

### 1. BÉNÉFICIAIRES ET FONCTIONNEMENT :

La souscription du compte à terme objet du présent contrat est réservée aux seules personnes physiques.

Le compte à terme est d'une durée d'un an, renouvelable d'année en année par tacite reconduction, pour une durée telle qu'indiquée aux conditions particulières.

Le montant minimum de souscription du compte à terme est de 3000 euros.

Le montant maximum placé sur le compte à terme, CAT PROGRESSIF 5 ANS, est de 150 000 euros.

Le renouvellement à l'échéance annuelle intervient de façon automatique, sauf demande de remboursement effectuée par le titulaire, reçue par la Banque 3 jours au moins avant la date de renouvellement. Ce renouvellement donne lieu à l'ouverture d'un nouveau compte à terme qui, pour des raisons de clarté d'information du titulaire, portera le même numéro que le compte à terme arrivé à échéance.

### 2. RÉMUNÉRATION :

Le compte à terme est rémunéré aux conditions prévues aux conditions particulières.

Selon l'option retenue par le souscripteur et précisée au contrat, les intérêts de ce compte à terme sont réinvestis à chaque échéance annuelle sur le nouveau compte à terme renouvelé.

### 3. REMBOURSEMENT ANTICIPÉ PARTIEL OU TOTAL

Le souscripteur a la faculté de demander par écrit à tout moment à la Banque le remboursement anticipé total ou partiel de son compte à terme.

- Toute demande de retrait partiel fera l'objet d'un avenant qui sera remis au souscripteur. Après retrait partiel, le solde du compte à terme devra être au minimum de 500€. A défaut, le retrait entraînera la clôture du compte à terme.

- Toute demande de remboursement anticipé total fera l'objet d'un récépissé de remboursement qui sera remis au souscripteur. Cette demande entraînera la clôture du compte à terme et le reversement des sommes y figurant sur le compte dont les références sont indiquées aux conditions particulières.

En cas de remboursement anticipé total, le premier mois, aucun intérêt ne sera servi, conformément à la réglementation à vigueur. En cas de retrait partiel :

- Au cours de la 1<sup>ère</sup> année, le taux appliqué sera proratisé en fonction de la durée du placement.

- Au-delà de la 1<sup>ère</sup> année, le taux de rémunération de la période concernée sera alors celui de la période précédente.

### 4. FISCALITÉ DES INTÉRÊTS :

#### 4.1 Personnes physiques domiciliées fiscalement en France au moment du versement des intérêts

Les intérêts versés au titre du compte à terme sont fiscalisés selon la réglementation fiscale en vigueur, applicable aux produits de placements à revenus fixes.

#### 4.2 Personnes physiques n'ayant pas leur domicile fiscal en France au moment du versement des intérêts

En cas de changement de résidence fiscale, le souscripteur du compte à terme doit en informer la Banque dans les meilleurs délais.

Les intérêts perçus en rémunération de son compte à terme par un client non résident fiscal français seront exonérés de toute imposition en France. En revanche, ces intérêts seront susceptibles d'être imposés dans l'état de résidence du souscripteur, conformément à la réglementation locale en vigueur, sous réserve le cas échéant des dispositions des conventions fiscales signées par la France.

Dans ce cadre, le client est informé qu'il devra s'acquitter lui-même des obligations déclaratives liées à son pays de résidence en fonction de la législation qui lui est applicable, en se faisant assister, le cas échéant, de son Conseil juridique et fiscal habituel, la Banque n'étant pas toujours en mesure de lui remettre l'ensemble des informations adaptées à sa situation particulière.

Le souscripteur a bien noté que toute modification de la réglementation fiscale ultérieure sera applicable de plein droit au présent contrat.

### 5. INFORMATION :

Le titulaire est tenu informé de tout événement affectant le fonctionnement de son compte à terme. Il peut à tout moment consulter le compte sur son Espace Client.

Le compte à terme est régi par les conditions générales et particulières qui sont remises au souscripteur et par la réglementation en vigueur.

Toute modification de cette réglementation s'appliquera de plein droit à la présente convention, la faculté étant toutefois laissée respectivement au titulaire et à la Banque de mettre fin au renouvellement du compte à terme dans cette hypothèse.

