



Van Lanschot

# En tant qu'investisseur, je veux connaître les règles du jeu

Informations sur les services d'investissement de Van Lanschot

## Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Les investissements chez Van Lanschot</b>                           | <b>3</b>  |
| 1. Quel type de client êtes-vous ?                                     | 3         |
| 2. Quels sont les services d'investissement offerts par Van Lanschot ? | 4         |
| 3. Autres services   | 5         |
| 4. De quelle manière Van Lanschot exécute-t-elle vos ordres ?          | 6         |
| 5. Quelles études sont à la base des conseils de Van Lanschot ?        | 6         |
| <b>Profils de risque chez Van Lanschot</b>                             | <b>7</b>  |
| 6. Pourquoi un profil de risque ?                                      | 7         |
| 7. Quel est votre profil de risque ?                                   | 7         |
| 8. Caractéristiques par profil de risque                               | 7         |
| <b>Mesures générales de protection</b>                                 | <b>9</b>  |
| 9. Comment Van Lanschot gère-t-elle les conflits d'intérêt ?           | 9         |
| 10. Transparence des coûts   | 9         |
| 11. De quelle protection vos avoirs bénéficient-ils ?                  | 10        |
| 12. Protection de la vie privée  | 11        |
| 13. Où adresser vos plaintes ?   | 11        |
| <b>Informations générales sur Van Lanschot</b>                         | <b>11</b> |
| 14. Règlement général  | 11        |
| 15. Autres informations  | 11        |

## Les investissements chez Van Lanschot

La législation et la réglementation applicables aux marchés financiers sont dans une large mesure rédigées et pilotées par l'Union européenne. La dernière impulsion importante en date est la directive relative aux marchés d'instruments financiers (appelée directive « MiFID », l'acronyme de Markets in Financial Instruments Directive). Une révision de cette directive (MiFID II) est entrée en vigueur en 2018 et poursuit trois objectifs :

1. Une meilleure protection de tous les investisseurs européens ;
2. Un accroissement de l'efficacité et de la transparence des marchés financiers européens ; et
3. La création d'un marché uniforme des services d'investissement en Europe.

Van Lanschot souhaite attirer votre attention sur quelques principes de la directive MiFID qui influencent directement votre relation avec Van Lanschot.

### 1. Quel type de client êtes-vous ?

Van Lanschot classe ses clients dans l'une des catégories suivantes définies par MiFID : clients non professionnels, clients professionnels et ce qu'on appelle les contreparties éligibles.

La classification de client non professionnel implique que vous bénéficiez de l'ensemble des mesures de protection légales.

Par contre, un client professionnel est censé, selon la loi, disposer de l'expérience, des connaissances et des compétences nécessaires en matière d'investissements et connaître suffisamment sa situation financière pour évaluer lui-même ses décisions d'investissement en fonction des opportunités et des risques qu'elles représentent. Par conséquent, la législation offre un degré de protection moindre aux clients professionnels. Concrètement, ceci implique notamment que les clients professionnels reçoivent moins d'informations et moins d'avis ou d'avertissements à propos de divers sujets.

Le classement dans la catégorie client professionnel s'opère selon une série de critères objectifs. Les clients suivants seront par conséquent considérés comme des « clients professionnels » :

- Les clients qui ont besoin d'une agrégation afin de pouvoir opérer sur les marchés financiers, tels que les établissements de crédit, les sociétés d'investissement, les entreprises d'assurance, les organismes de placement collectif et leurs sociétés de gestion, les fonds de pension et leurs sociétés de gestion, les négociants en matières premières et instruments dérivés des matières premières, les entreprises locales et autres investisseurs institutionnels ;
- Les grandes entreprises qui, au niveau individuel, atteignent au moins deux des seuils suivants : total bilantaire de 20 millions d'euros, chiffre d'affaires net de 40 millions d'euros et fonds propres de 2 millions d'euros ;
- L'État belge, les Communautés et les Régions, d'autres autorités nationales et régionales (à l'exception des provinces, villes, communes et autorités locales), les organismes publics gérant la dette publique, les banques centrales, les organisations internationales telles que la Banque mondiale, le FMI, la BCE et les autres organisations internationales similaires ;
- Les autres investisseurs institutionnels dont l'activité principale consiste à investir dans des instruments financiers, y compris les organismes actifs dans le domaine de la titrisation d'actifs ou autres opérations de financement.

La dernière catégorie abrite les contreparties éligibles. Il s'agit d'une catégorie très spécifique de clients qui, aux yeux des autorités, disposent d'une connaissance et d'une expérience telles en matière d'investissements qu'ils se situent au même niveau que la banque elle-même et ne bénéficient dès lors d'aucune protection particulière. Ces personnes doivent être reconnues individuellement en tant que telles par les autorités.

Van Lanschot communique la catégorie au moment de l'ouverture du compte.

