



crelan

RÈGLEMENT SERVICES D'INVESTISSEMENT

1. INTRODUCTION ET SOMMAIRE

Le présent règlement régit les droits et obligations du client et de Crelan dans le cadre des services d'investissements, des activités d'investissements et des services auxiliaires, ci-après dénommés conjointement « services d'investissement », relatifs aux instruments financiers. Ces dispositions font partie des annexes au Règlement Général des Opérations bancaires de Crelan, ci-après dénommée « la Banque ». Les clauses du Règlement général des Opérations bancaires et les autres annexes en vigueur restent par conséquent intégralement d'application, sauf disposition contraire dans ce règlement.

Lors de l'ouverture d'un compte-titres, d'un compte de coopérateur ou d'un compte d'épargne-pension, le client reçoit un exemplaire de ce règlement et du résumé de la politique d'exécution (annexé à ce règlement) et donne son accord explicite sur le contenu de celui-ci par la signature du(des) document(s) d'ouverture du compte.

La Banque se réserve le droit de modifier des dispositions figurant dans ce règlement (y compris le résumé de la politique d'exécution en annexe). Les modifications significatives seront notifiées en temps utile par écrit au client, par exemple sous la forme d'un message imprimé sur ou joint aux extraits de compte. Au demeurant, les dispositions pertinentes en matière de « Modification du règlement » du Règlement Général des Opérations bancaires sont applicables.

On entend par « client » toute personne physique faisant ou non partie d'une association de fait ou d'une indivision, ou personne morale pour laquelle la Banque exécute des services d'investissement.

La 1^{ère} PARTIE de ce règlement contient diverses dispositions générales destinées à protéger et informer le client qui envisage d'effectuer une transaction dans un instrument financier.

La 2^{ème} PARTIE expose les droits et obligations contractuels de la Banque et du client dans le cadre de l'exécution directe et indirecte (= réception et transmission) d'ordres, de l'encaissement d'un nombre très limité de titres au porteur, du dépôt et de la gestion de titres sur un compte-titres ou un compte d'épargne-pension et de suivi administratif des actions coopératives de la SC CrelanCo par le biais du compte de coopérateur.

La 3^{ème} PARTIE expose la politique de la Banque en matière de conflits d'intérêts lors de l'exécution de services d'investissement.

La 4^{ème} PARTIE informe le client des avantages que la Banque reçoit de tiers.

La 5^{ème} PARTIE traite des conditions et modalités complémentaires spécifiques relatives à l'ouverture d'un compte d'épargne-pension, aux versements effectués sur ce compte, aux transferts de parts d'un fonds d'épargne-pension vers un autre et aux ventes de parts d'un fonds d'épargne-pension.

La 6^{ème} PARTIE traite des conditions et modalités spécifiques relatives à l'ouverture, la modification et la résiliation d'un plan d'investissement.

La 7^{ème} PARTIE porte sur les dispositions spécifiques relatives à un investissement dans le cadre des services Privilège (Delegio).

Enfin, l'ANNEXE à ce règlement donne un résumé de la politique de la Banque en matière d'exécution et de transmission d'ordres sur instruments financiers pour ses clients non professionnels.

PARTIE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1.1.

Informations générales sur la Banque et ses agents mandatés

La Banque représente la Fédération d'établissements de crédit « Crelan » au sens des articles 239 et 240 de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit. La Banque se compose des sociétés de droit belge suivantes, dont le siège social est établi boulevard Sylvain Dupuis 251, 1070 Anderlecht

- SA Crelan TVA BE 0205.764.318 – RPM Bruxelles
IBAN BE20 1039 9997 1856 - BIC GEBABEBB 02/558.71.11, www.crelan.be
- SC CrelanCo, TVA BE 0403.263.840 – RPM Bruxelles
IBAN : BE28 1039 9992 9420 – BIC : NICABEBB, tél. 02/558.71.11

Il est également possible de prendre contact avec la Banque par l'intermédiaire d'un agent mandaté.

La Banque est un établissement de crédit agréé de droit belge soumis à la surveillance prudentielle directe de la Banque Centrale Européenne (BCE) sise à Francfort, www.ecb.europa.eu. La surveillance de l'application des règles de conduite (directive MiFID), de même que la surveillance du marché et des produits, relève de la compétence de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), sise rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles, tél. 02 220 52 11, fax 02 220 52 75, www.fsma.be.

Les services d'investissement relatifs à des instruments financiers sont fournis par l'intermédiaire d'agents mandatés qui agissent au nom de la Banque et pour son compte et sont inscrits dans le registre « agents en services bancaires et en services d'investissement » de la FSMA, ci-après dénommés « le(s) agent(s) ».

Le client peut communiquer avec la Banque en néerlandais, français, allemand et anglais. Toutefois, la Banque se réserve le droit de mettre des documents à la disposition du client et d'envoyer la correspondance dans la langue spécifiée au moment où la relation avec le client est nouée et donc connue comme telle dans ses systèmes, étant entendu que certaines communications ou certains documents ne seront établis, envoyés ou mis à disposition uniquement en néerlandais ou en français.

Outre les dispositions particulières de l'article 2.1.3 du présent Règlement relatives au canal de distribution par lequel les ordres peuvent être passés, les dispositions en matière de « Correspondance et envois » du Règlement Général des Opérations bancaires s'appliquent aux méthodes de communication utilisées.

Le client ou le client potentiel peut obtenir sans frais auprès d'un agent mandaté et/ou sur le site Internet de la Banque (www.crelan.be) les informations que celle-ci est tenue de lui communiquer dans le cadre de la prestation des services d'investissement.

Article 1.2.

Offre globale et offre sous conseil d'instruments financiers par la Banque

Selon l'offre du moment, le client peut acquérir auprès de la Banque les instruments financiers suivants :

- 1) parts d'organismes de placement collectif (OPC) (SICAV, fonds communs de placement, fonds d'épargne-pension) ;
- 2) obligations (euro-obligations, obligations linéaires) ;
- 3) produits structurés (fonds et obligations structurés (notes)) ;
- 4) titres cotés en bourse ;
- 5) actions coopératives de la SC CrelanCo avec avantages liés¹ ;
- 6) bons d'état et bons de caisse ;
- 7) certificats subordonnés.

Les instruments financiers que le client peut acquérir avec le conseil en investissements mentionné à l'article 1.6 de ce règlement se limitent toujours aux instruments financiers émis ou gérés par des émetteurs/gestionnaires qui ont des liens juridiques et/ou économiques étroits avec la Banque. En droit financier, il est par conséquent question de « conseil en investissements non indépendant ». Le client ou le client potentiel peut obtenir des informations sur ce conseil en investissements via l'agent ou le site Internet de la Banque, www.crelan.be. Cette offre peut changer en fonction de la politique commerciale de la Banque.

La Banque ne fournit pas de conseil en investissements sur des transactions d'achat en instruments financiers qui n'appartiennent pas à l'offre conseillable de la banque, y compris sur demande du client.

Les « instruments financiers » précités peuvent également être qualifiés de « titres » par la Banque, tant en interne que dans sa communication avec les clients.

Pour une description générale et détaillée de la nature et des risques de chaque catégorie de titres, la Banque renvoie aux « fiches explicatives » qu'elle fournit en temps utile et sans frais au client via les agents ou le site internet de la Banque (www.crelan.be).

Pour une information spécifique liée à un titre déterminé, la Banque renvoie, selon le titre, aux KID² et aux brochures commerciales fournies en temps utile au client via les agents.

La Banque renvoie également le client aux prospectus, rapports annuels et semestriels, et final terms pour ce qui concerne des titres spécifiques.

Les informations générales et les informations spécifiques aux produits susmentionnées peuvent également être consultées sans frais et en permanence sur le site Internet de la banque, www.crelan.be.

¹ Avantages sous conditions, comme décrites dans l'information du produit.

² Key Information Document, également appelé Document d'informations clés.

Article 1.3.

Offre de services d'investissement liés à des titres

La Banque offre à ses clients les services liés aux titres suivants :

1) Services d'investissement :

- réception et transmission d'ordres ;
- exécution d'ordres pour le compte des clients ;
- conseil en investissements non indépendant et structurel avec approche de portefeuille : conseil en investissements qui prend en compte une approche de portefeuille d'investissement ;
- conseil en investissements non indépendant ad hoc sans approche de portefeuille.

2) Services auxiliaires :

- encaissement d'un nombre très limité de titres au porteur ;
- conservation et gestion de titres sur des comptes-titres et d'épargne-pension ;
- suivi administratif interne de l'inscription au registre des actionnaires de la SC CrelanCo des coopérateurs et de leurs actions via le compte de coopérateur ouvert auprès de la Banque.

La Banque peut demander des frais et charges pour ces services au client. Leurs tarifs et/ou le mode de calcul sont précisés dans les « Tarifs des opérations de placement » de la Banque que le client peut toujours obtenir gratuitement auprès d'un agent mandaté et/ou trouver sur le site Internet de la Banque (www.crelan.be).

Des frais et charges seront retenus sur le montant investi ou le compte associé.

La Banque ne propose pas de gestion de patrimoine ou n'octroie pas de prêt à ses clients en vue de financer des transactions en titres.

Article 1.4.

Relevé du total des frais et charges estimés, liés aux titres et aux services d'investissement

Via l'agent, la Banque fournit en temps utile au client un relevé par transaction du total des frais et charges estimés liés aussi bien aux services d'investissement qu'au titre dans lequel il a l'intention d'investir.

Ces frais totaux sont estimés sous la forme d'un montant et d'un pourcentage. Ce montant et ce pourcentage peuvent légèrement différer de frais réellement imputés (fluctuations de la valeur d'inventaire, modification de la fiscalité...).

Sur ce relevé, la Banque mentionne également :

- un montant et un pourcentage des paiements et avantages qu'elle reçoit de tiers (voir partie 4 de ce règlement) ;
- une illustration qui reflète l'effet cumulatif de ces frais et charges sur le rendement.

De plus, le client peut demander une ventilation détaillée de ce relevé à l'agent.

Article 1.5.

Répartition des clients en catégories

La Banque considère tous les clients pour lesquels elle exécute des services d'investissement comme des clients non professionnels (ou clients de détail) qui, en vertu du droit financier, bénéficient du degré de protection le plus élevé. Le droit financier habilite le client à demander à la Banque d'être repris dans une autre catégorie associée à un degré de protection moins élevé notamment en termes de communication d'informations et d'évaluation de l'adéquation des investissements. La Banque fournira de plus amples informations à ce propos à la demande expresse du client, mais n'offrira pas au client la possibilité de choisir une autre catégorie que celle de client non professionnel.

Article 1.6.

Application du conseil en investissements non indépendant

1.6.1. Description générale

La Banque fournit des conseils en investissements non indépendants à ses clients par l'intermédiaire de ses agents. Cela signifie que la Banque ne fournit que des conseils d'achat sur des transactions en titres qu'elle émet elle-même ou qui sont émis ou gérés par des émetteurs/gestionnaires qui ont un lien économique et/ou juridique étroit avec la Banque. Ce lien peut consister en l'appartenance de la Banque au même groupe de sociétés que ces émetteurs/gestionnaires et/ou en un accord de distribution qu'elle a conclu avec eux. En outre, son conseil en investissements, combiné ou non aux conseils d'achat ci-dessus, peut se composer de conseils de vendre ou de conserver tout titre se trouvant dans le portefeuille du client.

Aucune forme de conseil en investissements n'est fournie par myCrelan ou Crelan Mobile.

Selon le titre sur lequel les conseils en investissements sont donnés, la Banque fournira soit des conseils en investissements ad hoc, soit des conseils en investissements structurels :

- Conseils en investissements ad hoc sans dimension de portefeuille, avec suivi périodique. Il s'agit de conseils en investissements qui portent sur une ou plusieurs transactions individuelles et positions existantes du client, mais pour lesquels aucune stratégie d'investissement n'est définie au niveau du portefeuille, à l'exception des préférences en matière de durabilité.

Ces conseils sont fournis pour des transactions en actions coopératives de CrelanCo SC, l'épargne-pension et certains fonds profilés auxquels sont associés des services complémentaires et pour lesquels un investissement minimal est requis (voir partie 7 de ce règlement).

- Conseils en investissements structurels avec dimension portefeuille et suivi périodique. Les transactions que conseille la Banque visent à placer le portefeuille du client entre les limites minimales et maximales d'un portefeuille de référence en termes de diversification des actifs et suivent une stratégie d'investissement définie pour le client.

Ces conseils sont fournis pour des transactions dans tous les titres de l'offre conseillable.

