

Compte d'Office de commissaire(s) de justice activité principale, compte affecté, article 64

**Conditions Générales
à compter du 2 février 2025**

Nom de l'office de commissaires de justice: _____

Numéro de contrat: _____

1. Généralités

La personne physique ou morale mentionnée aux Conditions Particulières de la présente convention, ci-après désignée « **le Titulaire** », Titulaire d'un office de commissaire de justice, déclare ouvrir, dans les livres de Société Générale, ci-après dénommée « **Société Générale** », un compte spécialement affecté à la réception des fonds détenus pour compte de tiers conformément à l'article 2 de l'ordonnance n° 45-2592 du 2 novembre 1945 modifiée et aux articles 30-1 et suivants du décret n°56-222 du 29 février 1956 modifié, et l'arrêté du 4 août 2006 pris pour l'application de l'article 30-5 du décret n° 56-222 du 29 Février 1956 modifié, l'arrêté du 27 novembre 2017 modifiant l'arrêté du 4 août 2006 pris pour l'application de l'article 30-5 du décret n° 56-222 du 29 Février 1956 modifié ci-après désigné compte « activité principale, compte affecté, article 64 ».

Ce compte ne peut être ouvert que dans les livres de l'agence où est ouvert le compte courant professionnel du Titulaire (compte d'exploitation). Par ailleurs, dans l'hypothèse où le Titulaire d'un office de commissaires de justice ouvre un compte activité accessoire, compte affecté, article 64, ce compte ne pourra également être ouvert que dans les livres de l'agence où est ouvert le compte courant du Titulaire (compte d'exploitation) et le compte « activité principale, compte affecté, article 64 ».

2. Ouverture du compte « activité principale, compte affecté, article 64 »

2.1 Désignation du compte

Le compte « activité principale, compte affecté, article 64 » est destiné à enregistrer les sommes reçues par le Titulaire pour le compte de tiers, à quelque titre que ce soit, pour l'exercice de ses missions ou des mandats qu'il a reçus. Ce compte est unique, sous réserve de l'ouverture d'un autre compte affecté en cas d'exercice par le Titulaire d'activité(s) accessoire(s) dûment autorisée(s), soumis à une convention distincte et réservé à ces seules activités.

2.2 Formalités d'ouverture

Commissaire de justice exerçant à titre individuel : Le Titulaire du compte dépose notamment un spécimen de sa signature et doit justifier de son identité auprès de l'agence. Il doit en outre fournir une copie de l'arrêté de nomination à l'office de commissaire de justice par le Ministre de la Justice.

Société Titulaire d'un office de commissaires de justice : Le(s) représentant(s) de la société doit(vent) notamment présenter un extrait d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés à jour et de moins de trois mois ainsi qu'un exemplaire des statuts à jour, certifié conforme. En outre, le(s) représentant(s) légal(aux) de la société doit(doivent) justifier de son(leur) identité ainsi que sa(leur) qualité et déposer un spécimen de sa(leur) signature.

Pour satisfaire aux obligations qui lui sont imparties, Société Générale :

- vérifie notamment, pour les personnes physiques exerçant en nom propre, leur identité et leur qualité, pour les personnes morales, leur dénomination (adresse du siège social ou de la domiciliation, forme juridique) ainsi que la qualité et l'identité et les pouvoirs de leurs représentants,
- déclare à l'administration fiscale, l'ouverture du (des) compte(s),
- informe sans délai de l'ouverture du compte :
 - la Chambre nationale de commissaires de justice, dont le siège est à 75009 Paris, 44, rue de Douai ;
 - les chambres régionale et départementale des commissaires de justice territorialement compétentes selon les indications fournies par le Titulaire dans les Conditions Particulières.

2.3 Identification et intitulé du compte

Ce compte est identifié de la manière suivante :

- le Titulaire du compte : « office de commissaires de justice », suivi de la raison sociale de l'office ;
- l'intitulé du compte : « activité principale, compte affecté, article 64 ».

2.4 Procuration et délégation de pouvoir

Le Titulaire a la faculté de donner, sous son entière responsabilité, à une ou plusieurs personnes physiques mandataires, ayant obligatoirement la qualité de collaborateur de l'office, le pouvoir de faire fonctionner, en son nom, son compte « activité principale, compte affecté, article 64 » dans les conditions de la présente convention.

Procuration consentie par un commissaire de justice exerçant à titre individuel :

La désignation des mandataires susvisés doit être effectuée par écrit.

L'acceptation des pouvoirs par des mandataires ainsi désignés résulte du dépôt de leur signature, recueillie après qu'ils aient justifié de leur identité et de leur qualité de collaborateur de l'office.

Le Titulaire est responsable des actes de ses mandataires jusqu'à réception par Société Générale de la notification de la résiliation ou de la modification des pouvoirs qu'il leur a donnés.

Afin d'éviter tout incident, le Titulaire doit également en aviser les mandataires concernés, leur réclamer les chèquiers éventuellement en leur possession et le cas échéant prendre toutes dispositions utiles (changement de code, blocage) pour leur interdire l'accès au compte par les canaux de banque à distance.

La procuration prend fin :

- par la résiliation de la procuration ou le décès du mandant,
- par la renonciation ou le décès du mandataire.

Délégation de pouvoirs consentie par le(s) représentant(s) légal(aux) d'une société :

Le(les) représentant(s) légal(aux) d'une société Titulaire d'un office de commissaires de justice, peut(peuvent) déléguer à un collaborateur de l'office le pouvoir de faire fonctionner le compte « activité principale, compte affecté, article 64 » dans les conditions de la présente convention dès lors que les statuts de la société ne s'y opposent pas.

Société Générale lui(leur) fait signer une procuration spécifique et demande une pièce d'identité, et une justification de sa qualité de collaborateur à chaque mandataire auprès duquel une signature est par ailleurs recueillie. La qualité de collaborateur sera confirmée par l'attestation délivrée sous la responsabilité de l'Office de commissaires de justice. Ces délégations sont consenties par le(s) représentant(s) légal(aux) agissant es-qualités au nom de la société. La cessation de leurs fonctions pour quelque motif que ce soit ne remet pas en cause les délégations de pouvoirs qu'ils ont consenties. Elles restent donc valables dans tous les cas jusqu'à réception par Société Générale de la notification de la révocation ou de la modification des pouvoirs par les nouveaux représentants légaux de la société. Société Générale se réserve la possibilité de refuser tout mandataire qui n'aurait pas son agrément sans avoir à motiver sa décision.

Conditions communes

En cas de transfert du compte dans une autre agence, les procurations et les délégations de pouvoirs demeurent valables dans la nouvelle agence sauf révocation expresse du Titulaire.

