

LA DIRECTIVE MIFID II :

une protection renforcée
pour les investisseurs

FSMA



AUTORITÉ
DES
SERVICES
ET MARCHÉS
FINANCIERS



La FSMA

La présente brochure est éditée par l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). La FSMA est un organisme public autonome qui exerce diverses missions d'intérêt général qui lui ont été confiées par le législateur belge.

La FSMA vise à garantir un système financier au service de la société, qui inspire confiance et place le consommateur au centre des préoccupations. Elle fait en sorte que le consommateur puisse compter sur des services financiers corrects ainsi que sur des marchés transparents et ouverts et qu'il puisse acheter des produits qui correspondent à ses souhaits et à ses besoins.

Table des matières

Qu'est-ce que la directive MiFID II ?	2
Avant l'investissement	6
Etes-vous un client de détail ou un client professionnel ?	7
Quel est le niveau de protection dont vous bénéficiez ?	10
1. Donner un ordre d'achat ou de vente de produits financiers (sans solliciter de conseil en investissement)	10
2. Conseil en investissement	13
3. Gestion de portefeuille	14
Les informations que vous devez recevoir avant l'investissement	16
Pendant et après l'investissement	20
Traitement des ordres et meilleure exécution	21
1. Le traitement des ordres	21
2. Le principe de « meilleure exécution »	21
Les informations que vous devez recevoir pendant et après l'investissement	22
1. Quelles informations doit vous fournir l'entreprise qui exécute vos ordres ?	22
2. Quels rapports devez-vous recevoir ?	23
Obligations permanentes des entreprises	24
Prévention des conflits d'intérêts	25
Inducements	26
Traitement des plaintes	27
Trois grands principes à retenir	28

Qu'est-ce que
la directive
MiFID II ?

MiFID est l'abréviation de la directive européenne concernant les marchés d'instruments financiers (*Markets in Financial Instruments Directive*). Il s'agit d'un texte législatif européen qui est entré en vigueur en 2007 et régit les services portant sur des instruments financiers fournis par les entreprises d'investissement (les services d'investissement). L'un des objectifs principaux de la directive est d'harmoniser la protection des investisseurs en Europe. La directive MiFID II est quant à elle entrée en vigueur en 2018 ; elle renforce la première version de la directive.

Les directives MiFID I et MiFID II ne s'appliquent qu'à certains types de produits, comme les actions, les obligations, les produits dérivés, les parts de sicav et les dépôts structurés. En revanche, elles ne s'appliquent par exemple pas aux dépôts, aux prêts, aux emprunts ou aux produits d'assurance.

En tant qu'investisseur, le degré de protection dont vous bénéficiez est lié au service que vous demandez. Plus spécifiquement, il dépend de la manière dont vous souhaitez vous appuyer sur une entreprise pour gérer vos investissements. Ainsi, si vous vous adressez à une entreprise pour exécuter des ordres d'achat de produits financiers que vous décidez par vous-même, vous bénéficiez d'un degré de protection moins élevé que si vous faites appel à une entreprise pour qu'elle vous conseille quant à vos investissements ou qu'elle gère elle-même votre portefeuille.

Trois grands principes

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

- 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. Ces informations vous aideront à prendre des décisions d'investissement en connaissance de cause ;
- tenir compte de votre situation individuelle. Vos investissements doivent correspondre à votre profil et répondre à vos besoins.

AVANT L'INVESTISSEMENT

1

L'entreprise doit vous placer dans une catégorie de clients :

- Client de détail
- Client professionnel

2

L'entreprise doit vous demander certaines informations en fonction du type de service fourni.

- Types de services :
- achat et vente de produits financiers
 - conseil en investissement
 - gestion de portefeuille

3

L'entreprise doit vous fournir certaines informations.

- Exemples :
- informations sur l'entreprise
 - informations sur les produits
 - informations sur les coûts et frais
 - informations sur les *inducements*
 - ...

PENDANT ET APRÈS L'INVESTISSEMENT

4

- **Traitement des ordres** selon leur ordre d'arrivée et en temps utile
- Meilleure **exécution**
- Devoir de **diligence**

Objectif :
obtenir le
meilleur résultat
pour vous

5

- **Informations** sur les démarches effectuées par l'entreprise
- **Confirmation** de la transaction et rapports

- **Prévention** des conflits d'intérêts
- **Respect** des règles relatives aux *inducements*
- Traitement des **plaintes**

**OBLIGATIONS
PERMANENTES DES
ENTREPRISES**

Avant
l'investissement

Etes-vous un client de détail ou un client professionnel ?

