

AU PRÉALABLE

L'offre de rapatriement de salaires frontaliers Suisses (ci-après dénommée « le Service »), objet de la présente convention, est réservée aux clients personnes physiques titulaires d'un compte individuel, joints ou indivis en francs suisses (CHF) ou en Euros (EUR) ouvert dans les livres de Société Générale et qui satisfont aux conditions décrites ci-après (ci-après dénommé le « Client »). Ceci étant rappelé, il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 – OBJET ET ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE

Le Service est réservé aux Clients résidents fiscaux français qui, soit exercent une activité professionnelle en Suisse au titre d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat à durée déterminée de plus d'un an, soit ont un statut de retraité, et qui perçoivent à ce titre une rémunération ou une pension de retraite en Francs suisses (CHF), versée sur un compte bancaire ouvert dans les livres d'une banque en Suisse.

Le Service permet au Client de rapatrier tout ou partie de sa rémunération ou de sa pension de retraite perçue en francs suisses (CHF) sur son compte en francs suisses (CHF) ou en Euros (EUR) ouvert dans les livres de Société Générale en France.

Le Service nécessite la mise en place trimestrielle ou annuelle d'un prélèvement permanent (dit « prélèvement LSV »), à périodicité mensuelle, sur ce compte ouvert auprès d'une banque en Suisse adhérente au système LSV.

Ainsi, pendant la durée de la présente convention, à la date fixée dans les Conditions Particulières, le Client est prélevé sur ce compte d'un montant en francs suisses (CHF) déterminé dans les Conditions Particulières, vers son compte Société Générale (en CHF ou en EUR).

Pour être éligible au Service, le Client devra par ailleurs fournir les justificatifs suivants :

- Son dernier bulletin de salaire ou notification de retraite en CHF accompagné du RIB de son compte bancaire détenu en Suisse
- Un relevé de compte de sa banque Suisse de moins de 3 mois sur lequel figure le versement de son salaire/retraite
- Son avis d'imposition sur ses revenus de l'année A-1.

ARTICLE 2 – INTÉGRALITÉ DE LA CONVENTION

La présente convention se compose des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières (ensemble désignées la « Convention ») et inclut l'autorisation de prélèvement LSV.

ARTICLE 3 – AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT

3.1. Mise en œuvre

La mise en œuvre d'un prélèvement LSV requis pour l'exécution du Service nécessite la signature par le Client d'une autorisation de prélèvement LSV sur son compte ouvert en Suisse. Société Générale transmettra ensuite cette autorisation à la banque en Suisse teneuse du compte à débiter. Cette dernière devra accepter cette autorisation et la retourner à Société Générale dûment acceptée et signée.

3.2. Délais

Tant que Société Générale ne sera pas en possession de l'autorisation de prélèvement dûment acceptée et signée par la banque en Suisse, les ordres de prélèvement ne pourront pas être exécutés, et ce sans que Société Générale n'encourt de responsabilité.

Après réception par Société Générale de l'autorisation de prélèvement signée précitée, le Service pourra débiter dans un délai maximal de 30 jours calendaires suivant cette réception.

3.3. Caractéristiques et durée

Un ordre de prélèvement LSV dans le cadre de l'exécution du présent Service doit répondre aux conditions suivantes :

3.3.1. Un jour de prélèvement correspondant au jour du mois indiqué par le Client dans les Conditions Particulières et qui doit être un jour ouvrable en France et en Suisse. Pour le cas particulier d'une date de prélèvement qui serait celle d'un jour non ouvrable en France et/ou en Suisse, le prélèvement sera automatiquement reporté au premier jour ouvrable suivant dans ces deux pays ;

3.3.2. Une durée indéterminée, sauf stipulation contraire indiquée dans les Conditions Particulières de la présente Convention. Toutefois, à l'initiative du client, et après signature du document « l'avenant à la convention de rapatriement de salaires frontaliers Suisses », ou à l'initiative de Société Générale, l'ordre de prélèvement peut être modifié ou révoqué sous réserve de respecter le délai de préavis requis d'au moins 15 jours calendaires avant le prochain prélèvement conformément à l'Article 3.4 ci-après ;

3.3.3. Un même client peut souscrire plusieurs prélèvements dans le cadre du présent Service ;

3.3.4. La possibilité de répartir la somme reçue entre son compte en euros et son compte en francs suisses selon son souhait stipulé dans les conditions particulières.

