

## LIVRET JEUNE CONDITIONS GÉNÉRALES

Le Livret Jeune est un compte d'épargne à vue productif d'intérêts exonérés d'impôts. Il peut être ouvert à tout jeune âgé de 12 à 25 ans résidant habituellement en France.

### 1. OUVERTURE ET FONCTIONNEMENT DU LIVRET JEUNE

#### Ouverture

Chaque jeune ne peut être titulaire que d'un seul Livret Jeune tout établissement confondu et doit signer, lors de l'ouverture, une déclaration sur l'honneur précisant qu'il n'est titulaire d'aucun autre Livret Jeune et qu'il réside habituellement en France. L'infraction à cette règle commise par le titulaire peut entraîner, sur décision du ministre chargé de l'économie et des finances, la perte des intérêts de la totalité des sommes déposées, sans que cette retenue puisse remonter à plus de trois années d'intérêts capitalisés à compter du jour de la constatation de l'infraction. En outre, Société Générale est tenue de procéder d'office à la clôture du livret. Le Livret Jeune ne peut être ouvert en compte joint.

#### Fonctionnement

Le jeune peut ouvrir seul son Livret et effectuer des opérations de versements et de retraits.

Les opérations de retraits peuvent être réalisées :

- avant 16 ans : par le jeune avec autorisation expresse de son/ses représentant(s) légal(légaux) ;
- à partir de 16 ans et jusqu'à sa majorité : par le jeune seul, sauf opposition de son/ses représentant(s) légal(légaux) formulée par lettre recommandée adressée à Société Générale.

Un montant minimum de 10 EUR est requis, à l'ouverture ainsi que pour chaque écriture. C'est aussi le montant minimum qui doit rester au crédit du compte pour éviter qu'il ne soit clôturé.

Le plafond des sommes pouvant être déposées sur un Livret Jeune est fixé réglementairement (actuellement, le plafond est fixé à 1 600 EUR). Ce plafond ne peut être dépassé que par la seule écriture annuelle de capitalisation des intérêts.

L'ouverture et le fonctionnement du Livret Jeune sont gratuits.

#### Opérations possibles

##### - Au crédit du Livret Jeune :

- les versements d'espèces,
- les remises de chèques (lorsque le titulaire est mineur, par le représentant légal ou par le mineur avec l'autorisation du représentant légal),
- les virements permanents ou ponctuels en provenance du compte de particulier du titulaire.

##### - Au débit du Livret Jeune :

- les retraits d'espèces à l'agence tenant le compte, ou avec la Carte de Retrait Société Générale sur tous les distributeurs automatiques de billets du groupe Société Générale en France,
- les virements au crédit d'un autre compte de particulier du titulaire. Chaque opération de virement doit faire l'objet d'un ordre exprès.

Si le titulaire, après l'ouverture de son Livret Jeune, venait à ne plus résider à titre habituel en France, il ne pourra plus le faire mouvementer.

#### Information du titulaire

Un relevé de compte est établi mensuellement (si une opération a été effectuée) et adressé :

- lorsque le titulaire est majeur, selon le mode de réception choisi par ce dernier :
  - soit sous forme papier par courrier postal ;
  - soit en ligne dans l'Espace Client ([particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr)), pour les clients abonnés au service de relevé de compte en ligne.
- lorsque le titulaire est mineur, selon le mode de réception choisi par le(s) représentant(s) légal(légaux) :
  - soit sous forme papier, par courrier postal, au titulaire/à son représentant légal aux coordonnées indiquées par ce dernier aux Conditions Particulières ;
  - soit sous forme électronique, dans l'Espace Client ([particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr)), au représentant légal sous réserve de son abonnement au service de relevé de compte en ligne conformément aux conditions générales de Banque à Distance.

#### Rémunération

Le taux nominal annuel d'intérêt (net d'impôts) est fixé librement par Société Générale sans toutefois pouvoir être inférieur au taux de rémunération fixé pour les fonds déposés sur les Livrets A. Ce taux est susceptible de varier à tout moment.

Le titulaire sera informé des modifications par Société Générale, soit par ses relevés de compte, soit par lettre circulaire, soit par le document d'information périodique « La lettre Société Générale » adressé aux titulaires de comptes de particulier. En outre, le titulaire pourra prendre connaissance du taux appliqué à la rémunération de son épargne dans toutes les agences Société Générale et sur le site Internet [particuliers.societegenerale.fr](http://particuliers.societegenerale.fr).

Les versements produisent intérêts à partir du 1<sup>er</sup> jour de la quinzaine qui suit l'opération. Les retraits cessent de produire intérêts à partir de la fin de la quinzaine précédente.

Ces intérêts sont décomptés une fois par an au 31 décembre. Ils s'ajoutent au capital et génèrent eux-mêmes des intérêts. La capitalisation et l'inscription comptable sont concomitantes.

#### Fiscalité des intérêts

Les intérêts produits par les sommes déposées sur le Livret Jeune sont exonérés d'Impôt sur le Revenu et de prélèvements sociaux en l'état actuel de la réglementation.

### 2. CLOTURE DU LIVRET JEUNE

Le Livret Jeune peut être clôturé à tout moment, à l'initiative de son titulaire (sans préavis par lettre simple) et en cas d'administration légale exercée par un seul parent, par ce parent unique ou en cas d'administration légale exercée en commun par les parents sur la signature conjointe des parents, ou à l'initiative de la banque (par courrier avec un préavis de 30 jours). Société Générale pourra (selon les mêmes modalités),

en cas de refus du titulaire de fournir les documents et justificatifs requis par la Banque pour satisfaire ses obligations légales ou réglementaires, clôturer le Livret Jeune du client.