Avant de vous fournir un service d'investissement, l'entreprise est tenue de vous « catégoriser » comme **client de détail** ou comme **client professionnel**. La plupart des investisseurs individuels seront placés dans la catégorie des « clients de détail ».

En tant que client de détail, vous bénéficiez du niveau de protection le plus élevé. La directive MiFID II accorde en effet une protection accrue aux investisseurs dont les connaissances et l'expérience en matière d'investissements sont limitées (clients de détail) et une protection moins élevée aux investisseurs dont les connaissances et l'expérience en matière d'investissements sont plus importantes (clients professionnels). La catégorie des « clients professionnels » comprend par exemple les banques, les autorités publiques, les fonds de pension, les grandes entreprises et, exceptionnellement, certains investisseurs individuels.

Vous voulez être considéré comme un « client professionnel » ?

Si vous voulez être considéré comme un client professionnel, par exemple pour accéder à certains produits qui ne sont pas accessibles aux clients de détail, vous devez être capable de prendre vos propres décisions d'investissement, d'évaluer les risques encourus et ne pas avoir besoin d'un niveau élevé de protection.

Avant de vous placer dans la catégorie des « clients professionnels », l'entreprise devra évaluer si cette catégorie vous convient. L'entreprise devra déterminer si vous êtes en mesure de prendre vos propres décisions d'investissement et de comprendre les risques encourus.

Pour pouvoir être considéré comme un « client professionnel », vous devez remplir au moins deux des trois conditions suivantes :

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

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



Que fait l'entreprise ?

La transaction concerne un produit complexe

La transaction concerne un produit non complexe

Test du caractère approprié

L'entreprise doit vous interroger sur vos connaissances et votre expérience pour s'assurer que vous comprenez les risques liés à la transaction

Test du caractère approprié ou « exécution simple »

L'entreprise doit effectuer le test du caractère approprié sauf si vous avez vous-même contacté l'entreprise de votre propre initiative pour qu'elle exécute la transaction

2

Pour obtenir du
conseil en
investissement

= Conseil

3

Pour gérer vos
investissements

**= Gestion de
portefeuille**

Que fait l'entreprise ?

Test d'adéquation

L'entreprise doit vous
interroger sur vos objectifs
d'investissement, votre
situation financière, vos
connaissances et votre
expérience en matière
d'investissements

Quel est le niveau de protection dont vous bénéficiez ?

On distingue **3 types de services** pour lesquels vous faites appel à une entreprise :

1. **donner un ordre d'achat ou de vente de produits financiers ;**
2. **obtenir du conseil en investissement, c'est-à-dire des recommandations personnalisées en matière d'investissements ;**
3. **obtenir un service de gestion de portefeuille, c'est-à-dire une gestion de vos investissements en votre nom par l'entreprise.**

Pour ces différents types de services, des niveaux de protection différents vont s'appliquer.

1. Donner un ordre d'achat ou de vente de produits financiers (sans solliciter de conseil en investissement)

a) Test du caractère approprié

Si vous donnez simplement à une entreprise l'ordre d'acheter ou de vendre un produit financier, sans solliciter de conseil en investissement, un mécanisme de protection plus léger va s'appliquer. Il s'agit du test du « caractère approprié ».

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 » (au sens de la directive MiFID II), ou lorsque l'investisseur n'a pas pris lui-même l'initiative d'effectuer la transaction.

Exemples de produits financiers « non complexes » :

- actions admises à la négociation sur une bourse ;
- obligations admises à la négociation sur une bourse ;
- parts de certaines sicav.

Exemples de produits financiers « complexes » :

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

Lors du test du caractère approprié, l'entreprise doit évaluer vos connaissances et votre expérience en matière d'investissements. Généralement, l'entreprise utilise pour ce faire un questionnaire qu'elle a elle-même développé et qu'elle vous soumet préalablement à un investissement.

- **Si l'entreprise conclut que vous disposez des connaissances et de l'expérience nécessaires pour comprendre les risques encourus,** elle pourra procéder à l'exécution de 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 du caractère approprié n'est pas obligatoire. Le service fourni par l'entreprise peut alors être qualifié d'exécution simple (*execution only*). C'est le cas si les conditions suivantes sont remplies :

- la transaction envisagée porte sur un produit que la directive MiFID II 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 de l'entreprise.

