Conditions générales de fonctionnement de la carte CB Service Éclair Cirrus

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») définissent les conditions de fonctionnement de la carte CB Service Éclair Cirrus. Les Conditions Générales associées aux Conditions Particulières relatives à la carte CB Service Éclair Cirrus, forment ensemble un tout indivisible et indissociable et constituent le contrat Carte CB Service Éclair Cirrus (ci-après le « **Contrat** »).

ARTICLE 1 – OBJET DE LA CARTE

1.1 – La carte CB Service Éclair Cirrus (ci-après la « Carte ») permet à son titulaire d'effectuer des retraits en euros dans les pays dont la monnaie officielle est l'euro, auprès des appareils de distribution de billets de banque (ci-après « DAB/GAB ») affichant le logo « CB » blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la « marque CB ») ou leur appartenance au réseau international Cirrus, ou aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant les mêmes signes distinctifs.

1.2 – La Carte Service Éclair Cirrus permet en outre d'obtenir des devises dans les pays dont la monnaie officielle n'est pas l'euro, auprès des établissements agréés, à leur guichet ou dans certains de leurs DAB/GAB affichant leur appartenance au réseau Cirrus.

1.3 – La Carte Service Éclair Cirrus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par Société Générale et régis par des dispositions spécifiques.

1.4 – Le titulaire de la Carte s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

ARTICLE 2 – DÉLIVRANCE DE LA CARTE

La Carte est délivrée par Société Générale, dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de la demande, à ses clients titulaires d'un compte à vue Société Générale et/ou à leurs mandataires dûment habilités. Société Générale peut ne pas délivrer de Carte. Dans ce cas, elle informe le titulaire du compte du(es) motif(s) de sa décision sur demande de ce dernier.

Le titulaire de la Carte s'engage à utiliser la Carte exclusivement dans le cadre du système « CB » et du réseau international agréé Cirrus.

La Carte est rigoureusement personnelle. Si la carte comporte un panneau de signature, son titulaire doit, dès réception, y apposer sa signature. Il est strictement interdit au titulaire de la Carte de la prêter ou de s'en déposséder, y compris au profit d'une personne se présentant comme un représentant de la banque ou d'une autorité publique. La carte ne doit être remise à ces personnes que dans les locaux de la banque ou d'une autorité publique (commissariat ou gendarmerie). Son usage est strictement limité aux opérations décrites à l'article 1.

Le titulaire de la Carte s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des DAB/GAB de quelque manière que ce soit. À ce titre, il est fait interdiction au titulaire de la Carte d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte.

ARTICLE 3 – ACTIVATION DE LA CARTE

Une fois la Carte réceptionnée par le titulaire, l'activation de la Carte par ce dernier peut s'effectuer :

– par un retrait avec la Carte dans un DAB/GAB situé en France ou à l'étranger,
– dans L'Appli SG ou dans l'Espace Client du titulaire accessible depuis le site particuliers.sg.fr, sous réserve pour le titulaire d'avoir souscrit un contrat d'abonnement à des services de banque à distance et sous réserve que la Carte ne fasse pas l'objet d'un blocage avant la demande. La demande d'activation carte via l'Appli ou l'espace Client est conditionnée à l'activation et à l'utilisation du Pass Sécurité.

Une fois activée, la Carte pourra ensuite être utilisée pour réaliser les opérations prévues à l'article 1.

ARTICLE 4 – DONNÉE DE SÉCURITÉ PERSONNALISÉE

4.1 – Une Donnée de Sécurité Personnalisée est une donnée personnalisée fournie au titulaire de la Carte par Société Générale à des fins d'authentification. Société Générale met à la disposition du titulaire de la Carte une Donnée de Sécurité Personnalisée sous la forme d'un code secret qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui.

Le titulaire de la Carte a également la possibilité de choisir son code secret. Ce service est optionnel et nécessite la refabrication de la Carte s'il est déjà en possession d'une carte.

Le service de choix du code de carte bancaire est uniquement accessible par Internet via un lien personnel communiqué par courrier électronique au titulaire de la Carte.

