



Madame, Monsieur, (Dear Miss, Mister)

Vous souhaitez obtenir un justificatif ou contester une opération faite avec votre carte bancaire. Nous vous prions de compléter avec soin toutes les rubriques pour nous permettre de vous apporter une réponse rapide. (You need a receipt or to dispute a transaction. It is important to fill in all sections carefully in order for us to provide you with a quick answer).

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule : (Cardholder's last name in capital) Prénom en majuscule : (First name in capital)

Date de naissance (Date of Birth): (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)

Adresse (Address):

Code Postal (Zip code): Ville (City): Pays (Country):

Téléphone (Phone): e-mail:

Agence (Branch): Nom du Conseiller (Bank Advisor name):

Type de carte (Card type): Carte de particuliers (Private Card) Carte professionnelle (CORPORATE, BUSINESS Card)

Votre carte est (cocher la case correspondante) - (My card is, please tick the appropriate box):

- En votre possession mais vous êtes face à un litige avec une banque, dans le cas d'un retrait (Veuillez compléter l'annexe 1 uniquement) - (In my possession but I have a dispute with a bank, please fill in appendix 1 only).
- En votre possession mais vous êtes face à un litige avec un commerçant, dans le cas d'un paiement (Veuillez compléter l'annexe 2.1 ou 2.2 en fonction du motif de votre réclamation) - (In my possession but I have a dispute with a merchant, please fill in appendix 2 only).
- En votre possession mais vous contestez formellement les transactions débitées (Veuillez compléter l'annexe 3 uniquement) (In my possession but I formally dispute the debited transactions, please fill in appendix 3 only).
- Perdue/Volée et vous contestez des transactions débitées (Veuillez compléter l'annexe 4 uniquement) - (Lost or stolen, please fill in appendix 4 only).

Merci de joindre un RIB (Relevé d'Identité Bancaire) de votre compte SG ou d'indiquer ci-dessous vos références bancaires: (Please attach your bank account SG details or specify them hereafter):

Code Banque Bank code	Code Guichet Branch code	Numéro de compte Account number	Clé RIB RIB key
3 0 0 0 3			
ou (or)		IBAN	BIC
FR 7 6 3 0 0 0			SOGEFRPP

INDIQUEZ ICI LES 4 DERNIERS CHIFFRES DE VOTRE CARTE BANCAIRE CONCERNÉE
PAR LE LITIGE: (Please specify here the last 4 numbers of your credit card related to the dispute)

Pour un meilleur traitement de votre dossier, il est préférable de joindre le relevé de carte (si carte à débit différé) ou le relevé de compte en surlignant les opérations si possible avec un surligneur de couleur claire. (To facilitate the processing of your form, we recommend that you attach the card statement (if deferred debit card) or the account statement, underlining the transactions if possible with a light colour highlighter).

Si plusieurs cartes sont concernées, merci de compléter un formulaire par carte bancaire. (If several cards are involved, please fill in one form per card).

En aucun cas votre carte bancaire ne doit être jointe au dossier. Vous pouvez la remettre à votre conseiller qui prendra les dispositions qui conviennent. (Your card shall never be attached to the form. You may give it to your bank advisor who will manage it correctly).



La présente page et l'annexe adaptée à votre situation sont à envoyer dûment complétées et signées à l'adresse : (We thank you for transmitting the current page together with the appropriated appendix duly completed and signed - by postal letter to the following address):

**Société Générale - Service Litiges Porteurs
TSA 95113 - 59714 LILLE CEDEX 9**

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou de détournement des données liées à son utilisation, la Banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. (In case of a stolen card, fraudulent card use or misuse of data related to the use of the card, the Bank can ask a receipt or a copy of the complaint).



Les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre du présent document sont obligatoires pour la mise en œuvre du produit/service souscrit ce jour.

