

Votre Convention JAZZ Pro regroupe des services bancaires essentiels pour faciliter la gestion de votre compte courant professionnel tout en vous faisant bénéficier de conditions tarifaires préférentielles, tant à titre professionnel que privé, sur d'autres produits et services bancaires qui n'y sont pas inclus. Des communications sont adressées périodiquement à leurs adhérents.

Les présentes Conditions Générales JAZZ Pro ont pour objet de régir les relations entre le Client et Société Générale (également dénommé la « Banque ») en complément des Conditions Générales du compte courant - Professionnels.

Les Conditions Particulières JAZZ Pro, les présentes Conditions Générales JAZZ Pro, la brochure tarifaire intitulée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Professionnels » et les Conditions Particulières et Générales du compte courant – Professionnels constituent le cadre contractuel régissant les conditions d'utilisation du compte bancaire et des produits et services associés, y compris les engagements réciproques entre Société Générale et le Client. Il est entendu que les présentes Conditions Générales JAZZ Pro prévaudront, en cas de contradiction ou de divergence, avec les termes des Conditions Générales du compte courant – Professionnels.

## 1. JAZZ PRO FACILITE LA GESTION DE VOS COMPTES PROFESSIONNELS

### JAZZ Pro inclut :

- les frais fixes mensuels de tenue de compte courant professionnel lié à JAZZ Pro ;
- la commission annuelle d'ouverture de dossier administratif et d'actualisation de votre situation comptable, juridique et fiscale ;
- la commission de mouvement sur les opérations enregistrées au débit de votre compte courant professionnel lié à JAZZ Pro, dans la limite d'un montant maximum d'opérations par mois (le seuil) figurant dans la brochure des "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels" <sup>(1)</sup> dont un exemplaire vous est remis lors de votre souscription à JAZZ Pro. La commission de mouvement pour les opérations de débit enregistrées sur votre compte courant professionnel, au-delà du seuil, est due au taux contractuel.

### JAZZ Pro comprend également :

- l'abonnement Progéliance Net, le service de consultation et de gestion de vos comptes professionnels et privés sur Internet, téléphone mobile et tablette. En revanche les options de Progéliance Net ne sont pas incluses dans JAZZ Pro. Dès l'adhésion à JAZZ Pro, le client déjà détenteur de Progéliance Net n'est plus facturé de la cotisation mensuelle Progéliance Net, et ce, tant qu'il reste adhérent JAZZ Pro ;
- la visualisation des images numérisées des chèques et bordereaux de remise ;
- les frais d'opposition sur chèque(s), d'opposition ou révocation d'un mandat de prélèvement SEPA (y compris TIP SEPA)
- le traitement des chèques émis par vos clients et revenus impayés, pour tout autre motif que l'absence de provision ;
- l'abonnement au service de Représentation Automatique des Chèques Impayés (chèques reçus de votre clientèle et revenus impayés pour motif « défaut de provision ») ;
- la délivrance, chaque année, de chèques de banque, à hauteur d'un nombre indiqué dans les "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Professionnels" <sup>(1)</sup>.
- Des avantages tarifaires sur certains produits souscrits chez Société Générale à titre professionnel. Ces réductions sont indiquées dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Professionnels ».
- Des avantages tarifaires sur certains produits souscrits à titre privé :
  - L'adhérent (son représentant légal personne physique si l'adhérent est une personne morale) bénéficie d'une réduction sur les cotisations mensuelles afférentes au contrat JAZZ ou SOBRIO souscrit sur son compte bancaire particulier. Cette réduction ne s'applique qu'à un seul contrat JAZZ ou SOBRIO, même si l'adhérent détient plusieurs JAZZ ou SOBRIO sur plusieurs comptes. Dans cette dernière hypothèse, la réduction s'applique uniquement aux cotisations JAZZ ou SOBRIO les moins chères. La réduction sur les cotisations JAZZ ou SOBRIO n'est pas cumulable avec celle proposée à l'adhérent JAZZ ou SOBRIO co-titulaire d'un compte collectif. Elle est valable uniquement sur les cotisations mensuelles postérieures à l'adhésion à JAZZ Pro.
  - Les avantages tarifaires accordés à l'adhérent (à son représentant légal personne physique lorsque l'adhérent est une personne morale) sur les cotisations JAZZ ou SOBRIO rattachées à son compte bancaire particulier ne sont pas cumulables avec les autres promotions ou réductions en cours. Le montant des cotisations figure dans la brochure des "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers" disponible en agence Société Générale ou sur le site Internet particuliers.sg.fr et les réductions proposées aux adhérents JAZZ Pro figurent dans la brochure des "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels" <sup>(1)</sup>. Les réductions sont fixées librement par Société Générale et le bénéficiaire sera informé de toute éventuelle modification selon les modalités prévues dans la Convention de compte et de services - Particuliers. Lorsque le bénéficiaire des avantages tarifaires est le représentant légal de l'adhérent JAZZ Pro, il perd automatiquement et de plein droit le bénéfice de ces avantages dès lors qu'il n'est plus le représentant légal ou le mandataire habilité de l'adhérent.