3.3.5. La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée, à moins que Société Générale et le Client conviennent d'un terme spécifique qui, le cas échéant, sera stipulé dans les Conditions Particulières de la présente Convention.

3.3.6. Périodicité de prélèvement : trimestrielle, semestrielle ou annuelle. Ordre de prélèvement exceptionnel : le client a la possibilité de demander un ordre de prélèvement exceptionnel depuis sa banque en suisse et du compte mentionné dans la convention vers son compte en Euros (EUR) ou en francs suisses (CHF) chez Société Générale et mentionné dans le présent contrat. Cette demande devra se faire par écrit auprès de son agence et devra être assortie des justificatifs permettant de justifier de l'origine des fonds. La facturation de ce service est soumise à facturation indiquée à l'article 10.

3.3.7. La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée, à moins que Société Générale et le Client conviennent d'un terme spécifique qui, le cas échéant, sera stipulé dans les Conditions Particulières de la présente Convention.

3.4. Modification et révocation de l'ordre de prélèvement

L'avenant à la convention de rapatriement de salaires frontaliers suisses pourra, à l'initiative du Client, être révoqué ou modifié (montant, durée, changement IBAN, ...) par la signature du document « l'avenant à la convention de rapatriement de salaires frontaliers Suisses », sous réserve de respecter un délai de préavis d'au moins 15 jours calendaires précédant la date d'échéance du prochain prélèvement à émettre. Ce document est disponible en agence.

La modification de l'IBAN entraînera également l'obligation pour le Client d'établir et signer une nouvelle autorisation de prélèvement, laquelle annulera l'autorisation en vigueur.

Le délai de prise en compte du nouveau RIB est indiqué dans le paragraphe 3.2 du présent document.

Société Générale pourra révoquer un ordre de prélèvement sous réserve de respecter un délai de préavis d'au moins 15 jours calendaires précédant la date d'échéance du prochain prélèvement à émettre dans le respect des conditions de l'article 7.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS ET DÉCLARATIONS DU CLIENT

Le Client déclare être titulaire d'un compte bancaire en francs suisses (CHF), ouvert dans un établissement bancaire en Suisse adhérent au système LSV et d'un compte bancaire en francs suisses (CHF) ou en Euros (EUR) ouvert dans les livres de Société Générale en France.

Le Client s'engage au versement de tout ou partie de son salaire ou pension de retraite perçue en francs suisses sur son compte bancaire en francs suisses (CHF) détenu en Suisse, tous les mois, pendant la durée de la présente Convention.

Le compte bancaire du Client ouvert en Suisse désigné dans les Conditions Particulières, devra être approvisionné de manière suffisante à la date d'échéance de chaque prélèvement objet du présent Service.

Le Service étant réservé aux clients Société Générale ayant un revenu de leur activité professionnelle ou le versement d'une retraite en Suisse, il leur sera demandé tous les 2 ans de justifier de leur situation de Frontalier Suisse par la fourniture d'un bulletin de paie de moins de 3 mois ou pour les retraités d'un certificat de rente ou une attestation de la caisse de pension. À défaut de fournir ces justificatifs, le contrat pourra être résilié par Société Générale dans les conditions prévues à l'article 7 ci dessous.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Sous réserve du respect par le Client des obligations mises à sa charge, Société Générale garantit au Client la mise à disposition des fonds prélevés dans le cadre du présent Service sur son compte bancaire ouvert en France, en francs suisses ou en Euro, selon les modalités prévues dans les Conditions Particulières.

ARTICLE 6 – MODIFICATION DE LA CONVENTION

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.

Par ailleurs, cette Convention peut évoluer et nécessiter certaines modifications. Dans ces cas, Société Générale communiquera au Client les modifications envisagées sur support papier ou sur un autre support durable au plus tard deux mois avant leur date d'application.

Le Client dispose d'un délai de deux mois à compter de la notification de la modification pour refuser celle-ci et résilier sans frais la présente Convention, au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte ouvert par le Client. L'absence de résiliation de la Convention avant la date d'entrée en vigueur des modifications vaut acceptation de ces modifications.

