PARTICULIERS

TARIFS

au 1er mars 2017

CONDITIONS APPLIQUÉES
AUX OPÉRATIONS BANCAIRES

SOCIETE GENERALE

SOMMAIRE

1 | EXTRAIT STANDARD DES TARIFS 4

2 | OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE 5

2.1. Ouverture, transformation, clôture 5
2.2. Relevés de compte 5
2.3. Tenue de compte 6
2.4. Services en agence 7

3 | BANQUE À DISTANCE 8

3.1. Internet 8
3.2. Application mobile « l'Appli » 8
3.3. Téléphonie 8

4 | VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT 9

4.1. Cartes 9
4.2. Virements 13
4.3. Prélèvements SEPA - TIP SEPA 14
4.4. Chèques 14

5 | OFFRES GROUPÉES DE SERVICES 15

5.1. JAZZ 15
5.2. Génériss : offre destinée aux clients en situation de fragilité financière 19

6 | IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS 20

6.1. Commission d'intervention 20
6.2. Opérations particulières 20
6.3. Incidents de paiement 20

Voici les principales conditions appliquées aux opérations bancaires des particuliers.

Toutes ces informations vous seront utiles pour choisir les produits et les services les mieux adaptés à vos attentes et pour améliorer la gestion de vos opérations bancaires.

Bien entendu, pour toute précision complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact avec un conseiller.

7 | OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER 22

8 | DÉCOUVERTS ET CRÉDITS 25
8.1. Facilité de caisse et/ou découvert 25
8.2. Crédits à la consommation 26
8.3. Crédits immobiliers 26
8.4. Cautions émises par la banque 27

9 | ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS 28
9.1. Épargne bancaire 28
9.2. Placements financiers 30
9.3. Assurance vie 33

10 | ASSURANCES ET PRÉVOYANCE 34

11 | SUCCESSIONS 36

12 | AUTRES AVANTAGES ET SERVICES 36

13 | RÉSOUDRE UN LITIGE 37

POUR VOTRE INFORMATION 38
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE À VOTRE SERVICE 39
CHARTE DE LA MÉDIATION SOCIÉTÉ GÉNÉRALE 40
CARTOGRAPHIE DES ZONES EUROPÉENNES 42
GLOSSAIRES 42
LEXIQUE 43

La brochure est également disponible sur notre site Internet : **particuliers.societegenerale.fr**

Les tarifs figurant dans la présente brochure incluent, sauf indication contraire, les éventuelles taxes dont les possibles évolutions seront répercutées automatiquement.

Ils annulent et remplacent à compter du 1er mars 2017 les précédentes conditions.

1. EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle.

LISTE DES SERVICES	PRIX EN EUROS
■ **Abonnement à des services de banque à distance (Internet)**	**GRATUIT** Hors coût du fournisseur d'accès Internet
■ **Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS (Messalia)**	**3,65 € par mois** Soit pour information 43,80 € par an
■ **Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat (Carte CB Visa ou CB Mastercard)**	**45 € par an**
■ **Cotisation carte de paiement internationale à débit différé (Carte CB Visa ou CB Mastercard)**	**45 € par an**
■ **Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Carte CB V PAY)**(1)	**35 € par an**
■ **Frais par retrait d'espèces à un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone Euro avec une carte de paiement internationale) - Carte CB Visa ou CB Mastercard**	**1 € par retrait** à partir du 4e retrait par mois
■ **Frais par virement occasionnel (cas d'un virement SEPA)** – En agence : – Par l'Internet :	 **3,80 € par virement** **GRATUIT**
■ **Paiement d'un prélèvement SEPA** – Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement : – Frais par paiement d'un prélèvement :	 **GRATUIT** **GRATUIT**
■ **Commission d'intervention**	**8 € par opération** avec un plafond de 80 € par mois
■ **Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Quiétis)**	**30 € par an**
■ **Frais de tenue de compte**	**2 € par mois**(2) Soit pour information 24 € par an

Les établissements de crédit se sont engagés, dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), à présenter en tête de leurs plaquettes tarifaires et sur l'Internet un extrait standard de tarifs.

(1) Voir page 9.

(2) Prélevés trimestriellement soit 6 €.

2. OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

2.1. OUVERTURE, TRANSFORMATION, CLÔTURE	
■ Ouverture d'un compte avec remise de la Convention de compte et de services particuliers, en agence ou par Internet	GRATUIT
■ Clôture de compte	GRATUIT
■ Désolidarisation de compte joint	GRATUIT
■ Transfert de compte dans une autre agence Société Générale	GRATUIT
■ Service d'aide à la mobilité bancaire	
• **Service Bienvenue** Selon votre choix, Société Générale transmet vos nouvelles coordonnées bancaires : – soit à l'ensemble des émetteurs de prélèvements ou de virements réguliers – soit aux seuls émetteurs réguliers que vous choisissez	GRATUIT
• **Récapitulatif des prélèvements et virements réguliers ayant transité sur votre compte au cours des 13 derniers mois** (sur demande)	GRATUIT
■ Services Bancaires de Base [1] Ensemble de services bancaires fournis dans le cadre du droit au compte prévu par l'article L312.1 du Code monétaire et financier.	GRATUIT

2.2. RELEVÉS DE COMPTE		
■ Relevé de compte (papier ou en ligne)		
– Mensuel		GRATUIT
– Par quinzaine	**par an**	16,00 €
– Hebdomadaire ou journalier (1 envoi gratuit par mois)	**par envoi**	1,00 €
– Relevé en braille		GRATUIT
■ Relevé de compte mensuel classé par type d'opérations (papier ou en ligne)	**par an**	16,00 €
BON À SAVOIR Frais de relevé de compte classé par type d'opérations inclus dans la cotisation des Services Essentiels JAZZ.		
■ Récapitulatif annuel de frais [1]		GRATUIT

(1) Pour plus d'informations voir p. 38.

SYNOPSIS Service d'information sur les avoirs et crédits Société Générale		
• **SYNOPSIS 1 :** – Récapitulatif des dépôts, des placements et des crédits (semestriel)	**par an**	**13,50 €**
• **SYNOPSIS 2 :** – Récapitulatif des dépôts, des placements et des crédits + Détail assurance vie (semestriel) + Détail portefeuille titres (trimestriel)	**par an**	**44,40 €**
• **SYNOPSIS 3 :** – Récapitulatif des dépôts, des placements et des crédits + Détail assurance vie (semestriel) + Détail portefeuille titres (mensuel)	**par an**	**57,50 €**
• **Option SYNOPSIS ISF Titres :** – En supplément de la formule choisie	**par an**	**57,50 €**

2.3. TENUE DE COMPTE

Frais de tenue de compte (1) Frais par compte actif, plafonnés à une facturation par client quel que soit le nombre de comptes détenus et prélevés trimestriellement.	**par mois**	**2,00 €**
BON À SAVOIR Exonération pour les détenteurs de JAZZ, de Généris, des Services Bancaires de Base, de l'offre Haute Fidélité, les moins de 25 ans, les clients BFM et Banque Privée, les comptes inactifs.		
Frais de tenue de compte inactif (1) (après 12 mois d'inactivité au sens de l'article L.312-19 du Code monétaire et financier) – Frais par compte(2)	**par an**	**30,00 € maximum**
BON À SAVOIR Exonération pour les détenteurs de Généris, des Services Bancaires de Base.		
Délivrance d'un Relevé d'Identité Bancaire		**GRATUIT**
BON À SAVOIR Le Relevé d'Identité Bancaire vous est attribué de manière définitive chez Société Générale. En cas de changement d'agence, vous conservez le même numéro de compte, évitant ainsi tout changement de carte, de chéquier et toute modification de vos virements et prélèvements.		

(1) Les comptes et livrets d'épargne, les comptes titres et PEA ne sont pas concernés par cette facturation.

(2) À concurrence du solde disponible sur le compte.

■ Courrier conservé à l'agence à la demande du client, par compte et livret d'épargne	par mois	10,00 €
■ Enregistrement d'un changement d'adresse		GRATUIT

2.4. SERVICES EN AGENCE

■ Carnet de remises de chèques personnalisées		GRATUIT
■ Retrait d'espèces en agence avec émission de chèque (dans l'agence qui tient le compte)		GRATUIT
■ Retrait d'espèces en agence sans émission de chèque (dans l'agence qui tient le compte)		GRATUIT
■ Retrait d'espèces dans une agence Société Générale autre que celle qui tient le compte (au guichet) BON À SAVOIR Les retraits d'espèces aux Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) Société Générale et Crédit du Nord sont gratuits.		GRATUIT
■ Versement d'espèces		GRATUIT
■ Frais de recherche de documents		
– Relevé de compte par périodicité mensuelle		10,00 €
– Document de moins d'un an (l'unité)		10,00 €
– Document de plus d'un an et recherches complexes (l'unité)		25,00 €
– Supplément par photocopie		0,50 €
■ Édition du solde du compte sur ticket de retrait dans les distributeurs automatiques de billets (DAB) Société Générale		GRATUIT
■ Accès illimité au service de consultation et d'édition de relevés sur automates (« Service Éclair Consultation »)	par trimestre	4,50 €

Coffres-forts

■ Frais de location de coffre-fort		
– Compartiment d'un volume jusqu'à 30 dm^3 avec valeur du contenu limitée à 30 500 €	par an	110,00 €
– Autres volumes et/ou garanties		nous consulter