*(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels". 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 : professionnels.societegenerale.fr*

## 2. JAZZ PRO VOUS FAIT BÉNÉFICIER D'UNE GARANTIE DÉCÈS ACCIDENTEL

Cette garantie est acquise en cas de décès suite à un accident au titre du Contrat d'assurance collective souscrit par SOCIÉTÉ GÉNÉRALE auprès de SOGECAP, Société d'assurance vie et de capitalisation régie par le code des assurances. Siège Social : Tour D2 – 17 bis place des Reflets, 92919 Paris La Défense Cedex. Ce contrat est présenté par Société Générale, dont le siège social est situé 29, boulevard Haussmann (Paris IXe), en sa qualité d'Intermédiaire en assurances, immatriculation ORIAS n° 07022493. Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

### a. Les caractéristiques de la garantie décès accidentel

La garantie décès accidentel est régie par le Code des assurances. Elle relève de la branche 1 (accident) pour laquelle Sogécap a reçu un agrément. Pourront bénéficier de la garantie décès accidentel les adhérents à JAZZ Pro. Seront considérés comme adhérents les titulaires personnes morales ou physiques, d'un compte professionnel individuel ou joint ou en indivision. Si l'adhérent est une personne physique, il aura également la qualité d'assuré ; si l'adhérent est une personne morale, c'est la personne physique représentant la personne morale qui sera assurée. En cas de compte joint ou en indivision, l'assuré devra être nommé désigné parmi les titulaires du compte.

Par "accident", il faut entendre toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré résultant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure. **Ne sont jamais considérés comme accident les hernies, ptôses, lumbagos, infarctus du myocarde quelle qu'en soit l'origine.**

Sogécap s'engage en cas de décès accidentel de l'adhérent assuré à verser un capital décès égal au montant du découvert constaté sur le compte référencé sur la demande d'adhésion à la date effective du décès accidentel dans la limite de 7 620€. En cas de pluralité de comptes professionnels couverts par la garantie décès accidentel de JAZZ Pro, cette limite s'entend pour l'ensemble de ces comptes détenus dans la même agence. La prestation versée en cas de décès accidentel est acquise à condition que le décès intervienne dans les 12 mois qui suivent la date dudit accident et qu'il y ait une relation de cause à effet entre l'accident et le décès. La résiliation de JAZZ Pro met fin à la garantie décès accidentel. La garantie décès accidentel cesse à l'échéance annuelle qui suit le 80e anniversaire du titulaire de la Convention JAZZ Pro.

### b. Le règlement de la prestation

La prestation sera versée sous réserve de la remise à Sogécap, Service Prévoyance - 42 Boulevard Alexandre Martin - 45057 ORLÉANS CEDEX 1, des pièces suivantes :

- extrait de l'acte de décès de l'assuré (original ou copie) ;
- toute pièce établissant que le décès résulte d'un accident (procès-verbal de gendarmerie ; coupure de presse, etc.) ;
- copie du dernier prélèvement effectué au titre de JAZZ Pro ;
- relevé de compte de l'adhérent établi à la date exacte du décès accidentel ;
- demande de prestation complétée et signée par l'agence ainsi que le relevé d'identité bancaire du compte courant de l'adhérent sur lequel sera effectué le règlement ;
- éventuellement tout autre document nécessaire à la constitution du dossier.

La prestation sera versée dans les 30 jours suivant la remise à Sogécap des pièces indiquées ci-avant sous réserve d'une éventuelle procédure d'expertise. Sogécap versera à Société Générale, bénéficiaire acceptant de l'adhésion, une prestation égale au découvert constaté sur le compte de l'adhérent à la date du décès accidentel, dans la limite de 7 260€.