La procuration ou la délégation de pouvoirs consentie au mandataire ne cesse pas du seul fait que l'office de commissaires de justice se trouverait placé sous le régime de la suppléance ou de l'administration.

3. Fonctionnement du compte

3.1 Coordonnées bancaires

Un identifiant unique est nécessaire pour la réalisation d'opérations de virements.

Le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) mentionne l'identifiant unique du compte, il s'agit :

- Pour les opérations de virement et de prélèvement effectuées au sein de l'Espace Économique Européen, y compris en France : de l'identifiant international du compte (IBAN).
- Pour les autres opérations de paiement, de l'identifiant international du compte (IBAN) ou, à défaut, du numéro de compte et de l'identifiant international de la Banque (BIC).

- Les relevés d'identité bancaire (RIB) sont remis au Titulaire lors de l'ouverture de son compte.
- Le Titulaire peut en outre s'en procurer auprès de l'agence, sur l'Espace Client du site Internet professionnels.sg.fr et dans ses chèquiers.

3.2 Principales opérations

3.2.1 Opérations au crédit

Remises de chèques : Seuls peuvent être encaissés sur le compte, les chèques stipulés payables au profit du commissaire de justice ou de la société Titulaire de l'office.

Virement reçu sur le compte : Le Titulaire est informé des règlements reçus à son profit par une inscription sur le relevé de compte.

3.2.2 Opérations au débit

Le compte « Activité principale, compte affecté, article 64 » ne peut donner lieu à des retraits d'espèces (même avec un chéquier SOCIETE GENERALE), délivrance de cartes de paiement ou de crédit et ne peut domicilier aucune opération de prélèvement ni aucun effet de commerce.

Le Titulaire du compte peut émettre des chèques ou procéder, sur ordre exprès, à des virements vers d'autres comptes, dans le cadre de l'exécution des missions qui lui sont confiées.

En outre, Société Générale pourra contre-passer les opérations créditées au compte et revenues impayées ainsi que les opérations créditées à tort sur le compte. Ce montant est débité au compte sur lequel elles ont été créditées.

En cas de contre-passation d'une opération en devises, le titulaire supporte la perte ou le bénéfice du gain éventuel de change lorsque le compte aura été préalablement crédité de la contre-valeur en euro de cette opération.

La délivrance de tout autre moyen de paiements est prohibée.

3.3 Services de banque à distance

Le Titulaire peut souscrire, par un contrat distinct, un contrat d'abonnement de banque à distance que Société Générale mettra à sa disposition.

3.4 Spécificités du compte « activité principale, compte affecté, article 64 »

Le compte « activité principale, compte affecté, article 64 » ne pourra en aucun cas faire l'objet de convention de fusion, de compensation ou de nantissement et, plus généralement, d'ouverture de droits réels ou personnels au profit de quiconque.

4. Les instruments et services de paiement

« **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 une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement.

« **EEE** » : Espace Économique Européen : pays de l'Union Européenne ainsi que le Liechtenstein, l'Islande et la Norvège.

« **Zone SEPA** » : La « zone SEPA », espace unique de paiement en euros, désigne les pays de l'Espace Économique Européen, Monaco, Saint-Marin, Suisse, Les Îles Jersey, Guernesey et de Man, la principauté d'Andorre et l'État de la Cité du Vatican.

4.1 Les chèques

4.1.1 La délivrance des chèquiers

La délivrance d'un chéquier est subordonnée à l'agrément de Société Générale. Le client qui souhaite obtenir un chéquier doit en faire la demande auprès de la Banque. En cas de refus de délivrance, cette décision sera motivée.

Avant la délivrance du premier chéquier, une vérification est effectuée auprès de la Banque de France afin de s'assurer que le Client ou son représentant n'est ni interdit bancaire, ni interdit judiciaire d'émettre

des chèques. Cette vérification est également effectuée pour chaque mandataire et/ou délégataire.

Les formules de chèques sont en règle générale délivrées barrées et non endossables, sauf au profit d'un établissement bancaire ou assimilé. Le Client doit utiliser exclusivement les formules de chèques délivrées par Société Générale et rédiger celles-ci dans la monnaie dans laquelle elles sont imprimées.

D'une manière générale, le Client s'interdit d'apporter toute modification aux formules qui lui sont remises. Société Générale ne sera pas responsable de la mauvaise exécution d'un ordre de paiement résultant de la modification de ses formules de chèque ou de l'utilisation de formules non délivrées par elle.

Les chèquiers sont renouvelés automatiquement et sont tenus à la disposition du Client dans son agence ; ils peuvent aussi être adressés sur la demande du Client :

- soit à l'agence dans laquelle le compte est ouvert, soit dans n'importe quelle autre agence de son choix.
- ou adressés à son adresse professionnelle :
 - soit, gratuitement, par Lettre Suivie sous réserve de l'acceptation de la Banque,
 - soit en courrier recommandé simple étant précisé que les frais d'envoi de chéquier incluant les frais postaux et une commission d'envoi seront débités sur son compte conformément à la brochure tarifaire⁽¹⁾.

Le Client (et ses mandataires et délégataires) doit (doivent) veiller à la bonne conservation des chèquiers qui lui (leur) sont délivrés sous peine de voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation frauduleuse. En cas de perte ou de vol d'une ou plusieurs formules de chèques, le Client doit en aviser immédiatement par tous moyens l'agence où est ouvert son compte et faire opposition dans les conditions précisées ci-après.

Remise de chèques et paiement du chèque émis

L'encaissement des chèques peut se faire dans les agences équipées d'un dispositif :

- Via une urne à l'aide de bordereaux de remises de chèques. Le Client peut obtenir des carnets de bordereaux personnalisés de remises de chèques en s'adressant à son agence et/ou utiliser les 3 bordereaux insérés dans les chèquiers. Le client peut également utiliser un bordereau libre-service de la banque ou de cash Services selon l'agence bancaire.
- Via une borne de remises de chèques si l'agence en possède une. Selon les automates, le client pourra réaliser des dépôts de chèques en saisissant son RIB.

L'enregistrement au 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 Société Générale 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 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 Client peut obtenir des carnets de bordereaux personnalisés de remises de chèques en s'adressant à son agence et/ou utiliser les 3 bordereaux insérés dans les chèquiers.

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),

1. Conditions tarifaires en vigueur disponibles dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels ».

- s’assurer que le ruban de la machine d’impression est suffisamment encré (changements réguliers),
- ne pas utiliser de ruban avec encre correctrice.