La plupart des relations de Van Lanschot seront classées dans la catégorie des clients non professionnels. Chaque relation peut demander d'être classée dans une catégorie autre que celle qui lui a été attribuée. Un client non professionnel peut ainsi demander d'être traité comme un client professionnel afin d'avoir ainsi accès, par exemple, à des produits qui ne sont pas accessibles aux clients non professionnels. Van Lanschot n'accèdera à cette demande que si elle a pu s'assurer que le client en question dispose de suffisamment de connaissances, d'expérience et de compétences en matière d'investissements, et qu'il remplit les critères définis par la loi. En passant de la catégorie client non professionnel à la catégorie client professionnel, le client renonce au degré supérieur de protection. La loi a dès lors soumis cette demande à une procédure écrite stricte. Un client professionnel peut aussi demander d'être traité comme un client non professionnel afin de pouvoir bénéficier de toutes les mesures de protection légales.

Veillez contacter votre private banker si vous avez d'autres questions à propos de votre classification ou si vous souhaitez changer de catégorie.

## 2. Quels sont les services d'investissement offerts par Van Lanschot ?

Si vous disposez d'un patrimoine, il vous arrive sans doute de vous demander si vous gérez celui-ci de façon optimale. Vous souhaitez peut-être voir votre patrimoine fructifier ou le transmettre progressivement à vos enfants ou à vos petits-enfants. Quels que soient vos souhaits et objectifs financiers, Van Lanschot dispose de l'expertise nécessaire pour vous aider à les mettre en œuvre.

### Gestion de patrimoine

Lorsque vous ne souhaitez ou ne pouvez pas gérer vous-même votre portefeuille d'investissement, Van Lanschot vous propose une gestion de patrimoine sur mesure. Avant de prendre la gestion de votre patrimoine en charge, nous inventorions d'abord conjointement avec vous vos objectifs d'investissements et, pour les clients non professionnels, votre situation financière et vos connaissances et votre expérience en matière d'investissements.

Nous vous informons ensuite de votre profil de risque/votre stratégie d'investissement et des objectifs de gestion y afférents. Ces objectifs de gestion peuvent encore varier en fonction du type de gestion que vous avez choisi. Nous vous informons ensuite, compte tenu de votre profil et de vos objectifs, des différents types de gestion que propose Van Lanschot. Enfin, le profil de risque défini et vos objectifs sont repris dans une convention de gestion de patrimoine.

Dans ce cadre et en fonction du type de gestion que vous avez choisi, des gestionnaires de patrimoine professionnels gèrent votre patrimoine en s'appuyant sur un processus d'investissement bien structuré.

La gestion de patrimoine chez Van Lanschot se compose de différents types de gestion ayant chacun des caractéristiques particulières. Votre private banker se fera un plaisir de vous fournir davantage d'informations à ce sujet.

### Gestion conseil

Si vous optez pour la gestion conseil, votre conseiller vous fournira des informations, fera des recommandations, se concertera avec vous et exécutera vos instructions. Vous profiterez ainsi de l'expérience et des compétences de Van Lanschot tout en prenant toujours vous-même les décisions d'achat et de vente. Grâce à l'assistance d'un conseiller en investissements, le service est adapté à vos souhaits personnels et à votre situation financière.

Van Lanschot vous offre des conseils indépendants par rapport à votre portefeuille, basés sur l'analyse d'une vaste gamme d'instruments financiers différents. Une petite partie de cette gamme d'instruments financiers (<5 %) est composée d'instruments financiers (principalement des fonds d'investissement) émis ou gérés par Van Lanschot ou par des entreprises liées à Van Lanschot.

Vos objectifs d'investissement inventoriés, votre situation financière et vos connaissances et votre expérience en matière d'investissements, forment le point de départ de nos conseils. Nous vous communiquons ensuite votre profil de risque/stratégie d'investissement et les objectifs de gestion y afférents de votre portefeuille. Tout au long de votre convention de gestion conseil, nous vous conseillons activement à propos de différents instruments financiers (principalement des actions et des obligations) et de fonds d'investissement. Les fonds d'investissement vous permettent de réaliser une excellente diversification de vos investissements. Les analystes professionnels de Van Lanschot sélectionnent des fonds d'investissement de plusieurs fournisseurs de fonds selon différents critères.

Votre conseiller en investissements étayera chaque conseil de manière professionnelle dans une déclaration d'adéquation en tenant compte de votre profil de risque et de vos souhaits, et en fonction des conditions du marché. Vous recevez cette déclaration d'adéquation par e-mail ou par écrit en principe avant l'exécution des transactions. Si cela s'avère impossible, vous recevez la déclaration d'adéquation après la transaction. Votre conseiller en investissements évaluera périodiquement l'adéquation de votre portefeuille d'investissement dans son ensemble.

