



EN SAVOIR PLUS SUR LES SERVICES FINANCIERS



**INVESTIR DANS DES PRODUITS FINANCIERS
LA DIRECTIVE MIFID :
GUIDE DU CONSOMMATEUR**

COMITÉ EUROPÉEN DES RÉGULATEURS DES MARCHÉS DE VALEURS MOBILIÈRES
COMMISSION BANCAIRE, FINANCIÈRE ET DES ASSURANCES

INVESTIR DANS DES PRODUITS FINANCIERS

Cette brochure est éditée par la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA) dans le cadre de sa mission de protection des consommateurs de services financiers. La CBFA est née de la fusion en 2004 de la Commission bancaire et financière, créée en 1935, avec l'Office de contrôle des assurances, créé en 1975. Elle est aujourd'hui l'autorité belge unique chargée du contrôle de la plupart des institutions financières et des services financiers s'adressant au public. Une brochure présentant de manière succincte les missions de la CBFA est disponible auprès d'elle ou téléchargeable sur son site (www.cbfa.be).

La présente brochure fait partie d'une collection visant à permettre aux consommateurs d'en savoir plus sur les services financiers. Son contenu est basé sur celui du document „A consumer's guide to MiFID. Investing in financial products” publié en anglais en mars 2008 par le Comité européen des régulateurs des marchés de valeurs mobilières (CESR). Les membres de CESR en effectuent les traductions dans les autres langues de leur pays respectif. La CBFA en a réalisé des versions en français et en néerlandais.

Le CESR est un comité indépendant de régulateurs européens de marchés de valeurs mobilières dont la CBFA est membre. Il a contribué à la rédaction de la directive MiFID¹. L'un des objectifs principaux du CESR est de promouvoir la coopération entre ses membres dans l'exercice de leurs fonctions clés, notamment la sensibilisation du public aux questions liées aux services financiers et à l'information des investisseurs.

Ce guide présente un bref résumé — et non une description exhaustive — des droits qui vous sont conférés par la directive MiFID. Il a été rédigé par le MiFID Level 3 Expert Group, présidé par M. Jean-Paul Servais, président du comité de direction de la Commission bancaire, financière et des assurances, et par son sous-groupe Intermédiaires, présidé par Mme María José Gómez Yubero, directrice à la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Pour plus d'informations sur ce guide ou sur les activités du CESR relatives aux intermédiaires, veuillez contacter Diego Escanero à l'adresse e-mail : descanero@cesr.eu.

Le contenu de ce guide est descriptif et ne constitue pas un avis juridique.

¹ Le texte de la directive MiFID est disponible à l'adresse http://ec.europa.eu/internal_market/securities/isd/index_fr.htm.

4 QU'EST-CE QUE LA DIRECTIVE MIFID ? EN QUOI ÊTES-VOUS CONCERNÉ ?

7 1^{RE} PARTIE : AVANT L'INVESTISSEMENT

1.1 QUEL TYPE DE CLIENT ÊTES-VOUS ?

1.2 QUELS SERVICES POUVEZ-VOUS RECEVOIR ?

1.3 QUELLES INFORMATIONS RECEVREZ-VOUS AVANT L'INVESTISSEMENT ?

15 2^E PARTIE : PENDANT ET APRÈS L'INVESTISSEMENT

2.1 VOUS PASSEZ UN ORDRE AUPRÈS D'UNE ENTREPRISE. ET APRÈS ?

2.2 QUELLES INFORMATIONS RECEVREZ-VOUS PENDANT ET APRÈS L'INVESTISSEMENT ?

17 3^E PARTIE : OBLIGATIONS PERMANENTES DES ENTREPRISES

3.1 PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

3.2 LA SAUVEGARDE DE VOS ACTIFS FINANCIERS ET DE VOTRE ARGENT

3.3 TRAITEMENT DES PLAINTES

19 CONCLUSION

QU'EST-CE QUE LA DIRECTIVE MIFID ? EN QUOI ÊTES-VOUS CONCERNÉ ?

Si vous avez investi ou si vous projetez d'investir dans des produits financiers, ce guide est fait pour vous. Il expose les éléments essentiels d'un nouvel instrument législatif européen appelé „directive concernant les marchés d'instruments financiers” (MiFID) et explique en quoi cette directive vous concerne si vous traitez avec des entreprises qui fournissent des services d'investissement en Europe.