### c. Les risques exclus

La garantie décès accidentel vous garantit contre les accidents survenant à la maison, au travail, en voyage, 24h/24 dans le monde entier à l'exclusion des accidents résultant (la charge de la preuve incombant à Sogécap) :

- de suicide ou tentative de suicide ou du fait intentionnel de l'assuré,
- d'actes de guerre civile ou étrangère déclarés ou non, de la participation à des rixes sauf cas de légitime défense, actes de terrorisme ou de sabotage,
- d'un accident nucléaire,
- du pilotage d'avion ou de tout autre appareil volant ou de la pratique de l'U.L.M., du parapente, du deltaplane, du parachutisme à ouverture retardée, ou toute activité aérienne assimilée,
- de la pratique de sports à titre professionnel ou de la participation à des compétitions, essais, paris, défis, tentatives de records nécessitant l'utilisation d'un engin à moteur,
- de la pratique des sports ou professions suivants :
  - alpinisme avec ou sans varappe, hors d'Europe, trekking ou randonnée, au-dessus de 3 500 mètres d'altitude,
  - plongée sous-marine à titre professionnel,
  - saut à l'élastique,
  - spéléologie avec plongée sous-marine,
  - saut à ski en tremplin, bobsleigh, luge de compétition,
- de l'usage de stupéfiants non prescrits médicalement, d'un état d'ivresse ou d'alcoolisme, de toutes les conséquences d'accidents survenus antérieurement à la prise d'effet de l'adhésion.
- La Tierce Expertise

En cas de désaccord entre les héritiers de l'adhérent d'une part et Sogécap d'autre part, quant au paiement de la prestation, en cas de sinistre, une tierce expertise peut être envisagée par les parties, sous réserve de leurs droits respectifs. Chaque partie choisit alors un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert et opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par une partie de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Grande Instance ou du Tribunal de Commerce dans le ressort duquel se trouve le lieu de résidence de l'adhérent. Cette désignation a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente, faite au plus tôt 15 jours après l'envoi, à l'autre partie, d'une lettre recommandée de mise en demeure avec accusé de réception. Chaque partie supporte les frais et honoraires de son expert et, pour moitié, ceux du tiers-expert.

### 3. JAZZ PRO VOUS DONNE ACCES A UN PROGRAMME DE FIDELITE (APPLICABLE A COMPTER DU 1ER JANVIER 2019)

L'adhésion à JAZZ Pro donne accès au programme de fidélité de Société Générale pour le marché des professionnels, programme fondé sur l'utilisation d'au moins une carte Business (carte CB Visa Business ou carte CB Visa Gold Business exclusivement) associée au compte auquel JAZZ Pro est rattaché (ci-après une/la « Carte »). Ce programme de fidélité permet à l'adhérent Jazz Pro d'obtenir une réduction supplémentaire sur la cotisation de la Carte/des Carte(s) si un seuil annuel de paiements (par Carte, le cas échéant), fonction du type de Carte, est atteint ou dépassé :

	Montant du seuil annuel de paiements (par Carte)	Réduction supplémentaire octroyée par Société Générale
Carte CB Visa Business	7.500€	25%
Carte CB Visa Gold Business	15.000 €	35%

La date d'entrée en vigueur de ce programme est le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Pour chaque Carte, la comptabilisation des paiements s'effectue sur une période de 12 mois glissants commençant à sa date de souscription ou à sa date anniversaire de souscription et s'achevant à sa (prochaine) date anniversaire de souscription.

Si le seuil annuel de paiements défini ci-dessus est atteint ou dépassé au terme de cette période de 12 mois glissants, le montant de la cotisation de la Carte perçu par Société Générale tiendra automatiquement compte de la réduction supplémentaire correspondante.

### 4. CONDITIONS D'ADHESION

Vous pouvez adhérer à JAZZ Pro en tant que personne physique capable - ou personne morale - titulaire de compte(s) courant(s) professionnel(s) ouvert(s) à Société Générale.

En cas de compte courant collectif, il ne peut y avoir qu'un adhérent JAZZ Pro sur ce compte.

### 5. CONTRAT

La convention JAZZ Pro est constituée des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières, des Conditions Générales ci-après du service Représentation des Chèques Impayés, de la brochure "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels"<sup>(1)</sup> ainsi que des Conditions Générales de Progéliance Net, remises par ailleurs à l'adhérent lors de la souscription de JAZZ Pro. L'ensemble de ces documents constitue un tout indissociable. Les Conditions Générales des produits bénéficiant d'avantages tarifaires sont remises à l'adhérent lors de la souscription à ces produits.