L'utilisation du service nécessite la communication par le titulaire de la Carte d'une adresse email, à jour, valide, personnelle et non consultable par un tiers.

Le titulaire de la Carte s'engage au plus tard au moment de la souscription du service à communiquer à la banque une adresse email répondant aux conditions ci-dessus énoncées afin que Société Générale puisse prendre en compte la demande du service de choix du code. À défaut, le code de la carte du titulaire ne pourra pas être personnalisé et Société Générale adressera au Client le code secret dans les conditions habituelles.

Les conditions tarifaires applicables au service de choix du code sont précisées dans la brochure intitulée « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers[1] », tenue à la disposition du client dans son agence et également disponible sur particuliers.sg.fr.

4.2 – Le nombre d'essais successifs de composition du code secret est limité à 6 (six) sur les DAB/GAB. Au sixième essai infructueux, le titulaire de la Carte provoque l'invalidation de sa Carte ou sa capture.

4.3 – Le titulaire de la Carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa Carte et du code secret. Il doit donc tenir absolument secret le code de sa Carte et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

ARTICLE 5 – FORME DU CONSENTEMENT ET IRRÉVOCABILITÉ

Le titulaire de la Carte donne son consentement pour réaliser une opération de retrait par la frappe de son code secret sur le clavier d'un DAB/GAB, avant ou après la détermination du montant de l'opération de retrait. Dès que le titulaire de la Carte a donné son consentement, l'ordre de retrait est irrévocable.

ARTICLE 6 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE SERVICE ÉCLAIR CIRRUS POUR DES RETRAITS D'ESPÈCES DANS LES DAB/GAB

6.1 – Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par Société Générale dans les Conditions Particulières du présent Contrat ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont enregistrés par les distributeurs de SG et Cash Services ou d'autres établissements affichant la marque « CB » ou, lorsqu'elle n'est pas affichée, la marque « Cirrus ».

6.2 – Ponctuellement, le titulaire de la Carte et/ou du compte (ou le représentant légal) sur lequel fonctionne la Carte peu(t)(vent) solliciter une augmentation exceptionnelle de la capacité de retrait de la Carte sur particuliers.sg.fr ou auprès de l'agence qui tient le compte auquel est rattachée la Carte. Cette augmentation est soumise à l'acceptation de Société Générale.

6.3 – Les montants enregistrés de ces retraits ainsi que les commissions éventuelles, sont portés au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dès la transmission des ordres de retrait correspondants à Société Générale. Il appartient au titulaire du compte de vérifier la régularité des opérations de retrait figurant sur son relevé.

6.4 – Le titulaire du compte et/ou de la Carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

6.5 – Les ordres de retrait sont exécutés sans délai par la délivrance des espèces.

(1) Les opérations faisant l'objet d'une tarification proportionnelle ou d'une perception de frais ou de commission figurent dans le document « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document, remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet: www.particuliers.sg.fr

Réf. : (E) 525455- 09/2024

ARTICLE 7 – MODALITÉS D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE DÉPÔT D'ESPÈCES

7.1 – La Carte permet à son titulaire après saisie de son code secret, d'effectuer des dépôts d'espèces sur le compte auquel est rattachée la Carte, auprès des automates de SG et Cash Services proposant ce service.

7.2 – Selon l'automate utilisé pour réaliser le dépôt, le titulaire de la Carte devra :
– insérer ses espèces dans une pochette plastique à usage unique, à laquelle il devra joindre le ticket émis par l'automate, et devra ensuite introduire ladite pochette dans l'automate,
– ou sans pochette en insérant directement ses espèces dans l'automate. Seuls des espèces en euros, et en bon état, peuvent être déposés.

Pour les dépôts effectués auprès des automates acceptant les dépôts d'espèces sous pochette, le titulaire de la Carte doit utiliser la pochette plastique à usage unique prévue à cet effet, à l'exclusion de tout autre conditionnement. Les billets et les pièces devront faire l'objet d'un conditionnement séparé. Toutes les pièces peuvent être mélangées en vrac quelle que soit leur valeur faciale (0,01 – 0,02 – 0,05 – 0,10 – 0,20 – 0,50 – 1,00 – 2,00 euros), les rouleaux étant prohibés.

