Vous ouvrez un compte bancaire assorti des services bancaires de base chez Société Générale.

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des principaux éléments relatifs à votre compte avec services bancaires de base et son fonctionnement, qui sont seulement des informations générales et qui ne contiennent pas la totalité des éléments que vous devez connaître : cette synthèse est informative mais ne peut pas remplacer les explications complètes et détaillées sur votre compte et son fonctionnement, qui sont dans les conditions générales et particulières de la « Convention de Compte avec services bancaires de base - Particuliers » et la brochure tarifaire « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires Particuliers ».
Ces documents, avec les conditions générales et particulières de banque à distance (étant précisé que le client a un accès restreint aux services de banque à distance) constituent la base de votre relation avec Société Générale et vous sont remis ce jour.

Votre conseiller est par ailleurs disponible pour toute question, et le site internet particuliers.sg.fr contient des informations qui peuvent vous éclairer sur le fonctionnement de votre compte et de votre carte.
Vous pourrez retrouver toutes les informations sur le droit au compte et les services bancaires de base dans le mini-guide bancaire Le droit au compte proposé par la Fédération Bancaire Française disponible sur notre site internet particuliers.sg.fr.

L'accessibilité numérique consiste à rendre les contenus et services numériques compréhensibles et utilisables par les personnes en situation de handicap notamment.

Elle vise des services perceptibles, utilisables, compréhensibles, compatibles avec toutes les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, loupes, claviers adaptés, etc.).

Vous trouverez plus de détails sur le taux d'accessibilité de certains services du compte en annexe de ce document.

Si vous n'arrivez pas à accéder à un contenu ou à un service, vous pouvez contacter notre Assistance technique pour être orienté vers une alternative accessible ou obtenir le contenu sous une autre forme.

- Par téléphone au **+33 (0)1 42 14 58 58** (du lundi au samedi, de 8 h à 19 h)
- Via notre formulaire en ligne d'Assistance technique https://particuliers.sg.fr/icd/forms/assistance-technique-public.html#assistance/step/1

Par ailleurs, si vous êtes sourd ou malentendant, vous pouvez :

- Échanger avec votre conseiller via la messagerie de votre Banque à Distance
- Accéder à un service gratuit dédié aux sourds et malentendants par la plateforme ELIOZ : des opérateurs spécialisés en Langue des Signes Française, Langue Parlée Complétée et Transcription Écrite Simultanée vous assisteront, par chat ou par webcam. Vous pouvez y accéder depuis cette page du site internet : https://particuliers.sg.fr/aides-contact-public/contacter-conseiller

(R) 565938 - 07/2026

Société Générale, S.A. au capital de 938 625 838,75 EUR au 23 juillet 2026 – 552 120 222 RCS Paris – Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.

Sommaire

I – Votre compte **3**
A - Ouverture du compte 3
B - Les types de compte 4
C - Fonctionnement du compte et des services associés 5
D - Instruments et services de paiement 7
E - Clôture du compte 9
F - Renonciation aux services bancaires de base 10

II – Votre carte **10**

III – Vos contacts **11**
Société Générale à votre service 11
Résoudre un litige 11

IV - Annexe accessibilité **14**

DÉFINITIONS

Agios : intérêts débiteurs perçus par la banque, généralement à l'occasion d'un découvert en compte (solde négatif du compte), calculés en fonction de la somme, de la durée et du taux d'intérêt du découvert et auxquels s'ajoutent les frais et commissions.

Espace Client : désigne l'espace personnel du client accessible via le site internet particuliers.sg.fr ou le téléphone mobile (« L'Appli SG »). Il est nécessaire de conclure un contrat de Banque à distance pour bénéficier de ce service et pouvoir réaliser certaines opérations courantes.

FICOBA : il s'agit du Fichier National des Comptes Bancaires et Assimilés, qui est un service de l'Administration fiscale.

FICP : est le « Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers ». C'est un fichier tenu par la Banque de France. Il recense les personnes qui ont des incidents de paiement. Les banques le consultent avant d'accorder un crédit.

Indivision : est une situation juridique où plusieurs personnes détiennent ensemble un bien (comme un compte bancaire), à hauteur d'un certain pourcentage pour chacun.

Lettre d'agrément : est le courrier qui vous est adressé par Société Générale pour vous indiquer qu'elle accepte de vous ouvrir un compte bancaire.

Mandataire : est la personne à laquelle vous avez donné pouvoir de faire fonctionner votre compte, dans les cas prévus dans le mandat que vous avez signé.

Personne protégée : désigne la personne qui fait l'objet d'une mesure judiciaire de protection, qui sont soit la sauvegarde de justice, soit la curatelle ou la curatelle renforcée, soit la tutelle.

SEPA : est une zone géographique de paiements en euros (dont la France*).
Un paiement SEPA (virement SEPA, prélèvement SEPA ou TIP SEPA) est un paiement (virement, prélèvement ou TIP) en euros entre deux comptes bancaires situés dans cette zone. Un paiement non SEPA est soit un paiement dans une monnaie différente de l'Euro, soit avec un pays n'étant pas situé dans la zone SEPA (même si le paiement est en Euros).
**Les pays de la zone SEPA sont : Albanie, Allemagne, l'Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, les Îles Jersey, Guernesey et de Man, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Le Vatican.*

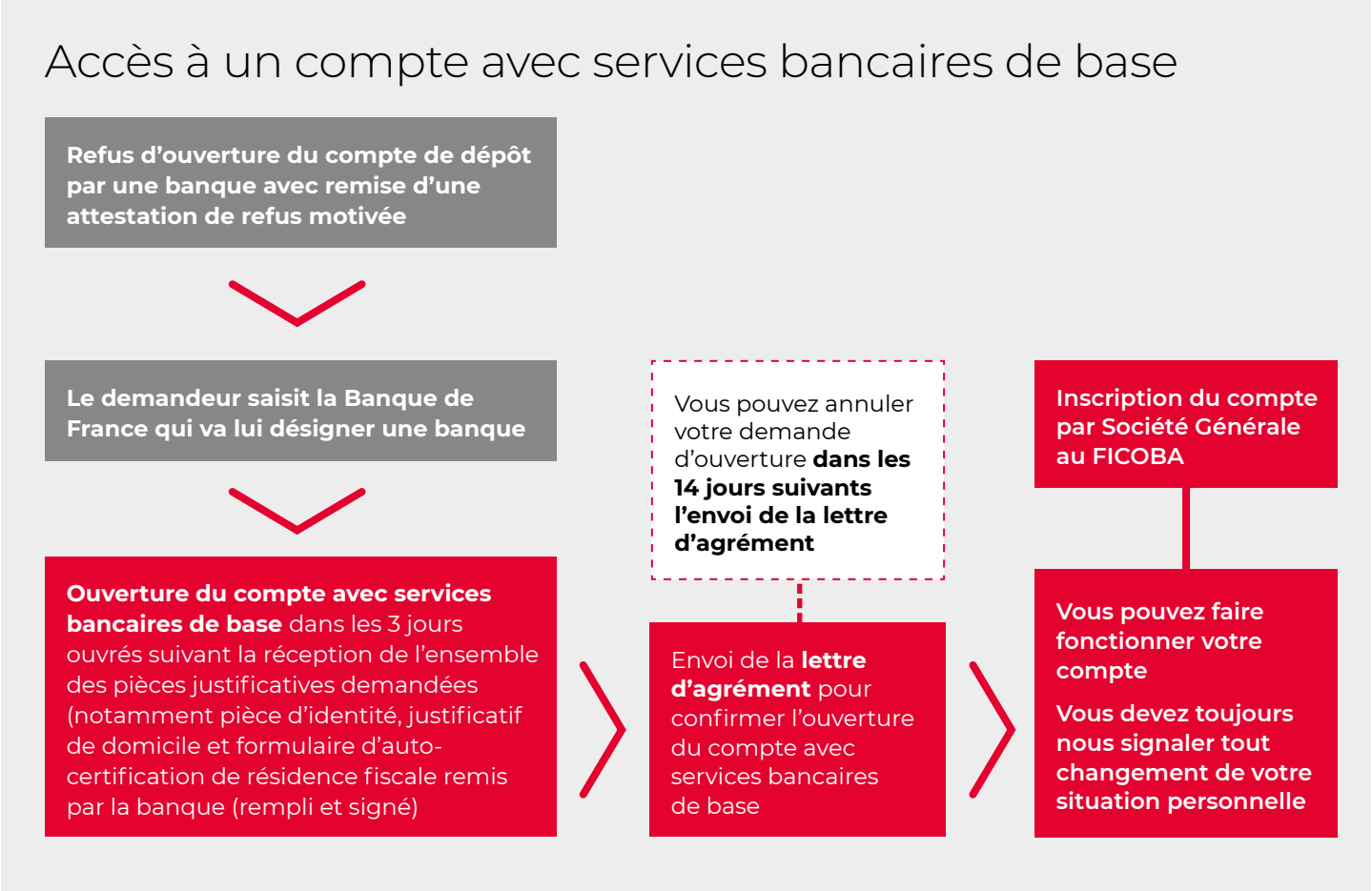
Services bancaires de base : désigne les services que sont tenus d'offrir les établissements de crédit désignés par la Banque de France dans le cadre de la procédure du droit au compte. Le contenu et les conditions tarifaires sont prévus par la règlementation.

(R) 565938 - 07/2026

I – VOTRE COMPTE

A - Ouverture du compte

Vous trouverez le détail pour l'accès et l'ouverture d'un compte assorti des services bancaires de base et de la relation bancaire à l'article 2 des Conditions générales de votre compte.



(R) 565938 - 07/2026

B - Les types de compte

Compte individuel	• Un seul titulaire : ouverture, fonctionnement et clôture du compte **sous votre seule signature.** • **À votre décès, le compte est bloqué** dans l'attente du règlement de votre succession et les procurations ne fonctionnent plus.
Compte joint	• Ouverture du compte par **deux ou plusieurs titulaires** (majeurs et capables) **à condition que chaque cotitulaire dispose d'une lettre émanant de la Banque de France désignant la même agence SG.** • Chaque titulaire peut faire fonctionner le compte **sans l'autorisation de l'autre :** – Chaque titulaire peut notamment **seul :** demander une carte, un chèque de banque ou réaliser une opération bancaire. – Chaque titulaire **est responsable des opérations effectuées par l'autre** et de leur paiement • Clôture à la demande de **tous les titulaires.** • En cas de décès d'un titulaire, le compte peut **continuer à fonctionner** sauf opposition du notaire ou des héritiers. Cette opposition bloque le compte jusqu'à ce que des instructions soient données par toutes les parties concernées ou par le notaire. **La détention d'un compte joint par une personne physique ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel avec services bancaires de base.**
Compte indivis	• Le compte a **deux ou plusieurs titulaires à condition que chaque cotitulaire dispose d'une lettre émanant de la Banque de France désignant la même agence SG**. • Il ne peut fonctionner qu'avec la **signature de tous les titulaires pour chaque opération, sauf** en cas de désignation d'un **mandataire commun.** • **Si le compte est débiteur,** Société Générale pourra demander à **n'importe quel titulaire** de payer la **totalité de la dette.** • Clôture à la demande de **tous les titulaires.** • **Si l'indivision cesse** (décès ou autre), le **compte** est **bloqué** et les sommes sont réparties entre les titulaires selon leurs instructions et celles des héritiers de la personne décédée (ou du notaire chargé de la succession).

Les Conditions générales de votre convention de compte détaillent :

- **Les modalités d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de compte :**
  - D'un **mineur,**
  - D'une **personne protégée,**
  - D'un client sous **mandat de protection future** ou sous **habilitation familiale**.
- Et l'intervention de leurs représentants légaux.

Si vous désignez des **mandataires** en leur signant une **procuration** ils pourront également faire fonctionner le compte sous leur signature.

Vous trouverez le détail de chaque type de compte et de son fonctionnement aux articles 3 et 5 des Conditions générales de votre compte.

Vous trouverez le détail sur les modalités de mise en place et de fonctionnement des procurations à l'article 9.E. des Conditions générales de votre compte.

(R) 565938 - 07/2026

Société Générale, S.A. au capital de 938 625 838,75 EUR au 23 juillet 2026 – 552 120 222 RCS Paris – Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.

C - Fonctionnement du compte et des services associés

Vous trouverez le détail des services bancaires de base mis à disposition par la Banque et inclus dans votre compte à l'article 4 des Conditions Générales de votre compte.

LE COMPTE EST ASSORTI DES SERVICES BANCAIRES DE BASE SUIVANTS

Ces services sont gratuits conformément à la règlementation

- Ouverture, tenue et la clôture du compte
- Un changement d'adresse par an
- La domiciliation de virements bancaires
- La délivrance à la demande de RIB
- La fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte
- L'encaissement de chèques et de virements bancaires
- Les paiements par prélèvements SEPA, TIP SEPA ou par virement bancaire SEPA (ordinaire ou instantanés), ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance
- Des moyens de consultation à distance du solde du compte
- Les dépôts (ci-après « les versements d'espèces ») et les retraits d'espèces au guichet de la Banque ou aux distributeurs automatiques de la Banque et Cash Services
- La fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique – CB Visa Evolution SBB) dont chaque utilisation est autorisée par la Banque permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne
- Deux formules de chèques de banque par mois
- La réalisation des opérations de caisse

LES SERVICES SUIVANTS SERONT FACTURÉS CONFORMÉMENT À LA BROCHURE TARIFAIRE REMISE CE JOUR

Les clients identifiés en situation de fragilité financière conformément à la règlementation bénéficient d'un plafonnement d'un ensemble de frais d'incidents dont la liste figure dans la brochure tarifaire remise ce jour

- Les frais perçus en cas d'opérations nécessitant un traitement particulier (hors commissions d'intervention qui sont gratuites)
- L'émission et la réception de virements non SEPA (ou virement international) : virements en euros hors zone SEPA ou des virements libellés dans une devise autre que l'Euro

CERTAINS SERVICES SONT INCOMPATIBLES AVEC LA SITUATION DE DROIT AU COMPTE ET NE POURRONT PAS ÊTRE SOUSCRITS

- Toute forme de découverts autorisés, facilités de caisse liées au compte, la délivrance de formule de chèques autres que les chèques de banque mentionnés ci-dessus
- La délivrance de cartes de paiement autre que la CB Visa Evolution SBB
- La souscription d'une offre groupée de services Sobrio, Généris et Banxup

En revanche, le client peut souscrire des produits et services non liés au compte tels que les produits d'épargne ou d'assurance à sa demande et sous réserve d'acceptation de la Banque. Le tarif de ces prestations sont mentionnés dans la brochure tarifaire remise ce jour.

(R) 565938 - 07/2026

Vous trouverez le détail du fonctionnement du compte à l'article 5 des Conditions générales de votre compte.

DÉLIVRANCE D'UN RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE (RIB)

- Société Générale vous remet un **RIB,** mentionnant l'identifiant international unique de votre compte (IBAN), celui de SG (BIC) et votre numéro de compte.
- Ce RIB vous permet de réaliser des **opérations de virements et prélèvements.**

OPÉRATIONS

- **Au crédit :** vous pouvez effectuer des versements d'espèces, des remises de chèques et recevoir des virements.
- **Au débit :** vous pouvez effectuer des retraits d'espèces, utiliser des chèques de banque, payer par carte bancaire, par virement ou par prélèvement.

NB : Votre compte peut également être débité pour des opérations qui ont d'abord été créditées mais qui se sont ensuite révélées impayées, pour des opérations créditées par erreur ou du fait d'obligation réglementaires de SG (lutte contre le blanchiment et sanctions internationales notamment).

SOLDE ET PROVISION DU COMPTE

- Votre solde doit toujours être **créditeur** et ne peut fonctionner en position débitrice.

RELEVÉS DE COMPTE

- Un **relevé de compte** présentant les opérations dans l'ordre chronologique vous sera délivré **chaque mois.**
- Si vous avez le service dématérialisation, vous le recevez **directement sur votre Espace client.**
- **Si vous n'avez pas contesté dans un délai de 4 mois** les opérations figurant sur le relevé de compte (hors services et opérations de paiement dont les délais de contestation sont différents), Société Générale considère que vous les avez **acceptées.**

CONDITIONS FINANCIÈRES

- Les agios (qui sont pris dans tous les cas où le compte est débiteur, avec un montant minimum) et les autres frais, notamment ceux liés aux incidents de fonctionnement sont facturés selon les modalités prévues dans la **brochure tarifaire** qui vous est remise ce jour.

⚠ Attention

Si votre solde est en position débitrice non autorisée :

- **Vous devez régulariser la situation et recréditer votre compte sans délai.**

Selon les modalités prévues dans vos Conditions générales de compte, vous vous exposez :

- Au refus de paiement de vos opérations bancaires
- Des frais d'incident de paiement (hors commissions d'intervention), en plus des agios dus dans tous les cas où le solde est débiteur
- Une inscription au FICP

(R) 565938 - 07/2026

Société Générale, S.A. au capital de 938 625 838,75 EUR au 23 juillet 2026 – 552 120 222 RCS Paris – Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.

D - Instruments et services de paiement

Vous trouverez le détail des instruments et services de paiement et la description de leur fonctionnement à l'article 6 des Conditions générales de votre compte.

Espèces et chèques

ESPÈCES

Au crédit de votre compte ↗	Au débit de votre compte ↘
• Vous pouvez déposer des espèces en euros dans certaines agences ou dans une machine SG ou Cash Service acceptant le dépôt d'espèces, au moyen de votre carte bancaire. Leur authenticité est vérifiée après le dépôt. • Si elles ne sont pas authentiques : le montant n'est pas crédité sur votre compte. • Les modalités de dépôt et de crédit des espèces sur votre compte sont mentionnées dans les conditions générales de votre compte (article 6.3. Partie 1 – J.).	• Vous pouvez retirer des espèces par carte, dans les limites fixées par Société Générale dans votre contrat carte. • Vous pouvez aussi retirer des espèces dans certaines agences SG selon les modalités mentionnées dans les conditions générales de votre compte (Article 6.2). • Si vous souhaitez faire un retrait d'un montant important, il convient de prévenir Société Générale au moins 4 jours ouvrés avant ce retrait. SG vous indiquera la procédure à suivre.

CHÈQUES

Au crédit de votre compte ↗	Au débit de votre compte ↘
• Vous pouvez déposer des chèques sur votre compte dans certaines agences et certains points Cash Service. • Si un chèque que vous avez encaissé et qui a été crédité sur votre compte revient ensuite impayé, votre compte sera débité du montant du chèque. • Les modalités de dépôt et de crédit des chèques sur votre compte sont mentionnées dans la convention de compte (§ 6.2).	• Vous ne pouvez pas disposer de formules de chèques (hormis les chèques de banque inclus dans les services bancaires de base) dans le cadre d'un compte assorti des services bancaires de base.

(R) 565938 - 07/2026

Autres services de paiement

VIREMENTS	PRÉLÈVEMENTS SEPA	TIP SEPA	CARTES DE DÉBIT
Le virement est un transfert d'argent entre votre compte et un autre compte (ouvert à votre nom ou au nom d'un tiers) en zone SEPA ou non SEPA (voir définition en préambule de la présente convention). **Les virements sont :** • **soit occasionnels** (à exécution immédiate ou différée), • **soit permanents** (dans ce cas vous déterminez le montant, la périodicité et la durée) : demande sur votre Espace client, en agence ou sur automate. **Vous pouvez choisir de faire un virement instantané (uniquement en euros et en zone SEPA) :** dans ce cas le virement est occasionnel et à execution immediate et vous ne pouvez plus l'annuler. Il est réalisé en moins de 20 secondes à partir de votre Espace client. Toutes les modalités de fonctionnement (quand on réalise ou reçoit un virement), délais, exécution des virements (et inexécution ou mauvaise exécution), rejet de virements, change (si le virement est dans une autre monnaie que l'Euro), annulation / révocation de virements, contestations de virement, responsabilité de la banque dans l'exécution des virements, etc. sont mentionnées dans votre convention de compte (§ 6.1.B et 6.1C).	**Le prélèvement SEPA est un moyen de transférer des sommes d'argent en euros entre deux comptes situés dans la zone SEPA :** c'est l'organisme auquel vous devez de l'argent qui demande à votre banque de lui faire le paiement. Pour cela, vous devez lui avoir donné votre consentement en lui signant le formulaire « Mandat de prélèvement SEPA » qu'il vous aura transmis. Il aura alors le droit d'effectuer des prélèvements (de façon répétée ou non) sur votre compte (il doit vous informer de la date), et Société Générale débitera votre compte et lui adressera l'argent demandé. **Si vous ne voulez plus que l'organisme puisse prélever de l'argent sur votre compte, vous pouvez :** • révoquer définitivement ce prélèvement pour tout nouveau prélèvement, • vous opposer à un ou certains nouveaux prélèvements seulement. **Toutes les modalités de fonctionnement,** délais, exécution, rejet, change, révocation et opposition, contestations, responsabilité de la banque dans l'exécution, etc. sur les prélèvements sont mentionnées dans votre convention de compte (§ 6.1.B et 6.1.D).	**Le TIP SEPA est un service de paiement permettant d'effectuer le règlement de factures à distance :** quand vous avez signé le TIP, l'organisme à qui vous devez de l'argent peut prélever le montant de sa facture par prélèvement SEPA. **Il peut être :** • **ponctuel :** pour chaque paiement, vous devez signer un nouveau TIP, • **récurrent :** vous signez un seul TIP et l'organisme pourra prélever toutes ses factures sans nouvelle signature de votre part. Les modalités pour refuser les paiements de TIP sont identiques à celles des prélèvements. **Toutes les modalités de fonctionnement,** délais, exécution, rejet, change, révocation et opposition, contestations, responsabilité de la banque dans l'exécution, etc. sur les TIP SEPA sont mentionnées dans votre convention de compte (§ 6.1.B et 6.1.E).	Vous pouvez vous référer aux Conditions générales de votre carte, que vous trouverez dans les Conditions générales de votre Convention de compte (§ 6.3) et au Guide pratique relative à la carte CB Visa Evolution SBB (voir II du présent document).

(R) 565938 - 07/2026

Société Générale, S.A. au capital de 938 625 838,75 EUR au 23 juillet 2026 – 552 120 222 RCS Paris – Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.

E - Clôture du compte

Votre compte est ouvert sans limite de durée.

Vous trouverez le détail concernant la clôture de votre compte, ses modalités et son fonctionnement à l'article 8 des Conditions générales de votre compte.

La clôture de votre compte est gratuite.

2 cas de figure

SI VOUS CHOISISSEZ de clôturer votre compte	SI C'EST SOCIÉTÉ GÉNÉRALE qui décide de clôturer votre compte
À tout moment, par écrit et sans frais	**Dans les conditions prévues par la loi, sauf si celle-ci en dispose autrement :** • **Notification gratuite au client par lettre recommandée avec avis de réception** • **Sous réserve d'un préavis de 2 mois** • **La décision de résiliation devra être motivée**

Conséquences de la clôture

VOUS DEVEZ :		SOCIÉTÉ GÉNÉRALE :
Restituer la carte CB Visa Evolution SBB		Résilie automatiquement vos contrats et services liés à votre compte
Utiliser un autre compte bancaire pour vos paiements et le versement des sommes que vous attendez	**CLÔTURE DU COMPTE**	**Déclare la clôture à la Banque de France :** rejet de toute nouvelle opération à compter de la clôture
Si votre compte est créditeur : Transférer vos sommes sur un autre compte		
Si votre compte est débiteur : Rembourser à Société Générale les sommes que vous lui devez		

(R) 565938 - 07/2026

Société Générale, S.A. au capital de 938 625 838,75 EUR au 23 juillet 2026 – 552 120 222 RCS Paris – Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.

Conditions de résiliation à l'initiative de Société Générale

Société Générale ne peut résilier la convention de compte assorti des services bancaires de base que si l'une au moins des conditions suivantes est remplie :

1. **Le client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que la banque a des raisons de soupçonner comme poursuivant des fins illégales**
2. **Le client a fourni des informations inexactes**
3. **Le client ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence (personne physique domiciliée en France, résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne ou de nationalité française résident hors de France)**
4. **Le client a ultérieurement ouvert un deuxième compte de dépôt en France qui lui permet d'utiliser les services bancaires de base**
5. **Le client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de la banque**
6. **L'établissement est dans l'une des situations prévues à l'article L.561-8 du Code monétaire et financier (obligations de vigilance)**

- La résiliation est notifiée par courrier papier envoyé gratuitement au client.

  La décision de résiliation est motivée sauf si elle contrevient aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public.

  La Banque de France est informée de cette décision.

- Délai de préavis minimum de 2 mois sauf pour les cas 1 et 2.

- La banque vous informe de l'existence d'un service de relations avec la clientèle et de la médiation pour traiter les litiges éventuels liés à la résiliation de la convention de compte de dépôt.

F - Renonciation aux services bancaires de base

(article 9.K.3 des Conditions Générales de votre compte)

Au minimum un an après l'ouverture du compte de dépôt assorti des services bancaires de base, si vous souhaitez bénéficier de services qui sont incompatibles avec ceux inclus dans les services bancaires de base et si la Banque l'accepte, vous pourrez renoncer par écrit au bénéfice de ces services.
Dans ce cas, vous devrez signer une autre convention de compte.

