

**MiFID II-bijlage**

Sinds 1 november 2007 is een Europese richtlijn (2004/39/EG) betreffende markten voor financiële instrumenten van kracht. Die wordt ook wel de **MiFID-richtlijn** genoemd (Markets in Financial Instruments Directive) en is vooral bedoeld om **beleggers beter te beschermen en te informeren** en de concurrentie en transparantie op de financiële markten te vergroten.

Vanaf 3 januari 2018 wordt deze eerste MiFID-richtlijn opgevolgd door de MiFID II-richtlijn die van toepassing is op beleggingsproducten, d.w.z. aandelen, obligaties en beleggingsfondsen ... De MiFID II-richtlijn geldt ook voor alle beleggingsdiensten, zoals het plaatsen en uitvoeren van beursorders, het verstrekken van advies over beleggingsproducten of het aanbieden van discretionair beheer. De MiFID II-richtlijn geldt voor alle instellingen die beleggingsdiensten aanbieden (banken, beursmaatschappijen, ondernemingen voor vermogensbeheer, ondernemingen die beleggingsadvies verlenen en beheerders van beleggingsfondsen) en de klant zal in al die gevallen dezelfde bescherming genieten.

De MiFID II-richtlijn omvat een reeks maatregelen die beogen de bestaande bescherming voor de beleggers nog te versterken:

- Strengere regels voor de verkoop van complexe producten;
- Strengere procedures om ervoor te zorgen dat de passende producten de bijbehorende doelgroep bereiken (product governance);
- Invoering van een nieuw type beleggingsdienst: beleggingsadvies op onafhankelijke basis;
- Beperkingen op de provisies die de financiële instellingen kunnen betalen en ontvangen wanneer zij beleggingsdiensten verlenen;
- Een strengere zorgvuldigheidsplicht voor beleggingsdienstaanbieders;
- Betere informatieverstrekking aan de klant;
- Grotere transparantie over de kosten;
- Meer opleidingen voor het personeel;
- Strengere straffen vanwege en nieuwe bevoegdheden voor de toezichtsautoriteiten;
- Betere identificatie van degenen die beursorders geven via financiële transacties zodat marktmisbruik sneller kan worden opgespoord;
- Strengere regels voor telefoongesprekken en elektronische communicatie in het kader van beleggingsdiensten.

In deze nota leggen we u de voornaamste maatregelen uit die SERCAM in het kader van deze wetgeving heeft getroffen en bespreken we de concrete gevolgen van de invoering van MiFID II.

### **1. Klanten worden beter beschermd – Zorgvuldigheidsplicht ten aanzien van de klanten – Kennis van de klant:**

De algemene regel is dat beleggingsmaatschappijen bij het behartigen van de belangen van hun klanten een gepaste zorgvuldigheid aan de dag moeten leggen. Wanneer ze beleggingsdiensten leveren, moeten ze op loyale, billijke en professionele wijze de belangen van hun klanten zo goed mogelijk verdedigen.

Daarom worden klanten ingedeeld in categorieën, waarvoor specifieke beschermingsregels gelden. Bovendien moeten financiële instellingen het beleggersprofiel van hun klant bepalen en nagaan of de aangeboden financiële diensten en producten wel stroken met diens profiel.

#### Indeling van klanten

Om de klanten beter te beschermen bij hun beleggingsbeslissingen, schrijven de MiFID-richtlijnen voor dat ze moeten worden ondergebracht in bepaalde categorieën. Er bestaan drie categorieën van klanten: niet-professionele beleggers, professionele beleggers en in aanmerking komende tegenpartijen.

**In toepassing van Richtlijn 2014/65/EU (artikel 24, paragraaf 4) en standaard** behoren klanten van SERCAM tot de categorie '**niet-professionele beleggers**'. Die genieten de **ruimste mate van bescherming**. Elke klant heeft het recht om te verzoeken in een andere categorie te worden ingedeeld. Niet-professionele klanten zouden dan echter minder goed beschermd zijn.

Een **wijziging van categorie** voor alle diensten die SERCAM aanbiedt, moet de klant schriftelijk aanvragen (e-mail of brief) aan zijn/haar beheerder of adviseur. De beheerder of adviseur, een bestuurder en de compliance officer van SERCAM zullen de vraag van de klant onderzoeken om zich ervan te vergewissen dat de klant aan onderstaande kwalitatieve en kwantitatieve voorwaarden beantwoordt.

Een niet-professionele klant die wil worden ingedeeld als professionele klant, moet aan al deze voorwaarden voldoen:

- *Kwalitatief*: de klant moet over de nodige deskundigheid, ervaring en kennis beschikken om zijn/haar eigen beleggingsbeslissingen te nemen en moet de risico's begrijpen. Als de klant een rechtspersoon is, moet worden gepeild naar de deskundigheid, ervaring en kennis binnen de organisatie van de rechtspersoon en dus bij de personeelsleden of vertegenwoordigers die transacties uitvoeren voor rekening van de rechtspersoon.

