



DOCUMENT D'INFORMATION GÉNÉRALE

1. DESCRIPTION DU SERVICE	3
2. DÉCLARATIONS GÉNÉRALES	4
3. ABSENCE DE TEST D'ADÉQUATION	6
4. POLITIQUE D'EXÉCUTION DES ORDRES ET RÈGLES DE TRAITEMENT DES ORDRES	6
5. APERÇU DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES ET RISQUES DES INSTRUMENTS FINANCIERS	7
6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	10

Intesa Sanpaolo Wealth Management - Belgium Branch Succursale de/Succursaal van Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A. (Luxembourg)
Branch address: Poortakkerstraat 9E, 9051 Gent · Ph +32 (0) 9 321 21 21 · No. BCE/Nr. KBO (B): 0563.635.128 · VAT BE 0563.635.128
Permanent unit address: Chaussée de la Hulpe/Terhulpssteenweg 166, 1170 Bruxelles/Brussel · Ph +32 (0) 2 233 83 51
Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A. 28, Boulevard de Kockelscheuer L-1821 Luxembourg · P.O. Box 1106 L-1011 Luxembourg
R.C.S. Luxembourg B117.963

Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A., société anonyme de droit luxembourgeois, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B117963 et dont le siège social est sis Boulevard de Kockelscheuer 28, L-1821 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, est un établissement de crédit établi et agréé au Luxembourg (« **ISPWM** »).

ISPWM est soumis à la surveillance des autorités de contrôle suivantes :

- la Banque centrale européenne (ci-après dénommée la « **BCE** »), dont le siège social est sis Kaiserstrasse 29, 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne, <https://www.ecb.europa.eu/ecb/contacts/html/index.en.html>; et
- la Commission de surveillance du secteur financier (ci-après dénommée la « **CSSF** »), dont le siège social est sis route d'Arlon 283, 1150 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, <https://www.cssf.lu/en/contacts/>.

ISPWM fournit des services bancaires, de paiement et d'investissement en Belgique par l'intermédiaire de sa Succursale belge, dont les bureaux sont situés à Poortakkerstraat 9E, 9051 Gand, Belgique, enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises (Kruispuntbank van Ondernemingen) sous le numéro 0563.635.128 (RPR/RPM/RLE Gand, division Gand) et dont le numéro de compte bancaire est LU75 0019 0150 0576 0000 (BCEELULL).

Dans le présent document, les termes « **nous** », « **notre** », « **nos** » et « **Banque** » font référence à la Succursale belge. Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A., succursale belge, est également soumise à la surveillance des autorités nationales de contrôle suivantes :

- la Banque nationale de Belgique (ci-après dénommée « **BNB** »), dont le siège social est situé Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique, tel. : +32 (0)2 221 21 11 (<https://www.nbb.be/>); et
- l'Autorité des services et marchés financiers (ci-après dénommée « **FSMA** »), dont le siège social est situé Rue du Congrès 12, 1000 Bruxelles, Belgique, tel. : +32(0)2 220 52 11 (<https://www.fsma.be/>).

Vous pouvez vérifier l'immatriculation d'Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A. en consultant le site Internet de la CSSF (<https://edesk.apps.cssf.lu/search-entities/search>) et celui de la Succursale belge sur le site web de la BNB (<https://www.nbb.be/>).

Intesa Sanpaolo Wealth Management S.A. fait partie du Groupe Intesa Sanpaolo (le « **Groupe** »).

Lorsque la Banque fournit des services d'investissement, elle est soumise à la directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers (« **MiFID II** »), telle que transposée en droit luxembourgeois et, en ce qui concerne les services d'investissement fournis en Belgique, aux

exigences visées à l'article 35(8) de la directive MiFID II, telle que transposée en droit belge.

La Banque est en outre soumise à des exigences supplémentaires du droit belge, y compris, sans s'y limiter, les règles relatives à la fourniture de services de paiement. Le présent Document d'information générale fournit aux clients de la Banque certaines informations requises en vertu de la législation susmentionnée.

la Loi belge du 21 novembre 2017 relative à l'infrastructure des marchés d'instruments financiers et transposant la directive 2014/65/UE, la loi belge du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et l'arrêté royal du 19 décembre 2017 fixant les règles et procédures de transposition de la directive sur les marchés d'instruments financiers (ces règles étant ensemble, le « **Droit applicable** »), le présent document a été préparé dans le but de fournir les informations suivantes aux clients de la Banque:

- une description des informations relatives à la fourniture de certains services bancaires et d'investissement dans le cadre d'un package ;
- une description de la politique de gestion des conflits d'intérêts de la Banque ;
- une description de la gestion des incitations par la Banque et une description des incitations reçues par la Banque au titre des Services (tels que définis ci-dessous) ;
- des informations sur l'absence de test d'adéquation ;
- une description de la politique de la Banque en matière d'exécution des ordres et des règles de traitement des ordres ;
- un aperçu des principales caractéristiques et risques des instruments financiers ; et
- une description de la procédure de traitement des réclamations de la Banque.

