

## ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

Sur abonnement, Société Générale met à la disposition de ses clients particuliers détenteurs de compte de particuliers un service bancaire sur téléphone mobile, ci-après dénommé « Mon Compte en Bref », ayant pour objet de permettre l'envoi d'informations bancaires personnelles

par SMS et/ou « push notification » ci-après dénommée « notification », via l'Application Mobile Société Générale (telle que décrite au paragraphe 14.2 des Conditions Générales de la Banque à Distance disponibles en téléchargement sur le site particuliers.societegenerale.fr).

## ARTICLE 2 - MOYENS NECESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

L'usage du service nécessite de détenir de façon exclusive un téléphone mobile, relié au réseau d'un opérateur télécoms et un fournisseur d'accès à Internet pour la réception des SMS et/ou des notifications.

L'Abonné fait son affaire personnelle de la détention dudit téléphone mobile ainsi que de sa mise en service et de sa maintenance, relié au réseau téléphonique et à un fournisseur d'accès à Internet pour le transport des informations.

Le téléphone mobile doit disposer de la capacité à recevoir des SMS et, en fonction de la préférence de l'Abonné, être compatible à la réception de notifications.

Ces notifications peuvent se présenter sous forme de bannières, de messages d'alerte ou de pastilles, en fonction du système d'exploitation du terminal ou du paramétrage de l'Abonné.

Si l'Abonné ne souhaite pas recevoir de notification via le système de son Application Mobile, il peut (les modalités varient en fonction du système d'exploitation du terminal de l'Abonné) :

- désactiver les notifications envoyées via l'Application Mobile d'accueil lorsque celui-ci est verrouillé
- désactiver les notifications pour l'ensemble des alertes envoyées via l'Application Mobile

Société Générale attire l'attention de l'Abonné sur le fait qu'en procédant ainsi certains services ou certaines fonctionnalités peuvent ne pas fonctionner correctement. La désactivation des notifications n'entraîne pas la résiliation de Mon Compte en Bref.

L'Abonné peut consulter le détail des notifications reçues dans la rubrique dédiée des Services Mobiles Internet pendant une durée de 45 jours minimum.

Pour recevoir les SMS ou les notifications, le téléphone mobile doit être connecté au réseau de l'opérateur et être dans la zone de couverture de celui-ci (en France) ou dans l'un des pays avec lequel l'opérateur a des accords (dans le cas où l'Abonné aurait souscrit un abonnement

lui permettant l'usage de son téléphone mobile à l'étranger).

La capacité de stockage de messages des téléphones mobiles étant limitée selon le téléphone mobile, l'Abonné devra s'assurer que la mémoire de son téléphone mobile n'est pas saturée par d'autres SMS et, le cas échéant, supprimer un ou plusieurs d'entre eux pour ménager la place nécessaire pour de nouveaux SMS.

Société Générale ne saurait être responsable de la non-réception d'un SMS ou d'une alerte du fait de la saturation de la mémoire du téléphone mobile de l'Abonné ou du fait que ledit téléphone n'est pas en service.

En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des SMS ou des notifications, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un opérateur télécoms ou un fournisseur d'accès à Internet, réception dépendante de la gestion du serveur du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations en décalage entre la demande d'envoi et la réception du SMS ou de l'alerte.

### Numéro de téléphone mobile

Les informations sont délivrées via le numéro de téléphone sécurité ou, si celui-ci n'est pas renseigné, via le numéro de téléphone mobile renseigné en coordonnées du Client dans la base de données Société Générale. La procédure d'enregistrement du numéro de téléphone sécurité est indiquée aux Conditions Générales de la Banque à Distance.

A défaut d'instructions contraires reçues de l'Abonné ou d'informations techniques contraires émanant de l'opérateur télécoms, Société Générale continuera d'envoyer des SMS ou notifications à ce numéro de téléphone. Dès lors, il est de l'intérêt de l'Abonné d'informer Société Générale au plus vite de tout événement le privant de l'accès auxdits SMS, notamment, la perte ou le vol de son téléphone, le changement de son numéro, la résiliation de son abonnement téléphonique...

## ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ADHESION

Peuvent adhérer à Mon Compte en Bref les personnes physiques âgées d'au moins 12 ans, titulaires chez Société Générale d'un compte de dépôt, individuel ou collectif, enregistrant les opérations relatives à la vie privée. Les mineurs doivent être représentés par leur représentant légal.