Vous pouvez, sous certaines conditions, nouer avec Van Lanschot une relation de conseil indépendant qui vous donnera accès à des produits plus structurés, émis par Van Lanschot ou par des entreprises liées à Van Lanschot. Contrairement au conseil relatif au portefeuille, cette forme de conseil est limitée à la transaction. Vous devez alors vous-même contrôler votre portefeuille global.

### Execution Only

Si vous préférez prendre vos décisions d'investissement vous-même sans recourir à la gestion de patrimoine ou à la gestion conseil de Van Lanschot, mieux vaut alors opter pour le service « Execution Only ». Van Lanschot reçoit vos ordres et se charge de les exécuter.

Van Lanschot propose via le service Execution Only uniquement des produits non complexes. Les produits non complexes sont par exemple des actions qui sont négociées sur un marché réglementé de l'Espace économique européen ('EEE') ou un marché équivalent en dehors de l'EEE, ainsi que des instruments du marché monétaire, de simples obligations et certains organismes de placement collectif (OPC). Van Lanschot exécute ces ordres sans aucun test d'adéquation. Van Lanschot ne propose pas de produits complexes (p. ex. des obligations subordonnées ou convertibles, options, swaps, produits structurés, etc.) via le service Execution Only en raison des risques – parfois très spécifiques – qui y sont liés. Si vous souhaitez malgré tout négocier en produits complexes, nous vous assistons volontiers par le biais d'une relation de conseil.

### Rapport

Pour chaque ordre exécuté, Van Lanschot vous transmet le plus rapidement possible les principales informations sur l'exécution et les frais liés à l'ordre. Le cas échéant, Van Lanschot vous fournit également les informations relatives au statut de votre ordre.

Quel que soit le service d'investissement choisi, vous recevez trimestriellement un rapport détaillé de votre portefeuille d'investissement, qui vous offre un aperçu de la valeur actuelle du portefeuille au dernier jour bancaire ouvrable de la période de reporting, de l'évolution de votre portefeuille, des transactions effectuées, des mouvements de capitaux et de revenus, ainsi qu'un relevé des fonds et le rendement obtenu lors de la période concernée. Le rapport sur le portefeuille que vous recevez dans le courant du mois de janvier vous donne également un aperçu des frais supportés et en cours, c'est-à-dire aussi bien les frais directs (p. ex. l'indemnité de conseil facturée par Van Lanschot) que les frais indirects (p. ex. l'indemnité de gestion due au gestionnaire d'un fonds d'investissement) et les taxes. Les 'inducements' (incitations financières) éventuellement reçus par la banque (plus d'informations à ce sujet plus loin dans ce document) concernant l'année écoulée, figurent également dans cet aperçu.

Si en tant que client non professionnel vous optez pour la gestion de patrimoine ou la gestion conseil, vous recevez dans chaque rapport trimestriel également une déclaration relative à l'adéquation de votre portefeuille par rapport à votre profil de risque.

## 3. Autres services

### Dépôt d'instruments financiers

Le dépôt d'instruments financiers est étroitement lié à nos services d'investissement. Le dépôt comprend la garde de vos instruments financiers et la gestion administrative y afférente. Quelques exemples de gestion administrative sont notamment l'encaissement des dividendes et des intérêts, le remboursement d'obligations et le règlement des dividendes à option et des dividendes versés en actions. Nous réglons également pour vous la suite administrative à donner aux opérations dites de régularisation (fusions, fractionnements d'actions et changements de dénomination). Van Lanschot se charge également de la comptabilisation à l'entrée et à la sortie des instruments financiers que vous avez achetés ou vendus ainsi que de l'exercice des droits d'option.

Van Lanschot est reconnu par l'administration fiscale américaine comme « Qualified Intermediary », de sorte que la majorité de ses clients bénéficient sous certaines conditions d'une imposition réduite à la source sur leurs dividendes et coupons provenant des États-Unis. Van Lanschot est en revanche tenue d'autoriser l'administration fiscale américaine à consulter le statut fiscal du détenteur concerné de l'instrument financier. Van Lanschot gère le dépôt d'instruments financiers comme il est d'usage sur le marché et conformément aux règles légales applicables à toutes les banques belges. La banque ou des tiers peuvent disposer de sûretés ou de privilèges portant sur ces instruments financiers et d'un droit de compensation éventuel par rapport à ces instruments financiers.

### Crédit sur titres

Sous certaines conditions, vous pouvez obtenir une ouverture de crédit avec comme gage des instruments financiers. Nous insistons sur le fait qu'un crédit sur titres augmente fortement le profil de risque de votre portefeuille. Votre private banker vous informera plus en détail des risques spécifiques liés à un crédit sur titres. Van Lanschot examinera l'adéquation d'un crédit sur titres en même temps que votre demande de prêt. Une baisse des cours peut entraîner une valeur de couverture insuffisante de votre gage. En cas de signalement d'une situation de sous-couverture, nous vous contacterons immédiatement dans le but de mettre fin à cette situation dans les plus brefs délais. Ceci peut entraîner la vente – éventuellement contre votre gré –, à des cours relativement faibles, des instruments financiers servant de couverture.