7.3 – Les dépôts sont exécutés dans la limite d'un montant cumulé maximum de 8 000 (huit mille) euros par jour sur les automates de dépôts SG.

7.4 – Après vérification par l'automate de l'authenticité et de l'état des espèces déposées, les dépôts d'espèces effectués sans pochette, par insertion directe dans l'automate, seront crédités immédiatement sur le compte bénéficiaire s'ils sont effectués sur un automate Cash Services, avant 16 h un Jour ouvrable, et sur un automate SG avant 18 h un Jour ouvrable.

À défaut, le crédit en compte sera effectué le Jour ouvrable suivant.

Les dépôts d'espèces effectués sous pochette plastique à usage unique seront crédités sur le compte du titulaire de la Carte après comptage du contenu de la pochette et vérification de l'authenticité des espèces. Une date de valeur correspondant à la date indiquée sur le ticket émis par l'automate et joint au dépôt, sera appliqué au dépôt sous pochette. À défaut de ticket inséré dans la pochette, la date de valeur appliquée au dépôt correspondra à la date du comptage du contenu de la pochette.

ARTICLE 8 – RÈGLEMENT DES OPÉRATIONS EFFECTUÉES EN MONNAIE ÉTRANGÈRE

8.1 – Les opérations effectuées dans une devise autre que l'euro sont effectuées sous la marque Cirrus et sont portées au débit du compte sur lequel fonctionne la Carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues à l'article 6.

8.2 – Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de retrait par le centre international Cirrus et non à la date du retrait lui-même. La conversion en euros, ou le cas échéant, dans la monnaie de compte sur lequel fonctionne la Carte, est effectuée par le centre international Cirrus le jour du traitement de l'opération de retrait et aux conditions de change du réseau Cirrus.

Le relevé du compte sur lequel fonctionne la Carte comportera les indications suivantes :
– montant de l'opération de retrait en devise d'origine,
– montant de l'opération convertie en euro,
– taux de change appliqué,
– x montant des commissions.

8.3 – Les commissions éventuelles de Société Générale sont fixées et notifiées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires — Particuliers », ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

Le titulaire de la carte autorise Société Générale à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITÉ DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Lorsque le titulaire de la carte Cirrus nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de retrait, il appartient à Société Générale d'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 distributeurs de billets et les appareils automatiques, ou leur reproduction sur un support informatique, de l'utilisation de la Carte et du code secret, mais aussi par la lecture de la puce de la Carte. Société Générale peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

ARTICLE 10 – RECEVABILITÉ DES DEMANDES DE BLOCAGE

Pour l'exécution du présent Contrat, l'information aux fins de blocage visée ci-dessous peut également être désignée par le terme « d'opposition ».

10.1 – Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, doit informer sans tarder Société Générale aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

Cette demande de blocage doit être faite :
– dans toute agence Société Générale pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, télécopie ou par déclaration écrite et signée remise sur place,
– le cas échéant, via l'Espace Client du site Internet particuliers.sg.fr ;
– ou d'une façon générale au centre d'opposition cartes Société Générale ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, en appelant :
  • au +33 (0)9 69 39 77 77 (appel non surtaxé depuis la France métropolitaine),
  • au : 39 33 (Service gratuit + prix d'un appel),
  • ou depuis l'étranger : +33 (0)1 76 77 3933 (tarification selon opérateur).

Un numéro d'enregistrement de cette demande de blocage est communiqué au titulaire de la Carte et/ou du compte, qu'il lui appartient de noter. La demande de blocage est immédiatement prise en compte. Société Générale fournira au titulaire de la Carte et/ou du compte qui en fait la demande, pendant une période 18 mois à compter de l'information faite par celui-ci, les éléments lui permettant de prouver qu'il a procédé à cette information.

10.2 – Société Générale ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une demande de blocage par téléphone ou Internet (Espace Client du site Internet particuliers.sg.fr), qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

10.3 – En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, Société Générale peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au titulaire de la Carte et/ou du compte. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

10.4 – Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte autorise Société Générale à utiliser les informations qu'il lui aura communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte, le cas échéant.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

11.1 – Principe.

