

### ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales ont pour objet de régir les relations entre le Client (également dénommé « l'Adhérent ») 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 d'adhésion à 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 et les engagements réciproques de Société Générale et du Client.

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 aux exigences de l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier.

Pour une cotisation mensuelle unique, GÉNÉRIS comprend les prestations suivantes :

- l'ouverture, la tenue<sup>(1)</sup> et la fermeture du compte ;
- la délivrance d'une carte de paiement internationale à débit immédiat et autorisation systématique : la carte de débit CB Visa Évolution GÉNÉRIS. Pour information, la carte de débit CB V PAY GÉNÉRIS n'est plus émise par Société Générale. Les cartes de débit CB V PAY GÉNÉRIS déjà émises par Société Générale restent cependant valables jusqu'à leur date d'expiration figurant sur le recto de la carte ;
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence qui tient le compte ;
- un virement SEPA permanent et 4 virements SEPA occasionnels par mois initiés 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'espace sécurisé internet, pour la consultation et la gestion des comptes ;
- une alerte par SMS 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 ;
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R. 312-4-2 du Code monétaire et financier ;
- le plafonnement des frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision ;
- le plafonnement d'un ensemble de frais d'incidents bancaires dont la liste figure dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers »<sup>(2)</sup>.

Si l'adhésion à GÉNÉRIS est associée à un compte joint ou un autre compte collectif (indivis par exemple), chaque cotitulaire pourra bénéficier d'une carte de paiement à débit immédiat et autorisation systématique CB Visa Évolution GÉNÉRIS, sans surcoût.

L'adhésion à GÉNÉRIS permet également à l'Adhérent de bénéficier d'avantages tarifaires sur le service de consultation et d'édition de relevés sur automates.

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

Les Conditions Générales de votre carte CB Visa Évolution GÉNÉRIS figurent dans les Conditions Générales de votre Convention de compte et de services 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 de l'Adhérent.

(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](http://particuliers.sg.fr).

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 appliquées aux opérations bancaires - Particuliers »<sup>(2)</sup>.

#### 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, individuel ou collectif, rattaché à GÉNÉRIS, autres que celles prévues à l'article 2.1 Description de GÉNÉRIS,
- la délivrance, à l'Adhérent ou à son mandataire, d'une carte de paiement, autre qu'une carte de paiement à autorisation systématique, sur tout autre compte, individuel et/ou collectif, ouvert(s) au nom de l'Adhérent dans les livres de Société Générale.

### ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ADHÉSION

L'offre GÉNÉRIS est destinée 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, détentrices d'un compte de dépôt particulier 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 appliquées aux opérations bancaires - Particuliers »<sup>(2)</sup>, et dont un exemplaire est remis à l'adhérent lors de l'adhésion à GÉNÉRIS.

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

La cotisation est prélevée dès l'adhésion à GÉNÉRIS, puis chaque mois, sur le compte de l'Adhérent rattaché à GÉNÉRIS.

Lors de l'adhésion à GÉNÉRIS, si l'Adhérent 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 l'adhésion au contrat carte.

### ARTICLE 5 – RÉSILIATION DE GÉNÉRIS

#### 5.1 – Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment résilier, sans préavis, son adhésion à GÉNÉRIS, notamment pour opter pour une autre offre de Société Générale. Dans tous les cas, sa renonciation écrite est recueillie par Société Générale.

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 de l'Adhérent par tout moyen à la convenance de Société Générale et prendra effet le dernier jour du mois payé par l'Adhérent.

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 prélever le montant de la cotisation mensuelle due par l'Adhérent.

#### 5.3 – Autres cas de résiliation

La clôture du compte de dépôt auquel est associée la cotisation GÉNÉRIS, ou la résiliation de l'adhésion à la carte de paiement Carte CB V Pay GÉNÉRIS ou CB Visa Évolution GÉNÉRIS entraînent automatiquement la résiliation de l'Offre GÉNÉRIS.

#### 5.4 – Conséquences de la résiliation

La résiliation de GÉNÉRIS entraîne obligatoirement la résiliation de l'adhésion à la carte de paiement Carte CB V Pay GÉNÉRIS ou CB Visa Évolution GÉNÉRIS.

Sauf demande expresse de la part du Client, la résiliation de GÉNÉRIS n'entraîne pas la clôture du compte de dépôt. Les autres produits, à l'exception de la carte Carte CB V Pay GÉNÉRIS ou CB Visa Évolution GÉNÉRIS et de l'alerte par SMS en cas de solde du compte inférieur au seuil, peuvent être conservés et utilisés après la résiliation de GÉNÉRIS aux conditions en vigueur figurant dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers ».

## ARTICLE 6 – MODIFICATIONS

Cette convention peut évoluer et nécessiter certaines modifications.

Ainsi tout projet de modification des présentes Conditions Générales sera communiqué par écrit à l'Adhérent au plus tard deux mois avant la date d'application envisagée. L'Adhérent 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 l'Adhérent, 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 00. 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 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](mailto:SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG GRAND-UEST  
Service Relations Clientèle  
TSA 41774  
35517 CESSONN-SÉVIGNÉ CEDEX

#### **Service Relations Clientèle SG Laydernier**

Par e-mail : [SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com](mailto:SG-Laydernier.Reclamations@socgen.com)

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

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](mailto:SG-SMC.Reclamations@socgen.com)

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

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](mailto: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 50001  
20297 BASTIA CEDEX

#### **Service Relations Clientèle SG Société Générale - Agences de Paris/île de France**

Par e-mail : [SG-SocieteGenerale.Reclamations@socgen.com](mailto: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 62294  
75427 PARIS CEDEX 09

#### **Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest**

Par e-mail : [SG-SudOuest.Reclamations@socgen.com](mailto: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 30001  
33077 BORDEAUX CEDEX

#### **Service Relations Clientèle SG Tarneaud**

Par e-mail : [SG-Tarneaud.Reclamations@socgen.com](mailto: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 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](http://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](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.

**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.