II – VOTRE CARTE

La carte est un moyen de paiement réservé à son titulaire, qui permet d'effectuer des paiements (sans contact ou non), des retraits et des dépôts d'argent à titre personnel, faire des achats à distance, etc.

Vous trouverez la synthèse des principaux éléments relatifs à votre carte et son fonctionnement dans des guides explicatifs disponibles sur le site internet Société Générale à l'adresse https://particuliers.sg.fr/documentation-tarifs

Vous trouverez le détail concernant votre carte, son fonctionnement, ses services et ses éventuelles options à l'article 6.3 des Conditions générales de la convention de compte avec services bancaires de base.

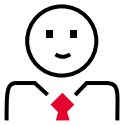
Carte de débit
CB Visa Évolution
(dont la carte CB Visa Evolution SBB)
Guide Visa Évolution

(R) 565938 - 07/2026

III – VOS CONTACTS

Société Générale à votre service

Société Générale met à votre disposition un ensemble de services
vous permettant de vous informer de façon plus complète et plus rapide.



VOTRE CONSEILLER DE CLIENTÈLE EN AGENCE

Votre Conseiller de Clientèle est votre interlocuteur privilégié dans votre agence Société Générale. Il est là pour apporter des réponses à vos besoins bancaires et financiers.

Vous pouvez le contacter personnellement par téléphone (son numéro figure sur votre relevé de compte) pour obtenir un renseignement ou le rencontrer pour réaliser une étude plus approfondie sur un sujet particulier.

LA BANQUE PAR TÉLÉPHONE

3933 Service gratuit + prix appel Des Conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés).
Depuis l'étranger **+33 (0)1 76 77 39 33.**
Appel non surtaxé.

INTERNET: VIA LE SITE PARTICULIERS.SG.FR

Dans le cadre de votre contrat de banque à distance, vous consultez vos comptes, réalisez vos virements.

Vous pouvez également contacter votre Conseiller de Clientèle, en toute sécurité, par messagerie depuis votre Espace Client.

> Plus de détails sur la gestion de vos comptes à distance et le traitement des opérations à distance sont donnés dans les paragraphes II et IV.J des Conditions générales de votre compte.

Résoudre un litige

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.

DÉLAIS DE RÉPONSE	Cas standard	Services de paiement
Accusé de réception	Sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1re demande	Sous 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la 1re demande
Réponse	Sous 2 mois (sauf cas exceptionnels)	Sous 15 jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation sauf situations exceptionnelles dûment motivées par la banque pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours ouvrables

(R) 565938 - 07/2026

Le dispositif de traitement des réclamations ci-dessous concerne les contrats et services bancaires ainsi que la commercialisation des contrats d'assurance.

> À noter : pour les litiges relatifs à l'exécution des contrats d'assurance (gestion de contrat, gestion de sinistres...) vos demandes sont à adresser auprès du service en charge des réclamations de votre assureur dont vous trouverez les coordonnées sur le site Société Générale assurances : « je voudrais transmettre une réclamation » https://www.assurances.societegenerale.com

VOUS POUVEZ ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION AUPRÈS DE :

▪ L'agence : 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 : au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de notre site Internet ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services », directement à l'agence, par téléphone, par courrier.
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 Réclamations Clientèle : second interlocuteur

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous devez vous adresser au Service Réclamations Clientèle, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez saisir le service au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page de notre site Internet ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services », ainsi que par courrier ou téléphone en utilisant les coordonnées suivantes :

> **Courrier :** Service Réclamations Clientèle - Tour SG - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex.

> **Téléphone :** 0 806 800 148 Service gratuit + prix appel
nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30 (sauf jours fériés).

▪ En dernier recours amiable, le Client peut faire appel à la Médiation

1. **En l'absence de réponse de la Banque** dans le délai de deux mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite ou, pour une réclamation portant sur un service de paiement, dans le délai de 15 jours ouvrables à compter de sa réception (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de circonstances exceptionnelles), **que cette absence de réponse fasse suite à :**
   - votre réclamation initiale, ou
   - à votre demande de réexamen par le Service Réclamations Clientèle

2. Dès lors que vous avez reçu les réponses de votre agence **et** du Service Réclamations Clientèle, avec lesquelles vous êtes **toujours en désaccord**, sans attendre l'expiration du délai de 2 mois.

Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur auprès de Société Générale 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.

> **Contact Médiateur auprès de Société Générale :**
- Sur le site internet du Médiateur : www.mediateur.societe-generale.fr
- Par courrier : Madame le Médiateur - Société Générale, 17 cours Valmy, CS 50318, 92 972 Paris La défense Cedex.

Le Médiateur auprès de Société Générale vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la notification de recevabilité de sa demande de médiation. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé.
Le médiateur formulera une position qu'il soumet à l'approbation du Client et de la Banque.

(R) 565938 - 07/2026

Opposition-blocage de votre carte

Votre demande d'opposition peut être faite :

Dans toute agence Société Générale	Pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place
Via votre Espace Client	Disponible à partir du site internet particuliers.sg.fr,
Via le Centre d'opposition cartes Société Générale	Ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant : au **+33 (0)9 69 39 77 77** (appel non surtaxé)
Par téléphone	Au 3933 Service gratuit + prix appel (Service gratuit + prix d'un appel) Depuis l'étranger : +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur)

(R) 565938 - 07/2026

Société Générale, S.A. au capital de 938 625 838,75 EUR au 23 juillet 2026 – 552 120 222 RCS Paris – Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.

IV - ANNEXE ACCESSIBILITÉ

Description de la façon dont les services de la convention de compte satisfont aux exigences en matière d'accessibilité (Art. D. 412-57 du Code de la consommation)

TAUX D'ACCESSIBILITÉ DE CERTAINS SERVICES DU COMPTE

- **Page d'accueil :** ..... **79 %**
  SG - Banque et Assurance au plus proche de vous
- **Page d'authentification**
  (page connexion) : ..... **76 %**
  SG | Connexion
- **Page Accessibilité du site :** ..... **88 %**
  Accessibilité numérique - SG
- **Page contact :** ..... **80 %**
  Contacter un conseiller Société Générale
- **Page Services d'urgence :** ..... **76 %**
  Contacter un conseiller Société Générale
- **Page Mentions légales :** ..... **88 %**
  Informations légales – SG
- **Page Résultats de recherche :** ..... **83 %**
  https://particuliers.sg.fr/resultats-recherche
- **Page Synthèse des comptes :** ..... **86 %**
  Mes comptes en ligne | SG
- **Page Détail opérations bancaires**
  (comprenant demande de RIB) : ..... **62 %**
  Mes opérations
- **Parcours documents dématérialisés**
  (Dont relevés de compte PDF) : ..... **75 %**
  Documents dematerialises | SG
- **Page Émission de virements**
  (SCT, SCT Agendé, Instant Payement) : ..... **76 %**
  Virements ponctuels - Faire un virement | SG
- **Page Processus d'opposition**
  de la carte en ligne : ..... **80 %**
  Informations - Opposition carte | SG
- **Page générique caractéristiques carte :** ..... **80 %**
  Gestion de mes cartes | SG
- **Page Processus liés au profil**
  (Identité, coordonnées dont adresse, numéro de téléphone et email) **:** ..... **61 %**
  Point entrée identité
- **Page SoBot (chatbot) :** ..... **88 %**
  SG - Banque et Assurance au plus proche de vous

Ces chiffres sont susceptibles d'évoluer, notamment compte tenu de nouvelles fonctionnalités mises en ligne, ainsi que du plan d'action SOCIÉTÉ GÉNÉRALE pour son site aux particuliers :

PLAN D'ACTION ANNUEL ET BILAN DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

SCHÉMA PLURIANNUEL

DÉCLARATION D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SITE AUX PARTICULIERS

(R) 565938 - 07/2026

Société Générale, S.A. au capital de 938 625 838,75 EUR au 23 juillet 2026 – 552 120 222 RCS Paris – Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.

CONDITIONS GÉNÉRALES À COMPTER DU 21 NOVEMBRE 2026

ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de régir :

– les relations entre le Client et Société Générale (également dénommée la « **Banque** ») dans le cadre des dispositions prévues aux I, III, IV et V de l'article L. 312-1 du code monétaire et financier relatif à l'accès à un compte de dépôt assorti des services bancaires de base ;

– les conditions d'ouverture, le fonctionnement et la clôture d'un compte de dépôt, ouvert dans les livres de la Banque au nom du ou des Client(s) (en cas de compte collectif), et la mise à disposition par la Banque des services bancaires de base.

Ces Conditions Générales, associées aux Conditions Particulières relatives au compte « service bancaire de base », la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers » ainsi que les Conditions Générales et Conditions Particulières Banque à Distance constituent la Convention de compte « Services bancaires de base » (ci-après la « Convention »). Ils forment ensemble un tout indivisible et indissociable. Pour les comptes de mineurs, les Conditions Particulières applicables aux mineurs font également partie intégrante de la Convention. S'agissant des Conditions Générales Banque à Distance, il est précisé que le Client a un accès restreint aux services de banque à distance limité à la consultation du solde de son compte et au paiement par virement bancaire.

Les Conditions Générales, les « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » et les Conditions Générales Banque à Distance sont remises préalablement à l'ouverture d'un compte de dépôt avec services bancaires de base. Ils sont périodiquement mis à jour selon les conditions fixées à l'article 9 K « Modifications ».

Le Client peut, à tout moment, obtenir les présentes Conditions Générales, les « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers » et les Conditions Générales Banque à Distance auprès de son agence ou les consulter et les télécharger sur le site particuliers.sg.fr.

Les présentes Conditions Générales s'appliquent uniquement au compte ouvert à une personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels, âgée de plus de 16 ans révolus, domiciliée en France ou résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne ainsi que celle de nationalité française résidant hors de France.

Dans les présentes Conditions Générales, les termes suivants débutant par une majuscule s'entendent comme suit :

« **Jour ouvrable** » : un jour ouvrable est un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exercent les activités permettant d'exécuter cette opération de paiement.

– Zones européennes :

- « Zone Euro » : désigne les pays suivants Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Espagne (y compris les Iles Canaries, Ceuta et Melilla), Estonie, Finlande, France (y compris la Guyane Française, la Guadeloupe, la Martinique, Mayotte, Saint-Barthélemy, partie française de Saint-Martin, la Réunion et Saint-Pierre et Miquelon), Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.
- « Union européenne (UE) » : désigne les pays de la zone Euro +, Danemark, Hongrie, Pologne, République tchèque, Roumanie, Suède.
- « Espace économique européen (EEE) » : désigne les pays de l'Union Européenne + Islande, Liechtenstein, Norvège.
- « Zone SEPA (Single Euro Payments Area) » : désigne les pays de l'Espace Économique Européen + Albanie, Andorre*, Le Vatican*, Macédoine du Nord, Monaco*, Moldavie, Monténégro*, Saint-Marin*, Suisse, Royaume-Uni (y compris les Îles Jersey, Gibraltar, Guernesey et Ile de Man).

ARTICLE 2 – OUVERTURE DU COMPTE ET RELATION BANCAIRE

L'ouverture de compte assorti des services bancaires de base au nom du demandeur n'est possible que si la Banque de France a désigné Société Générale pour l'ouverture d'un tel compte à son nom et ce, dans les conditions définies au III de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier.

L'ouverture de compte n'est effective et le titulaire du compte ne peut y effectuer de dépôt ou une opération de paiement qu'après la communication de l'ensemble des documents permettant de justifier de l'identité au moyen d'une pièce d'identité officielle en cours de validité comportant sa photographie, ainsi que du domicile du demandeur. La Banque demandera tous les justificatifs complémentaires notamment lorsque le Client est un mineur (d'au moins 16 ans) ou un majeur faisant l'objet d'un régime légal de protection juridique.

L'agrément de la Banque, sera notifié par courrier (« Lettre d'agrément »).

Le Client disposera d'un délai de 14 jours(1) calendaires à compter de la date d'envoi de la Lettre d'agrément (cachet de la Poste faisant foi) pour exercer son droit de rétractation au moyen d'un écrit envoyé à son agence dont les coordonnées figurent dans les Conditions Particulières. Il appartiendra au Client de conserver la preuve de cet envoi. Passé ce délai de rétractation, la Convention pourra être résiliée dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

La Banque informera l'administration fiscale de l'ouverture, la modification et la clôture du compte bancaire au nom du Client afin de procéder à l'inscription du compte du Client au fichier national des comptes bancaires et assimilés (Ficoba) conformément aux dispositions du Code Général des Impôts.

Le compte ouvert dans le cadre de la présente Convention est destiné à enregistrer les opérations du Client relatives à sa seule vie privée, à l'exclusion de toutes opérations professionnelles ou de celles s'inscrivant dans le cadre de la vie associative.

Quel que soit le pays de résidence fiscale du demandeur souhaitant ouvrir un compte, un formulaire d'auto-certification de résidence fiscale remis par la Banque est dûment complété et signé par le demandeur. La Banque collecte auprès du demandeur tous les justificatifs ou attestations nécessaires à l'établissement de son statut fiscal.

(*) Bien qu'utilisant l'euro comme monnaie, ces pays ne font pas partie des pays de la zone Euro.
(1) Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

(R) 565938 - 07/2026

En application de la réglementation française, la Banque a l'obligation d'identifier les clients, et leurs actifs financiers, qui sont des contribuables américains au sens de la loi américaine dite FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) ou qui résident dans des pays participant à la norme commune de déclaration (NCD) en matière d'Échange Automatique d'Informations (EAI) financières à des fins fiscales (cette norme de l'OCDE/ Organisation de Coopération et de Développement Économiques est également appelée CRS/Common Reporting Standard). Les informations relatives à ces clients sont transmises par la Banque à l'administration fiscale française qui, à son tour, les transmet suivant les cas à l'administration fiscale américaine (Internal Revenue Service « IRS ») et/ou à l'administration fiscale du (des) pays de résidence du client participant(s) à l'échange automatique d'informations.

Pour les Clients concernés par cette/ces réglementation(s), la Banque transmet annuellement à l'administration fiscale française l'identité du (des) Client(s) ou du (des) bénéficiaire(s) des comptes financiers qu'il(s) détien(nen)t dans ses livres, le solde de ces comptes ainsi que le cas échéant tout revenu de capitaux mobiliers et montant brut des cessions ou rachats d'instruments financiers, qui sont perçus, directement ou indirectement, par le(s) Client(s) ou le(s) bénéficiaire(s) sur ces comptes lorsqu'il(s) est(sont) résident(s) dans un autre État visé par ces réglementations.

Au titre de l'article L564-1 du Code monétaire et financier, la Banque qui n'est pas en mesure d'identifier les résidences fiscales et, le cas échéant, les numéros d'identification fiscale d'un titulaire du compte n'établit pas de relation contractuelle.

Par conséquent, quel que soit le pays de résidence fiscale de la personne physique souhaitant ouvrir un compte, un formulaire d'auto-certification de résidence fiscale remis par la Banque est préalablement dûment complété et signé par la personne physique (ou son représentant: légal, tuteur, …). La Banque collecte auprès de cette dernière tous justificatifs ou attestations nécessaires à l'établissement de son statut fiscal.

De manière générale, le Client s'engage à informer la Banque de toute modification qui pourrait intervenir dans sa situation, notamment en cas de changement d'état civil, de capacité, de régime matrimonial, de nationalité, d'adresse le concernant (domicile, fiscale et postale) et des éléments d'identification concernant ses éventuels mandataires, de statut (notamment en cas d'acquisition du statut de citoyen des États-Unis d'Amérique ou de la carte verte dite « green card »), du transfert de la résidence fiscale dans un autre État.

Le Client reconnaît en particulier qu'il doit informer Société Générale de tout changement de pays de résidence fiscale (de résident fiscal français à non-résident fiscal français, et vice-versa; et de manière plus générale de résident fiscal d'un État à tout autre État) dès que celui-ci survient et reconnaît que Société Générale ne pourra être tenue pour responsable d'avoir appliqué le régime fiscal prévu par la réglementation française selon le statut fiscal d'origine du Client dès lors que ce dernier ne l'a pas informée de l'évolution de ce statut.

Il appartient au Client qui n'a pas sa résidence fiscale en France de s'informer au sujet des modalités d'imposition applicables dans son pays de résidence.

En application des articles 1649 AD et 1649 AE du Code Général des Impôts, les dispositifs transfrontières susceptibles de présenter certaines caractéristiques qualifiées de « marqueurs » permettant d'identifier un risque potentiel d'évasion fiscale doivent faire l'objet d'une déclaration à l'Administration fiscale.

Le Client doit prendre en compte cette réglementation dans le cas où il souhaite utiliser ou participer à ces dispositifs.

Conformément à la réglementation lui imposant d'identifier ces dispositifs au regard des éléments dont elle a connaissance, la Banque, lorsqu'elle analyse une opération comme déclarable, en informera directement le Client, utilisateur ou partie à un dispositif transfrontière. La Banque proposera au Client de procéder à la levée du secret bancaire et lui notifiera ses obligations déclaratives, ou le cas échéant, adressera la notification à tout autre intermédiaire participant à l'opération. En cas d'accord express du Client, la Banque effectuera la déclaration du dispositif auprès de l'administration fiscale. À défaut d'accord express du Client dans les délais requis par la Banque, le Client devra effectuer la déclaration du dispositif à l'administration fiscale au regard de l'analyse qu'il en fera.

De même, en cas de changement du numéro de téléphone (fixe, mobile) ou de l'adresse courriel transmis à la Banque pour la communication de certaines informations et l'accès à certains services, le Client est responsable de la mise à jour de ces données. Ces différents changements devront être communiqués par le Client, par écrit, sans délai à l'agence qui tient le compte. La Banque ne pourra voir sa responsabilité engagée à raison des conséquences résultant pour le Client de l'inobservation de ses obligations. Les documents justificatifs adéquats seront fournis spontanément par le Client et le cas échéant sur demande de la Banque.

Lorsque les changements de situation le justifient, la Banque collecte un nouveau formulaire d'auto-certification de résidence fiscale dûment complété et signé par le Client ainsi que tous justificatifs ou attestations nécessaires à l'établissement du statut fiscal du Client.

Faute de communication par le Client des documents justificatifs demandés par la Banque, cette dernière pourra mettre un terme à la Convention et/ ou restreindre les services auxquels le Client a accès, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

Dans le cas où le Client ne remettrait pas le formulaire d'auto-certification de résidence fiscale, dûment complété et signé demandé par la Banque lorsque les changements de situation le justifient, la Banque sera dans l'obligation, en application de l'article R102AG-1 du Livre des Procédures Fiscales, de le déclarer à l'administration fiscale française comme personne n'ayant pas remis les informations requises par la réglementation.

Le Client est informé qu'il s'expose à une sanction fiscale appliquée par l'administration fiscale française conformément à l'article 1740 C du Code général des impôts.

ARTICLE 3 – TYPE DE COMPTE

A) LE COMPTE INDIVIDUEL

1. Généralités

Ce compte fonctionne sous la seule signature de son titulaire ou de celle des éventuels mandataires personnes physiques désignés par procuration. Au décès du titulaire, le compte est bloqué et l'éventuelle procuration devient caduque. Conformément aux dispositions de l'article L 312-1-4 du Code monétaire et financier, la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du titulaire décédé, peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de dépôt du défunt, dans la limite du solde créditeur de ce compte, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, dans la limite d'un montant fixé par arrêté.

2. Modalités spécifiques pour le Client mineur (d'au moins 16 ans révolus) non émancipé, le Client majeur protégé, le Client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale.

Les principes d'ouverture, de fonctionnement et de clôture prévus dans la Convention s'appliquent aux comptes et services ouverts à un Client mineur d'au moins 16 ans (principes que doit respecter son représentant légal lorsqu'il fait fonctionner ses comptes et services), à un Client majeur protégé et à un Client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale, sous réserve des spécificités expressément mentionnées dans la présente Convention.

• Le compte ouvert au nom d'un Client mineur (d'au moins 16 ans révolus). Le compte ouvert au nom d'un mineur, ne peut l'être que sous la forme de compte individuel ou de compte indivis.

Toute demande d'ouverture de compte de dépôt, sera faite:

– s'il s'agit d'un premier compte, soit par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique, soit par un de ses représentants légaux (lequel devra attester qu'il s'agit d'un premier compte ou livret) lorsque l'autorité parentale est exercée conjointement par les deux parents. Le transfert comme la clôture du compte ainsi ouvert demeurant quant à eux soumis à la signature des deux représentants légaux.

  Le représentant légal n'étant pas intervenu à l'acte d'ouverture pourra toujours faire fonctionner le compte de son enfant mineur sous réserve de permettre à la Banque de respecter les obligations de connaissance client auxquelles elle est tenue.

(R) 565938 - 07/2026

– s'il s'agit d'un second compte (hors compte de dépôt), par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique ou par les deux représentants légaux en cas d'autorité parentale exercée conjointement par les deux parents. Toute demande de souscription, de modification et de résiliation d'un service lié au fonctionnement du compte pourra être réalisée, soit par son représentant légal en cas d'autorité parentale exercée par un parent unique, soit par un de ses représentants légaux lorsque l'autorité parentale est exercée conjointement par les deux parents.

Le représentant légal est habilité à agir au nom du mineur et pourra faire fonctionner le compte de dépôt du mineur et les services souscrits dans le cadre de la présente Convention, jusqu'à la majorité du Client. Certaines opérations prévues par la présente Convention pourront être effectuées par le mineur seul qui y aura été autorisé par son représentant légal dans les conditions particulières. En aucun cas le mineur ne peut donner procuration à un tiers sur son compte.

Le représentant légal s'assurera de l'étendue de ses pouvoirs et s'engage à n'effectuer que des actes conformes au régime de protection juridique applicable au mineur qu'il représente. Il assumera à cet effet l'intégralité de la responsabilité pouvant découler d'un non-respect de ses pouvoirs. Tout dépôt effectué sur le compte du mineur entre dans son patrimoine et est soumis en conséquence au régime juridique des biens des mineurs.

Dans tous les cas, en fonction du montant de l'opération envisagée sur le compte concerné, la Banque pourra demander leur accord aux deux représentants légaux du titulaire mineur.

La Banque a mis en place un seuil au-delà duquel l'accord des deux représentants légaux du mineur sera obligatoire préalablement toute opération de virement occasionnel émise par l'un des deux représentants légaux au débit du compte du mineur vers un compte dont il ne serait pas le titulaire ou un compte externe à Société Générale.

Un montant standard, par défaut, est indiqué dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr. Les représentants légaux peuvent fixer un seuil spécifique. La modification à la hausse de ce seuil nécessitera leur accord conjoint.

Par opposition, la modification du seuil à la baisse pourra se faire avec l'autorisation d'un seul représentant légal.

Toute fixation comme toute modification de ce seuil sera formalisée par la remise de nouvelles Conditions Particulières applicables aux mineurs.

Les relevés de compte et autres informations prévues dans la présente Convention sont, sauf dispositions spécifiques à certains services ou produits, communiqués selon le mode de réception choisi :

– soit sous format papier, par courrier postal, au titulaire à l'adresse de son représentant légal ou aux représentants légaux aux coordonnées indiquées par ce ou ces dernier(s) aux Conditions Particulières (l'autre représentant légal pouvant toujours obtenir les informations souhaitées sur le fonctionnement du compte de son enfant mineur en s'adressant à la Banque) ;
– soit sous format électronique, dans l'Espace Client de son représentant légal ou de ses représentants légaux sous réserve de bénéficier de la dématérialisation des documents telle que prévue dans les Conditions Générales Banque à Distance si le ou les représentants légaux en sont titulaires.

À compter de la majorité du titulaire ou en cas d'émancipation, le compte et les services fonctionneront sous sa seule signature et le représentant légal ou les représentants légaux ne se verront plus adresser les relevés de comptes papier ou en ligne du titulaire, lequel pourra les recevoir selon le mode de réception qu'il aura choisi :

– soit sous format papier par courrier postal ;
– soit sous format électronique dans l'Espace Client pour les Clients qui bénéficient de la dématérialisation des documents telle que prévue dans les Conditions Générales Banque à Distance.

Toutes les procédures d'opposition, de contestation et de réclamation prévues par la présente Convention peuvent être mises en œuvre par le Client mineur ou son représentant légal.

• Le compte ouvert au nom d'un Client majeur protégé, d'un Client sous mandat de protection future ou sous habilitation familiale. Le Client majeur sous sauvegarde de justice peut faire fonctionner seul le compte sauf si le mandataire spécial y a été habilité par le Juge des contentieux de la protection.

Le Client sous curatelle simple peut faire fonctionner seul le compte, sous réserve des dispositions spécifiques figurant dans la décision du Juge des contentieux de la protection. Le Client majeur sous curatelle renforcée ne peut pas faire fonctionner le compte, sauf s'il est autorisé par le curateur ou sauf dans les conditions et limites déterminées par l'ordonnance du Juge des contentieux de la protection.

Le Client majeur sous tutelle ne peut pas faire fonctionner le compte sauf dans les conditions et limites déterminées par l'ordonnance du Juge des contentieux de la protection. Le mandataire de protection future peut faire fonctionner le compte du majeur protégé si le mandat le prévoit. Dans cette hypothèse, le Client sous mandat de protection future ne peut faire fonctionner son compte.