L'entreprise devra vous avertir qu'elle n'émet aucun avis sur la transaction et que c'est à vous 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'investissements, sur votre situation financière ou sur vos objectifs d'investissement.

2. Conseil en investissement

Lorsque vous sollicitez un conseil en investissement, vous vous appuyez davantage sur l'entreprise que si vous exécutez des transactions à votre propre initiative, sans avoir reçu au préalable un conseil. Vous devez dès lors avoir la certitude que l'entreprise comprend vos besoins individuels et votre situation personnelle et qu'elle vous recommande les produits qui vous conviennent. **C'est la raison pour laquelle la directive MiFID II impose aux entreprises d'exécuter le « test d'adéquation ».** Pour pouvoir effectuer ce test, les entreprises vous poseront certaines questions visant à déterminer les types d'investissements qui vous conviennent.

Le test d'adéquation doit aborder les aspects suivants :

- **Vos objectifs d'investissement**

Quel est votre profil de risque et quels types d'investissements privilégiez-vous ? Souhaitez-vous bénéficier d'une protection totale de votre capital ou êtes-vous prêt à prendre des risques élevés ? Dans quel but investissez-vous (par exemple en vue de votre retraite ou pour financer les études de vos enfants) ?

- **Votre situation financière**

Quels sont vos revenus habituels, d'où proviennent-ils et à combien s'élèvent-ils ? Disposez-vous d'actifs ou de biens immobiliers ? Avez-vous des dettes ou certains engagements financiers en cours ? Dans quelle mesure êtes-vous capable de supporter des pertes financières ?

- **Vos connaissances et votre expérience**

Quels services et produits financiers connaissez-vous ? Quelle était la nature de vos transactions antérieures, quels étaient leur volume et leur fréquence ? Quel est votre niveau de formation ?

Si l'entreprise n'obtient pas les informations nécessaires pour évaluer l'adéquation du service ou du produit, elle ne pourra pas formuler de recommandation. Il est donc crucial que vous répondiez aux questions qui vous seront posées : cela déterminera la nature du service que l'entreprise sera autorisée à vous fournir.

3. Gestion de portefeuille

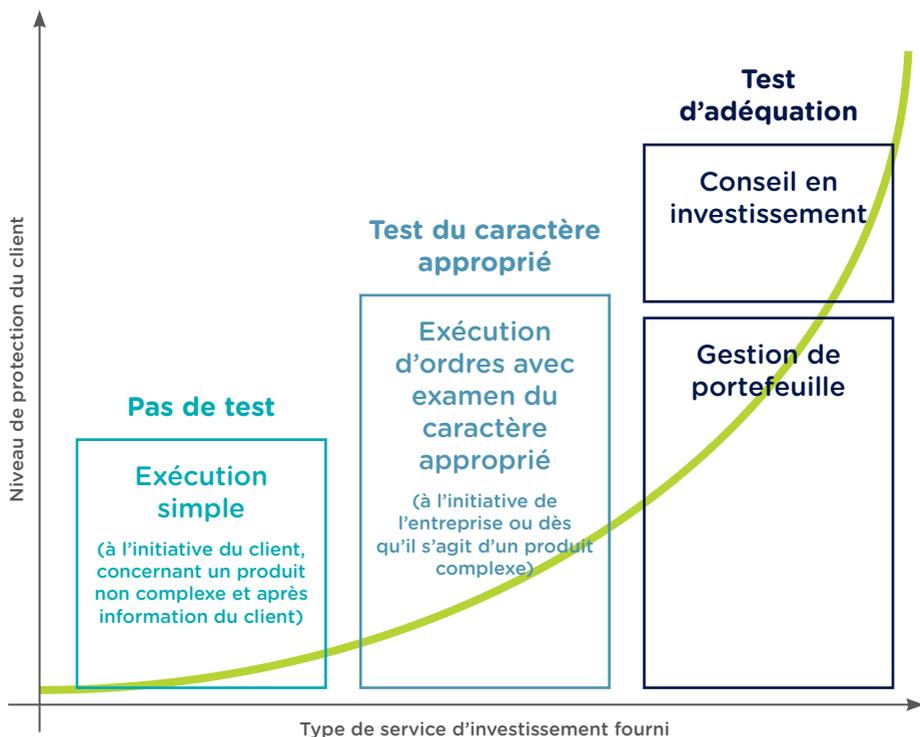
Enfin, si vous décidez de confier la gestion de votre portefeuille à une entreprise, vous dépendez de ses décisions et de ses choix. Puisque l'entreprise ne doit pas vous informer de chaque investissement qu'elle réalise en votre nom, elle doit, au départ, disposer d'informations suffisantes pour pouvoir vous fournir le service souhaité. **Comme pour le conseil en investissement, l'entreprise doit dès lors effectuer un « test d'adéquation ». Si vous ne lui communiquez pas les informations nécessaires, elle ne sera pas en mesure de vous fournir le service de gestion de portefeuille.**