3. BANQUE À DISTANCE

3.1. INTERNET [1]		
■ **Abonnement à des services de banque à distance (Internet)** Hors du coût du fournisseur d'accès Internet		GRATUIT
■ **Consultation et gestion des comptes**		GRATUIT
■ **Relevé de compte en ligne et avis d'opération en ligne** (uniquement sur Internet)		GRATUIT
■ **Gestion du budget**		GRATUIT
■ **Messagerie client**		GRATUIT
3.2 APPLICATION MOBILE « l'Appli » [1]		
■ Les Services disponibles sur « l'Appli » comprennent les services Internet décrits ci-dessus, ainsi que de nombreux autres services décrits page 38, dont : – **La Jauge**, **Pass Sécurité** (confirmez rapidement vos opérations réalisées en ligne), **Transfert par SMS** (voir p. 13), **Paylib** (voir p. 9).		GRATUIT
3.3. TÉLÉPHONIE		
■ **Service Client** **3933** Service 0,30 € / min + prix appel Des conseillers vous répondent de 8 h à 22 h en semaine et jusqu'à 20 h le samedi. 24h/24, consultation de vos comptes et urgences. Depuis l'étranger, en composant le +33 (0) 1 76 77 39 33. Tarif TTC au 01/01/2017.		
■ **Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS (Messalia)**	**par mois**	**3,65 €**
– Réduction pour les 12-15 ans		**-50 %**
– Pour les adhérents JAZZ (contrats souscrits avant le 17/01/2011)	**par mois**	**3,15 €**
– Pour les adhérents JAZZ moins de 25 ans (contrats souscrits avant le 17/01/2011)	**par mois**	**1,08 €**
– Pour les détenteurs de Génériss	**par mois**	**2,75 €**
Dans le cas où le SMS est envoyé sur 2 numéros de téléphone mobile différents, la cotisation est doublée.		

(1) Seuls les coûts de connexion sont à la charge du client.

4. VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

4.1. CARTES

Cotisation des cartes de paiement (par an)[1]

La cotisation est prélevée à l'adhésion puis dans le courant du mois de la date anniversaire de la souscription.

■ **Carte CB Visa Infinite** (à débit immédiat ou différé)	330,00 €
■ **Carte CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard** (à débit immédiat ou différé)	135,00 €
■ **Carte CB Visa ou CB Mastercard** (à débit immédiat ou différé)	45,00 €
– Réduction pour les moins de 25 ans	-50 %
■ **Carte CB V PAY** (carte à autorisation systématique [2] et à débit immédiat)	35,00 €
– Réduction pour les moins de 25 ans	-50 %

BON À SAVOIR Réduction sur la cotisation carte à partir de la 2e carte de paiement détenue sur un même compte JAZZ (sauf cartes CB Visa Infinite).

Options des cartes de paiement
(hors cotisation des cartes)

■ **Paylib**[3] **: solution de paiement mobile sur Internet et sans contact en magasin**		GRATUIT
■ **e-Carte Bleue**[4] **: numéro de carte bancaire virtuelle à usage unique**	par an	12,00 €
■ **Option carte Collection**	par an	
– Modèle avec visuel (Collections caritative, découverte, sensation…)		12,00 €
– Modèle avec visuel et services (Collections So Music, pour elles, animaux…)		24,00 €
– Réduction sur la Collection So Music pour les moins de 30 ans		-50 %
■ **Option crypto dynamique**[4][5] **: numéro au dos de la carte changeant toutes les heures**	par an	12,00 €
■ **Option Crédit**[6] (associée à un crédit renouvelable Alterna, hors coût du crédit)		GRATUIT

(1) Toutes les cartes de paiement sont dotées de la fonctionnalité sans contact, sauf la carte CB V PAY.
(2) Pour les majeurs, hors certains péages d'autoroute, parkings en France et TPE ne pouvant envoyer une demande d'autorisation (paiements limités dans ce cas).
(3) Auprès des commerçants acceptant Paylib.
(4) Gratuité au choix de l'option e-Carte Bleue ou crypto dynamique ou choix du code secret pour les détenteurs d'une carte CB Visa Infinite.
(5) Hors cartes CB Mastercard et CB Gold Mastercard.
(6) Hors cartes CB V PAY.

Cotisation des cartes de retrait (par an)	
■ Carte CB Service Éclair Cirrus	30,00 €
■ Carte de retrait Société Générale (1)	GRATUIT
Cotisation de la carte de crédit renouvelable (par an, hors coût du crédit associé)	
■ Carte CB Visa Alterna (carte associée au crédit renouvelable Alterna)	20,00 €
– En cas de détention de 2 cartes, réduction sur chacune des cartes	-50 %
– Réduction pour les adhérents JAZZ	-50 %
Opérations diverses (par opération et hors cotisation des cartes)	
■ Choix du code secret (2) par demande	10,00 €
BON À SAVOIR Frais du choix du code secret inclus dans la cotisation des Services Essentiels JAZZ.	
■ Envoi de carte à domicile à son renouvellement (3)	GRATUIT
■ Réédition de codes	
– Code secret de la carte	10,00 €
– Code e-Carte Bleue (identifiant + mot de passe)	5,00 €
■ Modification des plafonds d'utilisation de la carte (4)	GRATUIT
■ Frais d'opposition (blocage) de la carte	
– Par le client (pour motif perte, vol ou utilisation frauduleuse) hors frais de remplacement de la carte	GRATUIT
– Par la banque (pour motif utilisation abusive)	GRATUIT
■ Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire	16,00 €
■ Remplacement de la carte	
– À l'occasion de son renouvellement automatique	GRATUIT
– En cas de dysfonctionnement	GRATUIT
– À la demande du client : détérioration, renouvellement anticipé	16,00 €
– Suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse	16,00 €
BON À SAVOIR Frais de remplacement de la carte suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse inclus dans la cotisation des Services Essentiels JAZZ.	

(1) Uniquement dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) Société Générale et Crédit du Nord.
(2) Voir renvoi (4) page 9.
(3) À l'exception des cartes refabriquées avec un nouveau code secret, disponibles uniquement en agence pour des raisons de sécurité.
(4) Toute augmentation de la capacité de retrait et/ou de la capacité de paiement de la carte est soumise à l'acceptation de Société Générale.

Cartes - Paiements et retraits

Dans un pays de la zone Euro (voir p. 42)

Paiement par carte	**GRATUIT**
Retrait d'espèces	
– Frais par retrait d'espèces aux guichets d'une autre banque que Société Générale	**3,00 €**
– Frais par retrait d'espèces à un Distributeur Automatique de Billets (DAB) Société Générale ou Crédit du Nord	**GRATUIT**
– Frais par retrait d'espèces à un Distributeur Automatique de Billets (DAB) d'une autre banque au-delà du nombre de retraits ci-dessous	**1,00 €**

Nombre de retraits mensuels gratuits	Carte détenue dans JAZZ	Carte détenue hors JAZZ
Carte CB Visa Infinite - CB Visa Premier CB Gold Mastercard	illimité	illimité
Carte CB Visa - CB Mastercard	6	3
Carte CB V PAY	0	0
Carte CB Visa Alterna	-	3
Carte CB Service Éclair Cirrus	-	0

Dans un pays hors zone Euro[1][2][3] (voir p. 42)

Commission fixe par retrait ou paiement		
– Paiement par carte	inférieur ou égal à 10 €	**GRATUIT**
– Paiement par carte	supérieur à 10 €	**1,00 €**
– Retrait d'espèces		**3,00 €**
Commission supplémentaire sur le montant du retrait ou du paiement		
– Pour la carte CB Visa Infinite		**2,00 %**
– Pour les autres cartes		**2,70 %**

BON À SAVOIR Forfait d'exonération des commissions [4] Société Générale sur un certain nombre d'opérations inclus dans l'option Internationale JAZZ selon les niveaux (voir p. 17).

(1) Pour des opérations en devises ou en euros.

(2) Les retraits et paiements effectués en devises sont convertis en euros par Visa ou Mastercard, conformément aux conditions de change de ces derniers au jour de réception de l'opération.

(3) Gratuité pour les opérations réalisées en franc pacifique (Polynésie, Nouvelle Calédonie, Wallis et Futuna).

(4) Hors commissions de change dans le cas d'une conversion en devises et éventuelle commission prélevée par la banque correspondante.

Cartes American Express (cotisation annuelle)[1]	
■ Carte Green	95,00 €
BON À SAVOIR Réduction de 20 % au renouvellement pour les adhérents JAZZ	
■ Carte Gold	185,00 €
BON À SAVOIR Réduction de 20 % au renouvellement pour les adhérents JAZZ	
■ Carte Platinum	590,00 €
■ Réduction la première année sur la carte Green et la carte Gold	-50 %
BON À SAVOIR Les retraits avec une carte American Express (carte Green, carte Gold et carte Platinum) souscrite chez Société Générale sont gratuits aux Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) Société Générale et Crédit du Nord.	

(1) Tarifs en vigueur à la date du 01/01/2017 et susceptibles de modification par American Express Carte-France dans le respect de la réglementation en vigueur. Tous les autres frais (opérations diverses, retraits et paiements) perçus également par American Express Carte-France figurent dans les conditions générales d'utilisation de la carte de paiement American Express.
Ces cartes sont souscrites auprès d'American Express Carte-France par l'intermédiaire de Société Générale.

