

Le partenaire de confiance **pour vos** **investissements**



be**C**bank

Vous êtes bien entouré

Sommaire

Préambule	4	Conseil en investissement	18
Introduction	5	• Modèle de conseil avec approche de portefeuille	18
Nature, caractéristiques et risques principaux de nos produits	6	• Votre profile d'investisseur	19
• Investir dans des liquidités	6	• Conseil en investissement	19
- Comptes courants	7	• Informations relatives aux produits communiquées avant décision d'investissement	20
- Comptes à terme	7	• Rapports périodiques	20
- Comptes d'épargne	8	Réception, transmission et exécution d'ordres sans conseil de la banque	20
• Fonds d'investissement	9	Préférences en matière de durabilité	21
• Fonds de fonds	10	• Cadre légal	21
• Assurances épargne et investissement	11	• Beobank et durabilité	22
- Assurance épargne branche 21	11	• Trois concepts	23
- Assurances placement branche 23	13	- Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)	23
• Produits structurés	15	- Taxonomie	24
		- Principal Adverse Impacts (PAI)	25
Classification de nos clients	17	Autres informations légales fournies au client	26
		• Politique d'exécution des ordres	26
		• Conflits d'intérêt	26
		• Procédure de réclamation	27

Préambule

Investir sereinement, en toute confiance

Chez Beobank, chaque contact en investissement est guidé par une priorité claire : votre intérêt. Pour cela, nos conseillers s'appuient sur un cadre solide pensé au niveau européen, qui vise à garantir transparence, équité et protection des investisseurs. Ces standards, communs aux services financiers et aux assurances, permettent d'offrir une expérience d'accompagnement cohérente et sécurisée, quels que soient vos projets.

Au-delà des règles, c'est surtout l'écoute, la clarté et la proximité avec votre conseiller qui font la différence. Parce qu'un bon investissement commence par une relation de confiance, chez Beobank, vous êtes bien entouré.



Introduction

Les établissements financiers qui fournissent des services d'investissement doivent se conformer aux règles découlant des directives MiFID I et MiFID II. L'abréviation « MiFID » signifie « Markets in Financial Instruments Directive » (directive concernant les marchés d'instruments financiers). L'un des objectifs les plus importants de ces directives est l'harmonisation de la protection des intérêts des investisseurs en Europe.

La directive européenne IDD (Insurance Distribution Directive) prévoit une série de règles visant à mieux protéger les clients dans le cadre de la distribution de produits d'assurance. La directive IDD contient également des exigences supplémentaires qui ne s'appliquent qu'aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, et qui s'alignent sur les règles applicables dans le secteur bancaire conformément à MiFID I et MiFID II.

Cette brochure a pour but de vous informer sur les principales règles de conduite que Beobank¹ et son réseau (ci-après également dénommée « la Banque ») respectent dans :

- la qualité d'agent bancaire pour les produits bancaire et/ou
- la qualité d'intermédiaire d'assurances pour les produits d'assurances avec composante épargne et/ou investissement².

Les sujets suivants seront abordés :

1. La fourniture d'informations générales sur la nature, les caractéristiques et les risques principaux des produits d'épargne et d'investissement proposés par la Beobank ;
2. La classification des clients ;
3. Les services d'investissement proposés par Beobank, la communication d'informations relatives aux produits et les reportings au client ;
4. Préférences en matière de durabilité ;
5. Autres informations légales fournies par la Banque.

1 Beobank NV/SA, Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles, numéro BCE 0401.517.147 est un établissement de crédit de droit belge, soumis au mécanisme de surveillance prudentielle de la Banque centrale européenne et de la Banque nationale de Belgique, et est inscrite sous le numéro d'entreprise susmentionné au registre des intermédiaires d'assurances tenu par la FSMA. Ce registre est disponible sur le site web <https://www.fsma.be/fr/intermediaire-dassurances> (cliquer sur « listes » et « registre des intermédiaires d'assurance »).

Pour les produits bancaires d'investissement, Beobank agit en sa qualité de banque, et le réseau en leur qualité d'agent lié. Pour les produits d'assurance avec composante épargne et/ou investissement, Beobank agit en sa qualité d'agent lié et le réseau en leur qualité d'intermédiaire d'assurance de la compagnie d'assurance ACM Belgium Life SA, dont le siège social est situé Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles, numéro BCE 0403 217 320, soumise au contrôle de la Banque nationale de Belgique et de la FSMA. Beobank NV/SA agit au nom et pour le compte d'ACM Belgium Life SA, sans représenter le client.

Pour les services d'intermédiation en matière de produits d'investissement fondés sur l'assurance, Beobank NV/SA reçoit de la compagnie d'assurance une partie des droits d'entrée et des frais de gestion à titre de commission. Beobank NV/SA et ACM Belgium Life SA sont des entités du Groupe Crédit Mutuel et entretiennent indirectement des relations capitalistiques ou de pouvoir excédant 10% du capital ou des droits de vote.

2 Beobank NV/SA est aussi distributeur de produits d'assurance non vie mais, cette catégorie de produits n'est pas dans le scope de cette brochure.



Nature, caractéristiques et risques principaux de nos produits

Une des règles essentielles de protection des clients est l'obligation d'information de la Banque. Les clients doivent être correctement informés de la nature, des caractéristiques et des principaux risques des instruments financiers proposés.

Nous vous invitons aussi à consulter le site www.wikifin.be, développé dans le cadre du programme d'éducation financière de la FSMA, lancé en janvier 2013.

Pour des informations plus spécifiques sur nos produits, nous vous invitons à consulter la fiche produit de chaque produit, disponible sur notre site internet www.beobank.be.

Investir dans des liquidités

Généralités

Les liquidités sont des avoirs en euros ou en devises disponibles immédiatement ou à court terme. Les placements en liquidités peuvent prendre différentes formes :

- ✓ Comptes courants ;
- ✓ Comptes à terme ;
- ✓ Comptes d'épargne ;
- ✓ Titres négociés sur le marché monétaire.

Beobank offre des comptes courants, des comptes à terme et des comptes d'épargne.

Avantages

- Les placements en liquidités offrent l'avantage d'être en principe très liquides, à l'exception des placements en comptes à terme. Ils sont rapidement accessibles, à peu de ou sans frais. Cette forme de placement peut également être utilisée comme placement temporaire de fonds dans l'attente d'une autre destination.
- Les placements en liquidités sont protégés par le Fonds de garantie des services financiers à hauteur de 100 000 euros par déposant. Les risques de tels placements sont donc faibles par rapport à d'autres instruments financiers.

Inconvénients et risques

- L'inconvénient est que le rendement des placements en liquidités est généralement faible.
- Les placements en liquidités sont exposés au risque de taux d'intérêt (en fonction de la durée du placement: plus la durée est longue, plus le risque est élevé), ainsi qu'au risque de change en cas de placement dans des devises autres que l'euro.

01 Comptes courants

Le compte courant est utilisé pour effectuer les paiements quotidiens et offre l'avantage spécifique d'un maximum de liquidité. Il n'y a pas de risque de taux d'intérêt ni risque de liquidité.

Des frais peuvent être liés au compte. Le rendement d'un compte courant est faible et généralement inférieur au taux d'inflation.

