

SOCIETE GENERALE

Procédure n° 2025-01

Blâme

Sanction pécuniaire de 20 millions
d'euros

Publication sous une forme
nominative pendant 5 ans

Audience du 16 avril 2026

Décision rendue le 13 mai 2026

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION COMMISSION DES SANCTIONS

Vu la lettre du 29 janvier 2025 par laquelle le président de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) informe la Commission des sanctions (ci-après la « Commission ») de ce que le Collège de supervision de l'ACPR (ci-après le « Collège »), statuant en sa formation de Collège restreint, a décidé d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre de la Société Générale SA (ci-après « Société Générale ») ;

Vu la notification des griefs du 29 janvier 2025 ;

Vu les mémoires en défense des 19 mars et 27 juin 2025, par lesquels la Société Générale *i)* conteste la plupart des griefs qui lui ont été notifiés, *ii)* demande que lui soit donné acte des mesures de remédiation qu'elle a engagées pour les griefs qu'elle admet partiellement (grief 6) ou totalement (grief 7), *iii)* demande d'écarter la publication de la décision à venir ;

Vu les mémoires en réplique des 7 mai et 22 juillet 2025, par lesquels le Collège, représenté par M^{me} Cécile Gérard, estime *i)* que tous les griefs sont fondés et *ii)* qu'ils font ressortir un non-respect très étendu des dispositions législatives et réglementaires méritant d'être fermement sanctionné ;

Vu le rapport du 11 mars 2026 de M. Michon, rapporteur, qui conclut que tous les griefs sont fondés ;

Vu les courriers du 11 mars 2026 convoquant à l'audience les parties ainsi que la direction générale du Trésor et les informant de la composition de la Commission ;

Vu les observations présentées par la Société Générale le 25 mars 2026 en réponse au rapport du rapporteur ;

Vu les autres pièces du dossier, notamment le rapport de contrôle signé le 8 octobre 2024 ;

Vu la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales (CESDHLF), notamment ses articles 6 et 7 ;

Vu le code monétaire et financier (ci-après le « CMF »), notamment ses articles L. 612-38, L. 612-41, R. 612-38 ;

Vu la directive (UE) 2016/97 du Parlement et du Conseil du 20 janvier 2016, notamment ses articles 20 et 24 ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 112-1, L. 112-2, L. 112-2-1, L. 112-10, L. 112-11, L. 129-1, L. 511-1, L. 513-1, L. 521-1, L. 521-2, L. 521-4, L. 521-5, L. 521-6, R. 521-1 ;

Vu le règlement intérieur de la Commission des sanctions ;

La Commission des sanctions de l'ACPR, composée de M. Pierre Collin, président, M^{mes} Claire Castanet et Gaëlle Dumortier, MM. Georges Decocq et François Rosier, membres de la Commission ;

Après avoir entendu, lors de sa séance non publique du 16 avril 2026 :

- M. Michon, rapporteur, assisté de M^{me} Laëtitia Havas, son adjointe ;
- M^{me} Cécile Gérard, représentante du Collège, assistée de la directrice des affaires juridiques, de l'adjoint à la cheffe du service des affaires institutionnelles et du droit public, d'un juriste au sein de ce service et du chef de la mission de contrôle sur place ; M^{me} Gérard a proposé à la Commission de prononcer un blâme et une sanction pécuniaire de 20 millions d'euros par une décision publiée sous une forme nominative pendant 5 ans ;
- La Société Générale, représentée par le secrétaire général du groupe Société Générale, le directeur de la banque de détail en France, la directrice juridique de la banque de détail en France, la directrice de la conformité de la banque de détail en France. La Société Générale est assistée par Maître Santacru. Elle est préalablement informée de son droit de conserver le silence par le président ;

En l'absence de la direction générale du Trésor, dûment convoquée ;

Après avoir délibéré en la seule présence de M. Collin, président, M^{mes} Claire Castanet, Gaëlle Dumortier, MM. Georges Decocq et François Rosier, membres de la Commission, ainsi que de M. Fabien Patris, chef du service de la Commission des sanctions, faisant fonction de secrétaire de séance ;

1. La Société Générale est une société anonyme de droit français, agréée en tant qu'établissement de crédit et immatriculée à l'ORIAS en qualité de courtier d'assurance. Elle est l'entité mère du groupe Société Générale qui, avec 27 millions de clients, figure parmi les principaux acteurs européens des services financiers. En 2025, le groupe a réalisé un produit net bancaire (PNB) de 27,3 milliards d'euros pour un résultat net part du groupe de 6 milliards d'euros. Ses capitaux propres s'élèvent à environ 70 milliards d'euros. Son activité est structurée en trois pôles de métiers : la banque de détail en France, banque privée et assurances, la banque de grande clientèle et solutions investisseurs et la banque de détail à l'international, services de mobilité et de leasing.

2. Dans le cadre de l'activité de banque de détail en France, banque privée et assurances, la Société Générale commercialise notamment des offres groupées de services bancaires comportant des contrats d'assurance ainsi que des contrats d'assurance associés à des comptes bancaires couvrant le décès accidentel.

3. Cette activité de commercialisation de contrats d'assurance a fait l'objet d'un contrôle sur place par les services du secrétariat général de l'ACPR du 9 octobre 2023 au 27 mai 2024 qui a donné lieu à la signature le 8 octobre 2024 d'un rapport (ci-après « le rapport de contrôle »). Au vu de ce rapport, le Collège de l'ACPR, statuant en sa formation de Collège restreint, a décidé, lors de sa séance du 15 janvier 2025, d'ouvrir la présente procédure disciplinaire, dont la Commission a été saisie le 29 janvier 2025.

