

**Monabanq**, SA au capital de 7 500 000 €, dont le siège social est situé au Parc de la Haute Borne, 61 Avenue HALLEY 59650 Villeneuve d'Ascq, RCS Lille Métropole, siren 341 792 448, agréée en qualité de Prestataire de Services d'Investissement par le CECEI, agissant en qualité de récepteur transmetteur d'ordres, et de teneur de compte conservateur et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr), 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09). La présente convention concerne l'ouverture par le client (appelé titulaire) d'un compte-titres ordinaire (CTO) et d'un compte-espèces associé ou d'un Plan d'Epargne en Actions (PEA) composé d'un compte-titres et d'un compte-espèces. La convention a pour objet de définir les conditions dans lesquels sont fournis au titulaire, les services d'investissement ci-dessous mentionnés.

Dans le cadre de l'ouverture et du fonctionnement du compte titres, la Banque peut fournir :

- Un service de réception et de transmission d'ordres pour le compte du Client.

- Un service de conseil en investissement financier qui consiste à proposer des recommandations personnalisées sur la réalisation d'une ou plusieurs transactions relatives à des instruments financiers. Ce service peut être effectué soit à la demande du Client, soit à notre initiative et porte exclusivement sur des parts ou actions d'OPC majoritairement gérés par le CM-CIC Asset Management, société de gestion faisant partie du même groupe que **Monabanq**.

- Des services connexes, qui consistent en la tenue du compte et la conservation ou l'administration des instruments financiers retracés sur le compte.

L'attention du titulaire du compte-titres est attirée sur le fait que les marchés financiers peuvent comporter des risques et que les titres qui y sont négociés peuvent faire l'objet de fluctuations importantes.

Avant toute opération sur un marché ou un instrument financier, le titulaire doit prendre connaissance des caractéristiques inhérentes aux instruments financiers sur lesquels il envisage une opération, ainsi que les risques qu'elle peut comporter.

Le site de **Monabanq** fournit au titulaire d'un compte d'instruments financiers (IF), une information générale sur les instruments financiers proposés, les opérations qui peuvent être passées, les caractéristiques et fonctionnement des marchés financiers, ainsi que les risques particuliers qu'ils peuvent comporter. Le client reconnaît que l'utilisation et l'interprétation des informations nécessitent des connaissances spécifiques et approfondies en matière de marchés financiers.

Le titulaire donne mandat à **Monabanq** pour transmettre et exécuter ses ordres pour son compte, directement ou par l'intermédiaire choisi par **Monabanq** aux fins de production sur les marchés financiers. **Monabanq** a mandaté la BFCM pour la tenue de compte administrative ainsi que pour la réception et la transmission d'ordres.

#### Droit de rétractation :

Conformément aux dispositions de l'article L 122-7 du Code de consommation et de l'article L 341-16 du Code monétaire et financier, le souscripteur dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Si le client souhaite se rétracter, il devra faire valoir son droit par écrit avant l'expiration du

délai de 14 jours.

Toutefois dans la demande d'ouverture le client peut demander l'exécution immédiate du contrat sans renoncer à son droit de rétractation mais en en supportant les conséquences financières. Cependant, le client s'engage à s'acquitter du prix correspondant à l'utilisation du produit ou du service fourni entre la date de la conclusion du contrat et celle de l'exercice du droit de rétractation, s'il a demandé l'exécution immédiate du contrat.

De plus, le client devra préciser sur sa demande de rétractation les modalités de restitution ou du transfert des sommes ou valeurs figurant au crédit du compte (conformément aux dispositions de clôture **Monabanq**, dispose d'un délai de 30 jours à partir de la date de réception de la demande de rétractation pour restituer les fonds).

De manière générale, le client reste, après la clôture du compte, obligé de couvrir tout solde débiteur qui pourrait exister au jour de la clôture sur son compte ou résulter du dénouement, postérieurement à cette clôture, des opérations en cours au jour de la clôture.

#### Profil investisseur et catégorisation des clients

Les prestataires de services d'investissement ont l'obligation de classer leurs clients dans l'une des 3 catégories suivantes : clients «non professionnels», «professionnels» ou «contreparties éligibles».

Le niveau de protection du client est différent pour chacune de ces catégories.

Conformément à l'article 314-4 du Règlement Général de l'AMF, le titulaire du compte est placé par **Monabanq** dans la catégorie des clients «non professionnels», catégorie offrant le niveau de protection le plus élevé.

Toutefois, le client « non professionnel » peut également demander par écrit, sous réserve de respecter les conditions et procédures, à passer dans la catégorie des clients «professionnels». **Monabanq** se réserve le droit de ne pas accéder à cette demande, si le client ne remplit pas les conditions prévues par la réglementation pour cette catégorie. Précisons cependant que ce changement de catégorisation restera sans effet sur la tarification et le niveau de protection.

Les opérations sur Titres peuvent comporter certains risques. L'attention du Client est en particulier attirée sur les risques liés au caractère spéculatif de certains marchés ou de certains types d'opérations telles que les opérations avec Service de Règlement Différé.

Le Client est informé d'un risque de change éventuel sur certaines places financières, lié au délai variable entre la date de passation de l'ordre et la date de règlement/livraison des Titres.

La Banque tient à disposition du Client, toutes informations utiles sur les caractéristiques des instruments financiers dont la négociation est envisagée, des opérations susceptibles d'être traitées et des risques particuliers qu'elles peuvent comporter.

En particulier, une information générale portant sur « la bourse et les marchés financiers » a été remise, par ailleurs, au Client qui reconnaît en avoir pris connaissance lors de l'ouverture du compte titres. Elle est consultable également sur le site Internet de la Banque. Lorsqu'un ordre adressé par le Client à son initiative porte sur un instrument autre qu'un "instrument complexe" tel que défini par la réglementation et explicité dans le document d'information générale précité, la Banque n'est pas tenue d'évaluer si l'instrument financier ou le service est adapté au Client. Par conséquent elle n'est pas tenue en pareil

cas de s'enquérir auprès du Client de ses connaissances et expérience en matière d'investissement, ni de lui donner de recommandations.

Pour répondre aux obligations légales «d'évaluation» du client, un questionnaire «profil investisseur» figure sur la convention d'ouverture de compte-titres. Celui-ci doit être rempli par le titulaire du compte, afin de pouvoir évaluer sa compétence et ses connaissances en matière d'investissement et de maîtrise des risques que ces opérations peuvent présenter.

A défaut de réponse au questionnaire, établi dans l'intérêt du titulaire du compte titres et conformément à la réglementation, celui-ci sera considéré comme n'ayant aucune expérience en matière de services d'investissement et de marchés financiers.

**Monabanq** pourra alors lui limiter l'accès à certains produits ou services financiers.

Il incombe au titulaire du compte-titres d'informer **Monabanq** de tout changement susceptible d'affecter son profil d'investisseur. Le titulaire du compte peut demander à bénéficier d'un profil supérieur à celui qui lui est attribué, afin de pouvoir passer des ordres sur des instruments financiers comportant un risque plus élevé de perte en capital, mais dans ce cas, il renonce à une partie de la protection dont il bénéficiait au titre de son profil inférieur.