- *Kwantitatief*: klanten moeten aan minstens twee van de volgende voorwaarden voldoen:

- tijdens de voorafgaande vier kwartalen heeft de klant per kwartaal gemiddeld tien transacties van significante omvang verricht die vergelijkbaar zijn met de beoogde transacties;
- de waarde van de portefeuille is hoger dan 500.000 euro;
- de klant is gedurende ten minste een jaar werkzaam of werkzaam geweest in de financiële sector, waar hij/zij een beroepsbezigheid uitoefent of heeft uitgeoefend waarbij kennis van de beoogde transacties of diensten vereist is of was.

Als de klant een rechtspersoon is, gelden de eerste twee voorwaarden voor de rechtspersoon. De derde voorwaarde geldt voor de persoon die de rechtspersoon vertegenwoordigt tegenover SERCAM.

Klanten die afzien van hun status als niet-professionele klant, ontvangen een schriftelijke bevestiging van de verandering van categorie, waarin ook wordt vermeld dat zij bepaalde beschermingen (Beschermingsfondsen voor deposito's en financiële instrumenten) en rechten op compensatie verliezen. Bovendien moeten dergelijke klanten na ontvangst van die kennisgeving per brief aan SERCAM bevestigen dat zij zich bewust zijn van de gevolgen die het afstand doen van de bescherming als niet-professionele klant heeft.

Indien professionele klanten willen worden ingedeeld als niet-professionele klanten, moeten zij hun beheerder of adviseur schriftelijk om een hoger beschermingsniveau verzoeken en vragen om te worden ingedeeld als niet-professionele klanten. Aan die wijziging zijn geen voorwaarden verbonden. De verandering van categorie gebeurt aan de hand van een schriftelijke overeenkomst tussen SERCAM en de klant.

Als een professionele klant niet langer voldoet aan de voorwaarden om als professionele klant te worden behandeld, moet SERCAM het nodige doen om die klant onder te brengen in de categorie van de niet-professionele klanten. De MiFID-richtlijnen schrijven voor dat professionele klanten SERCAM zelf op de hoogte moeten brengen van elke verandering die hun classificatie kan beïnvloeden.

#### Profiel van de klant

Als beleggingsbeheerder en -adviseur biedt SERCAM de volgende financiële diensten aan:

- **beheerdiensten**. Als SERCAM u dergelijke diensten verleent, moeten wij eerst uw **beleggersprofiel** bepalen. Dat doen we door u een vragenlijst te laten invullen, waarin we peilen naar uw inzicht in het risico en rendement van elk van de producten waarmee uw beheerder kan werken, uw risicobereidheid, uw vermogen om verliezen op te vangen, uw beleggingstermijn en -doelstellingen en uw financiële situatie. Om altijd in uw belang te kunnen handelen, moeten wij altijd beschikken over de correcte gegevens. Vandaar dat u ons altijd wijzigingen aan uw profiel, uw doelstellingen, e.d. moet meedelen. Vóór elke verrichting moet uw beheerder de **geschiktheidstoets** uitvoeren (kennis, ervaring, beleggingsdoelstellingen, financiële draagkracht, vermogen om verliezen op te vangen en risicobereidheid) om zeker te zijn dat de belegging die hij/zij voor ogen heeft wel strookt met uw beleggersprofiel.
- **beleggingsadviesdiensten**. SERCAM verleent beleggingsadvies op onafhankelijke basis. Als SERCAM u dergelijke diensten verleent, moeten wij eerst uw **beleggersprofiel** bepalen. Dat doen we door u een vragenlijst te laten invullen, waarin we peilen naar uw inzicht in het risico en rendement van elk van de producten waarmee uw adviseur kan werken, uw risicobereidheid, uw capaciteit om verliezen op te vangen, uw beleggingstermijn en -doelstellingen en uw financiële situatie. Wanneer SERCAM uit eigen initiatief advies geeft, moet uw adviseur alvorens contact met u op te nemen de **geschiktheidstoets** uitvoeren (kennis, ervaring, beleggingsdoelstellingen, financiële draagkracht, capaciteit om verliezen op te vangen en risicobereidheid), zodat we u alleen beleggingen adviseren die stroken met uw beleggersprofiel. De geschiktheidstoets wordt u meegedeeld met behulp van een duurzame drager (brief, e-mail, fax, verslag van een gesprek) VOORDAT de verrichting plaatsvindt. U moet uw toestemming geven voordat de verrichting kan plaatsvinden.
- Ook wanneer u SERCAM om advies vraagt, moet SERCAM de geschiktheidstoets verrichten en deze aan u meedelen met behulp van een duurzame drager. Als het resultaat van de toets negatief is en als u, ondanks het negatieve advies van SERCAM, de verrichting toch absoluut wilt uitvoeren, zal SERCAM de gepastheidstoets

uitvoeren (die alleen peilt naar kennis en ervaring). Als ook die negatief uitdraait, zal SERCAM u dat melden. Houdt u niettemin vast aan de beoogde belegging, dan wordt die pas uitgevoerd nadat u een kwijting hebt ondertekend.

Elk beleggingsadvies moet dus stroken met uw profiel en rekening houden met de samenstelling van uw portefeuille.

