

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales régissent la location de coffre – fort par le client ci-après dénommé “le Locataire”.

En cas de location collective, le terme “Locataire” désigne l’ensemble des co-locataires du coffre-fort.

Le Locataire peut souscrire à un contrat coffre-fort à usage personnel ou professionnel.

## 1 – MISE À DISPOSITION DU COMPARTIMENT DE COFFRE-FORT ET REMISE DE LA CLÉ AU LOCATAIRE

Le compartiment, mis à disposition du Locataire par Société Générale, est équipé d’une serrure d’ouverture (client), d’une serrure de contrôle (banque). Le compartiment peut, en outre, comporter une cassette de renforcement munie d’une serrure. En conséquence, il est remis au Locataire, par Société Générale, la clé de la serrure d’ouverture du compartiment et, le cas échéant, celle de la cassette correspondante. La (ou les) clé(s) est (sont) impérativement restituable(s) à la cessation de la location.

Chaque clé est remise au Locataire en un exemplaire unique. Elle ne peut en aucun cas et sous aucun prétexte être reproduite par ses soins ou par ceux de son mandataire. Si le Locataire ou son mandataire passait outre à cette défense, Société Générale, dès qu’elle aurait connaissance de ce fait, pourrait résilier immédiatement la location et exiger la remise entre ses mains de toutes les clés existantes.

La perte ou le vol de la (ou des) clé(s) doit être immédiatement porté à la connaissance de Société Générale, par le Locataire ou son mandataire.

Si une effraction est rendue nécessaire, à la demande du Locataire ou de son mandataire dûment habilité à cet effet par un pouvoir spécifique, du fait de la perte ou du vol de la (ou des) clé(s), elle est effectuée par Société Générale dans les conditions prévues à l’article 9.

En cas de location collective, sans solidarité, l’effraction devra être demandée par tous les colocataires.

Société Générale décline toute responsabilité pour les conséquences pouvant résulter de la confection d’autres clés à l’initiative du Locataire ou de son mandataire, ou de l’absence de déclaration de perte ou de vol de la (ou des) clé(s) par le Locataire ou son mandataire.

## 2 – ACCÈS AU COMPARTIMENT DE COFFRE-FORT

L’accès au compartiment est possible sur rendez-vous ou en libre accès selon les modalités d’ouverture propre à chaque agence. Ces modalités sont affichées en agence et disponibles sur le site internet.

Dans le cas d’une fermeture saisonnière de l’agence, l’accès à la salle des coffres ne sera pas possible. Le Locataire sera préalablement informé selon les dispositions prévues à l’article 12 des présentes.

Il est subordonné à la vérification préalable de l’identité du Locataire ou de son mandataire. En outre, le Locataire ou son mandataire devra apposer sa signature sur un carton de signatures avant

d’accéder au compartiment et ce, à chacune de ses demandes d’accès au coffre.

L’accès au compartiment ne peut se faire qu’en présence du Locataire ou du mandataire, toutes autres personnes physiques majeures se verra refuser l’accès.

Dans le cas d’un coffre-fort joint avec solidarité active (accès séparé au compartiment), l’accès par le Locataire au coffre-fort pourra se faire séparément.

À contrario, dans le cas d’un coffre-fort joint sans solidarité active (accès ensemble au compartiment), l’accès par le Locataire au coffre-fort ne pourra se faire que conjointement.

## 3 – UTILISATION DU COMPARTIMENT DE COFFRE-FORT

### 3.1 L’interdiction de déposer tous objets dangereux, mal odorants et toutes matières ou denrées susceptibles de détérioration ou de propagation parasitaire

Il est interdit au Locataire ou à son (ses) mandataire(s) de déposer dans son compartiment tous objets dangereux, notamment tous objets explosifs, ou inflammables, ou dont la possession est illégale, tous objets mal odorants, ainsi que toutes matières ou denrées susceptibles de détérioration ou de propagation parasitaire. Il consent à ce que Société Générale procède d’office, si les circonstances l’imposent, à l’effraction du compartiment et au retrait des objets, matières, ou denrées en cause, l’article 8 recevant alors application.