Il est également possible pour le titulaire de passer à un profil inférieur et de restreindre de ce fait les produits financiers et le type d'ordres pouvant être sollicités. Pour toute demande de changement de profil, le titulaire pourra télécharger sur l'espace client du site de **Monabanq** le questionnaire de changement de profil.

## 1. CONDITIONS D'OUVERTURE

#### Compte titres ordinaire

Le compte peut être ouvert par une ou deux personnes physiques, majeures et capables. L'ouverture d'un compte-titres joint donne lieu à l'ouverture d'un compte numéraire joint associé.

#### PEA

Les PEA ne peuvent être ouverts que par des personnes physiques ayant leur domicile fiscal en France. Chaque contribuable, ou chacun des époux soumis à imposition commune ne peut être titulaire que d'un seul PEA. Le PEA ne pouvant avoir qu'un seul titulaire, il ne peut donc pas être ouvert sous forme de compte joint. Si l'obligation d'unicité de plan n'est pas respectée, le plan est considéré comme clos à la date à laquelle le manquement a été constaté.

Le PEA donne lieu à l'ouverture simultanée d'un compte-titres et d'un compte espèces associés. La date d'ouverture du PEA est celle du 1er versement effectué sur celui-ci.

## 2. JUSTIFICATIFS NECESSAIRES A L'OUVERTURE

La liste des pièces justificatives vous a été communiquée lors de l'ouverture. **Monabanq** se réserve le droit de vous demander toutes pièces justificatives complémentaires pour l'ouverture définitive de votre PEA/CTO ou CIF.

## 3. DUREE

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

L'établissement teneur de compte peut mettre fin à la présente convention à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 30 jours.

Le titulaire pourra quant à lui y mettre fin à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception. Le titulaire devra indiquer au prestataire le nom de l'établissement auprès duquel les instruments financiers et les espèces qui subsisteraient au compte, doivent être virés, ainsi que le numéro de compte où ils seront inscrits. Les seuls mouvements qui seront encore pris en compte, sont ceux nécessaires à la réalisation d'opérations en cours et au transfert des instruments financiers.

#### 4. COMPTE JOINT

Seul un compte-titres ordinaire peut être ouvert en compte-joint. Chacun des titulaires peut agir séparément et sous sa seule signature pour effectuer une opération sur le compte-titres, donner tous reçus, quittances et garanties utiles, recevoir toute correspondance.

Les opérations ainsi réalisées sont libératoires pour l'établissement teneur de compte et sa responsabilité ne pourra être recherchée. Dans le cas où l'un des comptes (titres ou espèces) deviendrait débiteur, les cotitulaires seront solidairement responsables vis-à-vis de l'établissement teneur de compte. L'établissement teneur de compte peut demander à l'un d'entre eux le paiement de l'intégralité d'une dette née à cette occasion. Les cotitulaires doivent faire connaître par écrit à l'établissement teneur de compte, l'identité et les droits de chacun, ainsi que l'option fiscale choisie par chaque titulaire, de façon à permettre l'édition annuelle d'imprimés fiscaux (IFU) séparés. A défaut de précisions, ces derniers seront réputés avoir des droits identiques (principe de l'imposition par part virile) et l'établissement établira un IFU unique annuel au nom de la personne qui fait habituellement fonctionner le compte.

Le compte continuera de fonctionner même après le décès de l'un des titulaires et sous la seule responsabilité du titulaire survivant, sauf opposition des héritiers ou ayants droit. Il peut être mis fin au compte joint par une demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'établissement teneur de compte par les cotitulaires ou par l'un d'entre eux. Dans ce cas, l'établissement bloquera le compte. L'emploi ultérieur et la destination des instruments financiers déposés seront décidés conjointement par les cotitulaires et notifiés à l'établissement teneur de compte.

#### 5. FONCTIONNEMENT DU COMPTE-TITRES ORDINAIRE

Le titulaire confie à l'établissement teneur de compte la conservation de ces instruments financiers et la tenue de son compte-titres et de son compte espèces. Le compte espèces enregistre les mouvements créditeurs ou débiteurs des opérations de vente ou d'achat de valeurs effectués sur le compte-titres ; les sommes versées en vue d'une acquisition de Titres ou de dépôt de garantie ou de couverture requises ; les revenus des titres ; les frais de gestion...

Les versements sur le compte espèces peuvent s'effectuer à tout moment par chèque bancaire ou postal, par virement ou par transfert de titres provenant d'un autre établissement financier.

Ces espèces seront utilisées pour l'acquisition de valeurs mobilières, lesquelles sont déposées sur le compte titres. Les sommes déposées sur le compte espèces ne sont pas rémunérées. Des retraits sur les sommes détenues sur le compte espèces sont possibles par virement en en formulant la demande auprès de son conseiller financier, dans la limite des sommes inscrites au compte, diminuées de tous frais et autres sommes dues à la banque.

Le compte-titres enregistre au crédit le montant des acquisitions ou des souscriptions de titres effectuées en emploi des sommes versées sur le compte espèces, ainsi que les droits ou bons de souscription ou d'attribution attachés aux titres inscrits sur le compte-titres. Quant au débit, il constate la cession des titres ou valeurs.

Le compte-titres ne peut fonctionner à découvert : le titulaire doit posséder un compte espèces approvisionné au moment où un ordre d'achat est exécuté. Le compte peut être approvisionné par une cession dont l'ordre a été préalablement exécuté.

Il appartient au titulaire de déterminer les emplois qu'il désire donner à ses versements (achat / vente / souscription).

#### Marchés et titres

Le titulaire reconnaît avoir une parfaite connaissance de la réglementation et du fonctionnement des marchés sur lesquels il souhaite intervenir et déclare s'être informé personnellement sur les titres, les marchés financiers et sur les risques que peuvent comporter les opérations qu'il effectue sous sa propre responsabilité.

Le client peut souscrire, acheter, racheter ou céder un ou plusieurs titres ou IF suivants :

- Les parts ou actions d'OPCVM
- Les actions donnant accès directement ou non au capital ou aux droits de vote
- Les titres de créances négociables (obligations et valeurs assimilées)
- Les bons de souscription ou d'attribution
- Les certificats d'investissement
- Les warrants

Avant toute première souscription de parts ou d'actions d'OPCVM, le titulaire doit avoir pris connaissance des caractéristiques des SICAV et FCP (documents accessibles via le site **Monabanq**) et du prospectus simplifié de l'OPCVM concerné visé par l'AMF et mis à disposition sur le site pour les émetteurs référencés par **Monabanq**.

Les marchés : il est possible d'acheter ou de vendre des titres sur Euronext Paris A/B/C

#### Titres nominatifs

Le titulaire du compte peut donner mandat à la banque de gérer pour son compte les titres nominatifs inscrits à son nom chez un émetteur. Il s'interdit dès lors de donner de nouveaux ordres à l'émetteur. Dans ce cas, la banque effectuera tous les actes d'administration (notamment encaissement des produits), mais n'effectuera d'acte de disposition (droits aux augmentations de capital) que sur instructions du client.

#### 6. FONCTIONNEMENT DU PEA

Le titulaire doit effectuer à l'ouverture du Plan un versement en numéraire, qui sera déposé sur le compte espèces. Ces espèces sont utilisées pour l'acquisition de valeurs mobilières, lesquelles sont déposées sur le compte-titres. Les sommes déposées sur le compte espèces ne sont pas rémunérées.