- **‘execution only-diensten’ voor het ontvangen en doorgeven van orders** met betrekking tot niet-complexe financiële instrumenten, die louter op initiatief van de klant worden doorgegeven. In dit specifieke geval is noch de geschiktheidstoets, noch de gepastheidstoets (alleen kennis en ervaring) vereist.
- **diensten voor het ontvangen en doorgeven van orders met betrekking tot complexe financiële instrumenten**, die louter op initiatief van de klant worden doorgegeven. In dit specifieke geval is SERCAM verplicht de gepastheidstoets (alleen kennis en ervaring) uit te voeren en naar de klant te sturen. Daarvoor stellen we u een reeks vragen over de complexe producten om uw kennis van en ervaring met dergelijke producten na te gaan. Bovendien staat SERCAM dergelijke verrichtingen alleen toe voor klanten met een portefeuille bij SERCAM van meer dan 500.000 euro en alleen voor het deel boven 500.000 euro.

## **2. Klanten krijgen uitvoeriger informatie – Informatieplicht**

De algemene regel is dat alle informatie tijdig verstrekt moet worden en correct, duidelijk en niet misleidend moet zijn.

### **Verstreckte aanvullende informatie**

Met het oog op transparantie en de bescherming van de belegger schrijft de MiFID I-richtlijn (sinds 1 november 2007) voor dat niet-professionele klanten aanvullende informatie moeten krijgen. De MiFID II-richtlijn gaat daarin nog een stapje verder. Die aanvullende informatie omvat onder meer:

- informatie over het orderuitvoeringsbeleid van de onderneming, over het beleid inzake belangenconflicten en over de ontvangen voordelen. Het orderuitvoeringsbeleid moet door de klant aanvaard zijn;
- meer informatie over de uitvoering van orders in de formulieren voor klanten;
- Volgens de MiFID I-richtlijn moesten de halfjaarverslagen aan klanten die een discretionaire beheersovereenkomst sloten vollediger zijn dan voordien het geval was. Ze moesten onder meer de totale betaalde kosten vermelden, evenals het rendement van de portefeuille en de referentiewaarden (‘benchmarks’) waarmee het rendement van de portefeuille over de periode kan worden vergeleken.
- De MiFID II-richtlijn gaat hierin nog verder:
  - o Voor het **beheer**:
    - moet de klant **per kwartaal en op een duurzame drager** een uitvoerig overzicht worden bezorgd met de beheersactiviteiten die in de afgelopen periode van drie maanden zijn verricht. Die gegevens moeten gedetailleerd zijn: beschrijving van de inhoud en de waarde van de portefeuille, de marktwaarde ervan, het saldo van de kasmiddelen aan het begin en het einde van de periode, de prestaties gedurende de periode, het totaalbedrag aan provisies en kosten dat werd betaald, met een onderscheid tussen de beheerskosten en de uitvoeringskosten, een vergelijking ten opzichte van een benchmark, het totaalbedrag aan dividenden, rente en betalingen die tijdens de periode werden ontvangen.
    - Bovendien moet er ook ten minste jaarlijks een **periodieke beoordeling van de geschiktheid** worden verricht en met behulp van een duurzame drager worden verstrekt. De frequentie waarmee dat gebeurt, hangt af van het risico en van de producten in de portefeuille (hoe hoger het risico, hoe vaker de beoordeling moet gebeuren). Deze beoordeling omvat een geactualiseerde verklaring over de manier waarop de beleggingen beantwoorden aan de voorkeuren, doelstellingen en kenmerken van de klant (ervaring, kennis, risicobereidheid en capaciteit om verliezen op te vangen).
    - Tot slot moet de klant ook worden geïnformeerd wanneer de waarde van zijn portefeuille t.o.v. het begin van het kwartaal **met 10% gedaald is** (en vervolgens per veelvoud van 10%). Als de portefeuille bovendien een of meer hefboominstrumenten bevat, moet de klant op de hoogte worden gebracht wanneer de waarde van een positie in een dergelijk instrument met 10% gedaald is (en vervolgens per veelvoud van 10%)
  - o Voor de **adviesverlening**:
    - moet een verslag worden opgesteld met daarin een samenvatting van de verstreckte adviezen en een toelichting waarom de geformuleerde aanbeveling passend is voor de niet-professionele

klant, met inbegrip van de manier waarop de aanbeveling strookt met de doelstellingen en de specifieke situatie van de klant op het vlak van beleggingstermijn, kennis en ervaring van de klant, diens risicobereidheid en capaciteit om verliezen op te vangen (**geschiktheidstoets**) dat op een duurzame drager aan de klant moet worden verstuurd/bezorgd VOORDAT er een transactie wordt verricht.

- Bovendien moet er ook ten minste jaarlijks een **periodieke beoordeling van de geschiktheid** worden verricht en met behulp van een duurzame drager worden verstrekt. De frequentie waarmee dat gebeurt, hangt af van het risico en van de producten in de portefeuille (hoe hoger het risico, hoe vaker de beoordeling moet gebeuren). Deze beoordeling omvat een geactualiseerde verklaring over de manier waarop de beleggingen beantwoorden aan de voorkeuren, doelstellingen en kenmerken van de klant (ervaring, kennis, risicobereidheid en capaciteit om verliezen op te vangen).
- Tot slot, als de portefeuille bovendien een of meer **hefboominstrumenten** bevat, moet de klant op de hoogte worden gebracht wanneer de waarde van een positie in een dergelijk instrument **met 10% gedaald** is (en vervolgens per veelvoud van 10%).