I- SUR LES GRIEFS RELATIFS À LA COMMERCIALISATION DE L'ASSURANCE « MAQ » DANS LE CADRE DE L'OFFRE GROUPEE DE SERVICES « SOBRIO »

4. La Société Générale commercialise dans son réseau de banque de détail depuis le 22 avril 2018 une offre groupée de services dénommée « Sobrio » qui comporte notamment, parmi les éléments essentiels, une carte de paiement, un service « Mon compte en bref », consistant en la fourniture d'informations bancaires et d'alertes via une application mobile, ainsi que l'assurance dommages « Mon Assurance au Quotidien » (« MAQ »), souscrite par la Société Générale auprès de sa filiale Sogessur, qui couvre les pertes financières liées à l'usage frauduleux des moyens de paiement, le vol d'espèces, la perte ou le vol de clés et papiers, les communications téléphoniques frauduleuses, ainsi que l'extension de la garantie constructeur pour les appareils de moins de 5 ans achetés neufs. Bien que cette assurance puisse être vendue séparément, elle est considérée par la Société Générale comme indissociable des deux autres services essentiels précités lorsqu'elle est commercialisée dans le cadre de l'offre groupée « Sobrio », dans laquelle elle est obligatoirement incluse. L'adhésion à l'offre « Sobrio » donne lieu à une rémunération globale par le client, comprise entre 36 et 346 euros selon le type de carte de paiement choisie et l'âge de l'adhérent. Si le montant de la prime correspondant à la prestation d'assurance incluse dans cette offre est fixé dans les relations contractuelles entre Sogessur et la Société Générale à 24 euros pour le premier bénéficiaire de l'offre et à 18 euros à partir du deuxième, ce montant n'est toutefois pas communiqué au client dans les conditions générales et particulières de l'offre « Sobrio », ni dans la notice d'information sur l'assurance « MAQ », seuls documents que ce dernier reçoit lors de l'adhésion à l'offre. La Société Générale perçoit en tant que courtier d'assurance une rémunération sous forme de commission de 11,40 euros pour le premier bénéficiaire et de 8,52 euros pour le deuxième bénéficiaire.

Au début du contrôle en septembre 2023, la Société Générale détenait en portefeuille 1 215 856 contrats « Sobrio » et autant de contrats « MAQ » souscrits dans le cadre de cette offre. Ces contrats ont généré, pour l'année 2023, environ 18,5 millions d'euros de primes acquises pour l'assureur Sogessur et environ 13 millions de commissions de distribution des contrats d'assurance pour la Société Générale. Par ailleurs, 5 958 contrats « MAQ » avaient été souscrits en dehors de l'offre « Sobrio ». Le ratio sinistre à primes du contrat « MAQ », identique selon le mode de souscription, s'établissait en 2023 à 10,41%.

5. Le Collège reproche à la Société Générale d'avoir, lors de la commercialisation du contrat d'assurance « MAQ » au sein de l'offre « Sobrio », omis de remettre au client des informations écrites propres à l'intermédiaire (B, grief 1), de fournir un document d'information normalisé (ci-après « DIPA ») (C, grief 2) et de formaliser le recueil de ses exigences et besoins ainsi que la motivation du conseil fourni (D, grief 3). Il lui est également reproché de ne pas avoir agi au mieux des intérêts de ses clients (E, grief 5).

La Société Générale admet n'avoir remis ni les informations précontractuelles prévues par le code des assurances en cas de distribution d'un contrat d'assurance, ni le DIPA, et n'avoir pas formalisé le recueil des exigences et des besoins et la motivation du conseil fourni. Elle soutient que ces obligations ne s'imposaient pas à elle, compte tenu de la qualification et du régime juridique propres à l'offre groupée « Sobrio » (A).

A - Sur la qualification et le régime juridique applicable à l'assurance « MAQ », lorsqu'elle est fournie dans le cadre de l'offre groupée « Sobrio » :

6. La Société Générale estime tout d'abord que, lorsqu'elle est intégrée au contrat global « Sobrio », l'assurance « MAQ » ne peut s'analyser que comme une assurance pour compte au sens de l'article L. 112-1 du code des assurances. En effet, lorsque le client adhère à l'offre « Sobrio », il bénéficie automatiquement des couvertures souscrites par la Société Générale (le stipulant) auprès de Sogessur (le promettant) sans pouvoir y renoncer, l'assurance étant l'un des « services essentiels » de l'offre. Lui permettre de refuser seulement l'assurance reviendrait à rendre caduc le concept même de l'offre groupée, dont l'existence est reconnue par le droit positif. En outre, contrairement à ce que soutient la poursuite, la condition de disposer d'un intérêt à l'assurance serait remplie en l'espèce, dès lors qu'il ressort de la jurisprudence et de la doctrine que cette notion s'entend de manière large et doit s'apprécier dans la personne du bénéficiaire. Or, le client bénéficiaire dispose bien d'un intérêt à la présence de l'assurance « MAQ » dans l'offre « Sobrio ».

Par ailleurs, du fait du renvoi global qu'opère l'article L. 129-1 du code des assurances aux titres I et II du livre premier, cet article ne fait pas obstacle à ce que les contrats d'assurance pour compte, mentionnés au titre I, obéissent aux seules règles qui leur sont spécifiques, à l'exclusion des règles de droit commun. La qualification d'assurance pour compte ne serait pas davantage incompatible avec la qualité d'intermédiaire en assurance de la Société Générale.

7. La Société Générale fait valoir ensuite que lorsque le produit d'assurance est intégré dans une offre groupée de services, dont il n'est qu'une des composantes accessoires, comme c'est le cas de l'assurance « MAQ » dans l'offre « Sobrio », il conviendrait de lui appliquer, non pas les règles de droit commun sur lesquelles sont fondés les griefs 1, 2 et 3, mais les règles spéciales propres aux ventes croisées ou « lots », telles qu'elles résultent des articles 20 §4 et 24 de la directive (UE) 2016/97 du Parlement et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution en assurance (ci-après « la directive DIA2 »). Selon elle, ces règles du droit de l'Union ont été entièrement transposées à l'article L. 112-11 du code des assurances, l'usage du terme « en complément » par ces dispositions visant nécessairement les deux hypothèses prévues par la directive, c'est-à-dire le cas où un bien ou un service est accessoire à un contrat d'assurance et le cas où le produit d'assurance est lui-même l'accessoire d'un bien ou d'un service. Or, l'article L. 112-11 du code des assurances, interprété à la lumière des articles de la directive qu'il transpose, imposerait seulement au distributeur l'obligation de fournir à l'assuré une description appropriée des différents éléments du lot et d'indiquer comment leur interaction modifie le risque ou la couverture d'assurance. La remise des conditions générales et particulières de l'offre Sobrio, intégrant en annexe une notice d'information décrivant l'assurance « MAQ », suffirait à remplir cette obligation de fournir au client une information appropriée.

