

À COMPTER DU 1<sup>er</sup> SEPTEMBRE 2023

## ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE

Le présent contrat a pour objet de définir les Conditions Générales de fonctionnement et d'utilisation de l'abonnement à des services de banque à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc.) (ci-après dénommé « le Service »), mis par Société Générale à la disposition des clients abonnés (ci-après dénommé « Abonné ») et titulaires d'un ou plusieurs comptes de dépôts, livrets d'épargne, contrats de placement ou d'assurance et de capitalisation ouverts dans ses livres.

Les dispositions qui suivent complètent les principes régissant la (les) Convention(s) de compte et de services - Particuliers, d'assurance et de capitalisation et de (des) compte(s) titres ainsi que les autres conventions qui ont pu être signées par l'Abonné et comportent des clauses spécifiques liées au mode de transmission des ordres, ce qui est reconnu par l'Abonné.

Les fonctions actuelles sont évolutives, elles peuvent être différentes selon les canaux d'accès utilisés et seront proposées au fur et à mesure de leur entrée en application, qui dépend du domaine technologique considéré. Elles sont destinées à permettre notamment la consultation des comptes, contrats de placement ou d'assurance, l'information notamment bancaire et la réalisation de transactions avec Société Générale ou ses partenaires. Elles peuvent donner lieu, le cas échéant, à la signature d'avenant(s) pour tenir compte des spécificités de certains services optionnels.

## ARTICLE 2 - MOYENS NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DU SERVICE

L'Abonné accède au Service via les canaux d'accès pour lesquels il a opté, à l'aide de son matériel : téléphonie vocale (ci-après dénommé « Service Client »), site internet mobile et l'Application SG (ci-après dénommée « l'Appli SG » voir article 19 ci-après) accessibles via un téléphone mobile, une tablette tactile ou tout autre objet connecté compatible (ci-après dénommés « SERVICES MOBILES »), site internet optimisé pour un usage sur ordinateur (ci-après dénommé « SERVICE INTERNET »).

L'Abonné fait son affaire personnelle de la location ou de l'acquisition, de l'installation et de la maintenance des matériels et des droits d'utilisation des logiciels. Il doit s'être assuré, sous sa responsabilité, de la compatibilité du matériel avec le ou les services proposés par Société Générale (matériel et logiciels compatibles disponibles dans la rubrique Aide - FAQ accessible depuis particuliers.sg.fr, liste des fonctionnalités disponibles sur l'Appli SG à consulter sur la plateforme de téléchargement d'applications en ligne propre à chaque système d'exploitation ou sur particuliers.sg.fr, rubrique « Agences et services en ligne »).

Même si Société Générale fait ses meilleurs efforts afin d'optimiser la compatibilité, elle ne peut pas garantir le fonctionnement du Service avec la totalité des terminaux existants.

En conséquence, Société Générale est étrangère à tout litige pouvant survenir entre l'Abonné et le fournisseur du matériel, ou encore dans l'utilisation des réseaux de télécommunications fixes ou sans fil et de leurs fournisseurs d'accès.

Spécificités liées à l'utilisation du Service :

- L'Abonné accède par téléphone fixe ou mobile aux conseillers Société Générale au **3933** Service gratuit + prix appel
- Des conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés). Les opérations pouvant être réalisées par l'Abonné en autonomie sur son Espace client depuis l'Appli SG ou par Internet et qu'il choisirait d'effectuer auprès de l'agence ou du **3933** Service gratuit + prix appel

Des conseillers vous répondent du lundi au samedi (sauf jours fériés). Ces opérations pourront faire l'objet d'une facturation dont le montant et les conditions sont indiqués dans le document « Conditions et Tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers ».

- Pour des raisons techniques Société Générale ne garantit pas l'accès aux SERVICES MOBILES aux Abonnés paramétrant leur terminal mobile sur une passerelle non gérée par l'un des opérateurs français de téléphonie mobile et qui permet d'accéder à des contenus sur Internet.
- Par ailleurs une application spécifique dédiée aux sourds et malentendants est disponible sur particuliers.sg.fr. Elle permet l'accès gratuit au service commercial ainsi qu'au service des réclamations. Il est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00. L'Abonné sera mis en relation avec un interprète en Langue des Signes Française (LSF), Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou Langue française Parlée Complétée (LPC).

Si l'Abonné a par ailleurs signé une convention spécifique de conseil en investissement ou en arbitrage et lorsque ces conseils sont fournis par le Service, l'Abonné devra s'adresser, pour toute question relative à ces derniers, aux conseillers expressément prévus par ladite Convention.

## ARTICLE 3 - ACCÈS AU SERVICE - CODES

### 3.1 - Accès au Service

L'accès au Service n'est possible qu'au moyen de codes, identiques pour les accès par SERVICE INTERNET ainsi que par les SERVICES MOBILES et le Service Client :

- un Code Client de huit chiffres, remis à l'Abonné par son Agence, également indiqué sur les relevés de compte bancaire,
- un Code Secret de six chiffres, envoyé par courrier à l'Abonné après acceptation de sa souscription au Service par Société Générale. Société Générale recommande à l'Abonné de modifier son Code Secret au moyen de l'un des terminaux autorisés, conformément aux indications et aux conseils qui lui sont donnés via les différents canaux d'accès au Service dès sa première connexion.

En cas de transferts de comptes et de l'abonnement au Service dans une autre Agence Société Générale, l'abonnement est transféré au moment du transfert des comptes de l'Abonné vers la nouvelle Agence Société Générale. Les codes d'accès restent identiques.

Il nécessite, par ailleurs, de s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaire (Code Sécurité ou Pass Sécurité) au moins tous les 90 jours.

L'Abonné ayant activé le Pass Sécurité et détenteur d'un smartphone fonctionnant avec le système d'exploitation iOS intégrant un système de reconnaissance par empreinte biométrique (digitale ou faciale) ou d'un smartphone avec le système d'exploitation ANDROID (version 9 ou supérieures) intégrant un système de reconnaissance par empreinte biométrique (digitale, faciale, iris), peut également s'il le souhaite accéder au Service en s'authentifiant via les systèmes de reconnaissance par empreinte biométrique intégrée à son terminal. Dans ce cas, l'Abonné s'engage à être la seule personne à avoir enregistré ses empreintes biométriques sur le terminal concerné et à être attentif dans la gestion et l'utilisation des dispositifs biométriques de son terminal qui sont sous son seul contrôle. Société Générale n'a pas accès aux empreintes biométriques de l'Abonné enregistrées sur son terminal, celles-ci restant sous la seule maîtrise et responsabilité de ce dernier. Par mesure de sécurité, tous les 30 jours, l'Abonné devra s'authentifier en utilisant son Code secret. L'Abonné conserve la possibilité de désactiver à tout moment ce mode d'authentification et revenir à l'authentification par Code Secret depuis les paramètres de l'Appli SG.

L'Abonné devra s'authentifier en utilisant des processus de sécurité supplémentaires (Code Sécurité ou Pass Sécurité) pour, valider des opérations sensibles en ligne (ajout d'un compte de bénéficiaire, confirmation d'un ordre de paiement, enregistrement ou modification d'un virement permanent...) ou via le Service Client (ordres de virement...), ou pour accéder à des services sensibles (Paylib ou authentification par empreinte digitale ou faciale).

#### 3.1.1 - Code Sécurité

Ce code est communiqué à l'Abonné soit par SMS, soit par un appel téléphonique selon le type de numéro de téléphone déclaré :

- Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone mobile géré par un opérateur déclaré en France, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par SMS,
- Si le numéro déclaré est un numéro de téléphone fixe géré par un opérateur déclaré en France ou à l'étranger, l'Abonné reçoit le Code Sécurité par appel téléphonique,
- Si le numéro déclaré est identifié par Société Générale comme étant un téléphone mobile géré par un opérateur étranger, l'Abonné reçoit selon les pays le Code Sécurité soit par SMS, soit par appel téléphonique.

Afin d'obtenir ce code, l'Abonné doit au préalable enregistrer un numéro de téléphone, appelé « numéro de téléphone sécurité ». Pour cela, l'Abonné peut :

- Se rendre en Agence,
- Appeler le Service Client,
- Se rendre sur l'Espace Client accessible via particuliers.sg.fr, rubrique « Sécurité ».

Les numéros de téléphone par satellite sont exclus. Les opérateurs déclarés en France sont ceux déclarés auprès de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP).

Par mesure de sécurité, l'enregistrement à distance du numéro de téléphone (via l'Espace Client, le service vocal précité, le service SMSPlus, ou dans certains cas le Service Client) ne sera effectif qu'après saisie d'un code d'activation sur l'Espace Client accessible via particuliers.sg.fr. Ce code d'activation sera communiqué à l'Abonné selon les modalités décrites sur l'Espace Client.

Conformément à la loi, l'Abonné pourra contacter son Agence au numéro de téléphone figurant dans les Conditions Particulières de sa Convention de compte et de services - Particuliers pour toute demande en vue d'obtenir la bonne exécution de ce contrat, ou le traitement d'une réclamation.

Si l'Abonné déclare un numéro de téléphone Sécurité différent de celui déclaré dans les Conditions Particulières de sa Convention de compte et de services - Particuliers, il est informé et accepte que celui-ci soit traité conformément aux dispositions de l'article 28 sur la protection des données à caractère personnel du présent contrat.

Enfin, il est de la responsabilité de l'Abonné de déclarer à Société Générale tout changement de numéro de téléphone si ce dernier avait été préalablement enregistré en tant que téléphone Sécurité. Le nouveau numéro devra être enregistré via les modalités décrites ci-dessus.

### 3.1.2 - Pass Sécurité

Le Pass Sécurité permet à l'Abonné, depuis l'Appli SG (voir article 18 ci-dessous), de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services, de valider certaines opérations initiées à partir des SERVICES INTERNET ou des SERVICES MOBILES.

Afin d'utiliser le Pass Sécurité, l'Abonné doit au préalable activer le service depuis l'Appli SG. Il valide l'activation du service par la saisie d'un Code Sécurité tel que défini à l'article 3.1.1 ci-dessus.

L'Abonné a la possibilité de désactiver le Pass Sécurité à tout moment depuis l'Appli SG. Il ne pourra plus accéder aux services pour lesquels le Pass Sécurité est un prérequis (notamment pour l'ajout de comptes bénéficiaires, les virements sur les SERVICES MOBILES, l'authentification via la reconnaissance par empreinte digitale ou faciale, l'émission de Virements Instantanés, de virements internationaux ou Paylib).

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service ou aux SERVICES MOBILES, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de Société Générale, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'Appli SG et le Pass Sécurité.

Pour pouvoir accéder de nouveau au service Pass Sécurité, l'Abonné doit, en plus d'un accès aux SERVICES MOBILES, procéder à une nouvelle activation du service Pass Sécurité.

De même, une nouvelle activation du service Pass Sécurité est nécessaire en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de l'Appli SG ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- changement du terminal mobile ;
- désactivation du Service par Société Générale pour cause de risque concernant la sécurité informatique du Service. L'Abonné sera prévenu dès la suspension du service par un moyen approprié à la situation (message sur l'Appli SG, message sur le site internet de Société Générale particuliers.sg.fr).

## 3.2 - Mesures de Sécurité

**3.2.1** - L'accès au Service est sécurisé par des dispositifs de sécurité personnalisés que l'Abonné s'engage à protéger conformément aux stipulations du présent article.

Les codes (Code Secret, Code Sécurité, et Codes Paylib sans contact) sont strictement personnels et confidentiels. Il est donc de la responsabilité de l'Abonné de les tenir secrets et de ne les communiquer à quiconque.

Par dérogation, l'Abonné peut communiquer son Code Client et son Code Secret aux personnes inscrites sur le registre d'une autorité compétente d'un État membre de l'Union européenne afin d'accéder aux services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, tels que définis par le Code monétaire et financier, délivrés par ces personnes. Il appartient au Client de s'assurer que la personne à qui ses codes sont communiqués est bien inscrite sur ledit registre.

Pour les services de paiement, la responsabilité de l'Abonné en cas d'opérations de paiement non autorisées est régie par les Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers. Toutefois, le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations figurant au présent article.

En dehors de ces cas, l'Abonné est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ses codes et, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Il appartient notamment à l'Abonné de s'assurer que la conservation et la saisie de ses codes personnels sont effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité. À cette fin, l'Abonné peut consulter les informations et conseils relatifs à la sécurité informatique disponibles sur l'Espace Client.

Par ailleurs, à la fin de chaque session l'Abonné doit veiller immédiatement et impérativement, à se déconnecter du Service.

Par mesure de sécurité, l'ensemble des accès à la Banque à Distance est fermé temporairement après composition de trois Codes Secrets ou de trois Codes Sécurité erronés.

Société Générale recommande à l'Abonné de modifier très régulièrement son Code Secret au moyen de l'un des terminaux autorisés, conformément aux indications et aux conseils qui lui sont donnés via les différents canaux d'accès au Service.

Par mesure de sécurité, en l'absence d'une modification du Code Secret au cours des 12 derniers mois, l'accès au Service est suspendu. L'Abonné est alors invité, lors de sa prochaine connexion, à procéder au changement de son Code Secret via un formulaire dédié. L'Abonné peut accéder au Service immédiatement après le changement du Code Secret sans aucune autre démarche de sa part.

En cas de vol, de détournement ou d'utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, l'Abonné doit en informer sans tarder son Agence ou contacter le Service Client.

En cas d'oubli ou de perte du Code Secret, l'Abonné peut demander la régénération de son Code Secret depuis son Espace Client, à son Agence ou encore demander sa réattribution et son envoi en appelant le Service Relation Clientèle.

En cas de risque avéré concernant la sécurité informatique du Service, les codes d'accès de l'Abonné au Service seront modifiés sans notification préalable. Il en est de même en cas d'utilisation frauduleuse du Service ou non conforme au présent contrat. Société Générale informera l'Abonné immédiatement après la modification, par tout moyen approprié (courrier, appel téléphonique...).

### Dispositions spécifiques aux Clubs d'investissement :

L'Abonné agissant en tant que Président du Club (ou en tant que mandataire désigné) et pour le compte du Club utilisera le même Code Client et le même Code Secret que pour l'accès à ses comptes et services personnels. Qu'il agisse pour son compte personnel ou pour le compte du Club d'investissement, l'Abonné reste seul responsable de l'utilisation de ces codes et de la préservation de leur caractère confidentiel.

La divulgation des codes par l'Abonné à un autre membre du Club d'investissement ou à tout autre tiers relève de la responsabilité exclusive de l'Abonné. Les informations recueillies à la suite de la divulgation de ces codes ou les opérations ainsi initiées seront le cas échéant opposables :

- au Club d'investissement lorsqu'elles concernent les comptes du Club,
- à l'Abonné lorsqu'elles concernent les comptes personnels de l'Abonné.

**3.2.2** - Par mesure de sécurité, l'Abonné est invité à procéder au moins une fois par an à la vérification de ses données personnelles et à leur modification, le cas échéant, par l'intermédiaire de l'espace dédié appelé « Mon Profil ». Il est informé par un message affiché sur son Espace Client accessible depuis le site Internet et l'Appli SG de la date limite pour procéder à la vérification de ses données personnelles. Par mesure de sécurité, en l'absence d'une vérification avant la date limite, l'accès au SERVICE INTERNET est suspendu. L'Abonné est alors invité, lors de sa prochaine connexion au SERVICE INTERNET, à procéder à la vérification de ses données personnelles. L'Abonné peut accéder au SERVICE INTERNET immédiatement après, sans aucune autre démarche de sa part.

### 3.3 - Convention sur la preuve relative aux opérations réalisées par le biais du Service

Le Service permet à l'Abonné de réaliser à distance des opérations et de procéder à la souscription ou à la résiliation à distance de différents produits et services au moyen de certificats électroniques ou par la saisie de codes.

L'Abonné ayant souscrit à distance peut, pendant toute la durée du contrat correspondant au produit souscrit, demander à son Agence de lui communiquer une copie du contrat concerné.

#### 3.3.1 - Opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques.

En choisissant de souscrire à des produits en ligne, l'Abonné accepte de signer électroniquement plutôt que de façon manuscrite sur support papier. Il conserve la possibilité d'obtenir de Société Générale, à tout moment s'il en fait la demande et sans frais, les conditions contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable.

Pour les contrats qui seraient souscrits en Agence, ou qui ne seraient pas soumis à la réglementation sur le démarchage, et qui ne seraient pas de nature électronique, l'Abonné peut s'opposer à une contractualisation

dématérialisée et pourra revenir à tout moment et sans frais à une communication papier.

L'Abonné accepte que les informations qui sont demandées en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui lui sont adressées au cours de son exécution lui soient transmises par courrier électronique, dans les conditions des articles 16.2 « Fonctionnalités de la Messagerie Client » (par messages dans la messagerie, alertes par SMS, alertes sur une adresse électronique personnelle) et 16.7 « Espace de mise à disposition des contrats », par l'envoi des contrats dans cet espace, et alerte par SMS.

Pour les opérations validées par l'utilisation de certificats électroniques, Société Générale utilise une plateforme gérée par un prestataire de services de confiance agréé (ci-après « Plate-forme de signature »).

L'ensemble des données informatiques (par exemple les éléments de connexion, d'horodatage, les pages et document consultés, etc.) générées et enregistrées par les systèmes d'information de Société Générale ainsi que par la Plate-forme de signature feront foi entre Société Générale et l'Abonné, sauf preuve contraire apportée par ce dernier.

Pendant toute la phase de contractualisation électronique, la transmission des documents de Société Générale à l'Abonné sera assurée par leur mise à disposition sur la Plate-forme de signature. L'intégrité des documents présentés à l'Abonné sera assurée notamment par leur scellement et leur horodatage opéré par la Plate-forme de signature. Compte tenu de la technologie utilisée l'envoi et la réception seront réputés intervenir au même instant. L'Abonné est invité à enregistrer les documents qui lui sont présentés, à les sauvegarder et/ou les imprimer.

Le processus de signature électronique d'un document requiert un mode de fonctionnement asynchrone impliquant qu'une partie signe avant l'autre. En conséquence, l'Abonné et Société Générale conviennent que :

- la signature d'un document électronique devant être signé par les deux parties ne constitue pas une offre (sauf s'il en est stipulé autrement) de la partie ayant signé en premier,
- la date de signature du contrat sera la date de la mise en ligne du document électronique signé par son dernier signataire, telle que cette date ressort des enregistrements informatiques de la Plate-forme de signature.

Il en sera de même en cas de souscription d'un contrat par deux co-titulaires. Le contrat sera réputé valablement conclu aussitôt après la signature par Société Générale, qui aura lieu en tout état de cause après la signature par le second co-titulaire. Le délai de rétractation de l'article 33 ci-après court à compter de la date de la signature du contrat par Société Générale.

### 3.3.2 - Opérations validées par la saisie de codes

Il est expressément convenu entre Société Générale et l'Abonné qu'une fois authentifié conformément à l'article 3.1 ci-dessus, la saisie de son Code Secret et/ou de son Code Paylib sans contact, ou l'utilisation d'un dispositif d'empreinte biométrique disponible sur son smartphone ainsi que celle d'un Code Sécurité et/ou l'utilisation d'un Pass Sécurité lorsqu'il est requis, vaudra signature de l'Abonné, permettant ainsi son identification et prouvant son consentement :

- aux opérations effectuées (paiement, virement, contestation d'un prélèvement, arbitrage, etc.) et l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou à son mandant lorsque l'Abonné aura donné procuration à un tiers,
- pour la signature en ligne des documents contractuels de souscription (formulaires de demande de souscription, conditions générales, etc.) à des produits ou services proposés par Société Générale ou le cas échéant par des sociétés du Groupe, ainsi que ses partenaires.