Le montant des versements sur le PEA est libre à condition de respecter le plafond légal. Ils sont obligatoirement effectués en numéraire. Ils sont libres en périodicité. Les gains réalisés dans le Plan ne constituent pas des versements.

Les retraits consistent à soustraire du Plan des sommes ou des valeurs du compte-titres ou du compte espèces sans réinvestissement parallèle.

Ne sont pas considérés comme retraits :

- Les mouvements entre compte titres et compte espèces qui ne modifient pas la valeur globale du Plan ;
- La vente d'une valeur du compte titres et inscrite au compte espèces, dans l'attente du rachat d'autres titres (aucun délai n'étant imposé) ;
- Le débit du compte espèces enregistrant des achats de titres portés au compte-titres.

L'emploi des sommes versées sur le PEA est libre, à condition de respecter les conditions d'éligibilité des titres que le titulaire souhaite acquérir. Le titulaire reste propriétaire des titres qu'il a acquis et en supporte seul le risque, comme il profite de la plus-value.

#### Titres éligibles

Les titres éligibles sur un PEA sont les suivants :

- Actions négociées ou non, sur un marché réglementé, certificats d'investissement et droits et bons de souscription ou d'attribution attachés à ces titres ou bons autonomes ;

- Parts de SARL ou de sociétés dotées d'un statut équivalent dans d'autres états membres de la Communauté Européenne ou parties à l'accord sur l'EEE et ayant conclu une convention fiscale (à condition que le titulaire ne possède pas plus de 25% de ladite société) ;

- Certificats coopératifs d'investissement et titres de capital de sociétés coopératives ;

- OPCVM : actions de sociétés d'investissement à capital variable (SICAV) et de parts de fond commun de placement (FCP) établis dans un état membre de la Communauté Européenne ou partie à l'accord EEE et ayant conclu avec la France une convention fiscale contenant une clause d'assistance administrative pour lutter contre la fraude et l'évasion fiscale ;

- Parts de fonds communs de placement à risque (FCPR) et les parts de fonds communs de placement dans l'innovation (FCPI).

Les sommes ou valeurs provenant des placements effectués sur le plan y compris les crédits d'impôt restitués par l'Etat, doivent être réemployés dans le plan, dans les mêmes conditions que les versements.

#### 7. PASSAGE ET EXECUTION D'ORDRE

##### Couverture

La surveillance des positions du titulaire est effectuée dans les conditions prévues par les articles L517-4 et suivants du règlement général de l'AMF. Un contrôle de la couverture lors de chaque passation d'ordre est réalisé.

Le titulaire doit préalablement au passage d'ordres, provisionner son compte espèces, afin de respecter les règles de provision et de couverture des ordres en vigueur. Le titulaire s'engage à maintenir en permanence sur son compte les valeurs, instruments financiers ou espèces nécessaires à la bonne exécution des ordres.

La couverture initialement constituée est réajustée en cas de besoin en fonction de la réévaluation quotidienne de la position elle-même et des actifs admis en couverture de cette position, de sorte qu'elle corresponde en permanence au minimum requis. **Monabanq** mettra en demeure par tous moyens (téléphone, fax, courriel, lettre...), le titulaire de compléter ou reconstituer sa couverture dans le délai d'un jour d'ouverture de marché. A défaut et en cas de provision insuffisante à la date de la réalisation de l'ordre par l'émetteur, **Monabanq** sera en droit de procéder à la vente des titres acquis.

##### Transmission des ordres

Le titulaire peut passer un ordre de bourse par téléphone ou internet par le biais de son espace client.

Pour le passage d'un ordre, le titulaire du compte-titres doit toujours préciser les informations suivantes :

- Le numéro de compte-titres ou du PEA concerné par l'opération,
- Le sens de l'opération (achat, vente, souscription),
- Les valeurs concernées (nom et code ISIN),
- La quantité de titres,
- Les modalités d'exécution,
- Le type d'ordre (ordre au Marché, ordre à cours limité, ordre à la meilleure limite, ordre à seuil de déclenchement, ordre à la plage de déclenchement...),
- Durée de validité de l'ordre (jour, à date déterminée, à révocation).

En l'absence d'indication du titulaire lors du passage de l'ordre, celui-ci sera exécuté au «marché», sauf indication contraire du marché.

A défaut d'indication sur la durée de validité de l'ordre, il sera réputé à valeur jour, sauf règle contraire du marché concerné.

#### Horodatage des ordres

En raison de la réglementation relative aux règles chronologiques de réception et transmission des ordres, **Monabanq**, teneur de compte, enregistre et achemine chronologiquement les ordres sur le marché.

Les ordres sont pris en charge dès leur réception, sont horodatés et sont transmis le plus rapidement possible sur le marché concerné. Cet horodatage donne lieu à l'émission d'un accusé de réception dont la date et l'heure font foi. L'attention du titulaire est attirée sur la possibilité de délais, dont la durée est imprévisible, entre le moment où il émet l'ordre et celui auquel **Monabanq** le reçoit. En tout état de cause la responsabilité de **Monabanq** ne peut être recherchée tant qu'elle n'a pas procédé à l'horodatage. **Monabanq** confirmera électroniquement la prise en charge de l'ordre.

L'ordre ne sera néanmoins exécuté que s'il remplit les conditions ci-dessus, si les conditions du marché le permettent et s'il correspond à des opérations habituelles du client (nature et montant).

Les ordres passés sur internet ou par téléphone doivent être confirmés par le client.

L'ordre sera horodaté dès réception de cette confirmation. La banque est responsable de la bonne exécution de l'ordre postérieurement à la confirmation de la prise en compte de l'ordre adressée au client et dès l'instant où ce dernier a confirmé son accord.

Suite à l'exécution d'un ordre, le titulaire peut consulter des avis d'opéré et relevés de portefeuille sur le site client de **Monabanq**. Il peut en outre demander à recevoir ces documents par courrier à tout moment et gratuitement. Les ordres reçus à la clôture d'un marché sont transmis pour être exécutés à l'ouverture suivante du marché concerné.

#### Annulation d'ordres

Le titulaire du compte-titres peut demander à annuler un ordre, à condition que celui-ci n'ait pas été exécuté (ex : ordre à cours limite dont la limite n'a pas été atteinte), qu'il ne s'agisse pas d'un ordre au marché et que la demande soit reçue dans des délais compatibles avec les conditions d'exécution des ordres.

Aucune garantie ne peut être apportée au client sur l'annulation effective de son ordre.

#### Politique de Best Exécution

Conformément au règlement général de l'AMF, **Monabanq** agit d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui sert au mieux l'intérêt de ses clients et favorise l'intégrité du marché.

**Monabanq** prend toutes les mesures raisonnables pour obtenir lors de l'exécution des ordres le meilleur résultat possible pour ses clients compte tenu du prix, du coût, de la rapidité, de la probabilité d'exécution et du règlement, de la taille, de la nature de l'ordre ou de toutes autres considérations relatives à l'exécution de l'ordre.

Pour l'exécution des ordres de ses clients, **Monabanq** tient compte des critères ci-après énoncés pour déterminer l'importance relative aux facteurs mentionnés ci-dessus :

- Caractéristiques du client notamment sa qualité de client «non professionnel»,
- Caractéristiques de l'ordre concerné,
- Caractéristique de l'instrument financier qui fait l'objet de l'ordre,
- Caractéristiques des lieux d'exécution (Euronext Paris).