Position de la Commission

8. En premier lieu, s'agissant de la qualification de l'assurance « MAQ » lorsqu'elle est souscrite dans le cadre de l'offre « Sobrio », la Commission constate que l'article L. 129-1 du code des assurances, issu de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014, retient une acception large de l'assurance collective de dommages, définie comme « un contrat souscrit par une personne morale en vue de l'adhésion de toute personne intéressée par le bénéfice des garanties pour la couverture des risques autres que ceux mentionnés au premier alinéa de l'article L. 141-1 ». Cette définition n'opère aucune distinction selon que l'adhésion à l'assurance collective est facultative ou imposée dans le cadre de la souscription d'une offre groupée de biens ou de services, l'objectif poursuivi par le législateur étant d'englober dans la notion d'assurance collective de dommages toutes les assurances dites « affinitaires » souscrites en complément d'un bien ou d'un service, afin de mieux protéger les consommateurs. Il ressort en outre des travaux préparatoires de la loi du 17 mars 2014 que le législateur a entendu inclure dans le champ du texte, notamment, les assurances de moyens de paiement accessoires à la carte bancaire. En l'espèce, le contrat « MAQ » souscrit à partir de 2018 par la Société Générale au profit de tous les clients adhérant au contrat « Sobrio » ne pouvait donc qu'être qualifié d'assurance collective de dommages, comme

l'avait du reste exactement retenu l'établissement dans ses premières analyses et dans sa documentation contractuelle initiale. La seule circonstance qu'à compter de 2023, le contrat conclu entre la Société Générale et sa filiale Sogessur ait, sans que son objet soit modifié, été rétrospectivement qualifié de « contrat d'assurance pour compte » par les parties ne saurait avoir eu pour effet de faire sortir ce contrat du champ des dispositions de l'article L. 129-1 du code des assurances, qui sont d'ordre public.

9. En second lieu, sur le point de savoir si les offres groupées bénéficient en matière d'information précontractuelle et de devoir de conseil d'un régime spécial, dérogatoire au droit commun, qui permettrait de ne remettre au bénéficiaire des garanties que des informations « pertinentes », la Commission relève que ni l'article L. 112-11 du code des assurances, ni les articles 20 et 24 de la directive 2016/97 n'excluent l'application des obligations de droit commun prévues en faveur des assurés et adhérents à un contrat d'assurance.

L'article L. 112-11, qui vise au demeurant uniquement le cas où un bien ou un service non assurantiel est proposé en complément d'un contrat d'assurance, ce qui est la situation inverse de celle du contrat « MAQ » proposé en complément d'autres services financiers, se borne en effet à ajouter l'exigence de fournir une description appropriée des différents éléments du lot et d'indiquer comment leur interaction modifie le risque ou la couverture d'assurance. Cette exigence n'est toutefois pas exclusive de l'obligation générale d'information précontractuelle et de la remise du document d'information normalisé prévue aux articles L. 112-2 et L. 112-2-1 du code des assurances, qui s'impose au distributeur d'une assurance collective de dommages. Elle n'est pas davantage exclusive du devoir d'information et de conseil pesant sur l'intermédiaire en assurance en vertu du titre II du livre V du code des assurances, qui s'impose sous les seules réserves des articles L. 513-1 et L. 521-5 de ce code.

Les articles 20 et 24 de la directive ne font en outre nullement obstacle à l'obligation de fournir une information précontractuelle, un document d'information normalisé et de recueillir les exigences et les besoins du client en présence d'une offre groupée, puisqu'ils imposent respectivement aux États membres de veiller notamment « à ce que le distributeur de produits d'assurance fournisse au client, avant la conclusion d'un contrat, que le produit d'assurance fasse ou non partie d'un lot (...), les informations pertinentes sur le produit d'assurance sous une forme compréhensible afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause, tout en tenant compte de la complexité du produit d'assurance et du type de client », et « à ce que le distributeur de produits d'assurance précise les exigences et les besoins du client à l'égard des produits d'assurance qui font partie du lot global ou du même accord. »

En l'espèce, dès lors, d'une part, que la Société Générale doit être regardée comme le distributeur du contrat d'assurance « MAQ » au sens des articles L. 129-1 et L. 511-1 du code des assurances, tel qu'interprété pour ce dernier article à la lumière de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union Européenne (cf. CJUE, affaire C-633/20 du 29 septembre 2022, point 46), ce qu'elle ne conteste au demeurant pas, et, d'autre part, que ni la Société Générale, eu égard à sa qualité d'établissement de crédit exclusive de celle d'intermédiaire en assurance à titre accessoire, ni le contrat « MAQ », eu égard à ses caractéristiques, n'entraient dans le champ de l'article L. 513-1 de ce code, la Commission considère qu'il n'y a pas lieu d'écarter l'application des textes visés aux griefs 1, 2 et 3 au contrat d'assurance « MAQ » lorsqu'il est intégré à l'offre « Sobrio ».

B - Sur le défaut de remise de l'information précontractuelle au client avant la souscription du contrat d'assurance :

Grief 1 - Sur l'absence de remise des informations écrites propres à l'intermédiaire d'assurance :

10. Selon l'article L. 521-2 du code des assurances, l'intermédiaire d'assurance fournit, avant la conclusion du contrat d'assurance, au souscripteur éventuel ou à l'adhérent éventuel des informations relatives notamment, le cas échéant, à l'existence de liens financiers avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. L'article R. 521-1 du même code précise à cet égard que l'intermédiaire d'assurance doit

indiquer toute participation, directe ou indirecte, égale ou supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance qu'il détient.