En cas de compte-joint, chaque co-titulaire peut, dès lors

qu'il a préalablement enregistré un numéro de téléphone sécurité selon la procédure indiquée aux Conditions générales de la banque à Distance et souscrit au service par ailleurs, recevoir les informations prévues par l'article 4 sur son téléphone mobile. Dans cette hypothèse, chaque co-titulaire sera considéré comme Abonné au sens du présent contrat.

**ARTICLE 4 - INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR MON COMPTE EN BREF**

L'étendue du service est susceptible d'évolution dans les conditions prévues à l'article 7.

**4.1. Relevé Flash hebdomadaire**

Ces informations sont reçues exclusivement par SMS à cadence fixe une fois par semaine en fonction du jour et de l'horaire choisis par le client.

Les informations envoyées concernent le compte de particulier support de la cotisation de Mon Compte en Bref (les montants sont indiqués au centime près) :

- solde de la veille du compte ;
- total et nombre des opérations au débit et au crédit du

compte en cours de traitement du jour ;

- total des opérations au débit et au crédit du compte des 7 derniers jours ;
- encours de paiement de la carte à débit différé éventuellement reliée au compte ;
- liste des montants et dates des dernières opérations comptabilisées sur le compte.

**4.2. Alerte approche du plafond de la capacité mensuelle de paiement par carte bancaire**

Au choix de l'Abonné, un SMS ou une notification (toutes les alertes seront envoyées par le même canal) est envoyé, entre 8h et 21h et dans un délai de 24 heures à compter de l'événement consistant au franchissement du

seuil de 80% de la capacité mensuelle de paiement de chaque carte de paiement reliée au compte de dépôt support du contrat et dont l'Abonné est identifié comme le titulaire.

**4.3. Alerte approche du plafond de l'autorisation de découvert**

Au choix de l'Abonné, un SMS ou une notification (toutes les alertes seront envoyées par le même canal) est envoyé, entre 8h et 21h et dans un délai de 24 heures à

compter de l'événement consistant au franchissement du seuil de 80% de l'autorisation de découvert éventuellement accordée sur le compte de dépôt support du contrat.

**ARTICLE 5 - TARIFICATION DU SERVICE**

Le montant de la cotisation à Mon Compte en Bref est indiqué dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers ». Elle est prélevée mensuellement, sur le compte de dépôt support du contrat Mon Compte en Bref, en milieu de mois. Pour un contrat

souscrit entre le 1er et le 14, la cotisation est prélevée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est prélevée qu'à compter du mois suivant.

**ARTICLE 6 -- DUREE DU CONTRAT - RESILIATION**

**6.1.** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**6.2.** Société Générale peut en tout état de cause cesser de fournir à tout moment le service Mon Compte en Bref et mettre fin à l'abonnement, par courrier postal, moyennant un préavis d'un mois, sans être tenue d'en indiquer le motif.

**6.3.** Société Générale pourra en outre mettre fin à l'abonnement à tout moment sans préavis, en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Abonné à ses obligations contractuelles, de clôture du compte de particuliers (quelle qu'en soit la cause).

**6.4.** La désactivation du système de notification par alertes ou la mise en liste noire du numéro émetteur des SMS relatifs aux informations communiquées par Mon Compte en Bref n'entraîne pas la résiliation de Mon Compte en Bref. L'Abonné majeur comme le représentant légal peut, à tout moment et sans préavis, demander la résiliation de l'abonnement par simple lettre envoyée ou remise à son agence.

Dans le cas où Mon Compte en Bref serait détenu dans le cadre de l'offre SOBRIO, la résiliation de Mon Compte en Bref entraînera la résiliation de SOBRIO et de l'Option Internationale éventuellement souscrite. Les conséquences de la résiliation de SOBRIO sont indiquées dans les Conditions Générales de SOBRIO.

**ARTICLE 7 - MODIFICATION DU CONTRAT**

Société Générale se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le présent contrat, y compris les conditions tarifaires. Les modifications seront portées à la connaissance de l'Abonné au plus tard deux mois avant leur date d'application. L'Abonné aura alors la possibilité, en cas de désaccord, de faire procéder à la résiliation de

Mon Compte en Bref avant la date d'entrée en vigueur des modifications concernées, comme indiqué à l'article 6 ci-dessus et ce sans aucun frais. A défaut, l'Abonné qui aura gardé le silence pendant ce délai sera réputé avoir accepté les modifications proposées.

## ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

Société Générale assume une obligation de mise en oeuvre de moyens en ce qui concerne l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations une fois que celles-ci sont prises en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur télécoms, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, Société Générale est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom.

La responsabilité de Société Générale, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle ait commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement.

L'accès à Mon Compte en Bref n'est possible qu'au moyen d'un terminal mobile protégé par un code PIN attribué par l'opérateur télécom. Ce code est confidentiel. Il est donc de l'intérêt de l'Abonné de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque. L'Abonné est entièrement

responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code PIN et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation. Le terminal mobile est sous la responsabilité exclusive de l'Abonné. S'agissant de la consultation et la diffusion des Informations délivrées par Mon Compte en Bref, Société Générale ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Abonné.

Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom et l'Abonné.

Société Générale est responsable de l'inexécution de ses obligations sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure notamment en cas d'interruption du Service liée au transport des informations ou au système informatique de l'Abonné.

De même, Société Générale n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile, ...) utilisé par l'Abonné.

## ARTICLE 9 - SECRET BANCAIRE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### 9.1. Secret bancaire

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

Conformément à la loi, Société Générale est autorisée à partager le secret bancaire à des fins de gestion de la

relation bancaire au bénéfice des personnes morales de son groupe, ainsi que de ses prestataires de services, ou à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties, ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrats.

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

### 9.2. Protection des données personnelles

Société Générale est conduite à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel de ses clients.

#### 9.2.1. Les traitements réalisés par Société Générale ont, notamment, pour finalités :

- La gestion de la relation bancaire, du (des) compte(s) et/ou des produits et services souscrits. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter de la fin de la relation commerciale, le cas échéant, la fin du recouvrement.
- La réalisation d'études d'opinion et de satisfaction, statistiques et patrimoniales. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de dix (10) ans en fonction de la nature de l'étude effectuée et à compter de la réalisation de cette dernière.
- La gestion, l'étude et l'octroi de crédits, la sélection des risques. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de cinq (5) ans au delà de la durée du crédit ou pour une durée de douze (12) mois à compter de la notification de la

décision de la banque si le crédit n'est pas consenti.

- La lutte contre la fraude. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de dix (10) ans à compter de la clôture du dossier fraude.
- Le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel (dont la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiements internationaux), de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, d'obligations liées aux marchés financiers, et la détermination du statut fiscal. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de cinq (5) ans.
- Le recouvrement ou la cession de créances, gestion des incidents de paiement. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de douze (12) mois à compter de l'extinction de la créance.
- Les données à caractère personnel générées par des comportements ou des actes gravement répréhensibles, pourront être conservées pendant une



durée maximum de dix (10) ans à compter de l'enregistrement des faits dans nos systèmes.

- Société Générale est susceptible de procéder à l'enregistrement des conversations et des communications avec ses clients, quel que soit leur support (e-mails, fax, entretiens téléphoniques, etc.), aux fins d'amélioration de l'accueil téléphonique, de respect des obligations légales et réglementaires relatives aux marchés financiers, et de sécurité des transactions effectuées. En fonction des cas visés par la réglementation, vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de sept (7) ans à compter de leur enregistrement.
- La prospection commerciale, la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires. Concernant d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires à destination des clients, les données à caractère personnel des clients pourront être conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale ; les données à caractère personnel relatives à un prospect non client pourront être conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.

Vos données à caractère personnel traitées pour les finalités ci-dessus sont nécessaires à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou, dans les cas de la lutte contre la fraude ou de prospection commerciale nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes de Société Générale et ce dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux. Les données à caractère personnel collectées par Société Générale lui permettent également de personnaliser et d'améliorer continuellement la relation commerciale avec ses clients afin de leur proposer les offres les plus adaptées et pertinentes. Société Générale pourra être amenée à agréger ces données à caractère personnel afin d'établir des rapports marketing anonymisés.

Par ailleurs, la personnalisation, le ciblage et l'optimisation des offres et des services, feront l'objet en tant que de besoin du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées tel que mentionné ci-dessus. Elles seront ensuite supprimées. Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.