4.2. VIREMENTS

■ Domiciliation de virements bancaires	GRATUIT
Frais par virement occasionnel SEPA	
■ Émission d'un virement SEPA (en euros vers la France ou transfrontalier vers un pays de la zone SEPA, voir p. 42)	
• **Initié par Internet**[1] **avec IBAN du bénéficiaire**	GRATUIT
• **Initié par Internet Mobile**[1] **vers la France, avec IBAN du bénéficiaire**	GRATUIT
• **Initié par Smartphone avec Transfert par SMS**[2]	GRATUIT
• **Traité par votre agence**	
– entre vos comptes Société Générale	GRATUIT
– vers la France ou transfrontalier	3,80 €
+ frais par virement occasionnel incomplet (si IBAN incorrect)	15,00 €
■ Réception d'un virement SEPA (en euros en provenance d'un compte émetteur en France ou d'un autre pays de la zone SEPA, voir p. 42)	GRATUIT
Frais par virement permanent SEPA	
■ Frais de mise en place d'un virement permanent	GRATUIT
■ Émission d'un virement SEPA (initié à partir d'un compte tenu en France vers un compte Société Générale ou vers un compte tenu dans une autre banque en France)	
• **Initié ou modifié depuis Internet**[1]	GRATUIT
• **Initié ou modifié depuis votre agence** par virement	1,25 €
• **Déclic Régulier** – Virement automatique vers un compte d'épargne Société Générale	GRATUIT
■ Réception d'un virement SEPA (en euros en provenance d'un compte émetteur en France ou d'un autre pays de la zone SEPA, voir p. 42)	GRATUIT

(1) Au-delà de 4 000 € veuillez contacter votre Conseiller Clientèle. Voir tarifs p. 8.

(2) Service valable uniquement en France Métropolitaine, sous réserve de validation de l'opération par le bénéficiaire du virement.

4.3. PRÉLÈVEMENTS SEPA[1] - TIP SEPA[2]	
■ Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement SEPA	GRATUIT
■ Frais par paiement d'un prélèvement SEPA	GRATUIT
■ Frais d'opposition sur une opération de prélèvement SEPA	GRATUIT
■ Frais de révocation d'un mandat de prélèvement SEPA – Jusqu'au 12 janvier 2018 – À partir du 13 janvier 2018 BON À SAVOIR Frais de révocation inclus dans la cotisation des Services Essentiels JAZZ.	 12,50 € GRATUIT
4.4. CHÈQUES	
Société Générale n'applique pas de dates de valeur, à l'exception des remises de chèques. Pour les chèques en euros tirés sur des banques françaises, une date de valeur d'un jour ouvré est prise en compte pour le calcul des intérêts, en raison des délais techniques d'encaissement. Pour les autres chèques, nous consulter.	
■ Remise d'un chéquier à l'agence et renouvellement automatique (à partir de 16 ans)	GRATUIT
■ Frais d'envoi de chéquier – Par lettre suivie – En recommandé simple (hors frais postaux)	 GRATUIT 2,30 €
■ Remise de chèque(s) en Métropole, Monaco	GRATUIT
■ Paiement d'un chèque	GRATUIT
■ Frais d'émission d'un chèque de banque BON À SAVOIR Frais d'émission d'un chèque de banque par an inclus dans la cotisation des Services Essentiels JAZZ et de trois chèques de banque par mois inclus dans celle de Généris.	14,00 €
■ Frais d'opposition sur chèque ou chéquier par l'émetteur (pour perte ou vol) BON À SAVOIR Frais d'opposition sur chèque(s) ou chéquier(s) par l'émetteur (pour perte ou vol) inclus dans la cotisation des Services Essentiels JAZZ et dans celle de Piano.	12,50 €

(1) Le prélèvement SEPA est une opération de paiement en euros, entre un créancier et un débiteur dont les comptes peuvent être situés en France ou dans n'importe quel autre pays de la zone SEPA (voir p. 42).

(2) Titre Interbancaire de Paiement SEPA. Service permettant le règlement de facture à distance par prélèvement SEPA.

5. OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

5.1. JAZZ

Services Essentiels

La carte

– Une carte de paiement à débit immédiat ou différé au choix (voir p. 9)

Pour les adhérents de 15 ans : carte CB V PAY (à débit immédiat).
Pour les adhérents de 16-17 ans : carte CB V PAY, CB Visa ou CB Mastercard (à débit immédiat).

Des services associés à la carte

– Le choix du code secret de la carte
– Le remplacement de la carte suite au blocage pour perte, vol ou utilisation frauduleuse
– Un forfait mensuel de retraits d'espèces aux Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) hors Société Générale et Crédit du Nord (sauf carte CB V PAY[1])

Quiétis[2]

Assurance perte ou vol des moyens de paiement, clés ou papiers couvrant également le vol ou le bris accidentel de la tablette tactile ou du téléphone portable de l'assuré, ainsi que la prolongation de la garantie constructeur (depuis le 01/01/2017)

Des services essentiels au quotidien

– Le relevé de compte classé par type d'opérations
– L'émission d'un chèque de banque par an
– Les oppositions sur chèque(s) pour perte ou vol
– Les révocations de mandat(s) de prélèvement SEPA (jusqu'au 12 janvier 2018)[3]
– Dès 18 ans : une Facilité de caisse (sous réserve de l'acceptation de la banque)
– Pour les 18-24 ans : forfait d'exonération d'intérêts débiteurs (« agios »)

Les autres avantages

– Exonération des frais de tenue de compte actif
– Accès au programme de fidélité Filigrane et, à partir de 18 ans, accès à la plateforme commerciale en ligne Grande Avenue

---

(1) Voir tarifs p. 11.
(2) Quiétis est composé de contrats d'assurance présentés par Société Générale en sa qualité d'intermédiaire en assurance (Immatriculation ORIAS 07 022 493).
(3) Les révocations de mandat de prélèvement SEPA sont gratuits à partir du 13 janvier 2018 (voir p. 14).

Cotisation mensuelle des Services Essentiels

■ Avec une carte CB V PAY	7,85 €
■ Avec une carte CB Visa ou CB Mastercard	8,50 €
■ Avec une carte CB Visa Premier ou CB Gold Mastercard	16,10 €
■ Avec une carte CB Visa Infinite	31,00 €

Avantages tarifaires

– Réduction sur la cotisation annuelle des cartes de paiement supplémentaires détenues sur le compte JAZZ (sauf cartes CB Visa Infinite)	-8,00 €
– Réduction sur la cotisation annuelle de la carte CB Visa Alterna	-50 %
– Réduction au renouvellement, sur la cotisation annuelle, pour les cartes American Express Green et Gold	-20 %

Réductions sur les Services Essentiels

Réduction tarifaire	Mineurs	18-24 ans	Jeunes Actifs (25-29 ans)	BFM (25-34 ans)	JAZZ Duo
Services Essentiels	-75 %	-50 % (1)	-20 % (1)	-50 % (2)	-50 % (3)

Ces réductions ne sont pas cumulables entre elles. Le tarif préférentiel le plus avantageux est appliqué.

(1) La réduction est applicable uniquement aux cartes CB V PAY, CB Visa ou CB Mastercard.

(2) Réduction de 50 % pendant une durée maximale de 2 ans (uniquement cartes CB V PAY, CB Visa ou CB Mastercard), entre 25 et 34 ans. Perte de la réduction à la date anniversaire des 35 ans du souscripteur.

(3) Si 2 JAZZ sont détenus sur le même compte, l'avantage JAZZ Duo s'applique sur la cotisation JAZZ disposant de la carte la moins chère et sur les cotisations des options Tranquillité et Internationale éventuellement rattachées.
Dans le cas où les 2 cartes sont de même niveau, la réduction est appliquée au JAZZ souscrit le plus tard.

Options de JAZZ

Option Tranquillité Option comprenant le Service Opposition Toutes Cartes, le Service Mémoire et l'assurance Garantie Prix. Les Services Opposition Toutes Cartes et Garantie Prix peuvent être souscrits séparément aux prix respectifs annuels de 18 € et 22 €.	**par mois**	**0,65 €**
Option Souplesse (accessible à partir de 18 ans) Option comprenant un forfait d'exonération d'intérêts débiteur (« agios »), les frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé et une assurance décès accidentel.	**par mois**	**3,15 €**
Option Alerte SMS Abonnement à un produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS	**par mois**	**2,15 €**
Option Internationale (accessible à partir de 18 ans) (1)		
• **Initial** Exonération des commissions (2) Société Générale sur 6 paiements par carte et 2 retraits (3) hors zone euro par mois.	**par mois**	**10,00 €**
• **Intense** Exonération des commissions (2) Société Générale sur tous les paiements par carte et tous les retraits (3) hors zone euro.	**par mois**	**17,50 €**
• **Illimité** Exonération des commissions (2) Société Générale sur tous les paiements par carte et sur tous les retraits (3) et tous les virements occasionnels non SEPA (4) (internationaux) émis ou reçus avec coordonnées bancaires correctes du bénéficiaire.	**par mois**	**25,00 €**
• **Étudiants de moins de 30 ans** (5) Exonération des commissions (2) Société Générale sur tous les paiements par carte et sur tous les retraits (3) hors zone euro.	**par mois**	**5,00 €**

(1) Contrats souscrits avant le 30/03/2016, par mois : Niveau 1 à 3,75 €, Niveau 2 à 11,50 €, Niveau 3 à 16,00 €.

(2) Hors commission de change dans le cas d'une conversion en devises et éventuelle commission prélevée par la banque correspondante.

(3) Par carte, dans un Distributeur Automatique de Billets (DAB).

(4) Voir p. 23, 24.

(5) Sur présentation d'un justificatif du statut d'étudiant en cours de validité.

Réductions sur les Options

Réduction tarifaire	Mineurs	18-24 ans	Jeunes Actifs (25-29 ans)	BFM (25-34 ans)	JAZZ Duo
Tranquillité	-50 %	-50 %	-20 %	-50 % (1)	-50 % (2)
Souplesse	-				-
Alerte SMS	-50 %				
Internationale(3)	-				-50 % (2)

Ces réductions ne sont pas cumulables entre elles. Le tarif préférentiel le plus avantageux est appliqué.

