

# CHARTRE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

## Clients Consommateurs

Société Générale Calédonienne de Banque a mis en place une procédure de médiation de la consommation dont l'objectif est de favoriser le règlement amiable des différends subsistant entre la Banque et ses clients consommateurs, 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 de la consommation 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 de la consommation auprès de Société Générale par une décision de l'organe collégial du Comité consultatif du secteur financier en date du 23 juin 2016. Il a été réélu par la Commission d'évaluation et de contrôle la médiation de la consommation (CECMC) par une décision du 15 décembre 2017 et figure sur la liste des médiateurs de la consommation établie et notifiée à la Commission européenne par la CECMC. Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre Société Générale et le Médiateur de la consommation. 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 de la consommation 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 de la consommation 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 consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur de la consommation dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la banque. Le Médiateur de la consommation 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 de la consommation par le client consommateur vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire.

### Article 3

Le Médiateur de la consommation 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 portant sur un autre domaine que leur commercialisation relèvent de la compétence du Médiateur de l'Assurance. Le Médiateur de la consommation en informera le demandeur en lui précisant les coordonnées de ce nouvel interlocuteur. En matière de services d'investissements, d'instruments financiers et de produits d'épargne financière, le Médiateur de la consommation a conclu avec le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers une convention lui permettant de traiter les différends relatifs à ces opérations. Le client consommateur dispose donc du choix, à sa convenance, de s'adresser, soit au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers, soit au Médiateur de la consommation auprès de Société Générale. Dès lors qu'il a choisi l'un des deux médiateurs, en application de l'article L.612-2 du code de la consommation, il ne peut plus saisir, pour ce même différend, l'autre Médiateur. Sont exclus de la compétence du Médiateur de la consommation les différends mettant en jeu la politique générale de la banque.

### Article 4

Le recours à la médiation de la consommation est une procédure gratuite qui s'exerce sous forme écrite en langue française. Les parties (client consommateur 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 de la consommation peut s'effectuer :

- Soit par le client consommateur :
- en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation 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](mailto:mediateur.societegenerale.fr)
- Soit par le Médiateur de la consommation 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 de la consommation à l'adresse suivante : [societe-generale.mediation@sgcb.com](mailto:societe-generale.mediation@sgcb.com)

### Article 5

Le Médiateur de la consommation statue sur la recevabilité de la demande. Pour lui permettre d'en apprécier la recevabilité, conformément à l'article 2, le client consommateur 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 de la consommation en informe les parties. En cas d'irrecevabilité, il en informe le client consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception du dossier.

### Article 6

Le Médiateur de la consommation s'engage à étudier le dossier à partir des positions respectives du client consommateur 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 de la consommation 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 consommateur. Ce délai peut être prolongé à tout moment par le Médiateur de la consommation 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 de la consommation. Les parties sont libres d'accepter ou de refuser la proposition du Médiateur de la consommation. Elles disposent d'un délai d'un mois suivant la date d'envoi de la proposition pour signifier au Médiateur de la consommation 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 de la consommation en droit et/ou en équité.

### Article 8

La médiation de la consommation prend fin :

- Dès l'envoi de la proposition émise par le Médiateur de la consommation,
- En cas de décision par l'une des parties de mettre un terme à la médiation de la consommation.

### Article 9

La saisine du Médiateur de la consommation 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 de la consommation suspend également les délais de prescription pendant cette même durée. Les constatations et les déclarations que le Médiateur de la consommation recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La proposition du Médiateur de la consommation ne peut être produite devant les tribunaux qu'en cas d'accord des parties.

### Article 10

Le Médiateur de la consommation est tenu au secret professionnel.