Dans tous les types de conseils en investissements, le client peut obtenir des conseils sur des transactions récurrentes en parts d'organismes de placement collectif (OPC) qui font partie d'un plan d'investissement (= achat fractionné).

La Banque fournit des conseils en investissements tant à des personnes physiques – réunies ou non dans une association de fait ou une indivision – qu'à des personnes morales. À l'exception d'ASBL, de certaines associations professionnelles agricoles et caisses de crédit agréées acceptées par SC CrelanCo, ainsi que des sociétés fondées par cette dernière, les personnes morales ne peuvent cependant pas investir dans des actions coopératives de la SC CrelanCo. Les personnes morales ne peuvent pas non plus s'engager dans l'épargne-pension et, par conséquent, obtenir des conseils en investissements à ce propos.

Le client doit désigner ou ouvrir au moins un compte-titres ou un compte à vue associé à la Banque pour pouvoir obtenir des conseils en investissements. Ce principe s'applique également au compte de coopérateur et au compte d'épargne-pension si le client souhaite obtenir des conseils en investissements sur l'adéquation de transactions en actions coopératives de la SC CrelanCo et en épargne-pension respectivement.

1.6.2. Notions propres au conseil en investissement

La Banque entend par :

- Conseil en investissement : la fourniture de recommandations personnalisées à un client, soit à sa demande, soit à l'initiative de la banque, concernant une ou plusieurs transactions en lien avec des titres.
- Objectif : ensemble de titres qui, au moment de la fourniture des conseils, répondent à l'objectif d'investissement établi par le client.
- Portefeuille : ensemble de tous les titres que le client détient auprès de la Banque sur un compte-titres et/ou un compte d'épargne-pension et/ou une inscription au registre des coopérateurs de la SC CrelanCo, complétés par les avoirs d'épargne détenus auprès de la Banque.
- Personne de référence : personne physique dont les connaissances et l'expérience en matière d'investissement et de placement sont prises en compte dans la fourniture de conseils en investissements à un client et qui est désignée comme telle par ce client.

Article 1.7.

Mise en œuvre concrète du conseil en investissements

1.7.1. Évaluation de l'adéquation des transactions d'investissement

Avant d'exécuter ou de transmettre pour exécution des transactions sur titres pour le client, la Banque fournira toujours au client des conseils en investissements sur leur adéquation, à moins que le client n'indique explicitement vouloir exécuter des transactions de sa propre initiative.

Afin de savoir si une transaction donnée est adéquate, le client ou sa personne de référence devra répondre auprès de l'agent à plusieurs questions portant sur :

- ses connaissances ou celles de la personne de référence concernant les titres et les risques liés aux transactions sur titres ;
- son expérience ou celle de la personne de référence en matière d'investissements ;
- sa situation financière, dont sa capacité à supporter des pertes et à faire face à des frais attendus et inattendus (= coussin de réserve financière) ;
- par objectif : son horizon d'investissement, sa disposition à prendre des risques et sa préférence en matière d'investissement durable. Ses préférences en matière de protection du capital seront également évaluées pour certains objectifs d'investissement.

La Banque ne donnera aucun conseil en investissement à un client qui refuse de fournir toutes les informations ou fournit des informations insuffisantes.

Sur la base des réponses, la Banque détermine :

- les titres pour lesquels le client ou la personne de référence possède des connaissances suffisantes ;
- les titres pour lesquels le client ou la personne de référence possède une expérience suffisante ;
- la réserve financière minimale en avoirs immédiatement disponibles que le client devrait au moins conserver (= réserve) selon la Banque sur un compte à vue et/ou un compte d'épargne ouvert auprès de la Banque ou ailleurs ;
- la note de risque (interne) maximale des titres dans lesquels le client peut investir sur la base de sa situation financière. Dans certains cas, il ne sera possible d'investir que pour un montant limité compte tenu des avoirs d'épargne et d'investissement et de la capacité d'épargne mensuelle du client ;
- par objectif : l'horizon d'investissement maximal et la note de risque maximale autorisée des titres à recommander, ainsi qu'une stratégie d'investissement avec des limites minimales et maximales admises pour chaque catégorie d'actifs.

À la demande expresse du client, la Banque peut prendre en compte une stratégie d'investissement plus prudente.

Les paramètres ci-dessus et les préférences personnelles du client permettent à la Banque de proposer au client d'investir dans des titres de son offre qui sont adéquats pour lui, de conserver certains titres en portefeuille (éventuellement dans un autre objectif) ou de les vendre.

Un même client peut avoir plusieurs objectifs, et il se peut par conséquent qu'aux yeux de la Banque, un titre donné soit adéquat dans le cadre d'un objectif, mais pas d'un autre.

Si le client ou la personne de référence désignée n'a pas ou pas assez d'expérience des transactions dans un titre, la Banque lui donnera la possibilité d'acquérir de l'expérience pour autant que :

- le client ou la personne de référence dispose des connaissances nécessaires ;
- le titre corresponde aux objectifs d'investissement du client ;
- le montant à investir, qui pourra être investi, soit limité en fonction des avoirs d'épargne et de placement du client d'une part et du score de risque du titre d'autre part.

Par dérogation à ce qui précède, le client ou la personne de référence qui ne possède pas une expérience suffisante dans des transactions en actions coopératives de la SC CrelanCo, pourra investir dans un nombre maximal d'actions déterminé par la Banque pour autant qu'il :

- dispose des connaissances nécessaires ;
- soit prêt à courir le risque associé à un investissement dans des actions coopératives ;
- ait un horizon d'investissement d'au moins 5 ans.

La Banque considère l'expérience du client ou de la personne de référence comme pleinement acquise à la suite de la décision de l'assemblée générale de la SC CrelanCo de verser ou non un dividende au cours de l'année civile qui suit la souscription initiale. Avant cela, la Banque n'autorise pas de nouvelles souscriptions d'actions coopératives dépassant un certain nombre maximum d'actions fixé pour les clients inexpérimentés.

La réserve financière minimale (= réserve) que doit toujours détenir selon la Banque le client sur des comptes à vue ou des comptes d'épargne ouverts auprès de la Banque ou ailleurs doit être au moins égale à trois mois de revenus nets, éventuellement majorée d'une réserve complémentaire afin de pouvoir financer d'importantes dépenses à venir que le client projette de faire dans les trois ans.

La Banque ne fournit pas de conseil en investissements lorsque :

- le client ne fournit pas ou pas suffisamment d'informations pour pouvoir vérifier l'adéquation d'une transaction (voir article 1.7. 2),
- les données du client concernant sa situation financière, ses objectifs d'investissement ou ses préférences en matière de durabilité sont obsolètes (voir article 1.7.2),
- le client ou la personne de référence ne possède pas les connaissances suffisantes ;
- la situation financière du client ne le permet pas, c'est-à-dire quand le montant dont le client dispose n'est pas supérieur à la réserve précitée, ou quand un investissement dans un titre donné exige un apport minimal que le client ne possède pas ou ne veut pas investir,
- les statuts de la société (association) cliente ne le permettent pas.

1.7.2. Communication d'informations par le client et protection des données à caractère personnel

La Banque s'appuie, pour ses conseils en investissements, sur les données fournies par le client, à moins qu'elle ne sache de toute évidence, selon des renseignements déjà connus au sujet du client, que les renseignements que le client lui donne en répondant aux questions sont manifestement obsolètes, imprécis ou incomplets. Elle ne procède en principe à aucune analyse ou vérification supplémentaire concernant l'authenticité des informations fournies.

Si le client ne communique pas des renseignements exacts et récents à la Banque, y compris après que la Banque l'y a invité lors des conseils en investissements suivants, la Banque ne pourra être tenue pour responsable des éventuelles conséquences négatives de la communication de ces renseignements obsolètes, imprécis ou incomplets.

Le client doit informer la Banque de toute évolution de sa situation financière, de ses connaissances et de son expérience, de ses objectifs d'investissement ou de ses préférences en matière de durabilité, afin que cette dernière puisse en tenir compte lorsqu'elle fournira de nouveaux conseils en investissements ultérieurement.

Le client devra en tout cas à nouveau répondre de manière exhaustive aux questions relatives aux objectifs d'investissement et aux préférences en matière de durabilité après un certain temps. Ce sera le cas après maximum huit ans dans le cadre d'une stratégie d'investissement défensive ou prudente, maximum cinq ans dans le cadre d'une stratégie d'investissement neutre et maximum trois ans dans le cadre d'une stratégie d'investissement dynamique ou offensive. La Banque se réserve le droit de demander régulièrement au client de répondre aux questions relatives à sa situation financière. Cependant, même si les données susmentionnées ne sont plus actuelles, les plans d'investissement seront encore poursuivis pendant au maximum 36 mois. Des délais de révision différents s'appliquent à l'épargne-pension.

Le client est informé par écrit via un support durable³ des objectifs du traitement de ses données à caractère personnel dans ce cadre et des droits qu'il peut ainsi exercer concernant ce traitement dès qu'il communique des données à caractère personnel et à chaque fois qu'il le fait. La déclaration de confidentialité complète de la Banque peut être consultée gratuitement et en permanence sur le site Internet de la Banque.

1.7.3. Conseil en investissements délivré à des personnes en situation d'incapacité juridique (mineurs et majeurs incapables)

Si aucune disposition judiciaire explicite n'est fournie à la Banque quant à la manière dont les fonds et titres de personnes incapables doivent ou peuvent être investis, la Banque agira comme suit :

- S'il s'agit d'un mineur, la Banque tiendra compte de la situation financière du mineur et de la stratégie d'investissement considérée comme appropriée par le parent/tuteur pour le mineur. Elle se fondera sur le niveau de connaissances et d'expérience du parent/tuteur apte à représenter légalement le mineur.
- Concernant la souscription d'actions coopératives de la SC CrelanCo, les conseils en investissements se limiteront aux mineurs à partir de l'âge de 12 ans.
- Les mineurs ne peuvent pas s'engager dans une épargne-pension et, par conséquent, ne peuvent pas obtenir de conseils en investissements à ce propos.
- Dans le cas d'un adulte incapable, la Banque prendra en compte le niveau de connaissances et d'expérience de son/ses administrateur(s). Il sera tenu compte de la situation financière de la personne incapable et de la stratégie d'investissement que l'administrateur juge appropriées pour la personne incapable.

1.7.4. Conseils en investissements prodigués à plusieurs personnes ayant un portefeuille commun

Si des conseils en investissements sont fournis à plusieurs personnes qui ont un portefeuille commun (couples, membres d'une même famille...), on tiendra compte de leur situation financière commune. Il ne sera pas tenu compte des avoirs appartenant exclusivement aux membres individuels.

Cette méthode s'applique également au portefeuille d'usufruitiers et nus-propriétaires.

On ne tiendra pas compte de la situation financière des éventuels mandataires qui ne sont pas (co-)titulaires du portefeuille pour lequel les conseils sont fournis.

Moyennant l'accord de tous les titulaires individuels, le cas échéant nus-propriétaires/usufruitiers du portefeuille, une personne de référence sera désignée dont le niveau de connaissances et d'expérience sera défini. Il peut s'agir du titulaire du portefeuille ou d'une tierce personne (mandataire sur le portefeuille). La personne de référence est également habilitée à prendre les décisions d'investissement au nom du client.

³ Tout accessoire permettant au client de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière telle que les informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique.

Moyennant l'accord de tous les titulaires individuels (nus-proprétaires/usufruitiers), un horizon d'investissement, une tolérance au risque et les préférences en matière de durabilité seront déterminés pour chaque objectif d'investissement.

Il n'est pas possible de fournir des conseils en investissements à plusieurs personnes en ce qui concerne les actions coopératives de la SC CrelanCo et l'épargne-pension. Par conséquent, aucun conseil en investissements ne sera fourni aux clients qui souhaitent investir dans des actions coopératives ou des fonds d'épargne-pension en tant que nus-proprétaires/usufruitiers.

1.7.5. Conseils en investissements délivrés aux entreprises/associations

Dans le cas où la Banque fournit des conseils en investissement à des entreprises ou associations, elle tiendra compte de la situation financière et des objectifs d'investissement de l'entreprise ou de l'association et du niveau de connaissances et d'expérience de la personne de référence qui peut intervenir au nom de l'entreprise de l'association et plus particulièrement peut prendre des décisions d'investissement. La Banque sondera l'entreprise/association sur le montant des liquidités qui doivent rester disponibles à court terme pour des dépenses (im)prévues et le considérera comme la réserve financière minimale.