Elles pourront, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, être utilisées par la Banque pour les catégories de finalités suivantes : la gestion de la relation bancaire, la réalisation d'études d'opinion et de satisfaction, statistiques et patrimoniales, la sélection des risques, la gestion, l'étude et l'octroi de crédit, la lutte contre la fraude, l'identification des comptes et coffres-forts des personnes décédées, les obligations liées aux marchés financiers, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et la fraude fiscale, la prospection, la réalisation d'animation commerciale, l'enregistrement des conversations et des communications ainsi que pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Les durées de conservation relatives à ces finalités sont indiquées dans les Conditions Générales disponibles sur simple demande en agence.

Par ailleurs et en complément, vos données à caractère personnel traitées pour les finalités ci-dessus sont nécessaires à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou, dans les cas de la lutte contre la fraude ou de prospection commerciale nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes de la Banque et ce dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux.

La personnalisation, le ciblage et l'optimisation des offres et des services, feront l'objet en tant que de besoin du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

Elles pourront, de convention expresse, et en tant que de besoin au regard des finalités mentionnées ci-dessus, ou pour la mise en commun de moyens ou la présentation de produits ou services être communiquées par la Banque aux personnes morales de Société Générale, ainsi qu'à ses partenaires, courtiers et assureurs, sous-traitants et prestataires dans la limite nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées, établis dans ou en dehors de l'Espace Économique Européen. Ces transferts de données rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la protection de vos données personnelles.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension de Société Générale les traitements visés ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données à caractère personnel. Vous pouvez également vous opposer à tout moment pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour la Banque l'impossibilité de fournir le produit ou le service.

Vous disposez également d'un droit d'opposition 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 : auprès de l'agence dans laquelle est ouvert votre compte, par courrier électronique à l'adresse suivante dpo.cdn@cdn.fr, aux coordonnées du service client indiquées dans les conditions générales du compte ou sur votre espace connecté. Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.



ANNEXE 1 – RETRAIT (APPENDIX 1 – WITHDRAWAL)

MA CARTE EST EN MA POSSESSION MAIS JE SUIS FACE À UN LITIGE AVEC UNE BANQUE, DANS LE CAS D'UN RETRAIT (My card is on my possession but I have a dispute with a bank)

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule :
(Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule :
(First name in capital)

Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUÉ le(s) retraits(s) mentionné(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail des opérations », mais... (cocher la case correspondante).
(I acknowledge having made cash withdrawal(s) specified below in the box "Transactions Detail", however... - please tick the appropriate box):

- Mon compte a été débité de _____ €, alors que le montant des espèces distribuées était de _____ €.**
(The cash withdrawal amount is incorrect; please specify the amount provided and): _____ €, (the amount distributed): _____ €.

Je joins (I attach): la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)
- Mon compte a été débité alors que l'opération a été annulée**
(My account was debited even though the transaction was cancelled)

Je joins (I attach): la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)

le ticket d'abandon délivré par le distributeur (the copy of the cancellation receipt delivered by the cash machine)
- Je n'ai effectué qu'une seule opération de _____ € mais elle a été débitée plusieurs fois**
(My account was debited several times for this transaction)

Je joins (I attach): la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement).

le ticket de retrait délivré par le distributeur (the bank card receipt delivered by the cash machine).

DÉTAIL DES OPÉRATIONS, une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail)		
Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom de la Banque (Bank's name)	Montant (Amount)
Nombre total de transactions contestées: (Total number of identified transactions)		<input type="text"/>
Total des montants (Total)		<input type="text"/>

Pour faciliter le traitement de votre demande, vous pouvez joindre tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.
(In order to facilitate the processing of your request, you may attach any other documentary evidences to support your statements).