Par opposition à ce qui précède, pour certaines opérations, la seule authentification selon les modalités prévues à l'article 3.1 précité apportera la preuve du consentement de l'Abonné aux opérations effectuées et à l'imputation de ces dernières à l'Abonné ou pour la signature en ligne de documents contractuels. Il s'agit :

- de la passation d'ordres de Bourse ou d'opérations sur OPC (la saisie de la lettre V dans une case prévue à cet effet est toutefois requise pour leur confirmation sur les SERVICES INTERNET) ou des instructions de l'Abonné dans le cadre des Opérations Sur titres (OST),
- des demandes effectuées dans le cadre de la mobilité bancaire.

### 3.3.3 - Cas spécifique de la signature électronique de l'offre de prêt immobilier

Dans le cadre de l'acceptation d'une offre de prêt immobilier par signature électronique, l'Abonné doit au préalable réceptionner électroniquement l'offre. En cas de réception électronique de l'offre, l'Abonné ne peut plus demander à accepter son offre de prêt sous format papier. La réception électronique de l'offre de prêt implique son acceptation électronique. Si l'Abonné a réceptionné électroniquement et ne souhaite pas signer électroniquement, il ne pourra qu'attendre l'expiration de l'offre de prêt et formuler une nouvelle demande d'offre de prêt.

En cas de co-emprunteur, la réception et l'acceptation de l'offre doivent obligatoirement être données sous la même forme papier ou électronique

pour l'ensemble des emprunteurs. Dans le cas où un emprunteur réceptionne électroniquement l'offre de prêt, alors l'autre emprunteur devra également réceptionner son offre de prêt électroniquement. Aucun retour à un processus de contractualisation papier ne sera possible pour cette offre dès lors que l'un des emprunteurs a réceptionné l'offre de prêt électroniquement.

Par conséquent, si l'un des emprunteurs souhaite revenir à un processus de contractualisation papier, il devra s'assurer au préalable que l'offre de prêt n'a pas été réceptionnée électroniquement par l'autre.

Les autres dispositions relatives aux opérations réalisées par le biais du Service sont applicables à la signature électronique de l'offre de prêt.

### 3.3.4 - Cas spécifique de la signature électronique du mandat de mobilité bancaire.

À compter du premier semestre 2024, dans le cadre de son abonnement, l'Abonné pourra donner mandat à Société Générale afin de procéder au transfert de ses opérations de virements, prélèvements récurrents et éventuellement demander la clôture de son compte bancaire à sa banque de départ.

L'Abonné doit au préalable se rendre dans la rubrique « Service Bienvenue » de son abonnement à des services de banque à distance afin de donner mandat à Société Générale et le signer électroniquement.

Si l'Abonné a rempli sa demande de mandat de mobilité bancaire depuis son Espace Client mais ne souhaite pas signer électroniquement, l'Abonné pourra s'il le souhaite accepter le mandat après l'avoir imprimé et signé de façon manuscrite et le déposer en agence .

En cas de comptes collectifs, l'acceptation du mandat de mobilité bancaire doit obligatoirement être donnée sous la même forme, papier ou électronique pour l'ensemble des mandants.

### 3.4 - Clientèle concernée

L'abonnement au Service est réservé au bénéfice exclusif de la clientèle de particuliers personnes physiques (titulaires de comptes individuels, comptes joints, comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature d'un mandataire désigné par les co-titulaires, présidents de Clubs d'investissement ainsi qu'aux mandataires et représentants d'un Client de Société Générale placé sous un régime de protection légale ou judiciaire).

Certains comptes à modalités de fonctionnement particulières peuvent faire l'objet d'un accès restreint au Service, à savoir :

- les comptes de majeurs protégés (majeurs sous sauvegarde de justice, majeurs sous curatelle ou tutelle...),
- les comptes de mineurs de plus de 12 ans,
- les comptes de clients frappés d'opposition (mesures civiles d'exécution, avis à tiers détenteur, opposition administrative...),
- les comptes collectifs sans solidarité active fonctionnant sous la signature conjointe des cotitulaires,
- les comptes indivis,
- les comptes ouverts dans le cadre du droit au compte ainsi que ceux destinés aux personnes en situation de fragilité financière.

Sous réserve du périmètre propre à chaque canal, les fonctionnalités sont ouvertes à l'Abonné en fonction de son âge, de sa capacité, de l'ancienneté de sa relation avec Société Générale et/ou des caractéristiques de son compte.

Société Générale se réserve la faculté de limiter l'accès de l'Abonné aux seules fonctions de Consultation, ou de limiter les Fonctions Transactionnelles proposées à un Abonné, (i) en cas de risque concernant la sécurité du système informatique de Société Générale, (ii) en cas de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service, (iii) à défaut de fourniture de documents ou justificatifs appropriés demandés par Société Générale, ou encore (iv) lorsque cette dernière le juge nécessaire pour répondre à ses obligations réglementaires.

L'Abonné personne physique qui est Président (ou mandataire désigné) d'un Club d'investissement pourra accéder aux comptes du Club par l'intermédiaire du Service souscrit à titre personnel. Cet abonnement restera l'abonnement personnel de l'Abonné, les Clubs d'investissement ne pouvant pas adhérer directement au Service.

Les opérations initiées par l'Abonné en tant que Président du Club (ou mandataire désigné) et notamment la passation d'ordres de bourse par l'intermédiaire du Service, relève de la responsabilité exclusive de l'Abonné et sont opposables au Club d'investissement.

En cas de changement de Président du Club ou de mandataire désigné, l'Abonné s'engage à prévenir Société Générale dans les meilleurs délais de la cessation de ses fonctions ou de son mandat. Société Générale pourra également être avertie de ces changements soit par le Club d'investissement soit par le nouveau Président. L'Abonné conservera pour l'accès à ses comptes personnels le même Code Client et le même Code Secret.

### 3.5 - Modalités d'accès aux comptes de paiement

L'Abonné peut recourir à un ou plusieurs prestataire(s) de services de paiement, régulièrement habilité(s) à rendre des services d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement.

Il peut également autoriser Société Générale à confirmer, à un prestataire de services de paiement qui en ferait la demande, si le montant nécessaire à l'exécution d'une opération de paiement est disponible sur son compte de paiement. L'Abonné doit donner son consentement à Société Générale avant la première demande de confirmation de chaque prestataire de services de paiement.

L'ensemble de ces services ne peuvent être utilisés que pour les comptes de paiement (appelé « compte de particuliers ») auxquels l'Abonné a accès (y compris les comptes détenus par des tiers mineurs ou majeurs protégés ou des comptes sur lesquels l'Abonné a procuration).

Sur demande du prestataire de service de paiement, Société Générale :

- donnera accès à l'ensemble des comptes auxquels l'Abonné a accès en « Consultation » pour le service d'information sur les comptes ;
- et/ou exécutera les opérations initiées par un prestataire de service de paiement à partir de l'ensemble des comptes auxquels l'Abonné a accès en « Transaction ».

L'utilisation d'un Code Sécurité ou d'un Pass sécurité sera requise, lors du premier accès du prestataire de services de paiement rendant un service d'information sur les comptes, et également à chaque fois que ces processus de sécurité sont obligatoires dans le cadre de l'utilisation du Service par l'Abonné.

Le cas échéant, il appartient à l'Abonné de convenir, avec le prestataire de service de paiement, des comptes de paiement auxquels celui-ci est autorisé à accéder ou d'informer le prestataire de service de paiement du retrait de son consentement.

Les opérations peuvent être initiées par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement dans les mêmes conditions que lorsqu'elles sont initiées directement par l'Abonné via le Service.

Toutefois, en application des dispositions légales, l'Abonné ne peut révoquer un ordre de virement à exécution immédiate après avoir donné son consentement à ce que son prestataire de services de paiement initie l'opération de paiement.

Les ordres de virement transmis via les services d'un prestataire de services de paiement sont exécutés conformément à l'identifiant unique communiqué par le prestataire de services ainsi que pour le montant et selon les modalités communiquées par celui-ci.

L'Abonné peut contester ces opérations dans les conditions prévues par la convention régissant le fonctionnement du compte sur lequel l'opération est débitée.

## ARTICLE 4 - PRINCIPES GÉNÉRAUX RÉGISSANT LES RELATIONS ENTRE LA BANQUE ET L'ABONNÉ

Dans le cadre de ses relations avec la Banque, l'Abonné pourra choisir que les informations et documents lui soient mis à sa disposition sur un support durable autre que le papier par le biais de son Espace Client. Dans ce cadre, Société Générale informera l'Abonné à chaque mise à disposition de documents sur cet espace, via l'adresse mail externe personnelle de l'Abonné. Société Générale garantit à l'Abonné l'accessibilité à ses informations et documents pendant une durée de 5 ans après la fin de la relation contractuelle. L'Abonné a la possibilité, soit à la signature du contrat soit à tout moment de la relation contractuelle, de demander à bénéficier sans frais d'un support papier sauf si cela est incompatible avec la nature du contrat conclu.

En outre, pour le titulaire de l'offre Kapsul, eu égard à la nature de l'offre, les informations et documents lui seront mis à disposition sur un support durable autre que le papier. L'Abonné reconnaît que s'il demande à revenir au format papier, l'offre Kapsul sera résiliée et il pourra demander à bénéficier d'une autre offre.

## ARTICLE 5 - TYPES DE COMPTES

### (POUVENT LE CAS ÉCHÉANT FAIRE L'OBJET D'ORDRES DE VIREMENTS OU D'ORDRES DE BOURSE), TYPES DE CONTRATS, PRODUITS ET SERVICES CONSULTABLES PAR LE SERVICE

**5.1** - Les catégories de comptes, de produits, de contrats et services distribués par Société Générale et les Sociétés de son Groupe, auxquels l'Abonné peut accéder via le Service sont les suivantes : Comptes bancaires, Compte de monnaie électronique, Compte à terme, Compte Épargne Logement, Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire, Livret d'Épargne Populaire, Livret Épargne Plus Société Générale, Compte sur Livret, Livret Eurokid, Livret Jeunes, Crédits à la consommation et Crédits immobiliers, Plan d'Épargne Logement, Plan d'Épargne Populaire, Plan d'Épargne en Actions,

Plan d'Épargne en Actions PME, Plan d'Épargne Bancaire, Comptes de titres, Contrats d'Assurances et de capitalisation, Cartes bancaires, Prestation de conseil SYNOE<sup>(1)</sup>, Service Bourse, Gestion déléguée (Gestion Sous Mandat et Alliage Gestion) et Relevé Patrimonial Cristalia et Cristalia Expert (1) et « Coach Financier<sup>(1)</sup> ».

L'Abonné est informé que les produits, services et fonctionnalités accessibles via le Service, ne sont pas nécessairement tous proposés sur l'ensemble des comptes inscrits au Service, et/ou sur l'ensemble des canaux d'accès au Service.

Le champ de ces comptes, contrats, produits et services est susceptible d'évolutions (voir article 34 ci-après).

**5.2** - Ces comptes, contrats pourront faire l'objet de transactions (ordres de virements, de Bourse et d'OPC, versements ou arbitrages) si :

- leurs spécificités bancaires le permettent,
- Société Générale l'autorise au moment de l'abonnement ou en cours de contrat, pour le canal considéré,
- l'ergonomie du Service le permet,
- Société Générale n'a pas interdit l'accès aux Fonctions Transactionnelles en cours de vie du présent contrat.

## ARTICLE 6 - GESTION DES LISTES DE COMPTES, CONTRATS ET DE PRODUITS

**6.1** - Par défaut, l'Abonné a accès aux fonctions « Consultation » et « Transaction » (cette dernière fonction étant également dénommée « Fonction(s) Transactionnelle(s) »), lorsque celles-ci sont possibles pour l'ensemble de ses comptes, contrats - ou des comptes, contrats sur lesquels il détient un accès en vertu de sa qualité de représentant légal, judiciaire ou conventionnel, ouverts à Société Générale.

**6.2** - Les conditions d'accès à un compte ou à un produit sont les suivantes :

- (i) le compte, le contrat ou le produit appartient :
  - soit à l'Abonné,
  - soit à un tiers ayant conféré à l'Abonné un mandat adéquat sur le compte ou le produit de ce tiers (cas notamment des Clubs d'investissement ayant autorisé leur Président et/ou un autre membre à utiliser leur abonnement personnel au Service pour accéder aux comptes du Club), à l'exception des contrats d'assurance et de capitalisation,
  - soit à un tiers dont l'Abonné est représentant légal ou judiciaire à l'exception des contrats d'assurance et de capitalisation.
- (ii) le compte, le contrat ou le produit fait partie de la liste citée à l'article 5 et ne fait pas l'objet d'une opposition.

Toute demande de fermeture (partielle ou totale) d'un canal d'accès doit être formulée par instructions écrites adressées à l'Agence de l'Abonné. La remise en service pourra être obtenue sur instructions écrites adressées à son Agence par l'Abonné.

## ARTICLE 7 - RESTITUTION DES OPERATIONS ET SOLDE INDICATIF DU COMPTE

L'Abonné peut consulter le solde indicatif des comptes bancaires auquel il a accès dans son Espace Client ainsi que les opérations effectuées. Le solde indicatif peut être différent du solde du compte, en raison de la prise en compte des opérations en cours pour son calcul. Seul le solde du compte fait fois pour la détermination de la provision et de la position débitrice du compte, tels que définis par la Convention de compte et de services - Particuliers.

3 statuts d'opérations peuvent être affichés dans l'Espace Client :

- Opérations comptabilisées : symbolisées par un pictogramme personnalisable indiquant sa catégorie, elles sont d'ores et déjà exécutées et impactent le solde indicatif des comptes.
- Opérations en cours : symbolisées par le pictogramme sablier, il s'agit d'opérations qui n'ont pas encore été exécutées mais que la Banque peut afficher en temps réel. Elles impactent uniquement le solde indicatif des comptes.

Pour les opérations en devises, le montant affiché en temps réel est calculé en fonction du taux de change au moment où l'ordre de paiement a été donné. Il sera ajusté lors de la comptabilisation de l'opération et la ligne correspondante sera corrigée.

- Opérations à venir : symbolisées par le pictogramme horloge, elles sont planifiées pour une exécution dans les prochains jours. Elles n'impactent pas le solde indicatif du compte. Sont notamment concernées les opérations listées ci-dessous :
  - L'encours mensuel de la carte à débit différé rattachée au compte
  - Les virements à venir
  - Les prélèvements à venir

## **ARTICLE 8 - COMPTES/CONTRATS/PRODUITS ET SERVICES OUVERTS AU NOM DE TIERS - PROCURATION - PRÉSENTATION**

L'Abonné pourra consulter et/ou effectuer des transactions (ordres de virements et de Bourse), sur des comptes ou contrats de tiers ouverts chez Société Générale à condition que

(i) les caractéristiques de son abonnement le permettent (article 3 ci-avant), et (ii) l'Abonné possède une procuration ou un pouvoir de représentation adéquats l'autorisant à consulter et/ou effectuer des transactions sur le ou les comptes concernés.

Il est précisé que l'Abonné n'aura plus accès auxdits comptes, contrats, produits et services en cas de révocation de son mandat, de perte de la qualité de représentant légal ou judiciaire et en cas de décès ou de mise sous un régime de protection du mandant.

Par dérogation à ce qui précède, l'Abonné ne peut émettre un ordre de Virement Instantané que sur ses propres comptes, et non sur des comptes détenus par des tiers (y compris des mineurs et majeurs incapables) nonobstant tout mandat ou autorisation qui lui aurait été conféré en ce sens.

## **ARTICLE 9 - VIREMENTS SEPA, VIREMENTS INSTANTANÉS ET VIREMENTS NON SEPA**

Société Générale pourra refuser ou limiter l'accès aux Fonctions Transactionnelles dans les cas visés aux articles 5, 6 et 8.

### **9.1 - Émission de Virements SEPA (Virements européens)**

L'expression « Virement SEPA » ne désigne que le virement SEPA classique, par opposition au virement SEPA instantané (ou « Virement Instantané »).

#### **9.1.1 - Émission de Virements SEPA occasionnels (également dénommés « ponctuels »).**

Tout Abonné peut transmettre, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virement occasionnel (unitaire) SEPA au débit de ses comptes, ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité, figurant sur sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

Compte tenu de leur spécificité, certains comptes ne peuvent être que des comptes bénéficiaires de virements SEPA occasionnels.

#### **9.1.2 - Émission de Virements SEPA permanents**

Tout Abonné peut mettre en place, par l'intermédiaire du Service, des ordres de virements permanents au débit de ses comptes ou des comptes de tiers sur lesquels il est habilité. Il s'agit de virements en euros, automatiques et réguliers, émis vers un compte tenu en France uniquement. 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. Selon la réglementation, certains comptes et produits ne peuvent être ni émetteurs ni bénéficiaires de virements permanents SEPA.

### **9.2 - Émission de Virements SEPA instantané**

L'Abonné peut transmettre des ordres de Virement Instantané, occasionnel (unitaire) et à exécution immédiate :

- au débit de ses propres comptes à vue tenus en euros figurant sur sa liste de comptes émetteurs,
- et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

Le compte bénéficiaire d'un Virement Instantané est un compte de dépôt Société Générale tenu en euro ou un compte tenu par un autre prestataire de service de paiement qui est en mesure de traiter une telle opération.

La passation d'ordres de Virement Instantané se fait exclusivement via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES et nécessite la détentio préalable d'un Pass sécurité.

Le Virement Instantané n'est pas disponible via le SERVICE CLIENT.

### **9.3 - Émission de Virements non SEPA (Virements internationaux)**

Si son profil bancaire le permet, l'Abonné pourra initier via l'onglet « Virement international » des SERVICES INTERNET et des SERVICES MOBILES, des ordres de virement non SEPA au débit de ses comptes figurant sur sa liste de comptes émetteurs, et au crédit de comptes figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires.

### **9.4 - Liste des bénéficiaires de confiance**

Les titulaires des comptes enregistrés par l'Abonné sont considérés comme des bénéficiaires de confiance. En conséquence, les Virements SEPA effectués au profit des comptes enregistrés peuvent ne pas faire l'objet d'une authentification au moyen du Code Sécurité ou du Pass Sécurité.

L'Abonné peut, à tout moment, ajouter ou retirer un compte de la liste des bénéficiaires de confiance par l'intermédiaire du module virement du Service ou via son Agence.

### **9.5 - Capacité maximale de paiement par virement**

Les virements émis sur le SERVICE INTERNET, les SERVICES MOBILES et le SERVICE CLIENT sont exécutés dans les conditions rappelées à l'article 9, dans la limite des fonds disponibles et dans les limites ci-dessous exposées – limites qui varient selon le canal considéré et selon qu'il s'agit de virements internes ou externes.

À noter que le SERVICE CLIENT n'intervient que sur les Virements SEPA, pour la réalisation de virements occasionnels et la modification de virements permanents. Les fonds disponibles pour exécuter des ordres de virement transmis par l'intermédiaire du Service sont calculés au regard du solde indicatif du compte tel que mentionné à l'article 7.

#### **Pour les Virements Internes :**

On entend par « Virements Internes », les virements occasionnels ou permanents réalisés entre les comptes d'un même titulaire ou cotitulaire ouverts dans les livres de Société Générale.

Les Virements Internes SEPA (occasionnels ou permanents) et les Virements non SEPA sont exécutés dans la limite d'un plafond dont l'Abonné peut prendre connaissance auprès de son Agence ou du SERVICE CLIENT, et qui ne saurait dépasser 50 000 euros par virement<sup>(1)</sup>.

#### **Pour les Virements Externes :**

On entend par « Virements Externes », les virements occasionnels et permanents réalisés vers tous comptes non domiciliés à Société Générale mais également ceux réalisés entre comptes Société Générale n'appartenant pas au même titulaire ou co-titulaire.

Les Virements Externes, qu'il s'agisse de Virements SEPA (occasionnels ou permanents), de Virements Instantanés ou de Virements non SEPA, sont limités par deux plafonds cumulatifs :

- Un plafond unitaire, par virement ; et
- Un plafond global journalier, correspondant au montant cumulé des Virements Externes exécutés un jour donné. Ce plafond global est fixé par défaut à 4000 euros par jour, et à 1000 euros pour les Abonnés titulaires d'un compte assorti des services bancaires de base.