Les termes commençant par une majuscule et qui ne sont pas définis séparément dans les présentes auront la signification qui leur est attribuée dans les Conditions générales et les Conditions particulières de la Banque (ensemble, les « **Conditions générales** »), à moins que le contexte n'en dispose autrement.

Ce document doit être lu conjointement avec les Conditions générales applicables. En cas d'incohérence ou de contradiction entre le présent document et les Conditions générales applicables, ces dernières prévaudront.

La Banque peut, à tout moment, modifier unilatéralement, amender et/ou changer toute disposition du Document d'information générale conformément à la législation applicable.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

1.1. DESCRIPTION

La Banque fournit les services bancaires et d'investissement suivants (les « **Services de base** ») à ses clients via la plateforme de services de banque en ligne et de services d'investissement de la Banque (la « **Plateforme** »), conformément aux Conditions générales de la Banque :

- comptes bancaires : la Banque ouvrira à votre nom un compte courant, un compte d'épargne non réglementé et un compte titres ; et
- le service d'investissement consistant en la réception et la transmission d'ordres et l'exécution d'ordres pour le compte de Clients en relation avec des fonds négociés en bourse *Exchange-Traded Funds* tels que définis par la directive MiFID II (« **ETF** »).

Ces Services de base sont proposés par la Banque sous forme de package. En signant et en retournant un exemplaire signé du Formulaire d'entrée en relation, vous demandez à la Banque de vous fournir chacun des Services de base susmentionnés et vous reconnaissez que pendant la durée de votre relation client avec la Banque, vous ne pourrez pas souscrire ou mettre fin à un ou plusieurs (mais uniquement à la totalité) des services énumérés ci-dessus et que vous ne pourrez mettre fin aux services dans leur intégralité qu'en annulant ou en mettant fin à votre relation d'affaires avec la Banque conformément aux Conditions générales applicables.

Outre les Services de base, les clients de la Banque pourront souscrire via la Plateforme à un ou plusieurs Plans d'Épargne ETF, en vertu desquels le client investira périodiquement un montant prédéterminé dans un ou plusieurs ETF, tel que décrit plus en détail dans les Conditions générales. Les Plans d'Épargne ETF ne sont accessibles qu'aux clients de la Banque ayant souscrit aux Services de base et ne peuvent pas être souscrits individuellement. Si un client résilie les Services de base, il ne pourra plus utiliser les Plans d'Épargne ETF. Les Plans d'Épargne ETF et les Services de base sont dénommés collectivement les « **Services** ».

Les informations énoncées dans le présent document s'appliquent lorsque vous avez établi une relation client avec la Banque et lorsque la Banque fournit les Services.

1.2. COMMISSIONS, FRAIS ET CHARGES

Les commissions, frais et charges applicables à chacun des Services individuellement et à l'ensemble des Services sont décrits dans notre Document d'information tarifaire et notre Grille tarifaire, disponibles sur la Plateforme. Les Services, produits et frais de la Banque peuvent être

modifiés à tout moment conformément aux Conditions générales.

1.3. CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES

Lorsque vous souscrivez aux Services de base, la Banque :

- ouvre à votre nom un compte courant libellé en euros : ce compte servira à financer l'acquisition d'ETF que vous avez acquis via la Plateforme et à détenir le produit de toute vente d'ETF que vous avez effectuée via la Plateforme ; vous pouvez également effectuer des paiements via ce compte ;
- ouvre à votre nom un compte d'épargne non réglementé en euros : ce compte permet de déposer des espèces, ce qui générera un intérêt ;
- ouvre à votre nom un compte titres : ce compte sera utilisé pour la conservation des ETF que vous avez acquis via la Plateforme ; et
- sur instruction de votre part, exécute des ordres dans des ETF *ad hoc* pour votre compte,

conformément aux Conditions générales applicables.

Si vous souscrivez à un ou plusieurs Plans d'Épargne ETF de capital, vous donnez l'instruction permanente à la Banque d'investir périodiquement dans des ETF pour votre compte, aux intervalles et pour le montant que vous aurez spécifiés. L'acquisition de ces ETF sera financée par les fonds figurant au crédit de votre compte courant, et les ETF ainsi achetés seront crédités sur votre compte titres. Les Plans d'Épargne ETF sont mis en place pour une durée indéterminée, c'est-à-dire que, sous réserve que votre compte courant soit suffisamment approvisionné, la Banque continuera à exécuter ces ordres jusqu'à la désactivation du Plans d'Épargne ETF concerné conformément aux Conditions générales applicables.

