENCES

10 000 conseillers à votre service

## SUR INTERNET

[particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr)

## SUR VOTRE MOBILE

avec l'Appli Société Générale

## PAR TÉLÉPHONE

**3933** Service 0,30 € / min  
+ prix appel

**3933** : Des conseillers vous répondent de 8 h à 22 h en semaine et jusqu'à 19 h le samedi.  
24 heures/24, consultation de vos comptes et urgences.  
Depuis l'étranger + 33 (0) 1 76 77 3933. Tarif au 01/01/2020.

