

SERVICE « VERSEMENT EXPRESS » EN COFFRE TIRELIRE ET SERVICE « TIROIR MONNAIE » AU 02/02/2025

I. OBJET

L'objet des présentes Conditions Générales est de définir les conditions de fonctionnement et de clôture de la Convention service Versement Express en coffre tirelire et service Tiroir Monnaie, ouvert au nom d'une entreprise, d'une association, d'une institution financière, d'une entité du secteur public habilitée à ouvrir un compte auprès d'un établissement de crédit, ou au nom d'une personne agissant pour ses besoins professionnels et exerçant notamment une activité de chef d'entreprise, de profession libérale, de commerçant, d'artisan en nom propre ou sous la forme d'une société ci-après dénommée « le Client ».

Les présentes Conditions Générales, associées à la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Professionnels », ou le cas échéant « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Entreprises, associations, institutions ou acteurs de l'Économie Publique » constituent la Convention de service « Versement Express » et service « Tiroir Monnaie ». Elles forment ensemble un tout indivisible et indissociable.

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles la Banque permettra au Client d'effectuer des versements d'espèces via le service « Versement Express » ou le service « Tiroir Monnaie », que ceux-ci soient constitués :

- uniquement de billets,
- ou uniquement de pièces de monnaie,
- ou de billets et de pièces de monnaie qui devront être conditionnés séparément.

Les versements devront dans tous les cas être effectués selon les modalités décrites ci-après aux présentes Conditions Générales.

II. SERVICE « VERSEMENT EXPRESS EN COFFRE TIRELIRE »

II.1. Mise à disposition du service

Le service pourra être mis à disposition de tous les points de vente du Client situés à proximité d'une agence SG proposant le service.

Une liste des points de vente du Client et des agences de la Banque concernés figure en annexe du présent contrat.

Les remises seront effectuées sur le ou les compte(s) choisi(s) par le Client et qui sont désignés avec leur identifiant unique en annexe du présent contrat.

Pour chacun de ses points de vente et des comptes concernés, le Client doit communiquer à la Banque le nom de la personne habilitée à prendre possession du matériel décrit à l'article IV et à effectuer les remises dans le cadre du « VERSEMENT EXPRESS ». Le nom de ces personnes, si celles-ci diffèrent des personnes habilitées à procéder à des remises ordinaires, figurent en annexe du présent contrat.

Cette personne devra justifier de son identité et de son adresse auprès de l'agence concernée.

II.2. Caractéristiques du service

Ce service permet au Client de mettre en sécurité, dans un coffre-tirelire de la Banque, les fonds versés par le Client préalablement placés dans des sacs fermés à usage unique, à l'exclusion de tout autre objet, denrée ou valeur.

Les espèces selon leur nature doivent être conditionnées dans des sacs-bordereaux billets ou sacs-bordereaux pièces.

Chaque sac-bordereau doit contenir :

- uniquement des billets ou uniquement des pièces, **le mélange n'étant pas autorisé.**

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

- le 1^{er} volant est conservé par l'agence, le 2^e volant est destiné au client et le 3^e volant reste attaché au sac.

Ces sacs-bordereaux scellés par le client sont remis à un agent de la Banque qui les recevra sans effectuer de reconnaissance préalable.

La reconnaissance des fonds étant effectuée dans un délai variable en fonction de l'agence de la Banque concernée, le Client est invité à interroger celle-ci pour connaître ce délai. En fonction de l'équipement matériel de l'agence et du montant du versement, la reconnaissance pourra être effectuée par un agent de la Banque, en présence du client.

II.3. Mise à disposition de sacs-bordereaux

Pour lui permettre d'utiliser le service « VERSEMENT EXPRESS », chaque agence de la Banque concernée remettra au Client des sacs-bordereaux plastiques sécurisés à fermeture adhésive. Ces sacs-bordereaux ont une numérotation unique et ne peuvent chacun être utilisés qu'une seule fois. Il existe deux types de sacs-bordereaux, l'un destiné à recevoir uniquement des billets, l'autre destiné à recevoir uniquement des pièces en vrac.