Les plafonds applicables à l'Abonné lui sont communiqués sur demande auprès du SERVICE CLIENT ou de son Agence. Ces plafonds (unitaire et global journalier) peuvent être modifiés par Société Générale, de sa propre initiative pour des raisons de sécurité, ou sur demande de l'Abonné avec accord de Société Générale, sans toutefois pouvoir dépasser les montants suivants :

- pour le plafond unitaire : chaque Virement Externe émis doit être inférieur ou égal à 15 000 euros(),

À noter toutefois qu'un ordre de Virement Instantané émis ne peut en aucun cas excéder le montant unitaire maximum défini par l'EPC (European Payments Council) et sera donc limité à ce montant maximum si celui-ci devenait (de façon permanente ou ponctuelle) inférieur ou égal à 15 000 euros - ce dont l'Abonné sera informé dès que possible et par tout moyen.

- pour le plafond global journalier :
  - Pour toute demande adressée au SERVICE CLIENT: 10 000,00 euros pour les Virements Externes occasionnels, et 5000 euros pour les Virements Externes permanents ;
  - Pour toute demande d'augmentation provisoire du plafond global au-delà de ces montants, l'Abonné devra se rapprocher de son conseiller en Agence.

**9.6 - Par dérogation aux dispositions précédentes, l'Abonné agissant pour le compte d'un Club d'investissement pourra seulement consulter les comptes, transmettre des ordres de Bourse (excepté via le SERVICE CLIENT et les SERVICES MOBILES) et consulter les informations mises à disposition par Société Générale, à l'exclusion de tout autre opération telle que :**

- la passation de tout ordre de virement,
- la souscription à d'autres produits ou services.

## **ARTICLE 10 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES VIREMENTS SEPA, DES VIREMENTS INSTANTANÉS ET DES VIREMENTS NON SEPA**

Les conditions relatives à l'exécution des Virements SEPA, des Virements Instantanés et des Virements non SEPA via les canaux de la Banque à Distance sont celles visées dans la Convention de compte et de services - Particuliers.

Les règles de fonctionnement (par ex. pays des comptes bénéficiaires, devises possibles pour les Virements non SEPA) sont mentionnées dans les pages d'aide du SERVICE INTERNET. Pour toute particularité (liée à un Virement non SEPA ou un Virement Instantané notamment), l'Abonné est invité à se rapprocher de son Agence.

## Moment de réception

Tout ordre de paiement reçu après une heure limite est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Les précisions sur ces horaires sont disponibles via le SERVICE INTERNET.

Le Virement Instantané est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tous les jours de l'année. Par conséquent, la règle édictée ci-dessus ne s'applique pas à ce service.

## Irrévocabilité de l'ordre de virement

Pour les ordres de virement initiés via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES, l'Abonné n'est pas autorisé à révoquer son ordre de paiement après l'expiration du délai communiqué au moment de la saisie de l'ordre. Si aucun délai n'est communiqué, l'ordre n'est pas révocable.

L'Abonné doit s'assurer de l'acceptation par Société Générale de ses demandes de virements occasionnels en utilisant la fonction « Suivre mes virements » sur le SERVICE INTERNET et « Suivi des transferts et virements » sur les SERVICES MOBILES.

## Notifications relatives au Virement Instantané

L'Abonné est informé de la bonne exécution ou du rejet d'un Virement Instantané émis, ainsi que de la réception d'un Virement Instantané par des alertes SMS et/ou notifications de l'Appli SG mises à sa disposition dans le

« Fil de notifications » du SERVICE INTERNET ou « Notifications » du SERVICE MOBILE.

## ARTICLE 11 - SUIVI DES PRÉLÈVEMENTS SEPA

Les conditions relatives à l'exécution et au fonctionnement des prélèvements SEPA ainsi que celles relatives aux demandes de révocation et d'opposition sont celles visées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte.

Le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES offrent la possibilité à l'Abonné d'effectuer un suivi de ses prélèvements en ligne. Pour procéder à des révocations ou à des oppositions sur ses prélèvements, l'Abonné doit contacter son Conseiller ou effectuer l'opération via le module de contestation sur le SERVICE INTERNET.

## ARTICLE 12 - ORDRES DE BOURSE ET OPÉRATIONS SUR OPC

### 12.1 - Généralités

Il est rappelé que l'accès aux Fonctions Transactionnelles peut être refusé ou limité par l'Abonné ou par Société Générale dans les cas visés aux articles 5, 6 et 8.

La passation d'ordres de Bourse via le SERVICE INTERNET, les SERVICES MOBILES ou le Service Client nécessite la détention ou l'ouverture préalable d'un compte de titres Société Générale et d'un compte de particulier associé.

Tout Abonné, titulaire d'un ou de plusieurs compte(s) de titres, peut, si les caractéristiques de ses comptes et de son abonnement Banque à Distance le permettent, et sous réserve des fonctionnalités offertes et du périmètre propre à chaque canal :

- passer des ordres d'achat ou de vente sur les actions et titres assimilés aux actions, les bons et droits d'attribution et de souscription négociés sur les marchés Euronext de Paris, Amsterdam et Bruxelles y compris les warrants, turbos, certificats et ETF cotés émis par Société Générale ainsi que sur certaines obligations et Obligations Assimilables du Trésor (OAT) ;
- passer des ordres d'achat ou de vente sur les actions et titres assimilés aux actions sur certains marchés étrangers ;
- procéder à des souscriptions ou des rachats de parts ou d'actions de certains OPC (Organismes de Placement Collectif) commercialisés par Société Générale.

Les ordres sur les titres autres que ceux mentionnés ci-dessus peuvent être transmis via l'Agence de l'Abonné.

Un ordre d'achat transmis via le Service Client ne peut pas dépasser le plafond de 30 000 euros (hors frais de courtage, commissions et taxes locales le cas échéant).

Un ordre de souscription d'OPC « Monétaire euro » selon classification de l'AMF transmis via le Service Client ne peut pas dépasser le plafond de 30 000 euros (hors droits d'entrée et autres commissions).

Société Générale assume la responsabilité de la bonne exécution ou transmission de l'ordre, dès lors que l'Abonné a validé son instruction.

Les ordres d'achat/souscription sont exécutés ou transmis sous réserve de l'existence sur le compte espèces associé au compte de titres d'une provision suffisante et disponible. Les ordres de vente/rachat sont exécutés ou transmis sous réserve de l'inscription sur le compte de titres concerné des titres faisant l'objet de l'ordre et de leur disponibilité.

Les ordres d'achat et de vente sont exécutés ou transmis pour exécution selon les instructions de l'Abonné et conformément aux règles du marché et à la

politique de sélection des négociateurs et d'exécution des ordres de bourse de Société Générale.

Les souscriptions ou demandes de rachat de parts ou d'actions d'OPC (principalement les SICAV et Fonds Communs de Placements) seront effectuées en conformité avec la réglementation en vigueur et selon les règles définies dans le prospectus et/ou le Document d'Information Clé pour l'Investisseur de l'OPC concerné.

Toutefois, tout ordre transmis dans les 15 minutes précédant la clôture du marché ou l'heure de centralisation propre à chaque OPC, peut, pour des raisons de délais d'acheminement, n'être présenté que pour la séance de bourse ou la centralisation suivante.

Les demandes d'annulation des ordres de bourse passés dans le cadre du présent Service sont prises en compte dans les conditions définies par la Convention de compte titres, lorsque le canal utilisé par le client le permet. Les ordres sur OPC ne peuvent être annulés qu'en Agence, quel que soit le canal de transmission de l'ordre initial.

### 12.1 - Négociation sur les marchés d'Euronext Paris, Amsterdam et Bruxelles

La passation d'ordres de Bourse sur ces marchés s'effectue nécessairement en euros.

En plus des types d'ordres tels que décrits dans la Convention de Compte Titres, l'Abonné peut utiliser les ordres suivants exclusivement via le SERVICE INTERNET :

- les ordres combinés « Aller-Retour » et « Aller Retour Stop Loss » qui permettent de transmettre simultanément un ordre d'achat et un ordre de vente sur la même valeur ou l'inverse si la valeur est déjà détenue en portefeuille ;
- l'ordre combiné « Concours d'Ordres » qui permet de transmettre deux ordres de même sens qui sont envoyés simultanément sur le marché. Dès qu'un ordre est exécuté, l'ordre restant est automatiquement annulé.

Le détail de fonctionnement de ces ordres est disponible dans l'Aide « Bourse » via le SERVICE INTERNET.

Sur Euronext Paris, les ordres d'achat et de vente sur les valeurs éligibles peuvent bénéficier du Service de Règlement et de livraison Différés (SRD), dans les conditions définies par la Convention de compte titres.

En raison du caractère facultatif du SRD, Société Générale est autorisée à refuser un ordre avec SRD. Il appartient donc à l'Abonné de vérifier si son ordre d'achat ou de vente a bien été exécuté en consultant le suivi de ses ordres.

Particularités des ordres portant sur les produits structurés (certificats et warrants) :

L'Abonné qui souhaite passer des ordres de bourse sur des produits structurés devra les transmettre au plus tard à 18 h 30. Au-delà de cet horaire, l'ordre ne pourra pas être exécuté par Société Générale.

Par ailleurs, un ordre portant sur des produits structurés a une durée de validité limitée au jour ouvré au cours duquel il est transmis par l'Abonné à Société Générale. En cas de non-exécution d'un ordre au jour d'expiration de sa validité, un nouvel ordre est nécessaire pour le renouveler même si ses caractéristiques sont identiques.

### 12.2 - Négociation sur d'autres marchés étrangers

Les ordres d'achat ou de vente sur les marchés étrangers se négocient au comptant et portent sur les principales actions cotant sur les bourses des pays suivants : Allemagne, Angleterre, États-Unis, Suisse, Italie et Canada (liste susceptible d'évoluer).

Les types d'ordres acceptés sont :

- les ordres à cours limite et à la meilleure limite pour Francfort, Londres et le New York Stock Exchange (Nyse) et Zurich,
- les ordres à cours limite pour le Nasdaq.

Les ordres d'achat et de vente doivent être d'un montant unitaire minimum de 150 euros et transmis à partir d'un compte bancaire libellé en EUROS.

Des taxes locales propres à chaque marché peuvent s'ajouter aux frais et commissions ordinaires.

Attention :

- Certaines valeurs négociables sur des marchés étrangers peuvent avoir des fluctuations de cours importantes et une liquidité réduite risquant de générer des exécutions partielles. L'Abonné est informé que chaque exécution partielle supporte les courtages selon la tarification en vigueur avec, le cas échéant, application du minimum de perception.
- Les valeurs cotées sur un marché non réglementé (Euronext Growth ou marché libre) sont particulièrement susceptibles d'enregistrer de très fortes variations de cours.

## 12.3 - Avis d'opération électronique sur le SERVICE INTERNET

Des avis d'opération au format électronique relatifs aux ordres de bourse exécutés, aux négociations d'OPC, aux comptes de liquidation SRD, aux prorogations SRD sont disponibles sur le SERVICE :

- soit, pendant une période de deux (2) mois, l'Abonné continuant dans ce cas à recevoir par voie postale des avis « papier » qui, seuls, font foi en cas de litige,
- soit, pendant une période de dix (10) ans, l'Abonné ne recevant plus d'avis « papier », sous réserve d'acceptation des conditions spécifiques du service « Avis en ligne », directement sur le site Internet, via l'Espace Client. Ces avis en ligne ont la même valeur juridique que ceux adressés par voie postale. Société Générale attire l'attention de l'Abonné sur le fait que si ce dernier souscrit au service « Avis en ligne », les relevés de portefeuille seront également fournis au format électronique.

## ARTICLE 13 - LES OPÉRATIONS SUR TITRES (OST)

L'Abonné titulaire d'un compte de titres est informé via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES des opérations intervenant sur ses titres inscrits en compte : paiement de dividende en actions, division, attribution gratuite, souscription, offre publique notamment. L'avis d'OST, reçu par courrier et également mis à disposition via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES, est un document à caractère informatif qui ne doit pas être assimilé à une incitation à participer à l'opération proposée.

### 13.1 - L'information générale sur les OST en cours

Dans la rubrique « Bourse », l'Abonné peut consulter les informations générales sur les OST en cours affectant son portefeuille titres : type d'OST, date de début d'opération, proportion...

### 13.2 - La consultation détaillée des OST et la saisie des instructions

Dans la rubrique « Bourse », l'Abonné peut consulter son avis d'OST strictement identique à celui qui est également transmis par voie postale et saisir ses instructions via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES en cochant l'option choisie puis en validant la page de confirmation qui suit en reconnaissant avoir pris connaissance des éventuelles restrictions mentionnées sur l'avis d'OST. Si l'Abonné a saisi une instruction et l'a validée, il ne doit pas retourner le talon réponse papier. Si l'Abonné ne souhaite pas saisir ses instructions, il peut retourner le talon réponse reçu par courrier qui devra impérativement parvenir à Société Générale avant la date limite de réception indiqué sur l'avis. L'attention de l'Abonné est attirée sur la nécessité de tenir compte des délais postaux d'acheminement.

La saisie des instructions via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES est toutefois limitée à deux plafonds :

- lorsque l'instruction de l'Abonné génère un ordre de bourse (par exemple achat de droits, bons complémentaires), son montant est limité à la contre-valeur de 2 500 euros calculée sur la valeur théorique du droit ou du bon au début de l'opération ;
- lorsque l'instruction de l'Abonné entraîne un prélèvement d'espèces sur son compte, son montant est limité à 30 000 euros. Un message avertit l'Abonné si ces plafonds sont atteints et l'invite alors à transmettre ses instructions à son Agence en utilisant son avis papier.

Les instructions saisies et validées ne sont ni modifiables ni annulables via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES. L'Abonné qui souhaite modifier ou annuler une instruction doit s'adresser immédiatement à son Agence pour voir s'il est possible de modifier ou d'annuler son instruction, sachant que tout ordre déjà exécuté ne peut être annulé. Particularités : Certaines OST ne peuvent, du fait de leurs caractéristiques particulières (lesquelles sont déterminées par l'émetteur ou l'initiateur) faire l'objet d'un traitement et donc d'une saisie via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES ; l'Abonné est ainsi invité à renvoyer son talon-réponse papier selon les modalités figurant sur l'avis d'opération. D'autres OST (exemples : Offres publiques d'Achat simplifiées, garanties de cours...) prennent la forme d'un ordre de bourse et invitent donc l'Abonné à saisir un ordre de bourse. Lorsqu'il s'agit du dernier jour de l'OST et qu'un ordre de bourse (achat ou vente de titres, bons, droits...) est nécessaire à la réalisation de l'instruction, l'Abonné doit également saisir l'ordre de bourse à partir de 14 h 30. Un message lui indiquera alors la marche à suivre. Une fois les marchés fermés, son ordre de bourse ne sera pas pris en compte.

### 13.3 - Le suivi des OST

Selon l'interface utilisée, l'Abonné pourra suivre :

- l'état des instructions en cours,
- l'état des instructions échues,
- les opérations traitées d'office.

### 13.4 - La relance des OST non répondues

Si Société Générale n'a reçu aucune instruction trois (3) jours avant l'échéance de l'OST, l'Abonné reçoit un message via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES qui lui rappelle la date limite de réception de son talon-réponse.

## ARTICLE 14 - GESTION SOUS MANDAT/ALLIAGE GESTION

Tout Abonné titulaire d'un service de gestion déléguée (Gestion Sous Mandat, Alliage Gestion) opéré par Société Générale Gestion (S2G) peut accéder via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES :

- à des informations sur son mandat, notamment : performances mensuelles depuis le début de l'année en cours, inventaire du portefeuille, accès en format électronique aux rapports trimestriels envoyés par courrier par la société de gestion ; pour le service Alliage Gestion en assurance-vie, les informations porteront sur l'allocation de référence conseillée par S2G à SOGECAP (société d'assurance vie détentrice du portefeuille).
- à des informations génériques sur l'actualité des marchés, sur l'univers d'investissement de son mandat, et sur l'expertise de la société de gestion.

Les Abonnés titulaires de certains services de Gestion Sous Mandat opérés par SG 29 Haussmann pourront accéder, via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES, à des informations sur leur mandat et/ou à des informations sur l'actualité des marchés.

L'Abonné n'aura plus accès à ces informations en cas de résiliation de son service de gestion déléguée.

## ARTICLE 15 - QUESTIONNAIRE DIAGNOSTIC ÉPARGNE / QUESTIONNAIRE PROFIL INVESTISSEUR

À compter du 4<sup>ème</sup> trimestre 2023, Société Générale proposera à l'Abonné majeur de mettre à jour ou le cas échéant de réaliser, en toute autonomie, son Questionnaire Diagnostic épargne ou son Questionnaire Profil Investisseur (Abonné Banque privée Société Générale) via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES avec signature électronique par l'Abonné en fin de parcours.

Ces questionnaires permettent d'évaluer la situation patrimoniale et budgétaire de l'Abonné, ses compétences financières, sa tolérance au risque ainsi que ses préférences en matière de finance durable.

L'ensemble des informations recueillies contribue à une meilleure connaissance du client afin que Société Générale puisse lui délivrer des conseils en investissement adéquats et vérifier le caractère approprié dans le cadre de la réception et la transmission d'ordre.

L'Abonné conservera la possibilité de réaliser ou de mettre à jour ce questionnaire dans le cadre d'un rendez-vous avec son Conseiller, son Banquier Patrimonial ou son Banquier Privé.

L'Abonné pourra, à tout moment, abandonner le parcours, entraînant la perte définitive des données renseignées sur le Questionnaire Diagnostic Epargne. Un Questionnaire Diagnostic Epargne débuté sur un canal SERVICE INTERNET/ SERVICES MOBILES ne peut être finalisé que sur le même canal.

L'Abonné Banque privée Société Générale pourra à tout moment interrompre la mise à jour et la signature de son Questionnaire Profil Investisseur pour recourir à l'assistance de son banquier privé ou privilégier un rendez-vous avec ce dernier afin de finaliser le parcours sauvegardé.

Toutes les informations recueillies par Société Générale sont nécessaires afin d'agir au mieux des intérêts de l'Abonné conformément aux lois en vigueur.

L'Abonné doit avoir conscience de l'importance de ce questionnaire et de la nécessité d'y répondre de manière sincère et honnête.

L'Abonné sera ainsi responsable des réponses qu'il apportera à ce questionnaire. Société Générale informe l'Abonné de l'importance de communiquer par la suite à Société Générale tout changement de sa situation personnelle, patrimoniale et budgétaire en vue de mettre à jour, le cas échéant, son questionnaire. Société Générale est habilitée à se fonder sur les informations fournies par le Client, à moins que les informations soient manifestement obsolètes, erronées ou incomplètes.

Les données collectées seront traitées en toute confidentialité.

## ARTICLE 16 - COACH-FINANCIER - CONSEILS EN ARBITRAGE

Dans le cadre du contrat d'assurance vie, l'Abonné client Société Générale Private Banking France peut bénéficier du service gratuit « Coach financier ».

Ce service est automatiquement activé sur le contrat d'assurance vie, sous réserve d'éligibilité. « Coach financier » est un service permettant de bénéficier de conseils en arbitrage en ligne, via l'Espace Client, sur le contrat d'assurance vie (le cas échéant, les arbitrages sont facturés selon les frais indiqués au contrat). Ce conseil est mis à jour quotidiennement pour tenir compte de l'actualité des marchés. L'Abonné peut le valider jusqu'à l'émission du conseil suivant.

Dans le cadre de ce service tout Abonné, peut accéder via le SERVICE INTERNET et/ou les SERVICES MOBILES :

- à des informations sur son contrat d'assurance vie, notamment : performances mensuelles depuis le début de l'année en cours, à la plus

ou moins-value depuis le début de l'année en cours, à la position des supports en unités de compte, à son niveau d'exposition au risque ;

- Des informations sur l'actualité des marchés et sur la stratégie d'investissement de la Société Générale Private Banking.

