

GUIDE DE TARIFICATION



TARIFS
EN VIGUEUR
AU 30/09/2021

EXTRAIT STANDARD DES TARIFS

Les tarifs ci-dessous sont hors offre groupée de services (package) et hors promotion ou tarif spécifique à une partie de la clientèle

| | |
|---|---|
| 1 - Abonnement à des services de banque à distance (Hors coût du fournisseur d'accès) | Gratuit |
| 2 - Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS | Gratuit |
| 3 - Frais de tenue d'un compte | 3€/mois (Soit 36€/an) |
| 4 - Cotisation carte de paiement internationale à débit immédiat (Carte VISA) | Gratuit |
| 5 - Cotisation carte de paiement internationale à débit différé (Carte VISA) | Gratuit |
| 6 - Cotisation carte de paiement à autorisation systématique (Carte VISA) | Gratuit |
| 7 - Frais par retrait d'espèces d'un DAB d'une autre banque (cas d'un retrait en euro dans la zone euro avec une carte de paiement internationale) | Gratuit |
| 8 - Cotisation à une offre d'assurance perte ou vol des moyens de paiement (Garantie Sécurité) | 24€/an |
| 9 - Frais par virement occasionnel (Cas d'un virement SEPA) | Gratuit |
| 10 - Paiement d'un prélèvement SEPA | Gratuit |
| 11 - Mise en place d'un prélèvement SEPA | Gratuit |
| 12 - Commission d'intervention | 8€/opération (Avec un plafonnement de 80€/mois) |

Afin d'assurer l'information de la clientèle sur les prix des produits et services liés à la gestion d'un compte courant, Monabanq met à disposition sous forme électronique sur son site internet le document d'information tarifaire prévu par l'article 1^{er}, III de l'arrêté du 5 septembre 2018. Ce document harmonisé présente la liste des 12 services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement telle que définie à l'article D. 312-1-1 A du Code monétaire et financier.

OUVERTURE, FONCTIONNEMENT ET SUIVI DE VOTRE COMPTE

| | |
|---|--|
| Ouverture, transformation, clôture | Gratuit |
| Relevé de compte mensuel | Gratuit |
| Frais de tenue de compte | 3€/mois ⁽¹⁾ |
| Frais sur compte sans opération depuis 12 mois | 30€/an |
| <i>(1) Remise de 50% pour les moins de 18 ans.</i> | |
| Services en agence | |
| Frais de recherche de document, attestation, copie de chèque | 10€ (Inclus dans Uniq+) |
| Duplicata de relevé de compte | 12€ (Inclus dans Uniq+) |
| Dépôt d'espèces par DAB/GAB du Crédit Mutuel et CIC | Gratuit dans la limite de 1/trimestre, au-delà 5€/opération (Non inclus dans Pratiq) |
| Mise en place d'une facilité de caisse | Gratuit (Non inclus dans Pratiq) |
| Modification du montant de la facilité de caisse | Gratuit (Non inclus dans Pratiq) |
| Opération réalisée depuis l'espace client | |
| - émission d'un virement SEPA * | Gratuit |
| - ajout d'un bénéficiaire pour un virement | Gratuit |
| - commande de chéquier * | Gratuit |
| - délivrance de RIB | Gratuit |
| - Mise en opposition d'un prélèvement SEPA | Gratuit |
| - Mise en opposition de la carte * | Gratuit |
| * Par opération réalisée par le service client | 5€ (Inclus dans Uniq+) |
| Succession pour compte et/ou livret (prélèvements sur l'actif successoral) | |
| Frais de dossier succession | 100€ |
| Frais de règlement de succession | 1% (Mini 120€/maxi 500€) |
| <i>Frais calculés sur la base des avoirs au jour du décès</i> | |

BANQUE A DISTANCE

| | |
|--|---------|
| Abonnement à des services de banque à distance : internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc | Gratuit |
| Abonnement à un produit offrant des alertes sur la situation du compte par SMS | Gratuit |
| Frais d'utilisation des services de banque à distance : internet, téléphone fixe, téléphone mobile, SMS, etc | Gratuit |