**Monabanq** a sélectionné et mandaté la BFCM pour la réception et la transmission des ordres de ses clients sur Euronext Paris, en raison de l'expertise et de l'expérience de cette société.

A l'égard de ses clients, le meilleur résultat possible est déterminé sur la base du coût total, c'est-à-dire le coût de l'instrument financier augmenté des coûts liés à l'exécution, tels que les frais divers payés par le client. **Monabanq** s'engage ainsi à obtenir le meilleur prix possible.

En cas d'instructions spécifiques de la part de son client, **Monabanq** risque d'être empêchée, en ce qui concerne les éléments couverts par ces instructions, de prendre les mesures prévues et appliquées dans le cadre de sa politique d'exécution. **Monabanq** sera considérée comme avoir respecté son obligation de meilleur résultat possible dans la mesure où elle exécute un ordre ou un aspect précis de l'ordre en suivant les instructions spécifiques données par son client concernant l'ordre ou l'aspect précis de cet ordre.

**Monabanq** a mis en œuvre une politique d'exécution lui permettant d'obtenir, pour les ordres de ses clients, le meilleur résultat possible. Les dispositifs mis en place en matière d'exécution des ordres et de politique d'exécution font l'objet de mesures de surveillance fréquentes, afin de détecter les problèmes éventuels pouvant survenir. **Monabanq** vous informera de toutes modifications importantes de ces dispositifs. La politique d'exécution sera réexaminée annuellement.

## 8. FISCALITE

#### Compte titres ordinaire

Vos dividendes et plus-values de cessions de valeurs mobilières seront imposés selon la fiscalité en vigueur.

#### PEA

Tant que le PEA fonctionne, les produits fournis par le Plan sont exonérés d'impôt sur le revenu au nom du titulaire. Par contre, les prélèvements sociaux sont toujours perçus. Les frais de gestion ne constituent pas une dépense déductible des revenus de capitaux mobiliers. L'exonération est également appliquée aux crédits d'impôts attachés aux produits encaissés dans le cadre du Plan. Les crédits d'impôts sont restitués annuellement au titulaire et sont inscrits au crédit du PEA. Le titulaire du plan n'a pas à faire figurer sur sa déclaration annuelle d'impôt sur le revenu les produits des valeurs acquis sur le PEA, à moins qu'ils ne représentent un montant supérieur à 10% du montant de la valeur des titres non cotés inscrits.

Les plus-values que procurent les placements effectués dans le Plan sont exonérées d'impôts sur le revenu si elles sont réemployées dans le Plan (le non réinvestissement est considéré comme un retrait).

Le gain net est passible de l'impôt sur le revenu, dès lors qu'un retrait est effectué ou qu'une clôture intervient durant les 5 premières années du PEA. Le gain net correspond à la différence entre la valorisation des actifs (instruments financiers, numéraire) figurant sur le PEA le jour de la clôture (dite valeur liquidative) et le total des versements effectués y compris les transferts d'instruments financiers. La valeur liquidative déterminée lors de la clôture du PEA s'ajoute au montant des cessions réalisées en dehors du PEA au cours de la même année pour déterminer si le seuil déclenchant l'imposition des plus-values est ou non franchi. En cas de franchissement de seuil, le gain net est imposé selon les conditions en vigueur.

L'impôt sur le revenu est perçu comme en matière de plus-values sur valeurs mobilières réalisées par des particuliers: taxation forfaitaire dont le taux est différent selon l'année du retrait ou de la clôture.

## 9. TARIFICATION

#### 9-1 Tarification

L'établissement teneur de compte sera rémunéré pour les services fournis par les commissions et droits de garde décomptés par référence aux conditions tarifaires en vigueur et prélevés automatiquement sur le compte espèces du client associé à son compte-titres ou sur le compte de dépôts du client ouvert dans les livres de la banque le cas échéant. Les tarifs sont consultables en permanence sur le site internet de **Monabanq**.

Les droits de garde sont calculés, dans les cas où ils sont perçus, sur l'évaluation du portefeuille du titulaire au 31/12 de l'année précédente, conformément à la tarification en vigueur. Les frais de garde sont déductibles des revenus imposables du titulaire du compte conformément à la réglementation.

Les frais de courtage sont calculés par application d'un pourcentage sur la valeur du montant traité avec un forfait minimum par ordre de bourse exécuté.

Le titulaire d'un compte d'instruments financiers reconnaît avoir été informé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées peuvent donner lieu à tarification conformément aux conditions et tarifs des services bancaires applicables dans notre établissement, dont il reconnaît avoir pris connaissance et qui sont notamment disponibles sur le site internet de l'établissement teneur de compte.

Selon la nature des valeurs mobilières et le nombre d'ordres exécutés par mois, des frais d'abonnement peuvent être facturés par **Monabanq** et prélevés en une seule fois en fin d'année, et ce conformément aux conditions figurant dans la tarification en vigueur.

La tarification est susceptible d'être modifiée. Le titulaire du compte en sera informé avant la mise en place de la modification par tout moyen, un mois à l'avance. L'absence de contestation de la part du titulaire vaudra acceptation.

#### 9-2 Rémunération

Dans le cadre des services d'investissement proposés au client, **Monabanq** peut obtenir diverses rémunérations au titre de son activité de placement d'OPCVM. **Monabanq** est notamment rémunérée par les droits d'entrée sur les parts d'OPCVM et les éventuels frais de sorties applicables (hors la part acquise à l'OPCVM), les commissions de réception, de transmission et de traitement applicables aux ordres de bourse ainsi que les droits de garde qui sont à la charge du titulaire conformément aux dispositions de l'article 10-1; et par une commission de placement qui est à la charge de la société de gestion. Conformément à l'article 314-76 du Règlement Général de l'AMF relatif aux avantages, cette dernière est calculée sur la base d'un pourcentage des encours gérés. Elle varie entre 0,600% et 1,804% en fonction de la catégorie des fonds et de leur type de gestion. Ces rémunérations ne sont pas facturées au titulaire en sus mais sont comprises dans les coûts totaux supportés par le titulaire, tels qu'indiqués dans les conditions tarifaires communiquées selon les modalités stipulées à l'article 10-1, et dans les charges et les rémunérations globales de **Monabanq**.

Une information sur les coûts et frais liés à l'opération, dont la part reversée à **Monabanq** par la société de gestion peut être communiquée au client.

## 10. INFORMATION DE LA CLIENTELE

L'établissement teneur de compte fera parvenir au titulaire du compte :

- Un avis d'opéré pour toute négociation d'instrument financier en bourse ou d'OPCVM,
- Un avis d'opération sur instrument financier pour toute opération optionnelle,
- Un avis d'opéré à chaque opération sur instrument financier dénouée,
- Un relevé mensuel du compte espèces associé, en cas de mouvement

Un relevé périodique du portefeuille, comportant outre la nature et le nombre des instruments financiers inscrits en compte, une évaluation des instruments financiers sur la base du dernier cours de bourse connu conformément à la réglementation en vigueur.

- La note de synthèse en cas de conseil en investissement financier.
- Par défaut, ces documents seront remis au client sur son espace sécurisé de Banque à Distance. Néanmoins, sur demande, ils peuvent être transmis par courrier.