## 6. POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES :

La Politique de protection des données précise les conditions dans lesquelles Monabanq traite vos données personnelles (toute information qui vous identifie ou permet de vous identifier) et les modalités d'exercice des droits que vous détenez sur celles-ci conformément à la réglementation en vigueur.

Dans le cadre de vos demandes d'informations, de la souscription de produits et/ ou de services et de la gestion de la relation contractuelle, Monabanq, en tant que responsable du traitement, collecte auprès de vous des données vous concernant. Sauf indication contraire, ces données sont obligatoires à la bonne instruction de votre demande, à défaut, nous ne pourrions l'instruire.

### Types de données personnelles collectées

Monabanq ne collecte que les seules données personnelles nécessaires à notre activité. En fonction du type de produit souscrit et des échanges que nous sommes amenés à avoir avec vous nous nous collectons :

- **Des données d'identification** (données relatives à votre identité, date et lieu de naissance, nationalité...)
- **Des informations de contact** (données relatives à vos coordonnées telles qu'adresse postale, lieu de résidence, email, téléphones ...)
- **Des informations relatives à votre situation personnelle et professionnelle** (situation familiale ; situation professionnelle (emploi occupé, employeur...))
- **Données collectées dans le cadre de nos échanges et interactions** (entretiens téléphoniques, courriers, messages électroniques, chat...)
- **Des informations d'ordre économique et financier** (revenus et charges du foyer, statut fiscal, données relatives aux produits souscrits, coordonnées bancaires, données de transactions...)
- **Des informations relatives à vos projets, attentes, connaissances et besoins** (profil investisseurs, actifs, produits détenus ...)

- **Des données de navigation recueillies via les cookies conformément à la Politique de gestion des cookies et données de connexion liées à l'utilisation de nos services en ligne** (données sécurisées d'identification et d'authentification)

### Finalités de la collecte de données

Les informations vous concernant sont collectées afin :

#### **D'instruire, d'exécuter et de gérer votre contrat :**

Vos données feront l'objet de traitements à des fins de la souscription et de gestion de vos produits et services ; de gestion du risque ; de gestion des impayés et du recouvrement ; d'intermédiation en assurances ; de gestion électronique des documents ; de lecture automatisée des documents (permettant la vérification et la classification des justificatifs) et d'études statistiques.

Certaines conversations téléphoniques pourront être enregistrées à des fins de preuve.

Dans le cadre de nos processus d'instruction, de proposition d'équipements et de gestion de la relation contractuelle, vos données pourront être utilisées à des fins de scoring : le scoring est un traitement d'aide à la décision basé sur des modèles statistiques utilisant des algorithmes permettant de comparer votre situation avec celles de personnes ayant un profil similaire afin d'apprécier votre solvabilité et d'évaluer votre risque statistique de défaillance.

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 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 (vérification d'identité, détermination du niveau de risque, mise en place de surveillance et de détection des opérations pouvant

constituer du blanchiment d'argent ou du financement du terrorisme, envoi de déclaration de soupçon à la Cellule TRACFIN) ; de tenue de la comptabilité ; de gestion des réclamations et des plaintes ; de déclaratifs réglementaires ; de gestion du risque opérationnel ; de lutte contre la fraude fiscale, de gestion de la clientèle en situation de fragilité financière (y compris via des traitements de profilage d'évaluation de la probabilité de rencontrer une difficulté financière afin de vous proposer une solution adaptée à votre situation) ; de gestion des incivilités et afin de répondre aux requêtes officielles d'autorités publiques ou judiciaires dûment autorisées.

Dans le cadre de la lutte contre les incivilités, nos conseillers pourront déclencher l'enregistrement de la conversation téléphonique afférente à une incivilité en cours.

Vos données feront également l'objet de vérification et de mesures d'authentification et de sécurité conformément à la directive sur les services de paiement.

#### **En considération de l'intérêt légitime du responsable du traitement :**

Vos données feront l'objet de traitements à des fins 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 est mise en attente. Suite à la vérification de vos informations, toute irrégularité avérée pourra entraîner des vérifications complémentaires, le refus d'ouverture du produit ou service demandé et la suspension ou la résiliation de vos produits ou services souscrits antérieurement auprès de Monabanq et pourra faire l'objet d'un partage de données avec les personnes habilitées des entités du groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale en charge de la lutte contre la fraude externe.

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, via la combinaison de données, d'analyser ou de prédire certains éléments tels que vos centres d'intérêt, votre comportement, vos préférences (...).