Pensez à vos finances personnelles. Vous êtes probablement titulaire d'un ou plusieurs comptes en banque, vous possédez peut-être une carte de crédit, quelques actions ou des parts dans un fonds d'investissement, vous avez contracté un emprunt hypothécaire, vous êtes affilié à un plan de pension, etc. La directive MiFID ne s'applique qu'à certains de ces produits, comme les actions, les obligations, les produits dérivés et les parts de fonds d'investissement. En revanche, elle ne s'applique pas aux dépôts, aux prêts, aux emprunts ou aux produits d'assurance.

En ce qui concerne les produits auxquels s'applique la directive MiFID, les entreprises peuvent vous proposer différents services : elles peuvent gérer votre portefeuille en votre nom, vous fournir des conseils en investissement et exécuter vos ordres d'achat ou de vente de produits financiers.

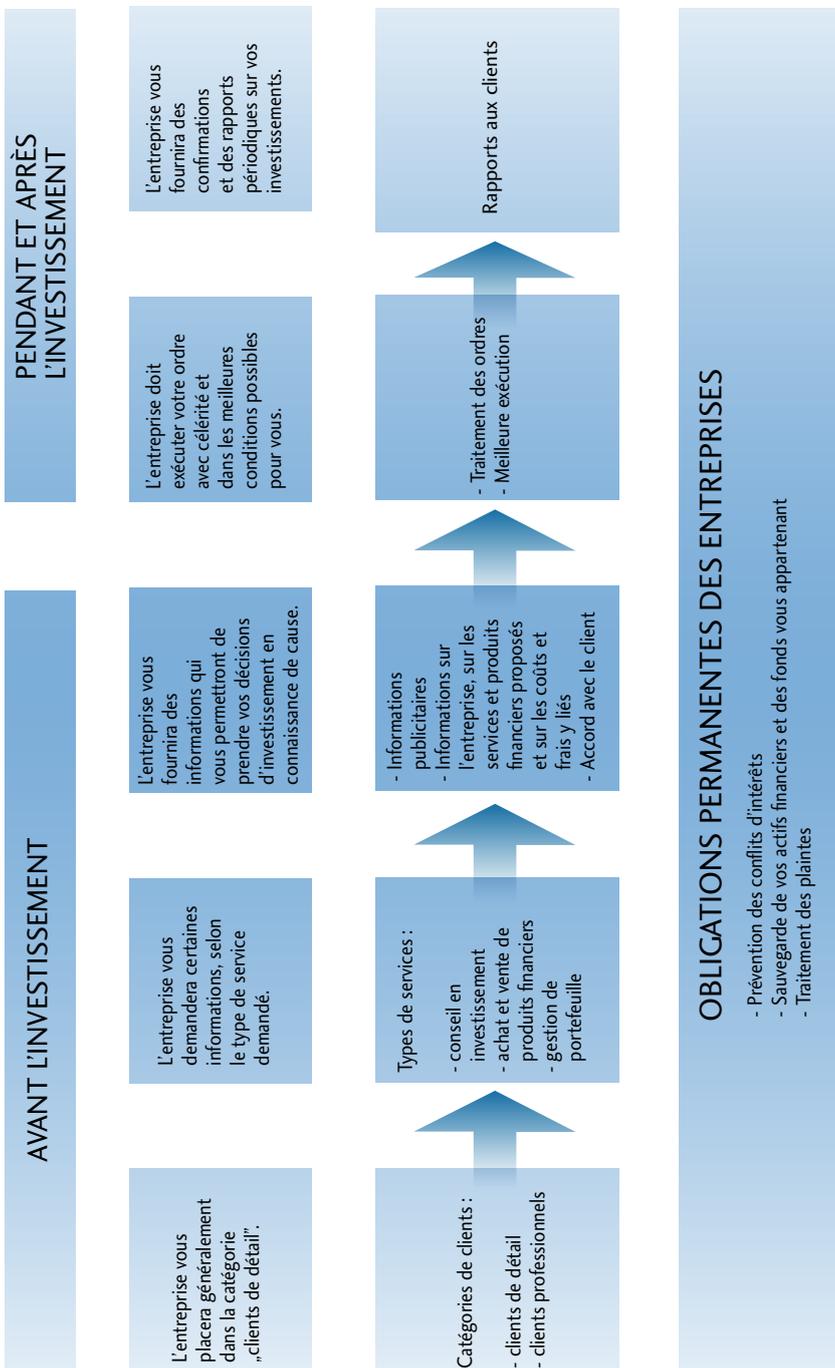
L'un des objectifs principaux de la directive est d'harmoniser la protection de l'investisseur en Europe. Le degré de protection dont vous bénéficierez sera directement lié à la confiance que vous avez en l'entreprise et en vous-mêmes. Par exemple, si vous demandez à une entreprise de vous conseiller ou de prendre des décisions en votre nom alors que vos connaissances et votre expérience en matière financière sont faibles, vous bénéficierez du degré de protection le plus élevé.