Les conseils en investissements fournis par la Banque à l'entreprise/association cliente ne peuvent en aucun cas être interprétés comme des conseils fiscaux. Il incombe à l'entreprise/association cliente de contrôler les conséquences fiscales et comptables d'une décision d'investissement prise sur la base des conseils en investissements reçus.

À l'exception d'ASBL, de certaines associations professionnelles agricoles et de caisses de crédit agréées acceptées par la SC CrelanCo ainsi que des sociétés fondées par cette dernière, les personnes morales ne peuvent cependant pas investir dans des actions coopératives de la SC CrelanCo. Les entreprises/associations ne peuvent pas non plus constituer une épargne-pension et par conséquent recevoir des conseils en investissements à ce propos.

1.7.6. Rapport des conseils en investissements

La Banque confirme et justifie ses conseils en investissements par écrit sur un support durable avant que le client ne confirme la ou les transactions conseillées. Le rapport indique également la mesure dans laquelle les conseils répondent concrètement aux caractéristiques et préférences du client. Le client n'est pas tenu de confirmer la ou les transaction(s) conseillée(s) en émettant un ordre. Les conseils sont valables uniquement à la date indiquée sur le rapport. Si le client souhaite transmettre un ou plusieurs ordres d'achat ou de vente pour exécution à la suite de conseils de la Banque, le rapport des conseils en investissements qui contient le ou les ordres en question doit être signé pour exécution.

Spécifiquement pour ce qui concerne l'épargne-pension et les transactions en actions coopératives de la SC CrelanCo, le client doit disposer respectivement d'un compte d'épargne-pension ou d'un compte de coopérateur.

Tous les objectifs examinés pendant l'entretien de conseils sont repris dans le rapport.

Pour chaque transaction, le rapport contient également le total des frais et charges estimés associés au service et aux titres en question, comme décrit à l'article 1.4 du présent règlement, y compris les rémunérations que pourrait recevoir la Banque de tiers (inducements).

Enfin, le rapport indique les personnes présentes lors de l'entretien de conseils et la personne qui a pris l'initiative de l'entretien.

Les titres figurant dans le rapport sont valorisés sur la base des valeurs les plus récentes fournies par des tiers au moment de la composition du portefeuille. Même si ces tiers sont très fiables, la responsabilité de la Banque ne peut pas être engagée s'ils lui fournissent exceptionnellement des données erronées. La valeur de certains produits est sujette à des fluctuations (parfois très fréquentes).

1.7.7. Évaluation périodique de l'adéquation

Au moins une fois par an, la Banque fournira sur support durable un rapport dans lequel elle vérifiera l'adéquation des titres à tous les objectifs. Concrètement, cela signifie que la Banque comparera les caractéristiques actuelles des titres en portefeuille à des paramètres comme les connaissances, l'expérience, la note de risque et les préférences du client (protection du capital, durabilité et horizon d'investissement) qui l'ont amenée initialement à conseiller le titre au client.

Dans le cas de conseils en investissements structurels, elle vérifiera également si la diversification des actifs correspond aux limites maximales autorisées pour chaque objectif.

La Banque se fonde sur les derniers paramètres définis et les préférences des clients, ainsi que sur le portefeuille au moment de l'examen. Le client sera informé de ce contrôle par écrit sur support durable et sera invité à prendre contact avec l'agent s'il s'avère que certains titres n'étaient plus appropriés.

Si les données du client sont plus anciennes que la période indiquée à l'article 1.7.2. du présent règlement, la Banque en informera le client dans ce rapport périodique.

Article 1.8.

Exécution à l'initiative du client (hors conseils)

La Banque n'examinera pas l'adéquation d'une transaction sur un titre lorsque celle-ci est réalisée à l'initiative du client.

Les transactions d'achat à l'initiative du client ne peuvent être données que pour des titres cotés en bourse via l'agent. Les transactions de vente de titres que le client détient en portefeuille, à l'initiative de celui-ci, ne peuvent aussi être données que via l'agent.

Avant que le client confirme définitivement la transaction, la Banque le préviendra par écrit que la transaction s'effectue entièrement à sa propre initiative, que la Banque n'est dans ce cas pas tenue de réaliser une analyse de du caractère approprié de la transaction et que le client ne bénéficie par conséquent pas de la protection offerte par l'évaluation du caractère approprié. En cas de transaction d'achat, ce document contiendra également le total des frais et charges estimés associés au service et aux titres en question, comme décrit à l'article 1.4 du présent règlement, y compris les rémunérations que pourrait recevoir la Banque de tiers (inducements).

PARTIE 2 – L'EXÉCUTION DIRECTE ET INDIRECTE D'ORDRES, L'ENCAISSEMENT D'UN NOMBRE LIMITÉ DE TITRES AU PORTEUR, LA CONSERVATION ET LA GESTION DE TITRES SUR UN COMPTE ET LE SUIVI ADMINISTRATIF DES ACTIONS COOPÉRATIVES DE LA SC CRELANCO

Article 2.1.

L'exécution directe et indirecte d'ordres

2.1.1. Types d'ordres

En fonction du type de titres et selon qu'il s'agisse d'émissions nouvelles (marché primaire) ou de titres négociés sur le marché secondaire (réglementé ou non) en Belgique ou à l'étranger, la Banque peut exécuter ou transmettre pour exécution des ordres d'achat, de vente et de souscription pour le compte du client.

En fonction du type de titres, la Banque exécutera directement ou indirectement les ordres passés par le client. Dans le cas d'une exécution indirecte, les ordres seront transmis à une autre entreprise qui se chargera de leur exécution et sera qualifiée d'exécuteur d'ordres.

Le type d'ordres exécutés directement ou indirectement ainsi que le lieu d'exécution sont déterminés dans la politique d'exécution (voir article 2.1.2 + annexes). Les ordres d'achat et de vente sur un marché réglementé sont également soumis à l'application du règlement du marché concerné, ainsi que du droit du lieu d'exécution.

Dans la mesure du possible, la Banque saisira ou transmettra les ordres à l'exécuteur d'ordres en temps réel.

La réception, la transmission et l'exécution d'ordres dépendent de plusieurs moyens de communication, réseaux et systèmes informatiques externes. Si la Banque est avisée de graves difficultés quant à l'exécution de l'ordre, elle en informera immédiatement le client.

La Banque contrôlera si le client a déjà souscrit le nombre maximum autorisé d'actions. Si c'est le cas, la Banque informera le client que l'ordre sera (partiellement) refusé.

Le client peut à tout moment demander des informations relatives au statut de son ordre par le biais de l'agent.

La Banque n'exécute plus d'ordres concernant des titres pour lesquels un ordre de transfert vers un autre compte ou un autre établissement financier a déjà été donné.

2.1.2. Politique d'exécution des ordres

La Banque prend toutes les mesures raisonnables afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour ses clients lorsqu'elle exécute ou transmet pour exécution un ordre pour le compte du client. C'est ce que l'on qualifie d'« obligation de meilleure exécution » ou de « best execution ».

Banque s'est dotée à cette fin d'une politique d'exécution des ordres résumée dans une annexe à ce règlement.

L'ouverture d'un compte-titres, d'un compte d'épargne-pension ou d'un compte de coopérateur implique que le client donne son consentement explicite à cette politique en signant le document d'ouverture du compte-titres/du compte d'épargne-pension/du compte de coopérateur.

La Banque effectue un contrôle périodique de l'efficacité de la politique d'exécution et des régimes d'exécution directe et les adaptera en temps utile si des manquements sont constatés. La politique d'exécution est par ailleurs soumise à une évaluation annuelle. Une telle évaluation sera en outre réalisée à chaque modification significative dans les possibilités qu'a la Banque d'obtenir de façon cohérente le meilleur résultat possible pour ses clients (sur les lieux d'exécution sélectionnés).

La Banque vérifie également si la transmission d'ordres de clients à un ou plusieurs exécuteurs d'ordres donne constamment le meilleur résultat possible. Il est donc procédé à un contrôle de la qualité d'exécution de ce ou ces exécuteurs d'ordres et il sera remédié aux manquements éventuels. De même, la Banque évalue annuellement si la transmission des ordres aux exécuteurs d'ordres permet toujours de satisfaire à l'obligation d'exécution optimale.

Pour certains titres, la Banque offre à ses clients la possibilité de donner des instructions spécifiques concernant certains aspects d'un ordre (voir article 2.1.7) La transmission d'une telle instruction est une exception à cette règle. Elle se fait toujours à la demande explicite du client, sauf lorsque les règles du marché d'un lieu d'exécution l'imposent.

Dans le cas d'instructions spécifiques du client, la Banque transmettra pour exécution ou exécutera l'ordre conformément à ces instructions, pour autant que celles-ci ne dépassent pas les limites des possibilités techniques de la Banque, même si elles ne correspondent pas à sa politique d'exécution. La Banque satisfera ainsi à ses obligations en matière d'exécution d'ordres pour les aspects de l'ordre sur lesquels portent les instructions spécifiques. L'obligation d'exécution au mieux demeure cependant inchangée pour les autres aspects de l'ordre.

Pour plus de détails concernant cette politique d'exécution, la Banque renvoie à l'annexe de ce règlement intitulée « Synthèse de la politique d'exécution ».

D'autres particularités de la politique d'exécution pourront être fournies au client par écrit à sa demande expresse.

2.1.3. Forme d'un ordre

Chaque ordre doit être donné par écrit et en présence de l'agent et être signé sur le document de la banque prévu à cet effet.

Sauf dans les exceptions figurant ci-après, la Banque n'acceptera aucun ordre donné par un autre canal.

Dans des cas exceptionnels, la Banque recevra des ordres écrits donnés par d'autres canaux quand ils portent sur :

- le traitement d'une succession ;
- l'exécution d'une décision de justice.

2.1.4. Modification ou annulation d'un ordre

Le client qui souhaite modifier ou annuler un ordre précédemment donné fera expressément et clairement référence à cet ordre. À défaut, tout ordre passé ultérieurement sera réputé exister parallèlement à l'ordre initial.

Une demande de modification ou d'annulation d'un ordre formulée par le client ne pourra être acceptée que dans les conditions suivantes, et partant du principe qu'une demande de modification d'un ordre s'assimile à l'annulation de l'ordre donné précédemment :

- si le prospectus du titre concerné autorise et régit l'annulation de l'ordre, les règles du prospectus sont appliquées prioritairement ,
- en l'absence de prospectus ou si aucune disposition ne figure à ce propos dans le prospectus, et si une période de souscription a été fixée, un ordre ne peut plus être annulé à compter du jour de clôture ou de la date de clôture anticipée fixés par l'émetteur ou la Banque ,
- des ordres portant sur des titres cotés sur le marché ne peuvent jamais être modifiés ou annulés après leur exécution. La modification ou l'annulation d'un ordre non encore exécuté n'est définitive que quand la Banque a reçu la confirmation du marché que l'ordre a effectivement été modifié ou annulé,
- la demande de modification ou d'annulation d'un ordre ne peut être acceptée si la modification ou l'annulation est impossible pour une raison matérielle, technique ou juridique.

Le client supportera le risque d'une modification ou d'une annulation tardive, tout comme les frais liés à la modification ou l'annulation.

La Banque peut annuler un ordre ou en suspendre l'exécution si le client ne respecte pas un engagement vis-à-vis de la Banque, est déclaré en faillite, se trouve en sursis de paiement ou dans une situation similaire ou fait l'objet d'une saisie-exécution dès le moment où elle en a connaissance.

La Banque refusera d'exécuter ou de transmettre la modification/l'annulation d'un ordre donné par un client personne morale si elle ne dispose pas du code LEI⁴ de ce client.

2.1.5. Date ultime de placement d'un ordre

Un « ordre de souscription » sur le marché primaire doit parvenir en temps utile à la Banque compte tenu de la période de souscription ou de la date de clôture anticipée fixée par l'émetteur du titre.

Un ordre d'achat ou de vente portant sur un titre coté en Bourse ne peut être passé sur le marché réglementé que s'il parvient en temps utile à la Banque, compte tenu des heures d'ouverture du marché visé ainsi que d'un délai raisonnable pour la transmission éventuelle de l'ordre pour exécution par l'exécuteur d'ordres.

Les ordres portant sur des parts d'organismes de placement collectif doivent parvenir à la Banque au moins deux heures avant l'heure ultime d'acceptation fixée par l'émetteur dans le prospectus (simplifié). Un ordre transmis tardivement sera présenté à la clôture suivante, aux conditions financières en vigueur à ce moment.