En vertu de l'article L. 521-2 précité, l'intermédiaire doit en outre indiquer si, en relation avec ce contrat, il travaille sur la base d'honoraires, c'est-à-dire sous la forme d'une rémunération payée directement par le souscripteur ou l'adhérent, ou sur la base d'une commission, c'est-à-dire d'une rémunération incluse dans la prime d'assurance, ou sur la base de tout autre type de rémunération ou sur une combinaison des types de rémunération.

11. Selon le **grief 1**, dans le cadre de la commercialisation du contrat « MAQ » au sein de l'offre groupée « Sobrio », la Société Générale n'informe pas le souscripteur éventuel des modalités d'exercice de son activité, ainsi qu'il est prévu au 1° du II de l'article L. 521-2 du code des assurances, ni de la perception d'une commission. La Société Générale n'informe pas davantage le souscripteur éventuel de l'existence de liens capitalistiques et financiers avec l'entreprise d'assurance Sogessur, sa filiale à 100 %. Ce manquement concerne 1 465 887 adhésions depuis l'entrée en vigueur, au 1^{er} octobre 2018, de cette obligation d'information.

Position de la Commission

12. La Société Générale ne conteste pas n'avoir pas remis ces informations lors des 1 465 887 adhésions depuis le 1^{er} octobre 2018. Elle ne conteste pas davantage qu'elle agissait en l'espèce en tant que distributeur d'assurance, mais soutient que la distribution d'un produit assurantiel constituant une partie d'un lot obéirait à des règles spécifiques devant prévaloir sur celles qui régissent la distribution de produits d'assurance commercialisés indépendamment de tout lot. Toutefois, ainsi qu'il a été dit, aucun texte ne permet d'écarter l'application des articles L. 521-2 et R. 521-1 du code des assurances au contrat d'assurance « MAQ » au seul motif qu'il est distribué au sein de l'offre globale de services « Sobrio ».

13. Le grief 1 est fondé.

Grief 2 - Sur l'absence de remise du document normalisé sur le produit d'assurance :

14. Selon les articles L. 112-2 et L. 112-2-1, III, 8° du code des assurances, avant la conclusion d'un contrat d'assurances portant sur un risque non-vie, le distributeur fournit au souscripteur ou à l'adhérent un document d'information normalisé sur le produit d'assurance (« DIPA ») élaboré par le concepteur du produit, dans des conditions définies par décret en Conseil d'État.

15. Selon le **grief 2**, il ressort du rapport de contrôle que depuis le lancement de la commercialisation de l'offre groupée « Sobrio » le 22 avril 2018 par la Société Générale, le « DIPA » concernant le contrat d'assurance « MAQ » inclus dans l'offre groupée n'est jamais remis au souscripteur ou à l'adhérent. Ce document fait donc défaut pour les 1 465 887 adhésions intervenues depuis le 1^{er} octobre 2018, date d'entrée en vigueur de ces dispositions.

Position de la Commission

16. Outre sa position de principe selon laquelle l'obligation de fournir un « DIPA » ne s'appliquerait pas aux contrats d'assurance proposés dans le cadre d'offres groupées, à laquelle il a déjà été répondu *supra* §9, la Société Générale fait valoir que l'article L. 112-2 n'ayant pas repris la formule « *que le produit d'assurance fasse ou non partie d'un lot* » employée par l'article 20 §4 de la directive 2016/97, il ne pourrait concerner que les produits d'assurance qui sont commercialisés indépendamment de tout lot.

Toutefois, l'absence de précision à cet égard dans l'article L. 112-2, qui ne peut recevoir qu'une interprétation conforme à l'article 20 de la directive qu'il transpose sur ce point, ne saurait être lue comme une volonté du législateur d'exclure du champ de l'obligation les produits d'assurance faisant partie d'un lot, mais ne peut au contraire qu'être lue comme signifiant que le législateur n'a pas souhaité instaurer de différence de traitement entre les deux modalités de vente d'un même produit d'assurance.

17. La Société Générale soutient par ailleurs que la fourniture d'un DIPA identique à celui remis pour les produits d'assurance distribués en dehors d'offres groupées complexifierait l'information donnée aux clients et conduirait nécessairement à des contradictions qui leur seraient préjudiciables. Ainsi le contrat « MAQ » proposé en dehors de l'offre « Sobrio » est résiliable annuellement tandis que celui intégré dans l'offre « Sobrio » l'est avec la globalité de l'offre à tout moment. À cet égard, la documentation contractuelle qu'elle propose dans le cadre de l'offre « Sobrio » apparaît selon elle mieux adaptée pour éclairer le client.

Cependant, cette argumentation ne saurait être de nature à justifier le non-respect de l'obligation posée par la loi de fournir au client une présentation plus succincte de ses garanties d'assurance que celle proposée dans des conditions générales ou même une notice d'information.

18. Le grief 2 est fondé.

C - Sur le défaut de recueil des exigences et des besoins du client et le devoir de conseil :

Grief 3

19. Aux termes de l'article L. 521-4 du code des assurances : « I.- Avant la conclusion de tout contrat d'assurance, le distributeur mentionné à l'article L. 511-1 précise par écrit, sur la base des informations obtenues auprès du souscripteur éventuel ou de l'adhérent éventuel, les exigences et les besoins de celui-ci et lui fournit des informations objectives sur le produit d'assurance proposé sous une forme compréhensible, exacte et non trompeuse afin de lui permettre de prendre une décision en toute connaissance de cause. Le distributeur conseille un contrat qui est cohérent avec les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ou de l'adhérent éventuel et précise les raisons qui motivent ce conseil. / (...) / III.- Les précisions mentionnées au I et au II du présent article et de l'article L. 522-5, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur éventuel ou l'adhérent éventuel, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance proposé. Ces précisions sont communiquées au souscripteur éventuel ou à l'adhérent éventuel sous une forme compréhensible, exacte et non trompeuse afin de lui permettre de comprendre la cohérence du contrat proposé avec ses exigences et ses besoins et de prendre une décision en toute connaissance de cause (...) ».