Comment les tests du caractère approprié ou du caractère adéquat sont-ils effectués lorsque vous investissez en couple ou lorsque vous représentez quelqu'un d'autre ?

Chaque entreprise doit adopter une politique qui définit qui fera l'objet du test du caractère approprié ou adéquat et la façon dont ce test sera réalisé dans la pratique, y compris auprès de

quelles personnes les informations sur les connaissances et l'expérience ainsi que – pour le test d'adéquation – la situation financière et les objectifs d'investissement devront être collectées lorsqu'un investissement est fait en couple ou par une personne qui représente une ou plusieurs autres personnes. Cette politique doit être établie dans le respect des règles de droit commun.

Dans le cas d'un investissement fait en couple, l'entreprise peut choisir de



vous inviter à désigner un représentant (par exemple, votre partenaire ou vous) ou décider de faire le test requis pour chaque membre du couple. En cas de désignation d'un représentant, le test sera effectué comme il le serait pour un représentant légal (voir ci-dessous), à moins que l'entreprise ne vous invite à vous entendre avec votre partenaire à propos de vos objectifs d'investissement. Vous devez être attentif au fait qu'en cas de représentation, la situation de la personne représentée

pourrait être moins prise en compte dans le cadre du test à effectuer.

Lorsque vous représentez légalement une ou plusieurs autres personnes, l'entreprise doit évaluer la situation financière et les objectifs d'investissement de la personne ou des personnes que vous représentez, tandis qu'elle évaluera vos connaissances et votre expérience (et non celles de la ou des personnes que vous représentez).

Les informations que vous devez recevoir 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.

Vous devez notamment recevoir 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 identifiables comme telles.

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 n'impliquant pas une évaluation périodique de l'adéquation des conseils donnés), 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 à son sujet, et notamment sur l'autorité de contrôle à laquelle elle est soumise et sur les services qu'elle propose à ses clients.

Informations sur le conseil en investissement

L'entreprise doit vous expliquer la nature et la portée des conseils qu'elle fournit, en précisant par exemple si ses conseils sont indépendants et s'ils reposent sur une analyse large ou restreinte des produits financiers. Elle doit aussi vous indiquer si elle vous fournira une évaluation périodique (ou non) du caractère adéquat des conseils qu'elle vous a donnés (et dans l'affirmative, comment elle fournira cette évaluation périodique).

Rapport d'adéquation

Lorsqu'elle vous fournit un conseil en investissement, l'entreprise doit vous remettre un rapport qui résume les conseils donnés et explique pourquoi ces conseils sont adaptés à votre situation. Ce rapport doit notamment préciser en quoi les conseils sont conformes à vos objectifs et à votre situation particulière (en ce qui concerne la durée d'investissement, vos connaissances et votre expérience ainsi que votre attitude à l'égard du risque et votre capacité à supporter des pertes). Le rapport doit également indiquer si les services ou produits recommandés sont susceptibles de nécessiter un réexamen périodique.

Informations sur la gestion de portefeuille

Si vous avez demandé à une entreprise de gérer votre portefeuille en votre nom et pour votre compte, 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.

Informations sur les produits financiers

L'entreprise vous expliquera la nature des produits financiers proposés, leur fonctionnement et leurs performances dans différentes conditions de marché ainsi que les coûts qui y sont liés. Elle exposera notamment les risques inhérents aux produits et précisera si leurs prix ou leurs valeurs peuvent fluctuer. Elle indiquera aussi le caractère éventuellement limité du marché où les produits peuvent être traités et les contraintes ou restrictions qui s'appliqueraient à la revente des produits. La quantité d'informations fournies dépendra du type, de la complexité et du profil de risque du produit ainsi que de votre niveau de connaissances.