Le Client sous habilitation familiale peut faire fonctionner seul son compte sauf dispositions spécifiques figurant dans l'ordonnance du Juge des contentieux de la protection.

B) COMPTE JOINT

Ce type de compte peut être ouvert au nom de deux ou plusieurs personnes physiques à la condition que chaque cotitulaire dispose d'une lettre émanant de la Banque de France désignant la même agence Société Générale.

Chaque cotitulaire peut faire fonctionner ce compte sans le concours de l'autre. Les cotitulaires seront tenus solidairement entre eux à l'exécution de tous engagements portant la signature de l'un d'eux et au remboursement de toutes sommes dues à Société Générale à la clôture du compte ou à l'occasion de son fonctionnement. Le Client mineur non émancipé ou le majeur sous un régime de protection (toutes mesures confondues) ne peut être cotitulaire sur un compte joint.

Le compte joint est un compte collectif avec solidarité active et passive. Chaque cotitulaire se fera délivrer la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique). Le compte joint ne peut être clôturé que sur demande écrite et signée conjointement de tous les cotitulaires (courrier postal ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence) ou faire l'objet d'une désolidarisation par écrit à tout moment par l'un des cotitulaires, qui prendra effet au jour de réception par Société Générale de la notification. La demande de dénonciation faite à l'oral doit être impérativement confirmée par écrit par l'ensemble des cotitulaires dans un délai de 48 heures ouvrées – à défaut, la demande sera caduque.

Dans tous les cas, la Banque en informera le cotitulaire qui n'est pas à l'origine de la demande.

Par ailleurs, le compte ne fonctionnera plus que sous les signatures conjointes de l'ensemble des cotitulaires, dans l'attente de l'affectation par ces derniers du solde créditeur ainsi que des éventuels titres figurant au compte titres ayant pu être ouvert. Le cotitulaire qui a dénoncé le compte joint reste tenu solidairement avec les autres cotitulaires du solde débiteur du compte à la date de la demande auprès de Société Générale, ainsi que des engagements découlant des opérations en cours à cette date.

Si l'un des cotitulaires est mis sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs, le compte joint sera bloqué en cas d'incompatibilité entre les règles de fonctionnement du compte joint et celles propres au régime de protection concerné, dans l'attente de la répartition et de l'affectation du solde et, le cas échéant, de l'ouverture d'un compte individuel.

En cas de procédure de surendettement de l'un des cotitulaires, le compte joint sur lequel ne seraient pas domiciliés les revenus du cotitulaire concerné pourra être dénoncé par Société Générale moyennant le respect d'un préavis de deux (2) mois à compter de la recevabilité du dossier de surendettement et des comptes séparés seront ouverts.

En cas de décès de l'un des cotitulaires, sauf en cas d'opposition par lettre recommandée avec accusé de réception d'un ayant droit du cotitulaire décédé justifiant de sa qualité ou du notaire chargé de la succession :

(R) 565938 - 07/2026

– le compte continue de fonctionner. Il ne sera pas bloqué et la ou les procurations seront toujours valables ;
– le solde et éventuellement les valeurs en dépôt pourront être remis au cotitulaire survivant.

La détention d'un compte joint par une personne physique ne fait pas obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel dans le cadre des services bancaires de base définis à l'article D312-5 du Code monétaire et financier.

C) COMPTE INDIVIS

Ce type de compte peut être ouvert au nom de deux ou plusieurs personnes à la condition que chaque cotitulaire dispose d'une lettre émanant de la Banque de France désignant la même agence Société Générale.

Le compte indivis fonctionne sous les signatures conjointes de tous les cotitulaires, ou sous la signature d'un mandataire commun et selon les modalités prévues par un avenant à la Convention. Chaque cotitulaire se fera délivrer la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique).

Ce compte collectif est régi par le principe de la solidarité passive : si le compte collectif vient à être débiteur, pour quelque cause que ce soit, les cotitulaires sont solidairement et indivisément tenus entre eux vis-à-vis de Société Générale de tous les engagements contractés dans le cadre de la présente Convention et de la totalité du solde débiteur. Société Générale peut alors demander le paiement de la totalité de la dette à un seul des cotitulaires.

En cas de retrait de l'un des cotitulaires, le compte est bloqué et les avoirs ne peuvent être transférés ni retirés dans l'attente de la répartition et de l'affectation du solde ou de l'éventuelle ouverture d'un nouveau compte. En cas de placement de l'un d'eux sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs, le compte n'est pas bloqué et continue à fonctionner normalement. En revanche, le cotitulaire placé sous un régime de protection fera fonctionner le compte selon les règles légales de son régime de protection.

Le compte n'est clôturé que sur demande écrite et signée conjointement de tous les cotitulaires (courrier postal ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence). En cas de décès de l'un des cotitulaires, le compte est bloqué dans l'attente des instructions concordantes des cotitulaires survivants et des héritiers du défunt ou du notaire chargé de la succession. Les procurations deviennent caduques à la date du décès. Toutefois, les opérations de paiement valablement initiées avant le décès seront réglées.

ARTICLE 4 – LES SERVICES BANCAIRES DE BASE

Le compte de dépôt ouvert est assorti des services bancaires de base définis à l'article D. 312-5-1 du code monétaire et financier. Ces services bancaires de base comprennent :

– l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
– un changement d'adresse par an ;
– la délivrance à la demande de Relevés d'Identité Bancaire (RIB) ;
– la domiciliation de virements bancaires ;
– la fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
– l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
– les paiements par prélèvements SEPA[1], titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA (ordinaires ou instantanés), ce dernier pouvant être réalisé aux guichets (uniquement pour les virements SEPA ordinaires) ou à distance (virements SEPA ordinaires ou instantanés) ;
– des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
– les dépôts (ci-après « les versements d'espèces ») et les retraits d'espèces au guichet de la Banque ou aux distributeurs automatiques de la Banque et Cash Services (ci-après « les automates bancaires SG et Cash Services ») ;
– la fourniture d'une carte de débit (carte de paiement à autorisation systématique) dont chaque utilisation est autorisée par la Banque permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ;
– deux formules de chèques de banque par mois ;
– la réalisation des opérations de caisse.

Dans le cadre de la présente Convention, ces services listés précédemment sont gratuits.

En revanche, font notamment l'objet d'une tarification dans les conditions prévues dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr :

– les frais perçus en cas d'opérations sur le compte nécessitant un traitement particulier (voir l'article 7 des présentes Conditions Générales) ;
– l'émission et la réception de virements non SEPA (également appelé « virement international »). Il s'agit des virements en euros hors zone SEPA ou des virements libellés dans une devise autre que l'Euro.

Les Clients identifiés en situation de fragilité financière selon l'article R312-4-3 du Code monétaire et financier, bénéficient depuis octobre 2020 d'un plafonnement d'un ensemble de frais d'incidents dont la liste figure dans la brochure des « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr.

Sont notamment incompatibles, les produits et services suivants :

– toute forme de découverts autorisés, les facilités de caisse liées au compte, la délivrance de formule de chèques autres que les chèques de banque évoqués ci-dessus,
– la délivrance de cartes de paiement autres que celle définie à l'article 6.3,
– les offres groupées de services Sobrio, Généris, Kapsul et Banxup.

À l'inverse, peuvent être souscrits (via un contrat distinct) les produits et services non liés au compte tels que les produits d'épargne ou d'assurance (à l'exclusion de tout produit d'épargne financière) à la demande express du client et sous réserve d'acceptation par la Banque.

Les tarifs de ces prestations sont précisés dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers ».

ARTICLE 5 – FONCTIONNEMENT DU COMPTE

A) COORDONNÉES BANCAIRES

Un identifiant unique est nécessaire pour la réalisation d'opérations de prélèvement SEPA et de virement. Le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) mentionne l'identifiant unique du compte. Il s'agit :

– Pour les opérations de virement et de prélèvement effectués dans la zone SEPA (dont la France et l'Outre-Mer français) : de l'identifiant international du compte (IBAN) ;
– Pour les autres opérations, de l'IBAN ou à défaut, du numéro de compte et de l'identifiant international de la Banque (BIC).

Les relevés d'identité bancaire sont remis au Client (ou au représentant légal) lors de l'ouverture de son compte.

Le Client ou le représentant légal peuvent en outre s'en procurer auprès de l'agence ou sur l'Espace Client par internet.

Le Client est informé qu'afin de renforcer la sécurité des paiements, Société Générale pourra être amenée à effectuer un contrôle de fiabilisation des coordonnées bancaires. Les IBAN remis par le Client aux donneurs d'ordre de virements ou de prélèvements pourront être contrôlés en utilisant « le service de SEPAmail » (www.sepamail.eu). Ce contrôle porte sur les noms, prénoms, date de naissance du Client.

B) OPÉRATIONS

Le compte peut enregistrer les opérations suivantes :

– opérations au crédit : versements d'espèces, remises de chèques, virements reçus ;
– opérations au débit : retraits d'espèces, émission de chèques de banque, paiements par carte de débit, paiements prélèvements SEPA (dont TIP SEPA) et de virements émis, contre-passations d'opérations créditées au compte et revenues impayées ou d'opérations créditées à tort sur le compte du Client ou entrant dans le champ de l'article 9.A) des présentes. En cas de contre-passation d'une opération en devises, le Client supporte la perte ou le bénéfice du gain éventuel résultant de la différence de change

(1) SEPA (Single Euro Payments Area) soit en français, Espace unique de paiement en euros). Cf article 1. Objet des Conditions Générales pour la liste des pays concernés.

(R) 565938 - 07/2026

lorsque son compte aura été préalablement crédité de la contre-valeur en euros de cette opération.

Le mineur (d'au moins 16 ans révolus) peut être autorisé par son représentant légal à effectuer seul des virements SEPA ainsi que des opérations de domiciliations de prélèvements SEPA et, si le représentant légal en a autorisé la délivrance, des émissions de chèques de banque et des opérations de retraits d'espèces et de paiement par carte.

C) SOLDE DU COMPTE ET PROVISION DU COMPTE

La différence entre les opérations au crédit et les opérations au débit constitue le solde du compte.

Le compte doit toujours fonctionner en position créditrice, c'est-à-dire qu'il doit présenter en permanence un solde créditeur et ne peut fonctionner en position débitrice à raison d'opérations initiées par son titulaire.

Avant d'effectuer une opération au débit de son compte, le Client (ou son représentant légal selon celui qui fait fonctionner le compte) doit s'assurer qu'il dispose de la somme nécessaire, appelée « provision ». Cette provision est constituée par le solde créditeur du compte. En cas d'insuffisance ou d'absence de provision, la Banque pourra refuser le paiement.

Société Générale, qui facturerait des frais liés à une irrégularité ou un incident de fonctionnement de compte (voir article 7), alors que le compte présente une absence ou insuffisance de provision, n'est pas engagée pour autant à accorder un dépassement occasionnel. En cas de position débitrice non autorisée à raison des frais prélevés par la Banque, le Client devra sans délai apurer le solde débiteur du compte. À défaut, le Client s'expose à un refus de paiement des opérations initiées par carte, virement ou prélèvement SEPA.

En cas d'incident de paiement caractérisé, des informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites au Fichier National des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP), fichier tenu par la Banque de France et accessible à l'ensemble des établissements de crédit.

Par ailleurs, sur toute position débitrice, des intérêts seront dus à un taux d'intérêt débiteur égal au taux nominal annuel correspondant au taux maximum de la tranche dans laquelle se situera le montant de la position débitrice concernée, tel que ce taux maximum aura été publié trimestriellement par avis au Journal Officiel. La mise en application des taux ainsi déterminés trimestriellement sera immédiate.

Chaque changement de taux d'intérêt débiteur et chaque Taux Annuel Effectif Global (TAEG) appliqué seront communiqués au Client par une mention sur le relevé de compte. Un exemple de TAEG figure dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr.

Il est convenu que le taux d'intérêt débiteur, ainsi que le TAEG figureront sur le relevé de compte, lequel est de convention expresse considéré comme valant écrit au sens de l'article 1907 du Code civil.

La réception sans protestation des relevés de compte vaudra approbation des écritures y figurant et, en particulier, du taux conventionnel appliqué sauf contestations formulées selon les modalités prévues à l'article E) ci-après.

D) RELEVÉS DE COMPTES

Un relevé de compte présentant les opérations par ordre chronologique sera communiqué au Client au minimum chaque mois.

Par ailleurs, conformément à la règlementation applicable, un relevé annuel de frais recensant les frais perçus sur l'année civile écoulée au titre des produits et services détenus exclusivement dans le cadre de la convention de compte.

Ces frais, identifiés sur vos relevés de compte par un pictogramme, y sont restitués en plusieurs catégories :

- Frais prélevés sur le compte (avec le nombre de fois où le service a été utilisé, le prix unitaire du service, le nombre de fois où le service a été facturé) ;
- Frais inclus dans l'offre groupée de services ;
- Intérêts prélevés sur le compte ;
- Intérêts acquis sur le compte.

Y figurent également les éventuelles remises commerciales, précédées d'un signe moins.

Sont exclus du relevé, les frais relatifs aux produits et services liés aux coffres-forts, relevés Synopsis, opérations de change, frais de succession, transfert d'épargne dans un autre établissement (CEL/PEL/PEP) et contrats d'assurances (hors assurances vie). Le relevé de compte et le relevé annuel de frais seront communiqués au Client sur support papier ou sur support durable selon les modalités prévues dans le contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

E) DÉLAIS DE CONTESTATION

Pour tous les services et opérations de paiement mentionnés à l'article 6 (à l'exception du chèque), les conditions de contestation, notamment les délais, font l'objet de dispositions spécifiques figurant aux articles relatifs à ces services et opérations.

Pour les autres services et opérations de paiement (y compris le chèque), le Client (ou le représentant légal) est réputé avoir accepté les opérations réalisées sur le compte à défaut de réclamation dans un délai de quatre (4) mois à compter de la réception du relevé. Passé ce délai, aucune contestation ne pourra être reçue sauf en cas de constat d'une erreur, d'une omission ou d'une fraude que le Client pourra prouver par tous moyens.

F) CONDITIONS FINANCIÈRES (ARRÊTÉ DE COMPTES ET DATES DE VALEUR)

Les comptes sont arrêtés chaque trimestre civil pour le calcul des intérêts débiteurs éventuels. La date de valeur appliquée aux opérations pour le calcul de l'arrêté de compte est identique à celle de l'inscription au compte, à l'exception des remises de chèques auxquelles est appliquée une date de valeur indiquée dans la brochure « Conditions applicables aux opérations bancaires – Particuliers ».

ARTICLE 6 – INSTRUMENTS ET SERVICES DE PAIEMENT

6.1 – LES SERVICES DE PAIEMENT AUTRES QUE LE CHÈQUE ET LA CARTE DE DÉBIT

Le présent article traite des conditions applicables aux opérations de paiement en espèces, par virements, par prélèvements SEPA et TIP SEPA.

A) ESPÈCES : VERSEMENTS ET RETRAITS

1. Versements d'espèces

Les versements d'espèces sont réalisés par le Client ou, le cas échéant, son représentant légal. Lorsqu'ils s'effectuent auprès d'une agence Société Générale, ils sont formalisés par la signature du bordereau d'opération ou via tout autre moyen d'authentification spécifiquement convenu. Les versements sont portés au crédit du compte du Client, sous réserve de la vérification de l'authenticité des espèces, laquelle peut intervenir a posteriori notamment dans les agences en libre-service bancaire. En cas de défaut d'authenticité, le Client en est informé et le compte de dépôt n'est pas crédité.

Lorsqu'ils s'effectuent dans un automate de dépôt d'espèces SG ou Cash Services avec ou sans pochette, l'accès se fait avec la carte bancaire utilisée pour les retraits. Les conditions et modalités de réalisation des versements d'espèces par carte de débit sont précisées à l'article 6 – Partie 1. J), ci-après.

2. Retraits d'espèces en agence

L'accord du Client est formalisé par la signature du bordereau d'opération. Pour des raisons de sécurité, le montant des fonds détenus par les agences est limité. Pour les mêmes impératifs de sécurité, le Client qui souhaite effectuer des retraits d'une certaine importance devra respecter un délai de préavis, d'au plus quatre (4) jours ouvrés, pour procéder au retrait, et/ou se rendre dans l'agence dotée d'un service de caisse la plus proche ou dans le local opérations exceptionnelles « LOE ». Pour connaître la procédure applicable dans son agence en particulier, le Client peut se rapprocher de celle-ci.

3. Retraits d'espèces par carte de débit

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Société Générale au titulaire de la carte dans les Conditions Particulières du contrat carte de débit. Ces limites peuvent être différentes selon les cartes et selon que les retraits sont effectués chez SG et guichets Cash Services ou chez des établissements concurrents.

(R) 565938 - 07/2026

B) RÈGLES COMMUNES AUX SERVICES DE PAIEMENT AUTRES QUE LE CHÈQUE ET LA CARTE DE DÉBIT

1. Révocation d'un ordre de paiement

En principe, les ordres de paiement ne peuvent plus être révoqués une fois reçus par Société Générale. Cependant, les ordres de virement à exécution différée ou les mandats de prélèvement SEPA peuvent être révoqués selon la forme et les modalités prévues pour chacun de ces services de paiement en fonction du canal utilisé.

2. Délai d'exécution des opérations de paiement

Pour les opérations de paiement émises vers ou reçues d'un prestataire de services de paiement situé en dehors de l'EEE, les délais visés au présent article ne concernent que la partie de l'opération effectuée dans l'EEE.

Pour les opérations impliquant une conversion, le taux de change applicable sera déterminé par référence au taux de change Société Générale en vigueur le jour du traitement de l'opération.

2.1. Opérations émises

Pour les opérations de paiement en euros, le délai maximal d'exécution est d'un (1) Jour ouvrable à compter du moment de réception de l'ordre de paiement. Toutefois ce délai sera prolongé d'un (1) Jour ouvrable supplémentaire en cas d'ordre initié sur support papier.

Pour les opérations de paiement dans une devise autre que l'euro, le délai maximal d'exécution est de quatre (4) Jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de paiement.

2.2. Opérations reçues

Les versements d'espèces dans un automate bancaire SG ou Cash Services sont portés au crédit du compte du Client conformément aux dispositions de l'article 6. « Le dépôt d'espèces » des Conditions générales des cartes de débit.

Le compte du Client est crédité dès que Société Générale a reçu les fonds, sous réserve que cette dernière ait reçu les fonds un Jour ouvrable et du délai nécessaire pour réaliser une opération de change avec une devise autre que celle d'un État membre de l'Union européenne, le cas échéant.

3. Refus d'exécution par Société Générale

Lorsque Société Générale refuse d'exécuter un ordre de paiement (défaut de provision, compte bloqué, etc.), elle en informe le Client en lui indiquant si possible les motifs de ce refus, à moins d'une interdiction résultant d'une règle nationale ou européenne. L'information est délivrée dans l'Espace Client du site Internet particuliers.sg.fr, si le Client utilise l'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.), ou à défaut par courrier. Il est rappelé au Client que les opérations nécessitant un traitement particulier, notamment lorsqu'elles entraînent un incident de fonctionnement sur le compte et les opérations non exécutées pour défaut de provision font l'objet d'une facturation précisée dans la brochure « Conditions et tarifs appliquées aux opérations bancaires – Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr.

4. Contestation des opérations de paiement

4.1. Contestation d'un prélèvement SEPA ou d'un TIP SEPA autorisé

Le Client (ou le représentant légal) peut contester les prélèvements SEPA ou TIP SEPA autorisés dans un délai de huit (8) semaines suivant la date de débit et jouit ainsi d'un droit à remboursement inconditionnel pendant ce délai. Cette contestation doit être adressée à l'agence (notamment par remise d'une déclaration écrite et signée) ou être effectuée sur l'Espace Client du site Internet particuliers.sg.fr ou sur L'Appli SG, si celle-ci intervient dans un délai de huit (8) semaines suivant la date de débit.

À compter de la réception de la contestation du Client (ou du représentant légal), Société Générale dispose de dix (10) Jours ouvrables pour rembourser le montant total de l'opération de paiement ou pour justifier de son refus de faire droit à la demande du Client (ou du représentant légal).

4.2. Contestation des opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées

Lorsqu'une opération de paiement a été mal exécutée ou n'a pas été autorisée par le Client (ou le représentant légal), elle doit être contestée sans tarder et au plus tard dans un délai de treize (13) mois suivant la date de l'opération sous peine de forclusion.

La contestation doit être formulée auprès de toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture.

Pour les prélèvements SEPA et TIP SEPA, la contestation peut également être formulée sur l'Espace Client du site Internet particuliers.sg.fr ou sur L'Appli SG, si celle-ci intervient dans un délai de huit (8) semaines suivant la date de débit.

Les opérations non autorisées sont remboursées au plus tard à la fin du Jour ouvrable suivant la contestation. Lorsque sa responsabilité est engagée pour une opération mal exécutée, Société Générale restitue si besoin et sans tarder le montant de l'opération de paiement au Client.

Société Générale rétablira, si nécessaire, le compte dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu (y compris pour la date de valeur). Conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

Par ailleurs, pour les ordres de virement donnés par l'intermédiaire du contrat d'abonnement aux services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS, etc.), le Client supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations de sécurité définies au Contrat.

Si, après remboursement par Société Générale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le Client (ou le représentant légal) ou que les pertes sont à sa charge, Société Générale pourra contre-passer le montant des remboursements indûment effectués.

En cas de refus de remboursement ou de contrepassation du remboursement indûment effectué conformément aux dispositions légales, Société Générale informera le Client du motif de cette décision et pourra transmettre le cas échéant les éléments qui la justifient.

5. Responsabilité de Société Générale dans l'exécution des opérations de paiement

Société Générale est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement à l'égard du Client (ou du représentant légal).

La responsabilité de Société Générale ne pourra être retenue si elle démontre que le prestataire de services de paiement du bénéficiaire de l'ordre a reçu le montant de l'opération dans les délais convenus.

Par ailleurs, la responsabilité de Société Générale ne peut être engagée, ni en cas de force majeure, ni lorsqu'elle est liée par des obligations légales ne permettant pas la réalisation des obligations qui lui incombent.

Le contrat d'abonnement aux services de banque à distance peut également prévoir des cas additionnels dans lesquels la responsabilité de la Banque ne pourra être retenue en ce qui concerne l'exécution des virements et des prélèvements SEPA.

C) LES VIREMENTS

1. Gamme de virement

Les virements émis sont les opérations par lesquelles le Client (ou le représentant légal) donne l'ordre à Société Générale de transférer des fonds de son compte vers un autre compte (ouvert à son nom ou au nom d'un tiers).

Les virements effectués en euros dans la zone SEPA (espace unique de paiements en euros) à destination ou en provenance de cette même zone, sont appelés « virements SEPA ». Les autres virements (c'est-à-dire les virements en devises, ou les virements en euros hors zone SEPA) sont appelés « virements non SEPA ». Le « virement instantané » est un virement (SEPA) libellé en euro qui s'opère dans un délai de quelques secondes entre le compte d'un donneur d'ordre et le compte d'un bénéficiaire ouvert auprès de prestataires de services de paiement de la zone SEPA qui sont en mesure de le traiter.

Pour faciliter la compréhension du présent article 6.1.C, l'expression « virement SEPA » désignera uniquement les virements SEPA ordinaire par opposition aux virements instantanés. Le terme « virement » sans plus de précision, désigne indifféremment le virement SEPA,

(R) 565938 - 07/2026

le virement instantané ou le virement non SEPA. Les virements SEPA et les virements non SEPA (ou internationaux) peuvent être occasionnels (à exécution immédiate ou différée). Les virements SEPA et les virements non SEPA (internationaux) ordinaires émis peuvent également être permanents. Dans ce cas, le Client détermine le montant, la périodicité et la durée (déterminée ou indéterminée) des versements.
Les virements instantanés ne peuvent être que des virements occasionnels à exécution immédiate.
Les virements non SEPA (ou internationaux) peuvent être exécutés avec ou sans change.
Les virements effectués dans l'EEE, quelle que soit la devise dans laquelle ils sont libellés, sont facturés selon le principe des frais partagés (Share). Chaque banque (celle du donneur d'ordre d'une part, et celle du bénéficiaire d'autre part) facture son propre client. Les virements non SEPA ne sont pas compris dans les services bancaires de base et font l'objet d'une tarification dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr.