II.4. Dépôt en coffre tirelire

Le Client doit utiliser les sacs-bordereaux fournis par la Banque, à l'exclusion de tout autre conditionnement. À défaut, ils ne pourront être acceptés par la Banque.

Il doit s'assurer après introduction des espèces dans le sac-bordereau, de la fermeture effective de celui-ci afin d'interdire tout éventuel retrait de fonds ultérieur autrement que par effraction visible.

Ces sacs-bordereaux dûment renseignés, notamment avec l'identifiant unique du compte bénéficiaire du versement, seront déposés à l'agence. Le 2^e volant du sac-bordereau, destiné au client, est daté et signé par l'agence et constitue ainsi un reçu de dépôt sous réserve de vérification. Les sacs sont ensuite dirigés dans un coffre fort spécialement aménagé.

II.5. Crédit au compte

Pour éviter les inconvénients du délai nécessaire à la reconnaissance des sommes déposées et sauf cas de reconnaissance en présence du client, cas évoqués à l'article II.2. – *Caractéristiques du service*, le compte désigné par l'identifiant unique figurant sur le sac-bordereau est crédité de ces sommes préalablement à toute reconnaissance du contenu des sacs, au seul vu du montant annoncé par le client sur le sac-bordereau, au plus tard le premier jour ouvrable suivant celui du dépôt des fonds.

II.6. Régularisation en cas de différence

Si lors de la reconnaissance des sacs, une différence était constatée entre les espèces figurant sur le sac-bordereau et celles reconnues, la Banque procédera à une régularisation en compte de cette différence.

Cette procédure est applicable quelle que soit la cause de la différence constatée et notamment en cas de somme non versée ou versée en sus, billets présumés faux.

Dans le cas où le versement comprendrait des billets présumés faux, la Banque est tenue, de par la loi, de les remettre à la Banque de France pour vérification. Si le billet est avéré valide, le client sera crédité du montant du billet.

II.7. Preuve de la consistance des remises

En cas de contestation portant sur la réalité, la consistance ou l'état d'une remise, il appartiendra au Client d'apporter par tous moyens la preuve de ses allégations. Les réclamations devront être formulées dans les trois mois de l'opération contestée à peine de forclusion.

Si une erreur de la Banque est prouvée, le montant de l'opération de versement sera restitué dans les meilleurs délais et le compte rétabli en valeur dans la situation qui aurait prévalu si la mauvaise exécution de l'opération de versement n'avait pas eu lieu.

En cas de retard dans le crédit au compte du montant déclaré sur le bordereau, le Client sera indemnisé selon les règles de droit commun, sur le montant effectivement reconnu.

II.8. Retrait des contenants

La reconnaissance des valeurs déposées dans le coffre s'effectue selon des modalités propres à assurer sa sécurité, notamment par deux agents de la Banque ou un agent du sous-traitant sous contrôle vidéo.

III. SERVICE « TIROIR MONNAIE »

III.1. Caractéristique du service « Tiroir Monnaie »

Le versement d'espèces en Tiroir Monnaie permet au client d'effectuer en toute autonomie un versement de monnaie constitué uniquement de pièces, placées dans une pochette à usage unique, à l'exclusion de tout autre objet, denrée ou valeur.

L'accès au Tiroir Monnaie s'effectue par la composition d'un code d'ouverture préalablement communiqué par le Conseiller/Chargé d'affaires au client.

Le versement de monnaie en Tiroir Monnaie est réalisé à l'aide d'une pochette à usage unique et d'un bordereau de dépôt fournis par la Banque sur lequel le client devra notamment renseigner sa date de dépôt. Des carnets de bordereaux de dépôt personnalisés sont mis à disposition sur demande auprès de son agence ou Chargé d'affaires.

Toutes les pièces peuvent être mélangées quelle que soit leur valeur faciale (0,01 – 0,02 – 0,05 – 0,10 – 0,20 – 0,50 – 1,00 – 2,00 euros) et conditionnées en vrac à l'intérieur de la pochette, les rouleaux étant prohibés.