<p>À (Location)</p> <p>_____</p> <p>Le (Date) _____ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)</p>	<p>Signature du titulaire de la carte obligatoire (Cardholder Signature - mandatory)</p>
---	--



ANNEXE 2.1 – PAIEMENT

(APPENDIX 2.1 – PAYMENT)

MA CARTE EST EN MA POSSESSION MAIS JE SUIS FACE À UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT, DANS LE CAS D'UN PAIEMENT

(My card is on my possession but I have a dispute with a merchant)

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule :
(Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule :
(First name in capital)

Je RECONNAIS AVOIR EFFECTUÉ le(s) paiement(s) mentionné(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail des opérations », mais...
(cocher la case correspondante).
(I acknowledge having made payment(s) specified below in the box "Transactions Detail", however... - please tick the appropriate box):

Le montant débité de mon compte est de _____ €, alors que le montant de l'opération était de _____ €.
(The amount debited of my account is € _____, but the transaction amount was € _____)

- Je joins (I attach): la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)
 le ticket carte bancaire (the bank card receipt)
 la facture (the invoice)

Je n'ai pas reçu la marchandise ou le service demandé OU la marchandise ou le service n'est pas conforme.
(I did not received the expected good or service OR the service was not compliant).

Dans ce cas, toutes les contestations seront examinées selon la réglementation spécifique à la marque de paiement choisie pour le paiement de la marchandise ou du service. (In this case, all disputes will be examined according to the rules and regulations of the Scheme chosen for the payment of the good or service).

La livraison était prévue (planned delivery date) _____ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)

Indiquer le descriptif de la marchandise ou du service (for the purchase, please describe the good or service)

- Je joins (I attach): la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)
 le bon de commande (the order)
 la facture (the invoice)
 le contrat (the contract)
 tout document ou échange montrant que vous avez tenté de résoudre le litige directement avec le commerçant (any document or exchange showing you tried to solve the dispute directly with the merchant)

Je désire obtenir un justificatif de l'opération (hors commerce électronique) reprise ci-dessous
(I wish to get a receipt for the transaction, except for e-commerce).

Je joins (I attach): la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement).

L'opération en vente à distance que j'ai faite n'indiquait pas le montant exact et celui-ci dépasse celui auquel je pouvais raisonnablement m'attendre.

(The transaction performed did not indicate the exact amount and the amount exceeds the amount I could reasonably expect).

Je joins (I attach): la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement).

Montant auquel je m'attendais (expected amount) : _____ €.

Les raisons pour lesquelles je ne m'attendais pas à ce montant de _____ € sont :
(reasons for which I did didn't expect this amount € _____ are):

- Je joins (I attach): la copie de mon relevé de compte (the copy of my bank statement)
 le bon de commande (the order)
 la facture (the invoice)
 le contrat (the contract)

Veillez joindre tous les documents en votre possession, chaque élément apporté facilitera la défense de vos intérêts devant le commerçant.
(Please attach all documents in your possession, each information will help standing up for your interests in front of the merchant).

DÉTAIL DES OPÉRATIONS, une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail one line per transaction, no cumulative amount)		
Date de la transaction (jj/mm/aaaa) Transaction date (dd/mm/yyyy)	Nom du commerçant (Merchant's name)	Montant (Amount)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Nombre total de transactions contestées: (Total number of identified transactions) _____

Total des montants (Total) _____

À (Location) _____

Le (Date) _____ (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)

Signature du titulaire de la carte obligatoire
(Cardholder Signature - mandatory)



ANNEXE 2.2 – PAIEMENT (APPENDIX 2.2 – PAYMENT)

MA CARTE EST EN MA POSSESSION MAIS JE SUIS FACE À UN LITIGE AVEC UN COMMERÇANT, DANS LE CAS D'UN PAIEMENT *(My card is on my possession but I have a dispute with a merchant)*

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule :
(Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule :
(First name in capital)

Je **RECONNAIS AVOIR EFFECTUÉ** le(s) paiement(s) mentionné(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « **Détail des opérations** », mais...
(cocher la case correspondante).
(I acknowledge having made payment(s) specified below in the box "Transactions Detail", however... - please tick the appropriate box):

Mon compte a été débité plusieurs fois alors que je n'ai effectué qu'une seule opération de _____ €.
(My account was debited several times while I did only one transaction of €_____)

Je joins *(I attach)*: la copie de mon relevé de compte *(the copy of my bank statement)*

le ticket carte bancaire *(the bank card receipt)*

Mon compte a été débité alors que cette opération a été annulée
(My account was debited even though the transaction was cancelled)