La directive MiFID impose aux entreprises de respecter trois principes directeurs lorsqu'elles vous fournissent des services d'investissement :

- agir d'une manière **honnête, équitable et professionnelle**, qui serve **au mieux vos intérêts**. Ce principe vous protège lorsque vous négociez avec une entreprise qui, en tant que professionnel, se trouve en position de force ;
- vous fournir des informations adéquates, complètes, **correctes, claires et non trompeuses**. Ces informations vous aideront à comprendre les produits et services proposés et à prendre des décisions d'investissement en connaissance de cause. Ce principe vous garantit de ne pas recevoir d'informations biaisées ou confuses ;
- **tenir compte de votre situation individuelle**. Ce principe vise à assurer que vos investissements correspondent à votre profil d'investisseur et à vos exigences.

Dans les grandes lignes, la structure de ce guide est chronologique. Elle reflète les différentes étapes du processus d'investissement et la manière dont les entreprises organisent et exercent leurs activités au jour le jour. Les principes MiFID s'appliquent à chaque étape de votre relation avec l'entreprise.

INVESTIR DANS DES PRODUITS FINANCIERS



1^{RE} PARTIE : AVANT L'INVESTISSEMENT

1.1 QUEL TYPE DE CLIENT ÊTES-VOUS ?

Avant de vous fournir un service d'investissement, l'entreprise est tenue de vous „catégoriser” comme client de détail ou comme client professionnel. Vous serez généralement placé dans la catégorie „clients de détail”, qui comprend la plupart des investisseurs individuels.

En tant que client de détail, vous bénéficierez du niveau de protection le plus élevé. La directive MiFID accorde en effet une protection accrue aux investisseurs dont les connaissances et l'expérience en matière d'investissement sont limitées (clients de détail) et une protection plus faible aux investisseurs dont les connaissances et l'expérience en matière d'investissement sont plus importantes (clients professionnels). La catégorie „clients professionnels” inclut les banques, les autorités publiques, les fonds de pension, les grandes entreprises et, exceptionnellement, certains investisseurs individuels.

Vous souhaitez être considéré comme client professionnel ? L'entreprise veut vous considérer comme client professionnel ? Quelles en seraient les conséquences ?

Vous pouvez être traité comme client professionnel dans certaines circonstances précises. Vous pourriez souhaiter être considéré comme client professionnel pour accéder à certains produits non disponibles aux clients de détail ou pour devenir client d'une entreprise qui ne traite pas avec les clients de détail.

Si vous souhaitez être considéré comme client professionnel, vous devez être sûr d'être capable de prendre vos propres décisions d'investissement, d'être capable d'évaluer les risques encourus et de ne pas avoir besoin d'un niveau élevé de protection.

Si vous choisissez d'être considéré comme un client professionnel, vous perdrez le bénéfice de certaines protections réglementaires qui s'appliquent aux clients de détail. L'entreprise vous l'expliquera. En général, vous recevrez moins d'informations et certaines communications ou avertissements ne seront plus portés à votre connaissance.

Avant de vous placer dans la catégorie „clients professionnels”, l'entreprise devra évaluer si cette catégorie vous convient. Pour l'entreprise, l'objectif de l'évaluation est de déterminer que vous êtes en mesure de prendre vos propres décisions d'investissement et de comprendre les risques encourus.

L'entreprise ne pourra vous catégoriser comme client professionnel que si vous respectez au moins deux des conditions suivantes :

- vous effectuez des transactions fréquemment ;
- vous disposez d'un portefeuille important ;
- vous travaillez ou avez travaillé dans le domaine des services d'investissement.

1.2 QUELS SERVICES POUVEZ-VOUS RECEVOIR ?

Typiquement, vous vous adresserez à une banque ou une entreprise d'investissement pour :

- obtenir des recommandations personnalisées sur des investissements ou des produits ou des lignes d'action en matière de placement (conseil en investissement) ;
- donner un ordre d'achat ou de vente de produits financiers, sans conseil en investissement ;
- faire gérer vos investissements en votre nom par l'entreprise (gestion de portefeuille).