Les ordres relatifs à des titres spécifiques admis sur l'Expert Market d'Euronext (vente publique) seront négociés conformément au calendrier spécifique établi par l'organisateur de la vente.

2.1.6. Durée de validité et expiration des ordres de bourse

La durée de validité d'un ordre dépend du marché sur lequel l'ordre sera placé, sauf si le client demande un jour spécifique.

Sauf disposition contraire ci-après, tous les ordres de Bourse expirent automatiquement en cas d'opération de régularisation (voir article 2.4.1.), et ce, au moment de la régularisation.

2.1.7. Types d'ordre

Lors du placement ou de la modification d'un ordre de Bourse, le client peut, pour certains titres et certaines transactions, opter pour certains types d'ordre comme décrit ci-après (voir aussi l'annexe intitulée « Synthèse de la politique d'exécution : instructions spécifiques »).

Sur les marchés, la Banque n'accepte que les types d'ordre suivants :

- « **ordres de marché** »: ordres immédiatement exercés sur le marché jusqu'à l'exécution complète de l'ordre (pour autant que le volume disponible sur le marché le permette). Lorsqu'une partie est exécutée, le solde est exécuté à un niveau de prix suivant, etc., jusqu'à l'exécution complète de l'ordre.
- **ordres « au cours limite »** : ordres ne pouvant être exécutés qu'au cours limite fixé dans l'ordre ou à un meilleur cours. Le cours limite doit être compatible avec les règles du marché ;

Certains marchés exigent toujours un cours limite lors d'une introduction d'un ordre .

⁴ Legal Entity Identifier.

2.1.8. Ordres d'achat ou de souscription de titres par le client

La Banque ne donnera suite aux ordres d'achat et de souscription de titres passés par le client qu'à concurrence des avoirs disponibles sur le compte désigné par le client.

La Banque réservera un montant sur le compte désigné par le client qui sera débité à l'exécution de l'ordre. Le montant réservé est calculé sur la base du dernier cours du titre concerné au moment de l'ordre. Ce montant dépendra du type du compte à débiter et du type de titre. Le solde disponible du compte sera réduit du montant de la réservation jusqu'à l'enregistrement définitif de la transaction sur ce compte.

La Banque se réserve également le droit de mettre à la charge du client l'ensemble des frais, dommages et pertes s'ils sont la conséquence d'un rachat ou d'une revente pour non-respect de ce règlement par le client.

La Banque se réserve le droit de refuser les ordres relatifs à certains titres ou de ne les accepter qu'à certaines conditions.

Dans le cas exceptionnel de défaut de paiement, les dispositions du Règlement général des opérations en matière de gage, de rétention, de réalisation et de compensation de la Banque sont applicables sans réserve, et sans préjudice des privilèges et droits de rétention dont dispose la Banque en vertu du droit financier.

La Banque se réserve en particulier le droit de revendre, aux frais du client, les titres achetés si ces titres n'ont pas été payés dans les dix jours bancaires ouvrables après l'achat et d'imputer aux avoirs du client les éventuelles moins-values réalisées.

La Banque refusera d'exécuter ou de transmettre les ordres d'achat et de souscription passés par un client personne morale si elle ne dispose pas du code LEI⁵ de ce client.

2.1.9. Ordres de vente de titres par le client

Un ordre de vente de titres ne peut être exécuté que si ceux-ci figurent sur le compte-titres ou le compte d'épargne-pension du client.

Si le client souhaite récupérer la somme investie en actions coopératives de la SC CrelanCo il doit, soit remettre sa démission, soit procéder à une cession, sachant que les actions coopératives ne peuvent être cédées qu'à des actionnaires ou à des tiers remplissant certaines conditions prévues dans les statuts de SC Crelanco.

Le produit d'un ordre est toujours versé sur le compte lié. La Banque ne mettra le produit de la vente de titres à la disposition du client qu'après réception de la contre-valeur de son correspondant.

Les ordres de vente d'euro-obligations ou d'autres obligations étrangères avec coupons ne sont acceptés que si le laps de temps qui s'écoule entre l'exécution de l'ordre de vente et l'échéance de coupon suivante est d'au moins un mois. Les ordres de vente portant sur des obligations à coupon zéro ne sont acceptés que si le laps de temps qui s'écoule entre l'exécution de l'ordre de vente et l'échéance de l'obligation à coupon zéro est d'au moins trois mois.

La Banque refusera d'exécuter ou de transmettre les ordres de vente passés par un client personne morale si elle ne dispose pas du code LEI⁶ de ce client.

⁵ Legal Entity Identifier.

⁶ Legal Entity Identifier.

2.1.10. Offre limitée à la souscription sur le marché primaire

Les ordres de souscription peuvent en principe être passés pendant la période de souscription jusqu'à épuisement du stock. La souscription peut également être clôturée par anticipation par l'émetteur du titre. En cas de sursouscription, la Banque adaptera sa politique d'attribution des ordres (voir annexe « politique d'exécution des ordres »).

Des ordres de souscription ayant trait à des actions coopératives de la SC Crelanco peuvent en principe être donnés sous condition d'un prospectus valable sans limite et en continu, à condition que le client tienne compte, au moment de l'achat, du nombre maximum d'actions qu'il peut acheter individuellement et du montant total maximum de l'émission selon le prospectus applicable au moment de l'achat.

2.1.11. Plaintes relatives aux ordres

Toute plainte à propos de conseils en investissements ou d'ordres doit être adressée par écrit à la Banque dès que le client a connaissance de l'irrégularité, et dans tous les cas dans les 60 jours à compter de la date du bordereau qui confirme l'exécution. La plainte doit dans un premier temps être adressée à l'agent qui a fourni le service d'investissement. Dans un deuxième temps, les clients peuvent s'adresser directement à la Banque en remplissant un formulaire de plainte disponible sur le site Internet de la Banque (www.crelan.be).

2.1.12. Livraison des titres

Les titres sont toujours livrés par inscription sur le compte conformément à l'article 2.3.1.

Par dérogation à ce qui précède, la souscription d'une action coopérative de la SC Crelanco se fait nominativement dans son registre des coopérateurs. Cette inscription se fait par inscription sur le compte coopérateur. La Banque confirmera cette souscription au client en mentionnant entre autres la date de la souscription et la valeur des actions.

2.1.13. Pouvoirs d'investigation des autorités

Le client autorise irrévocablement la Banque à fournir aux autorités compétentes toutes les informations que celles-ci pourraient réclamer en vertu des pouvoirs d'investigation que leur confère la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, de même que toute disposition légale ou réglementaire complétant ou remplaçant éventuellement les dispositions précitées. La même autorisation vaut en faveur des autorités compétentes pour les marchés étrangers. Le simple fait de passer un ordre implique la confirmation irrévocable de cette autorisation par le client.

La Banque n'est pas tenue d'informer le client de l'exécution de son obligation légale de notification.

Article 2.2.

Encaissement d'un nombre limité de titres au porteur

2.2.1. Titres au porteur belges

En vertu de la loi du 14 décembre 2005 portant la suppression des titres au porteur, les titres belges au porteur n'existent plus depuis le 1er janvier 2014 (voir aussi l'article 2.3.4.). L'encaissement de ces titres n'est dès lors plus possible, sauf pour un nombre limité de titres au porteur arrivés à échéance au plus tard le 31 décembre 2013.

Les titres au porteur dont l'échéance est postérieure au 1er janvier 2014 ne pourront être réalisés que conformément aux dispositions de l'art 2.3.4.

2.2.2. Règles générales

Les règles suivantes s'appliquent uniquement à une sélection limitée de titres au porteur étrangers et belges arrivés à échéance respectivement au plus tard le 16 février 2016 et le 31 décembre 2013.

Le client qui présente des titres ou des coupons à l'encaissement ou à la réalisation est tenu d'en vérifier les échéances, les listes de tirage et les listes des titres frappés d'opposition. Il exonère la Banque de toute responsabilité à cet égard et accepte le remboursement immédiat de tous les montants indûment perçus, majorés des frais, qu'il autorise la Banque à débiter d'un quelconque de ses comptes. Ceci vaut également lorsque, pour une raison quelconque, la Banque n'obtient pas le paiement du produit des titres proposés à l'encaissement.

La Banque peut ajourner le paiement du produit de titres ou de coupons jusqu'à ce qu'elle en ait reçu la contre-valeur de son correspondant.

La Banque se réserve le droit de ne pas proposer ce service pour tous les titres.

Pour ce service, la Banque peut imputer un tarif mentionné dans les « Tarifs des opérations de placement ».

Article 2.3. Conservation de titres sur compte

2.3.1. Types de comptes

À l'exception des actions coopératives, tous les titres sont inscrits sur un compte bancaire.

En fonction du type de titre, l'inscription se fait respectivement sur un compte-titres ou un compte d'épargne-pension.

Sont inscrites sur un compte d'épargne-pension:

- les parts d'un fonds d'épargne-pension.

Tous les autres titres acceptés par la Banque sont inscrits sur le compte-titres.

2.3.2. Fonctionnement du compte-titres et du compte d'épargne-pension

Le fonctionnement du compte-titres et du compte d'épargne-pension nécessite l'ouverture et/ou la conservation:

- d'un compte de revenus (compte à vue ou compte d'épargne) pour recevoir les revenus des titres déposés;
- d'un compte de capital (compte à vue ou compte d'épargne) pour recevoir le capital des titres déposés.

En principe, ces comptes associés doivent être ouverts au même nom que le compte-titres proprement dit, sauf pour les personnes mariées sous le régime légal. Dans ce dernier cas, le compte-titres et le compte de capital peuvent être ouverts au nom d'un conjoint, mais le compte de revenus sera ouvert au nom des deux conjoints.

Sauf dans le cas d'un usufruit/d'une nue-propriété (voir ci-après), le client est cependant libre de n'ouvrir qu'un seul compte associé pour recevoir les revenus et le capital.

Le compte associé peut également être un compte en devises sur lequel seront versés les revenus et le capital dans la monnaie du compte en devises.

Le client s'engage à provisionner suffisamment ce compte pour couvrir les frais et charges.

Le Règlement général des Opérations bancaires s'applique également à l'ouverture de ce compte.

Quand un compte-titres est ouvert conjointement par un nu-propiétaire et un usufruitier, l'usufruitier doit disposer d'un compte de revenus sur lequel les revenus peuvent être versés (dividendes, intérêts...) et les frais débités.

La Banque se réserve le droit de clôturer automatiquement les comptes-titres sur lesquels aucun titre n'a été inscrit pendant au moins un an.

Les conditions et modalités spécifiques du compte d'épargne-pension sont fixées dans la **partie 5** du présent règlement.

2.3.3. Règles générales relatives aux titres inscrits sur un compte

La Banque inscrit sur le compte les titres belges et étrangers contre paiement des frais mentionnés dans les « Tarifs des opérations de placement ». La Banque se réserve également le droit de refuser l'inscription de certains titres ou de ne l'accepter qu'à certaines conditions.

2.3.4. Dématérialisation des titres au porteur

En vertu de la loi du 14 décembre 2005 portant suppression des titres au porteur, les titres belges n'existent plus depuis le 1er janvier 2014 que sous forme dématérialisée (seule l'inscription sur un compte-titres constitue la preuve de la propriété du titre) ou sous forme nominative (l'inscription dans le registre des titres de l'émetteur constitue la preuve de la propriété du titre).

Par conséquent tous les titres au porteur belges encore en circulation ont été convertis d'office en titres dématérialisés et inscrits sur un compte-titres au nom de l'émetteur (dans le cas où l'émetteur n'aurait pas opté pour des titres dématérialisés, les titres ont été inscrits au nom de l'émetteur dans le registre des titres de l'émetteur) jusqu'au moment où l'ayant droit se fait connaître et demande leur conversion en son nom propre par inscription sur un compte-titres ouvert à son nom.

L'exercice de tout droit attaché à un titre au porteur (dont le droit au coupon, le droit de vote...) a été suspendu le 1er janvier 2014. Le 30 novembre 2015 au plus tard, l'émetteur a vendu les titres dont les détenteurs ne se sont pas fait connaître et a versé le produit de la vente, après déduction des frais, à la Caisse des Dépôts et Consignation. À partir du 1er janvier 2016, le titulaire peut se présenter à la Caisse des Dépôts et Consignation ou à un agent qu'elle a désigné et demander la récupération du produit de la vente, après déduction de la pénalité applicable.

La Banque refuse les titres matériels d'origine étrangère présentés par le client pour les faire inscrire sur un compte-titres. Seuls les titres luxembourgeois expirés en bon état sont acceptés par la Banque et envoyés pour versement à la Trésorerie de l'État au Luxembourg.