*(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document "Conditions et tarifs appliqués aux professionnels". 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 : professionnels.sg.fr*

### 6. COTISATION

Le montant de la cotisation JAZZ Pro est indiqué dans la brochure des "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels" dont un exemplaire est remis lors de l'ouverture du compte courant professionnel et lors de l'adhésion à JAZZ Pro, si celle-ci intervient postérieurement à l'ouverture du compte. Cette brochure, périodiquement mise à jour, est par ailleurs tenue à votre disposition dans les agences Société Générale et sur le site Internet professionnels.sg.fr. En cas de détention concomitante de JAZZ Pro et de JAZZ ou SOBRIO (JAZZ ou SOBRIO est une offre groupée proposée par Société Générale à la clientèle de particuliers), l'adhérent bénéficie, en sus de la réduction sur la cotisation JAZZ ou SOBRIO visée à l'article 1, d'une réduction de la cotisation JAZZ Pro dont le montant est indiqué dans la brochure en vigueur " Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels" <sup>(1)</sup>. Dès lors que la détention concomitante n'est plus respectée, la réduction accordée en considération de cette concomitance est perdue immédiatement et de plein droit. Lorsque l'adhérent JAZZ Pro est une personne morale, il reconnaît expressément qu'en acceptant le bénéfice de la réduction sur sa cotisation, il autorise Société Générale à informer l'adhérent JAZZ ou SOBRIO lorsque l'adhésion à JAZZ Pro est résiliée. La cotisation JAZZ Pro est prélevée mensuellement sur le compte courant professionnel auquel est attaché JAZZ Pro. Ce prélèvement a lieu le 15 du mois pour le mois civil en cours. Si l'adhésion intervient après le 15 du mois, la cotisation n'est prélevée qu'à compter du mois suivant.

*(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans le document "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels". 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 : professionnels.sg.fr*

### 7. DURÉE – RESILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut à tout moment le résilier.

#### a. Résiliation par l'adhérent

Vous pouvez à tout moment résilier votre adhésion à JAZZ Pro par lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou lettre signée remise au guichet. En cas de résiliation par l'adhérent, la cotisation JAZZ Pro est due au titre du mois civil au cours duquel intervient la résiliation et sera perçue même si la résiliation intervient au cours de la 1<sup>ère</sup> quinzaine du mois.

#### b. Résiliation par Société Générale

Société Générale se réserve la possibilité de résilier le présent contrat JAZZ Pro par lettre simple ou lettre recommandée, moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation prendra effet le dernier jour du mois d'expiration du préavis, la cotisation étant due jusqu'à cette date. En outre, Société Générale résiliera le contrat JAZZ Pro sans préavis en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due.

#### c. Conséquences de la résiliation

Sauf indication contraire de votre part, la résiliation de JAZZ Pro n'entraîne pas la résiliation :

- des abonnements à Progéliance Net et au service de Représentation Automatique de Chèques, lesquels sont conservés séparément aux prix fixés dans la brochure en vigueur "Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels" <sup>(1)</sup>. La tarification est appliquée dès la première facturation suivant la résiliation de JAZZ Pro ;
- des produits ou services assortis d'avantages tarifaires, souscrits à titre professionnel et/ou privé (cartes, Quiétis Pro, JAZZ/Sobrio, etc.). À compter de la résiliation de JAZZ Pro, ils sont conservés mais le bénéfice de l'avantage tarifaire est automatiquement et immédiatement perdu. Les produits ou services concernés sont alors facturés au tarif standard en vigueur, selon les modalités

habituelles et aux prix fixés dans les brochures en vigueur “ Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels” <sup>(1)</sup> et “Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers” <sup>(2)</sup>.

La résiliation de JAZZ Pro entraîne la résiliation de la garantie décès accidentel et la suppression de l’envoi de la lettre d’information JAZZ Pro. Toutes les autres opérations et services qui étaient inclus dans JAZZ Pro seront pratiqués aux conditions tarifaires indiquées dans la brochure “Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels” <sup>(1)</sup> en vigueur à la date des opérations.