L'avis d'opéré est adressé le jour ouvré qui suit l'exécution de l'ordre.

L'avis d'opéré comprend les informations suivantes:

- Identité du Prestataire de Service d'Investissement (PSI) qui effectue le compte-rendu.
- Nom/désignation du client.
- Jour de négociation.
- Heure de négociation.
- Type d'ordre.
- Identification du lieu d'exécution.
- Identification de l'instrument financier.
- Indicateur achat/vente.
- Nature de l'ordre (s'il ne s'agit pas d'achat ou vente).
- Volume.
- Prix unitaire (prix de chaque tranche ou prix moyen si l'ordre est exécuté par tranche).
- Prix total.
- Montant total des commissions et frais, leur ventilation par poste (pour le client non professionnel s'il en fait la demande).
- Responsabilité qui incombe au client pour le règlement de la transaction, notamment le délai et les informations utiles sur le compte, quand ces responsabilités et informations n'ont pas été communiquées auparavant.
- Mention que la contrepartie du client était le PSI lui-même ou autres personnes.

Dans l'hypothèse où le donneur d'ordre ne recevrait pas dans les délais habituels l'avis d'opéré relatif aux ordres qu'il aurait donnés, il lui appartient d'en informer l'établissement teneur de compte dans les meilleurs délais.

A réception de cet avis, le titulaire est tenu d'informer immédiatement Monabanq de toute observation éventuelle qu'il aurait à formuler. A défaut de contestation de la part du titulaire dans un délai de 2 jours ouvrés suivant la réception de l'avis, l'opération réalisée est opposable au titulaire et ce, à titre définitif.

Dans le cas où la transmission d'un ordre n'a pas pu être menée à bien, le client en est informé dans les meilleurs délais par tous moyens (téléphone, lettre, fax, courriel).

Pour les autres relevés d'information envoyés au titulaire, ceux-ci sont réputés approuvés en l'absence de réclamation du titulaire dans les 30 jours de leur réception. Les réclamations doivent être effectuées par écrit et adressées à Monabanq service titres, 59078 Lille cedex 9.

## 11. PREUVE DE LA TRANSMISSION DES ORDRES

La preuve de la réception d'ordres via internet pourra être faite par toute forme d'enregistrement résultant des moyens de communications utilisés entre le titulaire et l'établissement teneur de compte.

De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements de la réception d'ordre via internet effectués par l'établissement teneur de compte, quel qu'en soit le support, feront foi sauf preuve contraire. Plus particulièrement, les ordres transmis par internet, précédés de l'utilisation du numéro de client et du code confidentiel, sont réputés émanés du titulaire lui-même et constituent la preuve de la transmission d'ordre.

L'établissement teneur de compte affiche à l'écran via internet la confirmation de la prise en compte de l'ordre du client. L'établissement teneur de compte invite alors le titulaire à confirmer son propre accord. En cas d'interruption prolongée du service de réception d'ordre via internet, le titulaire utilisera les autres services à distance (télécopie, téléphone, courrier), à l'exclusion de la messagerie électronique.

Dans certaines configurations de marché, l'exécution de l'ordre peut être retardée ou impossible, notamment lorsque la liquidité est insuffisante par rapport à la taille de l'ordre ou lorsqu'un cours limite n'est pas atteint. Le Client demeure seul responsable des conséquences des instructions transmises, notamment financières.

## 12. CONFIDENTIALITE

L'ensemble du personnel (quel que soit son statut) et des dirigeants de l'établissement teneur de compte est tenu au secret professionnel et ne peut donc divulguer à des tiers les informations confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, dont il peut avoir connaissance directement ou indirectement à l'occasion de l'ouverture et du fonctionnement du compte d'instruments financiers.

Dans le cas où la loi le prévoit, le secret professionnel ne peut être opposé ni à la commission bancaire, ni à la Banque de France, ni à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale. Le titulaire autorise l'établissement teneur de compte à communiquer des informations confidentielles le concernant à toute entreprise auprès de laquelle l'établissement teneur de compte sous-traiterait des travaux liés exclusivement à l'ouverture et au fonctionnement du compte d'instruments financiers. Toutes les précautions seront prises pour assurer la confidentialité des informations ainsi transmises.

## 13. MODIFICATIONS

Les dispositions des présentes conditions générales peuvent évoluer en raison de mesures législatives ou réglementaires ; en ce cas, les modifications prennent effet à la date d'entrée en vigueur des mesures concernées, sans préavis, ni information préalable.

Les modalités de fonctionnement du compte, les produits et services octroyés sont susceptibles de faire l'objet d'adaptations. Monabanq se réserve le droit de modifier ou de diversifier, voir suspendre en totalité ou partiellement, à tout moment les caractéristiques et prestations de ses services et de ses produits et en particulier les dispositions des présentes conditions générales. En pareil cas, vous en serez informé par écrit avant la date d'application de la modification, par courrier, courriel...

L'absence de contestation écrite de votre part dans un délai de 15 jours après cette information vaudra acceptation de la modification. Aucun frais ne sera mis à votre charge si vous demandez la clôture ou le transfert de votre compte en cas de modification substantielle des présentes conditions générales.

## 14. Politique de protection des données

Dans le cadre de vos demandes d'informations, de votre demande d'ouverture de compte, et de la gestion de la relation contractuelle, Monabanq, en tant que responsable du traitement, collecte auprès de vous des données vous concernant. Ces données sont obligatoires à la bonne instruction de votre demande, en cas de non fourniture des données demandées, nous ne pourrions l'instruire.

### Finalités de la collecte de donnée

Ces informations sont collectées afin :

- D'instruire votre demande et de gérer votre compte : Vos données feront l'objet de traitements à des fins d'ouverture de votre compte, de gestion de celui-ci, de gestion du risque, de gestion électronique des documents et d'études statistiques. Certaines conversations téléphoniques pourront être enregistrées à des fins de preuve.

Vos données seront notamment utilisées à des fins de scoring : le scoring est un traitement d'aide à la décision basé sur des modèles statistiques utilisant des algorithmes afin de comparer votre situation avec celles de personnes ayant un profil similaire. Des traitements de scorings sont utilisés dans le cadre de l'instruction de votre demande, de la gestion de votre compte et de la relation commerciale avec Monabanq.

Les informations demandées pourront également servir à mettre à jour les données déjà détenues sur vous par Monabanq pour les mêmes finalités que celles poursuivies initialement. Si vous êtes déjà client, des informations détenues par Monabanq dans le cadre des contrats en cours pourront être utilisées dans le cadre de l'examen de la présente demande.

- De satisfaire à des obligations légales : Vos données feront l'objet de traitements à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de gestion du risque opérationnel, de gestion des incivilités et d'identification des personnes décédées.

- En considération de l'intérêt légitime du responsable du traitement :

- o Vos données feront l'objet de traitements à des fins de de prévention des irrégularités afin de minimiser les risques de fraude : toute déclaration irrégulière de votre part fera l'objet d'un traitement destiné à la prévention, la détection et la gestion des irrégularités. Pendant la vérification, la demande d'ouverture de compte est mise en attente. Suite à la vérification de vos informations, toute irrégularité avérée pourra entraîner le refus d'ouverture du produit demandé et/ou la fin de la relation contractuelle.