La Banque n'est pas tenue des préjudices que pourrait subir le client pour des défauts dans les titres qu'il a déposés ou pour des irrégularités qui seraient survenues avant le dépôt.

2.3.5. Inscription des titres

Seule l'inscription sur le compte-titres ou le compte d'épargne-pension prouve le droit de propriété sur le titre. Les titres ne sont inscrits sur le compte-titres que le client détient à la Banque qu'après leur réception par le biais d'un système de compensation (ex. Euroclear ou la BNB) ou après confirmation de leur inscription auprès du correspondant de la Banque.

Par dérogation à ce qui précède, l'inscription nominative des actions coopératives au registre des coopérateurs de la SC CrelanCo prouve le droit de propriété sur le titre. Dès lors, le client ne peut faire valoir aucun droit de propriété concernant ces titres à l'égard de Crelan SA.

2.3.6. Transfert de titres

Les titres inscrits sur un compte ne peuvent être transférés que de manière scripturale, tant vers un autre compte à la Banque que vers un compte ouvert auprès d'un autre établissement financier. Le client doit donner un ordre de transfert à cet effet.

Pour une demande de transfert vers ou depuis un compte ouvert auprès d'un autre établissement financier, le client devra également transmettre une instruction claire à l'autre établissement concerné, conformément aux règles applicables chez ce dernier. La Banque mettra tout en œuvre pour exécuter une demande de transfert dans un délai raisonnable, mais elle dépend à cet effet de tiers tels que l'établissement financier concerné. La Banque ne peut être tenue pour responsable d'éventuels préjudices consécutifs à un transfert tardif.

La Banque peut facturer des frais pour le transfert de titres vers un compte ouvert auprès d'un autre établissement financier conformément au tarif figurant dans les « Tarifs des opérations de placement » de la Banque.

La Banque peut refuser le transfert des titres inscrits sur un compte aussi longtemps que le client lui est redevable d'un quelconque montant.

La Banque n'exécute plus d'ordres concernant des titres pour lesquels un ordre de transfert vers un autre compte ou un autre établissement financier a déjà été donné.

La Banque refusera d'exécuter ou de transmettre des ordres de transfert passés par un client personne morale si elle ne dispose pas du code LEI⁷ de ce client.

Un client propriétaire de parts coopératives de SC CrelanCo qui souhaite transférer ses actions peut désigner lui-même un cessionnaire. Les actions coopératives ne peuvent cependant être transférées qu'à des associés ou à des tiers qui satisfont aux conditions à remplir pour être associé, comme prévu dans les statuts de CrelanCo SC, et moyennant l'accord du conseil d'administration, qui n'est pas tenu de justifier un éventuel refus.

2.3.7. Titres nominatifs – nominee

Certaines Sicav (= organismes de placement collectif) de droit étranger commercialisées par la Banque ne proposent que des actions nominatives.

Le client qui souscrit à de telles actions nominatives a le choix:

- soit d'adhérer au régime du nominee, la Banque faisant alors office de nominee;
- soit de se faire inscrire directement en tant qu'actionnaire dans le registre des actionnaires.

Si le client opte pour le régime du nominee et si donc des actions au porteur sont converties en actions nominatives à leur dépôt en application de l'article 2.3.6. ci-dessus, ses droits de détenteur concerné d'actions nominatives de la Sicav sont inscrits sur un compte-titres ouvert à son nom personnel auprès de la Banque (le « Nominee »), tandis que les inscriptions conjointes de tous les clients ayant opté pour cette technique (les « investisseurs Nominee ») ont une incidence sur l'inscription globale effectuée au nom de la Banque pour le compte des investisseurs Nominee au registre des actionnaires de la Sicav.

En sa qualité d'intermédiaire centralisateur, la Banque surveille les inscriptions au registre des actionnaires. Elle s'assure par ailleurs de l'enregistrement correct des droits du client sur son compte-titres individuel.

Les droits individuels de chaque client sont garantis par les dispositions et mesures légales énumérées ci-après :

En vertu du Code des sociétés et associations, le détenteur d'une inscription au compte-titres (le client) dispose d'un droit de revendication relatif aux titres dont il est propriétaire, qui s'applique à l'égard de tous les tiers, en particulier en cas d'insolvabilité de la Banque, même si les droits du client sont en concurrence avec ceux d'autres créanciers de la Banque.

⁷ Legal Entity Identifier.

Le client a droit à la communication de toutes les informations (rapports périodiques, documents relatifs aux assemblées générales, comptes annuels...) dont la législation en vigueur exige qu'elles soient communiquées aux actionnaires nominatifs. La Banque mettra sans attendre toute communication légale à la disposition de l'agent, afin que celui-ci puisse la transmettre immédiatement aux clients qui lui en font la demande. Ces communications seront expédiées par courrier à l'adresse renseignée par le client moyennant remboursement des frais de port.

Pour autant qu'une demande écrite lui soit adressée au plus tard 30 jours avant l'assemblée générale de la Sicav concernée, la Banque prendra toutes les mesures administratives visant à permettre au client d'exercer son droit de vote. À défaut de demande introduite dans le délai imparti, la Banque exercera toujours le droit de vote dans l'intérêt commun et exclusif des investisseurs Nominee.

Si le client opte d'emblée pour l'inscription directe de ses actions au registre des actionnaires ou s'il choisit par la suite de passer du système du nominee à celui de l'inscription directe, il sera directement et personnellement inscrit au registre des actionnaires de la Sicav. Le client fera toujours ce choix dans les délais impartis, le cas échéant au plus tard au moment de l'inscription, et le communiquera explicitement à la Banque.

Dans le cas du passage dont question ci-dessus, la Banque imputera une indemnité dont elle fixe et communique le tarif.

2.3.8. Mesures de protection des titres en dépôt à la Banque

La Banque veille à ce que les titres qui lui sont confiés par le client soient clairement enregistrés dans ses livres et à ce qu'ils soient clairement dissociés des titres qui lui appartiennent et de ceux qui lui sont confiés par d'autres personnes.

Lorsque la Banque fait appel à des tiers pour la conservation des titres (voir article 2.3.9.), elle veille à ce que les titres qui lui sont confiés par ses clients ne soient pas inscrits sur les mêmes comptes que les titres qui lui appartiennent personnellement.

La Banque n'utilisera pas les titres mis en dépôt par le client dans le cadre de transactions de financement de titres pour son propre compte ou pour le compte d'un autre client.

Par ailleurs, la Banque a adhéré au système de protection des dépôts et des instruments financiers. En principe, les clients peuvent récupérer l'intégralité de leurs titres déposés sur un compte de la Banque en cas de faillite de cette dernière. Si cette récupération n'est exceptionnellement pas possible, le fonds de protection interviendra à concurrence de 20.000 euros au maximum. La perte éventuelle en valeur des titres par rapport au prix d'achat n'est pas couverte par le fonds de protection. Le client trouvera de plus amples informations à ce propos sur www.fondsdeprotection.be.

2.3.9. Tiers dépositaires auxquels la Banque fait appel

La Banque fait appel à d'autres organismes pour la conservation de titres. Elle garantit qu'elle fait preuve de la diligence nécessaire dans le choix de ces organismes et qu'elle assure un suivi précis et régulier des inscriptions sur le compte des clients auprès de ces organismes. Sans préjudice de cette obligation de la Banque, elle ne peut être tenue pour responsable d'erreurs du tiers dépositaire ou de son insolvabilité.

En règle générale, la Banque ne confie la garde de titres de ses clients qu'à des établissements de crédit, des entreprises d'investissement et/ou des organismes de liquidation soumis au droit de l'Union européenne, sauf lorsque la provenance particulière des titres rend nécessaire leur conservation par un tiers sis en dehors de l'Union européenne.

L'inscription des titres du client sur le compte d'un tiers dépositaire peut engendrer l'application du droit national de ce dernier ou du lieu de la conservation.

Lors du choix du tiers dépositaire, la Banque s'assure dans la mesure du possible que les intérêts du client ne soient pas inutilement compromis par le droit national du dépositaire ou du lieu de conservation.

La Banque est responsable du choix du tiers dépositaire. Elle n'est en revanche pas tenue envers le client des conséquences d'une procédure d'insolvabilité éventuellement engagée contre le tiers dépositaire. Le cas échéant, la Banque mettra tout en œuvre pour qu'il soit procédé dans les meilleurs délais à la déclaration et au recouvrement des titres dans le cadre de la procédure d'insolvabilité locale. Si, en dépit des mesures et actions entreprises par la Banque, un nombre insuffisant de titres peut être récupéré dans le cadre d'une telle procédure en insolvabilité pour pouvoir satisfaire tous les clients de la Banque, la répartition se fera au prorata. Le cas échéant, la Banque fournira à chaque client concerné les pièces requises pour lui permettre de continuer à faire valoir ses droits.

Les titres des clients de la Banque sont conservés auprès du tiers dépositaire sur un compte omnibus de la Banque et gardés séparés des comptes que la Banque détient elle-même pour la garde de ses propres titres auprès du tiers dépositaire ou des comptes de ce tiers dépositaire.

Article 2.4.

Gestion de titres détenus sur le compte et suivi administratif des actions coopératives de la SC CrelanCo inscrites dans le registre des coopérateurs de l'émetteur

2.4.1. Gestion administrative

La gestion administrative par la Banque des titres reçus en dépôt comprend :

- la garde des titres, comme décrite à l'article 2.3.;
- les opérations de régularisation obligatoires (e.a. divisions d'action, conversions obligatoires, changements de nom, obtention des titres attribués gratuitement, ...);
- l'encaissement des intérêts, dividendes et autres produits, ainsi que le versement du capital à l'échéance ;
- le versement des montants correspondants sur le compte lié.

La Banque informe le client par écrit des opérations de régularisation facultative (notamment dividendes optionnels, offres publiques d'achat, souscriptions avec droits, ...) dans la mesure où elle en a connaissance. Cette obligation d'information ne s'applique pas aux opérations de régularisation des organismes de placement collectif.

La Banque traite ces opérations de régularisation facultatives conformément aux instructions du client, pour autant que celles-ci lui parviennent dans le délai imparti. À défaut, la Banque prend la décision et le client doit l'accepter. Ainsi, la Banque demandera toujours le paiement en espèces d'un coupon échu, même si l'émetteur prévoit une possibilité de choix entre des espèces et de nouveaux titres.

La Banque n'est pas tenue à l'exécution d'autres opérations que celles énumérées ci-dessus. À l'exception des cas de service de nommée comme décrit à l'article 2.3.7., ou si la Banque constate que le client ne fait plus partie du marché cible du titre, elle n'est en outre pas tenue d'informer le client d'avis qu'elle recevrait au sujet de procédures et/ou d'événements relatifs à des titres ou à des émetteurs tels que :

- une procédure d'insolvabilité (ex. Chapitre 11),
- une class action,
- des mini-appels d'offres,
- une évolution de la note de titres inscrits sur un compte-titres.

La Banque ne peut par conséquent être tenue pour responsable si elle ne porte pas de tels avis à la connaissance du client, même si elle devait à titre occasionnel ou même récurrent, communiquer de tels événements au client.

En outre, la Banque ne fournit ni conseil ni assistance administrative au client dans de tels cas.

Le suivi administratif par la Banque des actions coopératives de la SC CrelanCo, inscrites dans le registre des coopérateurs auprès de la SC CrelanCo comprend :

- la notation de telles souscriptions sur un compte coopérateur ouvert auprès de la Banque au nom du client;
- la confirmation de cette inscription au client ;
- le débit du compte lié pour le paiement des parts coopératives ;
- le crédit du compte lié pour le versement des dividendes et l'encaissement du capital en cas de sortie ;
- la mise à disposition et/ou l'envoi de tout type d'information de la part de l'émetteur selon les mêmes modalités que celles décrites à article 2.4.2.

Le compte coopérateur auprès de la Banque sera clôturé lors du dernier paiement du dividende à la suite de la démission complète du client de la société coopérative ou au décès du client.

Le décès du client entraînera que ses ayants droits n'auront droit qu'au prix d'émission statutaire de l'action et n'obtiennent pas de dividende pour l'année au cours de laquelle le décès est intervenu. La contre-valeur des parts coopératives sera créditée sur le compte lié .

En cas d'exclusion, de faillite, de déconfiture, de déclaration d'incapacité ou de dissolution d'un coopérateur, ce dernier perd sa qualité d'actionnaire avec effet immédiat. Dans une telle situation, son droit social est transformé en un droit de créance. L'ancien actionnaire n'aura droit qu'au prix d'émission statutaire de l'action et n'obtient pas de dividende pour l'année au cours de laquelle l'évènement est intervenu.