L'avantage de mettre en place un ou plusieurs Plans d'Épargne ETF porte sur la continuité des investissements périodiques dans les ETF concernés par la Banque pour le compte du client sans qu'aucune autre instruction du client ne soit requise, tant que le Plans d'Épargne ETF reste en vigueur et que le compte courant du client est suffisamment approvisionné. En outre, la souscription à un ou plusieurs Plans d'Épargne ETF peut également vous conférer un taux d'intérêt plus élevé sur votre compte d'épargne (appelé « taux d'intérêt promotionnel »).

1.4. RISQUES LIÉS AUX SERVICES

Les clients doivent être conscients des risques associés aux Services.

Les clients doivent notamment être conscients que lorsqu'ils investissent dans des ETF, ils risquent de perdre tout ou partie de leur investissement. Les principaux risques associés à l'investissement dans des ETF

sont décrits plus en détail à la Section 5 du présent document.

Par ailleurs, les clients doivent être conscients que lorsqu'ils souscrivent à un ou plusieurs Plans d'Épargne ETF, ils risquent de perdre tout ou partie des fonds crédités sur leur compte courant dans la mesure où ceux-ci sont ensuite investis dans un ETF.

Bien qu'un compte courant normal ne soit exposé à aucun risque d'investissement, compte tenu de la structure du Plans d'Épargne ETF, les fonds du client figurant au crédit de son compte courant seront utilisés pour investir périodiquement dans des ETF pour le compte du client. Les Plans d'Épargne ETF ont une durée indéterminée et fonctionnent sur la base d'une instruction permanente, ce qui signifie que même en l'absence d'instruction supplémentaire du client, une fois le Plans d'Épargne ETF mis en place, la Banque continuera à effectuer des investissements dans des ETF pour le compte du client conformément aux modalités du Plans d'Épargne ETF concerné aussi longtemps que le compte courant du client sera suffisamment approvisionné et jusqu'à ce que le Plans d'Épargne ETF concerné soit désactivé conformément aux Conditions générales applicables. Les principaux risques associés à l'investissement dans des ETF sont décrits plus en détail à la Section 5 du présent document.

2. DÉCLARATIONS GÉNÉRALES

2.1. DESCRIPTION DE LA POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS DE LA BANQUE

La Banque peut rencontrer des conflits d'intérêts potentiels dans le cadre normal de ses activités. Dans cette optique, elle a élaboré et applique une politique de gestion des conflits d'intérêts (dont une copie est remise à tous les clients sur demande écrite), résumée ci-après.

Un conflit d'intérêts peut survenir lors de la fourniture d'un service ou d'un produit en cas de divergence potentielle entre les intérêts de la Banque (y compris ceux des membres de la direction générale de la Banque, des associés, des employés, des agents liés et d'autres personnes ayant des liens directs ou indirects avec la Banque par le biais d'une relation de contrôle) et les intérêts d'un client, les intérêts de plusieurs clients, les intérêts de la Banque et ceux d'une ou plusieurs de ses relations d'affaires, ou les intérêts de différents départements de la Banque, qui pourrait occasionner une perte pour un client ou lui être préjudiciable.

Une telle situation peut se produire si la Banque, une personne concernée ou une personne ayant un lien direct

ou indirect avec la Banque par le biais d'une relation de contrôle :

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux frais du client ;
- a un intérêt dans le résultat du service fourni au client ou de la transaction effectuée pour le compte du client qui est différent des intérêts du client ;
- pour des raisons financières ou autres, est incitée à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients plutôt que le client en question ;
- exerce la même activité que le client ;
- reçoit d'une personne autre que le client une incitation en rapport avec le service fourni au client, sous la forme de services, d'avantages financiers ou en nature, autres que la commission ou les frais normalement facturés au titre de ce service.

La Banque prendra toutes les mesures qui s'imposent pour identifier toute situation susceptible d'affecter négativement les intérêts d'un ou plusieurs clients, pour détecter et traiter ces situations de manière appropriée et, le cas échéant, pour éviter qu'elles n'aient un impact préjudiciable sur les intérêts d'un ou de plusieurs clients. Ces mesures comprennent les dispositions suivantes :

- la structuration de l'organisation interne de la Banque de manière à maintenir une séparation des fonctions et une rétention des informations afin de contrôler et/ou d'empêcher la transmission d'informations entre les personnes impliquées dans les activités qui présentent un conflit d'intérêts potentiel. La Banque limitera également, dans la mesure du possible, tout cumul de tâches et toute influence hiérarchique entre ces différentes activités ;
- la suppression de tout lien direct entre la rémunération des personnes concernées exerçant principalement une activité donnée et la rémunération de différentes personnes concernées exerçant principalement une autre activité, ou les revenus générés par celles-ci, lorsqu'un conflit d'intérêts peut survenir en relation avec ces activités ;
- la prévention ou le contrôle de la participation simultanée ou consécutive d'une personne concernée à des services ou activités d'investissement ou auxiliaires distincts, lorsque cette participation est susceptible de compromettre la bonne gestion des conflits d'intérêts ;
- le service chargé de la conformité de la Banque est responsable, entre autres, de l'identification et de la gestion des conflits d'intérêts potentiels, du maintien à jour des procédures internes garantissant le respect de ces principes et du respect desdites procédures ; et
- le Groupe a mis en place un Code de conduite (disponible sur le site internet de la Banque <https://www.intesasanpaolowm.lu/legal-documentations/policies/>) auquel la Banque adhère

et qui établit un cadre très strict pour la combinaison des fonctions.

