

ARTICLE 1 : Modalités d'ouverture et de fonctionnement : Conditions d'ouverture :

L'ouverture du Livret Croissance peut être demandée par une personne physique capable et majeure sous réserve d'enregistrer un dépôt minimum de 10 à l'ouverture et de détenir un compte de dépôt dans les livres de Monabanq et après que Monabanq ait effectué l'ensemble des vérifications usuelles nécessaires. Un seul livret peut être souscrit par une même personne.

Documents nécessaires à l'ouverture du Livret Croissance : Le titulaire s'engage à informer, dans les meilleurs délais et par écrit, Monabanq, de toute modification affectant sa situation ou ses coordonnées.

 Délai de rétractation :

Le titulaire du Livret Croissance bénéficie d'un délai légal de rétractation de 14 jours révolus à compter de son acceptation de la convention d'ouverture. Il peut exercer ce droit sans avoir à justifier de motif ni à supporter des pénalités. Pour cela, il lui suffit d'adresser par écrit sa rétractation, avant l'expiration du délai de 14 jours, en précisant ses coordonnées, à l'adresse suivante : Monabanq, TSA41938 - 59887 Lille Cedex 9.

Votre livret commencera à fonctionner avant l'expiration de ce délai sauf avis contraire de votre part. Pour ce faire vous devez écrire à Monabanq TSA41938 - 59887 Lille Cedex 9 ou par mail à l'adresse suivante : mon-dossier@monabanq.com. En cas d'exercice de ce droit de rétractation, le titulaire du livret ne pourra être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité. Le titulaire restitué à Monabanq, au plus tard dans les 30 jours, toute somme qu'il a reçue de Monabanq. Ce délai commence à courir à compter du jour ou le titulaire communique à Monabanq sa volonté de se rétracter. Monabanq procédera à la clôture du Livret Croissance et restituera au titulaire les sommes déposées.

 Fonctionnement du Livret Croissance :

Les opérations autorisées et interdites sur les produits d'épargne sont fixées par la réglementation. Le Livret Croissance Monabanq peut enregistrer des opérations au crédit par versements au profit du titulaire : par chèque, des opérations de virements ponctuels provenant obligatoirement du compte à vue du titulaire, des ordres de virements permanents mis en place entre le compte à vue du client et son livret (détenu auprès du même établissement bancaire). Le livret croissance Monabanq peut enregistrer des opérations au débit par chèque de banque uniquement si le bénéficiaire est le titulaire du produit, par virement ponctuels vers un compte à vue au nom du titulaire.

L'ouverture d'un Livret Croissance ne donne pas lieu à la délivrance de moyens de paiement. Le titulaire a la possibilité d'effectuer l'ensemble de ses ordres d'opérations par téléphone, par Internet ou par une demande écrite transmise par courrier ou télécopie à Monabanq TSA41938 - 59887 Lille Cedex 9. Les ordres d'opérations initiés par téléphone ou Internet nécessiteront votre identification préalable; par le biais d'une vérification de votre identité et de vos identifiants de connexion ; qui vaudra

acceptation de ces ordres. Monabanq se réserve la faculté d'exiger une confirmation écrite de votre part. Les versements sur un Livret Croissance peuvent être effectués librement, sous réserve de respecter la somme minimum de 10 euros. Les versements peuvent être effectués en espèces, par chèque bancaire ou par virement d'un compte de dépôt du titulaire. Lors d'une remise de chèque sur votre livret, les chèques reçus chez Monabanq avant 9h sont enregistrés au crédit du compte le jour de la réception. Après ce délai ou en cas de réception un jour non ouvré, les chèques sont enregistrés au crédit le premier jour ouvré suivant. Dans l'hypothèse où un chèque remis à l'encaissement serait retourné impayé, les intérêts correspondants seront alors automatiquement annulés. Pour les sommes versées par chèque, il faut attendre un délai de 10 jours ouvrés pour que le délai de rejet du chèque soit passé. Passé ce délai, le versement peut être récupéré. Comme précisé précédemment, la remise de chèque est créditée dès réception et traitement chez Monabanq. Les retraits des sommes déposées et disponibles sur le compte peuvent être effectués par chèque ou sur ordre exprès du client ou de son mandataire, à tout moment, sous forme de virement au crédit du compte bancaire désigné par le client dans la convention d'ouverture du livret, ou au crédit d'un autre compte. Le solde du Livret Croissance Monabanq ne peut à aucun moment être inférieur à 10 euros, sous peine d'entraîner le rejet des opérations rendant le solde inférieur à ce minimum et/ou sa clôture.