Les données comptables pourront être conservées pendant une durée de dix (10) ans conformément aux dispositions de l'article L.123-22 du code de commerce.

#### **9.2.2. Communication à des tiers :**

Tout client personne physique (ou son représentant légal) autorise Société Générale à communiquer les informations recueillies dans le cadre de la présente Convention, aux

personnes morales du Groupe Société Générale ainsi qu'en tant que de besoin, à ses partenaires, courtiers et assureurs, sous traitants et prestataires, dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites au point 1.

#### **9.2.3. Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne :**

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du Groupe Société Générale et des mesures prises pour assurer l'utilisation d'outils informatiques ainsi que la sécurité des réseaux informatiques et des transactions ainsi que celle de l'utilisation des réseaux de paiement internationaux ou encore dans le cadre de la mise en commun des moyens ou d'opérations de maintenance informatique, les traitements visés au point 1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection de données à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

Les transferts de données à caractère personnel rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la confidentialité et la sécurité des ces données. A ce titre, Société Générale met en oeuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de vos données à caractère personnel qui pourront également être communiquées, aux organismes officiels et aux autorités administratives et judiciaires habilitées du pays concerné, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude et la détermination du statut fiscal.

#### **9.2.4. Vos Droits :**

Toute personne physique concernée dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement\*, de limitation du traitement\*, ainsi que le droit à la portabilité\* de ses données. Toute personne peut également s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ces données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour Société Générale l'impossibilité de fournir le produit ou le service. Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver leur demande, s'opposer à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Vous pouvez exercer vos droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles\* en vous adressant auprès de l'agence où est ouvert votre compte ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr).

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



**9.2.5. 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.

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

\* Applicables à compter du 25 mai 2018 éventuellement accordée sur le compte de dépôt support du contrat.

**ARTICLE 10 - DISPOSITIONS DIVERSES**

**Loi applicable, juridictions compétentes et langue du contrat**

La loi applicable à la relation précontractuelle ainsi qu'au contrat est la loi française et les juridictions compétentes sont les juridictions françaises. La langue utilisée durant la relation précontractuelle et durant le contrat, ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française.

**Autorités de contrôle et fonds de garantie des dépôts**

Société Générale est un établissement de crédit français agréé, supervisé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR » : 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09), contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »). Les dépôts espèces recueillis par Société Générale, les titres qu'elle conserve et certaines cautions qu'elle délivre à ses clients sont couverts par le Fonds de Garantie des dépôts, dans les conditions et selon les modalités définies par les textes en vigueur. La clientèle peut s'adresser directement au : Fonds de Garantie des dépôts et de Résolution, 65 rue de la Victoire - 75009 Paris - Tél. 01 58 18 38 08

**Traitement des réclamations**

Pour toute difficulté éventuelle ou réclamation, l'Adhérent peut se rapprocher des interlocuteurs suivants dans l'ordre indiqué.

Le conseiller de clientèle est le premier interlocuteur.

En cas de désaccord ou d'absence de réponse, il peut s'adresser au Service Relations Clientèle aux coordonnées suivantes : Société Générale - Service Relations Clientèle - BDDF/SEG/SAT/SRC - 75886 Paris cedex 18,

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

Fax : 01 42 14 55 48

E-mail : [relations.clientele@socgen.com](mailto:relations.clientele@socgen.com)

Société Générale s'engage à accuser réception de la réclamation sous deux jours et à apporter une réponse à l'Adhérent sous dix jours ouvrés, sauf cas exceptionnels.

**Le Médiateur**

En dernier recours, l'Adhérent peut saisir gratuitement le Médiateur. À cette fin, il est fait application de la 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 des articles L.316-1 et

L.614-1 du code monétaire et financier, ainsi que de la présente charte.

**10.1. :** 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 la 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 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.

**10.2. :** 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.

**10.3. :** 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 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.

**10.4.** : 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 92 987 Paris La Défense  
Cedex 7
  - en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur :  
[www.mediateur.societegenerale.fr](http://www.mediateur.societegenerale.fr)
- Soit par 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)

**10.5.** : 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.

**10.6.** : 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.

**10.7.** : 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.

**10.8.** : La médiation prend fin :

- Dès l'envoi de la proposition émise par le médiateur,
- En cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation.

**10.9.** : 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.

**10.10.** : Le Médiateur est tenu au secret professionnel.