

Option Internationale

**Conditions Générales
au 1^{er} avril 2025**

SG



**C'EST VOUS
L'AVENIR**

L'option Internationale est une offre qui bénéficie à des clients appelés « Adhérents ». Les présentes Conditions Générales régissent les relations entre l'Adhérent et SG, en complément des conditions particulières spécifiques à cette offre.

ARTICLE 1 – OBJET

L'Option Internationale se compose d'un ensemble d'exonérations de frais sur des services bancaires à savoir, l'exonération des frais SG sur :

- des prestations en matière de paiements et de retraits effectués par carte dans des Distributeurs Automatiques de Billets en dehors de la zone euro avec une carte de paiement internationale souscrite auprès de SG (cf. article 4) ;
- prestations en matière de virements non SEPA, si l'Adhérent choisit les niveaux Illimité ou Étudiants de cette offre (cf. article 5).

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ADHÉSION

Peut souscrire à l'Option Internationale, toute personne physique de plus de 16 ans, titulaire d'une / de carte(s) de paiement Internationale(s) Visa ou MasterCard* souscrite(s) sur un compte bancaire SG (rattaché à l'option) enregistrant les opérations relatives à la vie privée, dont elle est titulaire ou cotitulaire.

L'Option Internationale n'est pas proposée aux mineurs de moins de 16 ans.

ARTICLE 3 – COTISATION DE L'OPTION INTERNATIONALE

Le montant de la cotisation afférente à l'option internationale est indiqué dans la brochure des « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ». Il varie en fonction du niveau d'option choisi (Initial, Intense, Illimité ou Étudiants) par l'Adhérent.

La cotisation est débitée mensuellement, sur le compte de particulier rattaché à l'Option Internationale, en milieu de mois.

Pour un contrat souscrit entre le 1^{er} et le 14, la cotisation est débitée dès le mois de souscription. Pour un contrat souscrit à partir du 15 du mois, la cotisation n'est débitée qu'à compter du mois suivant. Tout mois civil commencé est dû dans son intégralité.

ARTICLE 4 – LES SERVICES LIÉS À LA CARTE DE PAIEMENT INTERNATIONALE

L'Adhérent est exonéré, à hauteur d'un certain nombre d'opérations qui varie selon le niveau d'option choisi, de commissions hors zone euro sur les paiements et retraits par carte (hors retraits guichets, dans n'importe quel distributeur) effectués avec la (les) carte(s) internationale(s) du client sur le compte rattaché à l'offre, à l'exclusion des opérations réalisées par toute autre carte rattachée à un autre compte bancaire. Cette exonération s'applique, à hauteur du nombre d'opérations compris dans chaque niveau d'option, sur les commissions fixes et variables prélevées par Société Générale. Elle ne s'applique pas aux commissions de change et éventuelles commissions pouvant être prélevées par les banques correspondantes.

Il existe quatre niveaux d'option (Initial, Intense, Illimité ou Étudiants) :

Niveau Initial :

Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur 6 paiements par carte bancaire hors zone euro, par mois ; Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur 2 retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets) hors zone euro, par mois.

Niveau Intense :

Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone euro ; Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets) hors zone euro.

Niveau Illimité :

Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone euro ; Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone euro.

Niveau Étudiants :

Ce niveau est réservé aux étudiants de moins de 29 ans révolus (Présentation d'un justificatif du statut d'étudiant obligatoire valide au moment de la souscription). Dès lors que les conditions ne sont plus remplies (client non étudiant et/ou client âgé de 30 ans ou plus), le niveau basculera automatiquement en niveau Illimité et sera facturé au tarif en vigueur dès le mois de changement de situation.

Avec le Niveau Étudiant l'Adhérent bénéficie de :

Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les paiements par carte bancaire hors zone euro ; Exonération des commissions fixes et variables Société Générale sur tous les retraits par carte bancaire dans un Distributeur Automatique de Billets (hors guichets), hors zone euro.

Le niveau d'option choisi par l'Adhérent est indiqué aux Conditions Particulières de l'option Internationale.

Rappels :

Les retraits et paiements effectués en devises sont convertis en euro par Visa ou MasterCard, aux conditions de change de leurs réseaux au jour de réception de l'opération.

Les éventuelles commissions des banques correspondantes restent à la charge de l'Adhérent.

Hors Option Internationale, la commission fixe pour paiement par carte bancaire dans un pays hors zone euro ne s'applique qu'aux paiements de plus de 10 EUR.