- o Sauf si vous vous y êtes opposé, vos données seront utilisées à des fins d'animation et de prospection commerciale notamment via des traitements de profilage

Le profilage est un traitement d'évaluation permettant d'analyser ou de prédire certains éléments tels que vos intérêts, votre comportement, vos préférences (...). Des traitements de profilage sont utilisés notamment afin de cibler les offres susceptibles de vous intéresser. Seront utilisés à des fins de profilage, toutes les informations collectées lors de vos demandes et au cours de la relation commerciale (navigation sur notre site internet, tchats, mails ....)

Certaines conversations téléphoniques avec nos conseillers sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de formation en vue de l'amélioration de la qualité de nos services. Vous serez averti préalablement de cet enregistrement et aurez la possibilité de vous y opposer.

#### Collecte et destinataires des données

Les informations collectées sont majoritairement des informations que vous nous avez fournies directement. Certaines informations peuvent néanmoins être collectées auprès de tiers, vous en serez alors informés.

Les informations vous concernant pourront, en cas d'incident, être transmises à la Banque de France; vous disposez d'un droit d'accès à ces informations auprès des guichets de la Banque de France.

Certaines informations sont également transmises à des prestataires et mandataires pour la gestion et l'exécution de la présente offre. Les informations transmises sont uniquement celles indispensables à l'exercice de la mission confiée par Monabanq au prestataire ou mandataire (liste disponible sur simple demande auprès du service consommateur).

Elles pourront également faire l'objet d'un transfert vers un prestataire téléphonique tunisien pour la gestion des appels, l'instruction des demandes, gestion des opérations et la prospection commerciale. Ce prestataire s'est engagé contractuellement à garantir un niveau de protection suffisant de la vie privée, des libertés et des droits fondamentaux. Vous pouvez sur simple demande auprès du service consommateurs, recevoir une copie de ces garanties.

#### Prospection commerciale

Sauf si vous vous y êtes opposés via la case figurant dans les formulaires de collecte de données, vous pourrez recevoir de notre part (ou de la part de nos partenaires) des offres commerciales par courrier postal.

Vous pourrez également recevoir par mail et sms des offres commerciales concernant des produits ou services analogues à ceux souscrits.

Si vous l'avez accepté en cochant les cases figurant dans le paragraphe sur la collecte de votre mail, vous pourrez recevoir des offres commerciales de notre part par mail ou sms pour des produits ou services non analogues à ceux souscrits ainsi que des offres commerciales de nos partenaires.

#### Durée de conservation des données

Vos informations seront conservées pendant toute la durée de relation contractuelle, jusqu'à extinction des délais de prescription de toutes les actions attachées à la conclusion et l'exécution du contrat ou pour satisfaire, le cas échéant, à toute obligation liée au traitement de ces données qui s'imposerait au prêteur

#### Vos droits

Vous disposez :

- d'un droit d'accès relativement à l'ensemble des données vous concernant faisant l'objet d'un traitement par nos services ;
- d'un droit de rectification en cas de données erronées ;
- d'un droit à la portabilité de vos données. Vous pouvez demander à recevoir dans un format lisible par une machine les données que vous nous avez fournies (données que vous nous avez déclarées et données générées par votre activité) si le traitement

de ces données était nécessaire à l'exécution du contrat ou si vous y avez consenti. Vous pouvez demander à ce que nous transmettions directement les données à un autre responsable de traitement ;

- d'opposition au traitement de vos données à des fins marketing. Vous pouvez vous y opposer lors de la collecte de vos données via la case à cocher figurant dans le formulaire de collecte de données ou à tout moment en contactant le service consommateur ou dans la rubrique « préférences de contact » de votre espace client.

- d'un droit d'opposition au traitement. Vous pouvez vous opposer à ce que nous traitions les données vous concernant sauf si nous sommes tenus de le faire dans le cadre de la relation contractuelle que nous entretenons avec vous (pour l'exécution de votre contrat), pour d'éventuelles actions en justice et s'il existe des motifs impérieux et légitimes à ce que nous continuions de traiter vos données ;

- d'un droit à l'effacement de vos données. Les données vous concernant sont conservées pendant la durée mentionnée ci-dessus. Vous pouvez néanmoins demander à ce que certaines données soient effacées si l'un des motifs suivant s'applique:

- o Elles ne sont plus nécessaires au regard des raisons pour lesquelles elles ont été collectées
- o Vous vous opposez au traitement et il n'existe aucun motif pour que nous conservions les données
- o Les données vous concernant ont fait l'objet d'un traitement illicite

Nous étudierons votre demande et nous y répondrons sauf si nous sommes tenus de conserver les données pour satisfaire des obligations légales ou pour permettre d'éventuelles actions en justice ;

- d'un droit à la limitation des traitements. Lorsque vous demandez la rectification, l'effacement ou que vous vous opposez au traitement de vos données, durant le temps de l'examen de votre demande par les services concernés (maximum 1 mois) vous pouvez demander à ce que les traitements soient limités ainsi que si nous ne conservons vos données que pour d'éventuelles actions en justice. Les données vous concernant ne pourront alors être traitées qu'avec votre accord sauf pour d'éventuelles actions en justice.

- Du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Pour mieux connaître vos droits, rendez-vous sur le site de la CNIL ([www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits](http://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits)).

Ces différentes demandes doivent s'exercer auprès du service consommateurs : [conso-monabanq@monabanq.com](mailto:conso-monabanq@monabanq.com) ou à l'adresse suivante : Monabanq - SERVICE CONSOMMATEURS 59078 LILLE CEDEX 9 ou via la rubrique « exercice de mes droits » de votre espace client.

Monabanq a nommé un délégué à la protection des données joignable à l'adresse suivante [dpomonabanq@monabanq.com](mailto:dpomonabanq@monabanq.com)

En cas de désaccord et si les réponses apportées ne vous satisfont pas, vous pouvez porter réclamation auprès de la CNIL 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone de la part d'entreprises dont vous n'êtes pas client.

#### Transfert de données à caractère personnel vers l'Etranger :

Les données à caractère personnel (informations nominatives) que vous nous avez transmises conformément aux finalités convenues peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union Européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place. Ces informations nominatives peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme. Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines de vos données nominatives doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Certaines instructions de virements sont transmises entre banques par l'intermédiaire du réseau sécurisé de la Société de Télécommunications interbancaires mondiales (SWIFT).

La FBF a mis en ligne une notice d'information pour permettre aux clients de prendre connaissance des règles de protection et de sécurité de leurs données personnelles, en particulier dans le cadre de virements internationaux transitant par SWIFT. Vous pouvez en prendre connaissance sur le site [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr).