Le client doit joindre son bordereau à la pochette de dépôt monnaie, en le glissant dans la poche attenante ou en le collant sur le cadre indiqué, et devra s'assurer de la fermeture effective du contenant avant introduction de celui-ci dans le Tiroir Monnaie.

III.2. Crédit en compte

III.2.1. Pour les tiroirs monnaie SG

Pour éviter les inconvénients du délai nécessaire à la reconnaissance des sommes déposées, le compte désigné par l'identifiant unique figurant sur le sac-bordereau est crédité de ces sommes préalablement à toute reconnaissance du contenu des sacs, au seul vu du montant annoncé par le client sur le sac-bordereau, au plus tard le premier jour ouvrable suivant celui du dépôt des fonds.

Si lors de la reconnaissance des sacs, une différence était constatée entre les espèces figurant sur le sac-bordereau et celles reconnues, la Banque procédera à une régularisation en compte de cette différence.

Cette procédure est applicable quelle que soit la cause de la différence constatée et notamment en cas de somme non versée ou versée en sus, billets présumés faux.

III.2.2. Pour les tiroirs monnaie cash services

Le compte désigné par l'identifiant unique figurant sur le bordereau de dépôt sera crédité après reconnaissance du contenu de la pochette et après vérification de l'authenticité des pièces contenues dans la pochette, pour les tiroirs monnaie identifiés Cash Services.

La date de valeur du crédit en compte correspond à la date de dépôt indiqué par le client sur le bordereau joint à la pochette à usage unique.

À défaut de date de dépôt renseignée sur ledit bordereau, Société Générale appliquera au dépôt une date de valeur correspondant à la date de reconnaissance par le sous-traitant du contenu de la pochette.

III.3. Preuve de la consistance de la remise

En cas de contestation portant sur la réalité, la consistance ou l'état d'un versement de monnaie en Tiroir Monnaie, il appartiendra au Client d'apporter par tous moyens la preuve de ses allégations.

Le client devra adresser, sans tarder et au plus tard dans un délai de 13 mois sous peine de forclusion, une contestation auprès de son agence Société Générale ou de son Chargé d'affaires.

IV. SOUS TRAITANCE

La Banque sous traite, sous sa responsabilité, les prestations prévues au présent contrat. Toutefois, la Banque pourra assurer ponctuellement lesdites prestations.

V. RESPONSABILITÉ

La responsabilité de la Banque ne saurait être engagée, même en cas d'erreur ou de retard de sa part dans l'hypothèse où le Client ne lui a pas notifié cette erreur et que cette notification aurait réduit ou évité le dommage subi.

La responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en cas de :

- faute, négligence ou défaillance du Client,
- force majeure, de grève ou de tout autre événement revêtant un caractère irrésistible qui ne permettrait pas à la Banque de satisfaire à ses obligations.

Les versements d'espèces sont exécutés conformément à l'identifiant unique du compte bénéficiaire communiqué par le Client (ou par le représentant légal), 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 du versement d'espèces.

VI. BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET FINANCEMENT DU TERRORISME

VI.1. 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 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)) 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.

VI.2. 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 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.

VI.3. 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 le Royaume-Uni, par l'Union Européenne ou tout État Membre ou toute autre sanction reconnue par Société Générale ou,
- (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.

VII. 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.

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.

La Banque a pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations transmises.

VIII. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

Société Générale, établissement de crédit et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, des données personnelles des Représentants, 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. Les Représentants peuvent 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://entreprises.sg.fr/static/Entreprises/assets/pdf/Politique_de_traitement_des_donnees_personnelles.pdf ou https://professionnels.sg.fr/staticfiles/Professionnels/Medias/Docs-Communs/PDF/Politique_de_traitement_des_donnees_personnelles.pdf ou https://economiepublique.sg.fr/staticfiles/Professionnels/Medias/Docs-Communs/PDF/Politique_de_traitement_des_donnees_personnelles.pdf ou https://associations.sg.fr/staticfiles/Professionnels/Medias/Docs-Communs/PDF/Politique_de_traitement_des_donnees_personnelles.pdf ou sur demande auprès d'une agence Société Générale.