En cas de clôture du Livret Jeune en cours d'année, les intérêts sur la période courue depuis le début de l'année sont crédités au jour de clôture du livret.

En cas d'infraction à la réglementation (détention de plusieurs Livrets Jeune par exemple), Société Générale pourra procéder à la clôture du Livret Jeune ouvert au titulaire, et ce sans préavis, dès qu'elle aura connaissance de ladite infraction.

A défaut d'être clôturé par le titulaire, il sera clôturé d'office par Société Générale au plus tard le 31 décembre de l'année civile du 25<sup>ème</sup> anniversaire du titulaire.

En ce cas, les sommes figurant au crédit du compte soldé seront versées sur un autre compte ou livret déjà ouvert au nom du même titulaire chez Société Générale selon l'ordre de priorité suivant :

- compte à vue,
- Livret A,
- Livret de Développement Durable et Solidaire,

- Livret d'Epargne Populaire,
- Compte sur livret,
- Livret Epargne Plus.

Les sommes issues du compte clôturé feront l'objet d'un versement unique sur un seul des produits visés ci-dessus, sans pouvoir excéder son éventuel plafond. Si c'est le cas, le versement sera effectué sur le produit subséquent dont le plafond est supérieur au montant des sommes à verser, dans l'ordre ci-dessus défini.

Si le titulaire ne détient aucun des comptes ou livrets ci-dessus, les sommes seront versées après capitalisation des intérêts sur un Compte sur livret à ouvrir au nom du titulaire, ce qu'il accepte expressément au moyen de la signature du présent contrat.

### 3. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des présentes conditions générales, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Par ailleurs, ces conditions générales peuvent évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ce cas, Société Générale communiquera sur support papier ou sur un autre support durable au titulaire ou à son représentant légal, au plus tard un mois avant leur date d'application, les modifications envisagées.

Le titulaire ou son représentant légal pourra pendant ce délai refuser ces modifications et dénoncer/clôturer sans frais la présente convention par lettre simple adressée à l'agence concernée (ou remise à son guichet). En l'absence de dénonciation par le titulaire ou son représentant légal dans le délai susvisé, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvée(s) à l'issue de ce délai.

### 4. 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 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'Etat 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 Etats-Unis d'Amérique, 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 ou suspendre les opérations initiées par le client ;
- Résilier la présente Convention

### 5. 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, partenaires 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 titulaire autorise Société Générale à partager le secret bancaire avec les entités de son groupe à des fins marketing et d'études dans les conditions de garantie du document détaillé relatif à la Protection des données à caractère personnel disponible en agence, sur le site particuliers.societegenerale.fr et dans l'Espace Client.

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

## **6. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

### **6.1 Données personnelles**

Société Générale, établissement bancaire et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, les données personnelles du titulaire, 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 titulaire 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 titulaire à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Le titulaire 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 titulaire 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 titulaire 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 titulaire 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 ;
- A 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 titulaire 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.

### **6.2 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 Opposetel, Service Bloctel sis à 6, rue Nicolas Siret - 10 000 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.

## **7. LES COMPTES INACTIFS**

Le Livret Jeune est considéré comme inactif au sens de la loi si, à l'issue de cinq années consécutives, les deux conditions suivantes sont réunies :

- le Livret Jeune n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par la banque de frais et commissions de toute nature ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance.

-le client, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté sous quelque forme que ce soit auprès de la banque ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans notre établissement.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. GARANTIE DES DEPOTS

Les dépôts sur le compte de dépôts et sur le compte sur livret ouverts 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Société Générale Corporate &amp; Investment Banking</li> <li>- Société Générale Securities Services</li> <li>- Société Générale Private Banking</li> </ul>
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 Tel : 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 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou

contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du Code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un client détient un compte d'épargne éligible (hors Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un

compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales. Société Générale opère également sous 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 €.

#### (2) Principaux cas particuliers

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

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

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

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

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant ; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant ; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur

encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

#### (3) Indemnisation

Le fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du Code monétaire et financier. Ce délai de sept jours ouvrables sera applicable à compter du 1er juin 2016 ; jusqu'à cette date, ce délai est de vingt jours ouvrables.

Ce délai 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 est nécessaire, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

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

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,

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

#### (4) Autres informations importantes

Le principe général est que tous les clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR. Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

#### (5) Accusé de réception

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

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

## 9. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

### 9.1 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/SAT/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 le client (ou le représentant légal) est sourd ou malentendant, un service est mis à sa disposition du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h et le samedi de 9h à 12h. Il sera mis en relation avec un interprète en LSF, LPC et Transcription Ecrite Instantanée.

Ce service est accessible directement via le site internet Particuliers de Société Générale et via l'Application Société

Générale, conformément aux conditions générales du contrat de Banque à distance.

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

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.

## 9.2 Le médiateur

Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients, en application des dispositions du titre I du Livre VI du code de la consommation et 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 pourtant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant les coordonnées de ce nouvel interlocuteur. En matière de services d'investissement, d'instruments financiers

et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : [www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), lequel traitera le différend conformément à sa propre charte. Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

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

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

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

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

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

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

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

#### **10. AUTORITE DE CONTROLE**

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, et soumise à son contrôle, notamment pour le

respect des règles liées à la protection de la clientèle. La Banque Centrale Européenne (BCE) assure la supervision de sa solidité financière.

#### **11. DROIT APPLICABLE, JURIDICTION COMPETENTE 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.