VOS MOYENS ET OPÉRATIONS DE PAIEMENT

CARTES

| | |
|---|---------|
| Cotisation carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | 2€/mois |
| Cotisation carte VISA Premier de paiement internationale à débit immédiat, différé | 3€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement à autorisation systématique | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement à autorisation systématique | 2€/mois |
| Cotisation carte de retrait | Gratuit |

PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE

| | |
|---|--------------------------------------|
| Paieement en euros dans un pays de l'EEE* | Gratuit |
| Paieement dans les pays hors EEE* | 2% de l'achat (Inclus dans Uniq+) |

RETRAIT D'ESPÈCES PAR CARTE BANCAIRE

| | |
|--|--|
| Retrait d'espèces au distributeur automatique de billets dans les pays de l'EEE* | Gratuit |
| Retrait d'espèces dans les pays hors EEE* (mini 1€) | Gratuit dans la limite de 3/an, au-delà 2 % du montant (Inclus dans Uniq+) |

*EEE : Espace Economique Européen.

AUTRES PRESTATIONS CARTE

| | |
|---|----------------------------|
| Frais d'opposition (blocage) de la carte depuis l'espace client | Gratuit |
| Refabrication de la carte | 10€ (Inclus dans Uniq+) |
| Commande d'une carte en urgence | 70€ |
| Renvoi du code confidentiel de la CB | 5€ (Inclus dans Uniq+) |
| Renvoi du code confidentiel de la carte bancaire en urgence | 30€ |

VIREMENTS

| | |
|--|---|
| Réception d'un virement | Gratuit |
| Emission d'un virement SEPA depuis l'espace client | Gratuit |
| Frais par virement occasionnel | Gratuit |
| Frais par virement occasionnel incomplet | Gratuit |
| Frais de mise en place d'un virement permanent | Gratuit |
| Frais par virement permanent | Gratuit |
| Virement international (hors zone SEPA ou en devises) : | |
| - Émis (mini 20€) (Hors frais de réalisation par le service client) | 0,1% du montant émis (Inclus dans Uniq et Uniq+) |
| - Reçu (mini 20€) | 0,1% du montant reçu (Inclus dans Uniq et Uniq+) |
| Commission de change sur les opérations en devises hors opération carte (mini 15€) | 0,1% du montant (Inclus dans Uniq+) |
| Frais par virement SEPA instantané émis | Gratuit dans la limite de 1/mois au-delà 1€ /opération (Non inclus dans Pratiq) |
| Frais par virement SEPA instantané reçu | Gratuit |

PRÉLÈVEMENTS / TIP / SEPA

| | |
|--|---------|
| Paieement d'un prélèvement SEPA | Gratuit |
| Paieement de titre interbancaire de paieement (TIP) | Gratuit |
| Frais de mise en place d'un mandat de prélèvement depuis l'espace client | Gratuit |

CHÈQUES

| | |
|--|--|
| Remise de chèque(s) | (Limité dans PratiqPro) Gratuit |
| Émission d'un chèque de banque | Gratuit (Non inclus dans Pratiq) |
| Frais d'opposition chèque(s) par l'émetteur | Gratuit |
| Frais d'opposition chéquier(s) par l'émetteur | Gratuit |
| Paieement d'un chèque | Gratuit |
| Frais d'envoi de chéquier en courrier simple | Gratuit |
| Frais d'envoi en recommandé (à la demande du client) | Frais postaux en vigueur |
| Encaissement d'un chèque étranger (mini 20€) | 0,1% du montant (Inclus dans Uniq et Uniq+) |

Des frais éventuels sur les opérations effectuées par la banque étrangère et/ou la banque intermédiaire ainsi qu'une commission de change sur les devises peuvent être prélevés. Ces frais et cette commission ne sont pas inclus dans les offres.