Cet engagement constitue une condition essentielle et déterminante du présent contrat.

En cas de manquement à cet engagement par le Locataire ou son mandataire, Société Générale n’encourrait, du fait de l’interdiction qui précède, aucune responsabilité pour les biens déposés en violation du présent article, ni pour toutes détériorations que ces biens auraient provoquées. En outre, le Locataire pourrait voir sa responsabilité engagée pour tous préjudices causés à des tiers, y compris à Société Générale. Enfin, Société Générale procéderait à la résiliation immédiate de la location.

### 3.2 L’interdiction de déposer des supports informatiques

Il est également interdit au Locataire ou à son (ses) mandataire(s) de déposer dans son compartiment tout support, de quelque nature que ce soit, utilisé pour stocker des données informatiques.

Cet engagement constitue une condition essentielle et déterminante du présent contrat.

En cas de manquement à cet engagement par le Locataire ou son mandataire, Société Générale n’encourrait, du fait de l’interdiction qui précède, aucune responsabilité pour les supports informatiques déposés en violation du présent article tant en ce qui concerne la destruction, la perte, l’effacement des données, que de toute altération des supports informatiques stockés dans le coffre de quelque nature qu’ils soient.

## VALEUR DES BIENS DÉPOSÉS DANS LE COMPARTIMENT DE COFFRE-FORT

### 4.1 Dispositions spécifiques au contrat avec clause limitative de la valeur du contenu à 30 500 €

Il est interdit au Locataire ou à son (ses) mandataire(s) de déposer dans son compartiment et d’y maintenir à quelque moment que ce soit, des biens dont la valeur globale excéderait la somme de 30 500 €. Il appartient donc au Locataire de veiller aux variations de la valeur des biens déposés dont il ne pourra en

aucune circonstance se prévaloir à l'égard de Société Générale. Le respect de cette limitation constitue une condition essentielle et déterminante du présent contrat.

Société Générale n'assume en conséquence aucune obligation au-delà de la somme de 30 500 € stipulée ci-dessus.

#### 4.2 Dispositions spécifiques au contrat avec clause limitative de la valeur du contenu à 305 000 €

Il est interdit au Locataire ou à son (ses) mandataire(s) de déposer dans son compartiment et d'y maintenir à quelque moment que ce soit, des biens dont la valeur globale excéderait la somme de 305 000 EUR. Il appartient donc au Locataire de veiller aux variations de la valeur des biens déposés dont il ne pourra en aucune circonstance se prévaloir à l'égard de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE.

Le respect de cette limitation constitue une condition essentielle et déterminante du présent contrat. SOCIÉTÉ GÉNÉRALE n'assume

en conséquence aucune obligation au-delà de la somme de 305 000 EUR stipulée ci-dessus.

#### 4.3 Dispositions spécifiques au contrat avec clause limitative de la valeur du contenu à 1 000 000 €

Il est interdit au Locataire ou à son (ses) mandataire(s) de déposer dans son compartiment et d'y maintenir à quelque moment que ce soit, des biens dont la valeur globale excéderait la somme de 1 000 000 €. Il appartient donc au Locataire de veiller aux variations de la valeur des biens déposés dont il ne pourra en aucune circonstance se prévaloir à l'égard de SOCIÉTÉ GÉNÉRALE.

Le respect de cette limitation constitue une condition essentielle et déterminante du présent contrat.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE n'assume en conséquence aucune obligation au-delà de la somme de 1 000 000 € stipulée ci-dessus.

## 4 – RESPONSABILITÉ

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE sera responsable envers Le Locataire selon les règles du droit commun et l'indemniser pour tout dommage direct de quelque nature qu'il soit, qui lui sera imputable. Le droit à réparation du Locataire sera, dans tous les cas, subordonné à la preuve par tous moyens de son préjudice et de la présence dans le compartiment, au jour du sinistre, des biens pour lesquels il demande réparation, ainsi que de leur valeur et de l'identité de leur propriétaire.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE n'est pas responsable des dommages qui résulteraient du fait de son cocontractant, du fait d'un tiers ou d'un cas de force majeure et des dommages indirects tels que ceux retenus par la jurisprudence.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE n'assume aucune responsabilité relativement au bon état des biens enfermés dans le compartiment, et n'est donc pas tenue de prendre des dispositions particulières à cet effet.