Je joins *(I attach)*: la copie de mon relevé de compte *(the copy of my bank statement)*

le ticket d'abandon *(the copy of the cancellation receipt)*

le document attestant de la prise en charge de l'annulation par le commerçant *(the merchant cancellation receipt)*

la demande d'annulation faite *(the cancellation request)*

la facture *(the invoice)*

le contrat *(the contract)*

J'ai réglé par un autre moyen ma facture mais mon compte a tout de même été débité.
(I settled my invoice using a different means of payment, but the transaction was still debited).

Je joins *(I attach)*: un justificatif/reçu du commerçant *(a ticket/receipt from the merchant).*

Veillez joindre tous les documents en votre possession, chaque élément apporté facilitera la défense de vos intérêts devant le commerçant.
(Please attach all documents in your possession, each information will help standing up for your interests in front of the merchant).

DÉTAIL DES OPÉRATIONS, une ligne par transaction, pas de cumul <i>(Transactions Detail one line per transaction, no cumulative amount)</i>		
Date de la transaction (jj/mm/aaaa) <i>Transaction date (dd/mm/yyyy)</i>	Nom du commerçant <i>(Merchant's name)</i>	Montant <i>(Amount)</i>

Nombre total de transactions contestées: *(Total number of identified transactions)*

Total des montants <i>(Total)</i>	<input type="text"/>
--	----------------------

Pour faciliter le traitement de votre demande, vous pouvez joindre tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.
(In order to facilitate the processing of your request, you may attach any other documentary evidences to support your statements).

À <i>(Location)</i> <hr/>	Signature du titulaire de la carte obligatoire <i>(Cardholder Signature - mandatory)</i>
Le <i>(Date)</i> <input type="text"/> (jj/mm/aaaa) <i>(dd/mm/yyyy)</i>	



MA CARTE EST EN MA POSSESSION MAIS JE N'AI PAS EFFECTUE CES TRANSACTIONS (My card is on my possession but I did not perform these transactions)

Nom du titulaire mentionné sur la carte, en majuscule : (Cardholder's last name in capital)

Prénom en majuscule : (First name in capital)

Je CONTESTE et DÉCLARE sur l'honneur n'avoir jamais effectué ou n'avoir jamais autorisé quiconque à effectuer avec ma carte bancaire la(es) opération(s) précisée(s) dans le cadre ci-dessous intitulé « Détail des opérations ».

J'ai demandé la mise en opposition de ma carte le (Date of the card opposition) : jour/mois/année (day/month/year)

En cas de contestation de transactions réalisées à l'étranger, merci d'indiquer ci-dessous les dates et la destination de votre dernier séjour à l'étranger s'il y a lieu

Pays du séjour : (Country of the trip abroad)

Date du début de séjour : (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy) Date de fin de séjour : (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)

À noter - Ne doivent pas être mentionnées dans le formulaire ci-dessous :

- les commissions appliquées aux opérations de paiement/retrait réalisées dans les pays situés hors zone euro (mentionnées sur votre relevé de compte).
- les opérations réalisées par prélèvement SEPA, virements et autres moyens de paiement.
- les opérations ayant déjà fait l'objet de remboursements par les commerçants.

DÉTAIL DES OPÉRATIONS sans les frais, une ligne par transaction, pas de cumul (Transactions Detail, one line per transaction, no cumulative amount)

Table with 3 columns: Date de la transaction (jj/mm/aaaa), Nom du commerçant pour un paiement / Nom de la Banque pour un retrait, Montant (Amount). Includes 8 empty rows for data entry.

Nombre total de transactions contestées: (Total number of identified transactions) Total des montants (Total)

Pour faciliter le traitement de votre demande, vous pouvez joindre tout autre justificatif de nature à appuyer vos déclarations.

À (Location) Signature du titulaire de la carte obligatoire (Cardholder Signature - mandatory) Le (Date) (jj/mm/aaaa) (dd/mm/yyyy)