Le titulaire de la Carte doit prendre toute mesure pour conserver sa carte et préserver toute Donnée de Sécurité Personnalisée qui lui est rattachée, notamment son code secret. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées aux articles 1 et 2.

Il assume, comme indiqué à l'article 11.2, les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande de blocage dans les conditions prévues à l'article 10.

11.2 – Opérations non autorisées, effectuées avant la demande de blocage.

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du titulaire de la Carte dans la limite de 50 (cinquante) euros. Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :
– en cas d'opération effectuée sans utilisation du code secret ;
– dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté(e) par le titulaire de la Carte avant le retrait ;
– lorsque la perte de la carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale Société Générale ou d'une entité vers laquelle Société Générale a externalisé ses activités.

11.3 – Opérations non autorisées, effectuées après la demande de blocage

Elles sont à la charge de Société Générale, à l'exception de celles effectuées par le titulaire de la Carte.

11.4 – Exceptions.

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du titulaire de la Carte, sans limitation de montant en cas :
– de manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 4 et 10.1 ci-dessus ;
– d'agissements frauduleux du titulaire de la Carte.

Réf. : (E) 525455- 09/2024

ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le ou les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la Carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et des Données de Sécurité Personnalisées, et de leur utilisation, jusqu'à :

– restitution de la carte à Société Générale,
– ou, en cas de révocation du mandat donné au titulaire de la Carte, notification de celle-ci à Société Générale par le ou l'un des titulaires du compte, au moyen d'une lettre remise contre reçu ou expédiée sous pli recommandé avec demande d'avis de réception. Il appartient au(x) titulaire(s) du compte ayant décidé de cette révocation, d'en informer le titulaire de la Carte. La révocation du mandat entraîne la résiliation immédiate du Contrat avec l'ancien mandataire titulaire de la Carte et le retrait du droit d'utiliser sa Carte par l'ancien mandataire titulaire de la Carte. Le titulaire du compte fait son affaire personnelle de tout litige pouvant survenir par suite de sa décision,
– ou dénonciation de la convention de compte (individuel ou collectif), à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

ARTICLE 13 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

13.1 – Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

13.2 – Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la Carte ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, ou par Société Générale. La résiliation par le titulaire de la Carte ou du compte prend effet 30 jours après la date d'envoi de sa notification à Société Générale. La résiliation par Société Générale prend effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification au titulaire de la Carte, sauf pour le cas visé à l'article 12.

13.3 – Le titulaire de la Carte et/ou du compte s'engage à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent Contrat jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

13.4 – À compter de la résiliation, le titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et Société Générale peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

ARTICLE 14 – DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE - RENOUVELLEMENT, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

14.1 – La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent Contrat.

14.2 – À la date d'échéance de la Carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le Contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 12.

14.3 – La Carte ainsi renouvelée est adressée au domicile du titulaire de la Carte par courrier simple. Son titulaire ne pourra effectuer de retraits d'espèces qu'après avoir inséré la Carte dans un distributeur de billets (DAB) et composé son code secret. Le titulaire de la Carte peut demander à retirer sa Carte auprès de l'agence Société Générale tenant le compte sur lequel fonctionne la Carte en en faisant la demande au plus tard 2 (deux) mois avant la date d'échéance de la Carte.

14.4 – Société Générale peut prendre contact avec le titulaire de la Carte par tous moyens appropriés, en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité. Aussi, outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, Société Générale peut bloquer la carte pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire de la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

14.5 – Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte et/ou du compte par simple lettre. Le blocage du compte sur lequel les opérations effectuées avec la Carte sont débitées entraîne de plein droit le blocage de la Carte. La notification du blocage du compte vaut notification du blocage de la Carte.

14.6 – Dans ces cas, Société Générale peut retirer ou faire retirer la Carte par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

14.7 – Le titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

14.8 – La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution des cartes.

ARTICLE 15 – CONTESTATIONS

Le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte a la possibilité de contester une opération (en particulier au moyen du kit de réclamation disponible sur le site Internet particuliers.sg.fr et en agence afin de faciliter la gestion de la contestation), si possible en présentant le ticket de l'opération ou un justificatif de l'ordre de retrait sur lequel porte le litige, et cela sans tarder et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date de débit sur le compte de l'ordre de retrait contesté.