02 Comptes à terme

Description

Un compte à terme est un placement bancaire en euros ou en devises sur une durée pré-déterminée et en échange d'intérêts. Le taux d'intérêt dépend des conditions du marché, de la durée du placement, du montant placé et de la devise (euro ou devise étrangère) choisis par le client, et est fixé lors de la conclusion de la transaction pour toute la durée du placement. En principe, les intérêts perçus sur un compte à terme sont disponibles au plus tôt à la date d'échéance (annuelle), et sont ensuite transférés sur un compte au choix du client.

Avantages et inconvénients

- Les avantages spécifiques d'un compte à terme sont que le rendement est fixe jusqu'à la date d'échéance, que des courtes jusqu'à des longues durées sont possibles en fonction des besoins du client (chez Beobank de six mois à 10 ans) et qu'un compte à terme rapporte généralement un rendement plus élevé qu'un compte d'épargne.
- En principe, il n'est pas possible de disposer des fonds avant la date d'échéance, sans que cela n'entraîne le paiement de frais ou une réduction du rendement convenu.



03 Comptes d'épargne

Description

Un compte d'épargne est un compte en euros sur lequel on peut facilement déposer de l'argent dont on n'a pas besoin immédiatement et que l'on peut retirer quotidiennement.

On distingue les comptes d'épargne réglementés des comptes d'épargne non réglementés.

Les clients (personnes physiques) titulaires d'un compte d'épargne réglementé bénéficient d'un taux d'intérêt de base et d'une prime de fidélité, calculés sur une base annuelle. Le taux d'intérêt de base maximum est déterminé par arrêté royal. Le taux d'intérêt de base est acquis quotidiennement et peut être ajusté par la Banque à intervalles réguliers, à condition qu'elle en informe ses clients. La prime de fidélité doit être au moins égale à 25 % du taux de base proposé et ne peut dépasser 50 % du taux de base maximum. La prime de fidélité n'est acquise que si le montant reste sur le compte d'épargne pendant 12 mois consécutifs. Si le taux de base et la prime de fidélité sont conformes aux règles, aucun impôt à la source n'est dû (dans la limite d'un plafond déterminé annuellement).

Si le compte d'épargne n'est pas réglementé, les conditions peuvent varier et il n'y a pas d'exonération de précompte mobilier.

Avantages et inconvénients

- Ce compte d'épargne offre une grande flexibilité et liquidité, car il est accessible à tout moment. Le compte d'épargne réglementé offre également un avantage fiscal, car les intérêts sont exonérés de précompte jusqu'à un certain montant.
- L'inconvénient est que le pourcentage des intérêts est limité par la loi, n'est ajusté que périodiquement et peut être abaissé à tout moment.



Fonds d'investissement

Description

Un fonds d'investissement (organisme de placement collectif ou OPC) est une structure d'investissement qui collecte des capitaux auprès de différents investisseurs et les place collectivement dans une variété d'instruments financiers diversifiés selon le principe de la répartition des risques.

Les OPC sont réglementés et contrôlés par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Ils sont généralement classés dans les catégories suivantes :

- ✓ Sicav (société d'investissement à capital variable de droit belge ou de droit luxembourgeois) ;
- ✓ Bevak (société d'investissement à capital fixe) ;
- ✓ Fonds commun de placement ;
- ✓ Trackers.

Les fonds distribués par la Banque sont principalement des beveks et des sicav.

Une sicav est une structure juridique autonome de nature statutaire qui peut être divisée en différentes catégories d'actions, chacune représentant un compartiment investi dans des actifs différents. D'un point de vue économique, chaque compartiment est comparable à un fonds distinct. L'investisseur peut, facilement et à faible coût, convertir des titres d'un compartiment en titres d'un autre compartiment, et ainsi orienter sa stratégie.

La Banque propose également des placements dans des fonds d'épargne-pension. Il s'agit de fonds communs de placement de droit belge spécifiquement destinés à l'épargne-pension.

Avantages

- Les investisseurs dans des OPC bénéficient d'un haut degré de diversification et de répartition des risques, ainsi que d'une gestion permanente par des gestionnaires professionnels et d'une gestion efficace des coûts. Il est aussi possible d'investir avec des montants relativement faibles.
- Grâce à la multitude d'OPC et aux caractéristiques spécifiques de chaque fonds, il est possible de répondre aux multiples besoins des investisseurs. Les OPC à compartiments divers offrent également à l'investisseur la possibilité d'effectuer des arbitrages au sein de l'OPC, pour un coût généralement inférieur à celui d'un achat initial.
- Les OPC n'ont généralement pas de date d'échéance et conviennent pour un placement à long terme.
- Les placements dans un fonds d'épargne-pension sont soumis à un régime fiscal avantageux sous certaines conditions.

Inconvénients

- En revanche, les frais d'entrée peuvent souvent être relativement élevés. Pour être rentables, les fonds d'investissement doivent être envisagés dans une optique à long terme.
- Une sortie anticipée peut entraîner des frais de sortie et la perte d'avantages fiscaux liés aux placements dans un fonds d'épargne retraite.
- En raison de leur diversification, les cours des OPC tendent à augmenter moins rapidement que ceux de certains titres individuels lorsque le marché boursier est en hausse.

Risques

Les risques des fonds sont, d’une manière générale, les mêmes que ceux des actifs dans lesquels les fonds investissent.

- **Risque de capital**
Il existe un risque de perte en capital : les investisseurs sont avertis que leur capital n’est pas garanti et peut ne pas leur être restitué en tout ou en partie. La diversification des placements permet en principe de réduire le risque des placements dans chaque classe d’actifs.
- **Risque de marché**
Il s’agit du risque de fluctuation de la valeur des actifs dans lesquels le fonds investit, tels que les actions et les obligations. Les mouvements peuvent être à la fois positifs et négatifs.

Chaque fonds se voit attribuer une note sur une échelle de 1 à 7 qui indique le risque de marché et qui est reflété dans le document légalement standardisé appelé « informations essentielles pour l’investisseur » ou « document d’informations clés » ou « KID », qui est mis à disposition pour chaque fonds. Les fonds à haut risque reçoivent une note de 6 ou 7 car ils peuvent fluctuer considérablement. Les fonds dont la valeur fluctue, peuvent recevoir une note de 1 ou 2 et présentent donc un faible risque de marché.
- **Risque de liquidité**
Le risque de liquidité, c’est-à-dire le risque qu’une position ait une faible négociabilité au moment où l’on souhaite la vendre, se traduisant par un rendement relativement faible, dépend du type de (sous-)fonds dans lequel on investit, et est expliqué plus en détail dans le document « informations d’informations clés pour l’investisseur » le cas échéant.
- **Risque de change - risque de taux - risque de volatilité**
Le risque de change, le risque de taux et le risque de volatilité sont déterminés par les actifs dans lesquels l’OPC investit.

Afin d’évaluer correctement les risques liés à un investissement dans un OPC, l’investisseur doit consulter le prospectus du fonds et le « document d’informations clés pour l’investisseur » relatif au fonds ou au compartiment du fonds.

Fonds de fonds

Les fonds de fonds sont des fonds qui investissent dans d’autres fonds d’investissement.

Les avantages, les inconvénients et les risques des fonds de fonds sont les mêmes que les risques des OPC en général, tels que décrits ci-dessus.