(1) Réduction de 50 % pendant une durée maximale de 2 ans (hors option internationale niveau Étudiant) à compter de la date de souscription aux Services Essentiels entre 25 et 34 ans, sans pouvoir excéder la date anniversaire des 35 ans du souscripteur.

(2) Si 2 JAZZ sont détenus sur le même compte, l'avantage JAZZ Duo s'applique sur les cotisations des options Tranquillité et Internationale éventuellement rattachées.

(3) Le niveau Étudiants ne bénéficie d'aucune réduction tarifaire.

5.2. GÉNÉRIS : OFFRE DESTINÉE AUX CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

Cotisation mensuelle		**3,00 €** [1]
• **Prestations et services proposés :**		
– l'ouverture, la tenue[2] et la fermeture du compte,		
– 1 carte CB V PAY Généris (carte de paiement à débit immédiat et à autorisation systématique),		
– le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence qui tient le compte,		
– des virements SEPA : - 1 virement permanent initié en agence par mois - 4 virements occasionnels traités en agence par mois - Un nombre illimité de virements occasionnels et permanents initiés via Internet[3],		
– un nombre illimité de paiements par TIP SEPA[4] et prélèvements SEPA,		
– 3 chèques de banque par mois,		
– l'accès illimité à l'espace sécurisé Internet[3],		
– une alerte par SMS dès que le solde du compte passe sous le seuil de 100 €,		
– la fourniture de Relevés d'Identité Bancaire,		
– l'enregistrement de changement d'adresse.		
• **Conditions tarifaires :**		
– Plafonnement de la commission d'intervention	**par opération**	**4,00 €**
	par mois	**20,00 €**
– Plafonnement des frais de rejet de prélèvement ou TIP SEPA (dans la limite de 3 opérations de frais de rejet par mois) :		
- Pour un montant < à 10 €	**par opération**	**montant du rejet**
- Pour un montant ≥ à 10 €	**par opération**	**10,00 €**
– Avantages tarifaires supplémentaires :		
- Tarif préférentiel sur Messalia (voir p. 8)	**par mois**	**2,75 €**
- Réduction sur le « Service Éclair Consultation » (voir p. 7)		**-50 %**

(1) Réduction de 50% pour les clients âgés de 16 à 18 ans.
(2) Sont inclus les frais de tenue de compte actif et inactif.
(3) Voir tarifs Internet p. 8.
(4) Service permettant le règlement de facture à distance par prélèvement SEPA.

6. IRRÉGULARITÉS ET INCIDENTS

6.1. COMMISSION D'INTERVENTION

Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier.	
■ **Par opération** (dans la limite de 80,00 € par mois)	**8,00 €**
BON À SAVOIR Tarif spécifique pour les détenteurs de l'offre Généris (voir p. 19) et exonération pour les titulaires des Services Bancaires de Base.	

6.2. OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

■ **Paiement d'un chèque sur compte d'un titulaire interdit bancaire**	**15,00 €**
■ **Frais par opposition à tiers détenteur, par avis à tiers détenteur et par saisie attribution** – Jusqu'au 30/09/2017 – À partir du 01/10/2017	 **111,00 €** **133,20 €**
■ **Frais par opposition administrative**	**10 % du montant dû**
Maximum de frais : – Jusqu'au 30/09/2017 – À partir du 01/10/2017	 **111,00 €** **133,20 €**
■ **Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé**	**15,00 €**
BON À SAVOIR Frais inclus dans la cotisation de l'option Souplesse JAZZ	
■ **Chèque remis revenu impayé pour motif autre que sans provision**	**15,00 €**

6.3. INCIDENTS DE PAIEMENT

■ **Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision** **par chèque**	**15,00 €**
Cette lettre est émise avant le rejet d'un chèque sans provision entraînant l'interdiction d'émettre des chèques.	

■ Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision	
– Pour un chèque ≤ à 50 €	**30,00 €**
– Pour un chèque > à 50 €	**50,00 €**

Conséquences de l'émission d'un chèque sans provision

Le rejet d'un chèque sans provision entraîne l'interdiction immédiate d'émettre des chèques sur l'ensemble des comptes détenus par l'émetteur dans toutes ses banques.
Elle entraîne l'inscription au Fichier Central des Chèques de la Banque de France recensant les personnes frappées d'une interdiction d'émettre les chèques.
Cette interdiction est valable pour une durée de 5 ans.
Cependant, la levée de l'interdiction peut être obtenue à tout moment à la suite de la régularisation de la situation par le client.

■ Frais de rejet de Prélèvement SEPA (dont TIP SEPA[1]) pour défaut de provision	
– Pour un montant < à 20 €	**montant du rejet**
– Pour un montant ≥ à 20 €	**20,00 €**
■ Frais de non-exécution de virement permanent SEPA pour défaut de provision	
– Pour un virement < à 20 €	**GRATUIT**
– Pour un virement ≥ à 20 € à destination d'un compte Société Générale	**GRATUIT**
– Pour un virement ≥ à 20 € à destination d'une autre banque	**20,00 €**

Les sommes perçues dans le cadre de ces forfaits par Société Générale à l'occasion du rejet d'un chèque ou d'un autre moyen de paiement, pour défaut ou insuffisance de provision, comprennent l'ensemble des frais bancaires facturés au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes. Les frais postaux d'envoi en recommandé avec AR de la lettre d'injonction sont en sus.

(1) Titre Interbancaire de Paiement SEPA. Service permettant le règlement de facture à distance par prélèvement SEPA.

7. OPÉRATIONS AVEC L'ÉTRANGER

LES COURS DE CHANGE Les transactions sont converties aux conditions de change du réseau Société Générale au moment de la transaction.	nous consulter
Change manuel	
■ Encaissement de chèques de voyage[1]	
– En euros	GRATUIT
– En devises	3 % du montant mini. 9,90 €
■ Achat et vente de billets de banque étrangers	
– Commission par opération	1,5 % du montant mini. 6,00 €
– Commission fixe supplémentaire pour les opérations de non-clients	9,90 €
Chèques[2]	
■ Encaissement de chèques étrangers	
Encaissement d'un chèque en euro ou en devise tiré sur l'étranger	
– Formule « Crédit accéléré »	16,74 €
– Formule « Crédit ferme »	1 ‰ du montant mini. 16,74 €
■ Commission de change sur le montant du chèque[3]	0,05 % du montant mini. 14,00 €

(1) Réservé à la clientèle ayant un compte Société Générale.

(2) Pour les opérations avec l'étranger, s'ajoutent, le cas échéant, les frais de transmission (frais SWIFT…), les commissions et frais réclamés par le correspondant étranger ou la banque du donneur d'ordre.

(3) Commission réduite de moitié pour la partie du montant supérieure à 75 000 €.

Virement vers l'étranger

Émission d'un virement SEPA

(en euros émis vers un pays de la zone SEPA, voir p. 42)

voir p. 13

Émission d'un virement non SEPA (International)

- Frais par virement occasionnel non SEPA[1] (international) :

	Initié par Internet [2]	
Options de frais possibles	« Share »[3]	« Our »[4]
Virement ≤ 500 €	**9,00 €**	**9,00 € + 20,00 €**
Virement > 500 € [5]	**13,00 €**	**13,00 € + 20,00 €**

	Traité en agence		
Options de frais possibles	« Share »[3]	« Our »[4]	« Ben »[6]
Virement ≤ 500 €	**13,00 €**	**13,00 € + 20,00 €**	**-**
Virement > 500 €	**0,10 % du montant (mini. 26,00 € maxi. 70,00 €)**	**0,10 % du montant (mini. 26,00 € maxi. 70,00 €) + 20,00 €**	**-**

À compter du 13 janvier 2018, l'option de frais « Share » sera obligatoire pour tout virement vers un pays de l'EEE[7], quelle qu'en soit la devise, et plus seulement pour ceux effectués en devises de l'EEE[7].

BON À SAVOIR — Le virement international s'effectue sans commission de change.

BON À SAVOIR — Exonération de frais Société Générale[8] dans l'option Internationale JAZZ de niveaux Illimité ou 3 (voir p. 17).

(1) S'ajoutent le cas échéant, les commissions et frais réclamés par la banque correspondante ou la banque du bénéficiaire.

(2) Voir p. 8.

(3) Seuls les frais facturés par Société Générale sont à la charge du donneur d'ordre.

(4) Tous les frais sont à la charge du donneur d'ordre (incluant les frais des banques étrangères).

(5) Au-delà de 4 000 € veuillez contacter votre Conseiller Clientèle.

(6) Les frais par virement facturés par Société Générale sont à la charge du bénéficiaire. Cette option n'est pas disponible sur Internet.

(7) Voir p. 42.

(8) Frais par virement, hors commissions éventuelles prélevées par la banque correspondante.

i-Transfert	
Virement initié à partir d'un serveur vocal (tarif TTC au 01/01/2017) : **0 892 694 694** Service 0,30 € / min + prix appel	
– Abonnement mensuel	**1,00 €**
– Transfert en faveur d'un compte tenu dans une filiale Société Générale, selon la filiale	**de 1,50 € à 10,00 €**
– Transfert pour mise à disposition d'espèces dans une agence d'une filiale Société Générale, selon la filiale	**de 3,00 € à 20,00 €**

Virement en provenance de l'étranger

Réception d'un virement SEPA	
(en euros en provenance d'un pays de la zone SEPA, voir p. 42)	**GRATUIT**
Réception d'un virement non SEPA (International)	
Virement dans une devise autre que l'euro et/ou virement en provenance d'un pays en dehors de la zone SEPA (voir p. 42).	
• Frais par virement occasionnel non SEPA [1] (International) :	
– Virement ≤ 150 €	**GRATUIT**
– Virement > 150 €	**22,00 €**
BON À SAVOIR Le virement international s'effectue sans commission de change.	
BON À SAVOIR Exonération de frais Société Générale [2] dans l'option Internationale JAZZ de niveaux Illimité ou 3 (voir p. 17).	