Dans le cas où les mesures mises en place par la Banque ne sont pas suffisantes pour garantir avec une certitude raisonnable que les intérêts du client seront saufs, et qu'il existe un risque de porter atteinte aux intérêts du client, la Banque informera le client concerné de la nature générale et, le cas échéant, de la source du conflit d'intérêts, et des mesures prises pour atténuer ce risque, avant d'agir pour le compte du client.

Si de telles circonstances se présentent, la Banque en informera le client par écrit, en lui fournissant des informations suffisantes pour lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause concernant le service à l'égard duquel le conflit d'intérêts s'est produit.

2.2. GESTION DES INCITATIONS

2.2.1. Incitations

Les dispositions relatives aux incitations payées ou reçues par la Banque de la part de tiers dans le cadre des services fournis au client (les « **Incitations** ») sont étroitement liées à celles relatives aux conflits d'intérêts décrits à l'article précédent. L'organisation de la Banque, ses systèmes, la séparation des fonctions et des activités et, plus généralement, sa politique de gestion des conflits d'intérêts, sont conçus pour s'assurer que les choix d'investissement ne sont pas biaisés.

La notion d'« incitation » comprend toute forme d'avantages financiers, d'avantages en nature ou de paiements fournis ou reçus directement ou indirectement par la Banque dans le cadre de la fourniture de services d'investissement ou auxiliaires à des clients. La rémunération de l'intervention d'un tiers dans le cadre de la fourniture d'un service d'investissement au client n'est perçue ou payée que si la fourniture d'un service supplémentaire ou de niveau supérieur au client le justifie, proportionnellement à la rémunération reçue.

Ces rémunérations n'empêchent pas la Banque d'agir dans l'intérêt du client et visent à améliorer la qualité globale du service offert dans le cadre de la fourniture du service d'investissement au client.

La Banque respecte une politique en matière d'incitations et veille à ce que ces rémunérations perçues soient conformes aux exigences légales et réglementaires applicables.

Le client recevra un rapport détaillé et, le cas échéant, régulier, de tous les frais, commissions ou avantages reçus ou payés par la Banque dans le cadre de la fourniture du service d'investissement au client.

2.2.2. Rémunération perçue par la Banque

Lorsque la Banque est rémunérée par un tiers dans le cadre de la fourniture d'un service d'investissement, la rémunération sera versée conformément au Droit applicable et aux conditions suivantes.

Service d'exécution simple

La Banque ne fournira que des services d'investissement relatifs à des instruments financiers qualifiés d'ETF au sens de la directive MiFID II. Afin de permettre au client de bénéficier d'opportunités d'investissement diversifiées, la Banque lui propose une large gamme d'ETF auxquels le client peut souscrire de son propre chef, sans que la Banque ne fournisse un quelconque avis ou conseil.

Dans le but d'améliorer la qualité des services fournis au client et de lui fournir les informations sous-jacentes et constamment à jour (prospectus, document d'informations clés (investisseur), rendements, historique, etc.) ou de permettre à la Banque d'offrir des services supplémentaires ou d'améliorer la qualité des services existants, l'émetteur d'instruments financiers, le promoteur ou le gestionnaire d'actifs peut verser à la Banque une rémunération, une commission ou un avantage récurrent strictement proportionnel au service supplémentaire ou de niveau supérieur fourni au client.

2.2.3. Avantages en nature reçus et recherche

La Banque peut recevoir certains avantages en nature de la part de ses contreparties dans le cadre de la fourniture du service d'investissement ou du service auxiliaire au client. La perception de ces avantages est soumise aux mêmes principes que la perception d'autres formes de rémunération décrites ci-dessus.

La Banque peut recevoir des avantages en nature considérés comme mineurs, c'est-à-dire des avantages raisonnables et d'une ampleur telle qu'ils sont peu susceptibles d'influencer le comportement de la Banque d'une manière préjudiciable aux intérêts du client. Ces avantages peuvent inclure, par exemple, des informations ou des documents relatifs à un instrument financier ou à un service d'investissement, des documents provenant de tiers destinés à promouvoir une nouvelle émission, ou des invitations à des conférences, séminaires ou autres événements d'information.