Société Générale règle le montant des chèques que le Client a émis dans la limite de la provision disponible et s’ils ne sont pas frappés d’opposition. Cette obligation s’éteint 1 an après l’expiration du délai légal de présentation du chèque en cause⁽¹⁾. Toutefois, Société Générale sera tenue de régler tout chèque impayé dont la provision aura fait l’objet d’un blocage dans le cadre d’une régularisation.

4.1.2 Les chèques sans provision

a. Provision du chèque

Avant toute émission d’un chèque, le Client doit s’assurer de l’existence au compte concerné d’une provision suffisante et disponible, c’est-à-dire disposer d’une créance certaine, liquide et exigible sur la Banque. Cette provision peut résulter, soit d’un solde créditeur disponible sur le compte, soit d’une ouverture de crédit obtenue après l’accord préalable de Société Générale. Le Client doit maintenir la provision jusqu’au paiement du chèque ou jusqu’à l’expiration du délai de prescription, soit un an à partir de l’expiration du délai légal de présentation.

b. Conséquence du défaut de provision

En cas d’insuffisance ou d’absence de provision, Société Générale peut, après avoir informé le Client par courrier des conséquences du défaut de provision, refuser le paiement d’un chèque pour ce motif. En l’absence de régularisation, Société Générale rejette le chèque pour défaut ou insuffisance de provision et adresse dès l’incident une injonction en lettre recommandée avec accusé de réception au Client (mandataires ou délégataires éventuels) de restituer à tous les banquiers dont le titulaire est Client, les formules de chèques qui auront été mises à leurs dispositions. L’envoi de ce courrier donne lieu à la perception d’une commission qui en cas de rejet effectif du chèque est incluse dans un forfait de frais de rejet de chèque sans provision indiqués dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels » et sur le site Internet professionnels.sg.fr. Dès lors qu’elle a refusé le paiement d’un chèque pour défaut de provision suffisante, la Banque en avise la Banque de France. Le Client se verra interdire d’émettre des chèques sur l’ensemble de ses comptes bancaires pour une durée de 5 ans.

L’interdiction d’émettre des chèques est enregistrée au Fichier National des Chèques Irréguliers FNCI, tenu par la Banque de France, consultable par les bénéficiaires de chèques ou leur mandataire ainsi qu’au Fichier Central des Chèques (FCC), également tenu par la Banque de France, consultable par les établissements de crédit.

c. Modalités pratiques de régularisation

Le Client peut recouvrer la faculté d’émettre des chèques en régularisant sa situation. Cette régularisation, qui peut intervenir à tout moment pendant la période d’interdiction de 5 ans, nécessite :

- Soit le règlement du montant du ou des chèques impayés directement par le tireur entre les mains du bénéficiaire contre restitution du (des) chèque(s),
- Soit le règlement par un débit en compte lors d’une nouvelle présentation du chèque, la preuve en étant alors fournie par l’écriture en compte, l’expiration du délai légal de présentation du chèque en cause⁽¹⁾. Toutefois, Société Générale sera tenue de régler tout chèque impayé dont la provision aura fait l’objet d’un blocage dans le cadre d’une régularisation.
- Soit la constitution d’une provision suffisante et disponible à l’agence de Société Générale qui tient votre compte, destinée à régler le(s) chèque(s) impayé(s).

Le Client doit impérativement régulariser l’ensemble des incidents de paiement pour obtenir la mainlevée de l’interdiction bancaire dont il fait l’objet.

À défaut de régularisation, le Client s’expose au risque d’une saisie pratiquée par le bénéficiaire au moyen d’un certificat de non-paiement que Société Générale est tenue de lui délivrer à sa demande ou à deuxième présentation du chèque.

Société Générale débitera le compte du montant des frais relatifs au traitement des incidents de paiement, conformément aux indications portées dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires Professionnels ».

4.1.3 Les oppositions sur chèques

a) Généralités

Le Client ne peut faire opposition au paiement d’un chèque qu’en cas de perte, de vol, d’utilisation frauduleuse du chèque, ou de procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du porteur. En conséquence, seules les oppositions fondées sur ces motifs seront prises en compte par Société Générale.

Toute opposition qui ne serait pas réellement fondée sur un des motifs ci-dessus expose le Client à d’éventuelles sanctions pénales, indépendamment de la mainlevée judiciaire de l’opposition. Chaque opposition, motivée par la perte ou le vol, enregistrée par Société Générale, fera l’objet d’une déclaration au Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI) tenu par la Banque de France. Toute personne à laquelle le Client remet un chèque pour le paiement d’un bien ou d’un service peut, moyennant l’attribution d’un numéro par la Banque de France, directement ou par l’intermédiaire d’un mandataire consulter ce fichier aux fins de s’assurer de la régularité de l’émission de ce chèque.

b) Modalités pratiques d’une opposition

L’opposition peut être formulée auprès de l’agence qui tient le compte :

- Par écrit, quel que soit le support (lettre, déclaration écrite à l’agence...),
- Par téléphone, en ce cas, elle doit être confirmée sans délai par l’un des moyens ci-dessus, faute de quoi il ne pourra en être tenu compte.

Le Client indique les numéros de compte et de la formule de chèque(s) et, à défaut de numéro de la formule, s’agissant d’un chèque émis, son montant, sa date d’émission et le nom du bénéficiaire. Une « vignette sécurité » détachable figure dans tous les chéquiers. Elle reprend le numéro de la première et de la dernière formule de chèque, les modalités pratiques d’opposition et les numéros de téléphone auprès desquels le Client peut faire opposition. Il doit détacher cette « vignette sécurité » et la conserver hors de son chéquier.

c) Conséquences de l’opposition

En cas d’opposition régulière, Société Générale est en droit de bloquer la provision du chèque litigieux, jusqu’à notification de la décision judiciaire statuant sur son bien-fondé ou jusqu’à ce que le Client en donne mainlevée.

RESTITUTION DES CHÉQUIERS

Société Générale peut à tout moment demander au Client et/ou à ses mandataire(s) ou délégataire(s) la restitution des chéquiers en sa possession par tout moyen en motivant sa décision. Par ailleurs, le Client (et ses mandataires et délégataires) a l’obligation de le faire en cas d’interdiction bancaire et ce à première demande de la Banque ou de clôture de compte.

4.2 Les virements

4.2.1 Gamme des virements

Le virement est une opération permettant le transfert de fonds à un bénéficiaire sur ordre d’un payeur.

Les virements effectués en euros dans la zone SEPA à destination ou en provenance de cette même zone, sont appelés virements SEPA.