Certaines instructions de virements sont transmises entre banques par l'intermédiaire du réseau sécurisé de la Société de Télécommunications interbancaires mondiales (SWIFT). Compte tenu du caractère international de ce réseau, les données relatives aux virements peuvent être communiquées à des autorités étrangères.
Pour en savoir plus, consultez la « Notice d'information SWIFT » sur le site particuliers.societegenerale.fr

(1) S'ajoutent, le cas échéant, les commissions et frais réclamés par la banque correspondante ou la banque du donneur d'ordre.
(2) Frais par virement, hors commissions éventuelles prélevées par la banque correspondante.

8. DÉCOUVERTS ET CRÉDITS

Une notice - Information générale des emprunteurs sur les taux maxima autorisés en France - est tenue à la disposition de la clientèle dans les agences Société Générale et sur le site Internet societegenerale.fr

8.1. FACILITÉ DE CAISSE ET/OU DÉCOUVERT

Facilité de caisse ou Découvert ponctuel non contractualisé*	**nous consulter**
Découvert confirmé*	**nous consulter**
• Frais de dossier	**nous consulter**
* Le TAEG est indiqué sur les relevés de compte et susceptible de variation à chaque trimestre civil. Pour information, le TAEG appliqué au 1er janvier 2017 pour les Facilités de caisse et découverts varie de 6,64 % à 19,96 %. Par exemple, pour une Facilité de caisse de 1 000 €, le TAEG est de 19,96 % (taux en vigueur au 1er trimestre 2017)	
Minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs (« agios »)	
(non compris dans le TAEG) **par trimestre**	**6,00 €**
BON À SAVOIR Pas de minimum forfaitaire pour les détenteurs de Piano et de l'option Souplesse de JAZZ	
PIANO **par an**	**38,00 €**
Offre complémentaire de la Facilité de caisse incluant un forfait d'exonération d'intérêts débiteurs (« agios »), une assurance décès accidentel et les frais de mise en opposition sur chèques perdus ou volés	

Une Facilité de caisse vous permet d'être à découvert 15 jours (consécutifs ou non) par mois calendaire. Mais, dès que vous l'utilisez, ce service fait l'objet d'une facturation d'intérêts débiteurs (« agios »). Société Générale vous propose donc d'alléger cette facturation grâce à Piano ou à l'option Souplesse pour les adhérents JAZZ (voir p. 17).

8.2. CRÉDITS À LA CONSOMMATION

Crédit renouvelable Alterna	
– Taux et conditions d'utilisation	nous consulter
Crédits amortissables	
• **Expresso, Expresso Développement Durable** (financement de travaux d'économie d'énergie - liste des travaux éligibles sur www.ademe.fr), **Crédit Compact** (regroupement de crédits à la consommation)	
– Taux	nous consulter
– Frais de dossier[1] (minimum 50,00 € - maximum 120,00 €)	1 % du montant du prêt
– Frais d'aménagement des mensualités	30,00 €
– Frais de report des échéances	néant
• **Prêt Étudiant Évolutif**	
– Taux	nous consulter
– Frais de dossier	30,00 €
– Frais d'aménagement de durée	30,00 €
– Frais pour décaissements programmés	16,00 €

8.3. CRÉDITS IMMOBILIERS ET CRÉDITS D'INVESTISSEMENT DIVERS

Société Générale met à votre disposition une gamme complète de prêts immobiliers classiques et réglementés.

Conditions communes aux prêts immobiliers et aux crédits d'investissement divers

• **Taux** Les taux d'intérêt et taux d'intérêt débiteurs sont annuels et s'entendent hors assurance, pour des remboursements mensuels. • **Assurance** Les tarifs sont fonction de l'âge de l'emprunteur à l'adhésion, du type de projet (résidence principale, secondaire ou à usage locatif) et du mode de remboursement (prêt amortissable ou in fine). • **Assurance Perte d'Emploi (facultative)**	nous consulter

(1) Néant pour Expresso Développement Durable.

• **Frais de dossier,** pour les prêts suivants : – Prêt immobilier à taux fixe – Prêt Conventionné – Crédit Relais – Prêt Développement Durable – Optis – Edifio – Crédit Lombard – Crédit de Trésorerie	**1 % du montant mini 300,00 € maxi 900,00 €**
• **Frais de dossier,** pour le Prêt à l'Accession Sociale (PAS)	**1 % du montant mini 300,00 € maxi 500,00 €**
• **Frais de dossier,** pour le Prêt d'épargne logement, le Prêt à taux Zéro et l'Eco-prêt à taux zéro	**néant**
• **Frais de modularité des prêts immobiliers** à taux fixe, à taux révisable ou mixte et prêts Développement Durable, dans la limite des conditions contractuelles	**néant**
• **Frais pour traitement spécifique** (1) donnant lieu à l'établissement d'un avenant ou d'une offre modificative y compris dans le cadre d'un transfert.	**1 % du capital dû mini 300,00 € maxi 900,00 €**
• **Lettre de relance sur échéance impayée**	**12,90 €**
• **Demande de décompte de remboursement anticipé** (par dossier) – Offre émise jusqu'au 30/06/2016 – Offre émise à partir du 01/07/2016	 **25,00 €** **GRATUIT**

8.4. CAUTIONS ÉMISES PAR LA BANQUE

Caution Loyer Jeunes Actifs	
– Frais d'acte	**30,00 €**
– Commission d'engagement	**2 % par an du montant de la caution**
Autres Cautions Émises	
– Frais d'acte	**41,50 €**
– Commission d'engagement	**nous consulter**

(1) Dans le cadre d'une substitution d'assurance emprunteur, portant sur un crédit immobilier soumis aux articles L313-1 et suivants du code de la consommation, aucun frais n'est perçu pour l'émission d'une offre modificative (si la substitution intervient alors que l'offre émise n'est pas encore acceptée) ou bien pour l'émission d'un avenant (si la substitution intervient dans les 12 mois qui suivent la signature de l'offre).

9. ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

9.1. ÉPARGNE BANCAIRE

Comptes et livrets d'épargne

Taux au 1er février 2017

■ **Livret A**	**0,75 %** (1)
■ **Livret de Développement Durable**	**0,75 %** (1)
■ **Livret d'Épargne Populaire**	**1,25 %** (1)
■ **Livret Jeune**	**2,00 %** (2)
■ **Compte sur livret**	**0,30 %** (3)
■ **Livret Épargne Plus Société Générale**	
– Taux standard	**0,20 %** (3) (4)
– Taux majoré d'une prime de fidélité	**0,90 %** (3) (5)

BON À SAVOIR Versements et retraits possibles à tout moment (6). Rémunération du 1er jour de la quinzaine qui suit le dépôt, jusqu'au dernier jour de la quinzaine précédant le retrait. Intérêts calculés par quinzaine civile en retenant le nombre de jours réels.

(1) Taux nominal annuel net d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux, susceptible de modification par les pouvoirs publics.

(2) Taux nominal annuel net d'impôt sur le revenu et de prélèvements sociaux, modifiable à tout moment par Société Générale.

(3) Taux nominal annuel brut avant impôt sur le revenu et prélèvements sociaux, modifiable à tout moment par Société Générale.

(4) Taux standard qui s'applique sur l'ensemble de l'épargne hors épargne stable

(5) Le taux majoré (taux standard + prime de fidélité) s'applique sur les dépôts stables qui restent sur le livret pendant 6 mois complets consécutifs. Il est calculé sur le plus petit solde d'encours des 12 dernières quinzaines d'intérêts.

(6) Sous réserve, pour certains comptes et livrets, de maintenir un solde minimum pour éviter leur clôture et/ou un montant minimum par opération.

Services d'épargne associés aux comptes et livrets	
Déclic Régulier (virements automatiques du compte bancaire vers un compte d'épargne Société Générale)	GRATUIT
Service d'épargne solidaire (reversement de tout ou partie des intérêts à 1, 2 ou 3 associations)	GRATUIT
Épargne logement Taux au 1er février 2017	
Compte Épargne Logement	0,50 % (1)
Plan Épargne Logement	1,00 % (1)
Transfert dans un autre établissement (CEL, PEL)	65,00 €
BON À SAVOIR — Prime d'État en cas de réalisation d'un Prêt Épargne Logement (2)	
Épargne à terme	
Plan Épargne Bancaire Composé d'un ou plusieurs comptes à terme et d'un compte sur livret, rémunéré à un taux fixe (TRAAB) garanti pendant 8 ans sous réserve de garder les fonds bloqués jusqu'au 8e anniversaire.	nous consulter
Plan d'Épargne Populaire	1,00 % (3)
Transfert dans un autre établissement (PEP)	65,00 €

(1) Taux nominal annuel brut avant prélèvements sociaux et hors prime d'État. Les intérêts du PEL sont soumis à l'impôt sur le revenu à compter du 12e anniversaire.

(2) Voir conditions en agence. Pour les PEL ouverts à compter du 01/03/2011, la prime d'état est subordonnée à la réalisation d'un prêt d'épargne logement d'un montant minimum de 5000 €.

(3) Taux nominal annuel brut avant application des prélèvements sociaux, applicable sur les encours et nouveaux versements sur le PEP entre le 1er janvier et le 31 mars 2017.