### Change de devises

Parallèlement à nos services d'investissement, nous assurons des services de change de devises lors de transactions en instruments financiers cotés en devises étrangères. Les frais y afférents vous sont communiqués de manière transparente par le biais des extraits des ordres.

### Evi

Evi est la plateforme d'épargne et d'investissement en ligne de Van Lanschot. Vous pouvez, via Evi, ouvrir un compte d'épargne réglementé ou recevoir des conseils en investissements concernant les fonds maison de Van Lanschot. Nous vous renvoyons pour plus d'informations vers [www.evi.be](http://www.evi.be).

#### 4. De quelle manière Van Lanschot exécute-t-elle vos ordres ?

Sauf instruction particulière, Van Lanschot transmet les ordres de ses clients conformément à sa politique de traitement des ordres. Nous sommes ainsi généralement en mesure de vous garantir une exécution optimale, notamment sur le plan du prix, de la probabilité et de la rapidité d'exécution. L'exécution optimale prouve que la transaction a été effectuée conformément à la politique de traitement des ordres, ce qui n'implique pas que le meilleur résultat possible est toujours obtenu pour chaque opération individuelle.

Vous recevez une copie de cette politique au début du service. La politique est révisée périodiquement. La politique actuelle peut être consultée sur notre site [www.vanlanschot.be](http://www.vanlanschot.be) ou être obtenue dans une de nos agences. Chaque année, Van Lanschot publie ses principaux intermédiaires sur son site web. Lorsque vous donnez une instruction spécifique d'exécution, la politique de traitement des ordres ne sera pas d'application.

#### 5. Quelles analyses sont à la base de la gestion conseil et de la gestion de patrimoine de Van Lanschot ?

Une analyse profonde, tant en interne que sur la base de sources externes, est à la base de la vision de Van Lanschot en matière d'investissements. Ce processus de conseils structurés a été organisé selon le principe top-down, qui veut que nous examinions d'abord les classes d'actifs et puis les régions en vue de la diversification des investissements. Nous donnons ensuite des conseils par rapport au fonds d'investissement, au titre individuel ou à tout autre instrument (bottom-up). Les données intégrées dans les recommandations d'investissement sont empruntées aux sources qui y figurent et que Van Lanschot considère comme fiables. Van Lanschot paie elle-même les recherches relatives à ces sources. Des développements imprévus peuvent toujours survenir, entraînant des changements de valeur (négatifs) des instruments financiers, et influençant (négativement) le flux de revenus de ces instruments financiers. Voilà pourquoi Van Lanschot ne peut en aucune façon garantir qu'une politique d'investissement ou une opération d'investissement s'appuyant (en partie) sur des visions et des attentes, produiront un résultat positif. Les appréciations et recommandations générales publiées ne sont pas des conseils personnels adressés à un client individuel ; elles ne se prononcent que sur un instrument financier. Une appréciation ou recommandation peuvent néanmoins conduire à un conseil personnalisé en fonction de vos objectifs d'investissements - dont votre propension au risque -, de vos points de départ, de vos connaissances et votre expérience en matière d'investissements, ainsi qu'en fonction de votre situation financière - dont votre capacité à supporter des pertes - et de la composition de votre portefeuille d'investissement.

## Profils de risque chez Van Lanschot

### 6. Pourquoi un profil de risque ?

Tous les investisseurs ne sont pas disposés à courir les mêmes risques dans le cadre de leurs investissements. Avant que la relation de gestion conseil ou de gestion de patrimoine entre vous et Van Lanschot ne puisse débiter, Van Lanschot est tenue de déterminer votre profil de risque en accord avec vous.

Un profil de risque inventorie le risque que vous êtes disposé à courir avec vos investissements. Par ailleurs, le profil donne une indication du rendement que vous pouvez obtenir avec vos investissements. Si vous investissez suivant le profil de risque inventorié, le risque que d'éventuels résultats d'investissement négatifs aient des conséquences inacceptables pour votre situation personnelle se voit réduit. L'établissement du profil s'effectue sur la base d'un inventaire précis et d'une analyse minutieuse de votre situation financière (dont votre capacité à supporter des pertes), de vos objectifs et de votre horizon de placement, de votre tolérance aux risques et de votre connaissance et expérience en matière d'investissements. À la lumière de cette analyse, Van Lanschot vous conseille le profil de risque qui correspond le mieux à votre situation inventoriée.

Vous examinez ensuite avec votre banquier si le profil proposé vous convient ; si d'autres éléments justifient un autre profil, il est possible de déroger au profil proposé à condition que votre banquier considère le nouveau profil comme approprié.