Il est précisé que toute contestation qui n'aurait pas été faite sans tarder ne pourra être recevable qu'en cas de retard dûment justifié par le titulaire de la Carte et/ou du compte.

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte a la possibilité de demander le remboursement est fixé à 120 (cent vingt) jours à compter de la date du débit sur le compte de l'ordre de retrait contesté, lorsque le prestataire du service de retrait n'est situé ni dans l'Espace Économique Européen, ni à Saint-Pierre-et-Miquelon ou à Saint-Barthélemy.

Société Générale et le titulaire de la Carte conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération.

ARTICLE 16 – REMBOURSEMENT D'UNE OPÉRATION NON AUTORISÉE OU MAL EXÉCUTÉE

16.1 – Opération non autorisée

– Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé au plus tard le jour ouvrable(2) suivant la réception de la contestation de l'opération :
– du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande de blocage dans les conditions de l'article 11.2 ;
– du montant de l'opération contestée de bonne foi par le titulaire de la Carte, survenue après la demande de blocage conformément à l'article 11.3 ;

Société Générale pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, s'il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le titulaire de la carte.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, Société Générale peut ne pas procéder au remboursement dans le délai susvisé si elle a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du titulaire de la Carte. Dans ce cas, Société Générale en informe la Banque de France.

16.2 – Opération de paiement mal exécutée

Le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte est remboursé du montant de l'opération mal exécutée si besoin et sans tarder.

16.3 – Dispositions communes

Dans tous les cas mentionnés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu (en ce compris s'agissant des dates de valeur).

ARTICLE 17 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

17.1 – Traitements de données à caractère personnel par Société Générale

17.1.1 En tant que responsable de traitement, Société Générale traite des données à caractère personnel qui concernent le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat, celles figurant sur la Carte, le cas échéant celle constituant un identifiant du Contrat carte (également dénommée « PAR ») et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de la Carte.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :

– la fabrication de la Carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte fait l'objet d'un blocage. Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent Contrat et, à défaut, le Contrat ne pourra être exécuté ;
– la prévention et la lutte contre la fraude au paiement par carte, qui constituent des obligations légales pour Société Générale en vertu de l'article 521-6 du Code monétaire et financier ;

(2) Est un jour ouvrable un jour au cours duquel l'ensemble des acteurs impliqués dans l'exécution d'une opération de paiement exerce une activité permettant d'exécuter cette opération de paiement.

– la gestion des éventuels recours en justice, la prospection commerciale et la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires en vertu de l'intérêt légitime de Société Générale ;
– de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte.

En vue de l'authentification du titulaire de la Carte et/ou de l'autorisation d'une opération de retrait, Société Générale peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des données personnelles qui concernent le titulaire de la Carte, du contexte de l'opération, du solde disponible sur le compte sur lequel fonctionne la Carte et des capacités de la Carte. Nécessaire à la bonne exécution du Contrat, la prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération.

17.1.2 Les données servant à la fabrication de la Carte sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution du Contrat et ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables.

Les données relatives aux opérations de retrait sont conservées pour la durée des écritures comptables légales (10 (dix) ans).

Les données nécessaires à d'éventuelles opérations de prospection commerciale et de campagnes publicitaires sont conservées pour une durée de 3 (trois) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

17.1.3 Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les données à caractère personnel du titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte pourront être communiquées aux établissements de crédit et, plus généralement, aux établissements habilités à fournir des services de paiement/retrait et soumis au secret professionnel, aux sociétés du Groupe Société Générale, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la Carte, à des sous-traitants, ainsi qu'à la Banque de France et aux schémas de cartes de paiement CB et Cirrus.