9.2. PLACEMENTS FINANCIERS

Transactions

Valeurs mobilières [1]

Tout ordre annulé ou transmis non exécuté est gratuit

Bourse Euronext [2]		
• Ordre au comptant	Internet [4]	Agence ou au 3933 [4]
Commission proportionnelle [3]		
- ordre ≤ 8 000 €	0,55 %	1,40 %
- ordre de plus de 8 000 à 15 000 €	0,45 %	1,20 %
- ordre > 15 000 €	0,35 %	1,10 %
Commission fixe	GRATUIT	4,50 €
Minimum de perception [5]	8,50 €	15,50 €
• Ordre avec Service de Règlement Différé [6] exclusivement sur Euronext Paris	À l'achat	À la vente
Commission supplémentaire de Règlement Différé (CRD) [7]	0,0250 % par jour [8]	GRATUIT
Prorogation sur Internet[4] ou en agence d'un ordre passé au SRD		
- Commission proportionnelle	0,40 %	0,40 %
- Commission fixe	4,50 €	4,50 €
- Minimum de perception	15,00 €	15,00 €

Bourse étranger [9]		
• Ordre au comptant	Internet [4] [10]	Agence [11]
Commission proportionnelle	0,55 %	1,66 %
Commission fixe	GRATUIT	GRATUIT
Minimum de perception	40,00 €	60,00 € [5]

(1) Actions et titres assimilés, hors refacturation de la taxe sur les transactions financières applicable sur les valeurs éligibles.

(2) Titres négociables en euros sur Euronext Paris-Amsterdam-Bruxelles.

(3) Barème applicable dès le 1er euro (et non par tranche), calculé sur le montant brut négocié.

(4) Voir tarifs p. 8. Internet inclut Internet Mobile.

(5) Dans certains cas les frais sont plafonnés à la moitié du montant brut de la négociation : petits ordres d'achat de bons et de droits ou petits ordres de vente sur bourse Euronext, petits ordres de vente sur Bourse étranger.

(6) Tarif unique quel que soit le canal de transmission de l'ordre.

(7) Gratuité à hauteur de la quantité vendue pour un ordre d'achat et un ordre de vente exécutés au SRD sur la même valeur et dans la même journée de Bourse.

(8) Taux appliqué chaque jour au solde par valeur des positions espèces SRD (achats-ventes) jusqu'à la cession ou la liquidation de ces positions. CRD extériorisée et prélevée via le compte de liquidation en fin de mois.

(9) Hors éventuelles taxes locales et commissions facturables le cas échéant par les opérateurs de marché et correspondants étrangers.

(10) Allemagne, Angleterre, Canada, Italie, Suisse, USA (NYSE, Nasdaq). Liste susceptible d'évoluer.

(11) Angleterre, Canada, Suisse, USA, zone euro. Autre pays, nous consulter.

Autres valeurs mobilières		
• **Souscription d'OPC** [1]		
– OPC gérés par Société Générale Gestion[2]		GRATUIT [3]
– Autres OPC (frais forfaitaires)		26,00 € [3]
• **Autres souscriptions**		
– Émissions d'actions		GRATUIT
– Introduction sur un marché géré par Euronext Paris - Amsterdam - Bruxelles		GRATUIT
– Émissions de titres de créances (obligations, EMTN)		nous consulter
Opération sur or		
– Achat ou vente (en % du montant) [4]		4 %
– Minimum de perception (par type de pièce)		50,00 €
– Commission fixe d'ensachage, par sachet (achat de pièces)		8,00 €
Conservation et gestion		
Droits de garde [5]		
• **Titres**		
– Actions et emprunts Société Générale, OPC gérés par Société Générale Gestion [2], titres des sociétés privatisées pendant 18 mois, titres détenus par des clubs d'investissement Société Générale.		GRATUIT
– Autres titres		
Commission proportionnelle [6]		
- Tranche de capitaux ≤ 50 000 €		0,30 %
- Tranche de capitaux de plus de 50 000 à 150 000 €		0,20 %
- Tranche de capitaux > 150 000 €		0,10 %
Commission fixe	**par ligne**	4,50 €
Minimum de perception	**par compte**	25,00 €
• **Or**		
Commission proportionnelle à la valeur de chaque ligne	**par an**	1,00 %
Frais fixe par ligne valeur	**par an**	12,00 €
Minimum de perception par ligne valeur	**par an**	30,00 €

(1) Organisme de Placement Collectif.

(2) Et certains OPC gérés par Amundi ou Lyxor.

(3) Hors frais éventuels prévus dans le Document d'Informations Clés pour l'Investisseur (DICI).

(4) Négociation augmentée des frais de port TTC.

(5) Prélevés sur votre compte en début d'année civile, calculés sur la valeur des titres et des dépôts Or comptabilisés au 31 décembre de l'année précédente.

(6) Barème applicable par tranche de valorisation par compte titres (ordinaire, PEA ou PEA PME).

Frais sur titres non cotés (TNC)		
• **Frais de gestion des titres au nominatif pur**	**par ligne et par an**	**30,00 €**
• **Achat / vente et autres mouvements** (1)	**par ordre**	**40,00 €**
Frais de tenue de compte titres		
• **Forfait annuel par compte titres** (ordinaire, PEA ou PEA PME) (2)		**13,00 €**
BON À SAVOIR Frais offerts si au moins un ordre d'achat en bourse ou une souscription d'OPC est exécuté entre le 1er juillet 2016 et le 30 juin 2017 inclus		
Frais de gestion		
• **PEA ou PEA PME**		
– Transfert dans un autre établissement		
- Commission fixe		**75,00 €**
- Commission par ligne		**5,00 € (mini : 50,00 €)**
– Incorporation de titres cotés au nominatif pur	**par ligne et par an**	**25,00 €**
• **Compte titre ordinaire**		
– Virement de titres dans un autre établissement		
- Titres conservés en France, Pays-Bas, Belgique	**par ligne**	**5,00 €**
- Titres conservés dans tout autre pays	**par ligne**	**50,00 €**
Services de gestion déléguée		
Alliage Gestion		
– De 15 000 à 75 000 € en compte titres ou PEA	**par mois**	**14,50 €**
– De 30 000 à 100 000 € en assurance vie	**par mois**	**14,50 €**
– Au-delà de ces montants	**par mois**	**43,50 €**
Gestion Sous Mandat		**nous consulter**
– À partir de 75 000 € en compte titres ou PEA		
– À partir de 100 000 € en unités de compte confiées en gestion en assurance vie		

(1) Tout mouvement entrant ou sortant sur un titre non coté (acquisition, cession, transfert, échange…).

(2) Prélevé sur votre compte chaque année en août si le compte titres (ordinaire, PEA ou PEA PME) comporte au moins une ligne valeur au 30 juin. Droits de garde non inclus.

Relevés et services d'informations

Relevés de valeurs mobilières		
• **Relevé de titres par abonnement** [1]		
– Relevé mensuel	**par an**	**30,00 €**
– Relevé trimestriel	**par an**	**20,00 €**
• **Relevé de titres à la demande ou de succession**		**25,00 €**
Services d'information		
– Synopsis (3 niveaux d'information sur les avoirs et crédits détenus chez Société Générale + 1 option ISF Titres)		**voir p. 6**
– Relevé Plus-values [1] [2]	**par an**	**55,00 €**
– Relevé ISF [1] [2]	**par an**	**55,00 €**

Autres Services

Paiement des coupons, remboursements sur titres en dépôt et attributions d'actions	**inclus dans le forfait tenue de compte titres**
Recherche et calcul des plus-values sur exercice antérieur	**nous consulter**
Récupération d'impôt sur les revenus de valeurs étrangères	**nous consulter**

9.3. ASSURANCE VIE

Contrats d'assurance vie et de capitalisation

Pour connaître en détail les frais sur versements, les frais de gestion, les frais d'arbitrage ou tout autre frais des contrats d'assurance vie et de capitalisation souscrits auprès de Sogécap [3], nous vous invitons à contacter votre conseiller en agence ou à consulter l'espace internet des particuliers (particuliers.societegenerale.fr).

(1) Uniquement si vous ne pouvez pas bénéficier du Service Synopsis.

(2) Perception d'avance chaque année au cours du 1er trimestre civil.

(3) Sogécap, Société Anonyme d'assurance sur la vie et de capitalisation au capital de 1 168 305 450 EUR. Entreprise régie par le Code des assurances - 086 380 730 R.C.S. Nanterre - Siège Social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex.

10. ASSURANCES ET PRÉVOYANCE

Pour répondre de manière adaptée à vos besoins en assurance, qu'il s'agisse de vous protéger, de protéger vos proches, vos moyens de paiement ou vos biens, Société Générale vous présente sa gamme de produits d'assurance en sa qualité d'intermédiaire d'assurances dûment enregistré à l'ORIAS sous le numéro 07 022 493.
L'immatriculation Société Générale peut être contrôlée sur le site orias.fr.

Protection de l'assuré et de ses proches

Assurance Accidents de la Vie

Contrat commercialisé depuis le 16/03/2015
Pour toute autre information, nous consulter.

• Formule Essentielle		
– 1 Adulte	**par mois**	**8,00 €**
– 1 Adulte + jusqu'à 10 enfants	**par mois**	**11,00 €**
– 2 Adultes	**par mois**	**14,00 €**
– 2 Adultes + jusqu'à 10 enfants	**par mois**	**17,00 €**
• Formule Sérénité		
– 1 Adulte	**par mois**	**14,50 €**
– 1 Adulte + jusqu'à 10 enfants	**par mois**	**19,50 €**
– 2 Adultes	**par mois**	**22,50 €**
– 2 Adultes + jusqu'à 10 enfants	**par mois**	**25,00 €**

Protection juridique — **par an** — **71,50 €**

Pour vous aider à trouver une solution aux litiges du quotidien.
Contrat commercialisé depuis le 01/03/2013

Certicompte

Assurance décès accidentel associée au compte de particulier — **par an** — **35,00 €**

Certi Épargne

Assurance décès accidentel associée aux comptes et livrets d'épargne — **par an** — **35,00 €**

Suppléa[1]

Assurance décès accidentel associée au compte de particulier

– Contrats souscrits entre 1988 et 02/1993 - option 1	**par an**	**20,51 €**
– Contrats souscrits entre 1988 et 02/1993 - option 2	**par an**	**38,35 €**
– Contrats souscrits entre 02/1993 et 10/2001	**par an**	**24,08 €**

Garantie Autonomie Aidant — **par an** — **36,00 €**

Pour vous accompagner dans votre rôle d'aidant d'un proche dépendant âgé de plus de 60 ans

(1) Cette offre n'est plus commercialisée.