#### **15. BLANCHIMENT DE CAPITAUX**

Vous vous engagez à n'effectuer sur votre compte que des opérations autorisées par la Loi et les règlements. Vous vous engagez notamment à ne pas effectuer d'opérations ayant pour objet le blanchiment des capitaux ou le financement du terrorisme. Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et conformément aux dispositions des articles L 561-1 et suivants du code monétaire et financier, **Monabanq** est tenue de porter à la connaissance des autorités compétentes toutes les opérations dont elle soupçonne qu'elles pourraient être le fruit d'une infraction passible d'une peine de prison d'au minimum un an. Afin de satisfaire à ces obligations, **Monabanq** est ainsi tenue de faire preuve de vigilance à l'égard de sa clientèle tant au moment de l'entrée en relation que tout au long de cette relation. Elle doit notamment s'assurer que les opérations que vous avez effectuées sont conformes aux informations recueillies lors de cette entrée en relation et régulièrement actualisées. Dans le cadre de ce devoir de vigilance constante, **Monabanq** sera amenée à recueillir auprès de vous des informations sur l'évolution de votre situation ainsi que sur certaines opérations qui apparaîtraient inhabituelles en raison notamment de leurs modalités, de leur montant ou de leur caractère exceptionnel au regard de celles traitées jusqu'alors. Vous vous engagez dès lors à fournir à **Monabanq**, toute explication sur ces opérations telles que l'objet de la transaction, sa justification économique, la provenance ou la destination des fonds, l'identité de l'émetteur ou du bénéficiaire, ainsi que tout justificatif corroborant ces déclarations. D'une façon générale et pendant toute la durée de la convention, vous vous engagez à informer **Monabanq** de toute modification des informations fournies avant l'entrée en relations ou ultérieurement et notamment de tout changement d'état civil, de capacité, de régime matrimonial, de statut, d'adresse ainsi que de toute modification de votre signature. Vous devrez en particulier informer **Monabanq** de tout changement de domicile étant entendu que toutes notifications et tous courriers adressés par **Monabanq** seront valablement envoyés à

la dernière adresse notifiée. **Monabanq** ne saurait être responsable en cas de manquement de votre part à cette obligation.

## 16. GARANTIE DES INVESTISSEURS

En application des articles L322-1 à L322-4 du code monétaire et financier, les instruments financiers sont couverts par un mécanisme de garantie géré par le fonds de garantie des investisseurs, institué par les pouvoirs publics. Celui-ci a pour objet d'indemniser la créance résultant de l'indisponibilité des instruments financiers déposés.

Le dépliant explicatif peut être demandé au Fonds de Garantie des Dépôts et de résolution 65 rue de la Victoire 75009 Paris.

## 17. POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTERETS

Conformément à ses principes et aux dispositions réglementaires, la Banque privilégie les intérêts de sa Clientèle avec l'objectif de prévenir toute situation de « conflits d'intérêts ». Des moyens sont mis en œuvre de manière à éviter que la présence d'intérêts différents à un moment donné ne contrarie la réalisation de cet objectif.

Il est veillé notamment à ce que la primauté des intérêts de la Clientèle soit pleinement respectée lors de la fourniture de tout service portant sur des instruments financiers. Des règles précises définissent les conditions dans lesquelles la commercialisation de ces instruments doit être effectuée. Fondée sur la connaissance du Client et de ses attentes, l'offre commerciale comprend en particulier une information détaillée sur les caractéristiques des instruments financiers proposés et sur le degré de risque qu'ils comportent.

La Clientèle est traitée avec équité sans qu'il soit accordé d'avantages particuliers à un Client au détriment d'un autre. Plus généralement, les collaborateurs doivent exercer leurs fonctions avec honnêteté, diligence et loyauté, conformément aux dispositions régissant la Banque en matière de déontologie. Les intérêts de la Clientèle prévalent que ce soit par rapport aux intérêts personnels des collaborateurs ou aux intérêts propres de l'entité à laquelle ils appartiennent. Précisons à cet égard que **Monabanq** ne pratique pas de gestion pour compte propre.

La prééminence des intérêts de la Clientèle implique également que certains métiers soient exercés avec l'indépendance et la confidentialité nécessaires. L'organisation par grandes lignes de métiers a notamment pour objet d'y répondre.

Les collaborateurs qui en raison de leurs fonctions pourraient plus particulièrement être exposés à se trouver en situation de conflits d'intérêts ou à détenir des informations confidentielles ou privilégiées seraient soumis de leur côté à des obligations spécifiques pour les opérations qu'ils souhaitent réaliser à titre personnel sur les instruments financiers. Précisons à cet égard **Monabanq** est une banque de détail et que sa clientèle est exclusivement composée de personnes Physiques.

La Banque a mis en place un dispositif visant à identifier, prévenir et gérer les éventuels conflits d'intérêts. Les services de contrôle sont chargés de veiller à la bonne application des mesures prises à cet effet et des dispositions réglementaires qui s'y rapportent dont celles concernant l'information de la Clientèle.

Concernant le service de conseil en investissement financier, celui-ci porte exclusivement sur des parts ou actions d'OPC majoritairement gérés par le CM-CIC Asset Management, société de gestion faisant partie du même groupe que Monabanq. Dans ce

cadre, la Banque peut recevoir une rémunération, commission ou un avantage non monétaire. Elle donne toute information pertinente au Client. Cette information est communiquée au client dans la notification du conseil. Ainsi le client est systématiquement informé des avantages perçus par Monabanq dans le cadre de l'investissement qu'il réaliserait à l'issue du conseil délivré.

Enfin précisons qu'il n'y a pas de rémunération spécifique perçue par les conseillers et que le service de RTO reste ouvert aux autres Instruments financiers que ceux objet du conseil en investissement.

### Principales modalités d'application

#### 1 / L'identification des éventuels conflits d'intérêts

Une cartographie a été établie afin d'identifier les éventuels conflits d'intérêts qui pourraient se produire directement ou indirectement entre les différentes activités exercées ou services offerts par la Banque dans le domaine des instruments financiers. Ces conflits d'intérêts sont ceux qui peuvent se présenter entre, d'une part, les prestataires eux-mêmes, les personnes placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte ou toute autre personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle et, d'autre part, leurs Clients, ou bien entre deux Clients, lors de la fourniture de tout service d'investissement ou de tout service connexe ou d'une combinaison de ces services.

Pour la réalisation de cette cartographie actualisée annuellement, l'identification des éventuels conflits d'intérêts s'est appuyée sur les textes réglementaires et sur le respect des principes rappelés ci-dessus en matière de primauté des intérêts de la Clientèle, d'équité dans le traitement des Clients, de séparation des métiers et d'indépendance des fonctions.

En 2016, cette cartographie repose sur un "catalogue" de 46 conflits potentiels auxquels Monabanq pourrait être exposée.

#### 2 / La prévention des éventuels conflits d'intérêts

La prévention des éventuels conflits d'intérêts repose sur les principales mesures suivantes :

1. Des dispositions matérielles visant à éviter toute interférence inappropriée entre activités (habilitations spécifiques, règles en matière de conservation et de transmission de l'information).
2. Une organisation adaptée au sein des services eux-mêmes (en particulier avec un rattachement hiérarchique correspondant aux fonctions exercées).
3. Des procédures visant notamment à rappeler la primauté des intérêts de la Clientèle dans la commercialisation des instruments financiers, à prévenir la circulation indue d'informations, à formaliser les règles applicables en matière de déontologie, à préserver l'indépendance des fonctions qui le nécessitent.
4. Des contrôles réguliers sur l'application de ces règles et procédures.

#### 3 / La gestion des éventuels conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts potentiels ou existants sont répertoriés et des dispositions adéquates sont mises en place pour en assurer la résolution.

Dans le cas où les mesures prises ne suffiraient pas pour garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du Client soit écarté, ce dernier en serait informé conformément aux

dispositions réglementaires.