Par ailleurs, l'Abonné sera alerté par des notifications via le SERVICE INTERNET et/ou les SERVICES MOBILES, de la disponibilité :

- des préconisations d'arbitrages en ligne, via son Espace Client en cohérence avec son profil investisseur afin de lui permettre de déterminer sous sa seule responsabilité sa stratégie d'investissement en unités de compte. L'Abonné est informé que l'exécution du service se fera exclusivement de manière digitale sur son Espace Client, y compris la remise des documents réglementaires (notamment le Document d'Information Clé pour l'investisseur (DIC) pour chaque OPC choisi comme unité de compte, ou le document décrivant les caractéristiques principales des unités de compte choisies) et qu'il ne pourra donc pas demander son exécution sous format papier.

Pour bénéficier du service « Coach financier », l'Abonné doit répondre aux critères suivants :

- Être client de Société Générale Private Banking France,
- Être majeur et âgé de moins de 85 ans,
- Être l'unique souscripteur du contrat d'assurance vie SOGECAPI - Tercap, Sequoia, Ébène, Société Générale Gestion Privé Vie Évolution, Société Générale Gestion Privé Vie 2007 et Société Générale Gestion Privée VIE - non nantis, en gestion libre et sans programme d'arbitrages automatiques,
- Être compétent sur les unités de compte requis pour « Coach financier », Avoir un profil investisseur supérieur au risque 0,
- Avoir un risque global inférieur ou égal à votre profil investisseur,
- L'Abonné pourra, s'il le souhaite, désactiver « Coach Financier » en se rapprochant de son banquier.

## ARTICLE 17 - MESSAGERIE CLIENT

L'Abonné a accès à un service de messagerie via le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES qui lui permet de communiquer avec Société Générale selon les modalités décrites ci-dessous.

### 17.1 - Accès à la Messagerie Client

La Messagerie Client est uniquement accessible aux clients juridiquement capables et détenteurs d'un accès au SERVICE INTERNET ou aux SERVICES MOBILES. En application des articles 16.5 et 16.6, Société Générale ne peut être tenue pour responsable ni des pertes de messages consécutives à l'application des dispositions précitées, ni des conséquences de ces pertes.

En application des articles 33 et 34, l'Abonné peut fermer l'accès à sa Messagerie Client en refusant l'accès au SERVICE INTERNET et aux SERVICES MOBILES ou en mettant fin à son abonnement au présent contrat.

Dans ce cas, l'Abonné perd définitivement l'accès aux messages conservés jusqu'alors dans sa Messagerie Client.

Pour ces raisons, Société Générale rappelle à l'Abonné qu'il lui appartient de mettre en œuvre les procédures de sauvegardes adéquates (copies d'écran, copies du texte dans un document électronique, etc.) afin d'archiver sur son système informatique les documents ou messages qu'il estime importants et qui seraient stockés sur le service de Messagerie Client.

### 17.2 - Fonctionnalités de la Messagerie Client

#### ■ Interlocuteurs

La Messagerie Client est un service strictement réservé aux échanges entre Société Générale et ses clients dans le cadre de la relation contractuelle avec Société Générale. Les communications électroniques et les documents sur support durable liés à l'exécution des contrats de l'Abonné pourront être envoyés par Société Générale à l'Abonné au travers de la Messagerie.

En conséquence et afin de garantir la sécurité du service, l'Abonné ne peut envoyer des messages qu'aux destinataires sélectionnés par Société Générale. De même, l'Abonné ne peut pas recevoir des messages émis par des interlocuteurs extérieurs à Société Générale.

#### ■ Alertes d'arrivée d'un message dans la Messagerie Client

L'Abonné a la possibilité via le SERVICE INTERNET de déclarer une adresse électronique personnelle afin d'être alerté automatiquement sur celle-ci de l'arrivée d'un message dans sa Messagerie Client. Sur l'Appli SG, l'Abonné reçoit une notification l'informant de l'arrivée d'un nouveau message. La responsabilité de Société Générale ne peut être recherchée en cas de non-réception de l'information, résultant d'une saisie erronée de coordonnées par l'Abonné ou par le blocage du message par son système (anti-spam mal paramétré). En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des messages électroniques, une fois que celles-ci sont prises en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur

de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés à la non-réception ou au décalage entre le déclenchement de l'envoi et la réception.

De même la réception des messages adressés par Société Générale dans le cadre de la souscription à distance de produits et services fera l'objet d'alertes par SMS sur le numéro de téléphone déclaré par l'Abonné conformément à l'article 3.1.1 Code Sécurité.

L'Abonné accepte de recevoir des alertes de Société Générale sur son adresse électronique personnelle ou le cas échéant par SMS sur le numéro de téléphone sécurité qu'il a déclaré.

#### ■ Suppression des messages

Les messages supprimés par l'Abonné sont déplacés dans le dossier « Corbeille ». Un message supprimé de la Corbeille supprime définitivement toute possibilité de sa consultation par l'Abonné.

#### ■ Quota de la Messagerie Client

La taille de la Messagerie Client de l'Abonné est limitée par un quota correspondant à un nombre d'octets (le « Quota »). Ce Quota est fixé par Société Générale et peut être à tout moment majoré ou minoré après préavis conformément aux dispositions de la présente convention.

La gestion de l'espace occupé, notamment pour prévenir l'atteinte dudit Quota, revient à l'Abonné.

- Avant que le Quota ne soit atteint, l'Abonné est alerté par des messages d'alertes, l'invitant à libérer de l'espace dans sa messagerie.
- Dans le cas où le Quota est atteint, l'ensemble des fonctionnalités de la Messagerie Client sont bloquées. L'Abonné a toujours la possibilité de procéder à la suppression de messages.
- Si le Quota est dépassé, Société Générale sera contrainte de supprimer les messages diffusés en automatique, des messages de service ou à caractère commercial (message concernant les produits et services proposés par le groupe Société Générale).

### 17.3 - Contenu des messages

#### ■ Règles d'utilisation

L'Abonné s'engage à n'utiliser la Messagerie Client que dans un cadre strictement limité à la relation bancaire. À ce titre, l'Abonné s'abstiendra de transmettre tout message, pièce jointe ou autre document ne s'inscrivant pas directement dans le cadre de la relation contractuelle avec Société Générale.

L'Abonné devra faire un usage raisonnable de la Messagerie Client mis à sa disposition par Société Générale, quant au contenu, à la fréquence des messages envoyés ou à la taille ou au format des pièces jointes (voir détail de ces règles d'utilisation figurant dans la rubrique d'Aide, accessible depuis la Messagerie Client).

L'utilisation de la Messagerie Client par l'Abonné non conforme aux cas visés à l'alinéa ci-dessus, entraîne le droit pour Société Générale de supprimer à tout moment et sans préavis la Messagerie Client. Dans un tel cas, Société Générale ne sera pas tenue responsable de la perte des messages.

#### ■ Engagement sur une demande formulée dans un message

La Messagerie Client ne permet pas la prise en compte des demandes concernant les mises à jour des informations personnelles de l'Abonné ou les transactions bancaires y compris l'inscription de comptes destinataires de virements, les ordres de virement et de Bourse. En conséquence, Société Générale ne donnera pas suite à ces demandes formulées via la Messagerie Client.

L'Abonné doit, s'il souhaite mettre à jour ces données ou effectuer des transactions bancaires, soit utiliser les outils disponibles via le SERVICE INTERNET, les SERVICES MOBILES, soit transmettre par écrit ses demandes à son Agence.

Il est expressément convenu entre les parties que les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas aux demandes de souscription ou de résiliation de produits ou de services dont Société Générale et l'Abonné conviendront qu'ils pourraient être réalisés via la Messagerie Client.

Dans un objectif d'amélioration continue du Service et de la Messagerie Client, en fonction de la nature et du contenu de la demande formulée par message par l'Abonné, une réponse automatique, immédiate et non personnalisée (dénommée ci-après « Réponse Flash »), pourra être proposée à l'Abonné. Réponse Flash est un système de réponses automatisées ne faisant pas appel à un être humain. Il permet d'apporter un premier niveau de réponse à certaines demandes des Abonnés, auquel cas il appartient à l'Abonné de s'assurer que cela répond à sa situation personnelle. L'Abonné conserve en tout état de cause la possibilité d'envoyer son message à son conseiller.

Par ailleurs, le conseiller dispose d'un outil d'assistance au traitement des demandes de l'Abonné adressées via la Messagerie, à partir de leur contenu.



## 17.4 - Sécurité

Il est convenu entre Société Générale et l'Abonné que chacun met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer l'innocuité des messages envoyés en veillant notamment à ce qu'ils ne comportent pas de virus ou autres logiciels malveillants. Il appartient en conséquence à chacune des parties de prendre les mesures adéquates afin de préserver l'intégrité de son système informatique.

Chacune des parties pourra procéder à la suppression des documents électroniques attachés aux messages échangés et identifiés, par ses logiciels et/ou ses mesures de protection, comme menaçant directement ou indirectement l'intégrité de son système d'information.

## 17.5 - Archivage des messages par l'Abonné

Il appartient à l'Abonné de mettre en œuvre les procédures de sauvegarde (copies d'écran, copies du texte dans un document électronique...) adéquates afin d'archiver sur son système informatique tous les documents ou messages stockés dans la Messagerie Client, notamment afin de tenir compte de la possibilité pour Société Générale de fermer, de supprimer, le cas échéant, l'accès à la Messagerie Client ou de supprimer les messages en cas d'atteinte du Quota tels que prévu au présent article 15.

## 17.6 - Archivage des messages par Société Générale

Société Générale mettra à disposition de l'Abonné les informations et les documents pendant une durée adaptée à leur finalité et conservera hors de la Messagerie Client les messages émis et reçus par elle sur une période de 5 ou 10 ans selon le cas à des fins probatoires, conformément aux textes en vigueur. Ces archives, purement internes, ne sont pas destinées à être consultées en ligne ou accédées par l'Abonné.

## 17.7 - Espace de mise à disposition des contrats

Dans le cadre de la souscription de produits et services à distance, Société Générale met à la disposition de l'Abonné un espace de gestion intitulé « Mes demandes », accessible depuis la rubrique « Documents ».

L'Abonné accepte de recevoir ses contrats dans cet espace, ainsi que les notifications par SMS selon le processus décrit au présent article, et le cas échéant par messages sur une messagerie paramétrée telle que présentée à l'article 15.2.

L'Abonné pourra ainsi consulter :

- Les contrats en attente de sa signature et/ou dont le processus de souscription à distance a été interrompu avant sa fin (rubrique « Demande en attente de votre signature ») ;
- Les contrats signés par l'Abonné et en attente de signature par un co-titulaire (rubrique « Demande en attente de signature d'un cosignataire ») ;
- Les contrats signés (rubriques « Demande en cours de traitement » et « Demande traitée »).

La durée pendant laquelle l'Abonné ou le co-titulaire doivent procéder à la signature des contrats des rubriques « Demande en attente de votre signature » ou « Demande en attente de signature d'un cosignataire » est indiquée pour chaque contrat dans l'espace « Mes demandes ». À défaut, ces contrats deviendront caducs et seront supprimés de l'espace « Mes demandes ».

Les contrats signés seront maintenus pendant la durée indiquée à l'article 3.3, à savoir 10 ans à compter de leur signature. Lorsque l'ensemble des signataires requis auront procédé à la signature d'un contrat, un SMS sera envoyé à l'Abonné.

Société Générale ou l'Abonné ne pourront pas modifier ou supprimer les fichiers conservés dans l'espace « Mes demandes ».

En cas de résiliation du contrat de Banque à Distance l'Abonné n'aura plus accès à l'espace « Mes demandes » ce qui implique que :

- les contrats en attente de signature deviendront caducs ;
- les contrats déjà signés ne seront plus accessibles. Il appartiendra à l'Abonné avant la fermeture du Service de les enregistrer et de les imprimer.

Toutefois, après la résiliation du Service, l'Abonné pourra conformément à l'article 3.3, demander à tout moment à Société Générale de lui communiquer une copie du contrat applicable au produit souscrit.

## ARTICLE 18 - SERVICE D'ALERTE

Le service d'alerte, inhérent à l'abonnement à des services de banque à distance, permet à l'Abonné de recevoir, par le biais des SERVICES MOBILES et du SERVICE INTERNET, des notifications.

Ces notifications peuvent être faites sur différents canaux :

- SMS
- Email
- Notification de l'Appli SG

Le service d'alerte comprend deux types de notifications :

- Celles créées à l'initiative de l'Abonné, dénommées « Mes Notifications », grâce auxquelles l'Abonné peut paramétrer des alertes, par exemple lorsque son solde de compte dépasse certains seuils, ou lorsqu'une opération créditrice ou débitrice intervient sur son compte. Ces alertes sont envoyées par notification de l'Appli SG et/ou email et peuvent être paramétrées par l'Abonné à partir du SERVICE INTERNET et des SERVICES MOBILES.
- Celles créées et envoyées à l'initiative de la Banque, dénommées « Notifications de ma banque », par lesquelles la Banque peut envoyer des notifications par SMS et/ou notifications de l'Appli SG et/ou emails, concernant certains événements et informations relatifs à des produits ou services détenus par l'Abonné auprès de la Banque. Ces notifications sont restituées dans la rubrique « Notifications de ma banque » accessible à partir du SERVICE INTERNET et des SERVICES MOBILES.

Toutefois, si l'Abonné ne souhaite pas recevoir les notifications à l'initiative de la Banque, il peut :

- désactiver les notifications envoyées par l'Appli SG sur son terminal et visibles sur son écran d'accueil lorsque celui-ci est verrouillé en se rendant dans les paramètres de son terminal (les modalités varient en fonction du système d'exploitation du terminal de l'Abonné) ;
- désactiver la réception des alertes SMS et notifications de l'Appli SG envoyées à l'initiative de la Banque dans l'espace de paramétrage dédié au service d'alerte.

Société Générale attire l'attention de l'Abonné sur le fait qu'en procédant ainsi, il accepte de ne pas recevoir certaines informations.

Les notifications avec un enjeu réglementaire ou sécuritaire majeur ne font pas partie du service d'alerte décrit ci-dessus et pourront être envoyées via un ou plusieurs canaux de notification (SMS, email, notification de l'Appli SG) indépendamment du paramétrage renseigné par l'Abonné.

L'Abonné peut consulter le détail des alertes reçues depuis la rubrique dédiée des SERVICES MOBILES et du SERVICE INTERNET pendant une durée de 60 jours pour les alertes déjà lues et 90 jours pour les alertes non lues.

## ARTICLE 19 - SPÉCIFICITÉS DES SERVICES MOBILES

L'Abonné bénéficie d'une ergonomie propre aux SERVICES MOBILES et a accès aux fonctions décrites aux articles 3 à 20.1, et 21 à 24.

L'Appli SG permet à l'Abonné aux SERVICES MOBILES d'effectuer des opérations sur ses comptes. L'accès à certaines fonctionnalités de l'Appli SG est soumis à l'identification préalable de l'Abonné selon les modalités prévues à l'article 3.1.

Pour des raisons techniques, les fonctionnalités disponibles sur l'Appli SG peuvent varier selon le système d'exploitation du terminal de l'Abonné (téléphone mobile ou tablette). Plus généralement, les fonctionnalités des SERVICES MOBILES peuvent évoluer. La liste des fonctionnalités disponibles peut être consultée dans la partie description de la plateforme de téléchargement d'applications en ligne propre à chaque système d'exploitation ou sur le site particuliers.sg.fr, rubrique « Services mobiles ».

### 19.1 - Personnalisation

L'Abonné aux SERVICES MOBILES a également la possibilité d'accéder via la page d'accueil de l'Appli SG à un service d'informations sommaires (par exemple le solde, les opérations en cours de traitement, les trois dernières opérations comptabilisées) sur l'un de ses comptes à vue (voir ci-après « Personnalisation »). L'accès à la fonction Personnalisation est soumis à la détention d'un compte à vue et à l'identification préalable de l'Abonné selon les modalités prévues à l'article 3.1.

Pour les besoins de la fonction Personnalisation un code est stocké sur le terminal mobile de l'Abonné (ci-après dénommé « Jeton »). Le Jeton permet à l'Abonné lors de chaque lancement de l'Appli SG, d'accéder à la fonction Personnalisation, sans qu'il ait besoin d'identification telle que définie ci-dessus.

La suspension ou la fermeture de l'accès au Service ou aux SERVICES MOBILES, pour quelque raison que ce soit, à l'initiative de l'Abonné ou de Société Générale, entraîne l'impossibilité d'utiliser l'Appli SG et ses différentes fonctionnalités ainsi que la révocation du Jeton.

Pour pouvoir effectuer de nouveau des opérations sur ses comptes via l'Appli SG, l'Abonné doit disposer d'un accès aux SERVICES MOBILES.

Pour pouvoir accéder de nouveau à la fonction Personnalisation l'Abonné doit, en plus d'un accès aux SERVICES MOBILES, procéder à la création d'un nouveau Jeton en saisissant son Code Client et son Code Secret.

De même, un nouveau Jeton doit être créé en cas de :

- désinstallation et/ou réinstallation de l'Appli SG ;
- réinitialisation du terminal mobile ;
- réattribution d'un nouveau Code Secret conformément à l'article 3.2 ;
- modification du Code Secret par l'Abonné.



## ARTICLE 20 - AIDES À L'UTILISATION DU SERVICE

Société Générale met à la disposition de l'Abonné via le Service divers moyens ou fonctionnalités destinés à l'aider dans l'utilisation du Service.

### 20.1 - Tchat

Société Générale met à la disposition de l'Abonné la possibilité d'échanger par écrit de manière instantanée avec le Service Client (ci-après dénommé « Tchat ») afin que ce dernier lui apporte une aide à l'utilisation du Service.

Le Tchat ne permet pas la réalisation d'opérations ou la souscription de produits.

Ce service est accessible uniquement dans l'espace sécurisé de l'Abonné après qu'il s'est authentifié conformément à l'article 3.1 ci-dessus.

L'accès au Tchat est conditionné à la disponibilité du Service Client. L'Abonné sera notifié de la disponibilité du Service Client par la présence ou la modification d'aspect d'un bouton sur la page qu'il est en train de consulter qui permet d'accéder au Tchat.

### 20.2 - Chatbot

L'Abonné a également la possibilité d'obtenir de l'aide au moyen d'échanges avec un assistant virtuel conversationnel (« ci-après dénommé Chatbot »).

Le Chatbot est un système de réponse automatisé sans l'intervention d'un être humain qui permet d'obtenir des informations. Ces informations peuvent être soit d'ordre général en mode déconnecté soit lorsque l'Abonné est préalablement authentifié conformément à l'article 3.1 des informations plus spécifiques sur son compte (solde du compte par exemple) ainsi que d'émettre des ordres de virement SEPA classique, occasionnel et à exécution immédiate.

Il appartient à l'Abonné de s'assurer de ne délivrer aucune autre information que celles nécessaires à l'utilisation du service et au besoin de contacter un Conseiller en Agence, par téléphone ou tout autre moyen mis à sa disposition.

Il est recommandé à l'Abonné d'utiliser le clavier dans les échanges avec le Chatbot, les données saisies seront traitées dans le respect de la politique des données de Société Générale prévue à l'article 28 ci-après.

L'Abonné est informé que lorsqu'il utilise la fonction « micro » proposée par le smartphone, les données personnelles et informations qu'il dicte seront accessibles et utilisées par l'éditeur du système d'exploitation de son smartphone (Google, Apple, Harmony OS ou autre) selon les termes de la politique de confidentialité et de protection des données personnelles de ce dernier.

L'Abonné est notifié de la disponibilité du Chatbot par la présence d'un bouton sur la page qu'il est en train de consulter qui permet d'accéder au service.

### 20.3 - FAQ Dynamique

L'Abonné a également la possibilité de consulter des rubriques d'aide dynamiques (ci-après dénommées « FAQ Dynamique »).

La FAQ Dynamique est un système de réponse automatisé sans l'intervention d'un être humain qui ne permet pas la réalisation d'opérations ou la souscription de produits.