ARTICLE 7 – RÉSILIATION DE LA CONVENTION

Si les parties n'ont pas convenu d'une durée déterminée pour la présente Convention dans les Conditions Particulières de cette dernière, le Client ou Société Générale pourront la résilier à tout moment, par écrit, sous réserve de respecter le délai de préavis requis d'au moins 15 jours calendaires avant la date d'échéance du prochain prélèvement à émettre.

L'indication d'une durée déterminée à cette Convention fera obstacle à la résiliation de cette Convention pour convenance avant échéance du terme convenu, que ce soit à l'initiative de Société Générale ou du Client.

En tout état de cause :

- En cas de rejets consécutifs de 3 prélèvements pour défaut de provision du compte bancaire du Client en Suisse, Société Générale pourra mettre fin au mandat qui lui a été confié d'effectuer le dit prélèvement et dénoncer la présente convention. Cette décision prendra effet 15 jours calendaires à compter de la date d'envoi d'une lettre adressée au Client en recommandé avec avis de réception, l'informant de la dénonciation de la présente convention.
- Dans les cas d'une convention à durée déterminée ou indéterminée, la présente convention sera résiliée de plein droit et sans préavis dans l'hypothèse d'une demande de clôture ou de clôture à l'initiative soit de Société Générale, soit de la banque en Suisse, soit du client, de l'un des comptes visés dans la présente Convention et désignés dans les Conditions Particulières.

ARTICLE 8 – ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, le Client et Société Générale déclarent faire élection de domicile aux adresses indiquées dans les Conditions Particulières de la présente Convention.

ARTICLE 10 – FRAIS

L'adhésion à la présente Convention est soumise à des frais de dossier Annuels, qui seront débités par Société Générale sur le compte bancaire du Client libellé en Euros et désigné dans les Conditions Particulières. Un ordre de prélèvement exceptionnel sera facturé unitairement. Des frais de rejets de prélèvements seront débités en cas de plus de deux rejets consécutifs par la banque en Suisse.

Ces tarifs sont consultables dans les Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires pour les particuliers.

Ces frais correspondent aux frais administratifs de mise en place du dossier et des frais interbancaires supportés par la banque pour chaque opération traitée.

Pour les opérations de change liées au prélèvement reçu, Société Générale exécute le change via un de ses opérateurs de marché, sur la base du cours de référence interne de l'instant. Ce cours est majoré d'un écart de change prédéfini, en fonction du montant de l'opération et de la devise traitée. La tarification pourra évoluer et être modifiée, selon les règles prévues à l'article 6 - Modification de la convention, ci-dessus.

ARTICLE 11 – RELEVÉ DE COMPTE

Les enregistrements des opérations sur les comptes en Euros et francs suisses détenus auprès de Société Générale figureront sur les relevés des comptes respectifs des comptes concernés.

Ils ne donneront pas lieu à émission d'avis d'opération.

ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPÉTENTE

La loi applicable aux relations précontractuelles et aux présentes Conditions Générales est la loi française. Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs au présent contrat (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de PARIS.

ARTICLE 13 – MODALITÉ DE FONCTIONNEMENT ET PRÉLÈVEMENTS IMPAYÉS

Les prélèvements sont émis sur un compte bancaire détenu dans les livres d'une banque suisse, adhérente au système LSV. Puis, le/les compte(s) de la Banque en France est / sont crédité(s) selon la procédure « sauf bonne fin ».

Pour des raisons comptables, le compte de la Banque pourrait être crédité du montant à prélever sur le compte suisse, alors même que la bonne fin du prélèvement ne serait pas encore certaine. En conséquence, il est expressément convenu que tout compte du Client crédité en suite du prélèvement finalement rejeté fera l'objet d'un débit de même montant en devises ou de sa contre-valeur à l'effet de régularisation de l'opération.

Cette régularisation intervient de plein droit et sans information préalable : le Client donnant à la Banque toutes autorisations à cet effet par la seule signature de la Convention.

Rejet du prélèvement :

En cas de rejet de prélèvement par la Banque suisse, la Banque n'émettra pas un nouveau prélèvement concernant cette échéance. Dans ce cas le rapatriement est à l'initiative du client qui peut demander un ordre de prélèvement LSV exceptionnel.

En cas de rejet et dès connaissance de l'incident, la Banque achètera les devises préalablement créditées sur le compte en euros. La contre-valeur en euros, majorée des frais de rejet, sera débitée du compte du client, la perte de change éventuellement occasionnée sera à sa charge.