20. Selon le **grief 3**, il ressort des constats du rapport de contrôle que lorsque le contrat « MAQ » est distribué au sein de l'offre groupée « Sobrio », la Société Générale ne remet pas le document formalisant le recueil des exigences et des besoins du client ainsi que la motivation du conseil comme l'impose pourtant la réglementation ci-dessus rappelée. Cette défaillance perdure depuis l'entrée en vigueur des dispositions applicables, soit le 1^{er} octobre 2018, et concerne l'ensemble des personnes ayant adhéré à l'offre groupée « Sobrio » depuis cette date (soit 1 465 887 adhésions).

Position de la Commission

21. Outre sa position de principe selon laquelle l'obligation de remettre le document formalisant le recueil des exigences et les besoins du client ainsi que la motivation du conseil fourni ne s'appliquerait pas aux contrats d'assurance proposés dans le cadre d'offres groupées, à laquelle il a déjà été répondu *supra* §9, la Société Générale fait valoir qu'elle dispose déjà d'une connaissance approfondie de ses clients en sa qualité de teneur de leurs comptes bancaires. L'obligation imposée par l'article L. 521-4 apparaîtrait dès lors redondante dans le cas de l'offre « Sobrio ». Elle soutient par ailleurs que dans le

schéma de distribution de cette offre groupée, la seule latitude dont elle dispose est de proposer ou non le contrat « Sobrio » dans son ensemble, de sorte que le conseil serait nécessairement réduit. Enfin, en tout état de cause, le contrat d'assurance « MAQ » n'étant pas un contrat complexe, la remise des conditions générales et particulières de « Sobrio », comportant la notice d'information du contrat d'assurance, suffirait à remplir les exigences imposées par le III de l'article L. 521-4.

22. Cependant, contrairement à ce que soutient la Société Générale, l'article L. 521-4 n'opère pas de distinction entre les assurances commercialisées en dehors ou dans le cadre d'un lot, même à titre accessoire, et s'applique à tous les contrats d'assurance, à l'exception de ceux relevant des dispositions des articles L. 513-1 et L. 521-5 du code des assurances. Au demeurant, la formalisation du recueil des exigences et des besoins en matière d'assurance du client n'apparaît pas en l'espèce « redondante » avec la connaissance que la Société Générale peut avoir par ailleurs de sa situation financière et de ses comptes bancaires, puisque sont en cause des informations de nature différente, qui ne se recoupent pas nécessairement. Cette formalisation n'est pas non plus inutile, car un client peut déjà être couvert par d'autres assurances pour les risques garantis par le contrat « MAQ ». Il doit donc être spécialement éclairé et conseillé sur ce point afin de pouvoir apprécier en toute connaissance de cause son intérêt à souscrire ou non à l'offre « Sobrio ».

23. Le grief 3 est fondé.

D - Sur l'obligation d'agir au mieux des intérêts du client :

Grief 4

24. Aux termes du I de l'article L. 521-1 du code des assurances : « *Les distributeurs de produits d'assurance agissent de manière honnête, impartiale et professionnelle et ce, au mieux des intérêts du souscripteur ou de l'adhérent.* »

25. Selon le **grief 4**, depuis le début de la commercialisation de « MAQ » dans le cadre de l'offre « Sobrio » en avril 2018, la Société Générale ne remet ni le DIPA, ni le document formalisant son devoir de conseil. Cette pratique a pourtant été identifiée par la Société Générale depuis juillet 2019 comme constitutive d'un manquement aux obligations d'information et de conseil. Pour autant, l'établissement a décidé d'échapper au formalisme imposé par la réglementation en ayant recours à une requalification juridique du contrat en contrat d'assurance pour compte et ce, en contradiction avec les intérêts des clients qui se sont engagés contractuellement sans avoir reçu d'information précontractuelle ni de conseil avant la conclusion de leur contrat.

Position de la Commission

26. Selon la Société Générale, ce grief suppose, pour être établi, que soit caractérisée une intention d'agir de manière malhonnête ou partielle, ce que le Collège ne démontrerait pas. En effet, aucune conclusion en ce sens ne pourrait résulter des simples réflexions et analyses juridiques qui figurent en annexe 4 au rapport de contrôle, qui ont été initiées à la suite de l'adoption de l'ordonnance n° 2018-361 du 16 mai 2018 transposant en droit français la directive 2016/97. Ces dernières, strictement internes, auraient une finalité purement prospective, tendant à imaginer plusieurs options possibles en envisageant les avantages et inconvénients de chacune d'elles, dont les risques juridiques associés. La simple circonstance qu'ait été envisagé dans un de ces deux documents le fait que l'ACPR puisse contester la position adoptée par la Société Générale ne suffirait pas à démontrer qu'elle a eu la volonté de contourner la réglementation.

27. Il ressort toutefois des documents en cause que la Société Générale avait conscience dès 2019 de l'existence d'une contrariété aux exigences de la réglementation de la commercialisation du produit

« MAQ » au sein de l'offre « Sobrio » sous la qualification d'assurance collective de dommages sans remise du DIPA ni formalisation du devoir de conseil.

Pour résoudre cette contrariété, la Société Générale a examiné plusieurs solutions, dont la remise de ces documents à qualification et mode de distribution du contrat inchangés ou la transformation du contrat « MAQ » en simple option au sein de l'offre « Sobrio ». Elle en a toutefois choisi une troisième, consistant à poursuivre la commercialisation du contrat « MAQ » de manière indivisible au sein de l'offre « Sobrio », mais désormais sous la qualification d'assurance pour compte. Cette position s'est traduite par la conclusion en décembre 2023, soit pendant la mission de contrôle, d'un nouveau contrat avec Sogessur à effet rétroactif au 26 septembre 2021.

Or, ainsi qu'il a été dit *supra* §8 et 9, le produit « MAQ » distribué par la Société Générale, fût-ce au sein de l'offre « Sobrio », a la nature d'une assurance collective de dommages, de sorte que ce simple changement de qualification était sans incidence sur l'étendue des obligations que les articles L. 112-2, L. 112-2-1, L. 129-1 et les dispositions du livre V du code des assurances faisaient peser sur elle en sa qualité de distributeur de ce produit d'assurance, ce que la Société Générale ne pouvait ignorer.