2.4.2. Confirmation d'exécution d'ordre, envoi de relevés de titres en compte et des frais et charges totaux imputés ayant trait à ces titres et services d'investissements et rapports périodiques quant au portefeuille

Toute transaction effectuée sur un compte-titres ou un compte d'épargne-pension est confirmée au moyen d'un bordereau d'exécution.

Chaque fois que la Banque le juge utile, et au moins quatre fois par an (juste après le 31 mars, le 30 juin, le 30 septembre, le 31 décembre), elle adresse au client un relevé des titres détenus sur le compte-titres ou sur le compte d'épargne-pension.

La Banque fournit au client, au minimum une fois par an, un relevé de l'ensemble des frais et charges liés aux services d'investissements et aux titres inscrits sur son compte-titres et/ou compte d'épargne-pension.

Ces frais totaux sont exprimés en un montant et un pourcentage et sont basés sur les frais et charges réels imputés au client.

Sur ce relevé des frais et charges, la Banque mentionne également :

- le montant réel et le pourcentage des paiements et, le cas échéant, les avantages qu'elle a reçus de tiers (voir partie 4 de ce règlement) ayant trait aux titres que le client détient sur son compte-titres et/ou son compte d'épargne-pension ;
- une illustration qui reflète l'effet cumulatif de ces coûts et charges sur le rendement de son (ses) investissement(s).

En cas de résiliation de la relation client, la Banque fournira le plus rapidement possible le relevé des coûts et charges pour la période écoulée.

Le client peut demander une ventilation détaillée de ce relevé des frais et charges par l'intermédiaire de l'argent.

La Banque fournit au moins une fois par an au client qui a reçu un conseil en investissements un rapport d'évaluation du caractère adéquat dont il est question à l'article 1.7.7.

Les bordereaux, relevés et rapports susmentionnés sont envoyés à l'adresse indiquée par le client, au tarif mentionné dans les « Tarifs des opérations de placement ». La Banque présume que le client aura pris connaissance du contenu des documents susmentionnés dans les 30 jours suivant la date du document et signalé des éventuelles erreurs ou irrégularités au plus tard 60 jours après cette date.

Le client qui a également accès à MyCrelan/Crelan Mobile peut choisir de recevoir, imprimer et sauvegarder au format électronique les bordereaux d'exécution. Ce choix implique qu'il ne recevra plus les bordereaux dans leur version papier. Le choix peut être fait par compte-titres séparément et peut être révoqué à tout moment.

Les bordereaux, relevés et rapports électroniques du compte-titres restent à la disposition du client dans myCrelan/Crelan Mobile. Le client peut les imprimer et les sauvegarder pendant cette période.

Le client s'engage à consulter ses bordereaux et relevés mis à sa disposition par voie électronique et à prendre connaissance des transactions et communications qui y figurent au moins tous les 30 jours. Sauf contestation écrite dans les 60 jours suivant la date du document, la Banque considérera définitivement que le client est d'accord sur son contenu.

2.4.3. Application de la valeur

La date valeur est l'échéance s'il s'agit d'un jour bancaire ouvrable. Si la date d'échéance n'est pas un jour bancaire ouvrable, le compte est crédité avec valeur le premier jour bancaire ouvrable suivant avec valeur de l'échéance. Toutefois, la Banque se réserve le droit d'attendre le paiement des dividendes, des intérêts et du capital par le correspondant.

Pour les dates valeur de titres régis par le biais d'un prospectus d'émission, la Banque renvoie aux prospectus respectifs.

PARTIE 3. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Dans l'exercice de ses activités quotidiennes, la Banque est inévitablement confrontée à des situations dans lesquelles différents intérêts convergent. Si ces intérêts sont souvent similaires, la Banque se retrouvera tout aussi souvent dans une situation d'intérêts divergents, voire conflictuels. Dans ce dernier cas, il est question de conflit d'intérêts.

Des conflits d'intérêts peuvent notamment survenir entre :

- la Banque et ses clients,
- les collaborateurs de la Banque et les clients de la Banque,
- les clients de la Banque entre eux.

Afin d'éviter que les conflits d'intérêts susmentionnés portent atteinte aux intérêts du client et/ou de la Banque, cette dernière applique une politique en matière de conflits d'intérêts.

La Banque a consigné dans un inventaire tous les conflits d'intérêts à même de se produire. Des procédures ont été élaborées et des mesures ont été prises afin de prévenir ou de gérer chacun de ces conflits d'intérêts potentiels.

Lorsqu'un conflit d'intérêts présentant un risque réel d'atteinte aux intérêts du client survient ou peut survenir lors de l'accomplissement d'un service d'investissement, et si ce conflit ne peut être évité ou est ingérable, la Banque notifie le conflit d'intérêts au client concerné. Ce dernier pourra ainsi prendre une décision en toute connaissance de cause.

La Banque tiendra un registre des données relatives aux conflits d'intérêts constatés.

La note de politique générale mentionnée ci-dessus fait l'objet d'une évaluation annuelle et les rectifications nécessaires lui sont apportées. L'inventaire correspondant est également actualisé lors de cette évaluation. Le client trouvera une synthèse de la politique en matière de conflits d'intérêts sur www.crelan.be.

Sur demande expresse, le client peut également obtenir des précisions sur la politique en question par écrit, via customer.compliance@crelan.be.

PARTIE 4. AVANTAGES REÇUS DE TIERS OU PAYÉS À DES TIERS

La Banque distribue des titres d'émetteurs/gestionnaires dont elle peut percevoir des indemnisations et éventuellement des avantages.

La Banque veille à ce que ces avantages soient destinés à améliorer la qualité du service concerné au profit du client et ne portent pas préjudice à son obligation de défendre les intérêts du client.

Si la Banque perçoit de tels indemnisations et avantages, le client est avisé en temps utile de la nature, du montant ou du mode de calcul éventuel de ces indemnisations et le cas échéant d'une description des petits avantages non pécuniaires via les relevés des charges et coûts, comme mentionné à l'article 1.4. et à l'article 2.4.2. du présent règlement.

À sa demande, le client peut recevoir, par le biais de l'agent, de plus amples informations sur les avantages reçus de tiers par la Banque.

PARTIE 5. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES À L'ÉPARGNE-PENSION

Article 5.1.

Ouverture du compte d'épargne-pension

Par compte d'épargne-pension, il faut entendre le compte d'épargne collectif prévu à l'article 145/16 du Code des impôts sur les revenus (CIR).

Ce compte est soumis aux règles fiscales contenues dans les articles 145/8 à 145/16 CIR et leurs amendements éventuels.

Le compte d'épargne-pension est ouvert pour chaque résident belge ou résident de l'Espace économique européen âgé de 18 à 65 ans, qui effectue des versements dans le but de bénéficier de la réduction d'impôt visé à l'article 145/1,5° CIR. Les conditions d'âge doivent être remplies au 31 décembre de la période imposable.

Le compte d'épargne-pension ne peut être ouvert qu'au nom d'une seule personne, avec le conseil en investissements visé à l'article 1.6. de ce règlement.

Article 5.2.

Versements sur le compte d'épargne-pension

Les versements que le client effectue sur son compte d'épargne-pension sont convertis en parts d'un fonds commun de placement de droit belge. Selon sa tolérance au risque, le client a le choix entre plusieurs fonds d'épargne-pension distribués par la Banque.

Le total des versements annuels effectués sur le compte d'épargne-pension du client ne peut pas excéder les plafonds autorisés par le fisc. Ces plafonds sont fixés à l'article 145/8 du Code des impôts sur les revenus.

Lorsque des versements qui dépassent les plafonds autorisés par le fisc sont effectués sur un seul et même compte d'épargne-pension unique, la Banque remboursera automatiquement les montants excédentaires sur le compte de paiements lié au compte d'épargne-pension.

Le client a le choix de verser les montants annuels maximums autorisés par l'administration fiscale en une fois ou sous la forme de versements récurrents à partir du compte désigné par le client.

Dans sa communication et dans ses systèmes, la Banque tient compte du montant/des sommes maximales admis légalement qui peut/peuvent varier d'une année de revenus à l'autre.

Article 5.3.

Transferts d'un fonds d'épargne-pension vers un autre

Le CIR et ses arrêtés d'exécution définissent le régime fiscal appliqué aux transferts.

Les transferts sont exécutés à la demande expresse du client au moyen des documents bancaires prévus à cet effet. Les transferts seront toujours complets. La Banque n'accepte pas de transferts partiels.

La Banque peut facturer des frais pour un transfert d'un compte d'épargne-pension vers un compte d'épargne-pension ouvert auprès d'un autre établissement financier conformément au tarif figurant dans les « Tarifs des opérations de placement » de la Banque.

Les transferts entre des fonds d'épargne-pension de la Banque ne peuvent être réalisés qu'avec conseil en investissements, comme mentionné à l'article 1.6. de ce règlement.

Article 5.4.

Ventes

Les ventes sont effectuées à la demande expresse du client au moyen des documents bancaires prévus à cet effet et sont soumises aux règles fiscales définies dans le CIR.

PARTIE 6. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES RELATIVES AU PLAN D'INVESTISSEMENT (achat fractionné)

Article 6.1.

Ouverture d'un plan d'investissement

Avant de pouvoir ouvrir un plan d'investissement, le client doit disposer d'un compte-titres auprès de la Banque, sur lequel pourront être inscrits les titres acquis dans le cadre du plan d'investissement. Le client est également tenu de disposer d'un compte à vue ou d'épargne lié au compte-titres. Toutes les transactions de paiement liées à des transactions sur titres passeront par ce compte.

Le client a la possibilité d'investir régulièrement et automatiquement un montant fixe dans plusieurs compartiments d'OPC (ci-après nommés fonds) pour chaque plan d'investissement. Ces fonds font toujours partie de l'offre avec conseil de la Banque, comme mentionné à l'article 1.2. de ce règlement. Quand elle fournit des conseils en investissements au client, la Banque ne lui proposera que des fonds qui correspondent à la diversification optimale entre les différentes classes d'actifs, ou suivra une politique d'investissement correspondant étroitement à la stratégie d'investissement que le client veut suivre.

Lors de l'ouverture du plan d'investissement, le client a la possibilité de choisir, pour chaque fonds, une fréquence d'investissement (mensuelle, trimestrielle, semestrielle et annuelle) et un montant minimum à investir d'au moins 25 euros (frais inclus). De plus, le client peut saisir pour chaque fonds une date de début (= date de première exécution) et une date de fin. Le mois de la date de fin est le dernier mois pendant lequel des achats seront exécutés. Si le client ne saisit pas de date de fin, l'investissement dans le fonds continue de façon illimitée suivant la fréquence et le montant indiqués.

Tous les ordres qui font partie d'un plan d'investissement seront toujours exécutés ensemble un lundi au choix du client. Pour tous les ordres dans les plans d'investissement ouverts chez AXA Banque les ordres seront exécutés le deuxième lundi du mois.

Un plan d'investissement avec conseil en investissements peut uniquement être ouvert que un agent bancaire.

Article 6.2.

Obligations d'information de la Banque

Toutes les obligations d'information décrites ci-devant dans ce règlement sont intégralement d'application sur les transactions et services d'investissement dans le cadre d'un plan d'investissement.

Article 6.3.

Modification et arrêt du plan d'investissement

En principe, le client peut modifier les éléments suivants de son plan d'investissement chez l'agent :

- ajouter ou supprimer un (des) fonds,
- modifier le montant d'investissement par fonds, pour autant que le montant ne soit pas inférieur à 25 euros (frais inclus),
- modifier la fréquence d'investissement par fonds,
- saisir une date de fin ou différer la date de fin saisie,
- différer la date de première exécution, si elle n'a pas encore été atteinte.

Le client peut également mettre un terme au plan d'investissement à tout moment. Les investissements automatiques prévus par le plan d'investissement seront alors suspendus. Les parts de fonds déjà achetées restent inscrites sur le compte-titres du client aussi longtemps qu'il n'a pas donné d'ordre de vente. Les ordres de vente sont exécutés selon les règles décrites dans le prospectus concerné.

PARTIE 7. Dispositions spécifiques relatives aux investissements avec service Privilege (Delegio)

Article 7.1.

