

ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir les relations entre le Client (également dénommé « le Titulaire ») et Société Générale (également dénommé la « Banque ») dans le cadre des dispositions prévues à l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier relatif à l'offre spécifique proposée aux personnes en situation de fragilité financière.

La Convention de compte et de services – Particuliers, les Conditions Particulières GÉNÉRIS, les Conditions Particulières CB Visa Évolution GÉNÉRIS, la brochure tarifaire intitulée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers », les Conditions Générales Banque à distance et les présentes Conditions Générales de l'offre GÉNÉRIS constituent le cadre contractuel régissant les conditions d'utilisation du compte de dépôt avec offre spécifique et les engagements réciproques de Société Générale et du Client.

Pour les clients déjà détenteur d'un compte bancaire ouvert dans les livres de Société Générale et ne détenant pas de prestation incompatible avec les dispositions de l'article R312-4-3 du Code monétaire et financier, les Conditions Particulières GÉNÉRIS viennent compléter les Conditions Particulières de la Convention de compte et de services – Particuliers.

Dans l'hypothèse où le client déjà détenteur d'un compte bancaire ouvert dans les livres de Société Générale dispose de prestations incompatibles au sens de l'article R312-4-3 du Code monétaire et financier, les Conditions Particulières GÉNÉRIS viennent remplacer les Conditions Particulières de la Convention de compte et de services – Particuliers.

Il est entendu que les présentes Conditions Générales de l'offre GÉNÉRIS prévaudront, en cas de contradiction ou de divergence, avec les termes de la Convention de compte et de services – Particuliers et/ou ceux des Conditions Générales Banque à distance.

ARTICLE 2 – CONTENU DE L'OFFRE GÉNÉRIS

2.1 – Description de GÉNÉRIS

GÉNÉRIS est une offre groupée de services de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiements et/ou d'irrégularités de fonctionnement du compte de dépôt. Cette offre répond notamment aux exigences de l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier

GÉNÉRIS comprend a minima les services bancaires prévus au Code monétaire et financier :

- la tenue⁽¹⁾, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt ;
- la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat et autorisation systématique) : la carte CB Visa Évolution GÉNÉRIS ;
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence qui tient le compte (ou autre agence si service indisponible dans l'agence qui tient le compte) ;
- 4 virements occasionnels SEPA par mois initiés en agence, un virement permanent SEPA initié en Agence ;
- un nombre illimité de virements SEPA occasionnels et permanents initiés via Internet ;
- des prélèvements SEPA, TIP SEPA en nombre illimité ;
- 3 chèques de banque par mois ;
- l'accès à tout moment à l'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.), pour la consultation et la gestion des comptes ;
- un système d'alerte par dès lors que le solde du compte passe sous le seuil de 100 € ;
- la fourniture de relevés d'identités bancaires ;
- l'enregistrement de changements d'adresse.

S'agissant des conditions tarifaires, l'offre GÉNÉRIS dispose d'un :

- plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R. 312-4-2 du Code monétaire et financier ;
- plafonnement des frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- plafonnement d'un ensemble de frais d'incidents bancaires dont la liste figure dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires – Particuliers »⁽²⁾.

Si la souscription à GÉNÉRIS est associée à un compte joint ou un compte indivis chaque cotitulaire pourra bénéficier de la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement internationale à débit immédiat et autorisation systématique) : la carte CB Visa Évolution GÉNÉRIS, sans surcoût.

Les tarifs et plafonnements mentionnés ci-dessus sont consultables dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers »⁽²⁾.

(1) Sont inclus les frais de tenue de compte actif et les frais de tenue de compte inactif.

(2) Disponible en agence et sur le site Internet particuliers.sg.fr.