ARTICLE 5 – LES VIREMENTS INTERNATIONAUX (POUR LES ADHÉRENTS AU NIVEAU ILLIMITÉ OU ÉTUDIANTS)

L'option internationale de niveaux Illimité ou Étudiants inclut l'exonération des frais pour émission ou réception de virements internationaux pris par Société Générale sur tous les virements, occasionnels ou récurrents, non SEPA (internationaux) reçus et émis en agence ou sur Internet (montant maximum autorisé pour un virement sur Internet : 4 000 €. Au-delà de 4 000 €, l'Adhérent doit contacter son Conseiller clientèle).

Les virements concernés sont les virements en EUR ou en devises reçus ou émis vers le reste du monde (hors zone SEPA), sans limitation de montant et émis, depuis Société Générale vers une autre banque ou reçus d'une autre banque vers Société Générale. Pour ces virements, demeurent à la charge de l'Adhérent :

- en fonction de l'option choisie, les frais « OUR » lors de l'émission d'un virement, les frais « BEN » lors de la réception d'un virement, ou les frais Société Générale lorsque l'option « SHARE » est sélectionnée ;
- les commissions d'exécution du virement dues aux correspondants bancaires si ces derniers interviennent dans le traitement de l'opération ;
- les frais de port dans le cas où une preuve d'exécution serait demandée.

Les virements émis doivent comprendre obligatoirement les coordonnées complètes du bénéficiaire (IBAN et BIC). À défaut, une commission pour BIC/ IBAN absent ou incorrect sera perçue (cf. brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers »).

Les autres virements donnent lieu à la facturation standard prévue dans la brochure « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

ARTICLE 6 – DURÉE DE L'OPTION INTERNATIONALE – RÉSILIATION

6.1 Durée de l'Option Internationale

L'Option Internationale est conclue pour une durée indéterminée. Chacune des parties peut à tout moment la résilier.

6.2 Résiliation du fait de l'Adhérent

L'Adhérent peut à tout moment résilier l'Option Internationale.

Dans tous les cas, la demande de résiliation doit être formulée par écrit (courrier postal ou lettre signée remise en main propre au guichet de l'agence) ou depuis le site Internet de la banque dans la rubrique Résilier une prestation ou depuis L'Appli SG, Rubrique « Autres > Mes produits et services > Résilier un produit ou service ».

La cotisation pour le mois en cours restera acquise à Société Générale.

6.3 Résiliation du fait de Société Générale

Société Générale se réserve la possibilité de résilier l'option Internationale à tout moment moyennant un préavis d'un mois minimum. Cette résiliation sera portée à la connaissance de l'Adhérent par lettre simple et prendra effet le dernier jour du mois d'expiration du préavis.

En outre, Société Générale se réserve le droit de résilier sans préavis l'option Internationale :

- en cas d'impossibilité de prélever le montant de la cotisation mensuelle due par l'Adhérent,
- en cas de comportement gravement répréhensible ou de manquement grave de l'Adhérent à ses obligations contractuelles.

*Les Cartes CB Mastercard et CB Gold Mastercard et leurs options ne seront plus commercialisées à compter de juin 2025.

6.4 Conséquences de la résiliation

À compter de la résiliation de l'option internationale, les prestations en matière de virements non SEPA, de paiements et de retraits effectués en dehors de la zone euro avec la (les) carte(s) de paiement internationale(s) souscrite(s) sur le compte auquel l'offre est rattachée sont facturées aux conditions standards indiquées dans la brochure des « Conditions et tarifs appliqués aux opérations bancaires – Particuliers ».

ARTICLE 7 – MODIFICATIONS

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie de la présente Convention, sera applicable dès son entrée en vigueur. Cette Convention peut, par ailleurs, évoluer et faire l'objet de modifications, y compris tarifaires. Dans ce cas, et sauf conditions particulières prévues pour certains services, Société Générale communiquera sur support papier ou sur un autre support durable à l'Adhérent, au plus tard deux mois avant leur date d'application, les modifications envisagées. L'Adhérent pourra pendant ce délai refuser ces modifications et résilier sans frais la présente Offre par lettre simple, lettre recommandée adressée à l'agence concernée ou lettre signée remise à son guichet ou depuis le site Internet de la banque dans la rubrique Résilier une prestation ou depuis L'Appli SG, Rubrique « Autres > Mes produits et services > Résilier un produit ou service ». En l'absence de dénonciation de l'Offre par l'Adhérent dans les délais susvisés, la (les) modification(s) sera (seront) considérée(s) à son égard comme définitivement approuvée(s) à l'issue de ce délai.

ARTICLE 8 – DISPOSITIONS DIVERSES

Loi applicable, juridictions compétentes et langue du contrat

La loi applicable à la relation précontractuelle ainsi qu'au contrat est la loi française et les juridictions compétentes sont les juridictions françaises.

La langue utilisée durant la relation précontractuelle et durant le contrat, ainsi que celle dans laquelle le contrat est rédigé est la langue française.