 Inactivité du compte :

Il résulte des dispositions du Code Monétaire et financier que le Livret Croissance est considéré comme inactif

- si le client n'a effectué aucune opération pendant 5 ans, les opérations de prélèvement par Monabanq de frais et commissions ne rendant pas le compte actif.

- si le client ne s'est pas manifesté sous quelque forme que ce soit durant ces 5 années. Toutefois, si le client effectue une opération sur l'un quelconque de ses comptes ou produits ouverts chez Monabanq, celle-ci rend à nouveau l'ensemble de ses comptes et livrets actifs à compter de la date d'opération.

Au terme de 10 ans d'inactivité, Monabanq sera tenue de clôturer le livret et de transmettre les fonds à la Caisse des dépôts et consignations. La Caisse des dépôts et consignations conservera les fonds transmis durant 20 ans pendant lesquels le client pourra réclamer cet avoir. A l'issue de ces 20 ans, la Caisse des dépôts et consignations transférera les fonds consignés à l'Etat qui en deviendra propriétaire.

ARTICLE 2 : Rémunération du Livret Croissance :

Sauf accord particulier de Monabanq et modification ultérieure, le plafond du Livret Croissance est de 25 000 € (vingt cinq mille euros). Le taux nominal annuel brut en vigueur à la date d'ouverture du livret a été porté à la connaissance du titulaire préalablement à l'ouverture du compte. Ce taux est susceptible de varier à tout moment. Monabanq informera ses clients des modifications de taux préalablement à sa date d'entrée en vigueur par tous moyens à sa convenance (relevé de compte, lettre, ...).

Le titulaire peut acquérir un bonus fidélité qui lui permettra de bonifier le taux nominal en vigueur applicable. Le niveau du bonus de fidélité sera

acquis par année (uniquement durant les 4 premières années suivant l'ouverture du livret) à la condition qu'à chaque date d'anniversaire l'encours du livret hors intérêt soit supérieur ou égal à 1500 €. Le niveau du bonus fidélité, une fois acquis, le sera définitivement. A chaque niveau de bonus fidélité correspondra une majoration du taux nominal brut annuel.

- Niveau 1 acquis à la première date d'anniversaire du livret et à la condition que l'encours susvisé soit respecté.

- Niveau 2 acquis à la seconde date d'anniversaire du livret et à la condition que l'encours susvisé soit respecté.

- Niveau 3 acquis à la troisième date d'anniversaire du livret et à la condition que l'encours susvisé soit respecté.

- Niveau 4 acquis à la quatrième date d'anniversaire du livret et à la condition que l'encours susvisé soit respecté. L'acquisition de chaque niveau suppose l'acquisition du niveau inférieur. Si à l'issue de la quatrième année, le titulaire n'a pendant aucune des quatre premières années rempli la condition liée à l'encours, il ne pourra bénéficier d'aucun niveau de bonification. Le pourcentage de majoration du taux applicable à chaque niveau a été porté à la connaissance du titulaire préalablement à l'ouverture du compte. Ces taux sont susceptibles de variation à tout moment. Monabanq informera ses clients des modifications de ces taux préalablement à leur entrée en vigueur par tous moyens à sa convenance (relevé de compte, lettre...).

 Calcul des intérêts :

Les intérêts sont calculés en application de la règle des quinzaines. Ainsi, les fonds déposés du 1er au 15 du mois produisent intérêts à compter du 16 et ceux versés du 16 au dernier jour du mois, à compter du 1er du mois qui suit le versement. De même, au 31 décembre de chaque année, les intérêts acquis sont capitalisés et produisent des intérêts. Pour les retraits, les intérêts ne sont calculés que jusqu'au dernier jour de la quinzaine civile qui précède la date du retrait.

ARTICLE 3 : Fiscalité :

Les intérêts de votre Livret Croissance sont soumis à la fiscalité des revenus de placement en vigueur.

ARTICLE 4 : Procuration :

Le titulaire du Livret Croissance, peut éventuellement, sous réserve de l'accord de Monabanq, donner procuration à une ou plusieurs personnes répondant aux conditions d'ouverture de l'article 1 (conditions d'ouverture). La procuration permet au mandataire de faire fonctionner le livret dans les conditions et les modalités définies dans les présentes conditions générales. Elle reste valable jusqu'à révocation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à Monabanq. Elle cesse également au décès du titulaire du livret.