Enfin, la Banque peut recevoir des données de recherche d'intermédiaires professionnels qu'elle peut utiliser. La fourniture de données de recherche n'est pas considérée comme une incitation de la part des intermédiaires car elle est payée directement sur les fonds propres de la Banque. En tout état de cause, ces intermédiaires sont sélectionnés sur la base de critères objectifs tant quantitatifs que qualitatifs et ces avantages ne sont pas pris en compte. Par

ailleurs, la procédure de sélection de ces intermédiaires est également conforme à la politique de gestion des conflits d'intérêts de la Banque.

2.2.4. Informations sur les incitations

En ce qui concerne le service d'investissement qu'elle doit fournir par le biais de la Plateforme, la Banque a conclu un Accord de collaboration avec BlackRock Investment Management (UK) Limited (la « **Collaboration** »). Dans le cadre de cette Collaboration, la Banque peut recevoir de BlackRock Investment Management (UK) Limited des avantages monétaires et non monétaires.

Les avantages non monétaires peuvent consister en :

- un support marketing dédié à la fourniture d'une expertise marketing de gestion d'actifs dans la création de matériel et de contenu pédagogiques pour aider les gens à envisager d'investir et à devenir des investisseurs ;
- un support marketing dédié à la création de contenu pouvant être utilisé pour éduquer le personnel et les clients de la Banque en ce qui concerne, entre autres, les types de produits proposés par la Banque, la planification financière et l'investissement dans des instruments financiers ;
- un support marketing fourni par des tiers à l'équipe marketing et relations publiques de la Banque dédié au lancement de la plateforme digitale à travers laquelle la Banque propose des services d'investissement.

Les avantages monétaires peuvent consister en des contributions budgétaires utilisées pour payer les coûts liés aux activités liées à la Plateforme, notamment les suivantes :

- la formation, les campagnes marketing, les tournées de présentation, les événements et les initiatives relatifs à la Plateforme ;
- la création, la publication et la diffusion de contenus éducatifs concernant les types de produits proposés par le biais de la Plateforme ;
- le développement de la technologie pour lancer et optimiser la Plateforme.

Ces avantages monétaires ne sont acceptés que lorsqu'ils améliorent la qualité des services fournis et sont proportionnés aux services rendus aux clients — par exemple en soutenant la formation du personnel, en développant et améliorant les outils d'investissement et de *reporting* mis à disposition des clients via la Plateforme, ou en facilitant la diffusion d'informations relatives aux produits.

Ces avantages, qui sont versés sur une base annuelle et ne sont pas liés au volume des investissements réalisés par les clients sur la Plateforme, ne peuvent être déterminés à l'avance. En conséquence, une part proportionnelle — calculée sur la base du nombre de clients de la Plateforme à la fin de l'année civile — sera incluse dans votre rapport annuel sur les coûts et frais.

3. ABSENCE DE TEST D'ADÉQUATION

La Banque avertit le client qu'elle ne fournit à l'initiative du client que des services d'investissement comprenant l'exécution et/ou la réception et la transmission d'ordres du client, avec ou sans services auxiliaires, relatifs à des ETF qualifiés d'instruments financiers non complexes au sens du Droit applicable. Sur cette base, la Banque n'est pas tenue d'évaluer si l'instrument ou le service fourni ou proposé est approprié pour le client et, par conséquent, le client ne bénéficie pas de la protection de l'évaluation du caractère approprié offerte par les règles de conduite pertinentes de MiFID II.

Le client confirme comprendre qu'aucune évaluation du caractère approprié ne sera effectuée par la Banque pour les services d'exécution simple liés aux instruments financiers non complexes.

4. POLITIQUE D'EXÉCUTION DES ORDRES ET RÈGLES DE TRAITEMENT DES ORDRES

4.1. CONSENTEMENT PRÉALABLE DU CLIENT À LA POLITIQUE DE MEILLEURE EXÉCUTION

Lors de l'exécution des ordres des clients, la Banque est tenue de prendre toutes les mesures suffisantes pour obtenir le meilleur résultat possible pour le client, en tenant compte de divers facteurs d'exécution tels que le prix, les coûts, la rapidité, la probabilité d'exécution et de règlement, la taille, la nature de l'ordre ou toute autre considération pertinente.

La Banque a établi et maintient une politique générale de meilleure exécution qui décrit les lieux d'exécution, les contreparties et les critères employés pour atteindre cet objectif.

En acceptant le Document d'information générale, les Conditions générales et les Conditions particulières relatives aux services d'investissement, le client confirme avoir été informé de la Politique de meilleure exécution de la Banque publiée sur le site internet de la Banque dédié à la Plateforme (<https://fideuramdirect.be>) ainsi que sur la Plateforme (voir section « Documentation légale ») et consent explicitement à son application. Le client accepte en outre que les ordres puissent être exécutés en dehors d'un marché réglementé ou d'un système multilatéral de négociation (« **SMN** »), le cas échéant.