Les frais pris par la Banque et des organismes intervenants sont à la charge du client. Les frais de rejets de prélèvements sont d'un montant de 5 euros par opération en cas de 2 rejets consécutifs.

ARTICLE 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 des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Les Clients de la banque de détail ou de la banque privée peuvent consulter la Politique de traitement des données qui détaille notamment les 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 (<https://particuliers.sg.fr/>) dans la rubrique Données personnelles, ou sur demande en agence ou s'agissant d'un client banque privée auprès de son Banquier Privé. Cette Politique est également communiquée au Client à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données. Le Client peut également s'opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. 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 ;
- À l'adresse postale suivante :
Service Protection des données personnelles CPLE/FRB/DPO –
17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex ;
- Auprès d'une agence.

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.

ARTICLE 15 – LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX, FINANCEMENT DU TERRORISME, ET RESPECT DES SANCTIONS FINANCIÈRES INTERNATIONALES

Obligation de connaissance client pendant toute la durée de la relation d'affaires

Conformément à la réglementation en vigueur, pendant toute la durée de la relation, la Banque est tenue d'avoir une connaissance actualisée de ses clients (ainsi que, le cas échéant, de son/ses représentant(s) et de son/ses mandataire(s)). Par conséquent, la Banque pourra demander au Client (ainsi que, le cas échéant, à son/ses représentant(s), à son/ses mandataire(s)), durant toute la durée de la relation d'affaires, de lui communiquer des éléments d'informations et/ou documentations nécessaires à l'exercice de ses obligations de vigilance constante. À ce titre, le client, (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)) s'engage à fournir à la Banque, à chaque sollicitation, toutes informations utiles à la mise à jour de la connaissance client.

À défaut de communication par le Client (ou, le cas échéant, par son/ses représentant(s), par son/ses mandataire(s)) desdits éléments, la Banque se réserve la possibilité de ne pas exécuter d'opérations, quelles qu'en soient les modalités, et/ou de refuser toute nouvelle souscription de produits/services, et/ou d'engager une procédure de rupture de la relation d'affaires. Par ailleurs, pendant toute la durée de la relation d'affaires, le Client, (ainsi que, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)) s'engage dans les meilleurs délais à informer la Banque de changement portant sur les éléments d'informations ou justificatifs précédemment transmis (par

exemple, tout changement concernant son identité, son lieu de résidence principale, sa profession etc.) permettant à la Banque de respecter ses obligations de vigilance constante.

Surveillance des opérations pendant toute la durée de la relation d'affaires

Aussi, conformément aux textes applicables, la Banque est tenue d'exercer sur la relation d'affaires une vigilance constante et de pratiquer un examen attentif des opérations effectuées par le Client (ou, le cas échéant, par son/ses représentant(s), par son/ses mandataire(s)), en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elle a du Client. À ce titre, la Banque pourra, en présence d'opérations qui lui paraîtront incohérentes ou d'opérations suspectes ou inhabituelles ou encore particulièrement complexes, être amenée à s'informer auprès du Client (ou, le cas échéant, de son/ses représentant(s), de son/ses mandataire(s) sur l'origine et/ou la destination des fonds, sur l'objet et la nature de la transaction et/ou sur l'identité de la personne qui en bénéficie.

Le Client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)) s'engage à communiquer à la Banque toute information et justificatif éventuel nécessaire au respect par celle-ci de ses obligations de vigilance constante.

À défaut de communication par le Client (ou, le cas échéant, par son/ses représentant(s), par son/ses mandataire(s)) desdits éléments, la Banque se réserve la possibilité de ne pas exécuter d'opérations, quelles qu'en soient les modalités, et/ou de refuser toute nouvelle souscription de produits/services, et/ou d'engager une procédure de rupture de la relation d'affaires. Par ailleurs, le Client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)) s'engage à signaler à la Banque toute opération exceptionnelle par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son compte et à lui fournir toutes informations ou documents requis.