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES**LE COMPTE PRATIQ**

| | |
|---|----------------------|
| Cotisation à l'offre groupée de services : Pratiq (Frais de tenue de compte inclus) | 2€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | 2€/mois |
| Cotisation carte VISA Premier de paiement internationale à débit immédiat, différé | 3€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement à autorisation systématique | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement à autorisation systématique | 2€/mois |
| Cotisation carte de retrait | Gratuit |
| Mise en place d'une facilité de caisse | 8€ |
| Modification du montant de la facilité de caisse | 8€ |
| Dépôt d'espèces par DAB/GAB du Crédit Mutuel et CIC | 5€ |
| Paiement dans les pays hors EEE | 2% de l'achat |
| Retrait d'espèces dans les pays hors EEE (mini 1€) | 2% du montant retiré |
| Frais par virement SEPA instantané émis | 1€/opération |
| Émission d'un chèque de banque | 10€ |
| Ce compte ne permet pas l'accès aux chèquiers. | |

LE COMPTE PRATIQ +

| | |
|---|--|
| Cotisation à l'offre groupée de services : Pratiq+ (Frais de tenue de compte inclus) | 3€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | 2€/mois |
| Cotisation carte VISA Premier de paiement internationale à débit immédiat, différé | 3€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement à autorisation systématique | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement à autorisation systématique | 2€/mois |
| Cotisation carte de retrait | Gratuit |
| Mise en place d'une facilité de caisse | Gratuit |
| Modification du montant de la facilité de caisse | Gratuit |
| Dépôt d'espèces par DAB/GAB du Crédit Mutuel et CIC | Gratuit dans la limite de 1/trimestre, au-delà 5€/opération (Non inclus dans Pratiq) |
| Paiement dans les pays hors EEE | 2% de l'achat |
| Retraits d'espèces dans les pays hors EEE (mini 1€) | Gratuit dans la limite de 3/an, au-delà 2% du montant retiré |
| Frais par virement SEPA instantané émis | Gratuit dans la limite de 1/mois, au-delà 1€/opération |
| Émission d'un chèque de banque. | Gratuit |
| Ce compte permet l'accès à la commande de chéquier et aux services associés | |

LE COMPTE UNIQ

| | |
|---|--|
| Cotisation à l'offre groupée de services : Uniq (Frais de tenue de compte inclus) | 6€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | 2€/mois |
| Cotisation carte VISA Premier de paiement internationale à débit immédiat, différé | 3€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement à autorisation systématique | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement à autorisation systématique | 2€/mois |
| Rétrocession des frais de refabrication carte, en cas de perte et vol | Gratuit dans la limite d'une refabrication / an |
| Cotisation carte de retrait | Gratuit |
| Mise en place d'une facilité de caisse | Gratuit |
| Modification du montant de la facilité de caisse | Gratuit |
| Dépôt d'espèces par DAB/GAB du Crédit Mutuel et CIC | Gratuit dans la limite de 1/trimestre, au-delà 5€/opération |
| Paiements dans les pays hors EEE | Gratuit dans la limite de 50/an, au-delà 2% de l'achat |
| Retraits d'espèces dans les pays hors EEE (mini 1€) | Gratuit dans la limite de 25/an, au-delà 2% du montant retiré |
| Frais par virement SEPA instantané émis | Gratuit dans la limite de 2/mois, au-delà 1€/opération |