### 7. Quel est votre profil de risque ?

Van Lanschot quantifie vos risques en utilisant différents profils de risque. Le rapport entre les différentes catégories d'instruments (classes d'actifs) qui constituent le portefeuille ont une influence déterminante sur le risque et le rendement du portefeuille. Ces classes d'actifs sont les liquidités, les obligations, les actions, l'immobilier, les matières premières et les investissements alternatifs. L'expertise et le travail sur mesure sont essentiels en vue d'une diversification optimale de votre portefeuille. À cette fin, Van Lanschot met à votre disposition son savoir-faire et son expérience. Nous prêtons la plus grande attention possible aux conseils portant sur la diversification de votre portefeuille d'investissement. Une diversification équilibrée de votre portefeuille augmente la possibilité d'atteindre vos objectifs financiers, mais n'est pas une garantie de succès non plus.

Van Lanschot classe ses clients en fonction de cinq profils de risque : axé sur le revenu, défensif, neutre, axé sur la croissance et offensif.

À condition que votre banquier considère cela comme approprié, il est possible de déroger au profil proposé par Van Lanschot. Nous conseillons toutefois de ne pas opter pour un profil impliquant un risque plus élevé (lorsque vous souhaitez par exemple transformer votre profil de risque neutre en un profil offensif).

Chacun des cinq profils conseillés se constitue de plages différentes des classes d'actifs liquidités, obligations, actions, immobilier, matières premières et investissements alternatifs. Cette composition est possible soit par le biais d'investissements directs, soit par le biais d'un 'produit d'investissement' (fonds d'investissement), ou une combinaison des deux. Les liquidités et les obligations sont généralement considérées comme des classes d'actifs permettant d'éviter les risques. Les actions, l'immobilier et les matières premières sont considérés comme des classes d'actifs à risque. Les investissements alternatifs sont une catégorie à part. Ces classes d'actifs réagissent toutes différemment par rapport aux mouvements économiques, et elles peuvent se contrebalancer. La diversification entre différentes classes d'actifs est donc un puissant moyen de réduire les risques sans porter atteinte au rendement espéré. L'apport d'une seule classe d'actifs à risque à un portefeuille exclusivement composé de classes d'actifs évitant le risque peut ainsi avoir comme résultat la réduction du risque de ce portefeuille.

### 8. Caractéristiques par profil de risque

Outre ce qui précède, la description des caractéristiques de l'investisseur « moyen » par profil de risque peut également faciliter le choix du profil de risque. Bien qu'il soit utile de comparer votre choix à cette description, toutes les caractéristiques ne s'appliquent pas nécessairement à votre situation.

**Profil axé sur le revenu**

L'investisseur :

- souhaite limiter fortement les risques ;
- accorde d'avantage d'importance au revenu fixe que génère son patrimoine qu'à sa croissance ;
- accepte que le rendement de son patrimoine à investir soit négatif, mais dans une mesure limitée ;
- n'est que peu, voire pas du tout familier avec les marchés des actions.

**Profil défensif**

L'investisseur :

- préfère éviter les risques ;
- vise d'abord des revenus stables, mais également une légère croissance de son patrimoine à long terme ;
- accepte un rendement négatif modéré en cas d'une mauvaise année sur le plan des investissements ;
- suit les marchés des actions de façon limitée.

**Profil neutre**

L'investisseur :

- est conscient des risques ;
- accorde autant d'importance aux revenus qu'à la croissance de son patrimoine à long terme ;
- accepte un rendement négatif en cas d'une mauvaise année sur le plan des investissements ;
- suit les marchés des actions avec intérêt.

**Profil axé sur la croissance**

L'investisseur :

- est très conscient des risques ;
- accorde plus d'importance à la croissance à long terme de son patrimoine qu'aux revenus générés ;
- accepte une baisse de valeur significative en cas d'une mauvaise année sur le plan des investissements ;
- suit les marchés des actions de près.

**Profil offensif**

L'investisseur :

- accepte les risques d'une fluctuation importante ainsi qu'une baisse de valeur significative en cas d'une mauvaise année sur le plan des investissements ;
- vise la croissance de son patrimoine à long terme ;
- suit (presque) quotidiennement les marchés des actions ;
- est un investisseur en actions très expérimenté.

Au fil du temps, vos objectifs d'investissement et points de départ, tout comme les autres facteurs, peuvent changer. Par exemple, votre situation financière change ou vous visez d'autres objectifs de gestion. Ce constat amène Van Lanschot à privilégier un dialogue permanent avec ses clients. N'hésitez donc pas à contacter votre private banker en cas de changements importants dans votre situation personnelle ou financière.