Les Conditions Générales de votre carte CB Visa Évolution GÉNÉRIS figurent dans les Conditions Générales de votre Convention de compte et de services Particuliers dans la rubrique relative à la carte CB Visa Évolution. Les informations spécifiques au fonctionnement de la carte CB Visa Évolution GÉNÉRIS (ie. capacité de retrait/capacité de paiement) sont précisées dans les Conditions Particulières de la carte que vous accepterez par ailleurs.

Les prestations incluses dans GÉNÉRIS et non utilisées à l'issue de chaque période ne donnent droit à aucun report, aucun remboursement, ni dédommagement au bénéfice du Titulaire.

Les prestations non incluses dans GÉNÉRIS, notamment les virements émis en dépassement des plafonds ou les virements qui ne seraient pas des virements SEPA, sont réalisées par Société Générale aux conditions tarifaires en vigueur qui figurent dans le document « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers »⁽²⁾.

2.2 – Exclusions

GÉNÉRIS ne comporte pas la délivrance de chéquier.

GÉNÉRIS n'est pas cumulable avec :

- les autres offres groupées de services Société Générale,
- la délivrance de toutes autres cartes de paiement sur le compte de dépôt, individuel ou collectif, rattaché à GÉNÉRIS, autres que celles prévues à l'article 2.1 Description de GÉNÉRIS,
- la délivrance, au Titulaire ou à son mandataire, d'une carte de paiement, autre qu'une carte de paiement à débit immédiat et autorisation systématique, sur tout autre compte, individuel et/ou collectif, ouvert(s) au nom du Titulaire dans les livres de Société Générale.

A contrario le Titulaire de l'offre GÉNÉRIS pourra être porteur d'une carte délivrée dans le cadre de son activité professionnelle.

ARTICLE 3 – CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

L'offre GÉNÉRIS est destinée, plus particulièrement, à ses clients fragiles financièrement au sens de l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, personnes physiques âgées de plus de 16 ans révolus, detentrices d'un compte de dépôt Particuliers en Euro, individuel ou collectif, ouvert dans les livres de Société Générale.

ARTICLE 4 – COTISATION DE L'OFFRE GÉNÉRIS

La cotisation à l'offre GÉNÉRIS est mensuelle. Son montant est indiqué dans la brochure des « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers »⁽²⁾, et dont un exemplaire est remis au Titulaire lors de la souscription à GÉNÉRIS.

Tout projet d'évolution de la cotisation sera communiqué par écrit au Titulaire au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. La poursuite du contrat ou le silence du Titulaire pendant ce délai vaudra accord de celui-ci sur l'application des nouvelles conditions à date fixée.

La cotisation à l'offre GÉNÉRIS est débitée sur le compte de dépôt dès la souscription, puis chaque mois, sur le compte du Titulaire rattaché à GÉNÉRIS.

Lors de la souscription à GÉNÉRIS, si le Titulaire est déjà détenteur d'une carte bancaire émise par Société Générale (hors offres groupées de services), le montant de la cotisation carte déjà acquitté à ce titre lui sera remboursé par crédit en compte au prorata de la période couverte par cette cotisation et restant à courir jusqu'à la date anniversaire de la souscription au contrat carte.

ARTICLE 5 – RÉSILIATION DE GÉNÉRIS

5.1 – Résiliation du fait du Titulaire

Le Titulaire peut à tout moment résilier auprès de son agence, sans préavis, sa souscription à GÉNÉRIS, notamment pour opter pour une autre offre Société Générale.

La demande de résiliation à GÉNÉRIS peut également être effectuée en ligne, depuis le site internet de la banque, rubrique Résilier une prestation, ou depuis L'Appli SG, rubrique Autres > Mes produits et services > Résilier un produit ou service.

Dans tous les cas, sa renonciation écrite est recueillie par Société Générale.

Dans le cas d'une souscription d'un mineur à GÉNÉRIS, les représentants légaux du mineur peuvent désormais formuler la demande de résiliation de l'offre de leur enfant en agence ou en ligne comme indiqué ci-dessus.