Autorités de contrôle

Société Générale est un établissement de crédit français agréé, supervisé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (« ACPR ») : 4 place de Budapest, CS 92 459, 75436 Paris CEDEX 09), contrôlé par l'Autorité des Marchés Financiers (« AMF ») et sous la supervision prudentielle de la Banque Centrale européenne (« BCE »).

ARTICLE 9 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

9.1 Données personnelles

Société Générale, établissement de crédit et courtier en assurances, est amenée à traiter en qualité de responsable de traitement, les données personnelles du Client, notamment pour les besoins de la gestion des contrats et services, de la relation commerciale, et afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

Les Clients de la banque de détail ou de la banque privée peuvent consulter la Politique de traitement des données qui détaille notamment les traitements réalisés, en particulier les finalités de ces derniers, les données traitées, les bases légales applicables, les destinataires, les durées de conservation, et les informations relatives aux transferts de données en dehors de l'espace économique européen sur le site Internet Société Générale (particuliers.sg.fr) dans la rubrique Données personnelles, ou sur demande en agence ou s'agissant d'un client banque privée auprès de son conseiller en banque privée ou de son banquier privé. Cette Politique est également communiquée au Client à l'ouverture de son compte, et à l'occasion des modifications dont elle peut faire l'objet.

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

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

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@sgsocietegenerale.fr;
- Sur son espace Internet Client;
- À l'adresse postale suivante :
Service Protection des données personnelles CPLE/FRB/DPO – 17 cours Valmy – CS 50318
92972 Paris La Défense CEDEX – 75886 Paris CEDEX 18 ;
- À l'adresse postale suivante :

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

9.2 Règles spécifiques au démarchage téléphonique

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

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

ARTICLE 10 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE

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

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

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

Société Générale s'engage à accuser réception de votre demande sous 10 jours ouvrables et à vous apporter une réponse sous 2 mois, sauf cas exceptionnel. Dans l'hypothèse d'une réclamation sur les services de paiement, la banque s'engage à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 15 jours suivant la date d'envoi de la réclamation écrite, sauf situations exceptionnelles pour lesquelles ce délai ne peut excéder 35 jours.

- **L'agence :** votre premier interlocuteur

Rapprochez-vous tout d'abord de votre Conseiller de clientèle ou du responsable de votre agence.

Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance : directement à l'agence, par téléphone, par courrier ou par messagerie depuis votre espace Client.

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

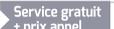
- **Le Service Relations Clientèle** est à votre écoute

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

Vous pouvez saisir le service depuis votre Espace Client au moyen du formulaire accessible via la rubrique « Contestation et réclamation » en bas de page du site particuliers.sg.fr, ainsi que par courrier, téléphone ou Internet, en utilisant les coordonnées indiquées ci-après :

Service Relations Clientèle SG Auvergne Rhône Alpes

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

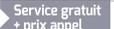
Par téléphone : **0 806 800 148** 

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** 

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 98 064
59049 LILLE CEDEX

Service Relations Clientèle SG Grand Est

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : SG GRAND-EST
Service Relations Clientèle TSA 10 201
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 41 774
35517 CESSON SÉVIGNÉ CEDEX

Service Relations Clientèle SG Laydernier

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

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

Service Relations clientèle SG SMC

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : SG SMC
Service Relations Clientèle TSA 91 353
13281 MARSEILLE CEDEX 06

Service Relations Clientèle SG Société Générale (Agences de Corse)

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : SG Société Générale
Service Relation Clientèle TSA 50 001
20297 BASTIA CEDEX

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

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : SG Société Générale
Service Relations Clientèle TSA 62 294
75427 PARIS CEDEX 09

Service Relations Clientèle SG Sud-Ouest

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : SG SUD-OUEST
Service Relations Clientèle TSA 30 001
33077 BORDEAUX CEDEX

Service Relations Clientèle SG Tarneaud

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

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

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi.

Par courrier : SG TARNEAUD
Service Relations Clientèle TSA 90 001
87011 LIMOGES CEDEX

• En dernier recours : le Médiateur de la consommation.

En cas de désaccord avec la réponse apportée par votre agence et les Services relations Clientèle ou si vous n'avez pas obtenu de réponse de la banque dans le délai de deux mois, ou de 15 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement, vous pouvez solliciter le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française (FBF) qui exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre des « Conditions générales du service de médiation Consommateurs » qui précise notamment son champ de compétence et les conditions de son intervention, et que vous pouvez consulter sur le site www.lemediateur.fbf.fr et sur particuliers.sg.fr à la rubrique « Aide et contacts » puis « Contacts utiles ».

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

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

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

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

Sur le site internet du Médiateur : www.lemediateur.fbf.fr

Par courrier : Le Médiateur CS 151 – 75422 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.