Par conséquent, les informations qui y sont délivrées sont générales. Il appartient à l'Abonné de s'assurer qu'elles sont adaptées à sa situation personnelle, au besoin en contactant un Conseiller en Agence, par téléphone ou tout autre moyen mis à sa disposition.

L'Abonné sera notifié de la disponibilité d'une FAQ Dynamique par la présence d'un lien d'accès sur la page qu'il est en train de consulter qui permet d'accéder au service.

### 20.4 - Navigation accompagnée

Un conseiller du Service Client pourra dans certains cas proposer à l'Abonné de l'accompagner dans son utilisation du SERVICE INTERNET via une fonctionnalité de partage d'écran, en complément d'un échange par téléphone ou tchat.

Si l'Abonné accepte cet accompagnement, le conseiller verra le site Internet Société Générale tel qu'affiché sur le terminal de l'Abonné, y compris les données en cours de saisie, hormis certains éléments masqués (ex : clavier de saisie du code secret...). Le conseiller ne peut en aucun cas ni agir à la place du client, ni voir les autres sites internet ou logiciels ouverts sur le terminal de l'Abonné. À tout moment, l'Abonné pourra voir si le partage d'écran est actif ou pas, et l'arrêter s'il le souhaite.

### 20.5 - Redirection de l'Abonné vers les SERVICES INTERNET et MOBILES

Dans le cas où un Abonné souhaite contacter un conseiller (en agence ou via le Service client ou autre), Société Générale peut, lui envoyer une notification, un SMS ou webmail lui permettant d'être redirigé vers les SERVICES INTERNET ou SERVICES MOBILES pour répondre à sa demande.

L'Abonné pourra à partir de la notification, du SMS ou du webmail reçu en cliquant sur le lien ou bouton proposé être redirigé vers le SERVICES INTERNET ou SERVICES MOBILES après s'être préalablement authentifié, conformément à l'article 3.1 ci-dessus, dans le cas où sa demande le nécessite.

La fonctionnalité de redirection vers le SERVICES INTERNET ou SERVICES MOBILES n'est pas accessible à l'Abonné juridiquement incapable.

## ARTICLE 21 - GESTION DES CARTES ET FONCTIONNALITÉS DISPONIBLES SUR LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE BILLETS DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

### 21.1 - Gestion des cartes bancaires via le Service

Société Générale met à disposition de l'Abonné via le Service la possibilité de consulter ou gérer certains événements relatifs à sa (ses) carte(s) (hors cartes American Express) :

- informer Société Générale aux fins de blocage de sa carte en indiquant le(s) motif(s) pour le(s)quel(s) il demande le blocage ;
- effectuer certains paramétrages relatifs au fonctionnement de la carte (ces paramétrages ne concernent que les opérations faisant l'objet d'une demande d'autorisation auprès de Société Générale) :
  - Verrouillage/déverrouillage de la carte (ce paramétrage permet de restreindre temporairement le fonctionnement de la carte. La restriction ne concerne notamment pas les paiements sans contact) ;
  - Activation/désactivation des paiements en ligne ;
  - Activation/désactivation des transactions à l'étranger ;
  - Activation/désactivation des retraits aux distributeurs ;
  - Activation/désactivation du service de mise à jour automatique des numéros de votre carte auprès des commerçants participants en cas de renouvellement de carte.
- demander la modification exceptionnelle de la capacité (également dénommée « plafond ») de paiement/retrait de sa carte ;
- déclarer un voyage à l'étranger afin d'éviter le blocage de l'utilisation de sa (ses) carte(s) par Société Générale pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude (tel que prévu dans les Conditions Générales de fonctionnement des cartes) lors d'un prochain déplacement. Valable sur une période maximale de 60 jours, cette déclaration ne concerne que les Abonnés titulaires d'une carte de paiement (à l'exclusion des Abonnés bénéficiant des services bancaires de base ou de l'offre Génériss) et portera au plus sur 5 pays de la zone d'acceptation de la (des) carte(s). Elle aura exclusivement pour objet les retraits et paiements de proximité ; demander à consulter le code secret d'une carte dont il est titulaire, sous réserve que la carte ne fasse pas l'objet d'un blocage avant la demande de consultation.

La mise à disposition du code secret de la carte dont le titulaire a opté pour la dématérialisation, conformément à l'article 25 des présentes, est effectuée via le Service. Le titulaire ne pouvant utiliser le Pass sécurité, peut demander, gratuitement, la réédition du code secret à son agence ; consulter la capacité de paiement restante de sa carte ; le cas échéant, solliciter une montée en gamme pour sa carte ; résilier son contrat « carte » en contactant le Service Client.

Pour des raisons de sécurité :

- toute modification du(es) plafond(s) de la carte, paramétrage du fonctionnement de la carte et la déclaration d'un voyage à l'étranger est conditionnée à la saisie d'un Code Sécurité (voir article 3.1.1 ci-dessus) ou à l'utilisation du Pass Sécurité (voir article 3.1.2 ci-dessus).
- toute demande de consultation du code secret de la carte est conditionnée à l'utilisation du Pass Sécurité.-
- le mandataire conventionnel ne peut pas procéder à l'augmentation du(es) plafond(s) d'une carte attachée au compte du mandant. Toute activation du service de mise à jour automatique des numéros de carte est conditionnée à l'utilisation du Pass Sécurité.

### 21.2 - Conditions d'utilisation du Service sur les appareils

de Distribution Automatique de Billets de Société Générale au moyen d'une carte bancaire de paiement ou de retrait

L'Abonné titulaire d'une carte de paiement ou de retrait (ci-après dénommée la « Carte ») peut/pourra gratuitement :

- (i) imprimer des Relevés d'Identité Bancaire (ci-après dénommé « R.I.B. ») relatifs au(x) compte(s) à vue dont il est titulaire et, le cas échéant, au(x) compte(s) à vue de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité,
- (ii) imprimer/consulter les dernières écritures intervenues sur le(s) compte(s) dont il est titulaire et, le cas échéant, sur le(s) compte(s) de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité (ainsi que les dernières opérations effectuées avec sa carte de paiement à débit différé s'il est titulaire d'une telle carte),
- (iii) initier des virements occasionnels SEPA depuis son(ses) compte(s) et, le cas échéant, le(s) compte(s) de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité,

(iv) et choisir le compte sur lequel il souhaite déposer des espèces parmi le(s) compte(s) dont il est titulaire et, le cas échéant, le(s) compte(s) de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité, sur les appareils de distribution automatique de billets « Société Générale » équipés de ces fonctionnalités. La disponibilité de chaque fonctionnalité est précisée sur le menu principal de chaque appareil. Les conditions d'utilisation de ces fonctionnalités sont les suivantes :

#### 21.2.1 - Impression de R.I.B.

a) L'accès à la fonctionnalité « Impression de RIB » est subordonnée à l'accès à la fonction de Consultation du Service.

b) Les comptes pouvant donner lieu à l'impression d'un R.I.B. sont le(s) compte(s) à vue en euros dont l'Abonné est titulaire ou le(s) compte(s) à vue en euros de tiers sur le(s)quel(s) il est habilité, à l'exclusion des comptes faisant l'objet d'une restriction au sens des présentes Conditions Générales.

c) Après insertion de sa Carte et sélection de la fonctionnalité, l'Abonné est invité à saisir le code secret de sa Carte (sauf dans le cas où il s'est déjà authentifié). Il lui est ensuite demandé de sélectionner le compte pour lequel il souhaite imprimer un R.I.B. Avant le choix du compte, l'Abonné peut à tout moment sortir de la fonctionnalité en appuyant sur la touche « Annulation ». Une confirmation de sa part est alors requise. Si tel est le cas, il est redirigé vers le menu principal de l'appareil de distribution automatique de billets.

#### 21.2.2 - Impression/consultation des dernières opérations

a) L'accès à la fonctionnalité « Impression des opérations » est subordonnée à l'accès à la fonction de Consultation du Service.

b) Les comptes pour lesquels la fonctionnalité « Impression des opérations » est disponible sont les comptes en euros dont l'Abonné est titulaire ou les comptes en euros de tiers sur lesquels il est habilité, à l'exclusion des comptes faisant l'objet d'une restriction au sens des présentes Conditions Générales.

Les cartes pour lesquelles la fonctionnalité « Impression des opérations » est disponible sont les cartes de paiement à débit différé (également dénommée « carte de crédit »).

c) Après insertion de sa Carte et sélection de la fonctionnalité, l'Abonné est invité à saisir le code secret de sa Carte (sauf dans le cas où il s'est déjà authentifié). Il lui est ensuite demandé de sélectionner le compte (ou, le cas échéant, la carte de crédit) pour lequel il souhaite obtenir la restitution des dernières opérations. En cas d'indisponibilité de l'imprimante de l'appareil de distribution automatique de billets, l'automate proposera préalablement à l'Abonné de visualiser à l'écran les dernières opérations intervenues sur son compte (ou les dernières opérations réalisées avec sa carte de crédit). Avant le choix du compte (ou de la carte de crédit), l'Abonné peut à tout moment sortir de la fonctionnalité en appuyant sur la touche « Annulation ». Une confirmation de sa part est alors requise. Si tel est le cas, il est redirigé vers le menu principal de l'appareil de distribution automatique de billets.

d) Pour les comptes, la restitution porte sur les 10 dernières opérations (opérations comptabilisées et opérations en traitement) intervenues au cours des 6 derniers mois pour les Abonnés ayant opté pour les relevés de compte en ligne ou au cours des 45 derniers jours pour les Abonnés n'ayant pas opté pour ces relevés. Toutefois, pour les comptes d'épargne réglementés, la profondeur de restitution est de 1 an. Il est précisé que les opérations en traitement sont restituées prioritairement. En conséquence, si 10 opérations ou plus sont en cours de traitement, aucune opération enregistrée ne sera restituée. Par ailleurs, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que le solde du compte porté à sa connaissance n'intègre pas les opérations en cours de traitement.

Pour chaque opération, les informations délivrées sont les suivantes :

- la date d'opération,
- le libellé de l'opération tronqué,
- le montant suivi du symbole « € ».

e) Pour les cartes de crédit, la restitution porte sur les 10 dernières opérations intervenues durant le mois en cours ou précédent. L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'elle ne fait en outre état que de l'encours et de la date de débit de ces opérations.

Pour chaque opération, les informations délivrées sont les suivantes :

- la date d'opération,
- le libellé de l'opération tronqué,
- le montant suivi du symbole « € ».

#### 21.2.3 - Virements SEPA occasionnels

a) L'accès à la fonctionnalité « Virement » (SEPA) est subordonnée à l'accès aux Fonctions Transactionnelles ainsi qu'aux sous-fonctions « virements » du Service.

b) Seuls des ordres de virements SEPA occasionnels (également dénommés « ponctuels ») à exécution immédiate vers des comptes bénéficiaires déjà enregistrés peuvent être transmis via les appareils de distribution automatique de billets « Société Générale » équipés de cette fonctionnalité.

Le Virement Instantané n'est pas disponible sur les appareils de Distribution Automatique de Billets.

c) Après insertion de sa Carte et sélection de la fonction « Virement », l'Abonné est invité à composer le code secret de sa Carte (sauf dans le cas où il s'est déjà authentifié). Il est ensuite amené à choisir son compte (ou, le cas échéant, le compte de tiers sur lequel il est habilité) à débiter figurant sur sa liste de compte émetteurs puis le compte à créditer figurant sur sa liste de comptes bénéficiaires déjà enregistrés. L'Abonné doit ensuite saisir le montant du virement (champ « montant » suivi, le cas échéant, du champ « centimes » activé au moyen du bouton idoine). Un récapitulatif du virement SEPA est ensuite affiché à l'écran aux fins de validation par l'Abonné de l'ordre de virement. Avant la validation de l'ordre de virement, l'Abonné peut à tout moment sortir de la fonctionnalité en appuyant sur la touche « Annulation ». Une confirmation de sa part est alors requise. Si tel est le cas, il est redirigé vers le menu principal de l'appareil de distribution automatique de billets.

Si l'ordre a bien été enregistré par Société Générale, une synthèse de celui-ci est restituée. L'Abonné a la faculté de l'imprimer dès lors que l'imprimante de l'appareil de distribution automatique de billets est en état de marche.

d) Il est rappelé que les conditions relatives à l'exécution des virements occasionnels SEPA via le canal « appareil de distribution est automatique de billets » sont celles visées dans les Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers. En outre, il est rappelé que les virements SEPA réalisés via ce canal le seront dans les limites des fonds disponibles sur le compte émetteur concerné et des plafonds énoncés dans les présentes conditions générales.

Tout ordre de virement SEPA reçu par Société Générale un jour ouvrable après 18 heures est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Tout ordre de virement SEPA reçu par Société Générale un jour non ouvrable est réputé avoir été reçu le premier jour ouvrable suivant. En cas de refus d'exécution de Société Générale, il en sera informé dans le Service Internet et/ou les Services Mobile.

Les ordres de virements SEPA donnés sur les appareils de distribution automatique de billets équipés de la fonctionnalité « virement » peuvent être consultés (l'Abonné doit ainsi s'assurer de l'acceptation par Société Générale de ses demandes de virements SEPA) et révoqués sur les autres canaux d'accès du Service ainsi qu'en agence.

Chaque ordre de virement SEPA peut être révoqué dans le respect des heures limites suivantes :

- 16 h 00 pour les virements enregistrés après 8 h 00 et jusqu'à 16 h 00 ;
- 18 h 00 pour les virements enregistrés après 16 h 00 et jusqu'à 18 h 00 ;
- 8 h 00 pour les virements enregistrés après 18 h 00 J-1 et jusqu'à J 8 h 00 ;
- 8 h 00 du premier jour ouvrable suivant pour les virements enregistrés après 18 h 00 la veille d'un week-end ou d'un jour férié.

#### 21.2.4 - Choix du compte pour le dépôt d'espèces

a) L'accès à la fonctionnalité « Choix du compte pour le dépôt d'espèces » est subordonnée à :

- l'accès aux fonctions transactionnelles du Service.
- la détention d'un ou de plusieurs compte(s) en euros et, le cas échéant, d'une habilitation sur un ou plusieurs compte(s) en euros de tiers. En conséquence, si l'Abonné n'est titulaire que d'un compte en euros auquel sa carte est rattachée, tout dépôt d'espèces donnera automatiquement lieu au crédit de ce compte.

b) Après insertion de sa Carte et sélection de la fonctionnalité, l'Abonné est invité à saisir le code secret de sa Carte (sauf dans le cas où il s'est déjà authentifié). Il lui est ensuite demandé de sélectionner le compte sur lequel il souhaite déposer des espèces. Avant le choix du compte, l'Abonné peut à tout moment sortir de la fonctionnalité en appuyant sur la touche « Annulation ». Une confirmation de sa part est alors requise. Si tel est le cas, il est redirigé vers le menu principal de l'appareil de distribution automatique de billets.

c) Si le dépôt d'espèces aboutit, le cas échéant, à dépasser le plafond du compte sélectionné, l'Abonné sera invité, via un message, à reprendre les billets et devra ensuite sélectionner un autre compte pour effectuer son dépôt. Il en sera de même si, le cas échéant, le montant minimum de versement n'est pas atteint.

d) Il est rappelé que les conditions d'utilisation des cartes de paiement pour le dépôt d'espèces sont exposées dans les Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers. Les conditions d'utilisation des cartes de retrait pour le dépôt d'espèces étant quant à elles exposées dans les conditions générales afférentes à ces cartes.

e) À la fin du dépôt, un ticket faisant notamment état du montant du dépôt et du compte sur lequel ce dernier doit être exécuté est édité.

## ARTICLE 22 - GESTION DU BUDGET

Société Générale met à la disposition de l'Abonné, un service gratuit de gestion de budget (ci-après dénommé « Gestion du Budget ») via le Service, lui permettant de suivre ses comptes, d'affecter automatiquement des écritures dans des catégories de dépenses et revenus, de fixer des seuils de dépenses, de générer des tableaux et des graphiques de suivi de sa gestion et de les personnaliser.

Les écritures sur les comptes sont consultables pendant une période de 24 mois glissants à partir de la date de l'opération.

**22.1 - Confidentialité des données:** Société Générale est tenue au secret professionnel, sauf exceptions légales ou autorisation expresse et écrite de l'Abonné. Les données collectées par Société Générale ainsi que les personnalisations effectuées par l'Abonné pour les besoins du Service ne pourront pas être exploitées à des fins de prospection commerciale et sont couvertes par le secret professionnel.

**22.2 - Société Générale pourra limiter ou suspendre l'accès à la Gestion du Budget, sans préavis, en cas :**

- de désaccord entre les titulaires d'un compte collectif ;
- de désaccord entre les représentants légaux d'un mineur.

**22.3 -** Par ailleurs, moyennant un préavis d'un mois, adressé à l'Abonné par lettre simple, Société Générale pourra cesser de fournir le service Gestion du Budget pour l'ensemble de sa clientèle.

L'Abonné a la possibilité de désactiver ou de réactiver l'accès au service Gestion du Budget à tout moment depuis le SERVICE INTERNET.

**22.4 -** Le(s) co-titulaire(s) d'un compte collectif, titulaire(s) d'une carte CB Visa Premier, CB Visa Infinite ou CB Gold Mastercard à débit différé bénéficiaire(nt) pour le détail des opérations de paiement par carte passées au débit du compte (montant, commissions, taux de change) d'un relevé des opérations.

**22.5 -** Dans tous les cas, la résiliation du contrat de Banque à Distance entraîne la fermeture du service Gestion du Budget. Dans cette hypothèse, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que l'ensemble des personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées dans le cadre de la Gestion du Budget sont définitivement perdues et ne peuvent pas faire l'objet d'une sauvegarde.

De même, après la clôture d'un/des compte(s) dont l'Abonné a assuré la gestion par le biais du service Gestion du Budget, l'ensemble des personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées sont définitivement perdues et ne peuvent pas faire l'objet d'une sauvegarde.

En cas de résiliation du présent contrat par l'un des co-titulaires, les personnalisations ainsi que les catégorisations des opérations effectuées par celui-ci sur le compte collectif pourront être consultées par le(s) co-titulaire(s) qui continue(nt) à bénéficier d'un accès au Service, pendant une période de 12 mois glissants à partir de la date de l'opération.

## ARTICLE 23 - AGRÉGATION DE COMPTES EXTERNES ET DE COMPTES D'ACTIFS

### 23.1 - Éligibilité

a) Société Générale met à disposition de l'Abonné, titulaire de l'offre JAZZ ou Sobrio ou de l'offre Haute Fidélité ainsi que des clients Société Générale Private Banking exclusivement, une fonctionnalité d'agrégation de comptes externes (ci-après dénommée le service « d'agrégation de comptes ») dans les conditions définies ci-après aux articles 22.2.a) et

**23.2 - b)j).** Le présent paragraphe n'est pas applicable à l'Abonné titulaire de l'offre Kapsul.

b) Société Générale met à disposition de l'Abonné, client de Société Générale Private Banking France, à l'exclusion de tout autre client de Société Générale, un service « Mon Patrimoine » comportant diverses fonctionnalités telles que définies ci-après aux articles 22.2.a) et 22.2.b)j)

**23.3 - Règles d'utilisation des fonctionnalités du service « agrégation de comptes » et du service « Mon Patrimoine »**

#### a) Accès aux services

Pour pouvoir accéder au service d'agrégation de comptes et au service « Mon Patrimoine », l'Abonné doit l'activer à partir du SERVICE INTERNET ou des SERVICES MOBILES, sélectionner les établissements bancaires de son choix dans une liste prédéfinie et fournir ses éléments d'authentification. Il est précisé que la divulgation des éléments d'authentification des autres établissements bancaires est susceptible de constituer une violation de leurs conditions générales d'utilisation. Il appartient à l'Abonné de s'assurer qu'il peut les utiliser pour l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter.

### b) Fonctionnalités du service d'agrégation de comptes et du service « Mon Patrimoine ».

#### i) Le service d'« agrégation de comptes » :

Le service d'agrégation de comptes permet à l'Abonné de consulter, à partir du SERVICE INTERNET et des SERVICES MOBILES, des informations relatives aux comptes qu'il détient dans des établissements bancaires (comptes courants, comptes cartes, épargne bancaire, placements financiers...) autres que Société Générale.