Des traitements de profilage sont utilisés notamment afin de cibler les offres susceptibles de vous intéresser et les moyens et méthodes de communication à privilégier. Seront utilisés à des fins de profilage, toutes les informations collectées lors de vos demandes et échanges avec votre conseiller, au cours de la relation contractuelle et pré contractuelle ainsi que si vous y avez consenti concernant votre navigation sur notre site.

Sauf si vous vous y êtes opposés certaines conversations téléphoniques ou communications (tchats, mails) avec nos conseillers sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de formation en vue de l'amélioration de la qualité de nos services. Elles seront également utilisées à des fins de profilage via des analyses sémantiques en vue de l'amélioration de la relation commerciale et de la connaissance client.

Vos données pourront également faire l'objet d'études statistiques; être traitées à des fins d'amélioration de l'expérience client (serveur vocal interactif, enquêtes de satisfaction...) et être utilisées afin d'établir des modèles statistiques anonymisés pour la recherche et le développement afin d'optimiser la gestion des risques et la relation commerciale.

#### 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 : Banque de France dans les conditions définies ci-après, bases de données publiques et prestataires de services dans les conditions définies dans les présentes.

Certaines informations pourront également être collectées au cours de votre navigation sur notre site internet par le biais de traceurs dans les conditions définies dans la Politique Cookies disponible sur notre site internet.

Dans le cadre des processus de souscription des produits et d'octroi ou de renouvellement des moyens de paiement, monabanq consulte le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) ainsi que le fichier central des chèques (FCC) de la Banque de France.

Des informations vous concernant seront en cas d'incident de paiement non régularisé, transmises au FICP et au FCC : 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 sous-traitants 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. Ces sous-traitants et mandataires sont tenus à des obligations de confidentialité, de sécurité des données et ne peuvent les utiliser que dans le strict cadre des prestations confiées.

Monabanq peut être amené à communiquer certaines de vos informations avec les personnes habilitées des entités du groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale auquel COFIDIS appartient afin de satisfaire aux différentes obligations légales notamment en matière de déclaration prudentielle et de gestion des risques.

Vos données (coordonnées, patrimoine et solvabilité) pourront être enrichies par des partenaires spécialisés notamment pour sécuriser et recouvrer une créance impayée.

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 via la signature des clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne dont le modèle est disponible sur le site de la CNIL.

#### 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 (produits ou services similaires) à ceux souscrits.

Si vous l'avez accepté en cochant les cases figurant dans le paragraphe sur la collecte de votre adresse 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.

Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences de contacts auprès de votre conseiller ou sur votre espace client.

#### Durée de conservation des données

Pour les prospects, vos coordonnées seront conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact que nous avons eu avec vous. Vous pouvez demander leur suppression avant l'expiration de ce délai (Cf. paragraphe sur vos droits).

Pour nos clients, vos informations seront conservées pendant toute la durée de la 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 à monabanq.

Les données relatives au produit ou service détenu seront conservées pendant une durée de 5 ans à compter de la fin de notre relation commerciale (clôture du compte, remboursement intégral des sommes dues, terme de la procédure judiciaire...).

Les documents comptables, pièces justificatives et les données qui y sont attachées sont conservées pendant une durée de 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable ou de la clôture de votre contrat.

Vous trouverez le détail des durées sur notre site internet rubrique « politique de conservation des données »

#### Vos droits

En vertu de la réglementation applicable vous disposez :

- D'un droit au réexamen en cas de refus de votre demande de crédit : vous disposez du droit de demander à Monabanq un entretien avec un conseiller habilité à procéder au réexamen de votre dossier pour lui faire part de vos observations sur votre situation personnelle. Pour ce

faire, vous devez écrire à reexamen@monabanq.com dans le mois qui suit la notification de votre refus.