En choisissant cette qualification impropre dans le but d'éviter la remise de documents visant à mieux éclairer le consentement du client, plutôt que l'une des autres options envisagées, dans lesquelles elle respectait son obligation de les lui remettre, la Société Générale n'a manifestement pas agi au mieux des intérêts de ses clients et a privilégié ses propres intérêts financiers.

28. Le grief 4 est fondé.

II- SUR LES GRIEFS RELATIFS À LA COMMERCIALISATION DE CONTRATS D'ASSURANCE EN DEHORS D'UNE OFFRE GROUPÉE DE SERVICES

A - Sur le défaut de recueil des exigences et des besoins du client et le devoir de conseil :

Grief 5

29. Selon le **grief 5**, il ressort du rapport de contrôle que lors de la commercialisation des contrats Certicompte, Certi Épargne, Mon Assurance Mobile « MAM », Mon Assurance au Quotidien « MAQ », la Société Générale ne précise pas les exigences et les besoins du client et ne motive pas le conseil fourni, en méconnaissance des dispositions de l'article L. 521-4 du code des assurances, cité au point 19. En effet, le processus de souscription prévu par l'outil « Contact » utilisé par les conseillers pour l'ensemble des contrats ne prévoit pas de recueillir les exigences et les besoins du client.

En outre, le document intitulé « Vos besoins - Nos conseils » édité au moment de la souscription est un document standard entièrement prérempli qui ne prend pas en compte la situation particulière du client.

À titre d'illustration, alors que l'ensemble de ces contrats d'assurance comportent des garanties qui nécessitent de s'enquérir des besoins du client, ces derniers ne sont ni collectés ni formalisés lors de la souscription à distance ou en agence :

- pour Certicompte et Certi Épargne, aucun questionnaire n'est ainsi prévu sur les pratiques sportives alors que ces contrats prévoient des exclusions de plusieurs sports. De même, alors que le but de ces contrats est de verser un capital aux proches de l'assuré, les informations relatives à la situation familiale du client (célibataire ou non, avec ou sans enfant) ne sont ni actualisées, ni prises en compte au titre de l'assurance. La nature des mouvements créditeurs du compte lié (notamment la présence de revenus

professionnels, dont dépend le montant garanti) pour Certicompte et la détention de comptes d'épargne pour Certi Épargne, ne sont pas non plus vérifiés avant la souscription ;

- lors de la souscription du contrat « MAM » qui ne couvre que les appareils achetés neufs et de moins de 3 ans, les clients ne sont pas interrogés sur l'ancienneté de leur téléphone, élément qui ne figure pas non plus dans le document « Vos besoins - Nos conseils » ;
- s'agissant de « MAQ », les clients ne sont pas questionnés sur leur besoin de bénéficier de l'ensemble des garanties du contrat ni sur la détention potentielle d'autres contrats d'assurance couvrant des risques similaires.

De plus, la Société Générale ne précise pas non plus les raisons qui motivent le conseil donné au client puisque le document transmis au client contient la même formule standard pour toutes les souscriptions sans tenir compte des particularités du client et du produit commercialisé.

À titre d'illustration, parmi la sélection des 30 contrats Certicompte souscrits par des étudiants en septembre 2023 dans cinq agences de la Société Générale ayant mis en place un « partenariat école », 24 ont été souscrits alors que cela n'était pas approprié à leur profil. Les 24 clients concernés étaient en effet tous célibataires et la plupart sans enfant, alors que Certicompte vise à garantir un capital pour les proches.

Par ailleurs, la mission a identifié 1 798 clients ayant souscrit un contrat Certi Épargne alors qu'ils n'étaient pas titulaires d'un compte d'épargne éligible au contrat au moment de l'adhésion.

Position de la Commission

30. La Société Générale admet que son outil « Contact », qu'elle utilise lors de la souscription du contrat, ne comporte pas de « phase de recueil et de formalisation des exigences et besoins du client » dans un champ dédié et que « l'onglet Conseil/Vente » sous « Contact » n'inclut pas de champ de questions avec recueil informatique des réponses du client. Elle soutient cependant que cette circonstance n'est pas de nature à établir qu'elle ne respecterait pas son obligation de recueil des exigences et des besoins du client et son devoir de conseil. En effet cet outil aurait pour unique objet d'éditer la documentation précontractuelle et contractuelle puis d'enregistrer la souscription du produit dans le système d'information de la banque, le recueil des exigences et des besoins et le conseil procédant d'échanges oraux entre le conseiller et le client.

Elle fait valoir également que ses fiches d'information sont nécessairement standardisées car elle dispose, en tant qu'établissement teneur du compte bancaire, d'une bonne connaissance des exigences et besoins de ses clients, de sorte que si le produit a été conseillé, c'est nécessairement parce qu'il répondrait à leurs besoins. De plus, au regard du très faible niveau de complexité des produits d'assurance concernés, pour des exigences et besoins de ce type, les informations objectives sur le produit mentionnées dans la fiche « Vos besoins, Nos conseils » sont nécessairement celles qui font que le contrat est cohérent avec les exigences et besoins du souscripteur éventuel et qui motivent le conseil donné.

31. Cependant, il résulte des dispositions de l'article L. 521-6 du code des assurances, qui prévoit que la communication au client des informations exigées, notamment, par l'article L. 521-4 soit effectuée sur support papier ou, à tout le moins, sur support durable, que le recueil des exigences et des besoins du client ainsi que la motivation du conseil fourni doivent nécessairement être formalisés par écrit. Il en résulte que la simple allégation de l'existence d'un échange oral entre le client et son conseiller ne saurait suffire à satisfaire l'obligation édictée par l'article L. 521-4.

Par ailleurs, ainsi que la Commission l'a déjà souligné (décision n° 2019-05 du 28 février 2020, paragraphe 24 ; décision n° 2015-09 du 22 décembre 2016, paragraphes 32 et 34), l'utilisation dans les fiches d'information et de conseil de formules standardisées non complétées par des informations propres au client, comme c'est le cas en l'espèce, ne permet pas d'apprécier l'adéquation entre les besoins identifiés de ce dernier et le contrat proposé et par conséquent de répondre à l'exigence imposée par l'article L. 521-4.