2. Conditions d'exécution des ordres de virement

Pour qu'un ordre de virement puisse être exécuté, le Client doit communiquer l'identifiant unique du compte du bénéficiaire (tel que défini à l'article 5.A) ainsi que le nom du bénéficiaire.
Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le Client (ou par le représentant légal) pour les virements émis, ou par le donneur d'ordre pour les virements reçus par le Client, nonobstant toute autre indication supplémentaire, telle que le nom du bénéficiaire.
Si l'identifiant unique fourni est inexact, Société Générale n'est pas responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de l'ordre de virement. Elle s'efforce toutefois, dans la mesure du raisonnable, de récupérer les fonds engagés dans l'opération de paiement.
Société Générale doit rejeter tout virement instantané émis ou reçu si le délai de quelques secondes n'est pas respecté, c'est-à-dire lorsque l'ensemble des échanges techniques requis n'ont pu avoir lieu et l'instruction traitée dans ce délai.
Société Générale peut dès réception d'un ordre de virement donné par le Client, opérer un traitement automatique de détection de cas de suspicions de fraude, pouvant aboutir à un rejet automatique ou manuel de l'ordre émis. Le Client pourra vérifier le statut d'exécution et le suivi de ses ordres de virement au sein de ce service, selon les modalités prévues dans son contrat d'abonnement aux services de banque à distance. Dans l'hypothèse où l'ordre de virement serait automatiquement rejeté et si le Client souhaite contester ce rejet automatique, le Client pourra contacter son conseiller pour obtenir une intervention humaine et un réexamen de sa demande qui pourra aboutir à une confirmation ou non du rejet.
Dans le cas de virements avec change, le cours correspond au prix d'échange de la devise en vigueur au moment de l'exécution de la transaction de change et communiqué par la salle des marchés de Société Générale auquel s'applique une marge commerciale, laquelle dépend du montant de la transaction et de la devise concernée.
Le Client est informé qu'il lui appartient de déterminer le traitement fiscal applicable à l'ensemble de ses opérations de virement, notamment s'agissant des droits de mutation, et d'en tirer les conséquences au regard de la réglementation.

3. Consentement et retrait de consentement à un ordre de virement

L'ordre de virement SEPA ou de virement non SEPA peut être donné :
- en agence ou adressé à l'agence qui détient le compte. Il est alors transmis sous forme écrite (bordereau fourni par l'agence, ou courrier) et signé,
- ou par l'intermédiaire de l'abonnement aux services de Banque à distance (Internet, téléphone fixe, SMS etc.) dans le respect des procédures définies dans le Contrat de banque à distance. L'ordre de virement SEPA peut également être donné sur un automate bancaire SG et Cash Services. L'authentification du Client s'effectuera par la carte de débit et la saisie du code secret de ladite carte.

L'ordre de virement SEPA instantané peut être donné par le Client via son abonnement à des services de Banque à distance (Espace Client par internet ou L'Appli SG).
Les ordres de virement à exécution immédiate sont irrévocables à compter du moment où ils ont été reçus par Société Générale. Les ordres à exécution différée peuvent être révoqués au plus tard le Jour ouvrable précédant la date convenue pour l'exécution du virement. La révocation doit être faite par écrit, signée et reçue par l'agence dans ce délai.
Les modalités de révocation d'un ordre de virement sur l'Espace Client du site Internet de Société Générale ou par téléphone sont définies dans le Contrat d'abonnement aux services de banque à distance.

4. Moment de réception de l'ordre

• Virements SEPA et virements non SEPA

Le moment de réception est le Jour ouvrable où l'ordre est reçu par la Banque (ordre à exécution immédiate) ou le jour convenu (ordre à exécution différée). Si le jour convenu n'est pas un Jour ouvrable, le moment de réception est le premier Jour ouvrable suivant. Tout ordre de paiement reçu après 16 heures un Jour ouvrable est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant.
Néanmoins, pour les ordres donnés à l'agence par courrier, le moment de réception est réputé être le jour où la provision est disponible pour exécuter l'ordre. Pour les virements permanents, le moment de réception est réputé être le jour précédant la date périodique désignée par le Client.

• Virements SEPA instantanés

Un ordre de virement instantané est réputé reçu par Société Générale dès que le Client a donné son consentement à cette opération dans les formes et conditions convenues dans le Contrat Banque à Distance, quel que soit le jour ou l'heure de réception de celui-ci.

• Conditions d'accès et d'utilisation du service

Pour émettre un ordre de virement instantané, le Client doit avoir accès aux fonctions transactionnelles du service de banque à distance (dans les limites et conditions définies au contrat d'abonnement aux services de banque à distance) et disposer d'un Pass Sécurité.
Un ordre de virement instantané ne peut être donné que par le titulaire du compte Société Générale à débiter, et non par ses représentants ou mandataires nonobstant tout pouvoir qui leur auraient été conférés à cet effet.
Le virement instantané est disponible uniquement via les services de banque à distance Société Générale (Internet et mobile), sans interruption 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans préjudice d'une éventuelle suspension des services de banque à distance notamment pour des raisons de sécurité ou de maintenance du service, dans les conditions définies aux Conditions Générales de Banque à Distance.
Société Générale traite les virements instantanés émis ou reçus par le Client sur un compte à vue tenu en euros. Ce service n'est pas proposé sur les comptes d'épargne, les comptes-titres et les comptes en devises Société Générale.

• Émission de virement SEPA instantané

Le virement instantané fait suite à un traitement automatisé des données analysées pour exécuter l'ordre de virement.
Dans l'hypothèse où l'ordre de virement instantané serait rejeté, le Client pourra effectuer un virement SEPA si les conditions en sont remplies et, le cas échéant, formuler une réclamation conformément aux stipulations de l'article 6.1.B.4) « Contestation des opérations de paiement » ci-avant et 9.M) « Traitement des réclamations de la clientèle ».
Sous réserve que (i) le contrôle susmentionné soit concluant, (ii) l'ordre soit valide et exécutable et (iii) le compte du Client présente une provision suffisante et disponible, Société Générale :
- appose un horodatage qui marque le point de départ de l'exécution de la transaction. L'horodatage est une donnée de nature électronique contenue dans un message de virement instantané qui donne l'heure exacte de prise en compte par la Banque de l'instruction et qui constitue un élément de preuve ;
- procède à une réservation des fonds correspondant à l'ordre de virement instantané. Les fonds ainsi réservés ne constituent plus

(R) 565938 - 07/2026

une provision disponible et ne sont pas pris en compte dans le calcul du solde du compte émetteur.

Le virement instantané doit être exécuté dans un délai de quelques secondes après que Société Générale a apposé l'horodatage. À toutes fins utiles, il est précisé que les délais d'exécution des opérations de paiement indiqués à l'article 6.1.B.2) ci-avant, ne s'appliquent pas aux virements instantanés.

Si Société Générale est informée que les fonds n'ont pas pu être mis à la disposition du bénéficiaire, elle en informe immédiatement le Client et libère les fonds mis en réserve.

Lorsque les fonds ont été mis à disposition du bénéficiaire, Société Générale en informe le Client et procède au débit effectif du compte du Client.

• Réception de virement instantané

À réception d'un ordre de virement instantané valide, exécutable et dans les délais, Société Générale met immédiatement le montant de l'opération à disposition du Client, et en informe ce dernier qui pourra disposer instantanément des fonds. Cette opération apparaît dans les opérations en cours de sa banque à distance, mais est toutefois immédiatement prise en compte pour déterminer la provision disponible.

Il appartient au Client de s'assurer que les fonds lui sont bien destinés. Dans le cas contraire, il doit en informer immédiatement la Banque à des fins de régularisation.

• Modalités d'information du client sur les virements instantanés émis ou reçus

Le Client est informé de l'exécution, du rejet et/ou de la réception d'un virement instantané via les services de suivi et d'alerte qui lui sont proposés dans L'Appli SG et/ou l'Espace Client.

5. Conversion automatique de virements à destination de l'étranger

Société Générale convertira automatiquement les ordres de virement suivants dans la devise du pays de destination, lorsque les informations dont elle disposera lui permettront de présumer que le compte du bénéficiaire est tenu dans la devise de ce pays :

- ordres de virement libellés en euro et émis par le Client à destination de bénéficiaires situés dans certains pays en dehors de la zone SEPA, ou dans la zone SEPA lorsqu'une telle conversion est permise par la réglementation ;
- ordres de virement libellés en USD et émis par le Client à destination de bénéficiaires situés hors des États-Unis d'Amérique.

En cas de demande d'annulation de ce change automatique par le Client ou le bénéficiaire, Société Générale procédera de nouveau à l'exécution du virement, cette fois-ci dans la devise initiale de l'ordre de virement. Le Client sera alors remboursé de tout frais bancaire direct relatif à la conversion automatique et le bénéficiaire du virement sera indemnisé par la Banque de tout frais bancaire direct qui lui aurait été imputé à raison de cette conversion.

Par ailleurs le Client peut, avant même toute exécution d'un ordre, notifier son refus de toute conversion automatique par écrit remis ou déposé à son agence ou par mail adressé à son conseiller.

Ce refus portera sur tous les virements émis à partir des comptes que lui désignera le Client. La notification prendra effet au plus tard 2 (deux) jours ouvrés après sa réception par la Banque, étant entendu que, pour les opérations qui seraient converties dans l'intervalle, le Client pourra toujours en demander l'annulation à la Banque.

Une fois la notification de refus prise en compte, la conversion des virements dans la devise du compte du bénéficiaire sera alors faite aux conditions de la banque de ce dernier, conditions dont le Client aura seulement connaissance une fois la conversion effectuée.

La Banque se réserve le droit de suspendre ou cesser la possibilité d'émettre et/ou recevoir des virements dans une devise donnée, à tout moment et sans préavis, en cas d'absence de liquidité de la devise ou pour des raisons règlementaires, ou en cas de situation exceptionnelle liée au contexte géopolitique.

D) LE PRÉLÈVEMENT SEPA

1. Définition

Le prélèvement SEPA (Single European Payments Area) soit en français, Espace unique de paiement en euros), dénommé « prélèvement européen » sur certaines restitutions clients, est un moyen de paiement utilisable pour les paiements en euros entre comptes ouverts dans les livres des prestataires de services de paiement de la zone SEPA, y compris ceux du territoire français.

2. Consentement et retrait du consentement

Le Client (ou le représentant légal) donne son consentement par la signature (manuscrite ou électronique) d'un formulaire unique (le mandat de prélèvement SEPA) fourni par le créancier. Ce document signé doit être remis par le Client au créancier avec un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) comportant l'identifiant unique de son compte bancaire tel que défini à l'article 5.A) (sauf en cas de consentement donné sous forme électronique).

Le mandat de prélèvement SEPA autorise à la fois (i) le créancier à émettre un prélèvement (en paiement ponctuel ou paiements récurrents) et (ii) Société Générale à débiter le compte désigné du montant de la/des somme(s) due(s).

À tout moment, le Client (ou le représentant légal) peut retirer gratuitement son consentement en révoquant son mandat de prélèvement SEPA. Cette révocation est définitive. Le Client (ou le représentant légal) doit adresser sa demande par écrit à son agence ou peut, le cas échéant, révoquer directement son mandat dans l'Espace Client par Internet sur particuliers.sg.fr. La demande est immédiatement enregistrée par Société Générale. La révocation prendra effet le Jour ouvrable suivant la date de réception par Société Générale.

Le Client (ou le représentant légal) dispose également de la faculté de s'opposer à une ou plusieurs opérations de prélèvement SEPA. L'opposition a pour effet de faire obstacle au paiement, par Société Générale, d'une ou plusieurs échéances à venir. Pour ce faire, le Client doit adresser sa demande par écrit à son agence au plus tard le Jour ouvrable précédant la date d'échéance du prélèvement SEPA. Si l'échéance apparaît dans l'Espace Client du site Internet particuliers.sg.fr, le Client peut également s'opposer à une opération par ce biais.

Le Client (ou le représentant légal) devra conserver la Référence Unique de Mandat (RUM) communiquée par le créancier et indiquée sur le mandat de prélèvement SEPA car elle pourra lui être demandée par son agence pour identifier le mandat. À défaut, la révocation ou l'opposition portera sur l'ensemble des prélèvements SEPA émis par le créancier et s'appliquera à tous les mandats signés par le Client (ou le représentant légal) avec ce créancier.

Préalablement à toute procédure d'opposition ou de révocation auprès de Société Générale, le Client (ou le représentant légal) est invité à informer le créancier de son opposition ou révocation. Le Client (ou le représentant légal) dispose également de la faculté de demander gratuitement à l'agence dont il relève de :

- refuser que tout prélèvement SEPA soit domicilié sur le compte ;
- limiter les prélèvements SEPA à un certain montant ou à une certaine périodicité ou à une combinaison de ces deux critères ;
- limiter les prélèvements SEPA à une liste de créanciers autorisés. Dans ce cas, le Client (ou le représentant légal) est invité à se rapprocher de son agence pour communiquer les noms et identifiants (ou ICS : Identifiant Créancier SEPA) des créanciers qu'il souhaite autoriser à débiter son compte par prélèvement SEPA. Il appartient également au Client (ou au représentant légal) de tenir à jour cette liste dans la mesure où tout prélèvement, même dûment autorisé par le Client (ou le représentant légal), mais présenté par un créancier n'en faisant pas partie, sera automatiquement rejeté. Si le créancier fait partie de ladite liste mais que le mandat de prélèvement le concernant a fait l'objet d'une révocation, le prélèvement sera rejeté.

3. Moment de réception

Le moment de réception de l'ordre de prélèvement SEPA, choisi par le créancier du prélèvement, correspond à la date d'échéance renseignée par celui-ci. Cette date doit faire l'objet d'une notification préalable au Client (ou au représentant légal) par le créancier.

(R) 565938 - 07/2026

4. Caducité du mandat de prélèvement SEPA

Le mandat de prélèvement SEPA ponctuel devient caduc après la présentation de l'opération correspondante au paiement. Par ailleurs, tout mandat de prélèvement SEPA récurrent n'ayant pas fait l'objet d'ordre de prélèvement depuis plus de trente-six (36) mois devient caduc.

E) LE TIP SEPA

Le TIP (Titre Interbancaire de Paiement) SEPA est un service de paiement permettant d'effectuer le règlement de facture à distance. Utilisé seul, après signature par le Client débiteur, le TIP SEPA permet le paiement de cette facture par un prélèvement SEPA. En conséquence, les modalités des demandes de révocation, d'opposition et de contestation de prélèvement SEPA s'appliquent également au TIP SEPA.

En fonction du choix effectué par le créancier émetteur, le TIP SEPA peut être :

- ponctuel : chaque TIP SEPA signé par le Client est à la fois un mandat de prélèvement SEPA et un accord de paiement pour le montant porté sur le TIP SEPA ;
- récurrent : le premier TIP SEPA signé par le Client débiteur contient à la fois, le mandat de prélèvement SEPA et l'accord de paiement donné par le Client débiteur pour le débit du montant présenté sur la facture et le TIP SEPA. Les TIP SEPA adressés ultérieurement par le même créancier au Client débiteur et faisant référence au mandat constitué par la signature du premier TIP SEPA, seront considérés comme acceptés par le Client pour les montants présentés sur ces TIP SEPA.

6.2 – LE CHÈQUE : REMISE À L'ENCAISSEMENT UNIQUEMENT

La délivrance de formules de chèques (hormis les chèques de banque inclus dans les services bancaires de base) n'est pas permise au Client titulaire d'un compte assorti des services bancaires de base. Toutefois, le Client est autorisé à remettre des chèques à l'encaissement au crédit de son compte.

L'encaissement des chèques peut se faire :

- dans certaines Agences SG et dans certains point Cash Services dans une urne à l'aide de bordereaux de remises de chèques ;
- dans certaines Agences SG / points Cash Services via un automate scannant à l'aide de sa carte bancaire ou en saisissant son RIB ;
- dans certains points Cash Services via une borne où le Client pourra réaliser les dépôts de chèques sous pochette avec sa carte bancaire ou en saisissant son RIB.

Le crédit sur le compte de la remise de chèque nécessite un délai de traitement qui peut varier selon le type de dépôt, le jour, le lieu et l'heure de la remise du Client.

En principe, le montant des remises de chèques est porté au crédit du compte du Client sous réserve d'encaissement auprès de la banque tirée. Dès lors, si les chèques font l'objet d'un rejet par la banque tirée, le compte sera débité du montant correspondant. Par exception, dans l'hypothèse où la Banque aurait un doute sur la régularité d'une remise, Société Générale pourra appliquer un délai d'encaissement nécessaire aux contrôles et pendant lequel la provision liée à la remise sera indisponible. En tout état de cause ce délai d'encaissement ne saurait excéder dix (10) jours ouvrés à compter de la remise. À l'issue de ce délai, le Client sera crédité de la remise sur son compte sous réserve d'encaissement auprès de la banque tirée. Si les chèques font l'objet d'un rejet par la banque tirée, le compte sera débité du montant correspondant. Le montant des remises de chèques en euro et en devise payables à l'étranger n'est, sauf cas particuliers, porté au compte du Client qu'après mise à disposition des fonds par le correspondant Société Générale.

La Banque se réserve le droit de refuser les remises de chèques émis sur des formules non conformes aux normes en usage dans la profession.

En cas de rédaction des chèques en automatique, outre l'utilisation de matériels respectant les caractéristiques d'impression, niveau de contraste et de sécurité définis par la norme (AFNOR K11.111), le Client remettant doit s'assurer de la qualité d'impression du recto des chèques en suivant les mesures ci-dessous :

- utiliser exclusivement de l'encre noire indélébile (toute autre couleur pouvant altérer la lisibilité des chèques) ;
- s'assurer que le ruban de la machine d'impression est suffisamment encré (changements réguliers) ;
- ne pas utiliser de ruban avec encre corrective.

La Banque règle le montant des chèques émis dans la limite de la provision disponible et s'ils ne sont pas frappés d'opposition. Cette obligation s'éteint un an après l'expiration du délai légal de présentation du chèque en cause. Toutefois, la Banque sera tenue de régler tout chèque impayé dont la provision aura fait l'objet d'un blocage dans le cadre d'une régularisation.

6.3 – LA CARTE DE DÉBIT (CARTE DE PAIEMENT À AUTORISATION SYSTÉMATIQUE)

Dans le cadre des services bancaires de base, le Client est titulaire d'une carte de débit à débit immédiat et à autorisation systématique CB Visa Évolution SBB.

Elle est ci-après désignée par le terme la « Carte » et l'ensemble des Clients titulaires par le terme générique de « titulaire de la Carte », sauf mention contraire.

Le présent article 6.3 décrit les « Conditions Générales des Cartes » qui ont pour objet de définir :

- d'une part, les règles de fonctionnement de la Carte communes aux deux schémas de cartes de paiement (CB et Visa) dont les marques figurent sur la Carte (cf. PARTIE 1),
- d'autre part, les règles de fonctionnement de la Carte spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement (CB/Visa) dont les marques figurent sur la Carte (cf. PARTIE 2).

Les Conditions Générales des Cartes associées aux conditions particulières relatives à la Carte constituent ensemble le « Contrat Carte ».

PARTIE 1: LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE COMMUNES À TOUS LES SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT

A) OBJET DE LA CARTE

La Carte est un instrument de paiement à l'usage exclusif du titulaire de la Carte lui permettant de réaliser des opérations de paiement et ayant uniquement pour finalités de :

- retirer des espèces dans des appareils de distribution de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant l'une des marques apposées sur la Carte ;
- régler des achats de biens et/ou des prestations de services à distance ou chez des commerçants ou des prestataires de services (ci-après, les « Accepteurs »), équipés de Terminaux de Paiement Électroniques (ci-après « TPE ») et/ou d'automates (ci-après, collectivement, les « Équipements Électroniques ») affichant l'une des marques apposées sur la Carte. Toutefois, elle n'est pas acceptée chez les Accepteurs équipés d'un Équipement Électronique n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex : certains péages d'autoroute et bornes de parking en France) ;
- transférer des fonds vers toute personne dûment habilitée à recevoir de tels fonds ;
- régler des dons ou des cotisations à toute entité dûment habilitée pour les percevoir ou les recevoir, et susceptible d'utiliser l'un des schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte ;
- déposer des espèces selon les modalités définies au J) des présentes Conditions Générales des Cartes.

La Carte permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Société Générale et régis par des dispositions spécifiques.

La Carte n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles, pour des besoins relatifs à la seul vie privée de son titulaire. Dès lors, elle ne saurait être utilisée pour le règlement d'achat de biens et/ ou de

(R) 565938 - 07/2026

prestations de services en vue de leur revente. De plus, le titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

En application du Règlement (UE) 2015/751 du 29 avril 2015, les Cartes émises dans l'Espace Économique Européen sont classées en quatre catégories :

- la catégorie des cartes de débit,
- la catégorie des cartes de crédit,
- la catégorie des cartes prépayées,
- et la catégorie des cartes commerciales.

La Carte relève de la catégorie des cartes de débit. Elle porte, au recto, la mention « DÉBIT ».

L'Accepteur peut décider de ne pas accepter l'ensemble des catégories de Cartes émises dans l'EEE. Dans ce cas, l'Accepteur doit en informer clairement et sans ambiguïté le titulaire de la Carte. Avant d'effectuer un paiement, le titulaire de la Carte doit donc vérifier que les cartes de débit sont bien acceptées par l'Accepteur.

Toutes les Cartes CB Visa Évolution SBB sont dotées de la fonctionnalité sans contact.

Le titulaire d'une telle Carte peut demander gratuitement la désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact auprès de l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte ou le cas échéant, via son Espace Client sous réserve que le titulaire dispose d'un abonnement à des services de Banque à distance. Pour que cette demande puisse prendre effet, le titulaire de la Carte devra effectuer un retrait sur un DAB au moyen de sa Carte à compter du lendemain. La désactivation ou la réactivation de la fonctionnalité sans contact n'entraîne pas la refabrication de la Carte.

Par ailleurs, le titulaire de la Carte peut solliciter gratuitement auprès de son agence la remise d'un étui de protection permettant de bloquer la fonctionnalité sans contact lorsque la Carte y est rangée.

B) DÉLIVRANCE DE LA CARTE

La Carte est délivrée par Société Générale, dont elle reste la propriété, à la demande de ses Clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités et sous réserve qu'ils soient alors éligibles aux services bancaires de base.

Le titulaire de Carte s'engage à l'utiliser ainsi que son numéro, exclusivement dans le cadre des schémas de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte et à respecter les règles afférentes à chacun desdits schémas.

La Carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature. Il est strictement interdit au titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder.

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des Équipements Électroniques et DAB / GAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est fait interdiction au titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte à l'exception de la signature visée ci-dessus.

C) DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au titulaire de la Carte par Société Générale à des fins d'authentification.

1. Code secret

Société Générale met à la disposition du titulaire de la Carte un code qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Le titulaire d'une Carte CB Visa Évolution SBB a également la possibilité de choisir son code secret. Ce service est optionnel et nécessite la refabrication de la Carte s'il est déjà en possession de cette dernière.

Les conditions tarifaires qui lui sont applicables sont précisées dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr.

Ce code lui est indispensable dans le cadre de l'utilisation d'Équipements Électroniques affichant l'une des marques apposées sur la Carte.

Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 3 (trois) sur ces Équipements Électroniques (TPE) et à 3 (trois) sur les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte. Après 3 (trois) essais infructueux sur un TPE, le titulaire de la carte a la possibilité de débloquer sa carte sur un DAB/GAB en tapant son code secret exact. En cas d'oubli de son code secret, le titulaire de la carte peut consulter son code secret dans l'Application Société Générale (nécessitant l'abonnement gratuit aux services de banque à distance).

2. Autres Données de Sécurité Personnalisées

L'utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisée (également dénommée la/une « Donnée ») autre que le code secret peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Pour effectuer ces opérations, Société Générale met à disposition du titulaire de la Carte le code sécurité (ci-après le « Code Sécurité ») et le Pass sécurité (ci-après le « Pass Sécurité »). Le Code Sécurité est une Donnée consistant à transmettre, par SMS ou par un appel téléphonique, au numéro de téléphone préalablement communiqué à Société Générale par le titulaire de la Carte, un code à usage unique que ce dernier devra utiliser pour pouvoir réaliser son opération. L'association du Code Sécurité et des dispositifs de sécurité personnalisés du service de Banque à Distance permet une authentification forte du titulaire de la Carte. Le Pass Sécurité est une Donnée permettant au titulaire, depuis l'Appli SG de sécuriser une opération de paiement ou de transfert de fonds sur certains sites Internet. Ces Données sont automatiquement mises en œuvre dès que leur utilisation est nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne.

L'utilisation de ces Données nécessite de détenir des codes d'accès aux services de Banque à distance. L'abonnement aux services de banque à distance est gratuit. Le titulaire peut demander un abonnement à ces services auprès de son agence. Les conditions d'utilisation du Code Sécurité et du Pass Sécurité sont définies dans les Conditions Générales du service de banque à distance. L'utilisation des Données nécessite également de disposer d'un téléphone mobile ou fixe ainsi que d'un abonnement permettant son utilisation.

Pour enregistrer le numéro de téléphone sur lequel il souhaite recevoir son Code Sécurité, le titulaire doit :

- soit utiliser la fonctionnalité de modification du téléphone sécurité disponible en ligne dans son Espace Client rubrique profil ;
- soit contacter des conseillers bancaires à distance au

  3933 Service gratuit + prix appel

  Des conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés) ;
- soit se rendre dans son agence.

Un Code Sécurité sera automatiquement envoyé au numéro de téléphone enregistré dès que sa communication sera nécessaire à la réalisation d'une opération en ligne.

Lorsque l'utilisation d'un Code Sécurité est requise, le nombre d'essais successifs est limité à trois (3). Au troisième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque le blocage de la Donnée pour une période de vingt-quatre (24) heures au plus.

Toute Donnée de Sécurité Personnalisée, autre que celles visées au présent article, dont l'utilisation sera autorisée par Société Générale pour effectuer des opérations en ligne, sera mentionnée sur le site particuliers.sg.fr.

Le titulaire de la Carte doit utiliser les Données de Sécurité Personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Équipements Électroniques.

Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte, du code secret et, plus généralement, de toute autre Donnée de Sécurité Personnalisée. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa Carte et celui fourni lors d'une

(R) 565938 - 07/2026

opération en ligne et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment inscrire son code secret sur la Carte, ni sur tout autre support. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

D) FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

1. Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de paiement, avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code secret sur le clavier d'un Équipement Électronique, en vérifiant la présence de l'une des marques apposées sur la Carte ou, à défaut, par la signature du ticket ou de la facture émis(e) par l'Accepteur ;
- par l'introduction de la Carte dans un Équipement Électronique dépourvu de clavier destiné à la frappe du code secret ;
- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte (par exemple : numéro de la Carte, date d'expiration et cryptogramme visuel), le cas échéant via un portefeuille numérique interbancaire agréé par l'un des schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte ;
- par la présentation et le maintien de la Carte devant un dispositif identifiant la présence de la technologie « sans contact ». Cette cinématique est également valable lorsque la Carte est dématérialisée et intégrée dans un autre support (tel un téléphone mobile par exemple).

Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait, avant ou après la détermination de son montant, par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/ GAB.

2. Il est convenu que le titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements (ci-après « paiements récurrents et/ou échelonnés »), pour des achats de biens et/ou de services.

Le titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- par la communication et/ou la confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la Carte lors de la première opération ;
- ou, le cas échéant, via un portefeuille numérique interbancaire agréé lors de la première opération.

La première opération de paiement est alors conforme à l'article D)1.

3. Le titulaire de la Carte peut également donner son consentement à l'exécution d'une opération de paiement en début de prestation pour un montant maximum convenu avec l'Accepteur et dont le montant définitif est déterminé à l'issue de la prestation. Le montant maximum ainsi autorisé peut impacter les limites d'utilisation de la Carte convenues avec Société Générale (cf. article F) de la Partie 1 mais n'entraîne pas un blocage des fonds correspondants.

4. Dès que ce consentement a été donné, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois le titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

En outre, pour les paiements récurrents et/ou échelonnés, le titulaire de la Carte peut retirer pour l'avenir son consentement à l'exécution d'une opération ou série d'opérations au plus tard à la fin du Jour ouvrable précédant le jour convenu pour son exécution.

5. Société Générale reste étrangère à tout différend commercial (c'est-à-dire un différend n'ayant pas pour objet l'opération de paiement) pouvant survenir entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du représentant légal) d'honorer son paiement.

E) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES AUX DAB/GAB OU AUPRÈS DES GUICHETS

Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières du Contrat Carte ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués aux DAB/GAB SG et Cash Services, et guichets de SG ou ceux d'autres établissements affichant la ou les marque(s) figurant sur la Carte.

Les retraits auprès des guichets ne peuvent être effectués que dans la limite des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité.

Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte peut solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait de la Carte auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte ou sur leur Espace Client accessible sur particuliers.sg.fr et l'Appli SG sous réserve de disposer d'un contrat d'abonnement à des services de banque à distance. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

Les opérations dites de « quasi-cash » (achat de jetons de casinos, de devises, enjeux de courses hippiques) sont assimilées à des retraits d'espèces. Les limites convenues avec Société Générale pour les retraits seront donc prises en compte.

Les montants enregistrés de ces retraits et opérations assimilées, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dès la transmission des ordres de retrait correspondants à Société Générale. Le montant de ces opérations figure sur le relevé d'opérations visé à l'article F) ci-après. Il appartient au titulaire du compte (ou au représentant légal) de vérifier leur régularité.

Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence audit compte d'une provision suffisante et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

F) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS

La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et/ou des prestations de services à des Accepteurs adhérents au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la Carte.

Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites convenues avec Société Générale dans les Conditions Particulières du Contrat Carte ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal). Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) peu(t)(vent) solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de paiement de la Carte auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale. Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs ayant adhéré à l'un des schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code secret et une demande d'autorisation auprès de Société Générale.

Lorsque ces procédures impliquent la signature, par le titulaire de la Carte, de la facture ou du ticket émis par l'Accepteur, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen apposé sur la Carte incombe à l'Accepteur. L'Accepteur a la possibilité d'installer un mécanisme de sélection prioritaire d'une marque ou d'une application de paiement sur l'Équipement Électronique. Le titulaire de la Carte peut passer outre la sélection prioritaire automatique effectuée par l'Accepteur dans son Équipement Électronique en choisissant l'autre marque apposée sur la Carte ou une autre application de paiement dans la mesure où elle est affichée comme « acceptée » par l'Accepteur.

Les opérations de paiement reçues par Société Générale sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Société Générale dans les Conditions Particulières du Contrat Carte ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

(R) 565938 - 07/2026

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le titulaire de la Carte peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec Société Générale. Il peut notamment être demandé au titulaire de la Carte d'indiquer sa date de naissance ou d'utiliser une Donnée de Sécurité Personnalisée mise à sa disposition par Société Générale pour pouvoir donner un ordre de paiement.
Le titulaire de la Carte a la faculté de demander de bloquer l'utilisation de sa Carte pour l'ensemble des opérations réalisées à distance (ex: Internet et téléphone) sur simple demande formulée auprès de son agence ou depuis son Espace Client par internet. Ce blocage sera effectif jusqu'à la date d'échéance de la Carte ou sa refabrication. À compter du blocage, aucune nouvelle opération à distance ne sera autorisée, y compris les opérations faisant partie d'une série (paiements récurrents et /ou échelonnés) à laquelle le titulaire aura préalablement consenti. Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.
Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des opérations de paiement par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur le relevé adressé au (à un des) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient à ce titulaire (ou au représentant légal) de vérifier la régularité des opérations de paiement figurant sur le relevé d'opérations.
La restitution d'un bien ou d'un service réglé par Carte ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de l'Accepteur que s'il y a eu préalablement une opération débitée d'un montant supérieur ou égal. Si un accord est trouvé entre le titulaire de la Carte et l'Accepteur, ce dernier pourra actionner le TPE pour initier l'opération de remboursement avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

G) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHAT DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES CHEZ DES ACCEPTEURS EN MODE « SANS CONTACT » (APPLICABLES AUX CARTES DOTÉES DE LA FONCTIONNALITÉ « SANS CONTACT »)

À des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode « sans contact » est limité à cinquante (50) euros et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode « sans contact » ne peut excéder cent cinquante (150) euros. En conséquence, au-delà du montant cumulé, une opération de paiement avec frappe du code secret doit être effectuée par le titulaire de la Carte pour continuer à l'utiliser en mode « sans contact ».
En toutes circonstances, le titulaire de la Carte doit se conformer aux instructions qui apparaissent sur l'Équipement Électronique. En cas d'utilisation sur un automate offrant uniquement une possibilité d'acceptation de paiement en mode « sans contact », le titulaire de la Carte est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et dans ce cas, qu'il devra faire :
- un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que sur ledit automate,
- ou un retrait, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

En mode « sans contact », les opérations de paiement reçues par Société Générale sont automatiquement débitées du compte sur lequel fonctionne la Carte sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode « sans contact » dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable.
Société Générale se réserve le droit de bloquer la fonctionnalité de paiement sans contact pour des raisons de sécurité et/ou de présomption de fraude. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal).

H) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR UN TRANSFERT DE FONDS

La Carte permet de donner un ordre pour transférer des fonds au bénéfice d'une personne dûment habilitée pour ce faire (ci-après « Récepteur »).
Ces transferts de fonds ou chargements/rechargements sont possibles dans les mêmes limites que les paiements (cf. article F) de la PARTIE 1. Le montant des transferts de fonds s'impute sur la capacité de paiement de la Carte.
Les transferts de fonds par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Récepteurs, avec une demande d'autorisation systématique.
Pour les ordres de transfert de fonds donnés en ligne, il peut notamment être demandé au titulaire de la Carte d'utiliser son Pass Sécurité ou de s'authentifier sur sa Banque à Distance et de communiquer son Code Sécurité. À cet égard, il est rappelé que le titulaire de la Carte peut demander à Société Générale de bloquer l'utilisation de sa Carte pour l'ensemble des opérations réalisées à distance dans les conditions prévues à l'article F) de la PARTIE 1.
Les ordres de transferts de fonds reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la Carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et Société Générale dans les Conditions Particulières du Contrat Carte ou dans tout document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).
Le titulaire de la Carte doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte sur lequel fonctionne la Carte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.
Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change) des transferts de fonds par Carte passées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte figure sur le relevé adressé au (à un des) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte. Il appartient à ce titulaire (ou au représentant légal) de vérifier la régularité des transferts de fonds figurant sur le relevé d'opérations.
Un transfert de fonds ne peut être éventuellement remboursé par un Récepteur que s'il y a eu préalablement un transfert débité d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement doit être effectué avec la même Carte que celle utilisée pour l'opération initiale.

I) MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE DE MISE À JOUR DES NUMÉROS DE CARTE CHEZ LES E-COMMERÇANTS

Le service permet au titulaire d'une Carte, après avoir donné son consentement, d'assurer la continuité de ses opérations de paiement par Carte effectuées à distance auprès des e-commerçants participants auprès desquels il a préalablement enregistré les données de sa Carte (numéro, date d'expiration), en cas de renouvellement de sa Carte, générant un envoi de la nouvelle Carte au titulaire. Les renouvellements de Cartes consécutifs à une mise en opposition pour vol ne sont pas concernés par ce service.
Si le titulaire de la Carte consent à ce service de Mise à jour des numéros de Carte, les nouveaux numéros de Carte rattachés à sa Carte renouvelée sont transmis aux réseaux de paiement Cartes Bancaires & Visa lors de l'activation de la nouvelle Carte par le titulaire lors d'un paiement avec frappe du code secret sur un TPE et/ou Équipement électronique ou un retrait dans un guichet DAB.
Pour bénéficier du service, le titulaire de la Carte doit se rendre sur l'Appli SG ou son Espace Client par Internet, dans la partie paramétrage du menu « Cartes », et choisir d'activer la Mise à jour des numéros de Carte, et ce, pour chaque Carte dont il est titulaire. Cette activation nécessite une authentification par le Pass Sécurité. Par défaut, pour chaque Carte, le service de Mise à jour des numéros de Carte n'est pas activé.
Le titulaire de la Carte conserve la possibilité de retirer son consentement au service en désactivant le service de Mise à jour des numéros de Carte, à partir de l'Appli SG ou de son Espace Client par Internet.

J) MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR DÉPOSER DES ESPÈCES

1. La Carte permet à son titulaire après saisie de son code secret, d'effectuer des dépôts d'espèces sur le compte auquel est rattachée la Carte, auprès des automates de SG et Cash Services proposant ce service.

2. Selon l'automate utilisé pour réaliser le dépôt, le titulaire de la Carte devra :

(R) 565938 - 07/2026

– insérer ses espèces dans une pochette plastique à usage unique, à laquelle il devra joindre le ticket émis par l'automate, et devra ensuite introduire ladite pochette dans l'automate,
– ou sans pochette en insérant directement ses espèces dans l'automate. Seules des espèces en euros, et en bon état, peuvent être déposées.

Pour les dépôts effectués auprès des automates acceptant les dépôts d'espèces sous pochette, le titulaire de la Carte doit utiliser la pochette à usage unique prévue à cet effet, à l'exclusion de tout autre conditionnement. Les billets et les pièces devront faire l'objet d'un conditionnement séparé.

Toutes les pièces peuvent être mélangées en vrac quelle que soit leur valeur faciale (0,01 – 0,02 – 0,05 – 0,10 – 0,20 – 0,50 – 1,00 – 2,00 euros), les rouleaux étant prohibés.

3. Les dépôts sont exécutés dans la limite d'un montant cumulé maximum de 8 000 (huit mille) euros par jour sur les automates de dépôts SG.

Après vérification par l'automate de l'authenticité et de l'état des espèces déposées, les dépôts d'espèces effectués sans pochette, par insertion directe dans l'automate, seront crédités immédiatement sur le compte bénéficiaire s'ils sont effectués sur un automate Cash Services, avant 16 h un Jour ouvrable, et sur un automate SG avant 18 h un Jour ouvrable.

À défaut, le crédit en compte sera effectué le Jour ouvrable suivant.

Les dépôts d'espèces effectués sous pochette plastique à usage unique seront crédités sur le compte du titulaire de la Carte après comptage du contenu de la pochette et vérification de l'authenticité des espèces. Une date de valeur correspondant à la date indiquée sur le ticket émis par l'automate et joint au dépôt, sera appliqué au dépôt sous pochette. À défaut de ticket inséré dans la pochette, la date de valeur appliquée au dépôt correspondra à la date du comptage du contenu de la pochette.

4. Il appartient au titulaire du compte de vérifier la régularité des opérations de dépôt figurant sur son relevé. Toute réclamation éventuelle devra être effectuée sans tarder et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date de dépôt litigieux effectué.

5. Les enregistrements des automates de dépôt ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la Carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne ; la preuve contraire peut être apportée par tous moyens.

Société Générale sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire du compte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel elle a un contrôle direct. Toutefois, Société Générale ne sera pas tenue pour responsable en cas de négligence grave ou d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte, ou en cas de perte due à une panne technique du système si celle-ci est signalée au titulaire de la Carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible. La responsabilité de Société Générale pour l'exécution erronée d'une opération de dépôt sera limitée à la différence entre le montant des espèces effectivement déposées et le montant qui aura été crédité au compte auquel la Carte est rattachée.

K) INFORMATIONS RELATIVES AU MOMENT DE RÉCEPTION ET AU DÉLAI D'EXÉCUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT

Conformément à la législation en vigueur (article L.133-9 du Code monétaire et financier), Société Générale informe le titulaire de la Carte que l'ordre de paiement est reçu par Société Générale au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur au travers du système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement.

Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'EEE, Société Générale dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un (1) Jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de services de paiement de l'Accepteur.

Les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

L) RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Lorsque le titulaire de la Carte nie avoir donné son consentement à une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à Société Générale d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Équipements Électroniques (ou leur reproduction sur un support informatique) de l'utilisation de Carte et des Données de Sécurité Personnalisées mais aussi la lecture de la puce de la Carte. Société Générale peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

M) RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE BLOCAGE

L'information aux fins de blocage visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « d'opposition ». Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) doi(vent) en informer sans tarder Société Générale, aux fins de blocage de sa Carte, en indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) il(s) demande(nt) le blocage.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, l'opposition doit être formulée avant le paiement de l'opération par Société Générale.

Cette demande de blocage doit être faite :
– dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
– le cas échéant, via l'Espace Client par internet accessible sur particuliers.sg.fr et sur L'Appli SG ;
– ou, d'une façon générale, au Centre d'opposition cartes Société Générale ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant : au +33(0)9 69 39 77 77 (appel non surtaxé)

ou au **3933** Service gratuit + prix appel

Des conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés).

Important : les numéros mentionnés ci-dessus sont réservés aux titulaires de Cartes souhaitant contacter le service/centre d'Opposition Cartes. Ce service ne contactera jamais les titulaires de Cartes avec les numéros mentionnés ci-dessus. Si vous recevez un appel prétendant provenir de ce numéro, ne communiquez aucune information.

– dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
– ou, en appelant le Centre de Relation Client au : 39 33 (Service gratuit + prix d'un appel).

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal). Il lui (leur) appartient de le noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) qui en fait(font) la demande pendant une période de 18 (dix-huit) mois à compter de la demande de blocage, les éléments lui(leur) permettant de prouver qu'il(s) a(ont) procédé à cette information. Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou Internet (Espace Client par internet particuliers.sg.fr et sur L'Appli SG) qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou du représentant légal).

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte (ou au représentant légal). Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) autorise(nt) Société Générale à utiliser

(R) 565938 - 07/2026

les informations qu'il(s) aura(ont) communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

N) RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

1. Principe

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver les Données de Sécurité Personnalisées qui lui sont attachées, notamment son code secret. Il doit les utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article A) de la PARTIE 1.

Comme indiqué à l'article N) 2 ci-dessous, il assume les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage dans les conditions prévues à l'article M).

2. Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de cinquante (50) euros.

Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation de Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté(e) par le titulaire de la Carte avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale ou d'une entité vers laquelle Société Générale a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur n'est situé ni dans l'EEE, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon ou à Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de cinquante (50) euros, même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation d'une Donnée de Sécurité Personnalisée.

Les opérations non autorisées réalisées au moyen d'une carte de paiement contrefaite ou résultant d'un détournement des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de Société Générale.

3. Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage

Elles sont également à la charge de Société Générale, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la Carte.

4. Exceptions

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :

- de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles B), C) et M) de la PARTIE 1 ci-dessus ;
- d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

O) RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRE(S) DU COMPTE

Le(s) titulaire(s) du compte, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la Carte, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées (notamment le code secret) et de leur utilisation jusqu'à :

- restitution de la Carte à Société Générale,
- ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Société Générale par le ou l'un des titulaire(s) du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée avec demande d'avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le titulaire de la Carte, d'en informer ce dernier. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par ce dernier. Le(s) titulaire(s) du compte fait (font) son (leur) affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa (leur) décision.
- ou dénonciation de la convention de compte, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

P) CONTESTATIONS

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération (en particulier au moyen du kit de réclamation disponible sur le site Internet particuliers.sg.fr et en agence afin de faciliter la gestion de la contestation) si possible en présentant le ticket émis par l'Équipement Électronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, le plus rapidement possible et dans un délai maximum de treize (13) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Il est précisé que toute contestation qui n'aurait pas été formulée sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal).

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) a la possibilité de contester une opération, est fixé à cent vingt (120) jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté sur ledit compte, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE, de Saint Pierre-et-Miquelon ou de Saint-Barthélemy.

Les contestations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de Société Générale. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la Carte à Société Générale sont visées par le présent article P).

Par dérogation, le titulaire de la Carte a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée effectuée dans l'EEE si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le titulaire de la Carte peut raisonnablement s'attendre.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit (8) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le compte sur lequel fonctionne la Carte.

Société Générale dispose d'un délai de dix (10) Jours ouvrables à compter de la réception de cette demande pour rembourser le titulaire du compte du montant de l'opération ou pour justifier son refus de rembourser.

À la demande de Société Générale, le titulaire de la Carte devra lui Fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

Société Générale et le titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

Q) REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE

1. Opération de paiement non autorisée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé au plus tard le Jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage dans les conditions de l'article N) 2 de la PARTIE 1 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage conformément à l'article M) 3 de la PARTIE 1.

Si, après remboursement par Société Générale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire de la Carte, Société Générale se réserve le droit de contre-passer le montant du remboursement effectué à tort.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

2. Opération de paiement mal exécutée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé du montant de l'opération mal exécutée, si besoin et sans tarder.

(R) 565938 - 07/2026

3. Dispositions communes

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu (et ce compris s'agissant de la date de valeur).

R) DURÉE DU CONTRAT CARTE ET RÉSILIATION

Le Contrat Carte est conclu pour une durée indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la Carte ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte ou par Société Générale. La résiliation par le titulaire de la Carte prend effet trente

(30) jours après la date d'envoi de sa notification à Société Générale.

La résiliation par Société Générale prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte sauf pour le cas visé à l'article O) de la PARTIE 1.

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

À compter de la résiliation, le titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Société Générale peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

S) DURÉE DE VALIDITÉ – RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

Société Générale peut prendre contact avec le titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité.

À sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le présent Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article R) ci-avant.

La Carte ainsi renouvelée est adressée au titulaire de la Carte par courrier simple. La Carte adressée au domicile du titulaire de la Carte doit être activée. Son titulaire ne pourra effectuer de retraits d'espèces, de paiements ou de transferts de fonds qu'après avoir inséré la Carte dans un DAB et composé son code secret. Le titulaire de la Carte peut demander à retirer sa Carte auprès de l'agence Société Générale tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte en en faisant la demande au plus tard deux (2) mois avant la date d'échéance de la Carte.

Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte sur lequel fonctionne la Carte, Société Générale peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal) par simple lettre. Le blocage du compte sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de l'usage de la Carte.

La notification du blocage du compte vaut notification du blocage de la Carte.

Dans ces cas, Société Générale peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur ou par une personne dûment habilitée à fournir des services de paiement.

Le titulaire de la Carte s'interdit, en conséquence, d'en faire usage et s'oblige à la restituer à première demande.

La clôture du compte sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Carte(s) entraîne l'obligation de la (les) restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution de la (des) Carte(s).

T) PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En tant que responsable de traitement, Société Générale traite des données à caractère personnel qui concernent le titulaire de la Carte et/ ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte.

Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du Contrat Carte, celles figurant sur la Carte, le cas échéant celle constituant un identifiant du Contrat Carte (également dénommée « PAR ») et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

- la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'un blocage. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du Contrat Carte et, à défaut, le Contrat Carte ne pourra être exécuté ;
- la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, qui constituent des obligations légales pour Société Générale en vertu de l'article L. 521-6 du Code monétaire et financier ;
- la gestion des éventuels recours en justice, la prospection commerciale et la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires, la réalisation d'enquêtes ou sondages ainsi que l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte en vertu de l'intérêt légitime de Société Générale ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du titulaire de la Carte et/ou de l'autorisation d'une opération de paiement, Société Générale peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des capacités de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement.

Les données servant à la fabrication de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat Carte et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (dix (10) ans).

Les données nécessaires à d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires sont conservées pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données à caractère personnel du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux établissements de crédit et, plus généralement, aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du Groupe Société Générale, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, aux Accepteurs, ainsi qu'à la Banque de France et aux schémas de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte.

Le titulaire de la Carte ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte peut 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.

Le titulaire de la Carte ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte 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 titulaire de la Carte ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte 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, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données

(R) 565938 - 07/2026

personnelles en cas de décès. Le titulaire de la Carte ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte 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 titulaire de la Carte ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte 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;
- Sur son Espace Internet Client;
- 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 titulaire de la Carte ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte 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.

U) CONDITIONS FINANCIÈRES

Dans le cadre de la Convention de compte « Services Bancaires de Base », la Carte est délivrée gratuitement au titulaire. En cas de compte joint ou indivis, une Carte sera délivrée gratuitement à chaque cotitulaire.

V) SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.
Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article R) de la PARTIE 1 du Contrat Carte.
Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations en vertu d'un titre exécutoire sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.
Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date à laquelle l'opération aurait dû être imputée au compte et sans mise en demeure préalable.
En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet de l'indemnité forfaitaire figurant dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr.

W) MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT « CARTE »

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications au présent Contrat qui seront communiquées sur support papier ou sur un autre support durable au titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou au représentant légal), au plus tard deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur.
L'absence de contestation notifiée à Société Générale avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal) n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent Contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte sur lequel la Carte est rattachée.

PARTIE 2: LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE SPÉCIFIQUES À CHAQUE SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT

La présente PARTIE 2 fait état des Conditions Générales de fonctionnement spécifiques à chaque schéma de cartes de paiement dont la marque est apposée sur la Carte, et qui s'ajoutent à celles développées en PARTIE 1.
Les Cartes émises par Société Générale sont des Cartes co-badgées, c'est-à-dire des Cartes présentant plusieurs marques.

A) SCHÉMAS DE CARTES DE PAIEMENT INTERNATIONAUX

1. Définition

Les schémas de cartes de paiement internationaux sont des schémas dans lesquels les opérations de paiement liées à une Carte sont effectuées du compte de paiement d'un payeur sur le compte de paiement d'un Accepteur par l'intermédiaire du système d'acceptation dudit schéma, de Société Générale (pour le titulaire de la Carte) et d'un acquéreur (pour l'Accepteur).
Dans le cadre des présentes, le schéma de cartes de paiement international est VISA Inc. Il repose sur l'utilisation de Cartes portant la marque VISA.

2. Informations complémentaires relatives à l'opération de paiement

Les opérations effectuées sous la marque du réseau international figurant sur la Carte (notamment les opérations effectuées dans une devise autre que l'euro) sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévue aux articles E), F), G) et H) de la PARTIE 1 ci-avant.
Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau Visa. La conversion en euro est effectuée par le centre international Visa le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change dudit schéma.
Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes:
- montant de l'opération de paiement en devise d'origine;
- montant de l'opération convertie en euro;
- montant des commissions;
- taux de change appliqué.

Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par Société Générale dans la brochure tarifaire des particuliers dénommées « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte (ou le représentant légal).

3. Traitement des données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement internationaux

En complément de l'article T) de la PARTIE 1, en tant que responsables de traitements, les schémas de cartes de paiement internationaux traitent des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir, le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.
Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre:
- la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts desdits schémas;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires, notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès de certains Accepteurs, ces derniers communiquent aux schémas de cartes de paiement internationaux, par l'intermédiaire d'un prestataire d'acceptation technique:
- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.

(R) 565938 - 07/2026

Le titulaire de la Carte est informé que les finalités ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à celle de l'Union Européenne. Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le titulaire de la Carte autorise expressément Société Générale à transmettre des données à caractère personnel le concernant aux seules finalités ci-dessus. Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de treize (13) mois pour les cartes de débit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte. Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum cinq (5) années, conformément à la réglementation de la CNIL.
Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.
S'agissant des données à caractère personnel traitées par les schémas de cartes de paiement internationaux, le titulaire de la Carte peut consulter Société Générale dans les mêmes conditions que celles énoncées à l'article T) de la PARTIE 1.