Informations 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 notamment montrer clairement – en montant absolu et en pourcentage – l'ensemble des coûts et frais facturés pour le ou les services qui vous sont fournis (en présentant séparément les *inducements*, c'est-à-dire les paiements que l'entreprise a reçu de tiers), l'ensemble des coûts et frais associés à la production et à la gestion des produits financiers faisant l'objet du ou des services et l'effet cumulé de ces différents coûts et frais sur le rendement attendu des produits financiers. Vous avez le droit de demander à l'entreprise de détailler ces coûts et frais.

Informations sur les *inducements*

Sauf lorsqu'elle fournit des services de gestion de portefeuille et de conseil indépendant en investissement, une entreprise est susceptible de recevoir de tiers, ou de verser à des tiers, des paiements et avantages en liaison avec un service qu'elle vous fournit. Ces paiements ou avantages sont qualifiés d'*inducements*.

Avant de vous fournir un service, l'entreprise doit vous informer clairement à propos de l'existence, de la nature et du montant de ces *inducements*, ou, lorsque ce montant ne peut être établi, de son mode de calcul, d'une manière complète, exacte et compréhensible.

Si l'entreprise ne peut pas vous informer du montant exact de ces *inducements* avant de vous fournir un service, elle devra alors vous communiquer ce montant après la fourniture du service. Au moins une fois par an, tant que l'entreprise reçoit des *inducements* en lien avec des services qu'elle vous a fournis, elle doit vous informer individuellement du montant réel des *inducements* qu'elle a reçus ou versés.

Avant d'investir, assurez-vous 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.

Pendant et après l'investissement

Traitement des ordres et meilleure exécution

1. Le traitement des ordres

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

Si l'entreprise rencontre une difficulté sérieuse susceptible d'influer sur la bonne exécution de votre ordre, elle doit vous en informer immédiatement.

2. 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. C'est ce qu'on appelle le principe de « meilleure exécution » (*best execution*).

L'entreprise veillera par exemple à identifier des « lieux d'exécution » qui lui permettront d'obtenir la meilleure exécution. Il s'agira par exemple de certaines bourses de valeurs mobilières ou encore de certaines plateformes de négociation.

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 constituent 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.

Les informations que vous devez recevoir pendant et après l'investissement

1. Quelles informations doit vous fournir l'entreprise qui exécute vos ordres ?

Vous devez recevoir des informations sur les démarches effectuées par l'entreprise pour réaliser la meilleure exécution de votre ordre. Ces informations doivent inclure :

- une description du processus utilisé par l'entreprise pour déterminer l'importance relative des facteurs de la meilleure exécution ;
- une liste des lieux d'exécution qu'elle a sélectionnés ;
- une liste des facteurs utilisés pour sélectionner un lieu d'exécution ;
- un avertissement clair précisant qu'en cas d'instructions particulières que vous auriez données, l'entreprise risque, en ce qui concerne les éléments couverts par ces instructions, de ne pas pouvoir prendre les mesures prévues et appliquées dans le cadre de sa politique d'exécution en vue d'obtenir le meilleur résultat possible pour l'exécution de ces ordres ;
- un résumé du processus de sélection des plateformes d'exécution, les stratégies d'exécution utilisées, les procédures et processus utilisés pour analyser la qualité d'exécution obtenue et la façon dont l'entreprise contrôle et vérifie que les meilleurs résultats possibles ont été obtenus pour ses clients.

L'enregistrement des conversations téléphoniques et communications électroniques

Lorsque vous passez un ordre auprès d'une entreprise, que ce soit par téléphone ou par voie électronique, celle-ci doit enregistrer la conversation téléphonique ou la communication électronique. Elle doit vous informer au préalable de cet enregistrement.

2. Quels rapports devez-vous recevoir ?

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, la date, l'heure, l'identification du lieu d'exécution, le prix et le montant total des commissions et frais facturés.

Si l'entreprise vous fournit des conseils en investissement qui impliquent un réexamen périodique des évaluations d'adéquation, elle doit vous envoyer périodiquement des rapports comportant une déclaration de mise à jour sur la manière dont les conseils qu'elle vous a donnés répondent à vos préférences, objectifs et caractéristiques.

Si l'entreprise gère votre portefeuille en votre nom et pour votre compte, 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. Elle doit aussi vous envoyer des rapports supplémentaires lorsque la valeur totale de votre portefeuille a baissé de 10 %.

