

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2023

#### Préambule

Les présentes conditions sont un extrait des conditions générales de la Convention de compte et de services - Particuliers, remises lors de l'ouverture de votre compte. Ce document est présenté pour rappel des modalités de fonctionnement d'une facilité de caisse. Pour toute information complémentaire relative au fonctionnement de votre compte ou aux dispositions diverses régissant la vie de votre relation bancaire, nous vous invitons à vous référer aux conditions générales de votre Convention de compte de particuliers. Celles-ci sont disponibles auprès de votre agence ou sur le site Internet [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr).

#### A) CONDITIONS

Avec l'accord préalable de Société Générale, une Facilité de caisse peut être accordée. Le solde du compte peut alors être débiteur, à concurrence d'un montant précisé aux conditions particulières et pour une durée d'utilisation qui ne doit pas excéder 30 jours consécutifs, le compte redevenant créditeur entre chaque période et notamment à réception des revenus régulièrement domiciliés. La mise en place de cette facilité est subordonnée à l'absence d'interdiction, bancaire ou judiciaire, d'émettre des chèques et à l'absence d'inscription au Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). Société Générale informe le client que dans le cadre de la procédure d'octroi de la facilité de caisse, elle consulte le FICP. En cas de difficulté, ou si le client prévoit un besoin supérieur au montant de sa Facilité de caisse, il est invité à prendre contact le plus tôt possible avec son conseiller de clientèle. Société Générale se réserve le droit d'accepter ou de rejeter pour défaut de provision toute opération entraînant un dépassement de la Facilité de caisse<sup>(1)</sup>. Les intérêts débiteurs seront décomptés à un taux d'intérêt conventionnel égal au taux nominal annuel correspondant au taux maximum de la tranche dans laquelle se situera le montant de la facilité ou du découvert concerné, tel que ce taux maximum sera publié trimestriellement par avis au Journal Officiel. La mise en application du taux d'intérêt conventionnel ainsi déterminé trimestriellement sera immédiate. Chaque changement de taux d'intérêt conventionnel et chaque TAEG appliqué seront communiqués au client par une mention sur le relevé de compte. Un exemple de Taux Annuel Effectif Global figure dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers »<sup>(1)</sup>.

#### B) RÉSILIATION

Le contrat de la Facilité de caisse est conclu pour une durée indéterminée. Le client peut le résilier à tout moment par écrit (courrier postal ou lettre signée remise en agence), sans préavis ni indemnité. Société Générale peut également procéder à sa résiliation à tout moment moyennant un préavis de 15 jours calendaires après l'envoi d'un courrier.

Cette décision de Société Générale pourra intervenir, notamment en cas d'émission de chèques sans provision, interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques, saisie, avis à tiers détenteur, non respect des conditions de la Facilité de caisse.

La clôture du compte entraîne de plein droit, sans formalité, la résiliation de la Facilité de caisse.

#### C) SECRET BANCAIRE

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

Conformément à la loi, Société Générale est autorisée à partager le secret bancaire à des fins de gestion de la relation bancaire au bénéfice des personnes morales de son groupe, ainsi que de ses prestataires de services, ou à des tiers lors d'opérations de crédit, sur instruments financiers, de garanties ou d'assurance destinées à la couverture d'un risque de crédit, ou en cas de cessions ou de transferts de créances ou de contrats.

Si le Client est agent du secteur public éligible aux prestations BFM, Société Générale communique à BFM certaines données nécessaires à son identification lui permettant d'accéder aux offres et avantages réservés à cette clientèle.

En outre, lorsqu'un Client a réglé par carte de débit ou de crédit un produit ou service présentant une menace pour la sécurité des personnes (rappel de produits défectueux, crise sanitaire, etc.), le Client autorise Société Générale à lever le secret bancaire pour communiquer ses données de contact au commerçant concerné par l'alerte afin qu'il puisse en être prévenu ou informé. Les données communiquées par Société Générale seront les données strictement nécessaires au traitement de l'alerte. Dans ce cadre, Société Générale obtient préalablement à la communication de ces données l'engagement du commerçant de ne les utiliser qu'à cette fin et de les supprimer automatiquement dès qu'il n'en aura plus l'utilité.

Enfin, en cas de réception de fonds sur la base d'un identifiant inexact, Société Générale devra transmettre au prestataire de service de paiement de l'émetteur qui en fait la demande les informations à sa disposition pouvant documenter un recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

#### D) RÈGLES D'ARRÊTÉ DES COMPTES DÉBITEURS

##### 1. Calcul des intérêts débiteurs :

– principe : les comptes débiteurs sont arrêtés selon une périodicité trimestrielle.

– mode de calcul :

$$\frac{(\text{Somme des nombres débiteurs}^* \text{ du trimestre}) \times (\text{taux d'intérêts débiteurs})}{(\text{nombre de jours de l'année}) \times 100}$$

\* Nombres débiteurs = Solde débiteur x durée en jours

##### 2. Perception d'un minimum forfaitaire<sup>(1)</sup> :

Un minimum forfaitaire est perçu sur les comptes dont le solde moyen journalier débiteur, entre deux arrêts de compte, est inférieur à un montant fixé par arrêté ministériel.

#### E) PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

– 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

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers". Ce document est remis à l'ouverture du compte et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [www.particuliers.sg.fr](http://www.particuliers.sg.fr)

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 ([particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr)) dans la rubrique Données personnelles, ou sur demande en agence ou s'agissant d'un client banque privée auprès de son conseiller en banque privée ou 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](mailto: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.

– Démarchage téléphonique :

Tout client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L 223- 1 du code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

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

## F) DISPOSITIONS DIVERSE

### 1 – Loi applicable et langue du contrat

La loi applicable à la relation précontractuelle ainsi qu'au contrat est la loi française. Les présentes conditions générales sont régies pour leur interprétation et pour leur exécution par la loi française. La langue utilisée durant la relation précontractuelle ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française.

### 2 – Autorité de Contrôle Prudentiel

Société Générale est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09, contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »).

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

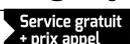
Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG CRÉDIT DU NORD**  
**Service Relation 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** 

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** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG GRAND-OUEST**  
**Service Relations Clientèle**  
**TSA 41774**  
**35517 CESSON 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** 

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)

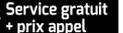
Par téléphone : **0 806 800 148** 

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** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG Société Générale**  
**Service Relation 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** 

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)

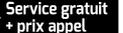
Par téléphone : **0 806 800 148** 

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** 

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.

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.