Une fois que l'Abonné a renseigné ces informations et que ses comptes ont été synchronisés, la mise à jour quotidienne de ses données bancaires devient automatique. Lui sont alors restitués dans sa Synthèse « Autres Banques », le solde de chacun de ses comptes externes et les opérations enregistrées sur certains comptes. L'Abonné peut également synchroniser lui-même ses comptes plusieurs fois par jour.

#### ii) Le service « Mon Patrimoine » :

Ce service est réservé aux seuls clients de Société Générale Private Banking France. À ce titre, votre Banquier privé sera informé dès lors que vous l'aurez activé.

1. Le service « Mon patrimoine » permet à l'Abonné de consulter, à partir du SERVICE INTERNET et des SERVICES MOBILES, des informations relatives aux comptes qu'il détient dans des établissements bancaires (comptes courants, comptes cartes, épargne bancaire, placements financiers...) autres que Société Générale et peut consulter également diverses informations ou données non bancaires (telles que définies ci-après) sur tout ou partie d'actifs et/ou de passif qu'il aurait renseigné manuellement au sein dudit service.

Une fois que l'Abonné a renseigné ces informations et que ses comptes ont été synchronisés, la mise à jour quotidienne de ses données bancaires devient automatique.

L'Abonné aura la possibilité d'obtenir ses données bancaires et/ ou non bancaires au sein d'un tableau de bord paramétrable en fonction de critères variés triant ses données (par exemple par nature de patrimoine, par établissement, par classe d'actif, etc.).

Concernant le service « Mon Patrimoine » exclusivement, il est précisé que s'agissant des données non bancaires d'une part, l'Abonné a la possibilité, sous sa seule responsabilité, de renseigner lui-même les données qu'il souhaite intégrer par saisie manuelle et qu'il a, d'autre part la possibilité, sous sa seule responsabilité, de renseigner lui-même tout ou partie de certaines données bancaires.

Pour le service « Mon Patrimoine » exclusivement, les termes ci-après sont définis comme suit :

Par actif on entend :

- les avoirs figurant sur les comptes à vue ou comptes courant des clients ;
- les actifs détenus sur des comptes d'instruments financiers,
- les actifs des produits d'assurance vie ;
- les actifs des comptes d'épargne ;
- des actifs immobiliers ;
- des actifs mobiliers (tels que : avion, yacht, chevaux, etc.) ;
- autres actifs immatériels (tels que : brevets, licences, etc.) ;
- autres actifs (tels que : œuvres d'art, bijoux, voiture de luxe, etc.).

et par passif, on entend :

- des emprunts ;
- autres dettes.

Les données bancaires sont :

- les avoirs figurant sur les comptes à vue ou comptes courant des clients ;
- les actifs détenus sur des comptes d'instruments financiers ;
- des emprunts ;
- les actifs des comptes d'épargne.

Les données non bancaires sont :

- les actifs des produits d'assurance vie ;
- des actifs immobiliers ;
- des actifs mobiliers (tels que : avion, yacht, chevaux, etc.) ;
- d'autres actifs immatériels (tels que : brevets, licences, etc.) ;
- d'autres actifs (tels que : œuvres d'art, bijoux, voiture de luxe, etc.) ;
- autres dettes.

#### 2. Diagnostic d'allocation d'actifs

Avec le service « Mon Patrimoine », l'Abonné peut accéder à un diagnostic de l'allocation stratégique de ses actifs financiers, notamment leur potentiel de performance et le niveau de risque associé. Ce diagnostic est issu d'une méthodologie spécifique à Société Générale Private Banking qui s'attache à analyser l'évolution des différentes classes d'actifs selon des milliers de scénarios.

L'Abonné notera que cette analyse porte sur le périmètre de ses actifs financiers qui pourront être identifiés et classés selon cette approche. Ainsi, une partie de son patrimoine financier pourrait être « non catégorisé » et serait ainsi exclu de l'analyse.

L'Abonné a également à sa disposition des outils lui permettant de comparer le couple rendement/risque de son patrimoine financier analysé à celui de classes d'actifs ou d'allocations illustratives. Il peut par ailleurs créer une simulation d'allocation en classes d'actifs et l'analyser pour comparaison à son diagnostic.

Les informations issues du Diagnostic d'allocation d'actifs financiers sont communiquées à titre purement indicatif. Elles ne sont pas destinées à fournir un conseil en investissement ni un quelconque autre service d'investissement et/ou ne constituent, de la part de Société Générale, ni une offre, ni une recommandation personnalisée, ni un conseil en vue d'investir dans les classes d'actifs mentionnées. Les informations contenues dans ce document ne constituent pas un conseil juridique, fiscal ou comptable. La méthodologie utilisée pour obtenir ces simulations a été établie à partir d'hypothèses élaborées par le groupe Société Générale ; elle ne garantit pas les performances futures des actifs considérés.

Avant toute décision d'investissement réalisée à partir de ces simulations, selon le cas et la législation applicable, l'investisseur potentiel sera interrogé son banquier privé afin de déterminer s'il est compétent pour investir dans les produits envisagés, et si cet investissement est compatible avec son profil et ses objectifs d'investissement. Toute proposition d'investissement qui serait réalisée à partir de ces simulations devra préalablement être adaptée au profil d'investisseur du Client.

Les variations de l'inflation, de taux d'intérêts et de taux de change peuvent avoir des effets négatifs sur la valeur, le prix et le revenu des investissements libellés dans une devise différente de celle du client. Les éventuelles simulations et exemples contenus dans ce diagnostic sont fournis à titre indicatif et à des fins d'illustration uniquement. L'information contenue dans le diagnostic peut être modifiée en fonction des fluctuations des marchés et les informations et avis mentionnés dans ce diagnostic peuvent être amenés à évoluer. Les données indiquées dans ledit diagnostic ne portent que sur des performances brutes ; les performances nettes sont réduites de toute commission, frais ou autre charge applicable.

Les données historiques utilisées et les informations et avis cités, proviennent ou sont notamment basés sur des sources externes que Société Générale considèrent fiables mais qu'elles n'ont pas vérifiées de manière indépendante. En aucun cas Société Générale n'assumera une responsabilité quant à l'exactitude, la pertinence et l'exhaustivité de ces données, et ne s'engage pas à actualiser ni à modifier le présent diagnostic, et n'assumera aucune responsabilité à cet égard.

### 3. Autres fonctionnalités du service « Mon Patrimoine »

D'autres fonctionnalités du service « Mon Patrimoine » seront susceptibles d'être offertes à l'Abonné lors de mises à jour successives.

#### c) Facturation

Le service d'agrégation de comptes et le service « Mon Patrimoine » ne font l'objet d'aucune facturation supplémentaire par Société Générale.

#### d) Divers

Les données bancaires ou non bancaires du service « Agrégation de comptes » et du service « Mon Patrimoine » ne font l'objet d'aucun traitement par Société Générale qui ne peut être tenue pour responsable de leur contenu, et notamment de l'actualisation des informations par les établissements bancaires tiers.

Société Générale pourra décider de retirer un établissement bancaire de la liste ou mettre fin au service d'agrégation de comptes ou au service « Mon Patrimoine », sans avoir à justifier d'un motif. Afin d'améliorer le fonctionnement du service d'agrégation de comptes ou du service « Mon Patrimoine » et d'en assurer la maintenance, Société Générale pourra, par ailleurs, en suspendre l'accès pour une période déterminée et sans préavis.

L'Abonné peut à tout moment modifier le paramétrage (afficher ou masquer les comptes de son choix, supprimer les établissements bancaires ajoutés, renseigner ou non des données bancaires (ou non bancaires, s'agissant du service « Mon Patrimoine ») ou désactiver le service d'agrégation de comptes ou le service « Mon Patrimoine » dans les rubriques Paramètres de chacun des deux services.

La cessation de l'éligibilité de l'Abonné au service d'agrégation de comptes ou au service « Mon Patrimoine », entraînera également sa désactivation.

#### e) Données et secret professionnel

Les données communiquées par l'Abonné et celles relatives aux comptes sont nécessaires pour l'utilisation du service d'agrégation de comptes et/ou pour celle de « Mon Patrimoine ». L'Abonné autorise Société Générale à les communiquer à ses sous-traitants dans la limite nécessaire à l'exécution des

tâches ou actions qui leurs sont confiées. Les données ne feront l'objet d'aucun traitement autre que ceux strictement nécessaires au bon fonctionnement de la fonctionnalité d'agrégation de comptes ou d'actifs.

Il est précisé qu'afin de renforcer la sécurité et la confidentialité du service d'agrégation de comptes ou du service « Mon Patrimoine », Société Générale confie la conservation des identifiants et mots de passe communiqués par l'Abonné, de manière sécurisée, à ses sous-traitants.

Sauf accord de l'Abonné dans les conditions prévues ci-dessous, Société Générale et ses sous-traitants ne peuvent pas accéder à ces données de manière non chiffrée.

L'Abonné donne son accord exprès à la divulgation des données relatives à ses comptes détenus dans d'autres établissements bancaires au profit de Société Générale et ses sous-traitants (solde du compte, opérations liées au compte), dans la limite strictement nécessaire à la réalisation des opérations de maintenance et d'assistance sur l'utilisation du service d'agrégation de comptes ou du service « Mon Patrimoine ».

Société Générale s'engage à ce que les opérations bancaires et non bancaires agrégées soient conservées, pendant la durée d'activation du service d'agrégation de comptes ou du service « Mon Patrimoine », sur une durée minimum de deux ans. En cas de désactivation du service d'agrégation de comptes ou du service « Mon Patrimoine », l'ensemble des données enregistrées au titre du service désactivé sera définitivement supprimé immédiatement.

L'Abonné peut exercer ses droits d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation, ainsi qu'un droit à la portabilité en contactant le délégué à la protection des données personnelles :

- à partir de son espace connecté
- auprès de l'agence où est ouvert son compte
- à l'adresse postale suivante: Service Protection des données personnelles CPLE/FRB/DPO - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex
- par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr

L'Abonné a 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.

Il peut également s'opposer à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement, ce qui entraînera un arrêt définitif du service d'agrégation de comptes et/ou du service « Mon Patrimoine ».

#### f) Réclamations

En cas de survenance de difficultés relatives à la fonctionnalité d'agrégation de comptes, l'Abonné peut se rapprocher de l'assistance Banque à Distance au 01 42 14 58 58 (prix d'un appel local), du service en charge des relations avec les consommateurs, ou du Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) dans les conditions définies ci-après à l'Article 36.

Les réclamations relatives aux opérations effectuées par des établissements bancaires tiers doivent être adressées auprès de l'établissement concerné.

## ARTICLE 24 - AGRÉGATION DE DOCUMENTS EXTERNES

### 24.1 - Éligibilité

Société Générale met à disposition de l'Abonné, titulaire de l'offre JAZZ ou Sobrio ou de l'offre Haute-Fidélité ainsi que des clients Société Générale PrivateBanking exclusivement, une fonctionnalité d'agrégation de documents (ci-après dénommée la « fonctionnalité d'agrégation de documents ») dans les conditions définies ci-après.

### 24.2 - Utilisation de la fonctionnalité

Cette fonctionnalité d'agrégation permet à l'Abonné de récupérer, puis de consulter de manière centralisée, à partir du SERVICE INTERNET et des SERVICES MOBILES, des documents dématérialisés disponibles en ligne. Il peut s'agir, par exemple de factures (énergie, téléphonie, achats en ligne...) ou de relevés de situation (relevés de comptes, de prestations...). Les documents seront indexés de façon automatique.

Cette fonctionnalité ne fait l'objet d'aucune facturation supplémentaire par Société Générale.

Pour pouvoir accéder à cette fonctionnalité, l'Abonné doit :

- l'activer à partir du SERVICE INTERNET ou des SERVICES MOBILES,
- sélectionner les établissements de son choix dans une liste prédéfinie et,
- fournir les éléments d'authentification (identifiants/mots de passe) lui permettant, via ses espaces personnels, d'accéder aux documents qu'il souhaite rapatrier.

Il est précisé que la divulgation des éléments d'authentification est susceptible de constituer une violation des conditions générales d'utilisation des services en ligne. Il appartient à l'Abonné de s'assurer qu'il peut les utiliser pour

l'usage décrit dans le présent article et d'assumer, à défaut d'autorisation, les conséquences dommageables pouvant en résulter.

Le Client ne doit pas ajouter de documents comportant des informations relatives à sa santé quels qu'ils soient (décompte de santé, décompte de mutuelle...).

Une fois que l'Abonné a renseigné ces informations et que ses documents ont été synchronisés, la récupération de documents devient automatique. L'Abonné peut également synchroniser lui-même ses documents plusieurs fois par jour.

Les documents et informations qu'ils contiennent ne font l'objet d'aucun traitement par Société Générale qui ne peut être tenue pour responsable de leur contenu, et notamment de l'actualisation des informations par les établissements tiers.

Société Générale pourra décider de retirer un établissement de la liste ou mettre fin à la fonctionnalité d'agrégation de documents, sans avoir à justifier d'un motif. Afin d'améliorer le fonctionnement de la fonctionnalité et d'en assurer la maintenance, Société Générale pourra, par ailleurs, en suspendre l'accès pour une période déterminée et sans préavis.

L'Abonné peut à tout moment modifier le paramétrage ou désactiver la fonctionnalité d'agrégation de documents dans la rubrique Paramètres. La cessation de l'éligibilité de l'Abonné à la fonctionnalité d'agrégation de documents, entraînera également sa désactivation.

#### **24.3 - Données et secret professionnel**

Les données d'authentification (identifiants et mots de passe) communiquées par l'Abonné sont nécessaires pour l'utilisation de la fonctionnalité d'agrégation de documents.

Il est précisé qu'afin de renforcer la sécurité et la confidentialité de la fonctionnalité d'agrégation de documents, Société Générale confie la conservation de ces données d'authentification de manière sécurisée, à ses sous-traitants.

Dans la limite strictement nécessaire à la réalisation des opérations de maintenance et d'assistance sur l'utilisation de la fonctionnalité d'agrégation, l'Abonné reconnaît et accepte que Société Générale puisse avoir accès aux documents agrégés. Toutefois, ces derniers ne feront en aucun cas l'objet d'un traitement autre que la réalisation des opérations susvisées.

Société Générale s'engage à ce que les documents soient conservés, pendant la durée d'activation de la fonctionnalité d'agrégation, sur une durée minimum de cinq ans. En cas de désactivation de la fonctionnalité, l'ensemble des données enregistrées sera définitivement et immédiatement supprimé.

L'Abonné peut exercer ses droits d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation, ainsi qu'un droit à la portabilité en contactant le délégué à la protection des données personnelles :

- à partir de son espace connecté
- auprès de l'agence où est ouvert son compte
- à l'adresse postale suivante: Service Protection des données personnelles CPLE/FRB/DPO - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex
- par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr

L'Abonné a 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.

Il peut également s'opposer à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement, ce qui entraînera un arrêt définitif de la fonctionnalité d'agrégation.

#### **24.4 - Réclamations**

En cas de survenance de difficultés relatives à la fonctionnalité d'agrégation, l'Abonné peut se rapprocher de l'assistance Banque à Distance au 01 42 1458 58 (prix d'un appel local), du service en charge des relations avec les consommateurs, ou du Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) dans les conditions définies ci-après à l'Article 36.

Les réclamations relatives aux opérations effectuées par des établissements tiers doivent être adressées auprès de l'établissement concerné.

### **ARTICLE 25 - PAYLIB**

Les services Paylib sont un ensemble de solutions de paiement proposées par la société Paylib Services (ci-après « Paylib ») et qui permettent de réaliser des paiements sécurisés à l'aide d'un mobile, sans avoir à insérer sa carte dans un terminal de paiement (« Paylib sans contact ») ou sans avoir à saisir un IBAN pour effectuer un virement de personne à personne (« Paylib entre amis »).

Paylib entre amis permet également à l'utilisateur ou à l'Abonné d'être bénéficiaire d'un virement sans avoir à transmettre son IBAN au donneur

d'ordre. Cette solution a vocation à être progressivement remplacée par celle développée par la société EPI Company (ci-après désignée « EPI »).

**Paylib sans contact** permet à l'Abonné de réaliser des opérations de paiement en magasin par mobile sans contact sur l'équipement électronique de commerçants équipés en conséquence. Paylib sans contact offre à l'Abonné un parcours de paiement aboutissant au paiement par carte bancaire, sans utilisation physique de sa carte. Cette dernière est dématérialisée dans le smartphone de l'Abonné.

**Paylib entre amis** est un outil permettant à l'Abonné de réaliser des transferts de fonds depuis son smartphone par virement instantané en saisissant simplement le numéro de téléphone portable du bénéficiaire et sans avoir à connaître l'IBAN de ce dernier. Si la banque du bénéficiaire n'est pas éligible au virement instantané, il sera proposé au client d'exécuter l'opération par virement SEPA.

Cet outil permet également à l'Abonné d'être bénéficiaire de virements initiés par d'autres utilisateurs via la solution de paiement de Paylib ou d'EPI. Dans ce cadre, l'IBAN de l'Abonné est transmis automatiquement à Paylib ou EPI, ainsi qu'à la banque du donneur d'ordre pour les besoins du traitement de l'opération.

Les services Paylib comprennent également une fonctionnalité de dématérialisation des cartes de fidélité au sein de l'application Paylib sans contact.

#### **25.1 - Éligibilité aux services**

Les services Paylib sont réservés au bénéfice exclusif de la clientèle de particuliers personnes physiques titulaires cumulativement :

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

Pour bénéficier de la fonctionnalité Paylib sans contact l'Abonné doit, en outre disposer d'un téléphone mobile de type « smartphone » doté du système d'exploitation Android équipé de la technologie NFC, éligible au téléchargement de l'application Paylib sans contact via le Google Play Store et d'une carte de paiement CB V Pay, CB Visa Evolution, CB Visa Kapsul, CB Visa Alterna, CB Visa, CB Visa Premier, CB Visa Infinite, CB Mastercard ou CB Gold Mastercard.

#### **25.2 - Accès aux services**

##### **25.2.1 - Moyens techniques**

L'accès à la fonctionnalité Paylib entre amis se fait à partir d'un téléphone mobile de type « smartphone » présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaires au dit accès conformément à l'article 2 du présent contrat.

L'accès à la fonctionnalité Paylib sans contact se fait à partir d'un téléphone mobile correspondant aux exigences mentionnées à l'article 25.1 sur lequel est installée l'application Paylib sans contact.

##### **25.2.2 - Activation/désactivation de la fonctionnalité Paylib entre amis**

L'activation du Pass Sécurité est un pré-requis à l'inscription à Paylib entre amis.

L'activation de la fonctionnalité Paylib entre amis s'effectue via l'Appli SG, depuis la rubrique Paylib, lors de la première utilisation de cette fonctionnalité. Le parcours d'activation est le suivant :

- Confirmation par le client du numéro de téléphone servant à l'identifier pour la réception de virements par l'intermédiaire de Paylib ou d'EPI, le numéro soumis est celui déclaré par l'Abonné conformément à l'Article 3 des présentes ;
- Confirmation du compte de dépôt pour l'imputation automatique des fonds reçus. Le compte mentionné est sélectionné par défaut mais l'Abonné peut effectuer un autre choix via le menu Réglages présent dans la rubrique « Paylib ».

L'Abonné est informé que, lorsqu'il active Paylib entre Amis, son nom, prénom et son numéro de téléphone sécurité déclaré sont enregistrés dans les bases de données gérées par Paylib, prestataire de la banque, en vue du fonctionnement du service.

Si l'Abonné déclare un nouveau téléphone sécurité conformément à la procédure décrite à l'Article 3 des présentes Conditions Générales, la mise à jour des informations gérées par Paylib est effectuée automatiquement par la Banque.

L'Abonné peut à tout moment désactiver le service Paylib entre amis depuis l'Appli SG, rubrique Paylib.