Assurances épargne et investissement

Certaines assurances-vie permettent d’accéder à une large gamme de produits de placement ou d’épargne. L’intermédiaire propose deux types de produit d’investissement fondé sur l’assurance de la compagnie d’assurance ACM Belgium Life SA³ :

- L’assurance de la branche 21 ;
- L’assurance de la branche 23.

01 Assurance épargne branche 21

Description

Une assurance épargne branche- 21 est une assurance vie qui offre une protection du capital investi et du rendement (hors impôts et frais). À l’échéance, le client reçoit les primes versées et le rendement, déduction faite des impôts et des frais. En général, il bénéficie également d’un taux d’intérêt garanti et l’assureur peut lui verser une participation aux bénéfices. Une assurance de la branche 21 est un produit d’épargne à moyen ou long terme. Par ailleurs, certaines assurances épargne de la branche 21 offrent des avantages fiscaux lorsque le contrat est utilisé pour se constituer une retraite complémentaire ou pour une épargne à long terme.

Caractéristiques et avantages

- **Contrat d’assurance**
Dans cette assurance épargne, le preneur d’assurance est la personne qui conclut le contrat et paie la prime. Cette personne peut, mais ne doit pas nécessairement être la même que la personne dont la vie ou la mort est assurée. À l’échéance de l’assurance ou en cas de décès de l’assuré, l’assureur verse le capital au bénéficiaire désigné dans le contrat d’assurance. Ceci permet de soutenir des proches, ce qui fait de l’assurance branche 21 un bon instrument de planification successorale.
- **Régime fiscal favorable**
Certains contrats d’assurance épargne de la branche 21 bénéficient d’un régime fiscal favorable : c’est notamment le cas lorsqu’elles sont utilisées pour l’épargne pension et l’épargne à long terme : sous certaines conditions les primes peuvent être déduites fiscalement.

Pour les contrats sans déductibilité fiscale, souscrits par une personne physique pour une durée d’au moins 8 ans et un jour, aucun précompte n’est dû après cette période. Il en va de même si le contrat offre une couverture décès de 130 % de la prime et que le souscripteur, l’assuré et le bénéficiaire sont la même personne physique. Aucun précompte n’est dû en cas de décès.
- **Rendement garanti, participation aux bénéfices et protection du capital**
Le rendement de l’investissement dans une assurance épargne de la branche 21 est garanti par l’assureur. Selon la décision de l’assureur, une participation aux bénéfices peut également être perçue annuellement. À la date d’échéance, le capital, y compris les rendements et les participations aux bénéfices, est protégé.
- **Garantie du capital**
En cas de difficultés financières de l’assureur, le capital est garanti par le Fonds de garantie, à hauteur d’un montant maximum de 100 000 euros (hors taxes et frais) pour chaque preneur d’assurance par entreprise d’assurance.

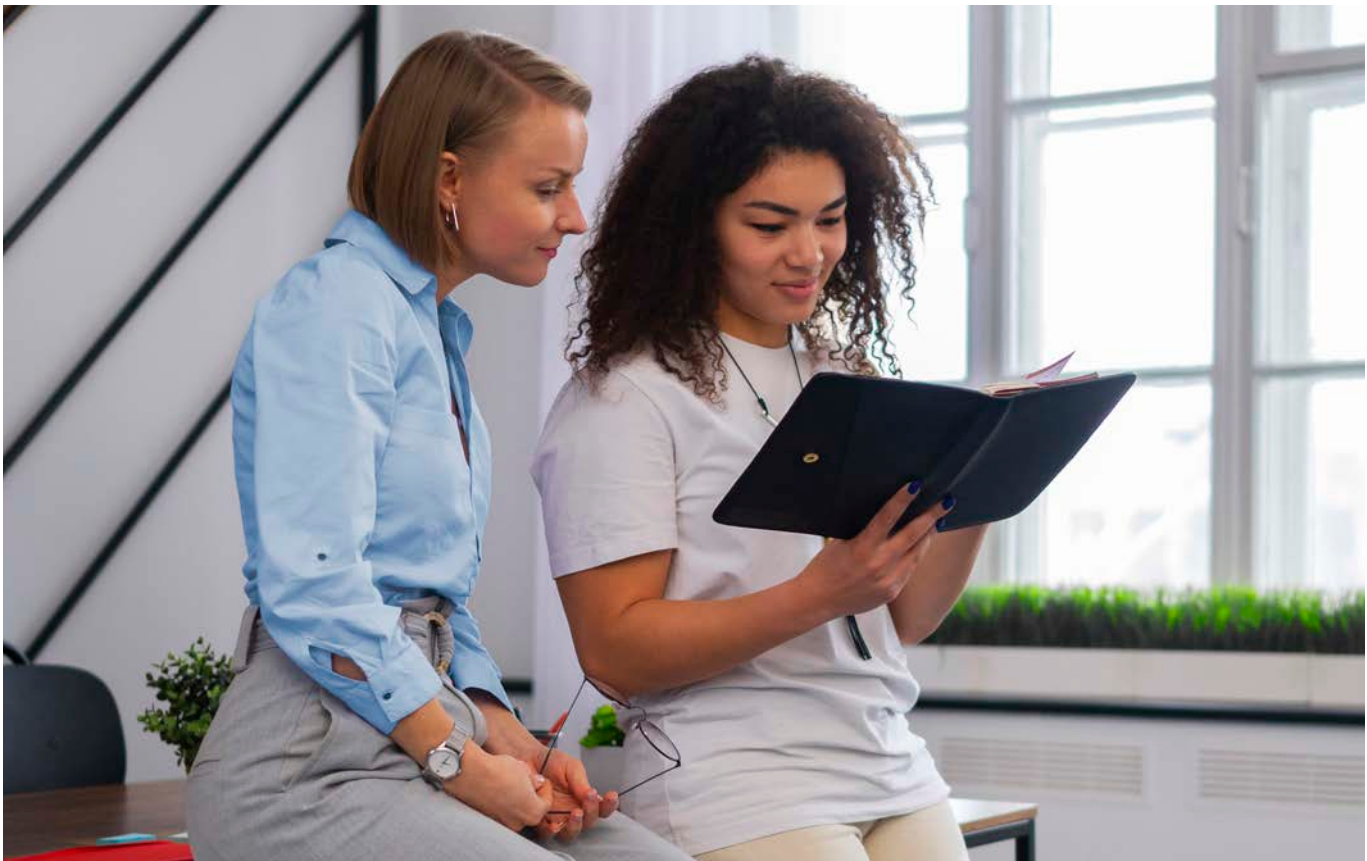
³ ACM Belgium Life SA, entreprise d’assurances agréée sous le n° 0956 (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979) de droit belge et distribuée sous la marque commerciale ACM Insurance. Siège social : Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles - Tél. 02 789 42 00 - TVA BE 0403.217.320 - RPM Bruxelles - IBAN BE31 9540 1981 8155 - BIC CTBKBEBX.