### **3. SERCAM moet een beleid voor productgovernance opstellen**

In dit verband moet SERCAM een doelgroep afbakenen voor de financiële instrumenten die zij aanbiedt en er zorg voor dragen dat de risico's die voor die doelgroep van belang zijn, worden beoordeeld en dat het financiële instrument wel degelijk past bij die afgebakende doelgroep.

De selectieprocedure van beschikbare financiële instrumenten moet rekening houden met de volgende overwegingen:

- Het aantal en de diversiteit ervan moeten evenredig zijn met het bereik van de verstrekte adviezen, er moet een voldoende groot assortiment aan financiële instrumenten beschikbaar zijn;
- Het aantal en de diversiteit van de in overweging genomen instrumenten moeten representatief zijn voor de instrumenten die beschikbaar zijn op de markt;
- De selectiecriteria voor de financiële instrumenten moeten alle relevante aspecten omvatten, onder meer het risico, de kosten, de complexiteit en de kenmerken van de klanten van SERCAM.

### **4. De orders van klanten moeten optimaal worden beheerd en uitgevoerd**

#### **Optimale uitvoering - best execution**

In het kader van de MiFID-regelgeving moet SERCAM alle toereikende maatregelen nemen om bij de uitvoering van aan- en verkooporders van effecten voor zijn klanten de best mogelijke uitvoering te behalen (resultaatsverbintenis vastgesteld in MiFID II). Aangezien SERCAM zelf geen orders uitvoert, maar die alleen ontvangt en doorgeeft, koos het voor de uitvoering van de orders van zijn klanten ABN AMRO Private Banking en KBC Securities Services. Op basis van de informatie over de tarieven en het algemeen reglement van de verrichtingen van de bewaarders die zij tijdens het eerste gesprek krijgen, kiezen de klanten een bewaarder. Elke bewaarder past zijn eigen 'best execution'-beleid toe. Daarbovenop ontwikkelde SERCAM een orderverwerkings- en uitvoeringsbeleid dat zowel voor niet-professionele klanten als voor professionele klanten geldt. In het algemeen komt dit erop neer dat SERCAM erover waakt dat de orders van zijn klanten snel, loyaal en professioneel worden uitgevoerd, in overeenstemming met de regelgeving. De orders van klanten worden dan ook onmiddellijk geregistreerd en doorgegeven aan de bewaarbank van de klant. Formulieren en borderellen voor de uitvoering van orders worden door de bewaarder opgemaakt en rechtstreeks naar de klant gestuurd. Bovendien waakt SERCAM erover, tenzij het van een klant specifieke instructies ontving, dat bij verrichtingen in een vreemde valuta met een effect dat wordt verhandeld op verschillende markten, de markt wordt gekozen waar de verhouding tussen kosten en liquiditeit van de markt het gunstigst is voor de klant. SERCAM verbindt zich ertoe zijn vergoedingen niet zodanig te structureren of te factureren dat er een onbillijke discriminatie tussen de plaatsen van uitvoering zou ontstaan. Verder kan voor de uitvoering van aankoop-, inschrijvings- of verkooporders worden geëist dat de klant vooraf een afdoende dekking in contanten of effecten op zijn/haar rekening plaatst.

#### *A. Algemene principes*

SERCAM leeft zijn **orderuitvoeringsbeleid** na door als volgt met de verschillende financiële instrumenten om te gaan:

**1. Beursgenoteerde aandelen en vergelijkbare financiële instrumenten:** orders worden op de gereguleerde aandelenmarkten geplaatst door de bewaarbanken van onze klanten aan de hand van hun eigen beleid voor optimale orderuitvoering.

2. **Obligaties:** orders voor obligaties worden door de bewaarbanken van onze klanten geplaatst aan de hand van hun eigen uitvoeringsbeleid. Aangezien de prijsvorming op deze markt minder transparant is dan op de aandelenmarkt, waakt SERCAM erover dat de bewaarbanken met voldoende tegenpartijen handelen om een correcte prijs te waarborgen.

3. **Icb's:** orders voor icb's (instellingen voor collectieve belegging) moeten ten laatste om 12 uur bij onze bewaarbanken worden ingediend om te kunnen worden uitgevoerd tegen de koers van de volgende dag of de volgende inventariswaarde indien de koers niet dagelijks wordt berekend. Voor klanten met een adviesovereenkomst of een overeenkomst voor het ontvangen en doorgeven van orders moet SERCAM zich er, alvorens de order door te geven, van vergewissen dat de klant een exemplaar van de technische fiche van de icb heeft ontvangen, dat de klant begrijpt wat het fonds inhoudt en welke kosten aan de transactie zijn verbonden. Als eerstelijnscontrole op de correcte uitvoering van de voorschriften is een handtekening van een gedelegeerd bestuurder van SERCAM vereist. Die verplichte procedure en het feit dat de orders moeten worden ingediend vóór 12 uur, kunnen de uitvoering van een order vertragen.