## 5 – DURÉE ET RÉSILIATION DE LA LOCATION

### 6.1 Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

### 6.2 Résiliation à l'initiative du Locataire

Le Locataire peut demander la clôture de son contrat coffre-fort 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).

### 6.3 Résiliation à l'initiative de la banque

La banque pourra à tout moment avec un préavis de 60 jours demander la résiliation du contrat coffre-fort en adressant au Locataire une lettre recommandée avec accusé de réception sans avoir à justifier de motif.

En outre, la banque pourra en cas de manquement à l'une des obligations du Locataire demander la résiliation du contrat coffre-fort en lui adressant une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

### 6.4 Dispositions communes

La clé du coffre-fort devra impérativement être restituée à l'agence par le Locataire à l'échéance du préavis. Au cas où la remise de la clé ne serait pas effectuée à l'échéance de ce préavis, SOCIÉTÉ GÉNÉRALE percevra une indemnité d'immobilisation du compartiment égale au montant de la location en vigueur et ce jusqu'à la date de remise effective de la clé en mains propres, sans que cette date puisse excéder six mois à compter de la date d'échéance de la clôture. À l'expiration de ce délai, SOCIÉTÉ GÉNÉRALE procédera à l'effraction du compartiment aux frais de l'occupant conformément aux dispositions de l'article 10.

## 6 – PROCURATION

Un ou plusieurs mandataires pourra(pourront) être désigné(s) par le Locataire en se rendant conjointement en Agence.

Dans le cas d'un coffre-fort joint avec solidarité active, chacun des Locataires pourra désigner séparément un mandataire.

Dans le cas d'un coffre-fort joint sans solidarité active, les Locataires ne pourront désigner qu'un mandataire commun.

La demande de clôture du contrat coffre-fort ne pourra pas être effectuée par le ou les mandataires.

## 7 – DÉCÈS

Le décès du Locataire du coffre-fort met fin à la location du compartiment.

La notification du décès à la banque entraîne le blocage de l'accès au compartiment. Le mandataire titulaire d'une procuration ne pourra plus y accéder, le décès du Locataire entraînant la caducité de la procuration donnée par le défunt sans solidarité active avec accès séparé.

Dans le cadre d'une location avec solidarité active, l'accès au coffre ne sera pas bloqué et la ou les procurations données dans le cadre d'une location avec solidarité active seront toujours valables.

Cette disposition s'applique sauf en cas d'opposition par lettre recommandée avec accusé de réception, d'un ayant droit du Locataire décédé justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession.

Dans le cadre d'une location sans solidarité active, l'accès au coffre sera bloquée.

Par ailleurs, l'accès au coffre est interdit aux ayants droit jusqu'à la production des pièces héréditaires.

## 8 – PRIX DE LA LOCATION

Le prix de la location est fixé en considération de la clause limitative de la valeur du contenu choisie (Voir Articles 4.1, 4.2, et 4.3 ci-avant) et du volume du compartiment loué. Cette tarification est mentionnée aux "Tarifs de location des compartiments du coffre-fort", disponible en Agence et sur la page internet coffre (<https://particuliers.societegenerale.fr/location-coffre-fort-banque>). Il est valable au jour de la souscription.

Le prix de la location est payable d'avance, mensuellement ou annuellement, par débit du compte Société Générale, selon la périodicité choisie et indiquée aux conditions particulières.

Lorsque le Locataire choisit le paiement mensuel, le prix de la location mensuelle correspond au prix de la location annuelle divisé par douze, arrondi au deuxième chiffre après la virgule (à l'unité inférieure lorsque la 3<sup>e</sup> décimale est inférieure à 5 et à l'unité supérieure lorsque la 3<sup>e</sup> décimale est supérieure ou égale à 5).

Lorsque le Locataire choisit le paiement annuel, le prix de la location est débité tous les ans à la date anniversaire du contrat de location.

En cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties du contrat de location, et sur un contrat à périodicité de facturation annuelle, la fraction de cotisation payée d'avance et afférente à la période courant de la date de la prise d'effet de la résiliation à la date anniversaire de la location, sera remboursée "prorata temporis" par virement sur le compte Société Générale du Locataire. En cas de paiement de loyer mensuel, le prix de la location restera acquis à Société Générale pour tout terme de facturation commencé, et ce, que la résiliation soit à l'initiative du Locataire ou de Société Générale, sauf les cas de restitution prévus à l'article 9 ci-après.

Le prix de la location est révisable à tout moment.

S'agissant d'un coffre d'un volume inférieur ou égal à 30 dm<sup>3</sup>, Société Générale communiquera au Locataire, par lettre circulaire ou par tout autre document d'information, le nouveau prix deux mois minimum avant la date d'application prévue. L'absence de contestation du client dans un délai de deux mois après cette communication vaudra acceptation de nouveau tarif. Lorsque pour un tel coffre, le client a choisi le paiement annuel, la nouvelle

facturation sera débitée à la date anniversaire du contrat de location. Lorsqu'il a choisi le paiement mensuel, la nouvelle facturation sera débitée trois mois après la communication visée ci-dessus (avec application des mêmes règles d'arrondis).

S'agissant du prix de la location d'un coffre d'un volume supérieur à 30 dm<sup>3</sup>, Société Générale communiquera au Locataire, selon les mêmes modalités et trois mois minimum avant la date d'application prévue, le pourcentage qui sera appliqué, à la hausse ou à la baisse, au prix de la location en cours. L'absence de contestation du client dans un délai de deux mois après cette communication vaudra acceptation de la modification.

Le refus devra être notifié par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre signée remise à l'agence détenant le coffre-fort. Ce refus vaudra résiliation immédiate de la présente convention à l'initiative du client (voir article 6 "Durée et résiliation de la location").

En cas de location collective, avec ou sans solidarité active, les colocataires sont tenus solidairement entre eux du paiement du prix de la location et de tous frais éventuels afférents à celle-ci.

Société Générale peut en outre réclamer, préalablement à l'entrée à la location, la constitution par le Locataire d'un dépôt de garantie sur lequel seront imputés, le cas échéant, les règlements exigibles et les frais d'effraction, sous réserve de versements complémentaires destinés à le parfaire ou à le reconstituer.

Le dépôt de garantie sera restitué déduction faite des sommes éventuellement dues à Société Générale par le client, à restitution de la clé ou des clés du compartiment.

L'accès au compartiment peut être refusé au Locataire ou à son mandataire en cas de retard dans les règlements ou si le dépôt de garantie n'a pas été constitué ou complété.

Passé le délai d'un mois suivant une mise en demeure, restée infructueuse, du Locataire de payer à Société Générale les sommes qui lui sont dues, celle-ci peut résilier la location, procéder, éventuellement, à l'effraction du compartiment dans les conditions prévues à l'article 8 ci-après, sans préjudice de toutes mesures de recouvrement par voie judiciaire.

## 9 – EFFRACTION DU COMPARTIMENT DE COFFRE-FORT

Si, à la suite de la résiliation de la location par le Locataire ou par Société Générale, l'ex-Locataire ne remet pas le compartiment à la disposition de Société Générale en lui restituant la (ou les) clé(s), Société Générale pourra, dans tous les cas, prélever une indemnité d'immobilisation conformément à l'article 6, puis faire procéder à l'effraction du compartiment.

Cette effraction sera effectuée par une entreprise choisie par Société Générale. Les frais engagés pour cette effraction ainsi que ceux nécessaires à la remise en état du compartiment incomberont à l'ex-Locataire ou le mandataire désigné.

En aucun cas, la responsabilité de Société Générale ne pourra être engagée pour les dommages éventuels pouvant affecter le contenu du compartiment résultant de cette effraction. Le contenu du compartiment retiré après effraction reste à la disposition du Locataire, sous réserve du droit de Société Générale d'obtenir sur ce contenu, par la voie judiciaire, le remboursement de toutes les sommes qui lui sont dues au titre du présent contrat et notamment les frais de conservation du contenu du compartiment après l'effraction.