Société Générale propose deux types de virement SEPA : le virement SEPA dit « ordinaire » et le virement SEPA instantané (unitaire ou de masse). Les autres virements sont appelés virements non SEPA ou « virements internationaux ». Le « virement SEPA instantané » est un virement libellé en euro qui s’opère dans un délai maximum de vingt (20) 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 lever toute éventuelle ambiguïté, le terme « virement » sans plus de précision, désigne indifféremment le virement SEPA ordinaire, le virement SEPA instantané ou le virement international.

1. Ce délai de présentation est de 8 jours pour les chèques émis en France métropolitaine, de 20 jours pour les chèques émis en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée, de 70 jours pour les autres cas. Ce délai est décompté à partir du jour porté sur le chèque comme date d’émission.

Les virements SEPA ordinaires et les virements internationaux (non SEPA) peuvent être occasionnels (à exécution immédiate ou différée).

Les virements SEPA 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 SEPA instantanés sont nécessairement occasionnels :

- Unitaires : à exécution immédiate
- De masse : à exécution immédiate ou différée

Les virements internationaux peuvent être exécutés avec ou sans change. Pour les besoins de la présente section, par « services de banque électronique », on entend indifféremment les services de banque à distance ou les services de télétransmission Société Générale permettant l'émission d'ordres de virement SEPA instantané.

4.2.2 Modalités d'exécution des virements

a) Conditions tarifaires

Les virements effectués dans l'EEE, quelle que soit la devise dans laquelle ils sont libellés, doivent être 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.

Pour les opérations impliquant une conversion, des frais de change seront perçus.

La tarification applicable aux virements et aux services associés ainsi que les frais applicables aux opérations de change figurent dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Professionnels ».

b) 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 au III B.) ainsi que le nom du bénéficiaire.

Les ordres de virement sont exécutés conformément à l'identifiant unique du compte communiqué par le Client 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 à la Banque est inexact, la Banque 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.

Si le compte du Client n'est pas suffisamment approvisionné, l'ordre de virement ne sera pas exécuté.

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 ainsi que de son intérêt social, et d'en tirer les conséquences au regard de la réglementation.

c) Refus d'exécution de l'ordre de virement par la Banque

Lorsqu'elle refuse d'exécuter un ordre de virement (défaut de provision, compte bloqué, etc.), la Banque en informe le Client en lui indiquant, si possible, le(s) motif(s) de ce refus, à moins d'une interdiction résultant d'une règle nationale ou européenne. L'information est délivrée par mail, par courrier simple, par fichier ou par tout moyen convenu dans le cadre du contrat de banque électronique.

Le Client est en outre informé que le rejet d'un ordre de virement permanent pour défaut de provision donne lieu à la perception de frais de rejet, conformément aux « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels ».

d) Principe d'irrévocabilité des ordres de virement

Pour un virement SEPA ordinaire ou un virement international, le Client n'est pas habilité à révoquer son ordre de Paiement dès le moment de réception de celui-ci tel que défini aux articles 3.b et 4.b ci-après. Par conséquent, une révocation doit intervenir au plus tard le Jour ouvrable précédant le moment de réception, sauf disposition contraire le cas échéant prévue dans les contrats spécifiques de banque électronique. La demande de révocation doit être faite selon les modalités de révocation définies dans le Contrat d'abonnement aux services de banque électronique. Un ordre de virement SEPA instantané est irrévocable.

4.2.3 Règles spécifiques aux virements SEPA ordinaires et virements internationaux

a. Règles relatives à l'émission d'ordres de virement SEPA ou international

Un ordre de virement SEPA ordinaire ou un ordre de virement international 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) ;
- ou via la banque électronique dans le respect des procédures définies dans les contrats spécifiques à celle-ci.

b. Moment de réception d'un ordre de virement émis

Le moment de réception d'un ordre de virement SEPA ordinaire ou de virement international 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 est un jour non ouvrable, le moment de réception est le premier Jour ouvrable suivant.

Pour le virement permanent, le moment de réception est réputé être le Jour ouvrable précédant la date périodique désignée par le Client. Sauf stipulation contraire des contrats de banque électronique, tout ordre de paiement occasionnel reçu après une heure limite définie par l'agence du Client, est réputé avoir été reçu le Jour ouvrable suivant.

c. Délais d'exécution des virements SEPA ordinaires et des virements internationaux

Pour les opérations 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.

Les virements sont exécutés dans les délais maximum indiqués ci-après :

Virements émis :

Les ordres de virement en euros émis par le Client sont exécutés, c'est-à-dire remis à la banque du bénéficiaire au plus tard un (1) Jour ouvrable à compter du moment de réception de l'ordre de virement par la Banque. Ce délai peut être augmenté d'un jour supplémentaire en cas d'ordre initié sur support papier.

Pour les virements émis dans une devise autre que l'euro, le délai d'exécution est de quatre (4) Jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre par la Banque.

Virements reçus :

Les virements reçus sont crédités au compte du Client immédiatement après réception par la Banque des fonds, sous réserve que celle-ci intervienne un Jour ouvrable, et sous réserve du délai nécessaire pour réaliser une opération de change, le cas échéant.

Le Client est informé des règlements reçus par une inscription sur son relevé de compte courant ou par message conformément aux modalités convenues dans les contrats de banque électronique.

Société Générale 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 réglementaires, ou en cas de situation exceptionnelle liée au contexte géopolitique.

4.2.4 Règles spécifiques aux virements SEPA instantanés (unitaire ou de masse)

Le service de virement SEPA instantané est proposé, en émission et en réception, sur les comptes courant tenus en euros.

Société Générale propose deux types de services autour du virement instantané :

- le service de virement SEPA instantané unitaire, et
- le service de virement SEPA instantané de masse, qui permet au Client d'adresser à la Banque un fichier de remise contenant un ou plusieurs ordres de virement SEPA instantané.

Le virement SEPA instantané, qu'il soit unitaire ou de masse, est plafonné :

- en émission, à un montant maximum par opération spécifié par la Banque dans le contrat d'abonnement aux services de banque électronique.

- en réception, au montant maximum par opération défini par l'EPC⁽¹⁾ (European Payments Council).

Pour des raisons de sécurité (notamment en cas de fraude ou de tentative de fraude détectée) ou sur décision de l'EPC (European Payments Council), la Banque pourra réduire le montant unitaire maximum d'un ordre de virement SEPA instantané, sans préavis. Cette décision (et le cas échéant, sa durée) sera notifiée par tout moyen au Client.

a. Règles relatives à l'émission d'ordres de virement SEPA instantané

Un ordre de virement SEPA instantané est donné :

- via les services de banque à distance s'agissant du virement instantané unitaire ou de masse (via le téléchargement de fichiers)
- via les canaux de télétransmission de fichier, s'agissant du virement instantané de masse.