Dans le cas de conseil en investissements avec service Privilege, la Banque associe à chaque stratégie d'investissement ou profil de risque, un fonds unique (lisez : un compartiment d'organisme de placement collectif ou OPC) qui suit une politique d'investissement correspondant étroitement à chacun des profils de risque définis par la Banque. La Banque ne conseillera au client que des transactions dans un de ces fonds profilés, à condition que :

- la transaction dans ce fonds soit appropriée ;
- le client dispose d'un montant à investir de minimum 100.000 euros (en plus de la réserve financière minimale);
- le client soit prêt à ouvrir un compte-titres distinct par fonds profilé ;
- le client soit prêt à associer un compte à vue existant au compte précité ou à en ouvrir un qui pourra être débité.

Le client a la possibilité de scinder son montant d'investissement en plusieurs tranches à condition que la première tranche s'élève à au moins 50.000 euros et qu'un total d'au moins 100.000 euros soit investi dans le fonds profilé conseillé au plus tard dans l'année suivant le premier investissement, dans le cadre ou non d'un plan d'investissement visé à la partie 6 du présent règlement.

La Banque n'autorise pas de détenir d'autres titres que les parts de ce fonds profilé spécifique sur le compte-titres destiné à cet effet.

Le client a la possibilité de vendre chaque mois des parts du fonds profilé, le produit net de la vente étant versé sur le compte associé. À cet effet, le client transmet à la Banque un ordre de vente automatique récurrent pour le montant maximal souhaité qu'il souhaite percevoir chaque mois. La Banque met tout en œuvre pour approcher ce montant maximum souhaité, mais de petites différences entre le montant maximum souhaité et le montant effectif qui sera versé sur le compte associé sont possibles en raison des fluctuations induites par le marché des valeurs nettes d'inventaire du fonds entre le moment de la transmission de l'ordre et le moment de son exécution, des arrondis et des taxes à retenir.

Le client peut arrêter cet ordre de vente automatique à tout moment ou modifier le montant maximum souhaité via l'agent.

En cas d'évolution de la stratégie d'investissement du client, la Banque conseillera au client de vendre ses parts dans le fonds profilé actuel et d'acheter de nouvelles parts dans un autre fonds profilé correspondant à sa nouvelle stratégie d'investissement. Le cas échéant, de nouveaux ordres d'achat (plan d'investissement) et de vente (plan de revenus) devront être donnés à la Banque.

Article 7.2.

Services complémentaires au plan d'investissement (services Privilege)

Outre les informations minimales légales décrites à l'article 1.2. du présent règlement, la Banque fournira ou proposera les services suivants au client qui a souscrit aux fonds profilés de l'offre conseillable Privilege :

- Un accès automatique et permanent à une page Web gérée par le gestionnaire du fonds sur lequel, pour chaque fonds profilé, de nouvelles informations sont fournies chaque mois sur les conditions de marché, la stratégie d'investissement appliquée, la composition du fonds, sa performance et le risque lié au fonds. En outre, le client aura accès à des informations générales sur le fond, comme l'objectif d'investissement et le suivi administratif, et peut consulter tous les documents légaux.

- Chaque trimestre, la Banque fournira par écrit au client un rapport détaillé sur la gestion du fonds profilé (décisions prises, contexte macro-économique, évolution du portefeuille, composition du portefeuille, prévisions de marché...), et ce, via le canal convenu avec le client.
- Si une adresse e-mail est disponible et le client accepte qu'elle soit utilisée à cet effet, la Banque enverra régulièrement par e-mail une lettre d'information exclusive avec des informations récentes sur la gestion du fonds profilé en portefeuille, les évolutions économiques et politiques, ainsi que les développements possibles en matière de succession et de fiscalité.
- La possibilité de mettre les parts du fonds profilé en garantie dans le cadre d'un dossier de crédit à concurrence d'un pourcentage maximal donné de la valeur totale du compte-titres Privilege à ce moment, ce pourcentage maximal étant déterminé par la banque. Le client et la Banque signeront à ce propos des documents contractuels distincts que la Banque mettra à disposition à la suite de l'attribution du crédit. La Banque se réserve éventuellement le droit de ne pas accepter la mise en garantie des parts et de demander éventuellement d'autres garanties si elle l'estime nécessaire sur la base de l'évolution globale du dossier de crédit.
- La possibilité d'obtenir des conseils en matière de planification financière et/ou une analyse de succession détaillée fournie par un partenaire externe à un tarif nettement réduit, comme mentionné dans les « Tarifs des opérations de placement » de la Banque. Le client devra conclure à ce propos un contrat avec le partenaire externe responsable des conseils fournis. Le rôle de la Banque se limite à celui de facilitateur dans la prise d'un éventuel rendez-vous ainsi qu'à la transmission des données à caractère personnel nécessaires afin que le partenaire externe puisse identifier le client et consulter les avantages auxquels il a droit. À la demande expresse du client, la Banque peut également transmettre au partenaire externe les données financières nécessaires à la fourniture de conseils en matière de planification financière et/ou à la réalisation d'une analyse de succession détaillée par le partenaire externe.

Article 7.3. Frais et charges

Pour le service de conseil en investissements et les services Privilege complémentaires, la Banque facture un tarif annuel figurant dans les « Tarifs des opérations de placement » de la Banque. Ce tarif annuel n'est dû qu'à partir du moment où le client a donné ordre à la Banque d'investir dans le fonds profilé qui lui a été conseillé et tant qu'il détient des parts du fonds profilé auprès de la Banque.

Aucuns frais ne seront facturés au client qui a bénéficié de conseil en investissements avec services Privilege mais décide de ne pas passer d'ordre d'achat.

Pour le calcul de ces frais, la Banque se fonde sur une valeur moyenne pondérée de l'investissement sur le compte-titres concerné au terme de chaque trimestre. En tout cas, un montant minimal de frais sera facturé au client comme mentionné dans les « Tarifs des opérations de placement », quelle que soit la valeur de l'investissement au moment du calcul.

En cas d'achat/de vente lors d'un trimestre en cours, la Banque tiendra toujours compte du nombre effectif de jours de détentions de parts du fonds profilé.

Ce tarif sera facturé au client sur une base trimestrielle par le débit du compte à vue lié.

Si le client a bénéficié des avantages offerts dans le cadre de la planification financière, décrits à l'article 8.2. in fine de ce règlement, mais vend la totalité des parts du fonds dans l'année suivant le premier achat, la Banque se réserve le droit de facturer au client l'intégralité du tarif du partenaire externe.

ANNEXE: RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE D'EXÉCUTION ET DE TRANSFERT D'ORDRES SUR INSTRUMENTS FINANCIERS DE CRELAN POUR LES CLIENTS NON PROFESSIONNELS

1. Contexte

La Directive concernant les marchés d'instruments financiers II (MiFID II) impose à la Banque d'agir d'une manière loyale, équitable et professionnelle dans l'intérêt de ses clients lorsqu'elle fournit des services d'investissement. Cela implique, entre autres, que la Banque doit prendre toutes les mesures suffisantes, lors de l'exécution des ordres, pour obtenir le meilleur résultat possible pour ses clients. Ce principe est appelé obligation d'exécution au mieux ou « best execution » en anglais.

Pour se conformer à cette obligation de qualité d'exécution, la Banque a créé une politique d'exécution et de transfert des ordres.

2. Autorisation

La politique d'exécution des ordres constitue une annexe au Règlement services d'investissement qui régit les relations entre la Banque et ses clients en ce qui concerne les opérations sur instruments financiers. En entrant en relation avec la Banque pour des services d'investissement, le client accepte sa politique d'exécution des ordres sur instruments financiers.

En devenant client de la Banque pour des services d'investissement, le client autorise aussi expressément l'exécution d'ordres en dehors d'une plateforme de négociation. La politique d'exécution des ordres de la Banque prévoit cette possibilité, pour autant que cela soit autorisé par la législation applicable. Dans pareil cas, un risque de contrepartie découlant du fait que l'ordre n'est pas exécuté par l'intermédiaire d'une contrepartie centrale pourrait voir le jour.

3. Champ d'application – instruments financiers concernés

La politique d'exécution des ordres sur instruments financiers s'applique aux ordres d'achat et de vente d'instruments financiers qui relèvent du champ d'application des règles MiFID, traités par l'intermédiaire de la Banque et de ses canaux de distribution. Cela concerne l'achat et la vente de bons de caisse et de certificats subordonnés, d'obligations, de bons d'État, d'actions, d'actions coopératives, de parts d'OPC, de fonds d'épargne-pension et de Notes.

Les services et transactions qui ne sont pas liés à ces instruments financiers ne sont pas visés.

La politique d'exécution des ordres ne s'applique pas aux clients qui sont qualifiés de clients professionnels.

Le présent document résume les principaux éléments de cette politique.

4. Principe d'exécution au mieux (best execution)

Le principe d'exécution au mieux signifie que la Banque mène une politique visant à prendre toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat possible pour ses clients.

4.1. Sélection des lieux d'exécution

Plusieurs facteurs sont importants pour l'exécution d'un ordre, notamment :

- le prix du titre sur lequel porte l'ordre ;
- les frais associés à l'exécution ;
- la rapidité et la probabilité d'exécution de l'ordre ;
- la rapidité et la probabilité du règlement de l'ordre ;
- l'ampleur de l'ordre ;
- la nature de l'ordre.

Toutefois, ces facteurs n'ont pas tous le même poids dans le processus de sélection des lieux d'exécution. Cela signifie que certains facteurs pèseront plus que d'autres dans la sélection. La Banque utilise les règles suivantes pour déterminer le poids des différents facteurs :

- Conformément au principe de « contre-valeur totale », le prix et les frais d'exécution sont en principe les facteurs sur la base desquels les lieux d'exécution sont sélectionnés.
- D'autres facteurs d'exécution seront pris en considération lors de la sélection, dans la mesure où ils contribuent à l'obtention du meilleur résultat possible compte tenu de la contre-valeur totale et lorsque c'est dans l'intérêt des clients.

Cela dépendra des éléments suivants :

- les caractéristiques de l'ordre ;
- les caractéristiques du titre concerné ;
- les caractéristiques des lieux d'exécution possibles.

La Banque souhaite rappeler à ses clients qu'elle s'acquittera de son obligation d'exécution au mieux en exécutant les ordres conformément aux dispositions énoncées ci-dessous, même si, dans certaines situations exceptionnelles spécifiques, cela ne produira pas le meilleur résultat possible pour le client concerné. En effet, l'obligation d'exécution au mieux exige uniquement que les mesures nécessaires soient prises pour obtenir le meilleur résultat possible pour les ordres des clients de manière cohérente et non d'obtenir le meilleur résultat possible pour chaque ordre.

4.2. Sélection d'exécuteurs d'ordres

Afin de déterminer quels exécuteurs d'ordres seront sélectionnés pour l'exécution des ordres des clients, la Banque tient compte des éléments suivants qu'elle considère comme déterminants pour la qualité d'exécution qu'un exécuteur d'ordres pourra fournir :

- la capacité de l'exécuteur d'ordres à obtenir le meilleur résultat possible dans l'exécution des ordres des clients d'une manière cohérente en termes de contre-valeur totale ;
- la fiabilité du service fourni par l'exécuteur d'ordres ;
- les frais facturés par l'exécuteur d'ordres pour l'exécution des transactions ;
- la réglementation et la surveillance auxquelles l'exécuteur d'ordres est soumis ;
- la réputation de l'exécuteur d'ordres ;
- la solidité financière de l'exécuteur d'ordres.

Pour cette sélection, la Banque tient compte, notamment, des rapports contenant des données sur la qualité de l'exécution, qui, selon les obligations MiFID II, doivent être publiés au moins une fois par an par les exécuteurs d'ordres.

5. Instructions spécifiques

Toutefois, si le client donne des instructions spécifiques obligeant la Banque à déroger à sa politique d'exécution des ordres, l'application du principe d'exécution au mieux ne sera pas garantie. Des instructions spécifiques peuvent empêcher la Banque de prendre toutes les mesures nécessaires fixées dans sa politique d'exécution des ordres pour obtenir le meilleur résultat possible de manière cohérente.

En ce qui concerne les aspects d'exécution qui ne relèvent pas des instructions spécifiques, la Banque traitera l'ordre conformément à sa politique d'exécution des ordres.

Le client ne peut tirer aucun droit de la politique d'exécution des ordres si la Banque n'est pas en mesure d'exécuter l'instruction spécifique en tant que telle.