Les paragraphes ci-après expliquent les différents types de services que les entreprises peuvent vous fournir ainsi que les procédures qu'elles suivront pour vous procurer le niveau approprié de protection.

Conseil en investissement

Lorsque vous sollicitez un conseil en investissement, vous faites davantage confiance à l'entreprise que si vous exécutez des transactions sans vous appuyer sur un conseil. Il vous faut dès lors avoir l'assurance que l'entreprise comprend vos besoins et votre situation individuels et qu'elle vous recommande les produits qui vous conviennent. C'est la raison pour laquelle la directive MiFID impose aux entreprises de suivre une procédure appelée „test d'adéquation”. Au cours de ce test, les entreprises vous poseront certaines questions visant à déterminer les types d'investissements qui vous conviennent.

Lors du test d'adéquation, vous serez probablement interrogé sur les sujets suivants :

- **vos objectifs d'investissement**

Les questions pourront notamment porter sur l'horizon de temps auquel vous souhaitez investir, sur votre propension au risque, sur votre profil de risque, sur le type de valeurs que vous privilégiez (valeurs de distribution ou de croissance), sur le niveau de risque que vous êtes prêt à accepter (protection du capital et risque zéro ou prise de risque élevé).

- **votre situation financière**

Les questions pourront notamment porter sur la source et le niveau de vos revenus habituels, sur vos actifs, biens immobiliers, dettes éventuelles et autres engagements financiers.

- **vos connaissances et votre expérience**

Les questions pourront notamment porter sur les services et les produits que vous connaissez, sur la nature, le volume et la fréquence de vos transactions antérieures, sur votre niveau de formation et sur votre profession actuelle ou passée.

Si l'entreprise n'obtient pas — ou n'est pas en mesure d'obtenir — les informations nécessaires pour évaluer l'adéquation du service ou du produit, elle ne pourra pas formuler de recommandation. Un apport d'informations insuffisant affectera la nature du service qu'elle sera autorisée à vous fournir.

Acheter et vendre des produits financiers sans solliciter de conseil en investissement

(a) Le test concernant le caractère approprié

Comme nous venons de le décrire, une entreprise qui vous conseille en matière d'investissement doit s'assurer que ses conseils sont adéquats dans votre cas.

Si vous choisissez de ne pas solliciter de conseil en investissement (ou si vous ne confiez pas la gestion de votre portefeuille à une entreprise), vous devrez généralement assumer davantage vos décisions. Si vous donnez simplement à une entreprise l'ordre d'acheter ou de vendre un produit financier, d'autres mécanismes protecteurs sont d'application. Ils forment le test „concernant le caractère approprié”.

INVESTIR DANS DES PRODUITS FINANCIERS

Ce test vise à protéger les investisseurs qui pourraient ne pas comprendre ou ne pas être conscients des conséquences ou du niveau de risque d'une transaction, en particulier lorsque les produits sont „complexes” ou lorsque l'investisseur n'a pas pris l'initiative d'effectuer la transaction.

Exemples de produits financiers „non complexes” :

- actions admises à la négociation sur un marché réglementé
- produits du marché monétaire
- de nombreux types d'obligations
- parts de certains fonds d'investissement

Exemples de produits financiers „complexes” :

- contrats d'option, contrats à terme, contrats d'échange et autres produits dérivés
- obligations convertibles
- warrants

Lors du test concernant le caractère approprié, vous serez probablement interrogé sur vos connaissances et votre expérience en matière d'investissement.

- Si l'entreprise conclut que vous disposez des connaissances et de l'expérience nécessaires pour comprendre les risques encourus, elle pourra exécuter purement et simplement la transaction.
- Si l'entreprise conclut que vous ne disposez pas des connaissances et de l'expérience nécessaires ou si vous n'avez pas apporté suffisamment d'informations pour lui permettre de se forger une opinion, elle vous adressera un avertissement signalant soit qu'elle ne considère pas que la transaction envisagée vous convient, soit que l'information fournie est insuffisante pour lui permettre de se prononcer. Si vous insistez pour que la transaction soit exécutée, vous devrez en accepter le risque.