Le manquement est ainsi caractérisé.

Les exemples cités dans la lettre de griefs illustrent la nécessité de prévoir des questions adaptées à chaque contrat et à chaque client pour assurer le respect du devoir de conseil et prévenir le risque, en l'absence de suivi d'une telle démarche, de conduire les clients à souscrire des garanties dont ils n'ont aucun besoin ou qui sont déjà couvertes par des contrats dont ils sont titulaires. Il était ainsi indispensable de déterminer, avant la conclusion des contrats Certi Épargne et Certi Compte, si le client percevait des revenus professionnels, puisque la garantie porte sur la somme des revenus perçus par l'assuré au titre de son activité professionnelle. De même, il était nécessaire de savoir si un client pratiquait assidument une des activités sportives exclues, la seule circonstance qu'une couverture partielle subsiste en cas d'exclusion ne permettant pas de garantir l'intérêt pour le client de souscrire aux garanties proposées. Enfin, dans les contrats « MAM » et « MAQ », l'ancienneté du téléphone et l'existence éventuelle d'autres contrats d'assurance couvrant les mêmes risques de perte de vol de téléphone ou de clefs ou l'extension de garantie constructeur étaient des informations que la Société Générale devait également recueillir pour satisfaire à son devoir de conseil.

32. Le grief 5 est donc fondé.

B - Sur l'obligation d'agir au mieux des intérêts du client :

33. Aux termes du I de l'article L. 521-1 du code des assurances : « *Les distributeurs de produits d'assurance agissent de manière honnête, impartiale et professionnelle et ce, au mieux des intérêts du souscripteur ou de l'adhérent.* »

Grief 6 - Sur la distribution du contrat Certi Épargne à des clients non éligibles :

34. Selon le **grief 6**, la Société Générale commercialise auprès de ses clients le contrat d'assurance Certi Épargne, qui est dédié aux détenteurs d'un produit d'épargne chez elle, âgés de 18 ans à moins de 70 ans. Ce contrat prévoit, en cas de décès accidentel de l'assuré, le versement aux bénéficiaires désignés d'un capital égal à la somme des encours enregistrés sur les produits d'épargne détenus par l'assuré.

Or, il ressort du rapport de contrôle que la Société Générale a distribué des contrats d'assurance Certi Épargne à plusieurs clients qui ne disposaient pas, lors de la souscription, d'un compte épargne sous-jacent leur permettant de bénéficier des prestations prévues au contrat.

Ainsi, au 30 septembre 2023, parmi les 93 402 contrats Certi Épargne en portefeuille, 1 216 souscripteurs ne détenaient toujours pas de produit d'épargne Société Générale. Les contrats commercialisés n'étaient donc d'aucune utilité pour les clients puisque ceux-ci ne répondaient pas aux conditions requises. En outre, le document d'information prévoit que, sous peine de nullité du contrat ou de non garantie, le souscripteur devait être détenteur d'un produit d'épargne éligible lors de la souscription du contrat. De fait, les contrats commercialisés sont frappés de nullité *ab initio* et les cotisations des souscripteurs ont été indument payées. Cette situation concerne, outre les 1216 souscripteurs précités, 582 souscripteurs supplémentaires dont le compte d'épargne éligible a été ouvert plus d'un mois après la souscription du contrat d'assurance et qui ne remplissaient donc pas les conditions contractuelles d'éligibilité à la conclusion du contrat.

Position de la Commission

35. La Société Générale ne conteste pas que 1216 contrats Certi Épargne demeuraient sans compte d'épargne sous-jacent bien après leur souscription et indique simplement avoir engagé des mesures correctives auprès des assurés concernés. Le manquement est donc sur ce point caractérisé.

Elle conteste en revanche que les 582 autres contrats visés par la poursuite étaient frappés de nullité car si le document d'information prévoit la nécessité, sous peine de nullité du contrat, de détenir un

contrat d'épargne éligible lors de la souscription de celui-ci, cette nullité est d'ordre conventionnel et les parties peuvent y renoncer totalement ou partiellement. Or, tel aurait été le cas en l'espèce, la Société Générale et Sogessur ayant choisi de maintenir aux assurés à jour de leur cotisation le bénéfice du capital minimum garanti de 5 000 euros, même si le contrat d'épargne sous-jacent avait été ouvert plus de 30 jours après la souscription du contrat Certi Épargne.

Néanmoins, la faculté de renoncer à la nullité prévue par le contrat demeurait à la discrétion de l'assureur, de sorte que l'assuré ne disposait d'aucune garantie contractuelle d'en bénéficier. En laissant ouverts de tels contrats, qui continuaient à générer des primes sans contrepartie contractuelle, la Société Générale n'a pas agi au mieux de l'intérêt de ses clients. Les 582 contrats visés par la poursuite doivent donc être retenus à ce titre, la circonstance que celle-ci ait exclu du champ du grief les situations dans lesquelles un compte épargne a été ouvert dans les trente jours de la souscription du contrat Certi Épargne étant sans incidence à cet égard.

36. Le grief 6 est fondé.

Grief 7 – Sur l'absence d'information de l'assureur concernant la clôture des comptes épargne associés au contrat d'assurance :

37. Selon le **grief 7**, jusqu'en 2015, la Société Générale a commercialisé les contrats d'assurance Certi LIVRET A, Certi PEP, Certi PEA et Certi PEL en lien avec l'ouverture d'un compte épargne associé. Or, la mission de contrôle a relevé qu'au 30 septembre 2023, parmi les 62 033 contrats en « run off », 16 157 contrats étaient toujours actifs, alors même que les titulaires des comptes d'épargne associés ont procédé à la clôture de leur compte, pour certains depuis plusieurs années. Les cotisations liées aux contrats d'assurance ont ainsi été prélevées de façon induue, pour un montant total de 2,212 millions d'euros.