La liste des services de banque électronique proposant l'émission d'ordres de virement SEPA instantané, est disponible sur simple demande auprès de l'agence.

b. Moment de réception d'un ordre de virement SEPA instantané émis

Un ordre de virement SEPA instantané (unitaire ou de masse) est réputé reçu par la Banque dès que le Client a donné son consentement à cette opération dans les formes et conditions convenues dans le contrat d'abonnement aux services de banque électronique, et dans les conditions figurant à l'article 4 (d) ci-après pour le virement instantané de masse.

c. Conditions d'accès et d'utilisation du service

Pour les services de virement SEPA instantané unitaire

Pour émettre un ordre de virement SEPA instantané unitaire, le Client doit avoir accès aux fonctions transactionnelles des services de banque à distance (dans les limites et conditions définies au contrat d'abonnement à ce service).

Le virement SEPA instantané unitaire est disponible 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 au contrat de banque à distance.

Pour les services de virement SEPA instantané de masse

Pour émettre un ordre de virement SEPA instantané de masse, le Client doit avoir préalablement souscrit à ce service dans le contrat relatif au canal de télétransmission de fichiers qu'il souhaite utiliser (dans les limites et conditions définies au contrat d'abonnement à ce service) ainsi que dans les conditions définies au contrat de banque à distance. La liste des services de banque électronique permettant la passation d'ordres de virement SEPA instantané par anticipation en vue d'une exécution différée est disponible sur simple demande.

d. Émission d'un virement SEPA instantané

- **Règles communes aux virements SEPA instantanés unitaires ou de masse :** Le virement SEPA instantané fait suite à un traitement automatisé des données analysées pour exécuter l'ordre de virement. Dès réception d'un ordre de virement SEPA instantané du Client, la Banque opère un traitement automatique de détection de cas de suspicions de fraude pouvant générer un rejet de l'ordre soumis. Ce contrôle pourra conduire à un rejet automatique de l'ordre de virement SEPA instantané. Dans une telle hypothèse, le Client pourra utiliser le virement SEPA ordinaire si les conditions en sont remplies et le cas échéant, formuler une réclamation selon les modalités définies dans la présente Convention de Compte. Sous réserve que (i) le contrôle susmentionné soit concluant, (ii) l'ordre soit valide et exécutable au regard des règles spécifiques au virement SEPA instantané et (iii) le compte du Client présente une provision suffisante et disponible, la Banque :
 - 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 ; et

- procède à une réservation des fonds correspondant à l'ordre de virement SEPA instantané. Les fonds ainsi réservés ne constituent plus une provision disponible et ne sont pas pris en compte dans le calcul du solde du compte émetteur.

Le virement SEPA instantané doit être exécuté dans un délai maximal de vingt (20) secondes après que la Banque a apposé l'horodatage. Si la Banque 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, la Banque en informe le Client et procède au débit effectif du compte du Client.

– Particularités des ordres de virement SEPA instantané de masse :

Le traitement du fichier de remise est un préalable à l'exécution de l'ordre de virement SEPA instantané de masse. Le délai de traitement du fichier est variable selon la taille du fichier, le nombre et la nature des ordres qu'il contient.

e. Rejet d'un ordre de virement SEPA instantané

Outre les cas de refus d'exécution communs à l'ensemble des virements ou ceux qui pourraient être spécifiés dans le contrat d'abonnement aux services de banque électronique, un virement SEPA instantané (unitaire ou de masse) présentant l'une des caractéristiques suivantes sera rejeté par la Banque :

- l'ordre est émis au débit d'un compte non éligible au service,
- l'ordre (émis ou reçu) dépasse le plafond unitaire maximum du virement SEPA instantané,
- la banque du bénéficiaire n'est pas atteignable, et n'est donc pas en mesure de traiter des ordres de virement SEPA instantané reçus. Toutefois dans cette hypothèse, les ordres de virements SEPA instantanés de masse pourront être convertis en virements SEPA classiques sur demande du Client auprès de son agence,
- le délai maximum d'exécution de 20 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.

f. Réception d'un virement SEPA instantané

À réception d'un ordre de virement SEPA instantané valide, exécutable et dans les délais, la Banque met immédiatement le montant de l'opération à disposition du Client et en informe ce dernier. Cette opération apparaît dans les opérations en cours de sa banque à distance et 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.

g. Modalités d'information du Client

Le Client est informé de l'exécution, du rejet et/ou de la réception d'un ordre de virement SEPA instantané via les services de suivi et d'alerte qui lui sont proposés via les services de banque électronique.

Le Client non abonné aux services de banque électronique Société Générale, est informé de l'exécution et/ou de la réception d'un virement SEPA instantané via ses relevés de compte.

4.2.5 Conversion automatique des virements à destination de l'étranger

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

En cas de demande d'annulation de ce change automatique par le Titulaire 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.

(1) À titre informatif, le montant maximum par opération défini par l'EPC est de 100 000 (cent mille) euros à la date d'édition des présentes Conditions Générales.

Le Titulaire sera alors remboursé de tout frais bancaire direct relatif à la conversion automatique et le bénéficiaire du virement sera indemnisé par Société Générale de tout frais bancaire direct qui lui aurait été imputé à raison de cette conversion.

Par ailleurs le Titulaire peut, avant même toute exécution d'un ordre, notifier par écrit remis ou déposé à son agence ou par mail adressé à son conseiller son refus de toute conversion automatique. Ce refus portera sur tous les virements émis à partir des comptes que lui désignera le Titulaire. La notification prendra effet au plus tard deux (2) jours ouvrés après sa réception par Société Générale, étant entendu que, pour les opérations qui seraient converties dans l'intervalle, le Titulaire pourra toujours en demander l'annulation à Société Générale.

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 Titulaire aura seulement connaissance une fois la conversion effectuée.

4.2.6 Délai de contestation d'un ordre de virement

Les virements non autorisés ou mal exécutés, peuvent faire l'objet d'une contestation dans un délai maximal de 13 mois suivant la date de débit de l'opération, sous peine de forclusion.

Dès lors que le caractère non autorisé d'une opération est établi, Société Générale rembourse immédiatement le titulaire et au plus tard dans un délai d'un (1) Jour ouvrable. 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 titulaire.

Le compte débité sera rétabli en valeur dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée ou mal exécutée n'avait pas eu lieu. 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. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

Si, après remboursement par Société Générale, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire ou devait être laissée à sa charge, Société Générale se réserve le droit de contre-passer le montant des remboursements indûment effectués et de facturer des frais de recherche de document de moins d'un an spécifié dans la brochure tarifaire « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Professionnels ».