**Instruments financiers**

Une bonne connaissance des instruments financiers, de leur fonctionnement et des risques y afférents est très importante pour vous éviter des surprises. Lors de l'ouverture de votre compte, vous recevez une description détaillée des différents instruments financiers que vous pouvez acheter chez Van Lanschot, et des risques qui y sont liés. Ce document est révisé périodiquement. Nous vous conseillons vivement de lire ce document. La version la plus actuelle est disponible sur [www.vanlanschot.be](http://www.vanlanschot.be) ou peut être obtenue auprès de votre banquier. Si vous souhaitez plus d'informations à propos d'un produit, n'hésitez pas à demander des explications supplémentaires à votre banquier ou à votre conseiller.

Lorsque vous investissez par le biais d'une relation de conseil ou du service Execution Only, vous recevez pour certains produits (notamment les fonds d'investissement UCITS, les produits structurés, etc.) le Key Investor Information Document (KIID). Ce KIID décrit le fonctionnement, les frais et les risques liés au produit. Vous recevez ce KIID préalablement à la transaction, sauf si cela est impossible en raison de l'utilisation d'un moyen de communication à distance. Dans ce cas, vous recevez le KIID après la transaction. Si vous avez indiqué une adresse e-mail, la publication du KIID sur le site web de Van Lanschot est suffisant.



## Mesures générales de protection

### 9. Comment Van Lanschot gère-t-elle les conflits d'intérêts ?

Van Lanschot constitue, avec ses filiales, une banque qui entreprend une multitude d'activités. En matière d'investissements, Van Lanschot propose des services de gestion de patrimoine et de gestion conseil à ses relations. Van Lanschot a répertorié certaines situations où des conflits d'intérêts pourraient se présenter lors de la prestation de services (d'investissement), entre les intérêts d'un client et les intérêts de la banque ou ceux d'un autre client.

Afin de prévenir ou de maîtriser au mieux ces conflits d'intérêts, Van Lanschot utilise une série de méthodes telles que les barrières d'informations (qu'on appelle 'chinese walls'), la séparation stricte des fonctions clés, l'instauration des procédures qui visent le respect des normes d'intégrité, notamment en matière de prévention des délits d'initié, de cadeaux d'affaires, etc. Au sein de son organisation, Van Lanschot dispose de fonctions horizontales indépendantes et autonomes telles que l'Audit Interne, le Risk Management et la Compliance, qui ont pour tâche le contrôle du respect de ces règles.

La version la plus actuelle de la politique est disponible sur notre site web [www.vanlanschot.be](http://www.vanlanschot.be) ou peut être obtenue auprès de votre banquier.

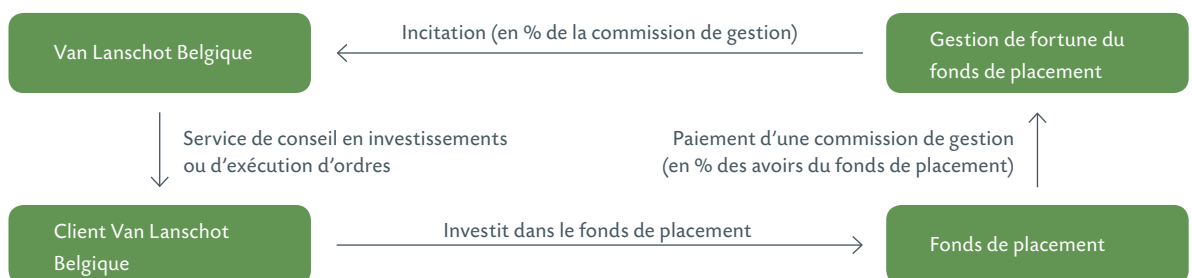
### 10. Transparence des coûts

Nous offrons une totale transparence en ce qui concerne les frais que vous supportez en tant qu'investisseur.

Les frais directs figurent dans notre brochure de tarifs sur le site web ou peuvent être obtenus dans votre agence. Vous payez ainsi pour notre gestion de patrimoine À La Carte une indemnité de gestion proportionnelle au patrimoine investi. Dans le cadre de la gestion conseil, vous pouvez opter pour un tarif tout compris proportionnellement au patrimoine investi ou pour une indemnité composée d'une indemnité de conseil en fonction du patrimoine investi et de frais de transaction imputés séparément.

Outre les frais que nous vous imputons, nous vous offrons également une totale transparence en ce qui concerne les frais indirects, dont les indemnités de distribution ('inducements' ou incitations financières) que nous sommes susceptibles de percevoir. Les incitations financières sont les indemnités perçues par les banques et autres organismes financiers pour la promotion et la distribution de fonds à leurs clients. Dans le cadre de la gestion de patrimoine, Van Lanschot ne reçoit en principe aucune indemnité de tiers. Si c'est malgré tout le cas, Van Lanschot vous reversera entièrement ces montants. Dans le cadre de la gestion conseil et du service Execution Only, Van Lanschot perçoit ces incitations financières pour autant que celles-ci lui permettent d'augmenter la qualité du service et qu'elles ne portent pas atteinte à son obligation de servir au mieux vos intérêts.