17.1.4 Conformément à la réglementation en vigueur, le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte peut(vent), dans les conditions prévues au Chapitre III du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et dans la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 :
– demander à accéder aux données à caractère personnel le(s) concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
– définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel le(s) concernant après son (leur) décès ;
– s'opposer au traitement de données à caractère personnel le(s) concernant réalisé aux fins de gestion des éventuels recours en justice en expliquant les raisons particulières qui justifient sa (leur) demande, sous réserve que Société Générale n'invoque pas de motifs légitimes et impérieux ;
– demander des limitations au traitement des données à caractère personnel le(s) concernant ;
– demander à recevoir et/ou transmettre à un autre responsable de traitement les données à caractère personnel le(s) concernant nécessaires à l'exécution du présent contrat sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique ;
– Introduire une réclamation auprès de la Commission de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Ces personnes peuvent aussi, à tout moment et sans frais, s'opposer à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Les droits prévus au présent article peuvent être exercés par le titulaire de la Carte et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte en adressant un courrier par voie postale à l'adresse suivante : Service Protections des données personnelles CPLE/FRB/DPO 17 cours Valmy — CS 50318 — 92972 Paris La Défense cedex ou par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@societegenerale.fr. Le Délégué à la protection des données personnelles peut être contacté selon les mêmes modalités.

17.2 – Traitement de données à caractère personnel propres au schéma de cartes de paiement CB.

En complément de l'article 17.1 ci-dessus, en tant que responsable de traitement, le schéma de cartes de paiement CB traite des données à caractère personnel du titulaire de la Carte communiquées par Société Générale, à savoir : le numéro et la date de validité de la Carte ainsi que les données relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces données à caractère personnel font l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre :
– la poursuite des intérêts légitimes du schéma de cartes de paiement CB que constituent la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice conformément aux missions définies dans les statuts du GIE CB ;
– de répondre aux obligations légales ou réglementaires notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la Carte ;
– l'élaboration de statistiques anonymes ne permettant pas l'identification du titulaire de la Carte.

Les données permettant d'assurer la gestion du fonctionnement de la Carte et la sécurité des opérations de paiement sont conservées pour une durée de 13 (treize) mois, à compter de la fin de validité ou du blocage de la Carte.

Toutefois, en matière de lutte contre la fraude à la carte de paiement, les données utilisées pour l'émission d'alertes sont conservées pour une durée maximale de 12 (douze) mois à compter de l'émission des alertes. En cas de qualification de fraude avérée, les données relatives à la fraude sont conservées au maximum 5 (cinq) années, conformément à la réglementation de la CNIL.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

S'agissant des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut exercer les droits mentionnés dans cet article en s'adressant par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com. Pour toute question en lien avec la protection des données à caractère personnel traitées par le schéma de cartes de paiement CB, le titulaire de la Carte peut :
– lire la Charte de protection des données à caractère personnel du schéma de cartes de paiement CB accessible à www.cartes-bancaires.com/protegezvosdonnees ;
– contacter le Délégué à la protection des données désigné par le schéma de cartes de paiement CB par courriel à protegezvosdonnees@cartes-bancaires.com.

Lorsque, après avoir contacté le schéma CB, le Titulaire de la carte estime que ses droits ne sont pas respectés, il peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 18 – FICHIER CENTRAL DE RETRAITS DES CARTES BANCAIRES CB GÉRÉ PAR LA BANQUE DE FRANCE

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires « CB » géré par la Banque de France est réalisée lorsque la Carte est retirée par Société Générale à la suite d'un incident de paiement non régularisé. On entend par « incident de paiement », toute opération effectuée au moyen d'une Carte qui ne peut être couverte par le solde suffisant et disponible du compte sur lequel elle fonctionne, contrairement aux obligations du présent Contrat.

Si le(s) titulaire(s) du compte le demande(nt), l'inscription est effacée dans les cas suivants :
– lorsque l'inscription est une erreur de Société Générale ;
– lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui/leur est pas imputable ;
– lorsque le(s) titulaire(s) du compte démontre(nt) avoir régularisé la situation. L'inscription est effacée automatiquement à l'issue d'un délai de 2 (deux) ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte peut (peuvent) demander à tout moment à Société Générale les modalités de régularisation de sa (leur) situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le(s) titulaire(s) du compte sur lequel fonctionne la Carte peut (peuvent) par ailleurs demander à Société Générale de lui (leur) faire connaître si une décision de retrait prise à son (leur) encontre par Société Générale a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son (leur) identité.