ARTICLE 5 : Tarification :

Les conditions applicables aux opérations traitées et aux produits et services proposés par Monabanq sont tarifées selon le barème en vigueur au jour de la souscription et sont susceptibles de révision. En cas de modification, Monabanq en informera préalablement ses clients par tout moyen à sa convenance.

Ces frais n'intègrent pas les coûts d'accès ou de connexion aux services à distance de Monabanq qui demeure à la charge du client.

ARTICLE 6 : Information du client :

Si vous l'avez demandé expressément, ce relevé vous sera adressé par voie postale, à l'adresse de correspondance que vous nous avez communiquée. A défaut, vous recevrez ce relevé sous format électronique : chaque mois, vous recevrez à l'adresse email que vous nous aurez communiquée un courriel vous informant de la disponibilité de votre relevé de compte sur votre espace client du site Monabanq. A tout moment vous pouvez imprimer les relevés de compte figurant dans votre espace client.

Vous pouvez également demander à tout moment à changer de mode de communication des relevés de compte. Ce changement sera pris en compte le mois suivant votre demande.

Monabanq s'engage à mettre en oeuvre les moyens nécessaires pour assurer un service de consultation optimal des relevés de compte. Monabanq n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des informations. D'une manière générale, sa responsabilité ne pourra être recherchée sauf à établir qu'elle a commis une faute. Monabanq ne pourra être tenue pour responsable en cas de dysfonctionnement du matériel, de la mauvaise utilisation qui en serait faite ou de toutes autres circonstances extérieures entraînant provisoirement la suspension du service, étant rappelé que le client s'engage à informer sans délai Monabanq de toute modification affectant ses coordonnées et notamment son adresse email. Le client reste responsable de la gestion du compte, notwithstanding toute défaillance de service qui ne saurait être opposée à Monabanq. Le montant des intérêts calculés dans les conditions prévues à l'article 2 « rémunération du livret » lui est indiqué une fois par an par l'intermédiaire de son relevé de compte. A réception du relevé de compte, le titulaire dispose d'un délai de 30 jours pour effectuer toute réclamation. Le défaut de réclamation vaut «approbation tacite des opérations».

ARTICLE 7 : Modifications des conditions générales :

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 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 et pour toute raison, les caractéristiques et prestations de ses services et de ses produits et en particulier les dispositions des présentes conditions générales.

En pareil cas, tout projet de modification vous sera communiqué deux mois avant la date d'application de la modification. L'absence de notification écrite de votre part dans le délai de deux mois après cette information vaudra acceptation de la modification. En cas de refus de la modification proposée, vous

pouvez résilier le compte sans frais avant la date d'entrée en vigueur 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 des présentes conditions générales.

ARTICLE 8 : Clôture du livret :

Le titulaire peut à tout moment procéder par écrit à la clôture de son compte. Monabanq peut également procéder à la clôture du compte:

- moyennant un préavis de 1 mois par lettre recommandée avec accusé de réception, lorsque la clôture est le fait de Monabanq.

- en cas d'anomalie grave de fonctionnement ou de comportement répréhensible du titulaire, Monabanq pourra clôturer sans préavis.

- en cas de décès du titulaire, il y a de plein droit clôture du livret. Les sommes déposées sur le livret continuent de produire intérêts jusqu'à la date de remise des fonds dans le cadre du règlement de la succession.

- automatiquement si le solde du livret est inférieur à 10 euros Monabanq restituera au titulaire le solde du Livret Croissance, augmenté des intérêts produits jusqu'à la date de clôture, à l'expiration des délais bancaires d'usage nécessaires au dénouement des opérations en cours.

ARTICLE 9 : 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 du recouvrement, 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 profil avec celui 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 traitements permettant l'identification des personnes décédées, de

traitements de lutte contre les incivilités et de traitements liés à la détection et à la gestion de la clientèle en situation de fragilité financière (y compris via des traitements de profilage).

- 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. Suite à la vérification de vos informations, toute irrégularité avérée pourra entraîner le refus d'ouverture du produit demandé ou la fin de la relation contractuelle.

- 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 afin de cibler l'équipement bancaire pouvant vous être proposé lors de l'ouverture de votre compte, 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 au cours de la relation contractuelle et pré contractuelle.

- Certaines conversations téléphoniques ou vos tchats 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. Vous serez averti préalablement de cet enregistrement et aurez la possibilité de vous y opposer.

- Vos données pourront faire l'objet de traitements à des fins d'amélioration de l'expérience client (Serveur vocal interactif, enquêtes de satisfactions...).