(b) Achat et vente de produits financiers „non complexes” sur la base d’une exécution simple

Pour certains types de transactions qui ne s’appuient pas sur un conseil, le test concernant le caractère approprié n’est pas obligatoire. Le service fourni par l’entreprise peut alors être qualifié d’„exécution simple”. Les conditions à remplir pour que le test ne soit pas obligatoire sont les suivantes :

- la transaction envisagée porte sur un produit que la directive MiFID qualifie de „non complexe” ;
- vous avez pris contact avec l’entreprise de votre propre initiative, afin qu’elle exécute la transaction. En d’autres termes, vous ne répondez pas à une proposition personnalisée de l’entreprise, destinée à vous influencer dans le choix d’un produit ou d’une transaction particulière (par exemple : certains cas d’achat d’actions en ligne).

L’entreprise vous avertira qu’elle n’émet aucun avis sur la transaction et qu’il vous appartient de juger de son caractère approprié.

Dans ce cas, vous n’aurez à répondre à aucune question sur vos connaissances et votre expérience en matière d’investissement, sur votre situation financière ou sur vos objectifs d’investissement. L’entreprise peut évidemment vous interroger à d’autres fins, en particulier si vous êtes un nouveau client.

Gestion de portefeuille

Enfin, si votre portefeuille est géré par une entreprise, vous dépendez de ses décisions et de ses choix. Puisque l’entreprise ne vous informera pas de chaque investissement qu’elle réalisera en votre nom, elle devra, au départ, disposer d’informations suffisantes pour pouvoir vous fournir le service souhaité. Comme pour le conseil en investissement, l’entreprise effectuera donc un test d’adéquation. Si vous ne lui communiquez pas les informations nécessaires, elle ne sera pas en mesure de prêter le service de gestion de portefeuille. Un apport d’informations insuffisant affectera la nature des services qu’elle sera autorisée à vous fournir.

Le schéma ci-après résume ce qui précède.

INVESTIR DANS DES PRODUITS FINANCIERS

Généralement, vous vous adresserez à une banque ou une entreprise d'investissement dans l'un des buts suivants :

1. Pour demander à l'entreprise de gérer vos investissements concernés par la directive MiFID.

2. Pour obtenir de l'entreprise des conseils en investissement sur des produits ou des décisions d'investissement concernés par la directive MiFID.

QUE FERA

1 - 2. Pour pouvoir vous fournir un service de gestion de portefeuille adéquat ou vous recommander les produits ou les transactions qui vous conviennent, l'entreprise vous interrogera sur vos objectifs d'investissement, sur votre situation financière et sur vos connaissances et votre expérience en matière d'investissement. Cette procédure s'appelle test d'adéquation.

1.3 QUELLES INFORMATIONS RECEVREZ-VOUS AVANT L'INVESTISSEMENT ?

Toutes les informations que vous recevrez dans le cadre de votre relation commerciale avec l'entreprise doivent être „correctes, claires et non trompeuses”. Ce principe s'applique tant au contenu des informations qu'à leur présentation.

L'entreprise est tenue de vous communiquer les informations pertinentes suffisamment de temps avant l'investissement, afin que vous puissiez prendre votre décision en connaissance de cause.

3. Pour demander à l'entreprise d'acheter ou de vendre en votre nom un produit financier concerné par la directive MiFID ou de transmettre votre ordre à un tiers pour exécution, sans que l'entreprise vous fournisse le moindre conseil.

L'ENTREPRISE ?

3. L'action de l'entreprise sera différente selon que le produit sur lequel porte la transaction envisagée est „complexe” ou „non complexe”.

Si le produit est „complexe”, l'entreprise vous demandera des informations qui lui permettront d'évaluer si vous disposez des connaissances et de l'expérience nécessaires pour comprendre les risques que comporte la transaction envisagée. Cette procédure s'appelle test du caractère approprié.

Si le produit est „non complexe”, l'entreprise effectuera le test concernant le caractère approprié, sauf si vous l'avez approchée de votre propre initiative pour lui demander d'exécuter ou d'arranger une transaction pour votre compte. Le service s'appellera alors „exécution simple”.

Vous recevrez notamment les informations suivantes :

Informations publicitaires : que vous soyez ou non client d'une entreprise, il se peut qu'elle vous adresse de la publicité. Toutes les publicités et informations de nature publicitaire doivent être présentées de manière à être identifiables comme telles.

INVESTIR DANS DES PRODUITS FINANCIERS

Contrats : si vous êtes un nouveau client de détail, à qui l'entreprise fournit pour la première fois un service d'investissement autre qu'un conseil en investissement, elle vous demandera de signer un contrat précisant vos principaux droits et obligations respectifs.