4. **Gestructureerde producten:** alvorens orders voor gestructureerde producten door te geven voor klanten met een adviesovereenkomst of een overeenkomst voor het ontvangen en doorgeven van orders, moet SERCAM zich ervan vergewissen dat de klant een exemplaar van de technische fiche van het gestructureerde product heeft ontvangen, dat de klant begrijpt wat het product inhoudt en welke kosten aan de transactie zijn verbonden. Als eerstelijnscontrole op de correcte uitvoering van de voorschriften is een handtekening van een gedelegeerd bestuurder van SERCAM vereist. Die verplichte procedure kan de uitvoering van een order vertragen.

#### *B. Bijzondere gevallen*

1. **Verwerking van specifieke instructies vanwege een klant:** een specifieke instructie van een klant is een vraag vanwege de klant om te handelen op een markt, in een valuta en/of met een volume van ongebruikelijke aard, dat wil zeggen die afwijken van wat op de markt gangbaar is. Wanneer een klant SERCAM een specifieke instructie geeft, laat SERCAM de order uitvoeren in overeenstemming met die specifieke instructie. Daarbij moet worden aangestipt dat specifieke orders voor depositohouders bij KBC Securities niet langer kunnen worden aanvaard, aangezien de bewaarinstelling dit soort orders niet langer toestaat. Alleen orders op de belangrijkste markt van het financiële instrument worden nog aanvaard. Bovendien kan die specifieke instructie verhinderen dat SERCAM de order kan laten uitvoeren zoals omschreven in het orderuitvoeringsbeleid. In dat geval kan SERCAM geen optimale uitvoering garanderen. SERCAM vermeldt bij het doorgeven van de order dat het een specifieke instructie van de klant betreft om te handelen op de markt, in de valuta en/of met het volume van de keuze van de klant.

2. **Samengevoegde orders:** voor samengevoegde orders beschikt SERCAM over een ordertoewijzingsbeleid, dat de toewijzing en gedeeltelijke uitvoering van die orders regelt (zie het beleid inzake samengevoegde orders). Wanneer SERCAM voor zijn klanten een samengevoegde order doorgeeft aan een financiële instelling die niet de bewaarbank van de klant is, ziet het erop toe dat de klant in geen geval nadeel ondervindt op het vlak van de prijs, de kosten of de termijn in vergelijking met een order die rechtstreeks werd doorgegeven aan de bewaarbank van de klant.

3. **Uitzonderlijk geval (handel buiten de markt - OTC):** SERCAM biedt alleen voor de obligatiemarkten en de markten van gestructureerde producten de mogelijkheid om uitzonderlijk een order uit te voeren als tegenpartij van een andere klant. In dat geval wordt de mediane prijs gehanteerd tussen de bied- en laatprijzen, opdat de transactie voor beide partijen voordeliger zou zijn dan een afzonderlijke aan- of verkoop.

Het orderuitvoeringsbeleid van de bewaarders is op aanvraag verkrijgbaar.

4. **Bijzondere gevallen:** Voor depositohouders bij ABN AMRO Private Banking (SGPBB) worden de klanten ervan op de hoogte gebracht dat de onderneming die door SGPBB werd geselecteerd, kan beslissen om orders uit te voeren voor financiële instrumenten die niet op de gereglementeerde markten worden verhandeld of die via een multilaterale handelsfaciliteit ("MTF") worden verhandeld. Wanneer de klant een order doorgeeft aan SGPBB, geeft hij daarbij uitdrukkelijk toestemming dat dit order niet op een gereglementeerde markt wordt uitgevoerd of dat dit order via een MTF wordt uitgevoerd. De door SGPBB geselecteerde onderneming zal deze optie uitoefenen met naleving van haar beleid voor optimale uitvoering.

#### *C. Verplichtingen, controle en wijzigingen van het beleid*

SERCAM is verplicht om jaarlijks de vijf vaakst gebruikte handelsplatformen (georganiseerde markten, MTF, OTF ...) bekend te maken die door de diverse categorieën van financiële instrumenten worden gebruikt. De klanten worden daarvan op de hoogte gebracht via de website [www.sercam.be](http://www.sercam.be).

SERCAM zal zijn beleid voor optimale uitvoering jaarlijks beoordelen en daarbij rekening houden met alle wijzigingen aan de wet- en regelgeving, aan de marktpraktijken en aan de wijzigingen van het eventuele beleid voor optimale uitvoering van bewaarinstellingen.

Eenmaal per jaar vraagt SERCAM bij de bewaarbanken die orders voor zijn klanten uitvoeren hun evaluaties van hun beleid voor optimale orderuitvoering op en controleert het of dit beleid voldoet aan de voorschriften.

Wanneer er bovendien nieuwe producten of diensten worden aangeboden, moet dit beleid worden herzien en door de raad van bestuur worden goedgekeurd.