## 10 – DÉPLACEMENT DU COMPARTIMENT DE COFFRE-FORT

Société Générale est autorisée à déplacer tout ou partie des compartiments de coffre-fort dans un autre local du même immeuble ou dans un autre immeuble, lorsque pour des raisons de sécurité ou pour améliorer la qualité du service, elle doit notamment procéder :

- à des travaux destinés à améliorer la sécurité des compartiments ;
- à la réorganisation des locaux de l'agence où est situé le compartiment du locataire ;
- à la fermeture de cette agence ou à la suppression du service des coffres dans cette agence.

En cas de changement nécessitant le retrait du contenu, Société Générale adresse au Locataire une lettre recommandée pour l'en informer deux mois au moins avant de procéder au déplacement du compartiment.

Le Locataire peut constituer un mandataire spécial à l'effet d'effectuer ce transfert.

Lors du transfert par le Locataire ou son mandataire des biens contenus dans le compartiment, ceux-ci resteront sous sa garde ou celle de son mandataire dès l'instant où le locataire ou son mandataire les aura retirés du compartiment jusqu'au moment

où lui ou son mandataire les aura replacés dans le nouveau compartiment.

Société Générale peut proposer au Locataire ou à son mandataire, sans toutefois y être obligée, toutes dispositions appropriées permettant de le décharger, en tout ou partie, des contraintes liées au transfert du contenu du compartiment.

Faute pour le Locataire ou son mandataire désigné à cet effet d'effectuer le transfert de son compartiment ou d'en retirer le contenu, Société Générale est autorisée à procéder à l'effraction

du compartiment dans les conditions prévues à l'article 8 susvisé et à placer elle-même son contenu dans un nouveau compartiment dont la clé sera tenue à la disposition du Locataire contre décharge motivée. Le coût du transfert est à la charge du Locataire.

Dans l'un ou l'autre des cas prévus au présent article, la location se poursuit dans les mêmes conditions. Toutefois, le Locataire peut résilier le contrat et obtenir la restitution du prix de location pour la période non courue.

## 11 – MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

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

Cette convention peut, par ailleurs, évoluer et nécessiter certaines modifications substantielles. Dans ce cas, Société Générale avertira périodiquement le Locataire des modifications apportées à la convention par lettre circulaire ou par tout autre document d'information. Chaque Locataire (ou co-locataire) disposera d'un délai de deux (2) mois à compter de la notification de la modification pour refuser celle-ci et dénoncer la Convention par

lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou par lettre signée remise à son guichet.

En l'absence de dénonciation par ce (ces) locataire(s) dans le délai susvisé, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s) à leur égard comme définitivement approuvée(s) à l'issue de ce délai.

Il appartient au Locataire, sous sa responsabilité, de porter à la connaissance de son mandataire toutes les modifications apportées aux présentes Conditions Générales.

## 12 – LES COFFRES INACTIFS

Un coffre-fort est considéré comme inactif au sens de la loi lorsque son Locataire, le représentant légal de ce dernier ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté, sous quelque forme que ce soit, ni n'a effectué aucune opération sur un compte ouvert à son nom à Société Générale pendant une durée d'au moins dix ans et que, à l'issue de cette période de dix ans, les frais de location n'ont pas été payés au moins une fois. Lorsqu'un coffre-fort est inactif, Société Générale a l'obligation pour les personnes physiques de procéder à la recherche du décès éventuel du locataire en consultant le Registre National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP).

Société Générale doit informer par courrier simple le titulaire, son représentant légal, la personne habilitée par lui des conséquences

liées à l'inactivité du coffre-fort en cas de maintien de l'inactivité dans le temps. Ces deux opérations de recherche et d'information sont renouvelées tous les cinq ans à compter de la date du début de l'inactivité.

À l'issue d'un délai de 20 ans d'inactivité, Société Générale est autorisée à procéder à l'effraction du coffre-fort inactif afin de vendre le contenu dans les conditions prévues par la loi.

Six (6) mois avant l'expiration de ce délai de 20 ans, Société Générale informe notamment par courrier recommandé le locataire du coffre, son représentant légal ou la personne habilitée par lui de la mise en œuvre des dispositions autorisant Société Générale à procéder à l'effraction à des fins de vente du contenu.