## 18. INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT

En cas de provision insuffisante sur le compte espèces du titulaire, pour couvrir toutes sommes dues à la banque liées à la présente convention, notamment les frais et commissions.

Dans un délai de 3 jours ouvrés, la banque informera le titulaire par tout moyen à sa convenance et le client donnera mandat à la banque pour la vente de ses titres, à concurrence des sommes nécessaires pour couvrir ce qu'il doit. Les incidents de fonctionnement sont soumis à la tarification en vigueur.

## 19. CODE D'ACCES ET UTILISATION DU COMPTE A DISTANCE

Pour accéder à vos comptes, vous devez vous identifier en indiquant dans un premier temps votre identifiant. **Monabanq** vous communiquera ensuite par courrier un code confidentiel d'accès à vos comptes. Ce code vous permettra de consulter vos comptes. Vous devez vous assurer que ces codes restent secrets et vous êtes responsable de toute divulgation de ceux-ci. Toute personne qui en ferait utilisation serait donc réputée agir avec votre autorisation et toutes opérations seraient considérées comme faites par vous-même. Nous vous conseillons vivement de les modifier régulièrement pour assurer leur confidentialité.

Vous pouvez demander par écrit le blocage du service en cas de perte de ceux-ci ou si vous pensez qu'ils sont connus d'un tiers. Par mesure de sécurité, nous interrompons l'accès au service après trois tentatives infructueuses d'identification. Nous n'assumons pas la responsabilité d'un usage abusif ou frauduleux du code.

L'utilisation de votre code vaut signature de votre part et nos enregistrements des ordres transmis par ce moyen font preuve. En cas de perte et de vol de vos codes, vous devez immédiatement en informer par écrit **Monabanq**. Vous serez tenu pour responsable de toutes les conséquences liées à la perte ou au vol de votre code secret jusqu'à la réception de votre opposition. **Monabanq** bloquera l'accès à vos comptes et il vous sera alors, à votre demande, attribué gratuitement un nouveau code confidentiel par courrier.

#### Le suivi à distance de vos comptes

Par le biais de l'accès client du site de **Monabanq** vous pouvez connaître le solde de vos comptes et consulter l'historique de vos opérations, imprimer des RIB, ...

Les informations communiquées sur la situation des comptes ne prennent en considération que les opérations comptabilisées lors de la consultation, à l'exception des opérations en cours.

Seuls vos relevés de compte mensuels font foi des opérations réalisées sur votre compte sur une période donnée.

Pour l'exécution des opérations que vous sollicitez, l'ordre est enregistré dès votre validation électronique. Il est irrévocable. Il est convenu entre les parties que l'identifiant couplé au code confidentiel utilisé vaut signature manuscrite. Vous acceptez comme preuve de vos ordres, demandes et opérations, les montants figurant dans les registres informatiques de **Monabanq**.

Les opérations demandées seront exécutées sous réserve que la situation de votre compte le permette.

Pour votre sécurité, certaines opérations sont limitées (en montant, en nombre...) dans des conditions qui vous sont précisées par **Monabanq**. D'autres ne seront exécutées qu'après confirmation écrite de votre part.



Une fois vos opérations réalisées, vous devez veiller à vous déconnecter de l'accès client de **Monabanq**.

Il vous appartient d'utiliser tous les moyens de sécurité dont vous disposez pour préserver la confidentialité des informations échangées.

#### Disponibilité du service et responsabilités

**Monabanq** s'efforce de rendre ce service disponible en permanence et à assurer son fonctionnement optimal, mais il se peut que, en raison d'incidents sur les réseaux, de sécurité ou de maintenance du service, l'accès à vos comptes soit momentanément interrompu.

D'une manière générale, **Monabanq** ne pourra être tenue responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

Au cas où la responsabilité de **Monabanq** serait établie, seul votre préjudice personnel, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation. **Monabanq** ne peut être impliquée dans un litige entre les fournisseurs d'accès et ses clients.

De même, il vous appartient de vous assurer du fournisseur d'accès choisi et du bon fonctionnement de votre équipement informatique, de la compatibilité des logiciels et navigateur utilisés. **Monabanq** peut décider de modifier les opérations pouvant être effectuées sur son site ou d'en changer les conditions d'accès. Vous en serez informé par tout moyen approprié. **Monabanq** pourra sans aucune formalité et sans préavis, en cas de fautes, d'irrégularités ou d'abus dans l'utilisation, suspendre ou supprimer l'accès du client à ces services.

#### Tarifs

La réalisation de certaines opérations par l'intermédiaire du site internet de **Monabanq** seront facturées conformément à la

tarification en vigueur.

D'autres opérations ne seront pas facturées, elles sont également indiquées dans la tarification.

En cas d'adjonction de nouvelles fonctionnalités sur son site, **Monabanq** vous en informera par tout moyen en vous indiquant le coût éventuellement associé à celles-ci.

## **20. ENREGISTREMENTS INFORMATIQUES ET TELEPHONIQUES**

Les ordres que vous avez passés font l'objet d'enregistrements informatiques sur nos serveurs. Ces enregistrements constituent la preuve de la teneur des instructions que nous avons reçues. Nous sommes tenus de les conserver pendant 5 ans.

Vous acceptez que les conversations téléphoniques entre nos conseillers financiers et vous-même soient automatiquement enregistrées sur une bande sonore qui sera conservée, afin de prouver la régularité des opérations dont vous avez sollicité la réalisation et leur conformité à vos instructions.

La durée de conservation de ces enregistrements téléphoniques est de 12 mois.

## **21. RECLAMATION / MEDIATION**

### Réclamations

En cas de difficultés relatives aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus tant en matière de compte de dépôt que d'opérations de crédit ou de produit d'épargne, nous vous invitons à suivre la démarche suivante :

- Privilégiez un contact direct avec votre conseiller **Monabanq** habituel par téléphone, mail, courrier ou fax.

- Si la réponse apportée par celui-ci ne vous satisfait pas et que vous souhaitez soulever une réclamation, nous vous invitons à contacter notre service consommateur en écrivant à l'adresse suivante : **Monabanq** Service consommateurs, 59078 Lille Cedex 9.

- **Monabanq** s'engage à accuser réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables et à vous apporter une réponse dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de votre réclamation.

Si le différend persiste, vous pouvez alors saisir le Médiateur de **Monabanq** par courrier à l'adresse indiquée à la rubrique médiation.

### Médiation

**Monabanq** a désigné un médiateur indépendant afin de faciliter le règlement amiable des différends avec la clientèle relatifs aux conventions de compte ; aux opérations de banque, d'épargne et d'investissement. Si un désaccord persiste sur ces sujets, après vous être rapproché de notre Service clientèle et de notre Service Consommateurs, vous avez la possibilité avant toute action judiciaire, de saisir gratuitement par écrit le médiateur soit :

- par e-mail à l'adresse suivante : [lemediateur@lemediateur-monabanq.com](mailto:lemediateur@lemediateur-monabanq.com)

- sur le site du médiateur : [www.lemediateur@monabanq.com](http://www.lemediateur@monabanq.com)

- par courrier à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de Monabanq 63, chemin Antoine Pardon 69160 Tassin La Demi-Lune.

Si la décision du Médiateur rendue dans les 3 mois de votre saisine, ne vous satisfait pas, vous avez toujours la possibilité de saisir le Tribunal Français compétent pour la résolution du litige.