OFFRES GROUPÉES DE SERVICES

| | |
|--|---|
| Émission d'un chèque de banque | Gratuit |
| Encaissement d'un chèque étranger (mini 20€) | Gratuit |
| Rétrocession des agios si le montant est inférieur à 3 euros par trimestre. | Gratuit |
| Assurance bonne fin de livraison d'un achat sur Internet | Gratuit |
| Assurance perte et vol de vos moyens de paiement | Gratuit |
| Assurance vol de votre téléphone. | Gratuit |
| Ce compte permet l'accès à la commande de chéquier et aux services associés | |
| LE COMPTE UNIQ+ | |
| Cotisation à l'offre groupée de services Uniq+ (Frais de tenue de compte inclus) | 9€ mois |
| Cotisation carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | 2€/mois |
| Cotisation carte VISA Premier de paiement internationale à débit immédiat, différé | 3€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement à autorisation systématique | Gratuit |
| Cotisation de la 2 ^{ème} carte VISA de paiement à autorisation systématique | 2€/mois |
| Cotisation carte de retrait | Gratuit |
| Mise en place d'une facilité de caisse | Gratuit |
| Modification du montant de la facilité de caisse | Gratuit |
| Frais de recherche de documents, attestation, copie de chèques | Gratuit |
| Duplicata de relevé de compte | Gratuit |
| Dépôt d'espèces par DAB/GAB du Crédit Mutuel et CIC | Gratuit dans la limite de 3/trimestre, au-delà 5€/opération |
| Paiements dans les pays hors EEE | Gratuit |
| Retraits d'espèces dans les pays hors EEE | Gratuit |
| Commission de change sur les opérations en devises hors opération carte | Gratuit |
| Frais par virement SEPA instantané émis | Gratuit dans la limite de 5/mois, au-delà 1€/opération |
| Émission d'un chèque de banque | Gratuit |
| Encaissement d'un chèque étranger (mini 20€) | Gratuit |
| Les opérations effectuées par un conseiller clientèle alors qu'elles peuvent être réalisées sur l'espace client | Gratuit |
| Rétrocession des agios si le montant est inférieur à 3 euros par trimestre. | Gratuit |
| Assurance bonne fin de livraison d'un achat sur Internet | Gratuit |
| Assurance perte et vol de vos moyens de paiement | Gratuit |
| Assurance vol de votre téléphone. | Gratuit |
| Ce compte permet l'accès à la commande de chéquier et aux services associés | |
| LE COMPTE PRATIQPRO | |
| Cotisation à l'offre groupée de services : compte PratiqPro | 9€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement internationale à débit immédiat, différé | Gratuit |
| Cotisation carte VISA Premier de paiement internationale à débit immédiat, différé | 3€/mois |
| Cotisation carte VISA de paiement à autorisation systématique | Gratuit |
| Une gestion des alertes par SMS/mail pour suivre vos opérations | Gratuit |
| Téléchargement de vos opérations pour suivi des comptes (excel) | Gratuit |
| Mise en place d'une facilité de caisse | Gratuit |
| Modification du montant de la facilité de caisse | Gratuit |
| Dépôt d'espèces par DAB/GAB du Crédit Mutuel et CIC | Gratuit dans la limite de 1/trimestre, au-delà 5€/opération |
| Paiement dans les pays hors EEE | 2% de l'achat |
| Retraits d'espèces dans les pays hors EEE (mini 1€) | 2% du montant retiré |
| Frais par virement SEPA instantané émis | Gratuit dans la limite de 1/mois, au-delà 1€/opération |
| Remise de chèque(s) | Gratuit dans la limite de 18/trimestre au-delà 1,50€/dépôt |
| Émission d'un chèque de banque | Gratuit |
| Ce compte permet l'accès à la commande de chéquier et aux services associés | |
| Protection juridique | Inclus |
| <i>Ligne téléphonique dédiée : informations personnalisées et illimitées fournies par une équipe de juristes, validation de contrats : lecture et compréhension des projets de contrats et d'avenants, modèles de contrat, conseils par un professionnel du droit et prise en charge de ses honoraires, protection commerciale : défense des intérêts en cas de litige avec un fournisseur ou un client, e-réputation : mise en relation avec une société spécialisée, prestation de nettoyage-noyage.</i> | |
| SERVICE BANCAIRE DE BASE (SBB) | |
| Service imposé par la Banque de France (Ensemble de services bancaires fournis dans le cadre du droit au compte prévu par les articles L.312-1 et D.312-5 du Code Monétaire et Financier Les frais d'incidents de paiements sont plafonnés à 25 euros / mois*. | Gratuit |
| OFFRE ALTERNATIVE | |
| A destination des clients en situation de fragilité financière ayant souscrit à l'Offre Alternative (Comprenant l'ensemble de services bancaires prévus par les articles L312-1-3 et R 312-4-3 du Code Monétaire et Financier) Les frais d'incidents de paiements sont exonérés* | 3€/mois |