La cotisation du mois en cours sera remboursée prorata temporis.

5.2 – Résiliation du fait de Société Générale

Société Générale peut à tout moment résilier la présente offre moyennant un préavis de deux mois. Cette résiliation sera portée à la connaissance du Titulaire par tout moyen à la convenance de Société Générale et prendra effet le dernier jour du mois payé par le Titulaire.

Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis l'offre GÉNÉRIS en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de la carte, ou en cas d'impossibilité de débiter le montant de la cotisation mensuelle due par le Titulaire.

5.3 – Autres cas de résiliation

La clôture du compte de dépôt auquel est associée la cotisation GÉNÉRIS, entraîne automatiquement la résiliation de l'offre GÉNÉRIS.

La résiliation de la carte CB Visa Évolution GÉNÉRIS entraîne automatiquement la résiliation à l'offre GÉNÉRIS.

5.4 – Conséquences de la résiliation

La résiliation de l'offre GÉNÉRIS entraîne obligatoirement la résiliation de la carte de paiement CB Visa Évolution GÉNÉRIS.

La résiliation de l'offre GÉNÉRIS n'entraîne pas la clôture du compte de dépôt. Si le Titulaire souhaite clôturer votre compte bancaire, celle-ci interviendra dans le respect des Conditions Générales de la Convention de compte et de services-Particuliers.

Le Titulaire qui résilie l'offre GÉNÉRIS renonce ainsi à l'ensemble des conditions et exonérations, notamment tarifaires, correspondant à cette offre.

ARTICLE 6 – MODIFICATIONS

Cette convention peut évoluer et nécessiter certaines modifications.

Ainsi tout projet de modification des présentes Conditions Générales sera communiqué par écrit au Titulaire au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. Le Titulaire disposera de ce délai de deux mois à compter de la notification de la modification pour refuser celle-ci et dénoncer sans frais la présente convention par lettre simple, par lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou par lettre signée remise à son guichet. En l'absence de dénonciation, dans le délai susvisé, du contrat par le Titulaire, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvées à l'issue de ce délai.

ARTICLE 7 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

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 8 h 30 à 19 h et le Samedi de 9 h à 12 h. 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 accusé réception de votre demande sous 10 jours ouvrables 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 e-mail : SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Courtois

Par e-mail : SG-Courtois.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

Par e-mail : SG-CreditduNord.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG CRÉDIT DU NORD
Service Relations Clientèle
TSA 98064
59049 LILLE CEDEX

Service Relations Clientèle SG Grand Est

Par e-mail : SG-GrandEst.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

Par e-mail : SG-GrandOuest.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG GRAND-UEST
Service Relations Clientèle
TSA 41 774
35517 CESSONN-SÉVIGNÉ CEDEX

Service Relations Clientèle SG Laydernier

Par e-mail : SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations clientèle SG SMC

Par e-mail : SG-SMC.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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



Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

Par e-mail : SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
Service Relations Clientèle
TSA 50 001
20297 BASTIA CEDEX

Service Relations Clientèle SG Société Générale – Agences de Paris/île de France

Par e-mail : SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG Société Générale
Service Relations Clientèle
TSA 62 294
75427 PARIS CEDEX 09

Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

Par e-mail : SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SUD-OUEST
Service Relations Clientèle
TSA 30 001
33077 BORDEAUX CEDEX

Service Relations Clientèle SG Tarneaud

Par e-mail : SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG TARNEAUD
Service Relations Clientèle
TSA 90 001
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 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 Société Générale, 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

Par courrier : Le Médiateur auprès de la FBF
CS 151 – 75422 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.

ARTICLE 8 – DROIT APPLICABLE, JURIDICTION COMPÉTENTE ET LANGUE

La loi applicable aux relations précontractuelles et à la présente Convention est la loi française.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle est le français. D'un commun accord avec Société Générale, le Client choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs à la présente Convention (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des juridictions françaises.