4.2.7 Responsabilité de Société Générale dans l'exécution des virements

Pour les virements émis par le titulaire, Société Générale est tenue d'une obligation de bonne exécution de l'opération de paiement jusqu'à l'envoi de l'ordre de paiement dans le système d'échange et de règlement. En cas de contestation du titulaire, Société Générale fournira la preuve de cet envoi.

Pour les virements reçus en faveur du titulaire, Société Générale créditera le compte dans les délais prévus. Dans le cas d'une opération de paiement non exécutée ou mal exécutée, il appartiendra au titulaire de démontrer la faute commise par Société Générale.

En cas d'erreur du système de règlement et d'échange ou du prestataire de services de paiement du bénéficiaire du virement, Société Générale s'efforcera, en vertu d'une obligation de moyen, de retrouver la trace de l'opération et la notifiera au titulaire dans les meilleurs délais.

En cas de retard dans l'exécution d'une opération de paiement le titulaire sera indemnisé selon les règles de droit commun. La responsabilité de Société Générale ne pourra 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.

5. Ouverture de comptes associés

Les fonds reçus par l'office de commissaires de justice en qualité de séquestre, après avoir été versés sur le compte « activité principale, compte affecté, article 64 », et les instruments financiers qui lui sont remis en la même qualité peuvent faire l'objet de l'ouverture d'un compte de placement spécifiquement identifié « compte affecté, article 64, séquestre », en vue des placements financiers nécessaires à la bonne gestion des fonds concernés, conformément à la réglementation en vigueur.

Ce compte de placement est dépourvu de moyens de paiement. Les sommes confiées à l'office ayant fait l'objet d'un placement financier, le cas

échéant augmentées des produits du placement, devront obligatoirement transiter par le « activité principale, compte affecté, article 64 » avant d'être reversées au mandant.

6. Preuve des opérations et le relevé de compte

Société Générale fournit un relevé de compte journalier au Titulaire indiquant :

- le numéro du compte,
- l'enregistrement cumulé des versements effectués sur le compte,
- la date et le montant global des versements.

Il appartient au Titulaire de vérifier dès leur réception les opérations figurant sur chaque relevé.

Pour les opérations de virement mentionnées à l'article 4, les conditions de contestations, notamment les délais, font l'objet de dispositions spécifiques figurant à cet article.

Pour le chèque, le Titulaire est réputé avoir accepté les opérations réalisées sur le compte à défaut de réclamation dans un délai de 4 (quatre) 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.

7. Conditions financières de fonctionnement du compte

7.1 Rémunération du compte

Les dépôts enregistrés sur le compte « activité principale, compte affecté, article 64 » sont rémunérés au taux annuel brut de 0,30 % conformément aux dispositions réglementaires.

Cette rémunération est versée selon la périodicité et sur le compte courant professionnel (compte d'exploitation) de l'office mentionné aux Conditions Particulières de la présente Convention.

Les intérêts sont soumis à imposition selon les modalités également indiquées aux Conditions Particulières.

7.2 Tarification des services

Les tarifs figurent dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels ». Ce document, remis lors de la signature de la présente convention et dont il fait partie intégrante et périodiquement mis à jour pour intégrer les modifications de tarifs, est tenu à la disposition du Titulaire dans les agences Société Générale et sur professionnels.societegenerale.fr.

Dans le cas où Société Générale conviendrait de conditions dérogeant à celles figurant dans la brochure, Société Générale confirmera ces conditions au Titulaire par écrit.

Les frais et commissions dus à Société Générale au titre du fonctionnement du compte « activité principale, compte affecté, article 64 » seront prélevés sur le compte courant professionnel (compte d'exploitation) de l'office désigné aux Conditions Particulières de la présente Convention.

8. Transfert du compte

Le Titulaire peut demander à tout moment le transfert de ses comptes « activité principale, compte affecté, article 64 » et compte courant professionnel (compte d'exploitation) et, le cas échéant, de son compte « activité accessoire, compte affecté, article 64 » ainsi que des comptes associés dans une autre agence Société Générale. La demande peut être faite soit auprès de l'agence qui tient les comptes, soit auprès de la nouvelle agence.

Société Générale peut à tout moment, dans les conditions prévues pour la modification de la Convention, demander le transfert du compte du Titulaire dans une autre agence pour des questions de meilleure organisation de son réseau.

Les conventions de compte courant professionnel, le compte « activité principale, compte affecté, article 64 » et le compte « activité accessoire, compte affecté, article 64 » signées avec une agence Société Générale continuent à produire tous leurs effets en cas de transfert des comptes dans une autre agence Société Générale.

Le Titulaire conserve par ailleurs, dans sa nouvelle agence, les numéros de compte courant professionnel (compte d'exploitation), de compte « activité principale, compte affecté, article 64 » et, le cas échéant, de son compte « activité accessoire, compte affecté, article 64 » et comptes associés détenus dans l'agence où ils sont ouverts actuellement.

Il n'a pas de démarche spécifique à effectuer, le cas échéant, auprès de ses débiteurs : les règlements domiciliés sur les comptes seront également traités sans changement. Sauf demande expresse de sa part, le Titulaire ne signe pas de nouvelles conventions auprès de sa nouvelle agence.

Le transfert des comptes « activité principale, compte affecté, article 64 » et « activité accessoire, compte affecté, article 64 » donne lieu à information de la Chambre Nationale des Commissaires de justice ainsi que des Chambres régionales et départementales des commissaires de justice territorialement compétentes.

9. Incidents de fonctionnement du compte « activité principale, compte affecté, article 64 »

Toutes les opérations entraînant un incident de fonctionnement de compte nécessitant un traitement particulier (chèques irréguliers, insuffisance de provision...) font l'objet d'une perception de commission indiquée dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels » qui est remise au Titulaire lors de la signature de la Convention de compte « activité principale, compte affecté, article 64 ».

Cette brochure, périodiquement mise à jour, est tenue à la disposition du Titulaire dans les agences Société Générale et sur professionnels.societegenerale.fr.

10. Modifications

10.1 Modifications des renseignements fournis lors de l'ouverture du compte

Le Titulaire s'engage à signaler sans délais tout changement dans les informations le concernant fournies lors de l'ouverture du compte « activité principale, compte affecté, article 64 ».

Il sera responsable de toutes les conséquences pouvant résulter d'un défaut d'information.

10.2 Modifications affectant le Titulaire du compte

Lors du retrait et/ou de la nomination d'un nouveau Titulaire au sein de l'office, l'intéressé devra en informer immédiatement Société Générale, qui devra modifier en conséquence l'intitulé du compte.