B) SCHÉMA DE CARTES DE PAIEMENT CB

1. Définition

Le Schéma de cartes de paiement CB repose sur l'utilisation des Cartes portant la marque CB (ci-après les « Cartes CB ») auprès des Accepteurs adhérant au schéma de cartes de paiement CB dans le cadre des seules dispositions et procédures définies ou homologuées par le Groupement des Cartes Bancaires CB.

2. Fichier central de retraits des cartes bancaires CB géré par la Banque de France

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsque la Carte est retirée par Société Générale à la suite d'un incident de paiement non régularisé. On entend par « incident de paiement », toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par le solde suffisant et disponible du compte sur lequel elle fonctionne, en violation des obligations résultant du Contrat Carte.
Si le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) le demande(nt), l'inscription est effacée dans les cas suivants :
- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de Société Générale ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
- lorsque le(s) titulaire(s) du compte (ou le représentant légal) démontre(nt) avoir régularisé la situation.

L'inscription est effacée automatiquement à l'issue d'un délai de deux (2) ans courant à partir de la date de la décision de retrait.
Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) demander à tout moment à Société Générale les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.
Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte CB peut (peuvent) par ailleurs demander à Société Générale de lui (leur) faire connaître si une décision de retrait prise à son (leur) encontre par Société Générale a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son (leur) identité.
Il(s) peut (peuvent) prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :
- en se présentant, muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa(leur) photographie, dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet) ;
- ou, en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) signature à l'adresse suivante : BDF SFIPRP - section Relation avec les particuliers 86067 Poitiers Cedex 9.

Il(s) peut (peuvent) contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de Société Générale.

3. Traitement de données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement CB

En complément de l'article T) de la PARTIE 1, en tant que responsable de traitements, le schéma de cartes de paiement CB traite des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir : le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.
Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :
- la poursuite des intérêts légitimes du schéma de cartes de paiement CB que constituent la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts du GIE CB ;
- de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
- l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

À l'occasion des opérations de paiement effectuées à distance auprès d'un Accepteur, le schéma de cartes de paiement CB traite les données à caractère personnel suivantes :
- des informations liées à l'identité et à l'âge du titulaire de la Carte ;
- des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques renseignées par le titulaire de la Carte à l'Accepteur à des fins d'inscription, de livraison et de facturation ;
- des informations liées aux activités de la Carte utilisée et aux habitudes d'utilisation du titulaire de la Carte constatées sur le site de vente à distance ;
- des données relatives à l'appareil utilisé par le titulaire de la Carte pour effectuer l'opération de paiement, et notamment son adresse « IP ».

Ces données permettent de faciliter l'authentification du titulaire de la Carte lors de l'opération de paiement afin d'en assurer la sécurité et de lutter contre la fraude.
Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de treize (13) mois pour les cartes de débit, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte. Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum cinq (5) années, conformément à la réglementation de la CNIL.
Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.
S'agissant des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut exercer les droits mentionnés à l'article T) de la PARTIE 1 en s'adressant par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.
Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut :
- lire la Charte de protection des données à caractère personnel du schéma de cartes de paiement CB accessible à www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees ;
- contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à protegezvosdonnées@cartes-bancaires.com ;
- Lorsque, après avoir contacté le schéma CB, le titulaire de la Carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

(R) 565938 - 07/2026

4. Service de Mise à jour des données Carte (MDC)

Le service CB de Mise à jour des Données Cartes (le « service MDC ») est mis à disposition afin que l'Émetteur CB transmette les nouveaux numéros de Carte et dates de fin de validité (les « Données Cartes ») au GIE CB.

Lorsque les Cartes sont renouvelées, les Données Cartes sont transmises, à l'exception des cas d'opposition pour vol et de changement de gamme de Carte, aux Accepteurs CB participants au service MDC qui sont autorisés à demander au GIE CB la mise à jour des Données Cartes pour les cas d'usage suivants :

- Initiation du paiement par le titulaire de carte (paiement one-click) : concerne la conservation des Données Cartes pour les paiements futurs par le Titulaire de la Carte sans que ce dernier n'ait à les ressaisir.
- Initiation du paiement par les Accepteurs CB : concerne la conservation des Données Cartes pour les paiements échelonnés et les abonnements.

Dans le cadre de la mise en œuvre du service MDC, Société Générale et le schéma de cartes de paiement CB sont conjointement responsables du traitement des données à caractère personnel du titulaire de la Carte et, à ce titre, ont conclu un accord pour déterminer leurs responsabilités respectives, dont les grandes lignes sont mises à disposition ci-dessous conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données. Dans le cadre de cet accord, Société Générale et le schéma de carte de paiement CB sont conjointement responsables des traitements ayant pour finalité la détermination de l'éligibilité du Titulaire de la Carte au service MDC et l'établissement de la correspondance entre les Données Cartes obsolètes et les nouvelles.

Ce traitement repose sur la base du consentement du titulaire de la Carte.

Le titulaire de la Carte a la possibilité de s'opposer, à tout moment, à la transmission de ses Données actualisées en retirant son consentement, en désactivant la mise à jour des numéros de cartes, à partir de l'Appli SG ou de son Espace Client par Internet. Toutefois, en cas de retrait, le titulaire de la Carte ne pourra plus bénéficier de ce service. Société Générale a également et désigné comme point de contact pour répondre aux demandes d'exercice de droits du titulaire de la Carte, qui peut les exercer selon les modalités définies à l'article T) de la Partie 1.

Le Schéma CB est quant à lui responsable de la mise en place des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la mise en œuvre du service MDC.

Les informations relatives au traitement de vos Données réalisés par les Parties, notamment concernant les durées de conservation, les destinataires ou encore les mesures de sécurité mises en œuvre pour protéger les données collectées, sont disponibles :

- dans la Politique protection des données personnelles du GIE CB accessible à l'adresse suivante : www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees
- dans la Politique protection des données personnelles de l'Émetteur accessible à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr

Vous pouvez exercer vos droits conformément aux modalités décrites à l'article T) de la Partie 1.

a. LE SERVICE APPLE PAY

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de fixer les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Apple Pay proposé par Société Générale (également dénommé le « Service » ou le « Service Apple Pay »), spécifiques ou dérogatoires à celles prévues dans les Conditions Générales des Cartes. Les dispositions desdites Conditions Générales non modifiées par les présentes continuent de produire pleinement leurs effets entre les Parties.

A) OBJET DU SERVICE APPLE PAY

Le Service permet au titulaire de dématérialiser sa carte de paiement Société Générale dans son appareil de marque Apple compatible avec le Service (ci-après l'« Appareil ») afin de réaliser des opérations de paiement.

Le Service permet le règlement d'achats de biens et/ou de prestations de services chez des Accepteurs, équipés de Terminaux de Paiement Électroniques capables d'identifier la présence de la technologie « sans contact », ou à distance dans une application mobile de vente en ligne (« In App ») ou sur un site Internet de vente en ligne (« Web ») proposant le Service Apple Pay comme moyen de paiement.

B) CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE APPLE PAY

Le Service est fourni par Société Générale à ses clients titulaires (ci-après le(s) « Titulaire(s) ») d'une carte de paiement CB Visa Evolution (y compris la carte CB Visa Evolution SBB), CB Visa Kapsul, CB Visa, CB Visa Alterna, CB Visa Premier ou CB Visa Infinite, (ci-après la « carte Société Générale »). Pour bénéficier du Service, le Titulaire doit posséder un Appareil compatible avec le Service :

- Modèles d'iPhone avec Face ID ou modèles d'iPhone avec Touch ID, à l'exception de l'iPhone 5s ;
- Modèles d'iPad Pro, d'iPad Air, d'iPad et d'iPad mini avec Touch ID ou Face ID ;
- Apple Watch Series 1 et modèles ultérieurs ;
- Modèles de Mac avec Touch ID. Modèles de Mac mis en vente en 2012 (ou ultérieurement) avec un iPhone ou une Apple Watch compatible avec Apple Pay. Ordinateurs Mac avec puce Apple jumelés à un Magic Keyboard avec Touch ID ;
- Apple Vision Pro.

La connexion de l'Appareil au compte iCloud du Titulaire (procédure convenue entre le Titulaire et Apple) est un prérequis.

Afin de pouvoir activer le Service, le Titulaire doit avoir préalablement adhéré aux services banque à distance Société Générale et déclaré un numéro de téléphone Sécurité.

En complément :

- Pour activer le Service sur un iPhone le Titulaire doit avoir préalablement activé le Pass Sécurité sur cet iPhone.
- Pour activer le Service sur une Apple Watch le Titulaire doit avoir préalablement activé le Pass Sécurité sur l'iPhone auquel est appairée l'Apple Watch.
- Pour activer le service sur un iPad ou Mac, le Titulaire doit avoir préalablement déclaré un numéro de téléphone Sécurité auprès de Société Générale.

Les modalités de déclaration du numéro de téléphone Sécurité et d'activation du Pass Sécurité sont décrites dans les conditions générales du contrat banque à distance Société Générale.

Afin de pouvoir utiliser le Service, les clients mineurs doivent recueillir l'accord préalable de leur(s) représentant(s) légal (légaux).

C) PROCÉDURE D'ACTIVATION DU SERVICE APPLE PAY

Pour utiliser le Service, le Titulaire doit procéder à son activation en enregistrant sa carte Société Générale dans son Appareil.

- **Appareil iPhone :** l'activation du Service pour une carte peut se faire de 2 façons :

  1. Depuis l'application Apple « Cartes » disponible sur l'Appareil :
  Dans l'application « Cartes », le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes. Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où elle n'a pas été refusée par Société Générale - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire des présentes Conditions Générales Apple Pay. Le Titulaire est ensuite redirigé vers l'application bancaire « SG » (« Appli SG ») pour s'authentifier au moyen du Pass Sécurité. Si le Titulaire est authentifié, le service Apple Pay sera activé pour cette carte bancaire.

  2. Depuis l'Appli SG :
  Le Titulaire devra se rendre dans le menu « Cartes » au sein de son Appli SG, sélectionner la carte bancaire qu'il souhaite enregistrer dans Apple Pay puis cliquer sur le bouton « Ajouter à Cartes d'Apple ». Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où elle n'a pas été refusée par Société Général - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire

(R) 565938 - 07/2026

des présentes Conditions Générales Apple Pay. La finalisation de l'enregistrement nécessitera une authentification du Titulaire au moyen d'un code à usage unique envoyé par SMS sur son numéro de téléphone Sécurité.

- **Appareil Apple Watch :** l'activation du Service pour une carte peut se faire de 2 façons :

  1. Depuis l'application Apple « Watch » disponible sur l'iPhone appairé à l'Apple Watch :

  Après sélection de l'Apple Watch du Titulaire, celui-ci doit se rendre dans la rubrique « Wallet Cartes et Apple Pay » pour enregistrer sa carte au Service. Le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes. Société Générale vérifie la demande d'activation et se donne le droit de la refuser. Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où elle n'a pas été refusée par Société Générale - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire des présentes Conditions Générales Apple Pay. Le Titulaire est ensuite redirigé vers l'application bancaire « SG » (« Appli SG ») pour s'authentifier au moyen du Pass Sécurité. Si le Titulaire est authentifié, le service Apple Pay sera activé pour cette carte bancaire.

  2. Depuis l'Appli SG :

  le parcours d'activation du Service par le Titulaire est identique à celui pré-cité pour l'activation du Service pour l'iPhone depuis l'Appli SG.

- **Appareils iPad et Mac avec Touch ID :**

  L'activation d'une carte Société Générale dans un Appareil iPad ou Mac avec Touch ID est réalisée depuis les Réglages de l'appareil, dans la rubrique « Cartes et Apple Pay ». Après avoir sélectionné l'option « Ajouter une carte bancaire » le Titulaire peut : soit choisir une carte Société Générale compatible avec le Service dont il a déjà communiqué les données à Apple, soit saisir les données de sa carte nécessaires à l'enregistrement, soit utiliser l'appareil photo de son iPhone pour scanner les informations de la face recto de sa carte et compléter les données manquantes. Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où elle n'a pas été refusée par Société Générale - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire des présentes Conditions Générales Apple Pay. La finalisation de l'enregistrement nécessitera une authentification du Titulaire au moyen d'un code à usage unique envoyé par SMS sur son numéro de téléphone Sécurité.

D) DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES

Pour réaliser une opération de paiement avec le Service, le Titulaire doit s'authentifier en utilisant une des Données de Sécurité Personnalisées présentées ci-dessous. Les Données de Sécurité Personnalisées utilisables par le Titulaire varient selon le type d'Appareil :

- Touch ID : désigne la technologie de biométrie digitale embarquée sur l'ensemble des modèles d'iPhone éligibles à Apple Pay, (excepté sur l'iPhone X et modèles ultérieurs), sur l'ensemble des modèles d'iPad éligibles ainsi que sur le MacBook Pro avec Touch ID. Elle permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur son Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.
- Code de déverrouillage : désigne le code de déverrouillage utilisé pour accéder aux Appareils de type iPhone, iPad, MacBook Pro avec Touch ID et Apple Watch. Il permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur l'Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.
- Face ID : désigne la technologie de biométrie faciale embarquée sur l'iPhone X et modèles ultérieurs. Il permet au Titulaire de s'authentifier et de valider les paiements directement sur l'Appareil. Le Titulaire doit le paramétrer dans la rubrique Réglages de l'Appareil.
- Cas spécifique de l'Apple Watch : lorsque le Titulaire revêt son Apple Watch, il s'authentifie sur son Apple Watch ou son iPhone à l'aide d'une des Données de Sécurité Personnalisées disponibles. Le Titulaire reste alors authentifié tant que l'Apple Watch n'est pas retirée de son poignet.

Il est rappelé au Titulaire qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses Données de Sécurité Personnalisées. Il est responsable du paramétrage de ces dernières. Le Titulaire doit également veiller à la confidentialité des Données de Sécurité Personnalisées et notamment du code de déverrouillage de son Appareil qu'il doit absolument tenir secret et ne pas communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas inscrire son code de déverrouillage sur un support physique ou électronique et doit veiller à le composer sur son Appareil à l'abri des regards indiscrets.

E) FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

Le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avec le Service, après la détermination de son montant, par l'utilisation d'une des Données de Sécurité Personnalisées présentées à l'article précédent disponibles sur son Appareil et, dans le cas d'un paiement dit « de proximité » par la présentation et le maintien de l'Appareil devant un TPE. Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée être autorisée.

F) MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES

Le Service Apple Pay peut être utilisé de deux manières :

- en paiement de proximité en mode sans contact (« de proximité »)
- en paiement en ligne ou dans une application mobile de vente en ligne (« Web » ou « In-App »).

Les opérations effectuées par le biais du Service constituent des opérations de paiement par carte. Elles ne sont possibles que dans les limites convenues à cet égard avec Société Générale. Les ordres reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la carte, selon les dispositions convenues entre le Titulaire et Société Générale, et conformément aux modalités prévues dans les « Conditions Générales des Cartes ».

f.1) Paiement « de proximité »

Au moment de régler des achats de biens et/ou de prestations de services, le Titulaire doit vérifier que l'Accepteur est équipé d'un Terminal de Paiement Électronique capable d'identifier la présence de la technologie « sans contact ».

Le Titulaire doit également s'assurer que l'Accepteur adhère au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte de paiement Société Générale. Par ailleurs, le Titulaire doit s'assurer que la fonction sans contact (NFC) de son Appareil est bien activée afin de pouvoir réaliser le paiement « de proximité ».

Au moment du paiement « de proximité », le Titulaire donne son consentement au paiement en approchant son Appareil du Terminal de Paiement Électronique sans contact du commerçant.

Le Titulaire est alors invité à s'authentifier via le dispositif d'authentification biométrique de son Appareil ou par la saisie du code de déverrouillage de son Appareil. Une fois cette authentification réalisée, et dans la mesure où Société Générale a autorisé la transaction, celle-ci est validée. En procédant ainsi, l'ordre de paiement est irrévocable.

f.2) Paiement en ligne « Web » ou « In-App »

Lorsque l'application mobile ou le site Web du commerçant le permet, le Titulaire peut effectuer le paiement d'un bien ou d'un service via le Service Apple Pay.

Au moment du paiement, le Titulaire donne son consentement au paiement en choisissant le paiement via le Service Apple Pay, puis en choisissant la carte avec laquelle il souhaite payer.

Le Titulaire est alors invité à s'authentifier via dispositif d'authentification biométrique de son Appareil ou, par la saisie du code de déverrouillage de son Appareil.

Une fois cette opération réalisée, et dans la mesure où Société Générale a autorisé la transaction, celle-ci est validée. En procédant ainsi, l'ordre de paiement est irrévocable.

(R) 565938 - 07/2026

G) MODALITÉS DE BLOCAGE DU SERVICE APPLE PAY

Le Titulaire peut, à tout moment, décider de supprimer la carte Société Générale activée dans son Appareil depuis celui-ci. Cette action n'a aucun impact sur le fonctionnement de cette même carte de paiement en tant que carte physique. La carte Société Générale activée dans l'Appareil peut également être désactivée à distance par le Titulaire, temporairement ou de manière permanente. Pour ce faire, le Titulaire peut, au choix, contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale, se rendre sur le site internet icloud.com/find ou utiliser l'application mobile « Localiser Dans ce cas, la carte sera suspendue ou supprimée du Service même si l'Appareil est hors ligne. Dans le cadre d'une mise en opposition de la carte Société Générale pour motif « perte », si la carte opposée n'a pas été supprimée du Service et si une nouvelle carte de paiement Société Générale en remplacement est émise, celle-ci sera automatiquement mise à jour dans l'application Apple « Cartes » de son Appareil. Cette opération constitue une mise à jour d'un moyen de paiement déjà enregistré, reposant sur les dispositifs de sécurisation de l'Appareil et du Service. Cette nouvelle carte est utilisable dans le cadre du Service sans attendre l'activation de la nouvelle carte physique en remplacement, en dérogation aux Conditions Générales des Cartes (article « Durée de validité – Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte »). Le Titulaire recevra un SMS l'informant du remplacement de sa carte opposée et de la mise à disposition de sa carte renouvelée dans l'application Apple « Cartes » de son Appareil. Une mise en opposition de la carte Société Générale pour un motif autre que « perte » a pour conséquence le blocage immédiat de l'utilisation de la carte avec le Service.

Société Générale se réserve le droit de bloquer l'utilisation de la carte bancaire dans le Service sur tous les Appareils du Titulaire sur lesquels cette carte bancaire aurait été enregistrée, sans aucun préavis ni formalité, s'il devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse du Service ou en cas de non-respect des « Conditions Générales des Cartes », des présentes Conditions Générales d'utilisation du Service et des procédures y étant décrites. Par ailleurs, le Service est bloqué sur l'Appareil dans plusieurs cas de figure: en cas de déconnexion de l'Appareil du compte iCloud du Titulaire, si le code de déverrouillage de l'Appareil est supprimé ou encore si l'Appareil et/ou son système d'exploitation subissent des modifications non autorisées aux termes des accords de licence conclus entre le Titulaire et Apple.

H) RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Société Générale ne peut être tenue responsable du préjudice subi par le Titulaire due à une déficience technique de l'Appareil et des logiciels installés sur l'Appareil. De même, Société Générale ne peut être tenue pour responsable des dysfonctionnements imputables à Apple affectant l'accès ou l'utilisation du Service, celui-ci étant sous la responsabilité exclusive d'Apple.

Société Générale ne peut être tenue responsable des paramétrages par le Titulaire sur son Appareil de ses Données de Sécurité Personnalisées (comme par exemple le Code de déverrouillage, Touch ID ou Face ID).

Société Générale ne peut être tenue responsable de l'exécution et/ou des litiges issus du contrat passé entre le Titulaire et ses opérateurs techniques (FAI, téléphonie mobile, etc.) lesquels pourraient avoir une conséquence sur le fonctionnement du Service.

Société Générale ne peut être tenue responsable en cas de non-respect par le Titulaire des présentes Conditions Générales et des procédures y étant décrites, ni même en cas de non-respect par le Titulaire de tout contrat le liant à Apple, et/ou des notifications de la part d'Apple.

Société Générale est responsable dans les conditions prévues par la réglementation applicable, notamment en matière de services de paiement, et tel qu'indiqué dans les Conditions Générales Cartes.

I) RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

Le Titulaire doit prendre toute mesure pour protéger son Appareil. Il est responsable de son usage y compris par des tiers. En cas de perte, de vol ou de cession de l'Appareil à un tiers, le Titulaire doit immédiatement procéder au blocage du Service en supprimant ou en désactivant sa carte Société Générale de cet Appareil et/ou en demandant à Société Générale un blocage de l'instrument de paiement. Le Titulaire assume les conséquences de l'utilisation de sa carte Société Générale par le biais du Service tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage de l'instrument de paiement, conformément aux stipulations des Conditions Générales des Cartes. Toutefois, toutes les opérations non autorisées (réalisées avant et après la demande de blocage de l'instrument de paiement) sont à la charge du Titulaire sans limitation de montant en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article et aux Conditions Générales des Cartes (article « Responsabilité du titulaire de la Carte et de Société Générale »).

J) CONDITIONS FINANCIÈRES

Le Service Apple Pay est fourni gratuitement par Société Générale.

K) MODALITÉ DE CONTACT DU SAV (SERVICE APRÈS-VENTE)

Pour toute question relative à l'activation du Service, à l'utilisation du Service, aux transactions effectuées via le Service, de même qu'en cas de perte ou de vol de votre Appareil sur lequel une carte Société Générale est dématérialisée, le Titulaire peut contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale au 09 69 32 20 46 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 09 h 00 à 17 h 30 (hors jours fériés) ou envoyer un email à apple.pay@socgen.com.

b. LE SERVICE SG PAY

A) ÉLIGIBILITÉ AU SERVICE

SG Pay est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle des particuliers personnes physiques titulaires cumulativement:

i. d'un compte de dépôt Société Générale;
ii. d'un accès au service de banque à distance proposé par Société Générale;
iii. d'un téléphone mobile compatible de type « smartphone » doté d'un système d'exploitation compatible avec l'application SG Pay.

Pour bénéficier de l'application SG Pay, le Titulaire doit, en outre disposer d'un téléphone mobile de type « smartphone » doté du système d'exploitation Android équipé de la technologie NFC, éligible au téléchargement de l'application SG Pay via le Google Play Store et d'une carte de paiement CB Visa Évolution, CB Visa Kapsul, CB Visa Alterna, CB Visa, CB Visa Premier, CB Visa Infinite.

Enfin, le Titulaire doit avoir déclaré et activé son Téléphone Sécurité.

B) ACCÈS AU SERVICE

1. Moyens techniques

L'accès à l'application SG Pay se fait à partir d'un téléphone mobile correspondant aux exigences mentionnées à l'article b.A) Eligibilité au service ci-dessus, sur lequel est installée l'application SG Pay.

2. Activation/désactivation de l'application SG Pay L'application SG Pay peut être activée par le Titulaire depuis son téléphone mobile.

Le parcours d'activation est le suivant:

- Téléchargement, installation et ouverture de l'application SG Pay;
- Lancement de l'ajout d'une carte bancaire;
- Saisie par le Titulaire des informations de la carte bancaire qu'il souhaite ajouter à l'application SG Pay (Numéro, Date d'expiration, CVV);
- Authentification du Titulaire:
  - soit au moyen du Pass Sécurité dans L'Appli SG
  - soit via un code à usage unique envoyé par SMS sur le Téléphone Sécurité du Titulaire puis saisi dans L'Appli SG;
- Validation de l'utilisation du dispositif d'empreinte biométrique ou définition du code SG Pay (code à 4 chiffres), pour valider les paiements (le Titulaire pourra ultérieurement modifier son choix);
- Confirmation de l'ajout de la carte bancaire au service et possibilité de paramétrer le service.

L'application SG Pay peut être désactivée à tout moment par le Titulaire directement à partir de l'application SG Pay.

3. Authentification du Titulaire

L'authentification du Titulaire en vue de la réalisation d'opérations de paiement au moyen de l'application SG Pay peut être réalisée :

- soit par l'utilisation d'un dispositif de reconnaissance d'empreinte biométrique validé lors de l'activation de cette fonctionnalité,

(R) 565938 - 07/2026

reconnu par le système d'exploitation Android et enregistré dans son smartphone doté d'un capteur dédié, puis par la présentation et le maintien du smartphone du Titulaire devant l'équipement électronique du commerçant;
- soit par la saisie du Code SG Pay, puis par la présentation et le maintien du smartphone du Titulaire devant l'équipement électronique du commerçant.

Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée être autorisée.

Afin de pouvoir utiliser l'authentification biométrique, le Titulaire doit la paramétrer dans son système d'exploitation Android ainsi que dans l'application SG Pay. En activant cette fonctionnalité, le Titulaire s'engage à être la seule personne à avoir enregistré une empreinte biométrique sur son téléphone mobile.

Le Titulaire s'engage également à être la seule personne à connaître le code secret de son smartphone. Le paramétrage ainsi que l'usage de ce dernier, y compris par des tiers, est de son entière responsabilité.

Le Titulaire est informé que Société Générale n'a pas accès aux données issues du capteur d'empreinte biométrique et à leur représentation. Ces dernières sont cryptées, stockées et exploitées localement par le système d'exploitation Android de votre téléphone qui reste sous votre seule maîtrise.