Dans le cas où l'Abonné n'a pas émis ni reçu de virement via une solution de paiement de Paylib ou d'EPI au cours des 14 derniers mois, la désactivation

de Paylib entraîne la suppression des données de l'Abonné des bases de données gérées par Paylib et EPI. En revanche, si l'Abonné a émis ou reçu un virement par l'intermédiaire de Paylib ou EPI au cours des 14 derniers mois, ses données seront supprimées à l'issue d'un délai de 14 mois à compter de la dernière opération.

Pendant cette période ses données seront utilisées aux seules fins de gestion des éventuelles réclamations.

#### **25.2.3 - Activation/désactivation de la fonctionnalité Paylib sans contact**

La fonctionnalité Paylib sans contact peut être activée par l'Abonné, depuis son téléphone mobile, sans qu'il soit nécessaire pour lui de s'inscrire à Paylib entre amis.

Le parcours d'activation est le suivant :

- Téléchargement, installation et ouverture de l'application Paylib sans contact ;
- Lancement de l'activation de la fonctionnalité ;
- Saisie par l'Abonné des informations de la carte qu'il souhaite ajouter à la fonctionnalité Paylib sans contact (Numéro, Date d'expiration, CVV) ;
- Authentification de l'Abonné au moyen du Pass Sécurité dans l'Appli SG ou via un code à usage unique envoyé par SMS sur le Téléphone Sécurité de l'Abonné ou par notification dans l'Appli SG ;
- Validation de l'utilisation du dispositif d'empreinte biométrique ou définition du code Paylib sans contact (code à 4 chiffres), pour valider les paiements (l'Abonné pourra ultérieurement modifier son choix) ;
- Confirmation de l'activation de la fonctionnalité Paylib sans contact et possibilité de paramétrier le service :

La fonctionnalité Paylib sans contact peut être désactivée à tout moment par l'Abonné à partir de l'application Paylib sans contact.

#### **25.2.4 - Authentification de l'Abonné**

L'utilisation des services Paylib en vue de la réalisation d'opérations de paiement au moyen de la fonctionnalité Paylib entre amis requiert une authentification de l'Abonné. Cette authentification est effectuée via le Pass Sécurité préalablement activé par l'Abonné. L'authentification de l'Abonné en vue de la réalisation d'opérations de paiement au moyen de la fonctionnalité Paylib sans contact peut être réalisée :

- soit par l'utilisation d'un dispositif de reconnaissance d'empreinte biométrique validé lors de l'activation de cette fonctionnalité, reconnu par le système d'exploitation Android et enregistré dans son smartphone doté d'un capteur dédié, puis par la présentation et le maintien du smartphone de l'Abonné devant l'équipement électronique du commerçant.
- soit par la saisie du Code Paylib sans contact, puis par la présentation et le maintien du smartphone de l'Abonné devant l'équipement électronique du commerçant.

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

Afin de pouvoir utiliser la fonctionnalité Paylib sans contact, l'Abonné doit la paramétrier dans son système d'exploitation Android ainsi que dans l'application Paylib sans contact. En activant cette fonctionnalité, l'Abonné s'engage à être la seule personne à avoir enregistré une empreinte biométrique sur son téléphone mobile. L'Abonné s'engage également à être la seule personne à connaître le code secret de son smartphone. Le paramétrage ainsi que l'usage de ce dernier, y compris par des tiers, est de son entière responsabilité.

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

#### **25.2.5 - Assistance Technique**

Société Générale met à disposition de l'Abonné un service d'assistance technique :

- Pour la fonctionnalité Paylib entre amis au 01 42 14 58 58 (Appel non surtaxé), du lundi au samedi de 8 h 00 à 19 h 00 (hors jours fériés).
- Pour la fonctionnalité Paylib sans contact au 09 69 32 20 46 (Appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 (hors jours fériés).

### **25.3 - Modalités d'utilisation**

#### **25.3.1 - Modalités d'utilisation de la fonctionnalité Paylib sans contact**

La fonctionnalité Paylib sans contact est utilisable chez tous les commerçants acceptant le paiement sans contact.

Pour réaliser une opération de paiement en utilisant la fonctionnalité Paylib sans contact, l'Abonné ouvre l'Application susmentionnée, appuie sur le bouton « Payer », authentifie son paiement par Code ou Biométrie - ce quel

que soit le montant de la transaction dans la limite des capacités de paiement de sa carte puis maintient son téléphone devant le terminal de paiement du commerçant.

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

L'opération de paiement par carte effectuée par le biais de Paylib sans contact est soumise aux conditions générales et particulières des cartes de paiement souscrites par l'Abonné.

L'Abonné est informé que les opérations de paiement par carte effectuées par le biais de la fonctionnalité Paylib sans contact impliquent l'utilisation de la marque « Visa » ou « Mastercard ».

#### **25.3.2 - Dématerrialisation des cartes de fidélité**

L'application Paylib sans contact propose une fonctionnalité de dématérialisation des cartes de fidélité. Cette fonctionnalité sera mise à la disposition des Abonnés ayant activé la fonctionnalité Paylib sans contact.

L'Abonné aura la possibilité d'enregistrer des cartes de fidélité remises par des enseignes tierces dans l'application Paylib sans contact en vue de leur utilisation sur le point de vente.

L'enregistrement des cartes de fidélité est réalisé soit à partir de la bibliothèque de programmes de fidélité disponible dans l'application mobile Paylib sans contact, soit en ajoutant une carte générique dans le cas où le programme ne serait pas répertorié dans la bibliothèque. Pour ajouter une carte, l'Abonné sélectionne le programme de fidélité à ajouter (ou la carte générique) et capture, grâce à l'appareil photo de son smartphone, le code barre de la carte plastique. L'Abonné peut également saisir la référence de sa carte manuellement.

Lors de son passage en caisse, l'Abonné sélectionne la carte de fidélité qu'il souhaite utiliser dans son application mobile Paylib sans contact et présente le code barre affiché sur l'écran de son smartphone.

Les cartes enregistrées par l'Abonné sont stockées sur le smartphone.

L'Abonné a la faculté de supprimer, à tout moment, les cartes de fidélité liées à sa carte bancaire en les supprimant de l'application Paylib sans contact.

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

#### **25.3.3 - Modalités d'utilisation de la fonctionnalité Paylib entre amis**

La fonctionnalité Paylib entre amis permet de donner des ordres de virements instantanés au bénéfice de toute personne physique ou morale disposant d'un compte bancaire en zone SEPA. Si la banque du bénéficiaire n'est pas éligible au virement instantané, un virement SEPA sera proposé.

Afin de donner un ordre de virement instantané via la fonctionnalité Paylib entre amis, l'Abonné doit se rendre dans l'Appli SG dans la rubrique « Virement » puis Paylib entre amis. La fonctionnalité est également accessible dans la Rubrique « Autres » puis « Paylib ».

L'Abonné se voit alors demander de renseigner le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire des fonds, le nom et prénom du bénéficiaire, le montant et le motif de l'opération. L'Abonné valide ensuite l'opération à l'aide du Pass Sécurité.

Une fois les données renseignées, Société Générale procède aux contrôles de l'opération demandée.

Si les contrôles sont positifs, l'Abonné reçoit alors une confirmation que son ordre de virement a bien été pris en compte.

Si le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire des fonds est connu de l'annuaire Paylib, Société Générale reçoit automatiquement l'IBAN du bénéficiaire. Ce dernier est informé de l'opération par SMS ou notification de sa banque.

Si le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire des fonds n'est pas connu de l'annuaire Paylib, le bénéficiaire recevra un SMS l'informant de l'opération et l'invitant à se rendre sur un site Internet hébergé par Paylib, afin d'y renseigner son IBAN. Le bénéficiaire dispose de 7 jours pour effectuer cette action. Sans action de la part du bénéficiaire dans ce délai de 7 jours, les coordonnées du bénéficiaire sont supprimées et l'opération est annulée.

Dans le cas où l'opération est exécutée par virement SEPA, l'Abonné peut, dans la rubrique « Suivi virements » de l'Appli SG, annuler un ordre de virement initié via la fonctionnalité Paylib entre amis tant que le bénéficiaire n'a pas renseigné ses coordonnées bancaires.

L'opération de virement initiée par le biais de Paylib entre amis est soumise aux stipulations relatives aux virements des Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers signée par l'Abonné.

Les virements initiés via Paylib entre amis sont exécutés dans la limite d'un montant cumulé maximum de 500 euros par jour.

L'Abonné peut également être le bénéficiaire d'un virement initié par un tiers via la fonctionnalité Paylib entre amis ou la solution de paiement d'EPI. Dans ce cas son IBAN est transmis automatiquement à Paylib ou EPI (selon la solution de paiement utilisée par le donneur d'ordre) ainsi qu'à la banque du donneur d'ordre, et il reçoit une notification (par SMS ou via l'Appli SG) l'informant de l'opération.

Les données personnelles recueillies dans le cadre de Paylib entre amis sont traitées, en fonction des situations, pour répondre à différentes finalités :

- Assurer la fourniture des services Paylib
- Améliorer, optimiser les services et traiter tout éventuel dysfonctionnement, notamment au travers de statistiques, de sondages ou d'analyses
- Communiquer sur les services et leurs évolutions
- Traiter les réclamations des utilisateurs
- Assurer la sécurité et la fiabilité des transactions,
- Lutter contre la fraude et l'usurpation d'identité liée au numéro de téléphone par des processus de vérification du numéro de téléphone (envois de SMS de contrôle, contre-appels de sécurité, vérifications des dernières modifications de statut de portabilité du numéro auprès des opérateurs mobiles).

#### 25.4 - Résiliation

Les services Paylib sont résiliés de plein droit lorsque l'Abonné ne remplit plus les conditions d'éligibilité détaillées au paragraphe 2.1 du présent article.

#### 25.5 - Transmission des données de l'Abonné non adhérent Paylib aux fins de réception de virements initiés via une solution de paiement Paylib ou EPI

Société Générale transmet à la société Paylib le numéro de téléphone sécurité de l'Abonné majeur capable non-utilisateur Paylib pour les finalités mentionnées à l'article 25.3.3 ci-dessus mais aussi pour lui permettre de bénéficier de virements initiés via une solution de paiement Paylib ou EPI. Ce traitement est réalisé sur la base de l'intérêt légitime de Société Générale consistant à permettre à l'Abonné de ne pas avoir à saisir son IBAN pour être crédité sur son compte bancaire du montant de virements initiés via une solution de paiement de Paylib ou d'EPI.

Dans le cas où l'Abonné a un compte dans une autre banque proposant le service Paylib entre amis, il pourra voir dans le menu Réglages Paylib si Société Générale est la banque par défaut pour la réception de virements par le biais de Paylib ou d'EPI. Si ce n'est pas le cas et que l'Abonné souhaite choisir Société Générale comme banque bénéficiaire, il peut faire ce choix dans le menu Réglages.

L'Abonné pourra choisir dans le menu Paylib Réglages de modifier le compte de réception des fonds.

L'Abonné a la possibilité de s'opposer, gratuitement et à tout moment, à ce que ses données soient traitées par les sociétés Paylib ou EPI, via l'Appli SG ou conformément aux modalités décrites à l'article 29. Si l'Abonné bénéficiaire d'un virement Paylib entre amis s'est opposé au traitement de ses données par la société Paylib, il recevra un SMS l'invitant à se rendre sur un site Internet hébergé par Paylib, afin d'y renseigner son IBAN. Si l'Abonne bénéficiaire d'un virement initié via une solution de paiement d'EPI, s'est opposé au traitement de ses données par les sociétés Paylib ou EPI, l'opération ne pourra avoir lieu.

Lorsque l'Abonné est bénéficiaire d'un virement initié par un tiers via la fonctionnalité Paylib entre amis, la banque transmet automatiquement son IBAN à Paylib ou EPI (selon la solution de paiement utilisée par le donneur d'ordre) ainsi qu'à la banque du donneur d'ordre, et il reçoit une notification (par SMS ou via l'Appli SG) l'informant de l'opération.

Les données de l'Abonné sont supprimées des bases de données gérées par Paylib et EPI dans les cas suivants :

- Demande de suppression/opposition formulée par l'Abonné ;
- Clôture du compte de dépôt Société Générale ;
- Résiliation du contrat Banque à Distance ;
- Absence de numéro de téléphone sécurité déclaré.

Dans le cas où l'Abonné n'a pas émis ni reçu de virements par le biais de Paylib ou EPI au cours des 14 derniers mois, ses données seront supprimées immédiatement.

Si l'Abonné a émis ou reçu un virement initié via une solution de paiement de Paylib ou EPI au cours des 14 derniers mois, ses données seront supprimées à l'issue d'un délai de 14 mois à compter de la dernière opération. Pendant cette période ses données seront utilisées aux seules fins de gestion des éventuelles réclamations.

### ARTICLE 26 - DÉMATÉRIALISATION - E-DOCUMENTS

**26.1** - L'Abonné peut consentir expressément aux Conditions Particulières de son contrat d'abonnement à des services de banque à distance (internet, téléphone fixe, SMS, etc.) à recevoir de manière dématérialisée les documents

différents à ses contrats/produits sous réserve de respecter les règles d'éligibilité qui y sont définies. À cet effet, l'Abonné doit nous communiquer une adresse email à jour valide et personnelle qui ne doit pas être consultable par un tiers.

En cas de modification de votre adresse email, il appartient à l'Abonné de la mettre à jour au plus tôt, depuis son Espace Client.

À compter de la souscription du service de dématérialisation des documents, dénommé aussi « e-Documents », l'Abonné verra ses documents éligibles mis à disposition sur son Espace Client, dans la rubrique « Documents ».

Lors de la mise à disposition d'un nouveau document dématérialisé l'Abonné recevra une alerte sur son adresse mail externe personnelle qu'il a communiquée à Société Générale, l'informant de la mise à disposition d'un ou plusieurs documents.

D'autres notifications pourront être adressées par ailleurs à l'Abonné relatives au stockage de ses documents.

**26.2** - Les comptes et produits éligibles pour lesquels les documents et relevés sont disponibles en au format électronique sont notamment : Comptes bancaires, Livret A, Livret de Développement Durable et Solidaire, Livret d'Épargne Populaire, Compte Epargne Logement (CEL), Plan Epargne Logement (PEL), Livret Épargne Plus Société Générale, Compte sur Livret (CSL), Livret Eurokid, Livret Jeune, Sogémonde épargne, Crédit Confiance, Réservéa, Avance patrimoniale, Découvert en compte spécial, Plan d'Épargne en Actions (PEA), Plan d'Épargne en Actions PME (PEA-PME), Comptes de titres, Déclik Tempo, Cartes bancaires (relevés spécifiques des cartes à débit différé), contrats d'assurance sur la vie (y compris les contrats de prévoyance) et de capitalisation, le rapport de situation de l'épargne financière ainsi que l'état réglementaire de l'Imprimé Fiscal Unique de Société Générale, appelé « déclaration récapitulative des opérations sur valeurs mobilières et revenus de capitaux mobiliers ». Société Générale se réserve le droit d'enrichir la liste des documents éligibles à la dématérialisation. Cette liste est mise à jour et disponible sur <https://particuliers.sg.fr/services-en-ligne/consulter-telecharger-pdf-suivi-relevés-comptes-et-avis-en-ligne#relevesetdocumentseligibles>.

Conformément aux termes de la Convention de compte et de services

- Particuliers, les Abonnés titulaires de l'offre Kapsul bénéficient automatiquement du service pour l'ensemble de leurs comptes et produits éligibles à la dématérialisation.

**26.3** - Lorsque la dématérialisation des comptes et produits concerne des comptes collectifs (comptes bancaires, comptes titres, comptes sur livrets) la souscription du service par l'un des co-titulaires entraîne la dématérialisation des documents liés à ce compte (à l'exclusion des documents suivants : contrats d'assurance-vie, de capitalisation et de prévoyance, rapport de situation de l'épargne financière, Imprimé Fiscal Unique Société Générale). Il appartient donc aux co-titulaires de s'accorder sur le format (dématérialisé ou non) de mise à disposition des documents. Pour les contrats d'assurance sur la vie, de capitalisation et de prévoyance détenus conjointement, ces documents sont par défaut adressés sous format papier et ce, même si un des co-titulaires a opté pour le service e-Documents. La date de mise en ligne des relevés constitue le point de départ des délais de contestation relatifs aux opérations figurant sur le relevé de compte concerné, conditions et délais repris dans la Convention de compte et de services - Particuliers et dans la Convention de compte-titres le cas échéant, conventions disponibles sur particuliers.sg.fr et dans toutes les Agences de Société Générale.

**26.4** - L'Abonné peut résilier le service de dématérialisation des documents et passer au format papier à tout moment en modifiant son choix dans son Espace Client ou en contactant son Agence.

En cas de comptes collectifs, la résiliation du service devra être demandée par l'ensemble des co-titulaires.

Après résiliation du service de dématérialisation des documents, l'Abonné recevra les Documents par voie postale, les documents ayant déjà été dématérialisés restent à sa disposition sur son Espace Client pendant une durée de 10 ans.

En cas de résiliation du contrat Banque à Distance, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne pourra plus consulter ses documents dématérialisés dans le cadre du service de dématérialisation des documents. Il lui appartient donc de les conserver sur un autre support durable avant la résiliation effective de son contrat Banque à Distance. Les documents resteront accessibles pendant une durée de 5 ans à compter de la résiliation du contrat Banque à distance sur demande de l'ancien Abonné :

- auprès de sa dernière agence bancaire pour ceux relatifs à ses comptes et produits bancaires ;
- directement auprès de Sogecap, s'agissant de ceux propres à ses contrats d'assurance sur la vie (y compris les contrats de prévoyance) et de capitalisation.

## ARTICLE 27 - RELEVÉ DE COMPTE

**27.1** - Dans les conditions de l'article 26.1, l'Abonné pourra bénéficier d'un relevé de compte dématérialisé. Dans le cas contraire, l'Abonné recevra ses relevés de compte au format papier.

**27.2** - Chaque année au cours du mois de janvier, la banque adressera à l'Abonné le relevé annuel des frais, au titre des frais perçus au cours de l'année civile précédente sur les produits et services dont l'Abonné bénéficie dans le cadre de la gestion de son compte bancaire. Ce relevé sera adressé sous format électronique ou papier en fonction du choix de l'Abonné.

**27.3** - Les informations légales et réglementaires relatives aux modifications des taux d'intérêts créditeurs des comptes d'épargne, du taux d'intérêt débiteur du compte bancaire ou du taux d'intérêt du Crédit Confiance figureront sur les Relevés de Compte en Ligne ou donneront lieu à une information via Internet.

### 27.4 - Relevé Cristalia et Cristalia Expert

Les clients Société Générale Private Banking France ayant souscrit au contrat d'adhésion « Relevé Cristalia » ou « Relevé Cristalia Expert », ci-après « le relevé » peuvent consulter ces derniers sous format électronique dans l'espace « Mes documents ».

Le Relevé permet aux clients, d'être informés périodiquement de la situation de leurs avoirs (placements, liquidités, portefeuille(s) titres, contrat(s) d'assurance vie...) et engagements (crédit(s) à la consommation, crédit(s) immobilier(s)...) détenus auprès de Société Générale.

Le Relevé comprend :

- une situation globale, présentant le total de l'actif et du passif classés par nature, du client et éventuellement du (des) Participant(s) ;
- une vision globale des performances et de la répartition globale des actifs du client et éventuellement du (des) Participant(s) ;
- une vision individuelle détaillée par type de compte et, le cas échéant, par type de gestion, pour le client et éventuellement pour le(s) Participant(s).

La date de mise en ligne du Relevé constitue le point de départ des délais de réclamation relatifs aux opérations figurant sur le relevé.

En cas de résiliation du contrat de Banque à Distance, l'attention de l'Abonné est attirée sur le fait qu'il ne pourra plus consulter en ligne les relevés. Il lui appartient donc de procéder à la sauvegarde de ces derniers avant la résiliation effective de son contrat de Banque à Distance.