Le calcul de l'incitation financière est le suivant. Les gestionnaires de fonds sont rémunérés par le fonds proprement dit. L'indemnité de gestion destinée au gestionnaire du fonds est déduite de la valeur nette d'inventaire du fonds proprement dit. Dans la majorité des cas, le gestionnaire de fonds transfère à son tour une partie de l'indemnité à une autre banque en tant que promoteur ou distributeur du fonds. Cette indemnité représente généralement un pourcentage de l'indemnité de gestion.



Supposez que vous ayez investi sur une année déterminée une somme de 50 000 € dans un fonds pour lequel le gestionnaire de fonds perçoit une indemnité de gestion de 1,20 % et paie une incitation de 50 % sur l'indemnité de gestion perçue. Le gestionnaire de fonds reçoit ainsi 600 € par an ( $50\,000 \times 1,20\%$ ). Le gestionnaire de fonds verse ensuite 300 des 600 euros à Van Lanschot ( $50\,000 \times 1,20\% \times 50\%$ ). Le montant de l'investissement peut varier, ce qui fait que le montant final de l'incitation est également variable (en cas de décompte sur base trimestrielle, par exemple).

Lors de la conclusion d'une convention de gestion de patrimoine ou de gestion conseil, vous recevez une estimation détaillée de tous les frais auxquels vous pouvez vous attendre, y compris les (éventuelles) incitations. Vous recevez chaque année dans l'aperçu de votre portefeuille du mois de janvier plus d'informations sur les frais réels et les incitations.

Si vous investissez par le biais du service Execution Only, le montant des incitations que reçoit Van Lanschot dépend de la manière dont vous composez votre portefeuille. Au 12 juin 2017, le pourcentage pondéré des incitations de nos clients dans le cadre du service Execution Only s'élevait de 0 % à 0,80 % sur base annuelle. Plus vous incluez des fonds produisant des incitations dans votre portefeuille, plus Van Lanschot recevra des incitations à cet effet.

Van Lanschot peut également recevoir des avantages non pécuniaires limités de tiers, à savoir des informations ou de la documentation sur des instruments ou services financiers, du matériel promotionnel, des séminaires, conférences et formations, de la nourriture et des boissons lors de ces séminaires, conférences et formations.

## 11. De quelle protection vos avoirs bénéficient-ils ?

### Instrument financiers

Conformément aux prescriptions légales, les instruments financiers des clients sont gardés sur des comptes-titres chez Van Lanschot et sont enregistrés d'une manière telle qu'ils restent toujours clairement séparés des fonds propres de Van Lanschot. Même lorsque Van Lanschot donne ces instruments financiers en sous-dépôt auprès d'un tiers dépositaire professionnel d'instruments financiers (un « sous-dépositaire »), elle est tenue d'appliquer le principe des comptes séparés afin de protéger les instruments financiers de ses clients de manière optimale. En outre, Van Lanschot sélectionne, contrôle et évalue minutieusement ses sous-dépositaires. Ainsi, les instruments financiers des clients ne font pas partie des avoirs de la banque et ne sont donc pas affectés en cas d'une éventuelle insolvabilité de la banque. Dans certains pays en dehors de l'Union européenne, il est possible que la séparation des instruments soit impossible pour des raisons légales ou pratiques. Pour de plus amples informations, vous pouvez consulter la législation (arrêté royal du 3 juin 2007 portant les règles et modalités visant à transposer la directive concernant les marchés d'instruments financiers ; arrêté royal coordonné n° 62 relatif au dépôt d'instruments financiers fongibles et à la liquidation d'opérations sur ces instruments) ou contacter l'une de nos agences.

Si, en cas d'insolvabilité d'un établissement de crédit, certains instruments financiers ne sont pas suffisamment disponibles, tous les clients qui détiennent ces instruments en portefeuille subissent une part proportionnelle de la perte. Le système néerlandais de compensation des investisseurs (le « Beleggerscompensatiestelsel (BCS) ») interviendra à concurrence de 20 000 euros au maximum dans la perte subie. Van Lanschot est affiliée à ce système de compensation des investisseurs. La protection s'entend par personne et par établissement de crédit. Tous les cotitulaires d'un compte en indivision bénéficient dès lors individuellement de la protection de maximum 20 000 euros. Par contre, un client qui dispose de plusieurs comptes auprès d'un seul établissement de crédit ne bénéficie que d'une seule protection de 20 000 euros qui s'applique à l'ensemble de ses comptes. La plupart des personnes morales sont exclues de la protection. Les montants maximums de couverture en vigueur, les instruments protégés et d'autres détails figurent sur le site web [www.vanlanschot.nl/beleggerscompensatiestelsel](http://www.vanlanschot.nl/beleggerscompensatiestelsel) ou peuvent être obtenus auprès de l'une de nos agences.

