

CHARTRE DE LA MÉDIATION SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

■ **Article 1 :** Société Générale, désireuse de favoriser le règlement amiable des différends n'ayant pas trouvé de solution tant au niveau des agences que du service des Relations Clientèle, propose à ses clients de recourir à un Médiateur.

■ **Article 2 :** le Médiateur est choisi par le Président de Société Générale parmi les personnalités extérieures de compétence et d'autorité reconnues. La fonction de Médiateur est assurée actuellement par Madame Christiane Scrivener, ancien Secrétaire d'État à la Consommation, ancien Commissaire et Parlementaire européen.

■ **Article 3 :** le Médiateur est compétent pour les différends portant sur les produits et les services offerts à la clientèle Société Générale, à l'exception de ceux mettant en jeu la politique générale de la banque (par exemple : taux d'intérêt sur prêt ou crédit, décision de refus de crédit, tarification) ou les performances des produits liées aux évolutions générales des marchés. Le Médiateur ne peut être saisi si une action contentieuse ou précontentieuse est engagée.

■ **Article 4 :** le recours à la médiation est une procédure gratuite qui s'exerce exclusivement sous forme écrite. 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**
 - **soit par Société Générale** qui recueille au préalable l'accord du client.
-

■ **Article 5 :** le Médiateur s'engage à étudier le dossier au vu des positions respectives du client et de la banque, à apprécier les arguments des parties et à prendre une décision fondée sur l'équité.

■ **Article 6 :** le Médiateur répond directement au client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date où il aura reçu tous les documents et avis de l'agence et du service Relations Clientèle.

■ **Article 7 :** Société Générale s'engage par avance à se conformer aux décisions prises par le Médiateur.

■ **Article 8 :** le recours à la médiation suspend le délai pour agir en justice. 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 du client et de la banque.

La décision du Médiateur ne lie pas juridiquement les parties mais toutefois celle-ci peut être produite par le client ou par la banque devant les tribunaux.

■ **Article 9 :** Société Générale fournit au Médiateur les éléments lui permettant de remplir sa mission dans les meilleures conditions et en toute indépendance.

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