Inconvénients et risques

- La prime étant cédée à l'assureur et investie par celui-ci, l'investisseur n'a pas de mot à dire dans la gestion de son placement; ceci est propre aux contrats d'assurance comportant un élément d'investissement, dont les risques sont pour l'essentiel les mêmes que ceux associés aux classes d'actifs dans lesquelles l'assureur investit la prime reçue.
- À l'exception des contrats d'épargne pension, une taxe de 2 % est due sur les primes versées par les personnes physiques (ou de 4,4 % pour les personnes morales).
- L'assurance épargne de la branche 21 a généralement une longue durée. Si vous effectuez un rachat avant la date d'échéance, des frais et des taxes sont généralement dus, ce qui réduit le rendement éventuel, et certains avantages fiscaux sont également perdus. L'assurance épargne de la branche 21 ne convient donc pas pour des investissements à court terme.
- Si aucune participation aux bénéfices n'est attribuée, le capital versé à la date d'échéance finale ou en cas de sortie anticipée risque d'être inférieur au montant de l'investissement en raison des taxes et des frais. En cas de sortie anticipée, une correction peut également être apportée aux réserves, ce qui peut avoir pour conséquence que la totalité du capital investi n'est pas récupérée.

Les conditions de rachat sont réglementées dans le contrat d'assurance.

- Étant donné qu'il n'y a qu'un rendement garanti et que la participation aux bénéfices dépend de la décision de l'assureur, il existe un risque de rendement.
- Le risque d'insolvabilité est limité en raison du Fonds de garantie de (maximum) 100.000 euros. Les assureurs sont également tenus légalement de constituer une marge de solvabilité en réserve et sont soumis à une surveillance réglementaire à cette fin.



02 Assurances placement branche 23

Description

Un contrat de branche 23 est un contrat d'assurance dans lequel l'investisseur confie son capital à l'assureur sous forme de prime, qui l'investit ensuite dans un fonds qui investit dans différentes classes d'actifs (actions, obligations, devises, immobilier, etc.) selon une stratégie d'investissement prédéterminée. Le rendement et le risque de l'investissement dépendent du rendement et du risque associés au fonds (et aux classes d'actifs du fonds) dans lequel l'investissement est effectué. Le capital investi, étant versé à l'assureur sous forme de prime, l'investisseur n'a pas son mot à dire sur la stratégie d'investissement.

Les fonds dans lesquels les primes sont investies peuvent être spécialisés dans une classe d'actifs, un secteur, une zone géographique (monde, Europe, marchés émergents), des fonds éthiques, etc.

De manière générale, les avantages, inconvénients et risques liés à un investissement dans un contrat d'assurance-vie de la branche 23 sont les mêmes que ceux liés aux actifs dans lesquels l'assureur investit la prime reçue.

Caractéristiques et avantages

- **Contrat d'assurance**
Dans cette assurance placement, qui est généralement souscrite pour une durée indéterminée, le preneur d'assurance est la personne qui souscrit la police et paie la prime. Cette personne peut être ou non la même que la personne assurée dont la vie ou le décès est assurée. Lorsque l'assurance expire ou en cas de décès de l'assuré, l'assureur verse l'argent au bénéficiaire désigné dans le contrat d'assurance. De cette manière, la branche 23 est également un instrument de planification successorale.
- **Large gamme et diversification**
La gamme des placements de la branche 23 est très large et offre la possibilité de diversifier les investissements. Certaines assurances de placement de la branche 23 offrent également une protection des bénéfices intermédiaires (« Take Profit »), ou, moyennant le paiement d'une prime supplémentaire, une couverture décès supplémentaire comme garantie complémentaire.
- **Souplesse de placement**
Avec un contrat de la branche 23, vous pouvez investir de manière flexible, selon vos souhaits et vos possibilités financières (sous réserve des conditions relatives aux primes imposées dans certains contrats).
- **Placement à long terme**
Un contrat d'assurance de la branche 23 est plus adapté à un placement à long terme qu'à court terme.
- **Régime fiscal favorable**
Aucune taxe boursière n'est applicable et, en règle générale, aucun précompte mobilier n'est dû sur les revenus (à condition qu'il n'y ait pas de rendement garanti).

Inconvénients et risques

- Étant donné que la prime est transférée à l'assureur, qui en assure ensuite la gestion et l'investissement, l'investisseur ne dispose d'aucun pouvoir décisionnel sur la manière dont son capital est placé. Ce fonctionnement est caractéristique des produits d'investissement adossés à l'assurance, dont les risques dépendent essentiellement des classes d'actifs dans lesquelles l'assureur choisit d'investir les fonds reçus.
- Des frais sont prélevés, notamment des frais d'entrée, des frais de gestion, des frais de sortie en cas de rachat pendant une période prédéterminée et (parfois) des frais de transfert en cas de transfert d'un fonds d'investissement à un autre. Ces frais, ainsi que les taxes et les fluctuations des taux d'intérêt, influencent le résultat de l'investissement.
- Les personnes physiques doivent s'acquitter d'une taxe de 2 % sur les primes versées (4,4 % pour les personnes morales).
- Il existe un risque de capital. En particulier, le capital n'est pas garanti, il existe donc un risque de perte d'une partie ou de la totalité de l'investissement.
- Il existe également un risque de rendement, car le rendement n'est pas non plus garanti.
- L'assurance vie de la branche 23 entraîne un risque de liquidité. Les conditions de rachat sont réglementées dans le contrat d'assurance.
- Enfin, le risque de fluctuation des prix (risque de volatilité) associé à l'investissement dépend des actifs sous-jacents dans lesquels la prime est investie.



Produits structurés

Description

Un produit structuré est une structure d'investissement qui combine différents instruments financiers dans un seul et même produit, avec un objectif spécifique et une période de souscription limitée. Le capital investi dans un produit structuré est investi dans différents actifs financiers.

Beobank offre des obligations structurées ('structured notes'). Celles-ci comprennent généralement une obligation à coupon zéro, c'est-à-dire une obligation qui ne verse pas d'intérêts pendant la durée du prêt : les intérêts ne sont pas payés annuellement mais capitalisés jusqu'à la date d'échéance. Cette partie de l'investissement (produits portant intérêt) est généralement utilisé pour protéger le capital à la date d'échéance lorsque le produit offre une protection du capital initialement investi. La protection totale ou partielle de capital signifie que les investisseurs sont protégés à la date d'échéance du capital initialement investi (après déduction des frais).

Avec le reste du capital, des options sur des actifs sous-jacents sont achetées. Une option est un droit d'acheter (option d'achat) ou de vendre (option de vente) l'actif sous-jacent à un certain prix pendant la durée de l'option. Cette partie de l'investissement assure une éventuelle plus-value ou moins-value à l'échéance ou aux dates de paiement intermédiaires, telles que déterminées dans les conditions spécifiques du produit structuré.

La durée d'un produit structuré varie selon les produits, et se situe généralement entre 3 et 10 ans.

Avantages

- Un produit structuré peut intégrer un large éventail d'actifs. L'investisseur a ainsi accès à des moyens de placements diversifiés.
- Lorsque vous achetez une obligation structurée, votre choix porte généralement sur un émetteur de grande qualité et vous pouvez calculer à l'avance votre bénéfice ou votre perte maximum.
- Lorsque le produit offre une protection de capital, l'investisseur bénéficie d'une protection du capital initialement investi à la date d'échéance (après déduction des frais). Cependant, la protection de capital ne s'applique qu'à la date d'échéance et ne s'applique pas en cas de faillite de l'émetteur.
- Grâce à ces produits, les investisseurs peuvent bénéficier du potentiel de croissance des marchés financiers avec une protection du capital à la date d'échéance.