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. 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).

Dans le cadre de l'instruction de votre demande et de l'octroi des moyens de paiements, Monabanq peut consulter 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 pourront en cas d'incident de paiement non régularisé, être transmises au FICP et/ou au FCC: vous disposez d'un droit d'accès à ces informations auprès des guichets de la Banque de France.

Elles pourront également faire l'objet d'un transfert vers un prestataire téléphonique tunisien pour la gestion des appels, instruction des demandes et la gestion des opérations liées au compte.

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 la part de Monabanq des offres commerciales par courrier postal.

- vos coordonnées (noms, prénoms, adresses, numéros de téléphones, adresses mails, date de naissance..) pourront être transmises à des partenaires commerciaux à des fins de prospection commerciale 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 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 au banquier.

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 basé sur le consentement). Vous pouvez demander à ce que nous transmettions directement les données à un autre responsable de traitement ;

- d'un droit d'opposition au traitement de vos données à des fins marketing (y compris le profilage). Vous pouvez vous y opposer lors de la collecte de vos 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 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 (motifs légitimes, pour d'éventuelles actions en justice ...)

- 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).

Ces différentes demandes doivent s'exercer auprès du service consommateurs conso-monabanq@monabanq.com ou à l'adresse suivante : Monabanq - Service consommateurs - TSA41938 - 59887 Lille Cedex 9. Monabanq a nommé un délégué à la protection des données joignable à l'adresse suivante 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 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

ARTICLE 10 : Fonds de garantie des dépôts :

Monabanq qui recueille vos dépôts est couverte par un dispositif agréé par les pouvoirs publics, en application de l'article L 312-4 à L312-6 du code monétaire et financier et par le règlement 99-05 du comité de la réglementation bancaire et financière. Le plafond d'indemnisation par déposant est de 100 000 euros. Il s'applique à l'ensemble des dépôts d'un même déposant auprès du même établissement de crédit, quel que soit le nombre de dépôts.

Ce mécanisme est détaillé dans le formulaire joint aux présentes conditions générales. Un dépliant expliquant ce mécanisme de garantie est disponible sur le site internet de Monabanq, ou sur demande auprès de Monabanq, ou auprès du Fonds de garantie des dépôts et de résolution - 65 rue de la Victoire 75009 Paris.

ARTICLE 11 : Loi applicable :

Les relations précontractuelles et contractuelles sont soumises au droit français et la langue applicable est la langue française.

Les tribunaux compétents seront les tribunaux français.

ARTICLE 12: Contrôle :

Monabanq est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACPR) (www.acpr.banque-france.fr, 4 place de Budapest - CS92459 - 75436 PARIS Cedex 09.

ARTICLE 13 : 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 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

- sur le site du médiateur :
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.

ARTICLE 14 : Devoir de vigilance :

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.

ARTICLE 15 : Preuve des opérations :

En tant que client Monabanq vous pouvez accéder au service de fonctionnement du compte à distance (espace client) que Monabanq met à votre disposition moyennant l'indication de vos codes d'accès que sont l'identifiant de connexion et le code secret. Vous êtes entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de vos codes d'accès. Vous vous engagez ainsi à maintenir vos codes d'accès sous la plus stricte confidentialité et à ne les divulguer à aucun tiers quelle qu'en soit la raison. En cas de perte du code secret, vous devez contacter votre conseiller pour qu'un nouveau code secret vous soit délivré. Vous pouvez à tout moment demander par écrit le blocage du service. Il vous est vivement recommandé pour la sécurité de modifier régulièrement votre code secret. Monabanq pourra sans 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. Par mesure de sécurité Monabanq interrompt l'accès au service après trois tentatives infructueuses d'identification. Toute connexion sur votre espace client à l'aide de vos codes d'accès est réputée faite par vous même quelle qu'en soit l'origine. Vous reconnaissez que la réalisation des opérations sur votre espace client vaut consentement de votre part des opérations effectuées et des contrats souscrits. Vous êtes responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d'une erreur de transmission ou de manipulation de votre part. Vous reconnaissez être informé que toutes les opérations effectuées sur l'espace client sont enregistrées informatiquement par Monabanq. Tous les enregistrements informatiques et leur reproduction sous format numérique ou papier feront foi entre les parties à la conclusion du contrat par vous même et constitueront pour Monabanq la preuve de ladite conclusion et la justification de la mise à disposition du service financier.

ARTICLE 16 : 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 devrez 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 intègre 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 intègre 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.