SERCAM heeft controleprocedures ingesteld betreffende de verwerking en follow-up van orders teneinde te waarborgen dat de klanten een dienstverlening van optimale kwaliteit genieten.

Aanvullende informatie wordt aan de klant verstrekt op diens verzoek.

#### *D. Akkoord van de klant*

De klant neemt kennis van het beleid voor de uitvoering van orders en voor het beleid van optimale orderuitvoering en aanvaardt dit beleid door dit beleid of het document "Document ontvangen en uitdrukkelijk aanvaard door de klant" te ondertekenen.

De klanten worden op de hoogte gebracht van alle toekomstige wijzigingen via een bekendmaking op de website [www.sercam.be](http://www.sercam.be) of met behulp van alle andere middelen die SERCAM daarvoor het geschiktst acht (bv. per brief of e-mail).

Wanneer de klant geen schriftelijk bezwaar aantekent bij SERCAM (info@sercam.be of Chaussée de Huy 120F in 1300 Waver), of als de klant een order doorgeeft na ontvangst van het beleid voor orderuitvoering, zal SERCAM dit beschouwen als het akkoord van de klant met dit beleid. Door een order te plaatsen, bevestigt de klant dat het beleid voor orderuitvoering van SERCAM te aanvaarden.

#### **Beleid inzake de samenvoeging en verdeling van orders**

Met dit beleid waakt SERCAM erover dat voor samengevoegde aandelenorders de maximale termijn tussen het doorgeven van de order en de verwerking en verdeling van de order door de bewaarbanken, 1 uur bedraagt. Voor obligaties (waarvan de koersen minder volatiel zijn) mag die termijn maximaal 3 uur bedragen.

Een transactie door SERCAM op initiatief van een klant mag niet worden samengevoegd, tenzij de door de klant beoogde transactie betrekking heeft op een effect waarin SERCAM op hetzelfde ogenblik een samengevoegde order voor een gelijkaardige transactie wou uitvoeren. Bovendien moet SERCAM de klant er desgevallend op wijzen dat de transactie niet gepast is gelet op diens kennis en ervaring. Daarenboven wordt het resultaat van de geschiktheidstoets en de aan de klant gegeven waarschuwing indien het resultaat negatief was (ongepaste transactie) door de beheerder of adviseur bewaard en naar de klant verzonden.

Transacties op initiatief van SERCAM zullen alleen plaatsvinden mits zij gepast zijn in de zin van MiFID II en de overeenkomst met de klant naleven (in het bijzonder het maximale beleggingspercentage per type instrument of specifiek instrument dat de klant heeft vooropgesteld). Om de interne reglementering van SERCAM na te leven, zal de beheerder of adviseur zich er bij de aankoop van aandelen ook van vergewissen dat die stroken met het beleggingsuniversum en -beleid van SERCAM. Om een correcte eerste- en tweedelijnscontrole mogelijk te maken, noteert en bewaart de beheerder of adviseur voor elke transactie voor rekening van een klant:

- 1) het resultaat van de geschiktheidstoets;
- 2) de elementen die werden getoetst aan de overeenkomsten met de klant (gekozen type risico, maximumpercentage ...); en
- 3) de procentuele mate waarin de wens van de klant werd nagekomen in verhouding tot diens portefeuille (door SERCAM gehanteerd herstelcriterium).
- 4) het bewijs dat de geschiktheidstoets aan de klant met een adviesovereenkomst verzonden is.

Bij gedeeltelijke uitvoering van een **samengevoegde order van klanten met een beheer- of adviesovereenkomst** voor een inschrijving (aankoop) op de **primaire markt**, gebeurt de verdeling aan de hand van drie criteria:

- 1) Eerst komen de klanten aan bod die voor een bepaalde order op het tijdstip van inschrijving in hun portefeuille bij SERCAM het hoogste percentage liquide middelen hebben;
- 2) Zij komen aan bod ten belope van maximaal 3% van de waarde van hun portefeuille, **tenzij** een dergelijke positie te klein is gelet op de kosten voor de uitvoering van de transactie;
- 3) De portefeuille van SERCAM komt niet aan bod in geval van gedeeltelijke uitvoering. Ook de portefeuilles van de bestuurders van SERCAM komen niet aan bod.

Bij gedeeltelijke uitvoering van een **samengevoegde order van klanten met een overeenkomst voor het ontvangen en doorgeven van orders of klanten met een advies- of beheerovereenkomst die op eigen initiatief willen inschrijven** voor een inschrijving op de **primaire markt**, gebeurt de verdeling aan de hand van de datum en het tijdstip van de aanvraag: de eerste aanvragers komen eerst aan bod, rekening houdend met de toewijzing waartoe de banken die de uitgifte begeleiden beslissen.