■ **Garantie Autonomie Sénior** Assurance dépendance en cas de perte d'autonomie	nous consulter
■ **Garantie de Salaire** Assurance prévoyance en cas de chômage ou arrêt de travail	
■ **Garantie Loyers Impayés**	
■ **Complémentaire Santé Société Générale**	
■ **Généa** Assurance prévoyance décès suite à un accident ou une maladie	
■ **Garantie Obsèques Société Générale** Pour prévoir et financer les dispositions de vos obsèques	

Protection des moyens de paiement

■ **Quiétis**

Assurance perte ou vol des moyens de paiement, clés ou papiers couvrant également le vol ou le bris accidentel de la tablette tactile ou du téléphone portable de l'assuré.
S'y ajoute, depuis le 01/01/2017, la prolongation de la garantie constructeur de 24 mois (électroménager, matériel électronique et informatique).

– Pour le titulaire	**par an**	**30,00 €**
– Pour le co-titulaire	**par an**	**19,80 €**

BON À SAVOIR La cotisation Quiétis est incluse dans la cotisation des Services Essentiels JAZZ.

Protection des biens

■ **Assurance Automobile**	nous consulter
■ **Assurance Camping-Car, Caravane, Remorque**	
■ **Assurance 2 Roues**	
■ **Assurance Habitation**	

N'hésitez pas à contacter votre conseiller Société Générale pour réaliser un devis personnalisé. Contrats d'assurance et de prévoyance présentés par Société Générale en sa qualité d'intermédiaire en assurance (Immatriculation ORIAS 07 022 493). Ces contrats sont principalement souscrits auprès de Sogécap (Société Anonyme d'assurance sur la vie et de capitalisation) et Sogessur (Société Anonyme d'assurance dommages IARD), entreprises régies par le Code des assurances.

11. SUCCESSIONS

Commission de gestion de dossier perçue lors du règlement	
– Commission calculée en fonction du montant des avoirs détenus (hors assurance vie) au jour du décès.	
– Jusqu'au 30/09/2017	0,5 %+85,00 € (max : 850,00 €)
– À partir du 01/10/2017	0,6 %+102,00 € (max : 1 020,00 €)

12. AUTRES AVANTAGES ET SERVICES

Offre Haute Fidélité	
Ensemble d'offres et d'avantages réservés aux clients qui, depuis un an, détiennent au moins 60 000 € d'avoirs chez Société Générale ou domicilient des salaires et revenus mensuels d'au moins 6 000 € sur des comptes à vue Société Générale.	
Sécurité Habitat 2 (télésurveillance)	nous consulter

13. RÉSOUDRE UN LITIGE

Société Générale a le souci constant de vous apporter la meilleure qualité de service possible. Toutefois, des difficultés peuvent parfois survenir dans le fonctionnement de votre compte ou dans l'utilisation des services mis à votre disposition.
Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 2 jours et à vous apporter une réponse sous 10 jours ouvrés, sauf cas exceptionnel.

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 Internet.
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 à votre écoute

Si votre agence tarde à vous répondre ou 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, pour que votre demande soit réexaminée.
Vous pouvez saisir le service par courrier, télécopie, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après.

- **Service Relations Clientèle :**
  Société Générale - Service Relations Clientèle - BDDF/SEG/SAT/SRC
  75886 Paris cedex 18
- **Téléphone :** 01 42 14 31 69 du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30
- **Fax :** 01 42 14 55 48
- **e-mail :** relations.clientele@socgen.com

En dernier recours, le Médiateur

Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la « Charte de la Médiation Société Générale Particuliers » (voir p. 40) qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention.
Vous pouvez saisir le Médiateur en transmettant votre demande :

Par courrier : Le Médiateur auprès de Société Générale
17 cours Valmy - 92987 Paris La Défense cedex 7

Sur le site Internet : mediateur.societegenerale.fr

Le Médiateur vous répondra directement, dans un délai de 90 jours maximum à réception du dossier complet, en vous faisant connaître sa position fondée en droit et/ou en équité au vu des faits et arguments des uns et des autres. Si celle-ci vous convient, Société Générale s'engage par avance à la mettre en œuvre sans délai.

POUR VOTRE INFORMATION

Information préalable du consommateur en matière de frais bancaires

Les frais liés à des irrégularités et incidents de fonctionnement du compte font l'objet d'une information préalable par le biais du relevé de compte au moins 14 jours avant leur perception sur le compte à vue.

En effet l'article R.312-1-2 du code monétaire et financier prévoit que les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels soient informés gratuitement, par le biais de leur relevé de compte, du montant et de la dénomination des frais bancaires liés à des irrégularités et incidents que l'établissement entend débiter sur leur compte.

Le Relevé Annuel de Frais

Depuis janvier 2009, en application du Code Monétaire et Financier, vous recevez tous les ans avec votre relevé de compte de janvier, un Récapitulatif Annuel de Frais bancaires qui récapitule les frais perçus sur l'année civile écoulée au titre des produits et services détenus dans le cadre de la Convention de compte.

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

– Cotisations des produits et services détenus
– Intérêts perçus au titre d'une position débitrice et commissions des autres services liés au fonctionnement du compte
– Frais d'irrégularités et incidents.

Les remises commerciales dont vous avez bénéficié au cours de l'année sont également restituées.

Sont exclus de ce récapitulatif :
Les frais relatifs aux produits et services liés aux crédits, coffres-forts, relevés Synopsis, opérations de change, frais de successions, cautions, opérations sur titres/PEA/or, épargne logement (PEL) et contrats d'assurances.

Services Bancaires de Base (fournis dans le cadre du droit au compte)

Ils se composent des produits et services suivants :

– l'ouverture, la tenue et la clôture du compte,
– 1 changement d'adresse par an,
– la fourniture de Relevés d'Identité Bancaire,
– la domiciliation de virements bancaires,
– l'envoi d'un relevé de compte mensuel
– la réalisation des opérations de caisse,
– l'encaissement de chèques et de virements bancaires,
– les dépôts et les retraits d'espèces à l'agence qui tient le compte,
– les paiements par prélèvement SEPA, TIP SEPA ou virement SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance (à partir du 23/06/2017),
– les moyens de consultation à distance du solde du compte,
– 1 carte CB V PAY SBB (carte de paiement à autorisation systématique),
– 2 chèques de banque par mois.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE À VOTRE SERVICE

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

■ Votre conseiller en agence

Votre conseiller est votre interlocuteur privilégié dans votre agence Société Générale. Il est là pour apporter des réponses à vos besoins bancaires et financiers. Vous pouvez le contacter personnellement par téléphone pour obtenir un renseignement ou le rencontrer pour réaliser une étude plus approfondie sur un sujet particulier.

■ Le Service Client

Des conseillers à votre disposition de 8 h à 22 h en semaine et jusqu'à 20 h le samedi (voir p. 8).

3933 Service 0,30 € / min + prix appel

■ Messalia (voir tarif p. 8) et option Alerte SMS (voir tarif p. 17)

Vous êtes informé par SMS de la situation de votre compte bancaire sur votre téléphone mobile. Vous choisissez les critères de réception : une fois par semaine, quand une somme est débitée ou créditée sur votre compte ou lorsque le solde du compte est inférieur à un seuil défini.

■ Internet (1) (voir tarif p. 8) : particuliers.societegenerale.fr

Vous consultez vos comptes, réalisez vos virements ou passez vos ordres de Bourse. Vous pouvez également contacter votre conseiller, en toute sécurité, par messagerie depuis votre Espace client.

■ Services Mobiles

Internet mobile(1) : m.particuliers.societegenerale.fr et l'application mobile « l'Appli » disponible gratuitement sur l'App Store(2) pour iPhone, sur Google Play™(2) pour les téléphones Android™ et sur Marketplace pour Windows® phone(2).

Vous pouvez :

– consulter vos comptes (la Jauge) et vos portefeuilles titres,
– effectuer et suivre vos virements occasionnels et permanents(3) saisis sur Internet ou Internet Mobile,
– localiser l'agence ou le distributeur Société Générale le plus proche,
– bénéficier d'une assistance en cas d'urgence (perte ou vol de vos moyens de paiement),
– passer et gérer vos ordres de Bourse,
– suivre l'actualité boursière et vos valeurs préférées,
– gérer vos dépenses au fil de l'eau(3),
– convertir les devises d'une trentaine de pays(3),
– effectuer un Transfert par SMS(4) (uniquement par Smartphone),
– confirmer rapidement vos opérations en ligne avec le Pass Sécurité(3),
– validez des transactions avec Paylib(3) auprès des commerçants équipés.

---

(1) Nécessite l'adhésion au service gratuit de banque à distance.
(2) iPhone et App Store sont des marques déposées par Apple Inc. App Store est un service d'Apple Inc. Android et Google Play sont des marques déposées par Google Inc. Google Play est un service de Google Inc. Windows phone est une marque déposée par Microsoft Corporation. Marketplace est un service de Microsoft Corporation.
(3) Possible uniquement sur « l'Appli » (voir tarif p. 8).
(4) Service valable uniquement en France métropolitaine, sous réserve de validation de l'opération par le bénéficiaire du virement. Voir conditions en agence.