Inconvénients et risques

- Les produits structurés présentent l'inconvénient que, outre les coûts liés aux actifs sous-jacents, les coûts de structuration peuvent également être répercutés sur le client. En raison de leur structure spécifique, le prix des produits structurés ne suit pas toujours le prix des actifs sous-jacents.
- Étant donné qu'un produit structuré peut inclure une variété d'actifs sous-jacents, il peut être difficile à comprendre.
- Avec une obligation classique, vous savez à l'avance ce que vous recevrez, mais avec une obligation structurée, le rendement n'est pas fixé à l'avance.
- En outre, les produits structurés présentent les principaux risques suivants :

Risque de crédit

L'investisseur est exposé au risque de crédit de l'émetteur. Si, dans le cadre de dispositions relatives au redressement et à la liquidation des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, l'autorité de résolution constate que l'émetteur est en défaut ou est susceptible de l'être, elle peut décider de prendre des mesures qui ont une incidence sur la valeur des produits (bail-in). Dans ce contexte, l'investisseur court le risque de perdre tout ou partie du montant investi et de la valeur ajoutée fixe, ou il peut être obligé de convertir ses créances sur l'émetteur en actions de capital. Si la perception du risque de crédit de la part de l'émetteur s'aggrave, cela peut affecter le prix de rachat du produit structuré.

Risque de liquidité

Un produit structuré ne saurait être considéré comme un placement liquide. L'investisseur doit avoir l'intention de conserver le produit jusqu'à son échéance. Le droit au remboursement du capital investi s'exerce à l'échéance ou à la date de remboursement anticipé pour autant que cette possibilité soit fixée par l'émetteur. La liquidité et les conditions de vente sur le marché secondaire fluctuent quotidiennement et ne sont pas garanties. Si vous, en tant qu'investisseur, vendez avant la date d'échéance, il est possible que le prix de vente ou le montant remboursé soit inférieur au montant investi. Il est également possible que l'investisseur ne puisse pas vendre le produit.

Risque de fluctuation du prix du produit

Jusqu'à la date d'échéance finale, le prix du produit peut fluctuer de manière significative en raison de l'évolution des paramètres du marché, de l'évolution des actifs sous-jacents et de l'évolution de la perception du risque de crédit de la part de l'émetteur. Une augmentation des taux d'intérêt peut avoir un impact négatif sur le prix du produit. Plus la date d'échéance finale est éloignée, plus l'impact potentiel est important.

Risque de change

Les investisseurs dans un produit structuré coté en devises étrangères doivent prendre en compte un risque lié aux fluctuations des taux de change pouvant entraîner une perte en capital.



Classification de nos clients

Chez Beobank, le service personnalisé et les intérêts du client sont primordiaux, et nous traitons tous nos clients comme des clients non professionnels (c'est-à-dire des clients de détail). Cette catégorisation signifie que les clients investisseurs de Beobank bénéficient du plus haut degré de protection en vertu des lois et réglementations IDD et MiFID applicables. La Banque a pour politique de n'accepter aucune autre classification de ses clients.





Services d'investissement offerts, rapports

Conseil en investissement

01 Modèle de conseil avec approche de portefeuille

La Banque fournit des conseils en investissement dans le cadre d'un concept d'architecture ouverte sur une large sélection de fonds d'investissement, ainsi que sur des fonds de fonds, des produits d'assurance-vie (branche 21, 23) et des produits structurés.

Sauf dérogation écrite, le conseil en investissement de la Banque porte également sur l'ensemble du portefeuille du client détenu auprès de la Banque. Dans ce modèle de conseil avec approche de portefeuille, le conseil en investissement de la Banque tient compte du profil d'investisseur du client, ainsi que de ses besoins en matière de réserves, de protection et de croissance. Sur la base du profil d'investisseur du client, un portefeuille est déterminé comme référence, composé de trois « paniers » :

- Le 'panier de réserve', qui détermine la réserve de liquidité dont le client a besoin pour faire face à des dépenses imprévues ;
- Le 'panier de protection', qui détermine le montant de capital protégé dont le client a besoin, par exemple sous forme de comptes d'épargne, de comptes à terme et/ou de produits d'assurance de la branche 21 ;
- Le 'panier de croissance', qui concerne les produits d'investissement, tels que les fonds (sicav), les produits structurés et/ou les assurances de la branche 23. La Banque fournit un conseil et doit dans ce cas faire une évaluation de l'adéquation. La Banque donne également un conseil d'allocation d'actifs pour les produits entrant dans la composition des portefeuilles modèles (ci-après dénommé « portefeuille Modèle »).

02 Votre profil d'investisseur

Lors de conseils en investissement, nous donnons au client des recommandations personnalisées, soit à sa demande, soit de notre propre initiative, concernant les produits proposés par la Banque. La décision finale appartient toujours au client, qui reste libre d'accepter ou de refuser les transactions proposées. S'agissant des conseils en allocation d'actifs, le client peut également demander l'exécution d'une transaction non recommandée, en dérogation à l'allocation du portefeuille Modèle.

Les conseils en investissement fournis par la Banque doivent toujours être adéquats pour le client et répondre également à ses préférences en matière de durabilité. Pour s'en assurer, la Banque devra d'abord recueillir les informations nécessaires sur le client. Lors d'un entretien préliminaire, le client sera invité à fournir des informations sur sa situation personnelle et financière, ses connaissances et son expérience des différents types de produits d'investissement, ses objectifs d'investissement y compris la tolérance au risque et ses préférences en matière de durabilité.

Dès lors que la Banque propose également des assurances épargne et de placement, il s'informera, lors du processus de conseil, des exigences et des besoins du client en matière d'assurance. Il lui demandera notamment quels risques il souhaite couvrir et s'il a déjà souscrit des polices d'assurance pour ces risques.

Toutes ces informations sont principalement recueillies au moyen de questionnaires. Il est dans votre intérêt d'y répondre de manière aussi complète et précise que possible. Les réponses inexactes ou incomplètes que vous communiquerez peuvent nuire à la qualité de l'évaluation de la Banque.

Le profil d'investisseur du client sera établi par la Banque sur base des informations ainsi collectées.

03 Conseil en investissement

Sur base du profil d'investisseur du client, la banque évalue l'adéquation du produit en investissement au moyen d'un test d'adéquation. Plus précisément, un produit d'investissement recommandé sera considéré comme adéquat si le test établit que :

- Il répond aux exigences et aux besoins du client en matière d'assurance ;
- Il correspond aux objectifs d'investissement du client ou client potentiel, y compris à sa tolérance au risque ;
- Il correspond à la situation financière du client ou client potentiel, y compris à sa capacité à subir des pertes ;
- Il est conçu de façon à ce que le client ou client potentiel possède les connaissances et l'expérience nécessaires dans le domaine d'investissement dont relève le type spécifique de produit ou de service.

Dans le cadre de la fourniture de conseils avec approche de portefeuille, la Banque évaluera également l'adéquation des transactions recommandées par rapport au Portefeuille Modèle du client, en tenant compte des besoins de ce dernier en termes de réserve, de protection et de croissance (diversification des actifs).

Pour chaque conseil en investissement, la Banque fournira au client un rapport écrit résumant le conseil fourni et expliquant pourquoi il est adéquat pour le client (« déclaration d'adéquation »). La déclaration d'adéquation expliquera pourquoi le produit conseillé est adéquat en rapport à la connaissance, l'expérience, la situation financière et les objectifs d'investissements du client. La déclaration d'adéquation précisera également comment les conseils sont adéquats par rapport au Portefeuille Modèle du client, et indiquera si les produits recommandés seront périodiquement revus (évaluation périodique de l'adéquation).