Il(s) peut (peuvent) prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le(s) concernant figurant au fichier :
– en se présentant muni(s) d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) photographie dans une unité du réseau de la Banque de France ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM (la liste des unités du réseau de la Banque de France est diffusée sur son site Internet) ;
– ou, en adressant à la Banque de France une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa (leur) signature à l'adresse suivante :

BDF SFIPRP — section Relation avec les particuliers - 86067 Poitiers CEDEX 9.

(3) Les opérations faisant l'objet d'une tarification proportionnelle ou d'une perception de frais ou de commission figurent dans le document « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document, remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : www.particuliers.sg.fr

Il(s) peut (peuvent) contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le(s) concernant dans le fichier sur demande auprès de Société Générale.

ARTICLE 19 – CONDITIONS FINANCIÈRES

La Carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans la brochure tarifaire « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers[3] » ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte. Cette cotisation est débitée d'office sur le compte concerné, sauf résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 13.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent Contrat dans les conditions prévues à l'article 13. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date de débit de la cotisation et la date d'effet de la résiliation du Contrat.

Les autres conditions financières sont fixées et précisées dans la brochure « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers[3] » par Société Générale, ou dans tout autre document approuvé par le titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte.

ARTICLE 20 – SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 13 des présentes Conditions Générales.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la Carte et/ou du titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte. Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sur lequel fonctionne la Carte sera majoré d'un intérêt au taux légal, à partir de la date à laquelle l'opération aurait dû être imputée au compte et sans mise en demeure préalable.

En outre, toute opération entraînant un incident de fonctionnement du compte et nécessitant un traitement particulier fera l'objet de l'indemnité forfaitaire figurant dans la brochure des « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers[3] ».

ARTICLE 21 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

Société Générale se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent Contrat. Ces modifications seront communiquées par écrit au titulaire du compte et/ou de la Carte, au moins deux (2) mois avant la date de leur entrée en vigueur. Le titulaire du compte et/ou de la Carte dispose d'un délai de deux mois à compter de la notification de la modification pour refuser celle-ci et résilier sans frais le présent Contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte auquel la Carte est rattachée. L'absence de résiliation du Contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications vaut acceptation de ces modifications.

Les « Conditions appliquées aux opérations bancaires - Particuliers » peuvent également être modifiées dans les conditions définies par la convention de compte.

ARTICLE 22 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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

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 depuis l'Espace Client du titulaire depuis le site particuliers.sg.fr et sur L'Appli SG, conformément aux Conditions Générales du contrat d'abonnement à des services de banque à distance.

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 disposez d'un abonnement à des services de banque à distance.

– **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 80224
31689 TOULOUSE CEDEX 6

Service Relations Clientèle SG Crédit du Nord

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

Service Relations Clientèle SG Grand Est

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

Service Relations Clientèle SG Grand Ouest

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

Service Relations Clientèle SG Laydernier

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : **SG LAYDERNIER**
Service Relations Clientèle
TSA 68000
74059 ANNECY CEDEX

(3) Les opérations faisant l'objet d'une tarification proportionnelle ou d'une perception de frais ou de commission figurent dans le document « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires - Particuliers ». Ce document, remis à l'ouverture du compte, est périodiquement mis à jour et tenu à la disposition de la clientèle dans nos agences et sur le site Internet : www.particuliers.sg.fr

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 91353
13281 MARSEILLE CEDEX 06

Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

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

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

Service Relations Clientèle SG Tarneaud

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

– En dernier recours : **le Médiateur 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 et sur particuliers.sg.fr à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

La saisine du Médiateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard de SG, 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

Par courrier : Le Médiateur 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.

ARTICLE 23 – LANGUE, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La loi applicable aux relations précontractuelles et au présent Contrat est la loi française.

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

Il est expressément convenu qu'à défaut de règlement amiable, tous les litiges relatifs au présent Contrat (notamment pour ce qui concerne sa validité, son interprétation ou son exécution) seront soumis à la compétence des juridictions françaises.

Réf. : (E) 525455- 09/2024