Dans le cas où l'office de commissaires de justice se trouverait placé sous le régime de la suppléance ou de l'administration, la présente convention est opposable au suppléant ou à l'administrateur jusqu'à la fin de la suppléance ou de l'administration.

Société Générale est alors tenue d'ajouter à l'intitulé du compte la mention : « office sous suppléance de Me X ou office sous administration de Me X ».

10.3 Modifications de la convention et de la brochure

Toute mesure législative ou réglementaire, qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de ces conditions, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Ces Conditions Générales peuvent, par ailleurs, évoluer et nécessiter certaines modifications substantielles.

Toutes les opérations faisant l'objet d'une tarification figurent dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels » remise à l'ouverture du compte et régulièrement mise à jour et tenue à la disposition du Titulaire auprès du conseiller en agences Société Générale et sur professionnels.societegenerale.fr. Toute évolution des Conditions Générales et des Conditions et tarifs appliqués

aux opérations bancaires - Professionnels sera portée à la connaissance du Titulaire, au minimum un mois précédant la prise d'effet, soit sur support papier (relevés de compte ou par lettre) soit sur support durable (relevés de compte en ligne, sur professionnels.sg.fr), en précisant les modifications et la date d'application des nouvelles conditions.

Le Titulaire disposera d'un délai d'un mois à compter de la notification des modifications pour les refuser et dénoncer la Convention par lettre recommandée ou déposée à son agence avant la date d'application des nouvelles conditions.

La poursuite de la relation de compte ou le silence du Titulaire vaudra accord sur l'application des nouvelles conditions.

En l'absence de dénonciation par le Titulaire dans le délai susvisé, les modifications seront considérées, à l'égard de Société Générale comme définitivement approuvées à l'issue de ce délai.

11. Clôture du compte

La présente convention de compte « activité principale, compte affecté, article 64 » est convenue pour une durée indéterminée.

La clôture du compte affecté ne peut intervenir qu'en cas de suppression de l'office, de changement d'établissement bancaire teneur de compte ou de décision de l'établissement bancaire teneur de compte dans les conditions de l'article L. 312-1 alinéa 5 du Code monétaire et financier.

En cas de suppression de l'office, la clôture du compte interviendra de plein droit sans préavis.

Société Générale peut procéder à la clôture du compte avec un préavis de 60 jours sans avoir à motiver sa décision. La clôture interviendra sans préavis en cas de comportement fautif du Titulaire ou de son mandataire pouvant notamment consister dans le non-respect des conditions légales et réglementaires de fonctionnement du compte de dépôt affecté.

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. En cas de solde créditeur, si le retrait des fonds n'a pas été effectué après la liquidation des opérations en cours par le Titulaire, Société Générale pourra renvoyer le solde par chèque de banque ou par virement sur le compte dont le Titulaire nous aura préalablement communiqué les coordonnées bancaires et ce conformément à la Brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Professionnels ».

Société Générale informe de la clôture du compte « activité principale, compte affecté, article 64 » la Chambre nationale des commissaires de justice ainsi que les chambres départementales et régionale des commissaires de justice territorialement compétentes.

Le Titulaire peut procéder à la clôture de son compte à tout moment sans préavis en cas de changement d'établissement bancaire. Dans cette hypothèse, Société Générale doit virer, sur indication du Titulaire, le solde comptable du compte affecté à son successeur, sur justification de la signature d'une convention nouvelle. Chacun des établissements bancaires concernés devra informer les chambres départementale et régionale concernées et la Chambre nationale des commissaires de justice, conformément aux stipulations de l'article 2.2 de la présente convention.

12. Dispositions diverses

12.1 Lutte contre le blanchiment des capitaux, financement du terrorisme et sanctions financières internationales

1. OBLIGATION DE MISE EN ŒUVRE DES MESURES DE VIGILANCE A 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 leur(s) bénéficiaires effectifs. 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), son/ses bénéficiaire(s) effectif(s)) s'engage à communiquer à première demande de la Banque, toutes informations et/ou justificatifs nécessaires.

En particulier, le client (ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s), son/ses bénéficiaire(s) effectif(s)) transmet à la Banque des informations exactes, complètes et actualisées sur ses bénéficiaires effectifs en application de l'article L.574-5 du Code Monétaire et Financier.

Si le Client ou, le cas échéant, son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s), son/ses bénéficiaire(s) effectif(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), de son/ses mandataire(s), de son/ses bénéficiaire(s) effectif(s)).

Ainsi, la Banque pourra demander au Client (ainsi que, le cas échéant, à son/ses représentant(s), son/ses mandataire(s), son/ses bénéficiaire(s) effectif(s)), durant toute la durée de la relation d'affaires, de lui communiquer des éléments d'informations et/ou 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), son/ses bénéficiaire(s) effectif(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), son/ses mandataire(s), son/ses bénéficiaire(s) effectif(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), son/ses bénéficiaire(s) effectif(s)), s'engage dans les meilleurs délais à informer la Banque de changement portant sur les éléments d'informations ou justificatifs précédemment transmis (à titre d'exemple, tout changement significatif de statut ou d'identité du Client, modification de la structure de l'actionariat du Client, incluant la modification des bénéficiaires effectifs, changement de secteur d'activité, de zone géographique d'activité etc.).

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), son/ses mandataire(s), son/ses bénéficiaire(s) effectif(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 échéant, de son/ses représentant(s), de son/ses mandataire(s), de son/ses bénéficiaire(s) effectif(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), son/ses bénéficiaire(s) effectif(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), son/ses mandataire(s), son/ses bénéficiaire(s) effectif(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), son/ses bénéficiaire(s) effectif(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 »), l'Office of Foreign Assets Control (« OFAC ») pour les Etats 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 :

1. le Client ainsi que, le cas échéant, sa maison mère, le mandataire ou le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires, 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 le Royaume-Uni, par l'Union Européenne ou tout État Membre ou toute autre sanction reconnue par Société Générale, ou
2. le compte viendrait à être utilisé d'une manière qui constituerait une violation des sanctions mentionnées au (1), 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 notamment en cas de facilité de caisse, carte consentis au Client, et/ou,
 - Résilier la présente Convention.

12. 2 Secret bancaire

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

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

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 communiquer ses données de contact au commerçant concerné par l'alerte afin qu'il puisse en être prévenu ou informé. Les données communiquées par Société Générale seront les données strictement nécessaires au traitement de l'alerte. Dans ce cadre, Société Générale obtient préalablement à la communication de ces données l'engagement du commerçant de ne les utiliser qu'à cette fin et de les supprimer automatiquement dès qu'il n'en aura plus l'utilité. Enfin, en cas de réception de fonds sur la base d'un identifiant inexact, Société Générale devra transmettre au prestataire de service de paiement

de l'émetteur qui en fait la demande les informations à sa disposition pouvant documenter un recours en justice du payeur en vue de récupérer les fonds.