Les droits et obligations respectifs de la Banque et du client sont définis dans une convention de conseil en investissement et sont également régis par les Conditions générales de la Banque relatives aux comptes-titres et aux services d'investissement et de l'Assureur pour les produits d'investissement en assurances, que vous pouvez consulter à l'adresse www.beobank.be

Le conseil en investissement de la Banque n'est pas indépendant, ce qui signifie que le conseil en investissement peut être limité aux produits d'investissement proposés par la Banque, et que certains produits d'investissement pour lesquels la Banque peut fournir des conseils en investissement peuvent être émis par des entités avec lesquelles la Banque a conclu des accords de coopération ou de distribution et en vertu desquels la Banque peut recevoir une compensation monétaire ou non monétaire.

A l'exception des produits à caractère fiscal, Beobank procèdera à une évaluation périodique de l'adéquation des instruments financiers recommandés au client, ainsi que de son portefeuille détenu auprès de la Banque par rapport au Portefeuille Modèle du client.

04 Informations relatives aux produits communiquées avant décision d'investissement

Avant de prendre une décision d'investissement en vue d'acheter un instrument financier spécifique, le client reçoit les informations suivantes de la part de la Banque :

- Les informations sur l'instrument financier en question, y compris les risques qui y sont associés ;
- Les informations sur la durabilité de l'instrument ;
- La documentation juridique relative au produit, par exemple le document d'informations clés (KID), le prospectus et la fiche d'information pour les fonds d'investissement et le prospectus pour les produits structurés, ainsi que les conditions générales ;
- Les informations sur les coûts et frais :
 - Ceux facturés lors de l'achat, de la détention ou de la vente de l'instrument financier ;
 - Ceux que la Banque reçoit ou paie à un tiers dans le cadre de la transaction envisagée avec l'instrument financier, y compris la nature et le montant des avantages monétaires ou du droit, de la commission ou de l'avantage en nature.

La Banque est totalement transparente sur les rémunérations directes et indirectes ('incitations' ou 'inducements') qu'elle reçoit, ainsi que sur toutes les provisions qui sont appliquées. Ces rémunérations sont décrites en détail dans la documentation qui est remise au client avant la souscription de l'ordre.

En rémunération de ses services d'intermédiation en assurances, la Banque perçoit une commission incluse dans la prime d'assurance. Cette commission n'a pas d'effet négatif sur la qualité de service qui vous est fourni et ne porte pas atteinte à l'obligation de Beobank d'agir au mieux des intérêts du client.

05 Rapports périodiques

Rapport trimestriel

Les clients qui reçoivent des conseils en investissement de la Banque, sur une approche portefeuille reçoivent un rapport trimestriel de la Banque contenant les informations suivantes :

- Un aperçu des actifs, du portefeuille, de la répartition des actifs
- Une déclaration de l'adéquation des actifs du portefeuille par rapport au profil d'investisseur du client et de leur pondération par rapport au Portefeuille Modèle du client (déclaration périodique d'adéquation).

Rapport annuel

Les clients investisseurs de la Banque reçoivent un récapitulatif annuel de leurs produits d'investissement, comprenant les informations sur les coûts et frais annuels associés aux instruments et services financiers fournis.

Réception, transmission et exécution d'ordres sans conseil de la Banque

Lorsque le service fourni par la Banque se limite à la réception, la transmission et l'exécution d'ordres, sans conseil, seul le caractère approprié de l'instrument financier en question doit être vérifié au cas où cet instrument est considéré comme complexe au regard de la MiFID. La Banque peut aussi vérifier le caractère approprié d'instruments financiers non-complexes.

Plus précisément, la banque vérifiera alors si le client possède des connaissances et une expérience suffisante de la catégorie de produit d'investissement en question.

S'il apparaît que le client ne dispose pas de connaissances et d'une expérience suffisante ou que la banque ne dispose pas de ces informations, la Banque avertira le client que la transaction qu'il souhaite effectuer n'est pas appropriée. Dans ce cas, le client ne dispose pas ou la Banque n'a pas pu vérifier si la connaissance et expérience sont appropriées pour apprécier les risques et conséquences de la transaction envisagée. Le client sera averti et pourra demander que son ordre soit néanmoins exécuté et ce, sous sa propre responsabilité.

Les produits d'assurance-épargne ou d'assurance-investissement, sont uniquement disponibles dans l'environnement de Conseil de la Banque.



Préférences en matière de durabilité

Cadre légal

Depuis le 2 août 2022, les institutions financières doivent également tenir compte, lorsqu'ils fournissent des services d'investissement dans le cadre de la réglementation MiFID, des préférences des investisseurs en matière de durabilité.

Il en va de même lorsqu'ils fournissent, dans le cadre de la distribution d'assurances (IDD), des conseils en investissement dans des produits d'investissement fondés sur l'assurance, tels que les assurances d'épargne et d'investissement branche 21 et branche 23 souscris auprès d'ACM Belgium Life SA.

La SFDR⁴ et la Taxonomie⁵ décrivent les exigences relatives à l'information sur la finance durable dans l'Union européenne (UE), en particulier en ce qui concerne les participants aux marchés financiers et les conseillers financiers, et fait partie du Plan d'action de l'UE sur la Finance durable, qui vise à promouvoir les investissements durables. Elle précise les informations que les institutions financières doivent fournir pour garantir la transparence en matière de la durabilité de leurs produits financiers.

Les règlements exigent que les sociétés expliquent comment elles intègrent les risques en matière de

durabilité dans leurs décisions d'investissement. Elles doivent aussi donner des explications claires sur les conséquences possibles de ces risques pour le rendement.

Les règlements prévoient la nécessité d'établir des rapports périodiques sur les impacts et les résultats en matière de développement durable, et encouragent des rapports standardisés pour faciliter la comparaison et améliorer la cohérence sur le marché. Ils fixent également des directives pour évaluer et mesurer la durabilité des investissements.

Les produits financiers présentés comme respectueux de l'environnement doivent répondre à des critères spécifiques, dont le respect de la Taxonomie de l'UE. Les sociétés ont par ailleurs l'obligation de mentionner, le cas échéant, les caractéristiques sociales ou environnementales de leurs produits financiers.

Les règlements soulignent l'importance de communiquer des informations complètes aux investisseurs pour leur permettre de prendre des décisions mûrement réfléchies. Les conseillers financiers doivent aussi tenir compte des

⁴ Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers, complété par le Règlement Délégué de la Commission (UE) 2022/1288 du 6 avril 2022 par des normes techniques de réglementation détaillant le contenu et la présentation des informations relatives au principe consistant à «ne pas causer de préjudice important» et précisant le contenu, les méthodes et la présentation pour les informations relatives aux indicateurs de durabilité et aux incidences négatives en matière de durabilité ainsi que le contenu et la présentation des informations relatives à la promotion de caractéristiques environnementales ou sociales et d'objectifs d'investissement.

⁵ Règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2020 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables et modifiant le règlement (UE) 2019/2088, complété par le Règlement (UE) 2021/2139 de la Commission du 4 juin 2021 par les critères d'examen technique permettant de déterminer à quelles conditions une activité économique peut être considérée comme contribuant substantiellement à l'atténuation du changement climatique ou à l'adaptation à celui-ci et si cette activité économique ne cause de préjudice important à aucun des autres objectifs environnementaux.

préférences des clients en matière de durabilité lorsqu'ils leur recommandent des produits.