Sanctions financières internationales

La Banque, y compris ses succursales et ses filiales consolidées sont tenues strictement et sans délai de se conformer aux exigences réglementaires concernant les sanctions imposées par diverses autorités gouvernementales et de régulation (notamment, celles imposées par la Direction Générale du Trésor (« DGT »), l'Union européenne (« UE »), les Nations unies (« ONU ») et l'Office of Foreign Assets Control (« OFAC »), conformément à la législation en vigueur dans les pays où la banque, ses succursales et ses filiales sont implantées.

Ainsi, dans l'hypothèse où :

- (i) le Client ainsi que, le cas échéant, le(s) représentant(s), le(s) mandataire(s), ou le pays ou territoire dans lequel il est localisé ou établi, viendrait à être soumis à des sanctions économiques ou financières, embargos commerciaux ou mesures similaires prises, promulguées, ou mises en place par les Nations Unies, par les États-Unis d'Amérique, par le Royaume-Uni, par l'Union Européenne ou tout État Membre ou toute autre sanction reconnue par Société Générale ou,
- (ii) le compte viendrait à être utilisé d'une manière qui constituerait une violation des sanctions mentionnées au (i), incluant notamment tout paiement, direct ou indirect, au bénéfice de ou reçu d'une personne soumise directement ou indirectement à de telles sanctions ou localisée dans un pays ou territoire sous sanctions étendues, la Banque pourra, :
 - ne pas exécuter, suspendre ou annuler les opérations initiées par le Client ou exécutées au profit de celui-ci,
 - rendre exigible, par anticipation, toutes les sommes dues par le Client au titre de la présente Convention et notamment en cas de facilité de caisse, carte avec option crédit consentis au Client,
 - et/ou – résilier la présente Convention.

ARTICLE 16 : TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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.

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 : via le formulaire en ligne accessible depuis votre Espace Client ou L'Appli SG, directement à l'agence, par téléphone, par lettre ou par messagerie depuis votre Espace Client si vous disposez d'un abonnement à des services de banque à distance.

Le Client peut adresser sa réclamation auprès de :

1. **L'agence :** votre premier interlocuteur

Le Client est invité à se rapprocher tout d'abord de son Conseiller de clientèle ou du Responsable de son agence.

Le Client a la possibilité de lui faire part de son mécontentement par tout moyen à sa convenance : depuis son Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de son Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services », directement à l'agence, par téléphone ou par courrier.

Si le Client rencontre des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de ses ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

2. **Le Service Relations Clientèle :** second interlocuteur

En cas de désaccord du Client avec la réponse ou la solution apportée par son agence, le Client doit s'adresser au Service Réclamations Clientèle pour que sa demande soit réexaminée.

Le Client peut saisir le service depuis son Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de son Espace Client ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services », ainsi que par courrier ou par téléphone en utilisant les coordonnées suivantes :

Courrier : Service Réclamations Clientèle, Tour SG 17 cours Valmy CS 50318, 92972 Paris La Défense Cedex

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

3. **En dernier recours amiable, le Client peut faire appel à la médiation**

1. S'il n'a obtenu aucune réponse de la Banque dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle),
2. S'il a obtenu de son agence et du service Réclamations Clientèle des réponses avec lesquelles il est en désaccord ;
3. S'il était en désaccord avec la réponse donnée par son agence et, qu'ayant saisi le Service Réclamations clientèle, il n'a obtenu aucune réponse de celui-ci dans le délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite ou de 15 jours ouvrables suivant la date de réception pour une réclamation portant sur un service de paiement (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de situation exceptionnelle).

Le Client peut saisir gratuitement 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 précisent notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que le Client peut consulter sur le site lemediateur.fbf.fr. Ce Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière :

- D'opérations de banque (gestion de compte et opérations de crédit, services de paiement) ;
- De services d'investissement, d'instruments financiers
- De produits d'épargne ;
- De commercialisation de contrats d'assurance distribués par Société Générale

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers le Client peut saisir gratuitement 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 permettant au Client d'exercer son propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de sa demande.

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

Le Client peut saisir le Médiateur de l'AMF en transmettant sa demande :

- Sur le site internet du Médiateur : www.lemediateur.fbf.fr
- Par courrier : Le Médiateur CS 151 - 75 422 Paris Cedex 09

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française lui 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 du Client et de la Banque.

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF en transmettant votre demande :

- Sur le site internet de l'AMF : amf-france.org/fr/le-mediateur
- Par courrier : Le Médiateur - Autorité des marchés financiers
17 place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02.