*Les clients ayant souscrit à l'Offre Alternative sont totalement exonérés des frais suivants : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

IRRÉGULARITES ET INCIDENTS**COMMISSION D'INTERVENTION**

| | |
|---|----|
| Commission d'intervention par opération (avec un plafonnement de 80 € par mois) | 8€ |
|---|----|

Définition : Somme perçue par la banque en raison d'une opération entraînant une irrégularité de fonctionnement du compte nécessitant un traitement particulier (présentation d'un ordre de paiement irrégulier, coordonnées bancaires inexactes, absence ou insuffisance de provision...).

OPÉRATIONS PARTICULIÈRES

| | |
|--|-----------------|
| Frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques (enregistrement et levée) | 15€ |
| Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire | 15€ |
| Destruction de chéquier non retiré | 15€ |
| Frais par saisie administrative à tiers détenteur (SATD) (maxi 100€) | 10 % du montant |
| Frais sur saisie attribution, conservatoire de créances et saisie de valeurs mobilières | 100€ |

INCIDENTS DE PAIEMENT

| | |
|--|------------------------|
| Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision | Gratuit |
| Frais de rejet par prélèvement (maxi 20€) | montant du prélèvement |
| Frais de lettre d'information préalable au rejet d'un chèque sans provision | 10€ |
| Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision chèque < ou égal à 50€ / > 50€ | 30€/50€ |
| Frais d'émission d'un chèque en violation d'une interdiction bancaire | 30€ |

Pour les clients éligibles à l'Offre Alternative, mais non détenteur de cette offre, les frais d'incidents de paiements seront plafonnés à 25 euros/mois.
Les frais concernés par le plafonnement sont : les commissions d'intervention, les frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, le forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, les frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, les frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, les frais suite à notification signalée par la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, les frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

DÉCOUVERTS ET CRÉDITS**FACILITÉ DE CAISSE**

| | |
|---|---|
| Intérêts débiteurs - Facilité de caisse | Taux nominal 8 % l'an ⁽³⁾ |
| Intérêts débiteurs - Découvert non autorisé | Plafond ⁽⁴⁾ du taux réglementaire - 0,05 % |

(3) Soit un TAEG de 8,33%. Taux susceptibles de variations.

(4) Sauf accord particulier, taux plafond réglementaire calculé trimestriellement par la Banque de France et publié au JO, diminué de 0,05 %. Ce taux est fonction du solde débiteur moyen du compte sur la période séparant deux arrêts.

CRÉDITS À LA CONSOMMATION

Nous consulter

ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS**ÉPARGNE BANCAIRE**

Nous consulter

| | |
|--|----------|
| Frais sur compte sans opération depuis 12 mois | 30€ / an |
|--|----------|

PLACEMENTS FINANCIERS

Nous consulter

| | |
|--------------------------------|---------|
| Accès à la Bourse sur Euronext | Gratuit |
|--------------------------------|---------|

OPÉRATIONS SUR OPCVM/FCPI/FIP⁽⁵⁾

| | |
|---|----------------|
| Droits d'entrée, de gestion (Fixés par l'émetteur DICI) | Nous consulter |
| Droits de sortie | Gratuit |

COMMISSION DE SOUSCRIPTION/ RACHAT

| | |
|---|----------------|
| - Ordre supérieur à 300€ | Gratuit |
| - Ordre inférieur ou égal à 300€ | 9,90€ |
| Frais de gestion Flexigestion | 40€ / semestre |
| Abonnement si portefeuille composé uniquement d'OPCVM | Gratuit |

(5) Monabanq peut percevoir une commission de placement variable selon l'OPCVM et la société de gestion concernés.

Sur simple demande de votre part, vous pouvez recevoir des précisions sur ces rémunérations.