4.2. RÈGLES DE TRAITEMENT DES ORDRES

Lorsque la Banque rencontre un problème grave susceptible d'affecter la bonne exécution de l'ordre du client, elle s'engage à faire tout son possible sans délai pour en informer le client. La Banque informe le client que tout retard dans l'exécution d'un ordre peut être lié au délai nécessaire à la création d'une inscription correspondante dans la liste de négociation de l'instrument financier traité par la Banque et/ou sa banque sous-dépositaire.

La Banque est tenue à une obligation de moyens et non à une obligation de résultat ; si elle n'est pas en mesure de contacter le client, elle ne saurait en être tenue responsable.

5. **APERÇU DES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES ET RISQUES DES INSTRUMENTS FINANCIERS**

Les informations contenues dans le présent document ont pour objet de présenter brièvement les principales caractéristiques et les principaux risques associés aux instruments financiers dans lesquels vous êtes susceptible d'investir, étant entendu qu'ils se limiteront aux ETF. Si vous avez des questions spécifiques ou si vous êtes intéressé par des instruments financiers particuliers, nous vous invitons à nous contacter pour obtenir des informations complémentaires.

Ce document ne traite pas des conséquences fiscales ou juridiques relatives aux transactions sur instruments financiers. Par conséquent, nous vous recommandons de prendre conseil auprès de spécialistes avant d'effectuer tout investissement.

5.1. RISQUES DE BASE

Ces risques s'appliquent à tout type d'investissement. Toutefois, en fonction de l'instrument financier concerné, un ou plusieurs des risques décrits ci-dessous peuvent s'ajouter les uns aux autres, entraînant ainsi une augmentation globale du niveau de risque encouru par l'investisseur.

5.1.1. **Risque économique**

Les variations de l'activité d'une économie de marché affectent systématiquement le prix des instruments financiers et les taux de change. Les prix fluctuent plus ou moins en fonction des tendances baissières ou de croissance de l'activité économique. La durée et l'ampleur de la récession économique ou des tendances d'expansion

sont variables, tout comme les répercussions de ces variations sur les différents secteurs de l'économie. En outre, les cycles économiques peuvent varier d'un pays à l'autre.

L'absence de prise en compte de ces facteurs ou une mauvaise analyse de l'évolution de l'économie lors de la prise de décision d'investissement peuvent donner lieu à des pertes.

Au regard, entre autres, des tendances économiques, les performances passées d'un instrument financier ne préjugent pas des performances futures d'un même investissement. Des pertes de prix, entraînant des pertes pour l'investisseur, sont toujours possibles.

Par conséquent, l'investisseur doit à tout moment s'assurer que ses investissements sont appropriés au regard de la situation économique et, le cas échéant, apporter les modifications nécessaires à son portefeuille.

5.1.2. **Risque d'inflation**

Un investisseur peut perdre de l'argent sur ses investissements en raison d'une baisse de la valeur de la devise. Dans ce contexte, une telle perte de valeur peut affecter la valeur réelle des actifs existants de l'investisseur ainsi que le rendement réel attendu desdits actifs. Il convient donc de tenir compte des rendements réels, c'est-à-dire de la différence entre le taux d'intérêt nominal et le taux d'inflation pour les produits à taux fixe.

Ainsi, un taux d'inflation plus élevé que le rendement généré par les instruments financiers (gains en capital et intérêts) se traduira par une perte de la valeur du capital effectivement investi.

5.1.3. **Risque pays et risque de transfert**

Il peut arriver qu'un débiteur étranger, bien que solvable, soit incapable de payer les intérêts ou de rembourser ses dettes à l'échéance, voire qu'il ne rembourse pas ses dettes en raison de l'indisponibilité de la devise étrangère ou de contrôles des changes déclenchés, par exemple, par l'instabilité économique, politique ou sociale dans le pays concerné.

L'indisponibilité de la devise ou du contrôle des changes qui en résulte peut donc exposer les investisseurs à des défauts de paiement.

En outre, même en l'absence de crise, l'intervention de l'État dans certains secteurs économiques (par exemple la nationalisation) peut influencer la valeur des actifs des investisseurs. Dans certains cas extrêmes, les avoirs des investisseurs peuvent même être confisqués ou gelés par les autorités locales ou les droits des investisseurs peuvent être restreints.

En théorie, il n'existe aucun moyen de se prémunir de tels risques. Cependant, les notations pays publiées dans la

presse financière peuvent constituer un guide utile pour les investisseurs.

Enfin, et plus généralement, l'instabilité de la situation politique et/ou économique et/ou sociale de certains pays peut entraîner des fluctuations rapides des prix.

5.1.4. Risque de change

Dans la mesure où les taux de change varient, il existe un risque de change dès lors que des instruments financiers sont détenus dans une devise étrangère. En fonction des taux de change, un même investissement peut générer un gain ou entraîner une perte.