Les Représentants disposent d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de leurs données. Ils peuvent également s'opposer pour des raisons tenant à leur situation particulière, à ce que leurs données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de leurs données personnelles en cas de décès. Ils peuvent aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver leur demande, s'opposer à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection

commerciale. Les Représentants peuvent exercer leurs 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
- 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 le compte du Client.

Enfin, les Représentants ont 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.

IX. MODIFICATIONS

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 des présentes Conditions Générales, sera applicable dès son entrée en vigueur.

Par ailleurs, les présentes Conditions Générales peuvent évoluer et nécessiter certaines modifications ou faire l'objet de modifications tarifaires.

Dans ce cas, Société Générale communiquera les modifications envisagées sur support papier ou sur un autre support durable au Client (au plus tard un mois avant leur date d'entrée en vigueur) et informera de la disponibilité de ces nouvelles conditions sur professionnels.sg.fr ou sur entreprises.sg.fr ou sur associations.sg.fr ou economiepublique.sg.fr (disponibilité qui aura été dûment notifiée) et auprès de leur Conseiller/Chargé d'Affaire.

Le Client pourra pendant ce délai refuser ces modifications et dénoncer sans frais les présentes Conditions Générales par courrier postal lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence. En l'absence de dénonciation du contrat par le Client dans le délai susvisé, les modifications seront considérées comme définitivement approuvées par le Client.

X. DURÉE - RÉSILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le service peut être clôturé, soit à tout moment sur demande du Client formulée par écrit (courrier postal en lettre simple ou recommandée, lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence), soit moyennant un préavis de 30 jours à l'initiative de la Banque.

En outre, en cas de manquement de l'une des parties à ses obligations, l'autre partie pourra résilier le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception huit jours après une mise en demeure écrite restée sans effet.

Par ailleurs, Société Générale ne sera tenue de respecter aucun délai de préavis en cas de comportement gravement répréhensible du Client (y compris en cas d'injures ou de menaces proférées par le client ou son mandataire à l'encontre d'un employé Société Générale), ou de poursuites, qu'elle qu'en soit la nature, engagées à l'encontre de ce dernier.

À l'échéance du contrat, le Client doit restituer les sacs visés à l'article II.3 qui seraient encore en sa possession.

XI. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

Société Générale a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition. 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 ou le Centre d'Affaire: votre premier interlocuteur
Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du Responsable de votre Centre d'Affaire. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance: directement au Centre d'Affaire, par téléphone, par lettre ou par messagerie depuis votre Espace Client.

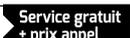
Le Service Relations Clientèle est à votre écoute. Si vous êtes en désaccord avec la réponse ou la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au Service Relations Clientèle de votre Région, pour que votre demande soit réexaminée.

Pour les Professionnels et les Entreprises : 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 et entreprises.sg.fr, ainsi que par courrier, par téléphone (uniquement pour les professionnels) ou e-mail, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

Pour les Associations et les Acteurs de l'Economie Publique : vous pouvez saisir le service par courrier ou email, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

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

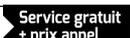
Par téléphone : **0 806 800 148** 

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

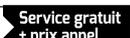
Par téléphone : **0 806 800 148** 

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

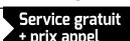
Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG CRÉDIT DU NORD
Service Relation 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 CESSON SÉVIGNÉ CEDEX

Service Relations Clientèle SG Laydernier

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

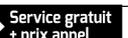
Par téléphone : **0 806 800 148** 

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

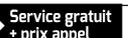
Par téléphone : **0 806 800 148** 

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

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

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

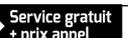
Par téléphone : **0 806 800 148** 

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-OUEST**
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 » 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, sur professionnels.sg.fr et entreprises.sg.fr à la rubrique en bas de page « Contestation et réclamation » et sur associations.sg.fr et economiepublique.sg.fr à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contactez-nous » et « Réclamation ».

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 gratuitement le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française en transmettant votre demande :

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

Par courrier : Le Médiateur auprès de la FBF CS151 – 75 422 Paris cedex 09

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