Si vous détenez auprès d'une entreprise un compte comprenant des positions sur des instruments financiers à effet de levier ou des transactions impliquant des passifs éventuels, celle-ci doit vous informer lorsque la valeur de chaque instrument a baissé de 10 % par rapport à sa valeur initiale, et pour chaque multiple de 10 % par la suite.

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

Obligations permanentes des entreprises

La directive MiFID II fixe un certain nombre d'exigences 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.

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 éviter que des conflits d'intérêts ne portent atteinte à vos intérêts. Lorsqu'elles vous fournissent un service, les entreprises doivent éviter de servir indirectement 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 ainsi que des mesures qu'elle a prises pour limiter l'impact négatif de ce conflit pour vous avant de vous fournir un service d'investissement.

Inducements

Lorsque les entreprises vous fournissent des services, il peut arriver qu'elles reçoivent des avantages (*inducements*), par exemple de la part des tiers dont elles vous vendent les produits. Ces avantages peuvent les inciter à privilégier les produits de certains tiers, ce qui porte alors préjudice à vos intérêts.

La directive MiFID II renforce les règles en la matière :

- les entreprises ne peuvent pas recevoir d'avantages d'un tiers en rapport avec le service fourni au client **lorsqu'elles fournissent des services de gestion de portefeuille ou de conseil en investissement indépendant** ;
- **lorsqu'elles fournissent des services autres que la gestion de portefeuille ou le conseil en investissement indépendant**, les entreprises ne peuvent pas recevoir d'avantages de la part de tiers ni leur verser des avantages, à moins que ceux-ci :
 - a) aient pour objet d'améliorer la qualité du service concerné au client ; et
 - b) ne nuisent pas au respect par l'entreprise d'investissement de l'obligation d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts du client concerné.

Vous devez être clairement informé de l'existence, de la nature et du montant de l'avantage, ou, lorsque ce montant ne peut être établi, de son mode de calcul. Ces informations doivent être fournies d'une manière complète, exacte et compréhensible avant que le service d'investissement concerné ne soit fourni. Si le montant exact ne peut pas être communiqué avant la fourniture du service, il devra l'être après.

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.

Procédure à suivre en cas de plainte

Si vous souhaitez formuler une plainte relative à un service d'investissement, vous devez d'abord vous adresser au service des plaintes de votre établissement financier.

Si vous n'obtenez pas satisfaction par cette voie, vous pouvez ensuite prendre contact avec l'Ombudsfm, l'Ombuds-

man en conflits financiers, qui jouera le rôle d'ombudsman impartial entre votre établissement financier et vous-même. Enfin, si ce service ne trouve pas de solution à votre problème, vous pouvez lancer une procédure en justice.

Vous pouvez également poser des questions à la FSMA (en gardant à l'esprit que la FSMA n'est pas habilitée à intervenir dans un litige entre votre établissement financier et vous-même).

Trois grands principes à retenir

L'objectif de cette brochure est d'informer le consommateur des différents mécanismes de protection mis en place par les directives MiFID I puis MiFID II. Ces mécanismes ont pour but de garantir une protection adéquate des investisseurs.

Retenez les trois principes fondamentaux que les entreprises doivent respecter lorsqu'elles vous fournissent des services d'investissement :

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

Cette brochure vise à permettre aux consommateurs de mieux connaître leurs droits et les règles de conduite que les entreprises réglementées sont tenues de respecter lorsqu'elles fournissent des services d'investissement. Elle résume de manière synthétique et générale les obligations des entreprises réglementées à l'égard des investisseurs telles que celles-ci découlent de la directive MiFID II. Il ne s'agit pas d'une présentation exhaustive du cadre juridique applicable.

Cette brochure ne peut, en aucun cas, constituer une interprétation juridique de la part de la FSMA. La FSMA ne formule aucun conseil quant à l'achat de produits ou à l'utilisation de services financiers particuliers. La FSMA ne peut pas être tenue responsable de conséquences néfastes qui pourraient découler de l'achat de produits ou de l'utilisation de services financiers inappropriés.

La FSMA veille à la qualité des informations contenues dans cette brochure, sans toutefois garantir une exactitude absolue et en tout temps actuelle de celles-ci. La FSMA n'est pas responsable de discordances qui résulteraient d'une évolution de la législation.

Editeur responsable: J.-P. Servais,
rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles



FSMA

FSMA

Autorité des services et marchés financiers

Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles

Tél. +32 (0)2 220 52 11

www.fsma.be

www.wikifin.be