En outre, l'activité des sociétés étant, dans une plus ou moins grande mesure, liée aux taux de change, les fluctuations de ces derniers sont susceptibles d'avoir une incidence sur le cours des instruments financiers qu'elles émettent.

Les éléments importants affectant le taux de change des devises comprennent notamment le taux d'inflation d'un pays, l'écart entre les taux d'intérêt nationaux et les taux étrangers ainsi qu'entre les produits nationaux et étrangers, l'évaluation des prévisions d'activité économique, la situation politique dans le monde et la sécurité des investissements en général. En outre, des événements psychologiques, tels que le manque de confiance dans les dirigeants politiques, peuvent affaiblir le taux de change d'une monnaie nationale.

5.1.5. Risque de liquidité

La possibilité pour un investisseur de vendre des instruments financiers à tout moment au prix du marché est qualifiée de liquidité.

Par conséquent, une liquidité insuffisante du marché peut empêcher un investisseur de vendre des instruments financiers aux prix du marché. Fondamentalement, une distinction doit être faite entre un manque de liquidité dû à l'offre et à la demande et un manque de liquidité dû aux caractéristiques de l'instrument financier ou aux pratiques de marché.

On assiste à un manque de liquidité dû à l'offre et à la demande lorsqu'il n'y a pas ou presque pas d'offre ou, à l'inverse, de demande pour un instrument financier à un certain prix. Dans ces circonstances, les ordres d'achat ou de vente peuvent ne pas être exécutés immédiatement, et/ou seulement partiellement (exécution partielle) et/ou à des conditions défavorables. En outre, des coûts de transaction plus élevés peuvent s'appliquer.

On assiste à un manque de liquidité dû aux caractéristiques intrinsèques de l'instrument financier ou aux pratiques du marché, par exemple, en raison d'une procédure de transcription longue pour une transaction sur actions nominatives, de longs délais d'exécution en raison des

pratiques du marché ou d'autres limitations de la négociation, de besoins de liquidité à court terme qui ne peuvent pas être couverts suffisamment rapidement par la vente des instruments financiers ou de longues périodes de blocage avant de pouvoir exécuter une transaction, en particulier pour les fonds d'investissement alternatifs.

5.1.6. Risque psychologique

Des facteurs irrationnels peuvent affecter les tendances générales des prix, comme les tendances, les opinions ou les rumeurs qui peuvent entraîner d'importantes baisses des prix, bien que la situation financière et les perspectives des entreprises concernées n'aient pas évolué de manière défavorable.

5.1.7. Risque de taux d'intérêt

D'une manière générale, les fluctuations des taux d'intérêt, qu'elles soient à court terme ou à long terme, peuvent avoir des conséquences défavorables importantes sur le cours des instruments financiers.

5.1.8. Risque d'insolvabilité de l'émetteur ou du système de compensation et de règlement

En cas d'insolvabilité de l'émetteur d'instruments financiers ou du système de compensation et de règlement sur lequel ces instruments sont négociés, un investisseur peut perdre tout ou partie des sommes qu'il a investies.

5.1.9. Risques supplémentaires sur les marchés émergents

Les marchés émergents sont les marchés des pays dans lesquels la part en pourcentage du revenu par habitant est considérée comme moyenne ou faible par la Banque mondiale. Plus concrètement, ce concept englobe les marchés établis dans des pays caractérisés par un certain degré d'instabilité politique, des marchés financiers relativement imprévisibles et des modèles de croissance économique, un marché financier encore au stade de développement et une économie faible. Cette notion de marchés émergents englobe un grand nombre de marchés situés en Amérique du Sud, en Europe de l'Est et dans certains pays asiatiques.

De manière générale, sur ces marchés, les risques identifiés ci-dessus sont renforcés.

Les changements politiques ou économiques (p. ex. inflation, taux de change) auront plus d'influence sur les prix des investissements dans les marchés émergents que dans d'autres pays. De même, les marchés émergents réagissent généralement de manière plus forte et plus durable à une catastrophe naturelle ou à une guerre.

En outre, les marchés émergents ont souvent des règles moins sophistiquées pour la compensation et le règlement des transactions, ce qui donne lieu à des erreurs de traitement ou à un défaut de livraison des instruments plus probables.

Enfin, la supervision réglementaire de ces marchés et les règles de protection des investisseurs sont souvent faibles.

5.1.10. Autres risques de base

A. RISQUE LIÉ À L'INFORMATION

Il s'agit du risque de prendre de mauvaises décisions d'investissement découlant d'un manque d'informations, d'informations incomplètes ou inexactes. La prise de mauvaises décisions peut résulter de l'utilisation par l'investisseur de sources non fiables, d'une mauvaise interprétation des informations par l'investisseur ou d'erreurs de communication.