Bij gedeeltelijke uitvoering van een **samengevoegde order op de secundaire markt** gebeurt de verdeling aan de hand van de volgende criteria:

- 1) Voor de verkoop worden de eerste verkopen toegewezen aan de klanten met de minste liquide middelen in hun portefeuille op het ogenblik van de verkoop. Indien de positie van de klant meer dan 6% vertegenwoordigt, wordt slechts de helft van de verkooporder prioritair uitgevoerd op grond van het percentage liquide middelen.
- 2) Voor de aankoop worden de eerste aankopen toegewezen aan de klanten met de meeste liquide middelen in hun portefeuille op het ogenblik van de aankoop. Indien de aankoop betrekking heeft op een positie van meer dan 6% in de portefeuille, wordt slechts de helft van de aankooporders prioritair uitgevoerd op grond van het percentage liquide middelen.
- 3) De portefeuille van SERCAM komt niet aan bod bij gedeeltelijke uitvoering, noch in verkoop, noch in aankoop. Ook de portefeuilles van de bestuurders van SERCAM komen niet aan bod.

## **5. Regels met betrekking tot de interne organisatie van SERCAM**

Om de klanten beter te beschermen legt de MiFID-regelgeving enkele organisatorische verplichtingen op, met name op het vlak van compliance, risicobeheer, transacties van het personeel, het beheer van belangenconflicten met mogelijk nadelige gevolgen voor de klanten en de behandeling van klachten.

### **Belangenconflicten**

Een van de gevolgen van MiFID is de verplichting om maatregelen te treffen die het mogelijk maken om belangenconflicten tussen SERCAM en zijn klanten te onderkennen, te voorkomen en te beheren en om een beleid voor het beheer van belangenconflicten op te stellen.

Het beleid voor het beheer van belangenconflicten van SERCAM wordt hier kort samengevat:

*Het basisprincipe is de billijke behandeling van alle klanten en de verplichting om te handelen in het beste belang van de klanten.*

*Bij een belangenconflict tussen SERCAM (of één van zijn medewerkers) en één of meer klanten, moet het belang van de klant(en) voorrang krijgen op dat van SERCAM (of één van zijn medewerkers). Bij een belangenconflict tussen twee of meer klanten van SERCAM, moet de onderneming zich neutraal opstellen.*

*De medewerkers van SERCAM moeten elk belangenconflict melden aan de compliance officer van SERCAM. De compliance officer moet belangenconflicten beheren op basis van strenge deontologische regels.*

Het beleid voor het beheer van belangenconflicten van SERCAM bevat een lijst van mogelijke belangenconflicten en de maatregelen die werden genomen om die te voorkomen. SERCAM paste dit beleid reeds lang voor de MiFID-richtlijn toe. In het kader van MiFID II moeten alle vergoedingen die van derde partijen worden ontvangen in het belang van de klant zijn. SERCAM moet de klanten op duidelijke, correcte en ondubbelzinnige wijze informeren over ontvangen en betaalde vergoedingen.

### **Ontvangen voordelen**

Wanneer SERCAM een beleggingsdienst of daarmee samenhangende dienst verleent, zou SERCAM een vergoeding kunnen krijgen van / moeten betalen aan de tussenpersoon die de verrichting heeft uitgevoerd / doorgegeven. Dergelijke vergoedingen moeten de kwaliteit van de geleverde dienst verbeteren en mogen SERCAM niet verhinderen te handelen in het beste belang van zijn klanten. In casu krijgt SERCAM een deel van het makelaarsloon van de bewaarders en moet het mogelijk een deel van zijn vergoedingen doorstorten wanneer de verrichting werd verwerkt via een agent in bank- en beleggingsdiensten.

Volgens artikel 24, paragraaf 7 en 8, van MiFID II met betrekking tot provisies, commissies of geldelijke of niet-geldelijke tegemoetkomingen (inducements) die worden betaald of verstrekt door een derde partij of persoon die voor rekening van een derde partij handelt, zou mogen worden aangenomen dat er sprake is van inducements aangezien deze retrocessies (i) commissies zijn die (ii) door een derde partij worden betaald, (iii) in verband met de dienstverlening aan klanten.

Dit is om de volgende redenen echter niet het geval bij SERCAM:

- De retrocessies op het makelaarsloon worden gerechtvaardigd door het feit dat SERCAM zelf de aankoop- en verkooporders van aandelen en obligaties voor rekening van zijn klanten doorgeeft. De retrocessies vormen dus een vergoeding voor de ontvangst en doorgifte van orders - een dienst die SERCAM aan zijn klanten verleent in het verlengde van zijn dienstverlening inzake beleggingsadvies of discretionair vermogensbeheer.

- De retrocessies op het makelaarsloon vormen uit hoofde van SERCAM geen prikkel om een specifiek financieel instrument aan te bevelen/aan te kopen aangezien ze worden berekend op basis van een percentage dat uitsluitend afhangt van de markt waarop de verkoop of aankoop wordt verricht en op basis van de categorie waartoe het financiële instrument behoort (aandeel, obligatie of fonds) en niet op basis van het specifieke financiële instrument dat door SERCAM voor rekening van de klant wordt aanbevolen of aangekocht; dat deze retrocessies bestaan, heeft op die manier geen enkele invloed op het besluit van SERCAM om advies te verlenen/te beleggen in één of ander financieel instrument en belemmert SERCAM daarom op geen enkele manier om zijn plicht, namelijk handelen in het belang van de klanten, na te leven.
- De retrocessies op het makelaarsloon zijn verschuldigd door de klant, vallen ten laste van de klant en worden door de klant (en niet door een derde partij) betaald; de bewaarbank betaalt ze aan SERCAM in naam en voor rekening van de klant; zij handelt aldus gewoon als tussenpersoon bij de betaling.