12.3 Protection des 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.

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

Vous pouvez retrouver le détail des traitements réalisés, en ce compris les données traitées, les finalités, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts hors Espace économique européen, à l'adresse suivante : <https://professionnels.societegenerale.fr/static/pro/Professionnels/Medias/Docs-Communs/PDF/politique-protection-donnees-personnelles--eio.pdf>, ou sur demande de votre part auprès d'une agence Société Générale. Cette information vous est également communiquée à l'ouverture de votre compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données. Vous pouvez également vous opposer pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de vos données personnelles en cas de décès. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

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

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr ;
- 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 de l'agence où est ouvert votre compte.

Enfin, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en France en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

13. 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 - 75436 Paris Cedex 09, contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale Européenne (« BCE »).

14. Traitement des appels téléphoniques par les Centres de Relation Client

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 délocalisé au Centre de Relation Client Société Générale. Les conseillers des centres de relation client peuvent également être joints en appelant le 

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

Dans ce cas, ainsi qu'afin d'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 45 jours suivant la communication téléphonique sauf dispositions particulières.

Par ailleurs, le Conseiller pourra proposer au Client de souscrire certains produits et services financiers par téléphone.

Dans ce cas, et en accord avec le Client, le Conseiller lui communiquera par téléphone les principales caractéristiques du produit ou service financier, son prix et les taxes ou frais éventuels, l'existence ou non d'un droit de rétractation, et si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice. D'autres informations peuvent être fournies sur demande du Client, par exemple, sur les modes de paiement, les délais de remboursement des sommes perçues en cas de rétractation, la durée minimale du service ou les conditions de sa résiliation.

Après la conclusion du contrat intervenue lors de l'entretien téléphonique, Société Générale fera parvenir au Client, par écrit, les conditions tarifaires ainsi que les conditions générales et particulières du contrat.

Les communications téléphoniques feront l'objet d'un enregistrement à des fins pédagogiques et de formation des téléconseillers, mais aussi à des fins de preuve de la conclusion du contrat entre le Client et Société Générale.

Conformément à la réglementation en vigueur, Société Générale (et les sociétés de son Groupe le cas échéant) conservera les enregistrements ou leur reproduction pendant 12 mois.

Les Clients qui ne souhaitent pas être enregistrés peuvent recourir aux autres modes de communications habituels autorisés et non enregistrés, en agence ou via les autres canaux de banque à distance.

15. Garantie des dépôts

Les dépôts sur le compte courant ouvert à la 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 (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

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 100.00 € 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

Tél. : 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 Titulaire 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 90 000,00 € et un compte courant dont le solde est de 20 000,00 €, l'indemnisation sera plafonnée à 100 000,00 €. 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, 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 1 000,00 €.

(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 100 000,00 €. 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 Limitée (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 Livret d'Épargne Populaire – LEP – sont garanties indépendamment du plafond cumulé de 100 000,00 € 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 100 000,00 € (pour toute précision voir le site Internet du fonds de garantie des dépôts et de résolution). Par exemple, si un Titulaire détient un livret A et un LDDS dont le solde total s'élève à 30 000,00 € ainsi qu'un compte courant dont le solde est de 90 000,00 €, il sera indemnisé, d'une part à hauteur de 30 000,00 € pour ses livrets et, d'autre part, à hauteur de 90 000,00 € 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 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-dessus), afin de permettre au bénéficiaire de faire connaître le nouveau compte bancaire sur lequel il souhaite que l'indemnisation lui soit versée par virement.

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.

16. Déclaration et engagements du Titulaire

Le Titulaire 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 Titulaire 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 Titulaire 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.

17. Droit applicable et juridiction compétente

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 SOCIETE GENERALE, le Titulaire choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle. Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs à la présente Convention (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des juridictions françaises.

18. Traitement des réclamations

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

Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours -ouvrables et à vous apporter une réponse sous 2 mois, sauf cas exceptionnel.

Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

• L'agence : votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Responsable de votre agence.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement à l'agence, par téléphone ou 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 Relations Clientèle est à votre écoute**

Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Relations Clientèle de votre Région, pour que votre demande soit réexaminée.

Vous pouvez saisir le service depuis votre Espace Client au moyen du formulaire en ligne accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page du site professionnels.sg.fr, ainsi que par courrier, téléphone ou e-mail, en utilisant les coordonnées ci-après :

Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

Par e-mail :

SG-AuvergneRhôneAlpes.Reclamations@socgen.com

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Courtois

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Grand Est

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Laydernier

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG LAYDERNIER

Service Relations Clientèle
TSA 68000
74059 ANNECY CEDEX

Service Relations clientèle SG SMC

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

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

Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG Société Générale
Service Relations Clientèle
TSA 50001
20297 BASTIA CEDEX

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

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG Société Générale
Service Relations Clientèle
TSA 62294
75427 PARIS CEDEX 09

Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SUD-UEST
Service Relations Clientèle
TSA 30001
33077 BORDEAUX CEDEX

Service Relations Clientèle SG Tarneaud

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

Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG TARNEAUD
Service Relations Clientèle
TSA 90001
87011 LIMOGES CEDEX

• **En dernier recours : le Médiateur**

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et les Services Relations Clientèle ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, vous pouvez solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation clients Professionnels » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site www.lemediateur.fbf.fr et sur professionnels.sg.fr à la rubrique en bas de page « Contestation et réclamation ».

Pour les différends portant sur les services d'investissements et les instruments financiers vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) ou le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

En effet, une convention a été signée entre le Médiateur auprès de la FBF et le Médiateur de l'AMF le 7 septembre 2017 vous permettant d'exercer votre propre choix, lequel sera définitif pour le traitement de votre demande.

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de Société Générale, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Vous pouvez saisir le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

Sur le site internet du Médiateur : www.lemediateur.fbf.fr

Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française vous répondra directement, dans un délai de 90 jours à compter de la date à laquelle il aura reçu tous les documents sur lesquels est fondée la demande. En cas de litige complexe, ce délai peut être prolongé. Le médiateur formulera une position motivée qu'il soumet à l'approbation des deux parties.

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'AMF en transmettant votre demande :

- Sur le site internet de l'AMF : amf-france.org/fr/le-mediateur
- Par courrier : Le Médiateur – Autorité des marchés financiers – 17 place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02.