Le respect de ces exigences vise à renforcer la confiance des investisseurs et à réduire le « greenwashing »⁶ en fondant les allégations de durabilité sur des preuves claires.

Enfin, les règlements soutiennent l'objectif général de la transition vers une économie à faibles émissions de carbone et impliquant une utilisation efficace des ressources, en alignant les flux financiers sur les objectifs de développement durable de l'UE.

Préférences en matière de durabilité : qu'est-ce que cela signifie pour vous en tant qu'investisseur ?

Pour répondre à ses obligations légales, Beobank tient compte de vos préférences en matière de durabilité dans l'établissement du rapport d'adéquation pour que les instruments financiers qui vous sont conseillés y soient adaptés.

Concrètement, Beobank collectera des informations non seulement sur votre situation financière, vos objectifs d'investissement et vos connaissances et votre expérience, mais aussi sur vos préférences en matière de durabilité. Un volet supplémentaire a été ajouté à cet effet au questionnaire pour déterminer votre profil de durabilité. Si vous êtes déjà client(e), votre conseiller en investissements vous invitera à établir votre profil de durabilité au moment de la révision de votre profil d'investisseur. Autrement, un profil d'investisseur et un profil de durabilité seront établis au moment de la conclusion de la relation.

Le profil de durabilité définira :

- Si vous êtes généralement intéressé par la matière de durabilité. Le cas échéant, la stratégie de la banque (voir ci-dessous : « Beobank et la durabilité ») est suivie.
- Si vous voulez indiquer des préférences spécifiques en matière de durabilité. Trois concepts seront utilisés pour définir la durabilité, à savoir la SFDR, la Taxonomie et les PAI (voir ci-après : « Trois concepts »).

Enfin, vous pouvez indiquer le pourcentage du portefeuille auquel les préférences spécifiques en matière de durabilité doivent être appliquées.

6 Le greenwashing, ou écoblanchiment, est le fait de se présenter plus vert ou plus socialement responsable qu'en réalité en faisant semblant de s'intéresser à l'environnement ou à d'autres questions sociales. Cela induit les clients en erreur et peut avoir des conséquences considérables car cela peut les amener à acheter des produits qui ne correspondent pas à leurs préférences en matière de durabilité et peut aussi nuire à la réputation des prestataires de services.

7 ESG est l'abréviation pour 'Environmental, Social & Governance'.

Beobank et durabilité

Chez Beobank, nous pensons que les investissements responsables et durables doivent être au centre de la relation entre la banque et ses clients.

Le processus de sélection des maisons de fonds avec lesquelles nous collaborons tient, dès lors compte, non seulement de leurs performances financières, mais aussi des critères ESG⁷.

Beobank exige des maisons de fonds avec lesquelles elle collabore qu'elles souscrivent aux principes de l'ONU pour l'investissement durable (UNPRI), ainsi qu'à la Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), qui vise zéro émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2050.

Beobank a aussi décidé d'appliquer des critères d'exclusion et de limitation. Des exemples d'activités exclues sont la fourrure et les cuirs spéciaux (cruauté envers les animaux) et les divertissements pour adultes (industrie du sexe). Un fonds d'investissement ne peut pas investir plus de 5 % de ses actifs dans l'armement, le tabac, le charbon thermique, le pétrole et le gaz non conventionnels et l'énergie nucléaire.

Beobank a choisi Morningstar comme fournisseur de données pour fixer les critères d'exclusion et de limitation.

Trois concepts

01 Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)

La 'Sustainable Finance Disclosure Regulation' (SFDR) s'inscrit dans le cadre réglementaire issu du plan d'action de l'UE sur la Finance durable.

Ces règles visent à améliorer la transparence en matière de durabilité et à mieux protéger les investisseurs.

Elles obligent toutes les entreprises d'investissement actives dans l'UE à publier certaines informations sur la durabilité et ce, tant au niveau des entités que des produits.

Au niveau de l'entité ou de la société, l'institution financière doit répondre aux obligations suivantes dans le cadre du processus d'investissement ou des conseils en placements :

- Indiquer clairement si les risques liés à la durabilité sont pris en compte ou non.
- Indiquer clairement si les éventuels effets négatifs sur la durabilité sont pris en compte ou non (« Principe Adverse Impact - PAI »).
- En ce qui concerne la politique de rémunération, l'organisation doit expliquer en quoi cette politique est conforme à l'intégration des risques liés à la durabilité.

Des exigences de transparence en matière de durabilité s'appliquent également au niveau des produits. Avant toute transaction d'achat, l'entreprise financière doit indiquer en quoi les décisions d'investissement tiennent compte des risques liés à la durabilité et en quoi cela influence ou non le rendement attendu.

Des exigences d'information supplémentaires s'appliquent en cas de proposition d'un produit durable. Des informations supplémentaires doivent alors être données sur la durabilité des investissements pour éviter de promouvoir à tort toutes sortes de placements comme étant « verts » ou « durables ».

La SFDR définit des obligations de transparence en matière d'information pour les produits suivantes :

- **Article 6 :** Produits financiers qui n'ont pas d'objectif d'investissement durable.
- **Article 8 :** Produits financiers avec des caractéristiques sociales ou environnementales au sens large du terme dans le cadre du processus d'investissement.
- **Article 9 :** Produits financiers avec des objectifs spécifiques de durabilité.

Il n'existe pas de méthode harmonisée pour définir ce qu'est un investissement durable selon la SFDR. Les Objectifs de développement durable des Nations Unies sont néanmoins souvent utilisés comme référence. Ces Objectifs de Développement Durable sont au nombre de 17 et ont pour but d'éliminer la pauvreté, de lutter contre les inégalités, de garantir l'accès à l'eau et à l'enseignement, de prévenir les pandémies et de préserver la planète.



02 Taxonomie

Le but de la taxonomie de l'UE est de développer un système de classification des activités économiques considérées comme « durables » d'un point de vue environnemental ou social. À ce stade, le point de vue environnemental se limite à un fort accent sur la limitation et l'adaptation aux changements climatiques.

Une activité peut être qualifiée de « durable » dans la Taxonomie si elle :

- contribue de manière substantielle à un des six objectifs environnementaux (notamment en respectant les critères techniques de screening) ;
 - atténuation du changement climatique
 - adaptation au changement climatique et à ses conséquences
 - utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines
 - transition vers une économie circulaire
 - prévention et contrôle de la pollution
 - protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes
- sans porter atteinte de manière significative aux autres objectifs environnementaux ;
- répond aux garanties minimales en matière de droits sociaux et du travail pour être considérée comme « durable » au regard de la directive de l'OCDE⁸ ;

Les activités entrant en ligne de compte pour la taxonomie sont les activités :

- à faible intensité carbone (« performances propres ») ;
- qui contribuent à la transition vers une économie zéro émission nette en 2050 (« activité de transition ») ;
- qui permettent la réduction des émissions de CO₂ d'autres activités (« activité de facilitation »).