Informations sur l'entreprise : pour vous aider à comprendre la nature des services proposés et les risques y afférents, l'entreprise doit vous fournir des informations générales sur elle-même, et notamment sur l'autorité de contrôle à laquelle elle est soumise et sur les services qu'elle propose à ses clients.

Informations sur la gestion de portefeuille : si vous avez demandé à une entreprise de gérer votre portefeuille en votre nom, cette entreprise devra convenir avec vous des objectifs de gestion et vous informer du degré de risque qui y est associé, des types de produits qui peuvent être inclus dans votre portefeuille, des transactions qui peuvent être effectuées ainsi que de la méthode et de la fréquence d'évaluation de vos investissements.

Information sur les produits financiers : l'entreprise vous expliquera la nature des produits financiers proposés et les coûts qui y sont liés. Elle exposera notamment les risques inhérents aux produits et précisera si leurs prix ou leurs valeurs peuvent fluctuer. La quantité d'informations fournies dépendra du type, de la complexité et du profil de risque du produit.

Information sur les coûts et frais : vous serez informé des coûts et frais directs et indirects liés à un service ou à un produit ainsi que de toute commission qui sera facturée ou payée. Les informations reçues devraient montrer clairement le coût total de l'investissement. Toutefois, dans certains cas, ces informations devront vous être transmises avant qu'il ait été possible d'établir précisément le coût total de l'investissement. L'entreprise devra alors vous fournir des informations suffisantes pour que vous puissiez comprendre la méthode de calcul des coûts et vérifier le prix total lorsqu'il sera disponible.

Avant d'investir, il serait prudent de vous assurer que vous connaissez les procédures de plaintes et de recours contre l'entreprise ainsi que le système d'indemnisation des investisseurs auquel l'entreprise est affiliée. Ces informations devraient vous être communiquées par l'entreprise.

2^E PARTIE : PENDANT ET APRÈS L'INVESTISSEMENT

2.1 VOUS PASSEZ UN ORDRE AUPRÈS D'UNE ENTREPRISE. ET APRÈS ?

Traitement des ordres

Lorsque vous donnez à une entreprise l'instruction d'acheter ou de vendre un produit, l'entreprise doit l'exécuter avec célérité, selon son ordre d'arrivée (l'entreprise traite les instructions des clients dans l'ordre où elle les reçoit) et en temps utile.

L'entreprise doit, le cas échéant, vous informer de toute difficulté sérieuse l'empêchant de traiter votre instruction selon son ordre d'arrivée.

Le principe de „meilleure exécution”

Lors de l'achat ou de la vente de produits financiers, l'entreprise doit exécuter vos ordres de manière à obtenir de manière constante le meilleur résultat possible pour vous. Il s'agit du principe de „meilleure exécution” (best execution).

L'entreprise identifiera ainsi des „lieux d'exécution” qui lui permettront d'obtenir la meilleure exécution. Les bourses de valeurs mobilières, les plates-formes de négociation, d'autres entreprises ou même l'entreprise elle-même sont des exemples de lieux d'exécution.

Pour réaliser la meilleure exécution de vos ordres, l'entreprise tiendra compte d'un éventail de facteurs comme le prix, le coût, la rapidité et la probabilité de l'exécution.

Cependant, les facteurs les plus importants seront le prix et les coûts totaux, qui forment le prix total qui vous sera facturé par transaction. Ce prix total comprend, d'une part, le prix de la transaction et, d'autre part, toutes les dépenses encourues, les frais propres au lieu d'exécution, les frais de compensation et de règlement et tous les autres frais éventuellement payés à des tiers ayant participé à l'exécution.

2.2 QUELLES INFORMATIONS RECEVREZ-VOUS PENDANT ET APRÈS L'INVESTISSEMENT ?

Quelles informations générales recevrez-vous des entreprises qui exécutent vos ordres ?

Vous serez informé des démarches effectuées par l'entreprise pour réaliser la meilleure exécution de votre ordre. Ces informations comprendront :

- une description du processus par lequel l'entreprise détermine l'importance relative des facteurs de la meilleure exécution ;
- une liste des lieux d'exécution qu'elle a sélectionnés ;
- un avertissement précisant que l'entreprise suivra purement et simplement toute instruction d'exécution spécifique de votre part, laquelle recevra la priorité sur le processus mis en place par l'entreprise pour réaliser la meilleure exécution possible pour vous. Par exemple, si vous ordonnez à l'entreprise d'exécuter votre transaction sur un marché particulier, vous pourriez perdre le bénéfice d'un meilleur prix ailleurs.