## 13 – SECRET BANCAIRE

Société Générale est tenue au secret professionnel. Toutefois, ce secret peut être levé à la demande expresse du Locataire 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 Locataire autorise Société Générale à partager le secret bancaire avec les entités de son groupe à des fins marketing et d'étude commerciale dans les conditions de garantie de la clause Protection des données à caractère personnel. Société Générale a pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations transmises.

## 14 – DONNÉES PERSONNELLES

Société Générale, établissement de crédit 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 du contrat de location de coffre-fort, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires. Les clients peuvent consulter le détail des traitements réalisés, en particulier les finalités de ces derniers, les données traitées, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts de données en dehors de l'Espace économique européen sur le site Internet Société Générale dans la Politique de protection des données disponible dans la rubrique Données personnelles ou Charte des données du site internet, ou à la demande auprès de leur agence.

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/FRB/DPO – 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris  
La Défense cedex ;
- Auprès de l'agence où est loué son coffre.

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.

## 15 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

Société Générale a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.

Si vous êtes sourd ou malentendant, un service est mis à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00. Vous serez mis en relation avec un interprète en Langue des Signes Française (LSF), Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou Langue française Parlée Complétée (LPC).

Ce service est accessible directement via le site Internet de la Banque et sur l'Appli SG, conformément aux Conditions Générales du contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrés et à vous apporter une réponse sous 2 mois, sauf cas exceptionnel.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

### ■ L'agence : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Responsable de votre agence.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement à l'agence, par téléphone, par lettre ou par messagerie depuis votre Espace Client.

Si vous rencontrez des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de vos ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

### ■ Le Service Relations Clientèle est à votre écoute

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au **Service Relations Clientèle de votre Région**, pour que votre demande soit réexaminée.

Vous pouvez saisir le service par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

#### Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

Par email : [SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG AUVERGNE RHONE ALPES  
Service Relations Clientèle  
TSA 17050  
69307 LYON CEDEX 07

#### Service Relations Clientèle SG Courtois

Par email : [SG-Courtois.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Courtois.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG COURTOIS  
Service Relations Clientèle  
TSA 80224  
31689 TOULOUSE CEDEX 6

#### Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

Par email : [SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG CREDIT DU NORD  
Service Relation Clientèle  
TSA 98064  
59049 LILLE CEDEX

#### Service Relations Clientèle SG Grand Est

Par email : [SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG GRAND-EST  
Service Relations Clientèle  
TSA 10201  
67093 STRASBOURG CEDEX

#### Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

Par email : [SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com)

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG GRAND-UEST  
Service Relations Clientèle  
TSA 41774  
35517 CESSON SEVIGNE CEDEX

## Service Relations Clientèle SG Laydernier

Par email : SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG LAYDERNIER  
Service Relations Clientèle  
TSA 68000  
74059 ANNECY CEDEX

## Service Relations clientèle SG SMC

Par email : SG-SMC.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG SMC  
Service Relations Clientèle  
TSA 91353  
13281 MARSEILLE CEDEX 06

## Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

Par email : Reclamations.SGSocieteGeneraleCorse@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG SOCIETE GENERALE  
Service Relation Clientèle  
TSA 50001  
20297 BASTIA CEDEX

## Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Paris / Ile de France)

Par email : SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG Société Générale  
Service Relations Clientèle  
TSA 62294  
75427 PARIS CEDEX 09

## Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

Par email : SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG SUD-OUEST  
Service Relations Clientèle  
TSA 30001  
33077 BORDEAUX CEDEX

## Service Relations Clientèle SG Tarneaud

Par email : SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

Par courrier : SG TARNEAUD  
Service Relations Clientèle  
TSA 90001  
87011 LIMOGES CEDEX

### ■ En dernier recours : le Médiateur de la consommation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et les Services Relations Clientèle ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, vous pouvez solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) et sur particuliers.sg.fr à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 vous permettant d'exercer votre propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de votre demande.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de SG, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

**Sur le site internet du Médiateur :** [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

**Par courrier :** Le Médiateur CS 151 – 75 422 Paris cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.