- 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 et/ ou incomplètes ;
- 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 sur le document de collecte des données ou à tout moment en contactant le service consommateur à l'adresse figurant ci-dessous ou dans votre espace client 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 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 :
  - Elles ne sont plus nécessaires au regard des raisons pour lesquelles elles ont été collectées ;
  - Vous vous opposez au traitement et il n'existe aucun motif pour que nous conservions les données ;

- 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 ou l'effacement de vos données ou que vous vous opposez à leur traitement, vous pouvez demander, durant le temps de l'examen de votre demande, 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 (sauf droit au réexamen) doivent s'exercer auprès du service consommateurs conso-monabanq@monabanq.com ou à l'adresse suivante : Monabanq - Service consommateurs - TSA 41938 - 59887 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, de demande d'accès aux données traitées à des fins de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, et/ ou et si les réponses apportées ne vous satisfont pas, vous pouvez porter réclamation auprès de la CNIL 3 Place de Fontenay, 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'Étranger :**

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)

## **7. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE**

Une signature électronique de vos contrats et documents pourra vous être proposée. Elle repose sur une technologie basée sur la délivrance par une Autorité de Certification d'un certificat électronique à usage unique (ci-après dénommé « Certificat »). Cette signature électronique répond aux exigences légales et réglementaires qui reconnaissent la valeur juridique du document et de la signature électronique. La signature électronique désigne un ensemble d'éléments sous forme électronique qui résulte de l'usage d'un

procédé fiable d'identification par l'utilisation du Certificat garantissant son lien avec d'autres données électroniques auxquelles elle s'attache et notamment celles du document. Conformément aux dispositions légales et réglementaires, la signature électronique ainsi utilisée, (a) est propre au signataire ; (b) est créée par des moyens que vous pouvez garder sous votre contrôle exclusif ; (c) garantit avec le document auquel elle s'attache un lien tel que toute modification ultérieure du document est détectable. Enfin, elle a pour objet d'identifier et d'authentifier la personne qui l'appose et de manifester son consentement au document ainsi qu'à son contenu. Le Certificat employé désigne une attestation électronique qui lie les données attachées au procédé technique de signature électronique à une personne, et confirme l'identité de celle-ci. Il est généré à la volée par l'Autorité de Certification pour votre compte. La clé privée associée au Certificat est utilisée pour la signature électronique du document à votre demande. Chaque Certificat contient des informations telles que votre nom et prénom et renferme donc votre identité. Avant de signer électroniquement, vous visualisez le document. Vous devez vérifier et confirmer l'exactitude de vos coordonnées, vérifier et confirmer vos choix. Vous devez ensuite lire attentivement les conditions du contrat proposé, Vous indiquerez votre acceptation par des cases à cocher et à l'aide des boutons « valider ». Si vous en êtes d'accord vous pourrez signer le contrat en apposant votre signature en cliquant sur le bouton « signer électroniquement » pour confirmer votre consentement. Après avoir apposé votre signature électronique, vous aurez toujours la possibilité de vous rétracter pendant un délai de 14 jours calendaires à compter de votre signature. Le contrat signé est accessible sur l'espace client sécurisé moyennant l'indication des codes d'accès que Monabanq vous aura fait parvenir sur votre messagerie électronique. Le document électronique signé et ses éléments techniques associés sont ensuite archivés de façon intégrée chez un tiers de confiance prestataire technique, conformément aux règles de l'art technique

en vigueur au moment de leur création. Ce document électronique signé sans ses éléments techniques associés est également conservé de façon intégrée par Monabanq. Vous accédez au document électronique signé depuis votre espace client sur le site internet de Monabanq. Ce document constitue l'original tant pour vous que pour Monabanq conformément à l'article 1325 du code civil sur la pluralité d'exemplaires, étant entendu, comme précisé ci-dessus, que le tiers de confiance prestataire technique archive le document électronique signé à l'identique ainsi que les éléments techniques associés. La durée d'archivage correspond aux délais légaux en vigueur. Les politiques d'archivage, d'horodatage et de certification des tiers de confiance prestataires techniques intervenant dans le cadre de la signature électronique et du présent processus de dématérialisation, notamment celles de l'Autorité de Certification reconnue par Monabanq, sont consultables en en faisant la demande auprès de Monabanq. La preuve de la signature électronique et du contenu du document électronique signé, pourra être rapportée par tous moyens. Monabanq pourra notamment rapporter cette preuve au moyen des éléments techniques, dont elle devra, pour certains d'entre eux, demander le désarchivage auprès du tiers de confiance prestataire technique en charge de l'archivage électronique.

## 8. CONTRÔLE

Monabanq est 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 - CS92459 - 75436 PARIS Cedex 09.

## 9. RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Réclamation : 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 - TSA41938 - 59887 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 relative 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 : 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.