En outre, la résiliation de Jazz Pro entraîne l’arrêt de la participation au programme de fidélité décrit à l’article 4. En conséquence, si une période de comptabilisation des paiements d’une (de) Carte(s) est en cours à la date de résiliation de JAZZ Pro, elle sera interrompue et aucune réduction de la cotisation de la /des Carte(s) ne sera appliquée par Société Générale même si le seuil annuel de paiements est déjà atteint ou dépassé.

#### d. Clôture du compte courant professionnel supportant la cotisation JAZZ Pro

La clôture du compte courant professionnel sur lequel est prélevé la cotisation JAZZ Pro entraîne automatiquement la résiliation de JAZZ Pro et celle de tous les produits ou services qui y sont inclus. Elle entraîne également la résiliation des produits ou services, souscrits à titre professionnel sur ce compte, et qui bénéficient d’avantages tarifaires.

(1) Les opérations faisant l’objet d’une tarification figurent dans le document “Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels”. 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 : [professionnels.sg.fr](http://professionnels.sg.fr)

(2) Ce document est tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr)

#### 8. 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.

Société Générale a pris les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des informations transmises.

#### 9. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Société Générale, établissement de crédit et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, vos données personnelles 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.

Le Client s’engage à informer les personnes physiques représentantes (légal, contractuelle) ou habilitées (procuration, mandat, etc.) ci-après les « Représentants » des traitements de leurs données personnelles réalisées par Société Générale tels que décrits ci-après.

Vous pouvez retrouver le détail des traitements réalisés, en ce compris les données traitées, les finalités, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts hors Espace économique européen, à l’adresse suivante :

<https://professionnels.societegenerale.fr/static/pro/Professionnels/Medias/Docs-Communs/PDF/politique-protection-donnees-personnelles--eio.pdf>, ou sur demande de votre part auprès d’une agence Société Générale. Cette information vous est également communiquée à l’ouverture de votre compte, et à l’occasion des modifications dont elle peut faire l’objet.

Vous disposez d’un droit d’accès et de rectification, d’effacement, de limitation du traitement, ainsi que d’un droit à la portabilité de vos données. Vous pouvez également vous opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que vos données à caractère personnel fassent l’objet d’un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de vos données personnelles en cas de décès. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Vous pouvez exercer vos droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en vous adressant :

– par courrier électronique à l’adresse suivante :

[protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr);

– sur votre Espace client ;

– à l’adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles - CPLE/FRB/DPO – 75886 Paris Cedex 18 ;

– auprès de l’agence où est ouvert votre compte.

Enfin, vous avez 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.

#### 10. AGREMENT ET CONTROLE DE LA BANQUE

Société Générale est un établissement de crédit de droit français agréé par l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et habilité à fournir les opérations de banque présentées dans la présente Convention.

À ce titre, elle fournit des services de paiement. La liste des prestataires de services de paiement est disponible sur le site Internet [acpr.banque-France.fr](http://acpr.banque-France.fr) ou auprès de l’ACPR à l’adresse postale suivante : Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

La Banque est soumise au contrôle de l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle, et de la BCE, pour la supervision de sa solidité financière.

#### 11. MODIFICATIONS 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 ou faire l’objet de modifications tarifaires. Dans ce cas, et sauf conditions particulières prévues pour certains produits, Société Générale communiquera sur support papier ou sur un autre support durable au Client (disponible, le cas échéant sur le site internet de Société Générale, disponibilité qui aura été dûment notifiée) au plus tard un mois avant leur date d’application les modifications envisagées. Le Client pourra pendant ce délai refuser ces modifications et dénoncer sans frais la convention concernée par lettre simple, lettre recommandée adressée à l’agence concernée ou lettre signée remise à son guichet, sans que Société Générale n’ait à lui rappeler cette faculté.

En l’absence de dénonciation de la convention par le titulaire dans le délai susvisé, les modifications seront considérées comme définitivement approuvées par le Client. Si le Client a bénéficié à titre exceptionnel d’une condition personnalisée, sa durée de validité ne pourra pas excéder 3 ans.

#### 12. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE LA CLIENTELE

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.

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 exceptionnelle 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-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 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** 

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 email : [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 CREDIT DU NORD  
Service Relations 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** 

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 email : [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 CESSONN SEVIGNE CEDEX

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

Par email : [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 email : [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 email : [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 SOCIETE GENERALE  
Service Relations 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](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 email : [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 email : [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

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 clients Professionnels » 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 [professionnels.sg.fr](http://professionnels.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.

### **13. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

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.