### Dépôts

Les avoirs détenus comme dépôt en compte en monnaies EEE constituent une créance du client sur Van Lanschot. En cas d'insolvabilité de Van Lanschot, chaque client (personne physique) a droit à une intervention maximale de 100 000 euros du Fonds néerlandais de protection des dépôts (le « Depositogarantiestelsel »). La protection s'entend par personne et par établissement de crédit. Tous les cotitulaires d'un compte en indivision bénéficient dès lors individuellement de la protection de 100 000 euros. Par contre, un client qui dispose de plusieurs comptes auprès d'un seul établissement de crédit ne bénéficie que d'une seule protection de 100 000 euros (qui s'applique à l'ensemble de ses comptes). Des personnes morales peuvent bénéficier du fonds sous certaines conditions. De plus amples informations figurent sur le site web [www.vanlanschot.nl/depositogarantiestelsel](http://www.vanlanschot.nl/depositogarantiestelsel) ou peuvent être obtenus auprès de l'une de nos agences.

La protection est élargie pendant 3 mois à 500 000 euros pour les avoirs liés à l'achat ou à la vente d'une habitation.

Il est important de noter que le système de protection n'offre aucune couverture contre les pertes découlant d'investissements.

**12. Protection de la vie privée**

Van Lanschot traite vos données à caractère personnel conformément aux exigences légales. Pour plus d'informations, nous vous renvoyons à la déclaration en matière de protection de la vie privée sur notre site web.

**13. Où adresser vos plaintes ?**

Le Client peut introduire une réclamation lorsqu'il estime que Van Lanschot n'a pas, ou n'a que partiellement exécuté ses engagements. La plainte peut être introduite par lettre recommandée, adressée au Responsable plaintes, Van Lanschot, Desguinlei 50, 2018 Antwerpen, ou par e-mail à [info@vanlanschot.be](mailto:info@vanlanschot.be). Van Lanschot s'engage à traiter la plainte en toute objectivité et est tenue de motiver sa décision. Lorsque le règlement de la plainte ne donne pas satisfaction au client, celui-ci peut s'adresser au Service de médiation du secteur financier, North Gate II, avenue Roi Albert II, 8, 1000 Bruxelles, [www.ombfin.be](http://www.ombfin.be), tél +32 (0)2 545 77 70, fax +32 (0)2 545 77 79.

**Informations générales sur Van Lanschot****14. Règlement général**

Parallèlement à la politique en matière de conflits d'intérêts et à la politique d'exécution des ordres susmentionnées, notre Règlement général des opérations bancaires s'applique aux services d'investissement de Van Lanschot. Ce Règlement général vous est remis au plus tard à l'ouverture du compte. Il vous est conseillé de prendre connaissance des dispositions des documents susmentionnés.

Notre brochure des tarifs vous donne un aperçu des coûts liés à nos services d'investissement. Nous signalons que les tarifs figurant dans cette brochure peuvent être modifiés à tout moment.

Tous les documents précités et plus encore sont disponibles sur [www.vanlanschot.be](http://www.vanlanschot.be).

**15. Autres informations**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Adresse               | F. van Lanschot Bankiers NV, succursale belge, Desguinlei 50, 2018 Anvers  |
| Téléphone / Fax       | +32 3 286 78 00  |
| Site web              | <a href="http://www.vanlanschot.be">www.vanlanschot.be</a>   |
| Activité principale   | Gestion de patrimoine, gestion conseil, réception et transmission d'ordres, dépôts d'avoires et d'instruments financiers   |
| Agréation et contrôle | Van Lanschot a obtenu les agréments et licences nécessaires afin de pouvoir exercer ses activités. F. Van Lanschot, succursale belge, est une succursale de droit belge de Van Lanschot Bankiers, ayant son siège social à 5211 JN 's Hertogenbosch, Pays-Bas. F. Van Lanschot est sous la surveillance de De Nederlandsche Bank NV (DNB), ayant son siège à 1017 ZN Amsterdam, Westeinde 1, de la Banque nationale de Belgique (BNB), ayant son siège à 1000 Bruxelles, boulevard de Berlaimont 14, et de l'Autorité des services et marchés financiers ('FSMA'), ayant son siège à 1000 Bruxelles, rue du Congrès 12-14. |
| Langues               | Vous pouvez communiquer avec Van Lanschot en français et en néerlandais. Vous pouvez exprimer votre choix au moment de l'ouverture du compte.  |

**Disclaimer**

es renseignements fournis dans cette brochure sont donnés à titre informatif et sont de nature générale. Des droits et obligations ne naissent qu'au moment de la signature de contrats et au moment de l'adhésion aux règlements applicables. Si vous souhaitez savoir concrètement quels droits et obligations s'appliquent à votre situation, nous vous conseillons de consulter les contrats en question ou de contacter votre agence pour de plus amples renseignements. Cette brochure ne fait en aucun cas naître des droits qui n'ont pas été établis préalablement par le biais d'un contrat.