6. Suivi et modifications

La politique d'exécution des ordres peut être modifiée de temps à autre par la Banque (par exemple, à la suite d'un examen des modalités d'exécution des ordres ou de modifications des lois et règlements applicables). Les clients seront informés en temps utile des éventuelles modifications apportées à la politique ayant un impact notable sur l'exécution des ordres apportées et le document sera adapté. Cette communication peut se faire par envoi d'un courrier, via les extraits de compte ou par tout autre moyen de communication approprié en fonction du choix fait par le client.

S'il n'est pas d'accord avec ces modifications, le client peut annuler par écrit ses comptes titres, d'épargne-pension et/ou d'actionnaire dans un délai d'un mois à compter de la notification de la modification. Le client doit fournir à la Banque des instructions claires (instructions de transfert) en ce qui concerne les titres.

7. Suivi et modifications

7.1. Principes généraux

Les ordres de clients sont exécutés dans l'ordre chronologique de leur réception, sauf si :

- la nature de l'ordre ou les circonstances de l'ordre ne le permettent pas,
- il faut agir différemment dans l'intérêt du client.

La Banque peut regrouper les ordres qui sont exécutés au même moment avec ceux d'autres clients. Cela se produit uniquement s'il est peu probable que l'agrégation et/ou l'attribution s'avèrent au final préjudiciables à un client dont l'ordre doit être regroupé avec d'autres. La Banque ne regroupe pas les ordres en bourse.

7.2. Bons de caisse et certificats subordonnés de la Banque

Les bons de caisse et les certificats subordonnés sont des preuves de créances émises par la Banque. Ils peuvent être achetés quand le produit est disponible. La Banque se réserve le droit de ne pas proposer un produit spécifique pendant une période (in)déterminée.

Les caractéristiques et les risques associés aux certificats subordonnés sont décrits dans un prospectus d'émission disponible dans chaque agence.

En ce qui concerne la possibilité de rachat avant l'échéance, les principes suivants s'appliquent :

- Certificats subordonnés : la Banque s'interdit de racheter directement les certificats subordonnés avant leur échéance. Ils peuvent être vendus exclusivement via l'« Euronext Expert Market ». La Banque fait appel à un intermédiaire à cet effet.
- Bons de caisse Crelan : le client peut demander à la Banque le rachat de ses propres bons de caisse. Le prix est déterminé sur la base du taux du marché, des intérêts échus, de la durée résiduelle et de l'indemnité de rachat. Le titulaire d'un bon de caisse ne bénéficie toutefois pas d'une garantie de rachat.
- Bons de caisse AIF (autres institutions financières) et certificats subordonnés AIF : La Banque donne les ordres d'achat de bons de caisse et de certificats subordonnés AIF à une tierce partie. Cette tierce partie proposera, si possible, le bon de caisse et le certificat subordonné directement auprès de l'AIF plutôt que sur l'Euronext Expert Market si elle peut ainsi obtenir un meilleur prix. S'il n'est pas possible de proposer le bon de caisse ou le certificat subordonné AIF à l'AIF correspondante, celui-ci sera malgré tout proposé sur l'Euronext Expert Market.

7.3. Achats et ventes de titres de créances (obligations, bons d'État, Notes)

Les transactions sur obligations sont en principe conclues sans intervention d'un marché boursier organisé et réglementé de manière classique. Les transactions sont effectuées entre les distributeurs des institutions financières, chacun affichant son prix. Pour garantir une exécution optimale, la contrepartie à ces transactions est l'un des établissements financiers avec lesquels la Banque est en contact.

Lors du choix de la contrepartie, il est tenu compte des éléments suivants :

- le prix ;
- la qualité du règlement.

La Banque est un établissement placeur pour les nouvelles souscriptions (marché primaire) aux bons d'État et transmet les ordres au SPF Finance.

Sur le marché secondaire, la Banque fait appel à des correspondants qui ont accès à ces marchés pour les bons d'État cotés sur les marchés réglementés. Les bons d'État belges sont toujours négociés sur le marché réglementé (Euronext Brussels).

La Banque transmet les nouvelles souscriptions (marché primaire) à l'émetteur.

La Banque est un internalisateur systématique des Notes qu'elle émet. Les ordres de vente sur le marché secondaire des Notes commercialisées par la Banque, mais émises par un autre émetteur, sont transmis à l'exécuteur d'ordres. Les ordres de vente de Notes non commercialisées par la Banque sur le marché secondaire sont transmis à l'émetteur.

Lorsque la liquidité d'un titre de créance auprès des contreparties de la Banque est insuffisante pour permettre une exécution dans un délai raisonnable, il est possible que l'exécution au meilleur prix ne soit pas garantie. Dans ce cas, la Banque se réserve le droit de ne pas exécuter l'ordre du client.

Lors de l'exécution d'un ordre, il convient de tenir compte d'une heure de cut-off (heure limite). Il s'agit de l'heure de clôture correspondant à l'heure à laquelle les ordres de souscription ou d'achat peuvent être transmis pour règlement le jour même. Les ordres qui arrivent après cette heure de clôture sont traités le jour de la prochaine heure de clôture. Le traitement effectif sur le compte du client peut n'avoir lieu que quelques jours ouvrables bancaires plus tard.

Des frais et des taxes sont facturés sur les transactions exécutées selon le tarif repris dans la liste « Tarifs des opérations de placement ».

7.4. Achats et ventes de parts d'OPC, y compris les fonds d'épargne-pension

Les OPC sont des Organismes de Placement Collectif, à savoir : Sicav, fonds communs de placement, fonds d'épargne-pension et autres fonds. Les ordres d'achat et de vente seront toujours exécutés à la valeur nette d'inventaire (VNI), qui est calculée de manière indépendante par l'agent administratif de l'OPC.

Les ordres dans les OPC pour lesquels la Banque intervient sont transmis au dépositaire, à un agent de transfert, à un centralisateur des ordres ou à un marché réglementé.

Lors de l'exécution d'un ordre, il convient de tenir compte d'une heure de cut-off (heure limite). Il s'agit de l'heure de clôture correspondant à l'heure à laquelle les ordres de souscription ou d'achat peuvent être transmis pour règlement le jour même. Les ordres qui arrivent après cette heure de clôture sont traités le jour de la prochaine heure de clôture. Le traitement effectif sur le compte du client peut n'avoir lieu que quelques jours ouvrables bancaires plus tard. L'heure de clôture est mentionnée dans le prospectus du fonds, mais l'heure de clôture chez la Banque peut être antérieure si cela est nécessaire pour le traitement administratif correct de ces ordres.

Des frais et des taxes sont facturés sur les transactions exécutées selon le tarif repris dans la liste « Tarifs des opérations de placement ».

7.4.1. Achats et ventes d'actions et d'autres titres cotés en bourse

La Banque donne certains ordres d'exécution à une autre partie, à savoir un « Courtier » (Broker). Le cas échéant, la Banque ne doit pas sélectionner le lieu d'exécution sur lequel le courtier exécutera l'ordre. La Banque sélectionne le courtier en tenant compte de facteurs pertinents comme mentionné au point 4 (principe d'exécution au mieux). La Banque examine également si le courtier est soumis aux règles MiFID pour l'exécution des ordres et s'il peut démontrer qu'il fournit une qualité d'exécution élevée pour le type d'ordres que la Banque lui transmettra.

Dans son évaluation, la Banque tient compte de la qualité de la technologie utilisée par le courtier, de son expertise et de sa connaissance du marché, des marchés qu'il propose, de la qualité du reporting, de sa fiabilité et du prix facturé par le courtier pour la prestation de ses services.

La Banque peut décider de ne sélectionner qu'un seul courtier si elle estime que ce courtier peut lui fournir le meilleur résultat possible pour le prix demandé. (Best Selection).

7.4.2. Achats

La Banque agit en qualité de transmetteur d'ordres. Ceux-ci sont transmis à un intermédiaire financier dont la politique d'exécution est conforme aux exigences de la législation financière belge.

Tous les instruments financiers cotés en bourse ne peuvent être négociés par l'intermédiaire de la Banque. La Banque refusera, le cas échéant, l'ordre du client.

Un ordre valable du client sera exécuté sur le marché qui génère le plus important volume de transactions. En effet, le meilleur prix pourra être obtenu sur ce marché dans la plupart des cas.

7.4.3. Ventes

La Banque agit en qualité de transmetteur d'ordres. Ceux-ci sont transmis à un intermédiaire financier dont la politique d'exécution est conforme aux exigences de la législation financière belge.

Tous les instruments financiers cotés en bourse ne peuvent être négociés par l'intermédiaire de la Banque. La Banque refusera, le cas échéant, l'ordre du client.

Un ordre client valide sera exécuté sur le marché où se trouve la position en titres du client.

7.4.4. Types d'ordres

Ces types d'ordres ne sont proposés que dans la mesure où le courtier et/ou la plateforme de négociation les acceptent.

Des instructions spécifiques peuvent, dans certains cas, limiter le type d'ordres disponibles.

7.4.4.1. Ordres

Les ordres de marché sont des ordres qui sont immédiatement envoyés en bourse. Les ordres sont exécutés au cours en vigueur au moment où ils arrivent en bourse. Ils sont exécutés au meilleur prix disponible sur le marché ou sont exécutés partiellement à des prix différents, indépendamment du niveau de chaque prix.

Le prix auquel un ordre au marché est exécuté peut s'écarter sensiblement du dernier prix connu au moment où le client donne l'ordre de marché. Les ordres de marché ne fournissent donc aucune certitude quant au prix auquel ils sont exécutés. L'exécution de l'ordre est prioritaire sur tous les autres types d'ordres et donc plus probable que si le client avait donné une instruction spécifique concernant le prix.

7.4.4.2. Ordres avec une instruction spécifique

Pour ce type d'instructions spécifiques, la Banque peut ne pas être en mesure de prendre toutes les mesures prévues dans sa politique d'exécution en vue d'obtenir le meilleur résultat possible sur une base cohérente. Le courtier détermine le lieu d'exécution.

Ordres à cours limité

Le client a la possibilité de donner un ordre à cours limité, c'est-à-dire qu'il détermine le prix maximal pour une transaction d'achat ou le prix minimal pour une transaction de vente. Les ordres à cours limité sont exécutés à ce prix ou à un prix qui est plus favorable pour le client. Les ordres à cours limité offrent au client une plus grande certitude quant au prix auquel l'ordre doit être exécuté, mais ce prix doit être atteint et l'ordre doit se situer dans la fourchette de priorité du carnet d'ordres pour pouvoir être exécuté. Pour cette raison, l'exécution d'un ordre à cours limité est moins probable que l'exécution d'un ordre de marché.

7.4.4.3. Validité des ordres ayant une date limite de validité

Le fait de donner une instruction spécifique concernant la durée de validité d'un ordre n'affecte pas les mesures prises pour obtenir le meilleur résultat possible pour le client.

7.4.5. Liste des marchés

Vous trouverez ci-dessous la liste des marchés sur lesquels les ordres peuvent être exécutés. Cette liste peut être modifiée unilatéralement par les intermédiaires financiers et la Banque se réserve le droit de choisir.

Cette liste n'est pas exhaustive et la Banque se réserve donc expressément le droit de faire exécuter les ordres de ses clients en d'autres lieux et par le biais d'autres intermédiaires, en conformité avec le principe d'exécution au mieux.

Lieux d'exécution par opérateur :

- Euronext (Bruxelles, Paris, Amsterdam)
- États-Unis
- Australie
- Canada
- Danemark
- Allemagne
- Finlande
- Grèce
- Hong Kong
- Italie
- Israël
- Japon
- Luxembourg
- Norvège
- Singapour
- Espagne
- Royaume-Uni
- Afrique du Sud
- Suède
- Suisse

7.5. Actions coopératives

Les actions coopératives sociales de la SC CrelanCo sont vendues conformément au prospectus d'émission. Ce prospectus est disponible sur le site Internet de la Banque et dans ses agences.

Le prix est fixé à 12,40 euros par action coopérative. Lors d'un achat, la transaction est immédiatement inscrite dans le registre des actions. Si vous effectuez une demande de remboursement dans la première moitié de l'année, votre capital est remboursé après l'Assemblée générale des actionnaires de l'année suivante. Si vous effectuez une demande de remboursement dans la deuxième moitié de l'année, votre capital est remboursé après l'Assemblée générale des actionnaires de la deuxième année qui suit.

Néanmoins, le Conseil d'administration peut refuser sans condition la démission, la diminution du nombre d'actions et le remboursement des actions.

8. Info

Pour de plus amples informations concernant les produits financiers, l'exécution d'ordres, la politique d'exécution des ordres, les types d'ordres, etc., vous pouvez prendre contact par e-mail ou par téléphone avec votre agent de la Banque.