B. RISQUE DE TRANSMISSION

Lors de la passation d'un ordre, l'investisseur doit fournir certaines précisions nécessaires à son exécution par la banque (instrument financier, type d'ordre, volume, date d'exécution, etc.). Plus l'ordre passé est précis, plus le risque d'erreur de transmission est faible.

C. RISQUES LIÉS AUX COÛTS DE TRANSACTION

La banque ainsi que d'autres intermédiaires nationaux ou étrangers peuvent être impliqués dans l'exécution d'un ordre (par exemple les courtiers), auquel cas les frais et commissions de ces personnes seront répercutés sur l'investisseur.

Un investissement ne devient rentable qu'une fois tous ces coûts couverts.

5.2. RISQUES D'INVESTISSEMENT SPÉCIFIQUES

5.2.1. ETF

Un ETF tel que défini dans la directive MiFID II est un type de fonds d'investissement qui est négocié sur au minimum une plateforme de négociation tout au long de la journée. Au moins une catégorie de ses actions ou parts est cotée et négociée avec l'intervention d'un teneur de marché qui veille à ce que le cours des actions ou parts sur la plateforme de négociation ne s'écarte pas significativement de sa valeur liquidative (« VL ») ou, le cas échéant, de sa valeur liquidative indicative (« VLi »).

A. CARACTÉRISTIQUES :

Un fonds négocié en bourse est un instrument financier hybride qui combine les caractéristiques de deux produits d'investissement clés :

- un fonds et
- une action.

À l'instar d'une action, un ETF est négocié en bourse tout au long de la journée, ce qui lui permet d'avoir de la liquidité et d'être acheté ou vendu aux prix du marché. Toutefois, à l'instar des fonds ouverts traditionnels, un ETF suit et réplique généralement la performance d'un indice de référence (comme le S&P 500 ou le MSCI World Index).

En investissant dans un ETF, les investisseurs s'exposent à un panier diversifié d'actifs, qui peut inclure des actions, des obligations, des matières premières ou d'autres classes d'actifs, en fonction de l'ETF spécifique.

B. AVANTAGES :

- **Diversification** : les ETF offrent une diversification instantanée, permettant une exposition à un large éventail d'actifs tels que les actions, les obligations ou les matières premières ;
- **Liquidité** : les ETF sont cotés en continu, ce qui leur permet d'être achetés ou vendus tout au long de la journée de bourse pendant les heures d'ouverture de la Bourse ;
- **Rentabilité** : les ETF sont rentables en raison de leurs frais moins élevés et de leurs avantages fiscaux ;
- **Transparence** : les ETF offrent un niveau élevé de transparence en communiquant quotidiennement leurs positions, ce qui permet aux investisseurs de suivre la performance et la composition de l'ETF.

C. RISQUES :

• Risque de gestion

Étant donné que le rendement des investissements effectués par un fonds dépend, entre autres facteurs, des capacités des gestionnaires et de la qualité de leurs décisions, des erreurs dans la gestion du fonds peuvent entraîner des pertes ou des manques à gagner.

• Risque de baisse des cours des actions/parts

La valeur des ETF peut chuter en raison d'une baisse de la valeur des instruments financiers ou des devises qui composent le portefeuille de l'ETF, tout autre élément restant égal par ailleurs. Plus le niveau de diversification des investissements réalisés par l'ETF est élevé, plus le risque de perte est faible, au moins théoriquement. Toutefois, la diversification ne garantit pas les bénéfices et ne protège pas contre les pertes sur les marchés baissiers. À l'inverse, le risque est plus important si l'ETF réalise des investissements plus spécialisés et moins diversifiés. Il est donc important de prêter attention aux risques généraux et spécifiques liés aux instruments financiers et aux devises contenus dans le portefeuille de l'ETF.

L'investisseur doit s'informer sur les risques spécifiques à chaque ETF en consultant, entre autres, le prospectus concerné.

- **Risque de perte totale en capital**

L'investisseur prend le risque de perdre la totalité du capital investi.

6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Réclamations concernant des documents, extraits de compte et autres courriers adressés au client

- 6.1. Le client s'engage à informer immédiatement et par écrit le service chargé de la conformité de la Banque de toute erreur, divergence ou irrégularité qu'il constate dans les documents, extraits de compte et autres courriers qui lui sont adressés par la Banque. La même règle s'applique aux courriers envoyés tardivement. À défaut de réclamation formulée par écrit dans un délai d'un mois à compter de l'envoi ou de la mise à disposition des documents et extraits de compte, les opérations y figurant seront réputées acceptées et ratifiées par le client (sous réserve des dispositions particulières prévues au paragraphe x ci-dessus).
- 6.2. Le client peut adresser au service chargé de la conformité de la Banque des réclamations relatives aux Services fournis par la Banque. Le détail de la procédure de réclamation est disponible sur le site dédié à la Plateforme (<https://fideuramdirect.be>) et sur la Plateforme (voir section « Documentation légale »).