En cas de résiliation ou de suspension du contrat d'adhésion au « Relevé Cristalia » ou « Relevé Cristalia Expert », l'Abonné ne pourra consulter que les relevés mis en ligne avant la résiliation ou la suspension du contrat d'adhésion.

## ARTICLE 28 - INFORMATIONS COMMUNIQUÉES PAR LE SERVICE ET OPÉRATIONS BANCAIRES

**28.1** - Les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continueront à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

**28.2** - Le Service ne délivre aucun conseil quant au bien-fondé de l'investissement ou du désinvestissement envisagé par l'Abonné ou toute autre forme de conseil pouvant déterminer son choix, excepté pour les cas où l'Abonné a signé une convention de conseil spécifique en investissement ou en arbitrage portant sur la fourniture de conseils par le Service.

Sur le SERVICE MOBILE, pour des raisons techniques, les plus ou moins-values latentes ne sont qu'approximatives et les informations permettant notamment à l'Abonné de déterminer le traitement fiscal des plus ou moins-values ne sont pas mentionnées. De la même manière, les cours des instruments financiers indiqués dans les parties « Mes comptes » et « Portefeuilles » du SERVICE MOBILE sont rafraîchis à intervalles fixes, ils peuvent donc différer du cours exact à un instant donné. Par conséquent, ces données sont fournies à titre indicatif exclusivement.

L'Abonné est invité à tenir compte de ces spécificités et à prendre ses décisions d'investissement ou de désinvestissement selon sa libre appréciation.

Les informations mentionnées sur le SERVICE MOBILE ne doivent pas être utilisées à des fins déclaratives ou justificatives. Il est vivement recommandé à l'Abonné de se conformer aux indications figurant éventuellement sur le SERVICE INTERNET. Avant toute souscription d'un OPC, l'Abonné doit impérativement prendre connaissance du Document d'Information Clé pour l'Investisseur et plus particulièrement de la rubrique « Profil de risque et de rendement ».

Les informations fiscales présentées sur le SERVICE INTERNET sont calculées sur la base d'éléments en possession de Société Générale. L'impression des écrans ne constitue en aucun cas un justificatif fiscal.

**28.3** - La saisie de coordonnées ainsi que de tout élément nécessaire à la réception d'informations, par SMS ou e-mail, s'effectue sous la seule responsabilité de l'Abonné. La responsabilité de Société Générale ne peut

être recherchée en cas de non-réception d'information, notamment en cas de saisie erronée de coordonnées.

En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des mails ou des SMS, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre le déclenchement de l'alerte et sa réception.

Pour le cas particulier des Clubs d'investissement, l'Abonné Président d'un Club et/ou le mandataire désigné s'engage à utiliser le Service dans le respect de la législation applicable et des règles propres aux Clubs d'investissement telles que définies dans la convention d'indivision.

**28.4** - L'Aide à la décision est une composante des Fonctions Transactionnelles (Bourse) du SERVICE INTERNET. Elle permet à l'Abonné qui en bénéficie de poser des alertes sur valeurs et indices boursiers.

## ARTICLE 29 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

### 29.1 - Protection des données à caractère personnel

Société Générale, établissement bancaire 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.

L'Abonné, client de la banque de détail ou de la banque privée peut consulter le détail des traitements réalisés, en particulier les finalités de ces derniers, les données traitées, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts de données en dehors de l'Espace économique européen, sur [societegenerale.fr/](http://societegenerale.fr/) dans la rubrique nos engagements/informations réglementaires, ou à la demande du Client auprès de son agence ou s'agissant d'un client banque privée auprès de son banquier privé. Cette information est également communiquée au Client à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

L'Abonné dispose 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. L'Abonné peut également s'opposer pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ses données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement, ou encore définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès. L'Abonné peut aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

L'Abonné peut exercer ses droits, ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en s'adressant :

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@societegenerale.fr](mailto:protectiondesdonnees@societegenerale.fr) ;
- Sur son Espace Internet Client ;
- À l'adresse postale suivante : Service Protection des données personnelles CPLE/FRB/DPO - 17 cours Valmy - CS 50318 - 92972 Paris La Défense cedex ;
- Auprès de l'agence où est ouvert son compte.

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

### 29.2 - Démarchage téléphonique

Tout client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L 223- 1 du code de la consommation directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Toute personne inscrite sur cette liste ne pourra être démarchée téléphoniquement par la Banque ou l'un de ses partenaires sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## ARTICLE 30 - RESPONSABITÉ

Outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution d'ordres, Société Générale assume une obligation de mise en œuvre de moyens en ce qui concerne la réception et l'émission des informations. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations une fois que ceux-ci sont pris en charge par un fournisseur d'accès internet ou un opérateur téléphonique, dans la mesure où leur transport ou délivrance dépendent de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, Société Générale est étrangère à tout litige susceptible de survenir entre l'Abonné et l'opérateur de communications électroniques et/ou l'opérateur télécom. La responsabilité de Société Générale, limitée aux dommages directs, ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute, sauf lorsque la loi en dispose autrement. Il est rappelé que la responsabilité de Société Générale en matière d'opérations de paiement non autorisées ou mal exécutées au sens des dispositions du code monétaire et financier est précisée dans les conditions générales de la Convention de Compte.

L'accès aux SERVICES MOBILES n'est possible qu'au moyen d'un terminal mobile protégé par un code PIN attribué par l'opérateur télécom. Ce code est confidentiel. Il est donc de l'intérêt de l'Abonné de le tenir secret et de ne le communiquer à quiconque. L'Abonné est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ce code PIN et, le cas échéant, des conséquences de sa divulgation. Le terminal mobile est sous la responsabilité exclusive de l'Abonné. S'agissant de la consultation et la diffusion des Informations délivrées par les SERVICES MOBILES, Société Générale ne pourrait être tenue responsable en cas de perte, vol ou prêt du terminal de l'Abonné. Il en est de même si un tiers pouvait, par tout moyen technique, intercepter et décoder les signaux radioélectriques échangés entre l'opérateur télécom et l'Abonné.

Société Générale est responsable de l'inexécution de ses obligations sauf lorsque celle-ci résulte d'un cas de force majeure notamment en cas d'interruption du Service liée au transport des informations ou au système informatique de l'Abonné.

De même, Société Générale n'est pas responsable d'une conséquence d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par l'Abonné.

L'Abonné est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de sa part.

L'affichage des plus ou moins-values latentes et/ou réalisées est proposé sur les SERVICES MOBILES et le SERVICE INTERNET à titre exclusivement indicatif et peut comporter des approximations pour des motifs opérationnels et techniques. Par conséquent, Société Générale ne peut s'engager sur l'exactitude de l'information délivrée et ne saurait être tenue responsable des décisions d'investissement et autres potentielles conséquences directes ou indirectes liées à l'utilisation que l'Abonné ferait de ces informations.

En outre, Société Générale ne garantit pas l'heure de réception des SMS, appels ou notifications, une fois que ceux-ci sont pris en charge par un opérateur télécoms ou un fournisseur d'accès internet, réception dépendante de la gestion du serveur de messagerie du fournisseur d'accès de l'Abonné ou de son opérateur téléphonique. Par conséquent, la responsabilité de Société Générale ne saurait être engagée pour les dommages directs ou indirects liés au transport des informations et le décalage entre leur demande d'envoi et leur réception.

## ARTICLE 31 - PREUVE DES INSTRUCTIONS ET DES CONVENTIONS CONCLUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SERVICE INTERNET - DÉLAI DE RÉCLAMATION ET DE CONSERVATION DES ENREGISTREMENTS BANQUE À DISTANCE

### 31.1 - Moyens de preuve

Le Service faisant appel à des moyens électroniques pour la transmission et l'enregistrement des informations, les enregistrements par les appareils utilisés par Société Générale pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné, ou leur reproduction sur un support magnétique, informatique ou papier, constitueront pour Société Générale et les sociétés de son Groupe le cas échéant :

- la preuve desdites instructions et la justification de l'imputation aux comptes concernés des opérations correspondantes,
- la preuve de l'adhésion de l'Abonné à des nouveaux services ou produits souscrits directement en ligne via le procédé de signature électronique décrit à l'article 3.3 ci-dessus.

Pour les opérations de paiement visées à l'article 8, Société Générale devra apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements par les appareils utilisés par Société Générale pour la réception des instructions et des signatures électroniques de l'Abonné. À cet

égard, l'Abonné autorise Société Générale ou son sous-traitant, sous réserve du respect de ses obligations de confidentialité, à procéder à l'enregistrement de toutes informations utiles à la préservation et à l'établissement de ces preuves.

### 31.2 - Délais de réclamation

Les réclamations relatives aux contestations d'opérations de paiement et autres opérations doivent être formulées selon les conditions et délais visés dans la Convention de compte et de services - Particuliers et dans la Convention de compte titre.

## ARTICLE 32 - INTERRUPTION/LIMITATION DU SERVICE

Le Service pourra être ponctuellement interrompu pour des raisons d'ordre technique, afin d'effectuer des opérations de maintenance correctives et/ou préventives.

Société Générale se réserve la faculté d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des Fonctions Transactionnelles afin :

- de limiter les transactions, versements ou arbitrages en montants et/ou en volume dans les conditions visées dans le présent contrat,
- de ne pas donner suite à une demande de souscription en ligne de produits ou services.

En cas d'interruption du Service pour quelque cause que ce soit, l'Abonné a toujours la possibilité de s'adresser à son Agence pour effectuer ses opérations. Dans ce cas, le titulaire de l'offre Kapsul ne sera pas facturé pour les opérations qu'il aurait pu faire en toute autonomie sans frais.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise à jour obligatoire des informations relatives à ces Abonnés, Société Générale se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Service, dans le cas où les pièces justificatives nécessaires demandées à cette fin par Société Générale à l'Abonné resteraient manquantes. L'accès au Service pourra être rétabli sur envoi par l'Abonné des pièces justificatives à son Agence et sous réserve de la compatibilité des pièces avec la demande.

De manière générale, Société Générale pourra bloquer l'accès au Service à l'Abonné, après l'en avoir informé, suite à des demandes de nature réglementaire ou contractuelle lui imposant une action dans son espace de banque à distance qui n'aurait pas été effectuée à l'issue du délai indiqué à l'Abonné.

## ARTICLE 33 - TARIFICATION DU SERVICE

L'abonnement au Service est gratuit.

Néanmoins, Société Générale se réserve la faculté de facturer ultérieurement l'accès au Service. À cet effet, toute modification de tarif donnera lieu à une information préalable de l'Abonné par voie électronique ou par lettre simple deux mois avant sa prise d'effet. Sans manifestation de la part de l'Abonné dans ce délai, les nouvelles conditions lui seront applicables, étant rappelé que celui-ci dispose de la faculté de résilier à tout moment son abonnement dans les conditions de l'article 34 des présentes Conditions Générales.

Les opérations effectuées dans le cadre du SERVICE INTERNET, des SERVICES MOBILES et du Service Client seront facturées conformément aux tarifs figurant dans la brochure intitulée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires » - Particuliers tenue à la disposition de l'Abonné dans son Agence et également disponible sur particuliers.sg.fr.

Pour le Service Client, l'Abonné supportera le coût de la communication téléphonique qui lui sera facturé directement par l'opérateur de son réseau téléphonique. Ce coût figure dans la brochure tarifaire susvisée.

Pour le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES, le coût de l'accès à Internet sera supporté par l'Abonné.

Toute prestation qui serait fournie par le Service dans le cadre d'une convention spécifique de conseil en investissement ou en arbitrage signée avec l'Abonné pourra lui être facturée dans les conditions prévues par ladite convention.

## ARTICLE 34 - DURÉE DU CONTRAT - RÉTRACTATION - RÉSILIATION

**34.1** - Le présent abonnement est conclu pour une durée égale à celle de la relation bancaire entre l'Abonné et Société Générale.

La résiliation du Service ou du présent contrat n'aura d'effet que pour l'avenir et ne remettra pas en cause la force probante ou la validité des opérations effectuées ou des documents signés conformément à l'article 3.3. Toutefois, les ordres de virement dont la date d'exécution était prévue postérieurement à la date de résiliation seront annulés.

**34.2** - Société Générale se réserve le droit de fermer l'accès au Service moyennant un préavis de deux mois adressés à l'Abonné par lettre simple, et ce sans être tenue d'en indiquer le motif.

Société Générale pourra en outre soit suspendre l'accès aux Fonctions Transactionnelles en cas de risque d'atteinte à la confidentialité du Service, soit

fermer l'accès au Service à tout moment sans préavis en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Abonné à ses obligations contractuelles, de survenance d'une exclusion visée à l'article 3 des présentes Conditions Générales, de clôture du compte bancaire (quelle qu'en soit la cause), ou de non-utilisation du Service pendant 1 an.

La résiliation d'office par Société Générale ou la suspension de l'accès aux Fonctions Transactionnelles vaut pour l'ensemble du Service. En cas de résiliation, les ordres de virement devant être exécutés postérieurement seront annulés.

**34.3** – L'Abonné peut, à tout moment, et sans préavis, demander la fermeture complète de son accès au Service par simple lettre envoyée ou remise à son Agence. L'accès sera fermé par Société Générale dans les délais techniques nécessaires. L'Abonné pourra faire procéder à la réouverture de l'accès au Service moyennant instructions écrites adressées à l'Agence qui gère le contrat. Dans cette occurrence, l'attention de l'Abonné est particulièrement attirée sur le fait que les ordres de virement devant être exécutés postérieurement à la fermeture du Service continueront d'être exécutés jusqu'à la date de fin programmée par le client.

Dans tous les cas, la cessation des relations bancaires entre l'Abonné et Société Générale entraîne la résiliation immédiate de l'abonnement au Service et, en conséquence, l'annulation des ordres de virement devant être exécutés postérieurement.

En cas de cessation des relations bancaires à la suite d'une demande de mobilité bancaire, l'Abonné bénéficie d'un accès au Service en mode consultation pendant 13 mois à compter de la date de clôture du compte, à l'exception des informations relatives à ses éventuels mandats de gestion ou d'arbitrage (cf. article 14). Société Générale en tant qu'établissement de départ, portera à la connaissance du client par le biais du Service les informations relatives : à la présentation de toute opération de virement ou prélèvement sur compte clos. Il est précisé que les informations relatives à la présentation d'un chèque sur compte clos seront traitées dans les conditions prévues par l'article L. 131-73 du code monétaire et financier pendant la durée susmentionnée.

Dans l'hypothèse où le présent contrat serait souscrit à distance ou à la suite d'un acte de démarchage, ainsi que pour les contrats souscrits à distance par le biais du Service, l'Abonné bénéficiera d'un droit de rétractation pouvant s'exercer dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat (si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant), dans les conditions fixées par décret ou, en l'absence de texte, par un simple écrit remis par tout moyen à son Agence, écrit dont il appartiendra à l'Abonné de conserver la preuve de la remise. En cas de résiliation l'Abonné est informé que les documents contractuels fournis via le Service lui sont accessibles pendant une durée de 5 ans sur demande.

## ARTICLE 35 - MODIFICATION DU CONTRAT ET DU SERVICE

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 du présent Contrat, sera applicable dès son entrée en vigueur. Par ailleurs, ce Contrat peut évoluer et nécessiter notamment des extensions et améliorations possibles du Service, Société Générale se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les champs des prestations offertes par l'intermédiaire du Service. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Abonné par voie postale ou sur support durable (via le SERVICE INTERNET ou les SERVICES MOBILES) au plus tard deux mois avant leur date d'application, pour les modifications envisagées relatives aux services de paiement et de bourse en ligne, au plus tard un mois avant leur date d'application, pour les modifications envisagées relatives aux services d'information et de consultation.

L'Abonné ayant alors la possibilité, en cas de désaccord, de faire procéder à la fermeture des accès au Service, comme indiqué ci-dessus à l'article 34, et ce sans aucune pénalité. Les présentes conditions générales sont également consultables via le SERVICE INTERNET. Leurs modifications seront signalées via la messagerie sur le SERVICE INTERNET et les SERVICES MOBILES ou par un message vocal lors d'un appel au Service Client.

## ARTICLE 36 - ADHÉSION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS ET SERVICES INCLUS DANS LA CONVENTION DE COMPTE ET AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA CONVENTION DE COMPTE DE TITRES

À l'occasion de sa demande d'abonnement, l'Abonné reconnaît expressément avoir pris connaissance et accepté les termes des Conditions Générales de fonctionnement des produits et services, les Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers et des Conditions Générales de la Convention de compte de titres.

À tout moment de la relation contractuelle, l'Abonné a le droit de recevoir, gratuitement, les présentes Conditions Générales en s'adressant à son Agence. Par ailleurs, les présentes Conditions Générales ainsi que les

Conditions Générales de la Convention de compte et de services - Particuliers sont téléchargeables sur le SERVICE INTERNET.

## ARTICLE 37 - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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.

Si vous êtes sourd ou malentendant, un service est mis à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00. Vous serez mis en relation avec un interprète en Langue des Signes Française (LSF), Transcription en Temps Réel de la Parole (TTRP) ou Langue française Parlée Complétée (LPC).

Ce service est accessible directement via le site Internet de la Banque et sur l'Appli SG, conformément aux Conditions Générales du contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

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, par lettre ou par messagerie depuis votre Espace Client.

Si vous rencontrez des difficultés financières à la suite d'un accident de la vie entraînant une diminution sensible de vos ressources, une solution personnalisée pourra être recherchée.

### ■ Le Service Relations Clientèle est à votre écoute

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

Vous pouvez saisir le service par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

#### Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

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

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

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** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG COURTOIS  
Service Relations Clientèle TSA 80 224  
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** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG CRÉDIT DU NORD  
Service Relations Clientèle TSA 98 064  
59049 LILLE CEDEX

#### Service Relations Clientèle SG Grand Est

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

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG GRAND-OUEST  
Service Relations Clientèle TSA 41 774  
35517 CESSON-SÉVIGNÉ CEDEX



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

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

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

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** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SMC

Service Relations Clientèle TSA 91 353  
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** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Service Relations Clientèle TSA 50 001  
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** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG Société Générale

Service Relations Clientèle TSA 62 294  
75427 PARIS CEDEX 09

#### **Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest**

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

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG SUD-OUEST

Service Relations Clientèle TSA 30 001  
33077 BORDEAUX CEDEX

#### **Service Relations Clientèle SG Tarneaud**

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

Par téléphone : **0 806 800 148** Service gratuit + prix appel

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi

Par courrier : SG TARNEAUD

Service Relations Clientèle TSA 90 001  
87011 LIMOGES CEDEX

#### **■ En dernier recours : le Médiateur de la consommation**

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 Consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr) et sur [particuliers.sg.fr](http://particuliers.sg.fr) à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

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

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

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

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

Sur le site internet du Médiateur : [www.lemediateur.fbf.fr](http://www.lemediateur.fbf.fr)

Par courrier : Le Médiateur auprès de la FBF - CS 151 - 75 422 Paris cedex 09.

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

Pour tout litige relatif à un contrat de vente ou un service en ligne, vous avez également la possibilité de déposer une réclamation sur la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

#### **ARTICLE 38 - DROIT APPLICABLE, LANGUE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

La loi applicable aux relations précontractuelles et aux présentes conditions générales est la loi française.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle est le français. D'un commun accord avec Société Générale, l'Abonné choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, faute d'être résolu à l'amiable entre Société Générale et l'Abonné, sera soumis à la compétence des juridictions françaises.

#### **ARTICLE 39 - AGRÉMENT ET CONTRÔLE DE LA BANQUE**

Société Générale est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75 436 Paris Cedex 09) en qualité d'établissement de crédit et d'entreprise d'investissement habilité à effectuer toutes les opérations de banque et à fournir tous les services d'investissement à l'exception du service d'investissement d'exploitation d'un système multilatéral de négociation. Société Générale est contrôlée par cette même autorité notamment pour le respect des règles liées à la protection de la clientèle par la Banque Centrale Européenne pour la supervision de sa solidité financière, ainsi que par l'Autorité des marchés financiers.