C. MODALITÉS D'UTILISATION

1. Modalités d'utilisation de SG Pay

L'application SG Pay est utilisable chez tous les commerçants acceptant le paiement sans contact.

Pour réaliser une opération de paiement en utilisant l'application SG Pay, le Titulaire ouvre l'Application susmentionnée, appuie sur le bouton « Payer », authentifie son paiement par Code ou Biométrie - ce quel que soit le montant de la transaction dans la limite des capacités de paiement de sa carte puis maintient son téléphone devant le terminal de paiement du commerçant.

Lorsque le paiement est finalisé, un signal sonore est émis par le terminal de paiement.

L'opération de paiement par carte effectuée par le biais de l'application SG Pay est soumise aux conditions générales et particulières des cartes de paiement souscrites par le Titulaire. Le Titulaire est informé que les opérations de paiement par carte effectuées par le biais de l'application SG Pay impliquent l'utilisation de la marque « Visa ».

2. Dématérialisation des cartes de fidélité

L'application SG Pay permet de dématérialiser des cartes de fidélité pour les afficher au sein de cette application. Cette fonctionnalité sera mise à la disposition des clients ayant activé l'application SG Pay à la suite de l'ajout d'une carte bancaire dans cette application.

Le Titulaire aura la possibilité d'enregistrer des cartes de fidélité remises par des enseignes tierces dans l'application SG Pay en vue de leur utilisation sur le point de vente.

L'enregistrement des cartes de fidélité est réalisé soit à partir de la bibliothèque de programmes de fidélité disponible dans l'application SG Pay, soit en ajoutant une carte générique dans le cas où le programme de fidélité ne serait pas répertorié dans la bibliothèque.

Pour ajouter une carte, le Titulaire sélectionne le programme de fidélité à ajouter (ou la carte générique) et capture, grâce à l'appareil photo de son smartphone, le code barre de la carte plastique. Le Titulaire peut également saisir manuellement la référence de sa carte de fidélité.

Le Titulaire s'engage à ne saisir manuellement aucune information liée à ses cartes bancaires (ex: numéro de carte) dans les champs de saisie associés à une carte de fidélité (champs « Numéro de la carte de fidélité » ou « Note descriptive »).

Lors de son passage en caisse, le Titulaire sélectionne la carte de fidélité qu'il souhaite utiliser dans son application SG Pay et présente le code barre affiché sur l'écran de son smartphone.

Les cartes de fidélité enregistrées par le Titulaire sont sauvegardées sur un serveur externe. Cette solution garantit au Titulaire, en cas de changement de smartphone ou de désinstallation/réinstallation de l'application SG Pay, de retrouver ses cartes de fidélités précédemment ajoutées. Le Titulaire a la faculté de supprimer, à tout moment, les cartes de fidélité enregistrées en les supprimant de l'application SG Pay.

Société Générale se réserve le droit de supprimer ou de modifier, à tout moment, les visuels associés aux cartes de fidélité enregistrées par le Titulaire.

D) RÉSILIATION

Le service SG Pay sera résilié de plein droit lorsque le Titulaire ne remplit plus les conditions d'éligibilité détaillées à l'article A).

c. LE SERVICE SAMSUNG PAY (À PARTIR DE FIN 2026)

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de fixer les modalités de fonctionnement et d'utilisation du service Samsung Pay proposé par Société Générale (également dénommé le « Service » ou le « Service Samsung Pay »), spécifiques ou dérogatoires à celles prévues dans les « Conditions Générales des Cartes ». Les dispositions desdites Conditions Générales non modifiées par les présentes continuent de produire pleinement leurs effets entre les Parties.

A) OBJET DU SERVICE SAMSUNG PAY

Le Service permet au titulaire de dématérialiser sa carte de paiement Société Générale dans son appareil/terminal de marque Samsung compatible avec le Service Samsung Pay (ci-après l' « Appareil ») afin de réaliser des opérations de paiement.

Le Service permet le règlement d'achats de biens et/ou de prestations de services chez des Accepteurs, équipés de Terminaux de Paiement Électroniques capables d'identifier la présence de la technologie « sans contact », ou à distance dans une application mobile de vente en ligne (« In App ») ou sur un site Internet de vente en ligne (« Web ») proposant le Service Samsung Pay comme moyen de paiement.

B) CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE SAMSUNG PAY

Le Service est fourni par Société Générale à ses clients titulaires (ci-après le(s) « Titulaire(s) ») d'une carte de paiement CB Visa, CB Visa Alterna, CB Visa Evolution (y compris la carte CB Visa Evolution SBB), CB Visa Infinite, CB Visa Kapsul ou CB Visa Premier (ci-après la « carte de paiement Société Générale »).

Pour bénéficier du Service, le Titulaire doit posséder un Appareil compatible avec le Service dont la liste est disponible sur le site de Samsung.

La connexion de l'Appareil au compte Samsung du titulaire est un prérequis à l'utilisation du Service Samsung Pay. Le titulaire doit également télécharger l'application « Samsung Wallet » (ci-après le « Portefeuille »), si celle-ci n'est pas installée par défaut sur son Appareil.

En complément:
- Le Titulaire doit posséder un compte de dépôt Société Générale. Le Titulaire doit avoir souscrit un accès au service de banque à distance proposé par Société Générale. Le Titulaire doit avoir déclaré et activé son téléphone de Sécurité. Il est recommandé au Titulaire d'avoir également activé son Pass Sécurité.

Les modalités de déclaration du numéro de téléphone de Sécurité et d'activation du Pass Sécurité sont décrites dans les conditions générales du contrat banque à distance Société Générale.

Afin de pouvoir utiliser le Service, les clients mineurs doivent recueillir l'accord préalable de leur(s) représentant(s) légal(légaux).

C) PROCÉDURE D'ACTIVATION DU SERVICE SAMSUNG PAY

Pour utiliser le Service, le Titulaire doit lancer sur son Appareil l'application « Samsung Wallet », le Portefeuille, afin de pouvoir utiliser les fonctionnalités de paiement du Service Samsung Pay. Le fonctionnement du Portefeuille est sous la responsabilité de Samsung.

Lors d'une première utilisation du Portefeuille, le Titulaire est amené à choisir un code secret à 4 chiffres dédié au Service afin de pouvoir s'authentifier lors d'un paiement effectué via le Service en lieu et place du dispositif d'authentification biométrique de son Appareil s'il le souhaite.

Le Titulaire doit procéder à l'enregistrement de sa carte de paiement Société Générale dans son Appareil.

Le Titulaire doit pour cela:
- soit saisir manuellement les données de sa carte de paiement Société Générale nécessaires à l'enregistrement;

(R) 565938 - 07/2026

– soit utiliser l'appareil photo de son Appareil pour scanner les informations de sa carte de paiement Société Générale et compléter les données manquantes ;
– soit effectuer, en approchant sa carte bancaire du dos de son Appareil, une lecture via le protocole NFC des informations de sa carte de paiement Société Générale et compléter les données manquantes.

Les données présentes sur la carte bancaire du Titulaire (intégralité du numéro de carte, date de fin de validité, cryptogramme visuel) ne sont jamais stockées dans le Portefeuille.

Après vérification de la demande d'enregistrement par Société Générale - et dans le cas où cette demande n'a pas été refusée par Société Générale - la procédure d'enregistrement se poursuit par la mise à disposition par Société Générale et l'acceptation par le Titulaire des présentes Conditions Générales du Service Samsung Pay.

La finalisation de l'enregistrement nécessitera une authentification forte du Titulaire effectuée :
– soit au moyen du Pass Sécurité dans L'Appli SG ;
– soit via un code à usage unique envoyé par SMS sur le Téléphone de Sécurité du Titulaire puis saisi dans L'Appli SG (cas où le Titulaire n'a pas activé son Pass Sécurité).

Si le Titulaire est authentifié, le Service Samsung Pay sera activé pour sa carte de paiement Société Générale. Le Titulaire pourra alors vérifier dans le Portefeuille que sa carte de paiement Société Générale est bien enregistrée. Si tel est le cas, le Titulaire pourra immédiatement l'utiliser pour régler ses achats via le Service.

D) DONNÉES DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉES

Pour réaliser une opération de paiement avec le Service, le Titulaire doit s'authentifier en utilisant soit le dispositif d'authentification biométrique de son Appareil, soit le code secret dédié au Service Samsung Pay (ci-après les « Données de Sécurité Personnalisées »).

À ce titre, le Titulaire reconnait et s'engage à ne renseigner par l'intermédiaire de son Appareil que des éléments de reconnaissance strictement personnel au sein du dispositif d'authentification biométrique et non de tiers.

Il est rappelé au Titulaire qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses Données de Sécurité Personnalisées. Il est responsable du paramétrage de ces dernières.

Le Titulaire doit également veiller à la confidentialité des Données de Sécurité Personnalisées et du code de déverrouillage de son Appareil qu'il doit absolument tenir secret et ne pas communiquer à qui que ce soit. Il ne doit notamment pas inscrire ces différents codes sur un support physique ou électronique et doit veiller à les composer sur son Appareil à l'abri des regards indiscrets.

E) FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

Le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avec le Service, après la détermination de son montant, par l'utilisation d'une des Données de Sécurité Personnalisées présentées à l'article précédent disponibles sur son Appareil et, dans le cas d'un paiement dit « de proximité » par la présentation et le maintien de l'Appareil devant un Terminal de Paiement Électronique. Dès ce moment, l'opération de paiement est irrévocable et réputée être autorisée.

F) MODALITÉS D'UTILISATION DU SERVICE POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET/OU DE PRESTATIONS DE SERVICES

Le Service Samsung Pay peut être utilisé de deux manières :
– en paiement de proximité en mode sans contact (« de proximité ») ;
– en paiement en ligne ou dans une application mobile de vente en ligne (« Web » ou « In-App »).

Les opérations effectuées par le biais du Service constituent des opérations de paiement par carte. Elles ne sont possibles que dans les limites convenues à cet égard avec Société Générale. Les ordres reçus par Société Générale sont automatiquement débités du compte sur lequel fonctionne la carte, selon les dispositions convenues entre le Titulaire et Société Générale, et conformément aux modalités prévues dans les « Conditions Générales des Cartes ».

f.1) Paiement « de proximité »

Au moment de régler des achats de biens et/ou de prestations de services, le Titulaire doit vérifier que l'Accepteur est équipé d'un Terminal de Paiement Électronique capable d'identifier la présence de la technologie « sans contact ».

Le Titulaire doit également s'assurer que l'Accepteur adhère au(x) schéma(s) de cartes de paiement dont la (l'une des) marque(s) est apposée sur la carte de paiement Société Générale. Par ailleurs, le Titulaire doit s'assurer que la fonction sans contact (NFC) de son Appareil est bien activée afin de pouvoir réaliser le paiement « de proximité ».

Au moment du paiement « de proximité », le Titulaire donne son consentement au paiement en approchant son Appareil du Terminal de Paiement Électronique sans contact du commerçant.

Le Titulaire est alors invité à s'authentifier via le dispositif d'authentification biométrique de son Appareil ou par la saisie du code secret dédié à son Portefeuille. Une fois cette authentification réalisée, et dans la mesure où Société Générale a autorisé la transaction, celle-ci est validée. En procédant ainsi, l'ordre de paiement est irrévocable.

f.2) Paiement en ligne « Web » ou « In-App »

Lorsque l'application mobile ou le site Web du commerçant le permet, le Titulaire peut effectuer le paiement d'un bien ou d'un service via son Portefeuille.

Au moment du paiement, le Titulaire donne son consentement au paiement en choisissant le paiement via son Portefeuille, puis en choisissant la carte avec laquelle il souhaite payer.

Le Titulaire est alors invité à s'authentifier via dispositif d'authentification biométrique de son Appareil ou, par la saisie du code secret dédié à son Portefeuille sur son Appareil.

Une fois cette opération réalisée, et dans la mesure où Société Générale a autorisé la transaction, celle-ci est validée. En procédant ainsi, l'ordre de paiement est irrévocable.

G) MODALITÉS DE BLOCAGE DU SERVICE SAMSUNG PAY

Le Titulaire peut, à tout moment, décider de supprimer la carte de paiement Société Générale activée dans son Appareil depuis celui-ci. Cette action n'a aucun impact sur le fonctionnement de cette même carte de paiement Société Générale en tant que carte physique.

La carte de paiement Société Générale activée dans l'Appareil peut également être désactivée à distance par le Titulaire, temporairement ou de manière permanente. Pour ce faire, le Titulaire peut, au choix :
– contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale (voir les coordonnées de ce SAV à l'article 11) ;
– utiliser le service "Find My Mobile" de Samsung pour désactiver à distance le Service Samsung Pay ou pour supprimer toutes ses cartes de paiement enregistrées au service Samsung Pay.

Dans le cadre d'une mise en opposition de la carte de paiement Société Générale pour motif « perte », si la carte de paiement Société Générale opposée n'a pas été supprimée du Service et si une nouvelle carte de paiement Société Générale en remplacement est émise, celle-ci sera automatiquement mise à jour dans le Portefeuille. Cette opération constitue une mise à jour d'un moyen de paiement déjà enregistré, reposant sur les dispositifs de sécurisation de l'Appareil et du Service. Cette nouvelle carte de paiement Société Générale est utilisable dans le cadre du Service sans attendre l'activation de la nouvelle carte physique en remplacement, en dérogation aux « Conditions Générales des Cartes » (article « Durée de validité – Renouvellement, blocage, retrait et restitution de la Carte »). Le Titulaire recevra un SMS l'informant du remplacement de sa carte opposée et de la mise à disposition de sa carte renouvelée dans son Portefeuille. Une mise en opposition de la carte de paiement Société Générale pour un motif autre que « perte » a pour conséquence le blocage immédiat de l'utilisation de la carte de paiement Société Générale avec le Service. Société Générale se réserve le droit de bloquer l'utilisation de la carte bancaire dans le Service Samsung Pay sur tous les Appareils du Titulaire sur lesquels cette carte bancaire aurait été enregistrée sans aucun préavis ni formalité, s'il devait relever des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse du Service ou en cas de non-respect des « Conditions Générales des Cartes », des présentes Conditions Générales du Service et des procédures y étant décrites.

(R) 565938 - 07/2026

Par ailleurs, le Service est bloqué sur l'Appareil dans plusieurs cas de figure: en cas de déconnexion de l'Appareil du compte Samsung du Titulaire, si le code de déverrouillage de l'Appareil est supprimé ou encore si l'Appareil et/ou son système d'exploitation subissent des modifications non autorisées aux termes des accords de licence conclus entre le Titulaire et Samsung (modifications non-autorisées sur le système d'exploitation telle par exemple qu'un débridage du système d'exploitation ou « jailbreak », ou trop de saisies consécutives de code secret du Service erronées).

H) RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Société Générale ne peut être tenue responsable du préjudice subi par le Titulaire due à une déficience technique de l'Appareil et des logiciels installés sur l'Appareil. De même, Société Générale ne peut être tenue pour responsable des dysfonctionnements imputables à Samsung affectant l'accès ou l'utilisation du Service, celui-ci étant sous la responsabilité exclusive de Samsung.

Société Générale ne peut être tenue responsable des paramétrages par le Titulaire sur son Appareil du code secret ou du dispositif d'authentification biométrique.

Société Générale ne peut être tenue responsable de l'exécution et/ou des litiges issus du contrat passé entre le Titulaire et ses opérateurs techniques (FAI, téléphonie mobile, etc.) lesquels pourraient avoir une conséquence sur le fonctionnement du Service Samsung Pay.

Société Générale ne peut être tenue responsable en cas de non-respect par le Titulaire des présentes Conditions Générales et des procédures y étant décrites, ni même en cas de non-respect par le Titulaire de tout contrat le liant à Samsung, et/ou des notifications de la part de Samsung.

Société Générale est responsable dans les conditions prévues par la réglementation applicable, notamment en matière de services de paiement, et tel qu'indiqué dans les Conditions Générales Cartes.

I) RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

Le Titulaire doit prendre toute mesure pour protéger son Appareil. Il est responsable de son usage y compris par des tiers.

En cas de perte, de vol ou de cession de l'Appareil à un tiers, le Titulaire doit immédiatement procéder au blocage du Service en supprimant ou en désactivant sa carte de paiement Société Générale de cet Appareil et/ou en demandant à Société Générale un blocage de l'instrument de paiement.

Le Titulaire assume les conséquences de l'utilisation de sa carte de paiement Société Générale par le biais du Service tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage de l'instrument de paiement, conformément aux stipulations des « Conditions Générales des Cartes ». Toutefois, toutes les opérations non autorisées (réalisées avant et après la demande de blocage de l'instrument de paiement) sont à la charge du Titulaire sans limitation de montant en cas de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées au présent article et aux « Conditions Générales des Cartes » (article – « Responsabilité du titulaire de la carte et de Société Générale ») ».

Le Titulaire bénéficie d'un droit d'utilisation non exclusif du Service Samsung Pay et reconnaît que ce droit d'utilisation lui est personnel et qu'il ne peut en aucune manière le céder sous peine d'engager sa responsabilité ni revendiquer un quelconque droit de propriété intellectuelle.

J) CONDITIONS FINANCIÈRES

Le Service Samsung Pay est fourni gratuitement par Société Générale.

K) MODALITÉ DE CONTACT DU SAV (SERVICE APRÈS-VENTE)

Pour toute question relative à l'activation du Service, à l'utilisation du Service, aux transactions effectuées via le Service, de même qu'en cas de perte ou de vol de votre Appareil sur lequel une carte de paiement Société Générale est dématérialisée, le Titulaire peut contacter le SAV Paiement Mobile Société Générale au 09 69 32 20 46 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 09 h 00 à 17 h 30 (hors jours fériés) ou envoyer un email à samsung.pay@socgen.com.

ARTICLE 7 – IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS AFFECTANT LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE

A) COMMISSION D'INTERVENTION

Les opérations entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier ne donnent lieu à aucune facturation.

B) LES OPÉRATIONS PARTICULIÈRES ET INCIDENTS DE PAIEMENT

Les diverses procédures engagées à l'initiative du créancier (notamment saisies, avis à tiers détenteur), et auxquelles la loi fait obligation à Société Générale de se conformer, donnent lieu à la perception de frais forfaitaires débités au compte du Client. Les incidents de paiements tels que, notamment, les rejets de prélèvement SEPA, de Titre Interbancaire de Paiement SEPA pour défaut de provision et les virements permanents non exécutés pour défaut de provision font l'objet d'une facturation.

Il n'y aura pas de perception de frais bancaires ou d'intérêts débiteurs ou retraits de moyens de paiements lorsque l'incident de fonctionnement résulte d'une erreur, d'une omission ou d'une faute de Société Générale.

Conformément à la règlementation, les frais liés à des irrégularités et incidents de fonctionnement du compte font l'objet d'une information préalable gratuite par le biais du relevé de compte au moins 14 jours avant leur perception sur le compte bancaire.

ARTICLE 8 – DURÉE DE LA CONVENTION ET CLÔTURE DU COMPTE

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée. La clôture n'entraîne pas de frais bancaires pour le Client.

A) CLÔTURE A L'INITIATIVE DU CLIENT

Sans préjudice des dispositions de l'article 9.K) 2, le Client peut demander la clôture de son compte à tout moment sans respecter les délais de préavis, selon les modalités suivantes, en agence ou depuis le site Internet de la banque dans la rubrique Résilier une prestation ou depuis L'Appli SG, Rubrique « Autres > Mes produits et services > Résilier un produit ou service ». Dans tous les cas, la demande doit être confirmée par écrit (courrier postal ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence ou courrier au format électronique). Dans le cas du compte bancaire du mineur, les représentants légaux du mineur peuvent désormais formuler la demande de clôture de son compte bancaire en agence ou en ligne en respectant les modalités décrites ci-dessus.

La clôture des comptes inactifs et le sort du solde des comptes sont précisés dans la présente Convention à l'article 9 – Dispositions Diverses, J) Les comptes inactifs.

Compte au nom d'un majeur disposant de sa capacité juridique ou d'un mineur émancipé	Sans autre condition particulière
Compte au nom d'un mineur non émancipé	En cas d'administration légale exercée par un seul représentant légal, la clôture du compte peut être demandée par ce représentant légal unique. En cas d'administration légale exercée en commun par les représentants légaux, la clôture doit intervenir sur la signature conjointe de ces derniers.
Compte joint ou compte indivis	La clôture nécessite l'accord écrit de tous les cotitulaires et, le cas échéant, du représentant légal du cotitulaire mineur non émancipé ou du majeur placé sous un régime de protection juridique. Le représentant du majeur protégé doit disposer d'une autorisation du Juge des contentieux de la protection.

(R) 565938 - 07/2026

Compte ouvert au nom d'un majeur sous sauvegarde de justice	Le majeur sous sauvegarde de justice peut procéder seul à la clôture de son compte sous réserve que ce pouvoir n'ait pas été attribué à un mandataire spécial par le Juge des contentieux de la protection. Le mandataire spécial ne peut clôturer le compte que sur autorisation du Juge des contentieux de la protection lorsque le compte a été ouvert avant le prononcé de la mesure de protection.
Compte ouvert au nom d'un majeur placé en curatelle simple ou renforcée, ou sous tutelle	Le majeur en curatelle simple ou renforcée peut procéder à la clôture du compte assisté de son curateur, si la décision du Juge des contentieux de la protection l'autorise. Le tuteur ou le curateur doit requérir également l'autorisation préalable du Juge des contentieux de la protection (ou du conseil de famille) pour pouvoir clôturer un compte du Client lorsque le compte a été ouvert avant le prononcé de la mesure de protection. Cette autorisation doit indiquer la destination des fonds inscrits sur le compte.
Compte ouvert au nom d'un Client sous mandat de protection future	Le Client sous mandat de protection future peut procéder seul à la clôture de son compte. Le mandataire de protection future ne peut pas procéder à la clôture du compte à moins d'y avoir été expressément autorisé par le Juge des contentieux de la protection.
Compte ouvert à un Client sous habilitation familiale	La clôture s'effectue selon les règles légales de protection dont le Client bénéficie.

B) CLÔTURE À L'INITIATIVE DE LA BANQUE

La clôture du compte peut être faite à l'initiative de la Banque dans les conditions prévues par la loi. Dans ce cas, sauf si la loi en dispose autrement, la décision de clôture sera notifiée gratuitement au Client, par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de deux mois et sera motivée. La Banque informera également dans les meilleurs délais la Banque de France de sa décision.

C) EFFET DE LA CLÔTURE ET SORT DU SOLDE DU COMPTE

Le décès du Client entraîne automatiquement la clôture du compte sauf dans le cas d'un compte joint. La clôture du compte entraîne automatiquement la résiliation des contrats de services qui lui sont attachés et l'obligation de restituer la carte de débit CB Visa Évolution SBB en possession du titulaire du compte et de ses éventuels mandataires. Cette restitution peut être effectuée par courrier ou par dépôt directement auprès de l'agence teneur de compte.

Toutes les domiciliations bancaires liées au compte (prélèvements automatiques, virements récurrents, crédits à recevoir) doivent être clôturées et transférées vers un autre compte bancaire.

La clôture ouvre une période de liquidation des opérations en cours, au terme de laquelle l'arrêté comptable est effectué pour établir le solde définitif du compte.

Le Client (ou son représentant légal exclusivement) autorise par ailleurs Société Générale à retenir, dans les conditions prévues par la loi, le solde créditeur du compte et plus généralement, toutes sommes et valeurs lui appartenant, à concurrence des risques d'impayés de crédit portés sur lui par Société Générale et ce tant que ces risques ne seront pas éteints.

Société Générale comme le Client pourront compenser toute créance certaine, liquide et exigible qu'elle détient sur l'autre partie au titre du solde du compte bancaire.

Postérieurement à la clôture, l'ensemble des opérations se présentant au débit ou au crédit du compte sera rejetée pour compte clos. Par ailleurs, la clôture fait l'objet d'une déclaration à la Banque de France.

À l'issue des opérations de clôture, le solde créditeur éventuel sera restitué au Client par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées bancaires auront été préalablement communiquées par RIB (relevé d'identité bancaire) à la Banque.

ARTICLE 9 – DISPOSITIONS DIVERSES

A) LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME, ET RESPECT DES SANCTIONS FINANCIÈRES INTERNATIONALES

1. Obligation de mise en œuvre des mesures de vigilance à l'égard de la clientèle avant toute entrée en relation d'affaires

Avant toute entrée en relation d'affaires, la réglementation bancaire en matière de prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme impose, notamment, aux établissements de crédit d'identifier et de vérifier l'identité de leurs Clients, ainsi que, le cas échéant, celle de leur(s) représentant(s), de leur(s) mandataire(s). De plus, la réglementation impose de recueillir des informations portant sur l'objet et la nature de la relation d'affaires et tout autre élément d'information pertinent.

Par conséquent, la Banque est tenue, avant toute ouverture de compte, de collecter des informations et/ou documents exigés par la réglementation en vigueur et ses procédures internes. À ce titre, le Client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)), s'engage à communiquer à première demande de la Banque, toutes informations et/ ou justificatifs nécessaires.