CHARTE DE LA MÉDIATION SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

PARTICULIERS

Société Générale a mis en place une procédure de médiation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients, en application des dispositions du Titre I du Livre VI du code de la consommation et des articles L316-1 et L614-1 du code monétaire et financier, ainsi que de la présente charte.

■ **Article 1 :** La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Monsieur Yves Gérard. Conformément aux dispositions du code de la consommation (article L613-2) et du code monétaire et financier (article L614-1), Monsieur Yves Gérard a été désigné, pour une durée de 3 ans, en tant que Médiateur auprès de Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Une demande d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation a été présentée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur. Il dispose d'un budget distinct et suffisant pour lui permettre de mener à bien sa mission. Il agit en toute indépendance et ne peut recevoir aucune instruction des parties.

■ **Article 2 :** Le Médiateur peut être saisi une fois que les recours auprès de l'agence puis du Service Relations Clientèle ont été exercés ou, en cas de non-réponse de la Banque dans un délai de deux mois après la date d'envoi de la réclamation écrite à la Banque. Le Médiateur ne peut être saisi dès lors que le même litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal. Il ne peut de même être saisi lorsque la demande est manifestement infondée ou abusive, ou que le client a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque. Le Médiateur reste toutefois compétent pour examiner les requêtes présentées par le bénéficiaire d'une procédure de surendettement à l'exception des demandes portant sur les mesures édictées par le juge et/ou la commission de surendettement. La saisine du Médiateur par le client vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

■ **Article 3 :** Le Médiateur est compétent pour les différends relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opération de crédit…), de services de paiement, d'émission et de gestion de monnaie électronique, de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, ainsi qu'à la commercialisation des contrats d'assurance. Les litiges sur contrat d'assurance pourtant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur en informera le demandeur en lui précisant les coordonnées de ce nouvel interlocuteur. En matière de services d'investissement, d'instruments financiers et produits d'épargne, le Médiateur ne peut traiter les différends tant qu'une convention n'aura pas été signée avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Les clients peuvent saisir le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) à l'adresse suivante : www.amf-france.org, lequel traitera le différend conformément à sa propre charte.
Sont exclus de la compétence du Médiateur les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

■ **Article 4 :** Le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française.
Les parties (client et banque) peuvent se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix et à leurs frais. Chaque partie peut solliciter l'avis d'un expert à ses frais également. La saisine du Médiateur peut s'effectuer :
– Soit par le client :
  - en adressant un courrier à l'adresse suivante : **Le Médiateur auprès de Société Générale, 17 cours Valmy - 92987 Paris La Défense Cedex 7**
  - en déposant une demande par voie électronique sur le site internet du Médiateur : mediateur.societegenerale.fr
– soit par le Médiateur lui-même, qui peut apprécier l'opportunité de se saisir d'un dossier, même s'il n'y a pas eu épuisement des recours internes.
Les parties peuvent également joindre le Médiateur à l'adresse suivante : societe-generale.mediation@socgen.com

■ **Article 5 :** Le Médiateur statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le client doit joindre lors de sa saisine copie de sa réclamation écrite adressée à la banque et le cas échéant copie de la réponse de cette dernière. Si la demande est recevable, le Médiateur en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

■ **Article 6 :** Le Médiateur s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à formuler une proposition motivée, fondée en droit et/ou en équité.
Le Médiateur communiquera sa proposition motivée dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification de réception des documents sur lesquels est fondée la demande du client. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe et il en avise les parties.

■ **Article 7 :** Chacune des parties peut à tout moment mettre fin à la médiation.
Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur. Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur leur décision d'accepter ou de refuser celle-ci.
L'acceptation de la proposition engage les parties. En cas de refus, chacune des parties peut exercer un recours devant la juridiction compétente, la décision rendue par le juge pouvant être différente de la proposition formulée par le Médiateur en droit et/ou en équité.

■ **Article 8 :** La médiation prend fin :
– dès l'envoi de la proposition émise par le médiateur,
– en cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation.

■ **Article 9 :** La saisine du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de sa proposition, de toute action initiée par Société Générale, à l'exception de celles intentées à titre conservatoire. La Médiation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

■ **Article 10 :** Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

CARTOGRAPHIE DES ZONES EUROPÉENNES

■ **Pays de la zone Euro[1] :** Allemagne, Autriche, Belgique, Chypre, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Portugal, Slovaquie, Slovénie.

■ **Pays de l'Union Européenne (U.E.) :** pays de la zone Euro, Bulgarie, Croatie, Danemark, Hongrie, Pologne, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Suède.

■ **Pays de l'Espace Économique Européen (EEE) :** pays de l'Union Européenne, Islande, Liechtenstein, Norvège.

■ **Pays de la zone SEPA (Single Euro Payments Area) :** pays de l'Espace Économique Européen, Monaco, Saint Marin, Suisse, les Îles Jersey, Guernesey et de Man.

(1) Bien qu'utilisant l'euro comme monnaie, Andorre, Monaco et le Vatican ne font pas partie des pays de la zone Euro.

GLOSSAIRES

Outre le décret du 27 mars 2014 relatif à la dénomination commune aux principaux frais et services bancaires, des glossaires des principaux termes utilisés dans les secteurs de la banque et de l'assurance ont été établis par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Ces glossaires sont le fruit d'un travail consensuel entre les représentants des professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance, les associations de consommateurs, les Autorités de contrôle (ACPR et AMF) et la Direction Générale du Trésor.

■ **Consultation**

Ces trois documents sont disponibles en téléchargement sur les sites Internet de la FBF (lesclesdelabanque.com) ainsi que le site Société Générale, particuliers.societegenerale.fr. D'autre part, le lexique en ligne disponible sur le site des Clés de la Banque reprend les définitions proposées.

LEXIQUE

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

Coordonnées bancaires : le Relevé d'Identité Bancaire permet l'identification de votre compte notamment pour des opérations de virement ou prélèvement sur celui-ci. L'IBAN (International Bank Account Number) correspond à vos coordonnées bancaires au niveau international. Celui-ci est indispensable pour traiter tout virement en mode automatique.

Chèque : moyen de paiement, présenté sous forme de carnet de chèques, avec lequel le titulaire (tireur) d'un compte donne l'ordre à son banquier (tiré) de payer au bénéficiaire du chèque la somme inscrite sur celui-ci. La provision doit toujours être disponible lors de l'émission du chèque et maintenue jusqu'à sa présentation (par la banque du bénéficiaire à la banque du tireur). La validité d'un chèque est de 1 an et 8 jours. Dès la remise ou l'envoi du chèque au bénéficiaire, celui-ci peut le remettre à l'encaissement.

Crypto dynamique ou cryptogramme visuel dynamique : code de sécurité à 3 chiffres affiché sur un mini-écran au dos de la carte bancaire. Il est automatiquement et régulièrement modifié.

DAB : distributeur automatique de billets.

Dates de valeur : la date de valeur est la date de référence qui est retenue par votre banque pour inscrire l'opération au crédit ou au débit de votre compte ; c'est cette date qui servira, le cas échéant, au calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs (« agios »).

Frais de tenue de compte : frais perçus par la banque ou l'établissement de paiement pour la gestion du compte.

Frais de tenue de compte inactif : frais perçus par la banque à l'issue d'une période de 12 mois consécutifs au cours de laquelle, le compte n'a fait l'objet d'aucune opération à l'initiative du client et au cours de laquelle le client ne s'est pas manifesté ni n'a effectué d'opération sur un autre de ses comptes. Aucun frais ne s'applique au livret A, Livret Jeune, LDD, LEP, PEP, CEL et PEL. Les comptes titres et PEA PME inactifs demeurent facturés comme s'ils étaient actifs.

Incidents de fonctionnement du compte : fonctionnement du compte hors du cadre défini contractuellement avec la banque ou de celui défini par la loi ou la réglementation (par exemple dépassement de découvert autorisé).

Rejet de chèque : refus de paiement, par la banque de l'émetteur, d'un chèque remis à l'encaissement par le bénéficiaire. Le refus est le plus souvent dû à un défaut ou à une insuffisance de provision.

Rejet de prélèvement SEPA : refus du paiement d'un prélèvement SEPA. Le refus est le plus souvent dû à une insuffisance de provision ou une opposition demandée par le client.

TPE : terminal de paiement électronique. Appareil permettant à un commerçant d'accepter et de traiter les paiements par carte bancaire.

À VOS CÔTÉS

Pour vous informer

CONTACTEZ

votre Conseiller en agence

CONNECTEZ-VOUS

particuliers.societegenerale.fr

APPELEZ

3933 Service 0,30 € / min + prix appel

3933 : des conseillers vous répondent de 8 h à 22 h en semaine et jusqu'à 20 h le samedi. 24h/24, consultation de vos comptes et urgences. Depuis l'étranger +33 (0) 1 76 77 3933. Tarif TTC au 01/01/2017.

SOCIETE GENERALE

Banque & Assurances

Société Générale S.A., au capital de 1 009 641 917,50 EUR - Siège social 29, bd Haussmann 75009 Paris - Intermédiaire en assurances, dûment enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 022 493 - 552 120 222 RCS Paris - Studio Société Générale 17000 Réf. : (T) 512531 – 10/2017.

paplers Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

Société Générale, membre fondateur d'Ecofolio, participe au recyclage du papier et a conçu ce document dans le souci d'une incidence minimale sur l'environnement.