Het adviesbureau ontvangt geen enkele retrocessie op plaatsingsvergoedingen van icb's of op beheersvergoedingen van sommige icb's. Als SERCAM dit provisietype echter zou ontvangen, zal SERCAM het nodige doen om deze provisie terug te betalen op de rekening van de klant zoals wordt bepaald door de MiFID II-regelgeving ter zake.

### **Kosten en lasten**

Om de door MiFID en MiFID II beoogde transparantie te verschaffen, worden hier de verschillende toegepaste kosten en lasten vermeld:

- de beheer- of advieskosten worden omschreven in de overeenkomst inzake discretionair beheer of de adviesovereenkomst;
- de tarieven van de voornaamste effectenverrichtingen (aan- en verkoop van effecten, inning van coupons en effecten, effectendossier ...) zijn de gewone tarieven van de bewaarder. Die tarieven zijn verkrijgbaar op verzoek of worden aan de klant bezorgd op het ogenblik dat deze de overeenkomst ondertekent.

### **Klachtenbehandeling**

De MiFID-richtlijnen leggen meer aandacht voor de behandeling van klachten op.

**Uw vertrouwde beheerder of adviseur** is elke dag beschikbaar, doet al het mogelijke om u doeltreffend van dienst te zijn, en zal u helpen bij het beheren van uw vragen.

**Wanneer u echter een klacht hebt**, kunt u via e-mail of per brief contact opnemen met de compliance officer die bij SERCAM verantwoordelijk is voor de klachtenbehandeling.

U kunt uw klacht kosteloos richten aan het volgende adres:

- Via e-mail: [compliance@sercam.be](mailto:compliance@sercam.be)
- Per brief: SERCAM,  
t.a.v. Compliance Officer  
Chaussée de Huy 120F  
1300 Waver

Als u een schriftelijke klacht indient bij de compliance officer zal deze, of bij diens afwezigheid, een bestuurder van SERCAM, u binnen vijf werkdagen antwoord geven of ontvangst van uw klacht bevestigen.

De compliance officer van SERCAM zal uw vraag onderzoeken en proberen een oplossing aan te reiken. Op schriftelijke klachten reageert de compliance officer binnen de maand na ontvangst van de klacht, voor zover die volledig (alle documenten die nodig zijn voor een gedetailleerde analyse van de klacht zijn bijgevoegd) en nauwkeurig is (bv.: type verrichting, datum ...). Als antwoorden binnen de maand onmogelijk is, delen we u dat mee en zeggen we u binnen welke termijn u een antwoord kunt verwachten.

Eventuele klachten en opmerkingen worden uitsluitend in aanmerking genomen op voorwaarde dat ze zijn meegedeeld aan SERCAM uiterlijk zes maanden na de datum waarop de feiten zich hebben voorgedaan.

Als u het **niet eens** bent met het antwoord van de compliance officer van SERCAM, kunt u uw klacht richten tot de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet-Beleggingen, Ombudsfin, North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2 te 1000 Brussel (e-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) • [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) – tel : 02/545.77.70).

### **Registratie van oproepen**

De klant geeft SERCAM toestemming om telefoongesprekken en e-mailcorrespondentie over de transacties en beursverrichtingen op een opnamedrager te registreren met het oog op latere bewijsvoering.

De opgenomen gesprekken worden bewaard gedurende een even lange periode als degene die is opgelegd volgens de regelgeving ter zake.

De klant erkent uitdrukkelijk op de hoogte te zijn gesteld van de mogelijkheid dat deze communicatie wordt geregistreerd, van de precieze doelstellingen van deze eventuele opname en van de opslagtermijn ervan.



SERCAM N.V.

Deze opnames vormen het bewijs van de instructies en de inhoud van de communicatie tussen de klant en SECAM en hebben dezelfde bewijskracht als een schriftelijk document.

Bij geschillen kan de klant vragen om kosteloos toegang te krijgen tot deze opnames.

### **Onderzoekskosten**

Uit hoofde van artikel 13 van de gedelegeerde EU-richtlijn van 7.4.2016 worden onderzoeksdiensten die door derden worden verleend aan SERCAM niet beschouwd als inducements aangezien SERCAM beslist heeft om zijn onderzoekskosten direct uit eigen middelen te betalen.

### **6. Vragen?**

Neem gerust contact met ons op als u nog vragen hebt:

- Telefonisch op het nummer 02 511 96 80 van 9 tot 17.30 uur;
- Per e-mail via [info@sercam.be](mailto:info@sercam.be) of uw vertrouwde beheerder of adviseur.
- Per brief op het volgende adres: SERCAM, Chaussée de Huy 120F te 1300 Waver.

**Aan SERCAM nv is vergunning verleend door de FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten – Congresstraat 12-14 – 1000 Brussel) en is eigendom van twee onafhankelijke aandeelhouders.**