OPÉRATIONS SUR TOUT TYPE DE VALEURS COTÉES SUR EURONEXT PARIS

| | |
|---|---|
| Frais de courtage en ligne (min 9,90€) | 0,25% |
| Abonnement | Gratuit dès le 1 ^{er} ordre exécuté dans le mois sinon 6€ / mois |
| Frais de courtage en ligne sur les bourses étrangères (min 50€) | 0,80% |
| Valeurs non cotées (acquisition ou cession) | 75€/opération |
| Transfert de titres vers un autre établissement | 15€ / ligne |
| Droits de garde | Gratuit |

SERVICES ET PRODUITS NON COMMERCIALISÉS

| | |
|---|----------------------------|
| Rémunération du compte Monabanq 0,25% brut sur le solde créditeur quotidien | 18€/an soit 4,5€/trimestre |
| Cotisation carte de crédit (Carte VISA) | 22€ / an |

Les frais pour les PEA sont soumis au plafonnement décrit dans le décret n° 2020-95 du 5 février 2020.

ASSURANCE ET PRÉVOYANCE**COTISATION À UNE OFFRE D'ASSURANCE PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENT (GARANTIE SÉCURITÉ)**

| | |
|-------------------------|-------------------------------------|
| 1 ^{er} assuré | 24€ / an ou 2€ / mois selon l'offre |
| 2 ^{ème} assuré | 12€ / an ou 1€ / mois selon l'offre |

COTISATION AUX OFFRES DE PRÉVOYANCE

| | |
|--|-------------------|
| - monaprotect budget option standard | 5€/mois |
| - monaprotect budget option plus | 8,50€/mois |
| - monaprotect compte option standard | 2,50€/mois |
| - monaprotect compte option plus | 5€/mois |
| - assurance décès préventio | à partir de 9,90€ |
| - assurance perte de revenus indemni + | à partir de 9,50€ |

CRÉDIT IMMOBILIER

| | |
|---|----------------|
| Grille tarifaire | Nous consulter |
| Frais de dossier | Gratuit |
| Réédition d'un tableau d'amortissement | 30€ |
| Modification de la date de prélèvement | 30€ |
| Changement du compte de prélèvement | 30€ |
| Attestation de prêt à jour / de fin de prêt | 30€ |
| Frais de mise en place d'un avenant | 950€ |

RÉSOLVRE UN LITIGE**Qui contacter en cas de problème ?**

En cas de difficultés relatives aux services fournis et à l'exécution des contrats conclus, nous vous invitons à suivre la démarche suivante :

- Privilégiez un contact direct avec votre conseiller Monabanq par téléphone, mail, courrier à l'adresse suivante : Monabanq TSA41938 - 59887 Lille Cedex 9.
- si la réponse apportée par celui-ci ou son responsable 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.
- Le service consommateurs accusera réception de votre réclamation sous 10 jours ouvrables et vous apportera une réponse dans un délai de deux mois à compter de la réception de votre demande. - Si le différend persiste, vous pouvez alors saisir le Médiateur indépendant de Monabanq par courrier à l'adresse suivante : M. le Médiateur de Monabanq 63 chemin Antoine Pardon - 69160 Tassin la Demi-Lune. www.lemediateur-monabanq.com

Une réponse vous sera apportée dans les 3 mois de votre saisine.

Enfin si votre contrat a été souscrit en ligne, la Commission Européenne a mis en place une plateforme européenne de RLL (Règlement en Ligne des Litiges) facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels. Vous pouvez accéder à cette plateforme à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. La saisine de cette plateforme n'est possible que si vous n'avez pas encore entamé un règlement extrajudiciaire avec le professionnel pour l'objet de votre réclamation.

LES POINTS DE CONTACT

- www.monabanq.com
- Service commercial (nouveaux clients) : **0 810 002 001** Service 0,06 €/min + prix appel
- Service client : **0 800 076 176** Service & appel gratuits ou un conseiller sur sa ligne directe
- Applications mobiles, Iphone et Androïd
- Adresse postale : Monabanq 59078 Lille Cedex 9