Position de la Commission

38. La Société Générale ne conteste pas que, pour 16 157 contrats, elle s'est abstenue d'informer l'assureur de la clôture des comptes d'épargne associés aux contrats d'assurance, ce qui a conduit au prélèvement indu des cotisations afférentes pour les clients. Elle a ainsi manqué à son obligation d'agir au mieux des intérêts de ses clients.

Si elle fait valoir que depuis le dernier trimestre 2024, elle a informé les clients concernés de la clôture de leur contrat Certi et du remboursement à venir des cotisations versées, de telles mesures de remédiation, au demeurant limitées aux seules cotisations non atteintes par la prescription quinquennale de droit commun, ne sont pas de nature à remettre en cause l'existence du manquement.

39. Le grief 7 est fondé.

*

* *

40. Il résulte de tout ce qui précède qu'en se prévalant à tort du mécanisme juridique de l'assurance pour compte et d'un régime prétendument dérogatoire au droit commun pour les offres groupées de services comprenant obligatoirement en leur sein des garanties d'assurance accessoires, la Société Générale n'a pas respecté les obligations d'information précontractuelle et le devoir de conseil qui s'imposaient à elle en sa qualité d'intermédiaire en assurance dans le cadre de la commercialisation du contrat d'assurance collective de dommages « MAQ » inclus dans l'offre groupée « Sobrio ».

Elle n'a ainsi pas remis aux 1 465 887 adhérents concernés depuis le 1^{er} octobre 2018 les informations précontractuelles prévues à l'article L. 521-2 du code des assurances (grief 1), relatives aux modalités d'exercice de son activité d'intermédiation en assurance, à la rémunération qu'elle percevait à ce titre, ainsi qu'à l'existence et à la teneur de ses liens financiers avec l'assureur, Sogessur.

Depuis le 1^{er} octobre 2018, date d'entrée en vigueur de cette obligation, elle n'a pas davantage fourni aux 1 465 887 clients de l'offre « Sobrio » un document d'information normalisé sur le produit d'assurance « MAQ » (grief 2). Elle n'a pas non plus recueilli leurs exigences et besoins (grief 3), ce qui ne permettait pas de leur fournir un conseil adapté, alors que ces derniers pouvaient déjà posséder des garanties analogues dans d'autres contrats d'assurance, tels que des contrats multirisque habitation ou des contrats offrant une prolongation de la garantie constructeur ou couvrant le risque de mauvais fonctionnement d'un bien de consommation courante.

Enfin, en adoptant en décembre 2023 la qualification d'assurance pour compte dans le but de continuer à échapper aux contraintes matérielles associées au respect des obligations précitées, alors que d'autres options, qui l'auraient conduite à respecter la réglementation protectrice des clients, lui avaient été présentées par ses services, la Société Générale n'a pas agi au mieux de l'intérêt de ses clients (grief 4). Elle a ainsi fait le choix de prolonger un mode de distribution rémunérateur pour elle et sa filiale Sogessur, le contrat « MAQ » ayant généré, pour la seule année 2023, 18,5 millions d'euros de primes pour l'assureur et 13 millions d'euros de rémunération pour le distributeur, tandis que le ratio sinistre à prime du contrat, de 10,41 %, était très bas.

41. La Société Générale n'a pas non plus correctement recueilli les exigences et les besoins, ni formalisé le conseil fourni lors de la commercialisation des contrats Certicompte, Certi Épargne, Mon Assurance Mobile et « MAQ » hors offre « Sobrio », son processus de souscription étant lacunaire sur ces aspects et le document intitulé « Vos besoins - Nos conseils », document standard prérempli, n'étant pas de nature à témoigner de l'existence d'un conseil personnalisé et adapté au client afin de permettre à ce dernier de prendre une décision en toute connaissance de cause (grief 5).

Elle a par ailleurs distribué 1 798 contrats Certicompte à des clients non éligibles à ce contrat (grief 6) et omis d'informer l'assureur de la clôture des comptes épargne sous-jacents au contrat d'assurance Certi Épargne, conduisant les assurés à verser des cotisations pour des garanties qui étaient inexistantes (grief 7). La Société Générale n'a ainsi pas agi au mieux des intérêts des adhérents.

42. Il s'agit de manquements graves et répétés à des obligations qui ne sont pas nouvelles et qui ont été prescrites dans le but de protéger les clients. À cet égard, les mesures correctrices annoncées par l'établissement sur les griefs 5, 6 et 7 apparaissent tardives. Elles sont en outre partielles dès lors que le remboursement a été limité à la période non couverte par la prescription quinquennale.

43. Par ailleurs, la Société Générale a réalisé en 2025, selon ses comptes publiés, un produit net bancaire de 27,3 milliards d'euros pour un résultat net part du groupe de 6 milliards d'euros. Ses fonds propres s'élevaient en 2025 à environ 70 milliards d'euros.

44. Compte tenu des éléments mentionnés aux points 40 à 43, les manquements retenus par la Commission justifient le prononcé d'un blâme et d'une sanction pécuniaire de 20 millions d'euros. Par ailleurs, la Société Générale ne fournit aucun élément permettant de considérer qu'une publication nominative de la présente décision serait de nature à lui causer un préjudice disproportionné et qu'elle méconnaîtrait, en l'espèce, l'équilibre entre l'intérêt général auquel elle répond et ses intérêts. Il y a donc lieu de publier la présente décision au registre de l'ACPR sous forme nominative pendant une durée de cinq ans. Elle y sera ensuite maintenue sous forme non nominative.

*

* *

PAR CES MOTIFS

DÉCIDE :

ARTICLE 1^{ER} – Il est prononcé à l'encontre de la Société Générale un blâme et une sanction pécuniaire de 20 millions d'euros.

ARTICLE 2 – La présente décision sera publiée au registre de l'ACPR pendant 5 ans sous une forme nominative, puis sous une forme ne permettant pas d'identifier la Société Générale et pourra être consultée au secrétariat de la Commission.

Le président de la Commission
des sanctions

[Pierre Collin]

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de deux mois à compter de sa notification et dans les conditions prévues au III de l'article L. 612-16 du code monétaire et financier.