Les 6 objectifs environnementaux



Atténuation
du changement
climatique



Adaptation au
changement climatique
et à ses conséquences



Utilisation durable et
protection des ressources
aquatiques et marines



Transition vers une
économie circulaire



Prévention et contrôle
de la pollution



Protection et restauration
de la biodiversité et
des écosystèmes

L'impact de la Taxonomie est pour le moment limité, les critères pour mesurer l'activité n'ayant été déterminés que pour deux objectifs environnementaux. Peu d'activités à ce stade peuvent dès lors être considérées comme alignées sur la Taxonomie. La taxonomie sociale n'est en outre pas encore définitive et l'intégration de l'énergie nucléaire et du gaz reste controversée. Pour toutes ces raisons, Beobank ne tient pas encore compte dans ses conseils des préférences spéciales en matière de durabilité dans le cadre de la Taxonomie.

03 Principal Adverse Impacts (PAI)

La SFDR exige que les participants aux marchés financiers et les conseillers financiers publient une déclaration de Principal Adverse Impacts (PAI) sur leur site web et décrivent les PAI dans les informations précontractuelles.

Les PAI concernent les effets négatifs sur la durabilité, tant au niveau des entités que des produits.

Un PAI est tout impact des décisions ou conseils d'investissement qui a une incidence négative sur les facteurs de durabilité, comme les intérêts environnementaux, sociaux et des travailleurs, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption.

Ces 'critères ESG' se sont imposés comme un standard d'évaluation des placements « durables », et analysent une entreprise sous trois angles fondamentaux :

- **Environnemental :**
Cet indicateur informe notamment sur les actions entreprises pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, ainsi que les mesures mises en place pour gérer au mieux ses déchets ou encore maîtriser son empreinte écologique.
- **Social-sociétal :**
Quelles sont les « valeurs » défendues par l'entreprise dans laquelle vous allez investir ? De la formation du personnel au dialogue social en passant par le respect des stakeholders. Ainsi que la question de la diversité au sein de l'organisation.
- **Gouvernance :**
Ce critère évalue la « qualité » de la gestion de l'entreprise. Quel modèle est utilisé ? Qu'en est-il de l'indépendance et de la transparence ? De l'éthique commerciale, de la rémunération des dirigeants, de la lutte contre la corruption, etc.

Beobank applique dans ses conseils le principe PAI aux niveaux des critères E, S et G si au moins un indicateur sous-jacent à ce critère est pris en compte.





Autres informations légales fournies au client

Politique d'exécution des ordres

La Banque n'exécute pas elle-même les ordres de ses clients, mais les reçoit et les transmet à un tiers pour exécution. Dans le cadre de sa politique d'exécution des ordres, la Banque agit dans l'intérêt du client et remplit son obligation légale en transmettant les ordres à la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) (société anonyme de droit français, immatriculée au registre Sirene sous le numéro 355 801 929, dont le siège social est situé 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen - 67000 Strasbourg - France), qui est en mesure de remplir l'obligation de meilleure exécution. De plus amples détails sur cette politique d'exécution des ordres sont disponibles dans les Conditions Générales des Comptes-Titres et des Services d'Investissement, disponibles sur le site internet de la Banque.

Conflits d'intérêt

La Banque a élaboré une politique de gestion des conflits d'intérêts et a mis en place les mesures organisationnelles et administratives nécessaires pour éviter que des conflits d'intérêts entre elle et ses clients ou entre ses clients ne nuisent aux intérêts de ses clients.

La politique en matière de conflits d'intérêts comprend toutes les mesures que la Banque a prises pour identifier, gérer et enregistrer les conflits d'intérêts potentiels. La Banque a identifié et évalué plusieurs conflits d'intérêts potentiels, qui sont inclus dans l'aperçu des conflits d'intérêts potentiels. Cet aperçu énumère les procédures de contrôle et les mesures qui ont été prises pour gérer ces conflits.

Ces mesures comprennent notamment :

- Une gestion préventive des conflits d'intérêt et des programmes de formation visant à assurer un traitement équitable, équilibré et professionnel des clients ;
- Une procédure concernant les mandats externes des administrateurs ;
- Une procédure d'approbation et de suivi des nouveaux produits ;

- Un Code de conduite qui fixe les engagements et les règles de conduite des employés (pertinence des conseils, activités extérieures à la Banque, procurations sur les comptes des clients, transactions personnelles, octroi de prêts aux administrateurs, etc.) ;
- Une procédure relative aux "Cadeaux et avantages" ;
- La mise en place d'un Comité de rémunération et l'élaboration d'une politique de rémunération.

Le Client peut obtenir sur demande des informations complémentaires sur la politique de la Banque en matière de conflits d'intérêts, qui est également publiée sur le site Internet de la Banque.

Procédure de réclamation

Le client qui souhaite formuler une réclamation concernant nos produits bancaires et/ou services de conseil en investissement ou d'intermédiation peut s'adresser à son agence Beobank ou au service des réclamations de Beobank au **02/620.27.17**, par e-mail à **reclamation@Beobank.be** ou via le formulaire disponible sur le site Internet de la Banque **www.beobank.be**.

Un accusé de réception sera envoyé dans les cinq jours ouvrables. Si la réclamation est formulée de manière complète et précise, une réponse sera fournie dans un délai d'un mois à compter de sa réception (ou dans les 15 jours calendrier dans le cas de services de paiement). Si une réponse à la réclamation ne peut être apportée dans ce délai, le client en sera informé, ainsi que du délai estimé dans lequel il pourra recevoir une réponse.

Si le client n'est pas d'accord avec la réponse de la Banque, il peut soumettre le dossier à l'Ombudsfin (www.ombudsfin.be), le service de médiation pour les services financiers, au **02/545.77.70** ou via **ombudsman@ombudsfin.be**.

Le client qui souhaite formuler une réclamation concernant les produits d'assurance peut également l'adresser à ACM Belgium Life SA, 2 Boulevard du Roi Albert II à 1000 Bruxelles ou par email via **complaints-life@acm.be**.

Les plaintes sont étudiées par le responsable de la gestion des plaintes auprès de ACM Belgium Life SA. Celui-ci analyse votre plainte et concerte, le cas échéant, le(s) service(s) concerné(s) de ACM Belgium Life SA, ou d'éventuelles autres personnes ou services impliquées, afin de formuler une réponse équitable à votre plainte.

Lorsque la réponse à la réclamation ne satisfait pas le client, il peut également l'adresser à l'Ombudsman des Assurances (www.ombudsman-insurance.be), situé au 35 Square de Meeûs à 1000 Bruxelles ou via fax **(+32) 02/547.59.75** ou via téléphone **(+32) 02/547.58.71** ou par email via **info@ombudsman-insurance.be**, sans préjudice de la possibilité d'introduire des poursuites judiciaires.



Vous souhaitez plus d'informations ?

Consultez notre site www.beobank.be

Prenez rendez-vous en ligne ou dans votre
agence Beobank pour plus d'informations ou
pour découvrir notre approche d'investissement.

Vous pouvez également contacter
Beobank Service Center au 02 622 20 00.

Nous vous rappelons que les produits d'investissement sont exposés à des risques, en ce compris la perte possible du capital investi.
Les produits d'investissement ne sont pas des dépôts bancaires et ne sont pas garantis par Beobank NV/SA.

E.R.: Beobank NV/SA | Bd du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles | TVA BE 0401.517.147 | RPM Bruxelles | IBAN BE77 9545 4622 6142 | BIC CTBKBEBX | BABEPOS PPP029F0725