Quels rapports recevrez-vous ?

Après avoir acheté ou vendu un produit financier pour votre compte, l'entreprise vous adressera une confirmation de la transaction. Cette confirmation inclura des informations essentielles comme le nom du produit, le prix, la date et l'heure de la transaction et le montant total des commissions et frais facturés.

Si l'entreprise gère votre portefeuille en votre nom, elle doit vous envoyer des rapports périodiques portant notamment sur le contenu et la valeur de votre portefeuille, sur le montant total des commissions et des frais et sur les performances de votre portefeuille au cours de la période considérée.

Il est dans votre intérêt de conserver tous les documents reçus de l'entreprise.

3^E PARTIE : OBLIGATIONS PERMANENTES DES ENTREPRISES

La directive MiFID fixe un certain nombre d'exigences en matière d'organisation, que les entreprises doivent respecter à tout moment dans l'exercice de leurs activités. Certaines de ces exigences revêtent une pertinence particulière pour les clients de détail.

3.1 PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les entreprises sont tenues d'agir d'une manière qui serve au mieux vos intérêts. A cette fin, elles prennent des dispositions efficaces pour empêcher les conflits d'intérêts de porter atteinte à vos intérêts. Lorsqu'elles vous fournissent un service, les entreprises doivent éviter de servir indûment leurs intérêts ou ceux d'autres clients plutôt que les vôtres.

Il y a conflit d'intérêts, par exemple, lorsque l'entreprise est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte à vos dépens ou lorsqu'elle est incitée à privilégier les intérêts d'autres clients par rapport aux vôtres.

L'entreprise vous informera également des mesures principales qu'elle a prises pour identifier et gérer les conflits d'intérêts.

Lorsque les dispositions prises par l'entreprise sont insuffisantes pour gérer un conflit d'intérêts, l'entreprise a l'obligation de vous informer clairement de la nature et de la source de ce conflit avant de vous fournir un service d'investissement.

3.2 LA SAUVEGARDE DE VOS ACTIFS FINANCIERS ET DE VOTRE ARGENT

Si vous confiez des actifs financiers ou des fonds à une entreprise, cette entreprise sauvegardera vos droits de propriété en prenant des dispositions pour :

- les séparer des actifs et des fonds lui appartenant ou appartenant à d'autres clients ;
- tenir des registres et comptes fidèles et effectuer des rapprochements réguliers ;
- vous adresser au moins une fois par an un relevé de vos actifs et des fonds détenus en votre nom.

3.3 TRAITEMENT DES PLAINTES

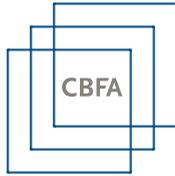
Les entreprises sont tenues d'établir des procédures efficaces et transparentes de traitement des plaintes. Si vous adressez une plainte à une entreprise, elle doit en conserver un enregistrement et consigner les mesures prises en vue de son traitement.

CONCLUSION

L'objectif de la présente publication est d'informer le consommateur des changements introduits par la directive MiFID qui le concernent. Toutes les modifications et orientations détaillées dans ce guide ont pour but de garantir la protection adéquate de l'investisseur en produits financiers.

Souvenez-vous des principes fondamentaux que les entreprises doivent respecter lorsqu'elles traitent avec vous :

- agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle, qui serve au mieux vos intérêts ;
- vous fournir des informations adéquates, complètes, correctes, claires et non trompeuses ;
- vous fournir des services qui tiennent compte de votre situation personnelle.



CESR

Comité européen des régulateurs des marchés de valeurs mobilières

11-13 avenue de Friedland
75008 PARIS

FRANCE

Tél. : 33.(0).1.58.36.43.21

Fax : 33.(0).1.58.36.43.30

www.cesr.eu

CBFA

Commission bancaire, financière et des assurances

Rue du Congrès 12-14
1000 Bruxelles

Tél. : (02) 220.52.11

Fax : (02) 220.52.75

www.cbfa.be

Editeur responsable

Jean-Paul Servais

Conception graphique et réalisation

www.imageplus.be

Impression

Bema-Graphics

Dépôt légal

D/2008/397/6