Si le Client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s)), n'est en pas en mesure de fournir les éléments d'informations et/ou documentations demandés par la Banque pour répondre à ses obligations de vigilance, la Banque ne pourra pas procéder à l'ouverture du compte.

2. 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/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.

3. 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

(R) 565938 - 07/2026

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.

4. 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 ») pour la France, l'Union européenne (« UE »), les Nations unies (« ONU ») et l'Office of Foreign Assets Control (« OFAC ») pour les États-Unis d'Amérique et l'Office of Financial Sanctions Implementation (« OFSI ») pour le Royaume-Uni), 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 l'Union Européenne ou tout État Membre, par le Royaume-Uni ou toutes autres sanctions reconnues par Société Générale,

(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/ou résilier la présente Convention.

B) 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. Notamment, la Banque peut être amenée à déclarer certaines opérations bancaires transfrontalières aux administrations fiscales européennes, conformément à l'article 286 sexies du Code général des impôts.
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.
Par ailleurs, le Client autorise expressément Société Générale à partager les données protégées par le secret bancaire le concernant avec l'ensemble des entités du groupe Société Générale afin de :

i. leur permettre d'avoir une vision globale et actualisée de leur client et de répondre au mieux à ses attentes ;
ii. pouvoir respecter, en tant que de besoin, les lois, réglementations, ou toute autre disposition (notamment bancaire et financière) applicables et/ou répondre aux exigences des superviseurs ;
iii. effectuer des études ou élaborer tout type de contrats ou d'opérations (notamment marketing et commerciales),

dans le respect de la réglementation en matière de protection des données personnelles.
Société Générale a pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations transmises.
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.
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.
Enfin, dans le cadre d'un virement SEPA dont le Client pourrait être bénéficiaire, il autorise expressément la Banque à :

- répondre aux demandes de contrôle de correspondance du nom du bénéficiaire émanant de la banque du donneur d'ordre ;
- partager son (ses) nom(s) et prénom(s), avec la banque du donneur d'ordre et ce dernier, si le nom du bénéficiaire renseigné dans l'ordre de virement est presque équivalent (au sens du Règlement européen 886/2024) au(x) nom(s) et prénom(s) du Client enregistré(s) dans les livres de Société Générale.

C) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

1. Données 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. Vous pouvez 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) dans la rubrique Données personnelles, ou sur demande en agence.
Cette Politique 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 :

(R) 565938 - 07/2026

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr ;
- Sur votre Espace Client ;
- 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, 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.

2. Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Il est rappelé au Client que la loi interdit de démarcher par téléphone un consommateur sans avoir obtenu son consentement préalable.

Toutefois, cette interdiction ne s'applique pas lorsque l'appel :

- s'inscrit dans le cadre de l'exécution d'un contrat et qu'il a un rapport avec l'objet de ce contrat ;
- vise à proposer des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou permettant d'en améliorer ses performances ou sa qualité.

D) AGRÉMENT ET CONTRÔLE DE LA BANQUE

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 -75 436 Paris Cedex 09, contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »).

E) PROCURATIONS

Le Client, majeur capable ou mineur émancipé peut donner procuration à une ou plusieurs personnes afin de faire fonctionner son compte dans les mêmes conditions que lui-même. Lorsque la procuration porte sur un compte collectif (joint ou indivis), elle doit être signée par chacun des cotitulaires. La procuration doit être signée en présence d'un représentant de Société Générale, par le(s) Client(s) mandant(s) et le mandataire. Le mandataire doit justifier de son identité et de son domicile, et déposer un spécimen de signature.

Société Générale pourra, notamment pour des motifs liés à la capacité ou au discernement, décider de ne pas accepter le mandat ou agréer le mandataire choisi par le Client. Dans ce cas, la Banque en avise ce dernier, sans communiquer une information relevant du secret professionnel. De même, en cas de doute sur l'étendue des pouvoirs du mandataire, notamment à l'occasion d'une ou plusieurs opérations sur le compte qu'il s'apprête à accomplir, la Banque peut demander par tout moyen à sa convenance au mandant de lui confirmer que le mandataire est habilité à conclure cet acte. À défaut de réponse du mandant, le mandataire est réputé ne pas être habilité à procéder à ou aux opérations envisagées. La Banque est en droit de solliciter du Client qu'il fasse établir la procuration par acte notarié sous la forme « authentique » selon les termes du modèle de procuration disponible auprès de son conseiller, en particulier en cas d'impossibilité du Client de se rendre en agence, de soupçon d'abus de faiblesse ou d'altération des facultés mentales. Lorsque la procuration est établie hors de France, la Banque pourra solliciter aux frais du Client et préalablement à sa prise en compte, la réalisation de toute formalité complémentaire, notamment des formalités d'authentification, légalisation ou apostille ou toute autre formalité requise, le cas échéant, en fonction des traités internationaux en vigueur en France.

La procuration reste valable jusqu'à réception par Société Générale de la notification de sa révocation expresse par le ou l'un des mandants ou de la renonciation expresse du mandataire. Dans ce dernier cas, la Banque informera le mandant. Si le Client décide de révoquer une procuration, il s'engage à en informer son mandataire dans les meilleurs délais et à lui réclamer les moyens de paiement en sa possession.

La procuration prend fin de plein droit en cas de décès ou de mise sous tutelle du mandant ou du mandataire. Hormis ces cas, Société Générale pourra mettre fin au mandat si le mandant ou le mandataire est mis sous un régime de protection juridique ou conventionnelle des majeurs.

F) INSTRUCTIONS DONNÉES PAR LE CLIENT À SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Les instructions relatives à l'exécution de la présente Convention ainsi que des contrats que le Client pourrait souscrire relativement à des produits et services n'entrant pas dans le champ de la présente Convention seront données par courrier envoyé par le Client ou remis à son agence, ou conformément aux spécificités du contrat d'abonnement aux services de banque à distance, pour les services qui y sont prévus, utilisables par Internet au travers du site de Société Générale particuliers.sg.fr et/ou par terminal mobile et/ou par téléphone en contactant le numéro suivant :

au **3933** Service gratuit + prix appel

Des Conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés).

Toute instruction qui serait effectuée par messagerie électronique en dehors du champ et des fonctionnalités des services offerts par le contrat d'abonnement aux services de banque à distance et des limites prévues à la Convention serait susceptible de ne pas être exécutée par la Banque.

G) TRANSFERT DE COMPTE(S) AU SEIN DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Le Client (ou son représentant légal), ainsi que son mandataire, peut à tout moment et sans frais, demander le transfert du compte dans une autre agence Société Générale que celle où il a été ouvert, sous réserve de l'accord de cette dernière. Dans le cas d'un compte joint ou indivis, le transfert du compte dans une autre Agence nécessite l'accord écrit de tous les cotitulaires.

Cette demande se fait, soit dans l'agence où il a été ouvert, soit dans celle où il va être transféré. L'ensemble des opérations de transfert est assuré par les soins de Société Générale. Il n'entraîne pas la signature d'une nouvelle Convention.

Société Générale peut à tout moment, dans les conditions prévues pour la modification de la Convention demander le transfert du compte du Client dans une autre agence notamment à l'occasion d'opérations de restructuration d'agence ou éventuellement de fermeture d'agence.

H) MOBILITÉ BANCAIRE VERS UN AUTRE PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT

1. Vers un prestataire de service de paiement situé en France

La Banque pourra vérifier l'authenticité de la demande de changement de domiciliation bancaire auprès du Client et/ou du prestataire de service de paiement dont émane la demande.

En cas de demande de clôture de compte et de transfert de solde créditeur éventuel opérée dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-7 du code monétaire et financier, Société Générale informera, par courrier ou tout autre support durable le Client des obligations en suspens ou de toutes autres circonstances de nature à empêcher le transfert du solde et la clôture du compte. À défaut, la Banque procédera à la clôture et au transfert du solde créditeur éventuel à la date mentionnée dans le mandat.

Par ailleurs, dans cette hypothèse, Société Générale informera, durant une période de treize mois à compter de la date de clôture du compte, par tout moyen approprié de la présentation d'une opération de paiement sur compte clos dans les conditions prévues par la loi.

2. Vers un prestataire de service de paiement situé dans un autre État membre de l'Union européenne

En cas de demande de clôture de compte et de transfert de solde créditeur éventuel, la Banque communiquera au Client, dans les six (6) jours ouvrés qui suivent la demande, un récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes ayant été réalisées sur le compte au cours des treize (13) derniers mois et procédera, dans ce même délai, au transfert du solde créditeur éventuel.

I) TRAITEMENT DES OPÉRATIONS À DISTANCE AVEC LES CRC

Dans le cadre de l'amélioration de l'accueil téléphonique de la clientèle en agence, lorsque le conseiller habituel du Client est absent ou occupé, les communications téléphoniques pourront être traitées par un autre conseiller situé dans un Centre de Relation Client (CRC) de Société Générale situé en France.

(R) 565938 - 07/2026

Dans ce cas, de même que pour assurer la sécurité des transactions effectuées, les communications seront enregistrées et feront preuve entre le Client et Société Générale.
Les réclamations devront être formulées dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant la communication téléphonique, sauf dispositions particulières.

Service Elioz

Le Client accède gratuitement à un service dédié aux personnes sourdes et malentendantes par la plateforme Elioz où il sera mis en relation avec un interprète selon le mode de communication choisi : Langue des Signes Française (LSF), Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou Langue Française Parlée Complétée (LPC).
Ce service permet d'accéder au service commercial ainsi qu'au service des réclamations.
Le Service Elioz est accessible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 (sauf jours fériés) directement depuis le site internet de la Banque et L'Appli SG, conformément aux Conditions Générales du contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

J) LES COMPTES INACTIFS

Un compte est considéré comme inactif au sens de la loi si, à l'issue de douze mois consécutifs, les deux conditions suivantes sont réunies :
- le compte n'a fait l'objet d'aucune opération, hors inscription d'intérêts et débit par la Banque de frais et commissions de toute nature ou versement de produits ou remboursement de titres de capital ou de créance.
- le Client, son représentant légal ou la personne habilitée par lui ne s'est pas manifesté sous quelque forme que ce soit auprès de la Banque ni n'a effectué aucune opération sur un autre compte ouvert à son nom dans notre établissement.

Le compte du titulaire décédé est considéré inactif si, à l'issue de douze (12) mois consécutifs à compter de la date du décès, il ne remplit qu'une seule condition :
- aucun de ses ayants droit n'a informé la Banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs et dépôts inscrits sur les comptes du défunt.

Dès le constat de l'inactivité Société Générale informe le Client, ou ses ayants droit connus, des conséquences en cas de maintien dans le temps de l'inactivité. Cette information est renouvelée annuellement.
Le montant et les conditions de perception des frais appliqués aux comptes inactifs sont indiqués dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers » disponible en agence et sur particuliers.sg.fr remis à l'ouverture du compte.
Lorsqu'un compte est considéré comme inactif au sens de la loi, les dépôts et les avoirs inscrits sur ce compte sont obligatoirement déposés par la Banque à la Caisse des Dépôts et Consignations à l'issue d'un délai de dix ans à compter de la date la plus récente entre la date de la dernière opération sur l'un des comptes ouverts au nom du Client ou la date de la dernière manifestation du Client, de son représentant ou de son mandataire. Ce délai est ramené à trois ans à compter de la date du décès du Client, si aucun ayant droit n'a informé la Banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs du défunt.
Six mois avant l'expiration des délais mentionnés ci-dessus (inactivité des comptes depuis dix ans ou trois ans en cas de décès), la Banque informe à nouveau qu'en l'absence d'opération sur l'ensemble des comptes du Client ou de manifestation de sa part (ou en cas décès, si aucun ayant droit n'a informé la Banque de sa volonté de faire valoir ses droits sur les avoirs du défunt) les comptes seront obligatoirement clôturés et les avoirs déposés à la Caisse des Dépôts et Consignations.
Une fois les avoirs déposés par Société Générale à la Caisse des Dépôts et Consignations, l'ancien titulaire de comptes inactifs ou ses ayants droit formule(nt) une demande de restitution auprès de la Caisse des dépôts et Consignations en communiquant les informations permettant de vérifier leur identité et de déterminer le montant des sommes qui leur sont dues.
La Caisse des Dépôts et Consignations a créé un site internet dédié www.ciclade.fr sur lequel les démarches à suivre sont détaillées.
À défaut de demande de restitution des sommes par l'ancien titulaire des comptes inactifs ou par ses ayants droits, les sommes détenues par la Caisse des Dépôts et Consignations seront acquises à l'État à l'issue d'un délai de vingt ans à compter de la date de leur dépôt par la Banque. Ce délai est porté à vingt-sept ans à compter de la date de leur dépôt lorsque le titulaire est décédé.

K) MODIFICATIONS

1. Modifications des conditions des opérations à l'initiative de la Banque

Toute mesure législative ou réglementaire, comme toute interprétation d'une règle légale ou réglementaire par une autorité compétente, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur.
Par ailleurs, cette Convention peut évoluer et nécessiter certaines modifications. Société Générale communiquera les modifications au plus tard 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur, au moyen d'une information figurant sur les relevés de compte ou autre document, sur support papier ou sur un autre support durable conformément aux modalités prévues dans le contrat d'abonnement à des services de banque à distance.
Le Client pourra pendant ce délai refuser ces modifications et dénoncer sans frais la Convention par lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou par lettre signée remise à son guichet. À défaut, le Client qui aura gardé le silence pendant ce délai sera réputé avoir accepté les modifications. En cas de compte collectif, en l'absence de dénonciation de la Convention par un des cotitulaires dans les délais susvisés, les modifications seront considérées comme définitivement approuvées à l'égard de l'ensemble des cotitulaires.
Par dérogation à ce qui précède, en application de l'arrêté du 29/07/2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs Clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement, les modifications de taux d'intérêt ou de change s'appliqueront immédiatement et sans préavis.

2. Renonciation aux services bancaires de base

Au minimum un an après l'ouverture du compte de dépôt assorti des services bancaires de base, si le Client souhaite bénéficier de services bancaires incompatibles avec ceux inclus dans les services bancaires de base et si la Banque y consent, sa renonciation expresse au bénéfice de ces services sera recueillie par écrit. Le Client devra alors signer une autre convention de compte.

L) GARANTIE DES DÉPÔTS

Les dépôts sur le compte ouvert à Société Générale sont garantis par le Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), dans les conditions et selon les modalités présentées ci-après.

Informations générales sur la protection des dépôts

La protection des dépôts effectués auprès de Société Générale est assurée par:	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR)
Plafond de la protection	100 000 € par déposant et par établissement de crédit. Voir note (1). Les dénominations commerciales ci-après font partie de votre établissement de crédit: Société Générale Corporate & Investment Banking, Société Générale Securities Services, Société Générale Private Banking, SG CRÉDIT DU NORD, SG GRAND EST, SG LAYDERNIER, SG AUVERGNE RHÔNE ALPES, SG SMC, SG COURTOIS, SG SUD OUEST, SG TARNEAUD, SG GRAND OUEST, SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Société Générale, S.A. au capital de 938 625 838,75 EUR au 23 juillet 2026 – 552 120 222 RCS Paris – Siège social : 29 bd Haussmann, 75009 Paris.
Intermédiaire en assurance dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 (www.orias.fr). N° ADEME : FR231725_01YSGB. SG est une marque de Société Générale.

Si vous avez plusieurs comptes dans le même établissement de crédit:	Tous vos dépôts enregistrés sur vos comptes ouverts dans le même établissement de crédit entrant dans le champ de la garantie sont additionnés pour déterminer le montant éligible à la garantie; le montant de l'indemnisation est plafonné à 100 000 € (1)
Si vous détenez un compte joint avec une ou plusieurs autres personnes:	Le plafond de 100 000 € s'applique à chaque déposant séparément. Le solde du compte joint est réparti entre ses cotitulaires; la part de chacun est additionnée avec ses avoirs propres pour le calcul du plafond de garantie qui s'applique à lui (2)
Autres cas particuliers	Voir note (2)
Délai d'indemnisation en cas de défaillance de l'établissement de crédit:	Sept jours ouvrables (3)
Monnaie de l'indemnisation:	Euro
Correspondant	Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) 65 rue de la Victoire – 75009 Paris Tel: 01 58 18 38 08 Courriel: contact@garantiedesdepots.fr
Pour en savoir plus:	Reportez-vous au site internet du FGDR: http://www.garantiedesdepots.fr

Informations complémentaires:

1. Limite générale de la protection

Si un dépôt est indisponible parce qu'un établissement de crédit n'est pas en mesure d'honorer ses obligations financières, les déposants sont indemnisés par un système de garantie des dépôts. L'indemnité est plafonnée à 100 000 € par personne et par établissement de crédit. Cela signifie que tous les comptes créditeurs auprès d'un même établissement de crédit sont additionnés afin de déterminer le montant éligible à la garantie (sous réserve de l'application des dispositions légales ou contractuelles relatives à la compensation avec ses comptes débiteurs). Le plafond d'indemnisation est appliqué à ce total. Les dépôts et les personnes éligibles à cette garantie sont mentionnés à l'article L. 312-4-1 du code monétaire et financier (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

Par exemple, si un Client détient un compte d'épargne éligible (hors livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire et Livret d'Épargne Populaire) dont le solde est de 90 000 € et un compte courant dont le solde est de 20 000 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000 €.

Cette méthode s'applique également lorsqu'un établissement de crédit opère sous plusieurs marques commerciales.

Société Générale opère également sous la (les) dénomination(s) suivante(s): Société Générale Corporate & Investment Banking, Société Générale Securities Services et Société Générale Private Banking. Cela signifie que l'ensemble des dépôts d'une même personne acceptés sous ces marques commerciales bénéficie d'une indemnisation maximale de 100 000 €.

2. Principaux cas particuliers

Les comptes joints sont répartis entre les cotitulaires à parts égales, sauf stipulation contractuelle prévoyant une autre clé de répartition. La part revenant à chacun est ajoutée à ses comptes ou dépôts propres et ce total bénéficie de la garantie jusqu'à 100 000 €.

Les comptes sur lesquels deux personnes au moins ont des droits en leur qualité d'indivisaire, d'associé d'une société, de membre d'une association ou de tout groupement similaire, non dotés de la personnalité morale, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des indivisaires ou associés.

Les comptes appartenant à un Entrepreneur Individuel à Responsabilité Limité (EIRL), ouverts afin d'y affecter le patrimoine et les dépôts bancaires de son activité professionnelle, sont regroupés et traités comme ayant été effectués par un déposant unique distinct des autres comptes de cette personne.

Les sommes inscrites sur les Livrets A, les Livrets de Développement Durable et Solidaire –(LDDS) et les Livrets d'Épargne Populaire (LEP) sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000 € applicable aux autres comptes. Cette garantie porte sur les sommes déposées sur l'ensemble de ces livrets pour un même titulaire ainsi que les intérêts afférents à ces sommes dans la limite de 100 000 € (pour toute précision, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un Client détient un livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30 000 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000 € pour son compte courant.

Certains dépôts à caractère exceptionnel (somme provenant d'une transaction immobilière réalisée sur un bien d'habitation appartenant au déposant; somme constituant la réparation en capital d'un dommage subi par le déposant; somme constituant le versement en capital d'un avantage-retraite ou d'un héritage) bénéficient d'un rehaussement de la garantie au-delà de 100 000 €, pendant une durée limitée à la suite de leur encaissement (pour toute précision sur ce point, voir le site internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution).

3. Indemnisation

Le fonds de garantie des dépôts et de résolution met l'indemnisation à disposition des déposants et bénéficiaires de la garantie, pour les dépôts couverts par celle-ci, sept jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution fait le constat de l'indisponibilité des dépôts de l'établissement adhérent en application du premier alinéa du I de l'article L. 312-5 du code monétaire et financier.

Ce délai de sept jours ouvrables concerne les indemnisations qui n'impliquent aucun traitement particulier ni aucun complément d'information nécessaire à la détermination du montant indemnisable ou à l'identification du déposant. Si un traitement particulier ou un complément d'information sont nécessaires, le versement de l'indemnisation intervient aussitôt que possible.

La mise à disposition se fait, au choix du Fonds de garantie des dépôts et de résolution:

- soit par l'envoi d'une lettre-chèque en recommandé avec avis de réception,
- soit par mise en ligne des informations nécessaires sur un espace internet sécurisé, ouvert spécialement à cet effet par le Fonds et accessible à partir de son site officiel (cf. ci-après), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

4. Autres informations importantes

Le principe général est que tous les Clients, qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, que leurs comptes soient ouverts à titre personnel ou à titre professionnel, sont couverts par le FGDR. Les exceptions applicables à certains dépôts ou à certains produits sont indiquées sur le site internet du FGDR.

Votre établissement de crédit vous informe sur demande si ses produits sont garantis ou non. Si un dépôt est garanti, l'établissement de crédit le confirme également sur le relevé de compte envoyé périodiquement et au moins une fois par an.

Lorsque ce formulaire est joint ou intégré aux Conditions Générales ou aux conditions particulières du projet de contrat ou convention, il est accusé réception à l'occasion de la signature de la convention.

Il n'est pas accusé réception à l'occasion de l'envoi annuel du formulaire postérieurement à la conclusion du contrat ou de la convention.

(R) 565938 - 07/2026

M) TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

Société Générale a le souci constant d'apporter au Client la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de son compte ou dans l'utilisation des services mis à sa disposition.

Si vous êtes sourd ou malentendant, un service est mis à la disposition du Client selon les modalités décrites à l'article 9.I de la présente Convention.

Société Générale s'engage à accuser réception de la demande du Client sous dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de la première réclamation écrite et à lui apporter une réponse sous 2 mois à compter de cette date.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la Banque s'engage à apporter au Client une réponse dans un délai maximum de quinze (15) jours ouvrables suivant la date de réception de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles dûment motivées par la Banque pour lesquelles ce délai ne pourra excéder trente-cinq (35) jours ouvrables. Pour les réclamations formulées à l'oral ou par messagerie instantanée ne permettant pas au Client de disposer d'une copie datée de sa réclamation et pour lesquelles le Client n'a pas eu immédiatement entière satisfaction, nous l'invitons à formaliser sa réclamation au moyen d'un support écrit.

Le dispositif de traitement des réclamations ci-dessous concerne les contrats et services bancaires ainsi que la commercialisation des contrats d'assurance :

À noter : *pour les litiges relatifs à l'exécution des contrats d'assurance (gestion de contrat, gestion de sinistres…) vos demandes sont à adresser auprès du service en charge des réclamations de votre assureur dont vous trouverez les coordonnées sur le site Société Générale assurances : « je voudrais transmettre une réclamation » https://www.assurances.societegenerale.com*

Le Client peut adresser sa réclamation auprès de :

1/ L'agence : 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 :

- Par le formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page du site internet ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services »,
- En 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 Réclamations 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 selon les modalités suivantes :

- Par le formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page du site internet ou depuis L'Appli SG dans la rubrique « Autres » / « Mes produits et services » ;
- Par 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 de 8 h 30 à 17 h 30 sauf jours fériés.

En dernier recours amiable, le Client peut faire appel à la Médiation :

1. En l'absence de réponse de la Banque dans le délai de deux mois à compter de l'envoi de sa première réclamation écrite ou, pour une réclamation portant sur un service de paiement, dans le délai de 15 jours ouvrables à compter de sa réception (ou 35 jours ouvrables maximum en cas de circonstances exceptionnelles), **que cette absence de réponse fasse suite à :**

- sa réclamation initiale, ou
- à sa demande de réexamen par le Service Réclamations Clientèle.

2. Dès lors qu'il a reçu les réponses de son agence **et** du Service Réclamations Clientèle, avec lesquelles il est **toujours en désaccord,** sans attendre l'expiration du délai de 2 mois.

Le Client peut saisir gratuitement le Médiateur auprès de Société Générale qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la « Charte de la médiation de la consommation auprès de Société Générale », qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que le Client peut consulter sur le site mediateur.societe-generale.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.

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 auprès de Société Générale en transmettant sa demande :

- Sur le site internet du Médiateur : mediateur.societe-generale.fr
- Par courrier : Madame le Médiateur Société Générale, 17 cours Valmy, CS 50318, 92 972 Paris La défense Cedex.

Le Médiateur auprès de Société Générale lui répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la notification de recevabilité de sa demande de médiation. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position qu'il soumet à l'approbation du Client et de la Banque.

N) DÉCLARATION ET ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client déclare et garantit que les documents remis à la Banque, de même que les informations et/ou attestations communiquées à la Banque lors de l'ouverture du compte et pendant toute la durée de la Convention, sont, à la date à laquelle ils ont été remis, exacts, réguliers et sincères.

La Banque attire l'attention du Client sur le fait qu'il est de sa responsabilité exclusive de respecter les obligations légales qui lui sont applicables. La Banque ne peut en aucun cas se substituer à lui dans ce domaine. En particulier, le Client doit se conformer aux obligations fiscales qui s'appliquent à lui, tant dans les différents pays concernés par ses transactions ou investissements conclus avec la Banque ou par son intermédiation que dans le(s) pays de sa nationalité ou de sa résidence. Il s'engage à ce que toute transaction effectuée avec la Banque ou par son intermédiation soit conforme à ces lois, notamment en matière de lutte contre la corruption et en matière fiscale.

O) 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.

(R) 565938 - 07/2026