

Annexe MiFID II

Depuis le 1^{er} novembre 2007, une directive européenne (2004/39/CE) concernant les marchés d'instruments financiers est entrée en vigueur. Cette directive européenne qui porte le nom de **MiFID** (Markets in Financial Instruments Directive) a pour objectifs majeurs de **mieux protéger et informer les investisseurs** ainsi que de renforcer la concurrence et la transparence sur les marchés financiers.

A partir du 3 janvier 2018, la directive MiFID II succède à la Directive MiFID I. La directive MiFID II s'applique aux produits d'investissement, c'est-à-dire aux actions, obligations et fonds de placement, ... La directive MiFID II vaut aussi pour tous les services d'investissement, comme le placement et l'exécution d'ordres boursiers, la fourniture de conseils concernant des produits d'investissement ou les offres de gestion discrétionnaire. La directive MiFID II s'applique à toutes les institutions qui proposent des services d'investissement (banque, société de bourse, société de gestion de fortune et de conseils en placement ou un gestionnaire d'un fonds de placement) le client bénéficiera toujours de la même protection.

La directive MiFID II couvre une série de mesures qui visent à renforcer la protection existante des investisseurs :

- Des règles plus strictes pour la vente de produits complexes
- Des procédures plus strictes pour permettre que les produits adéquats atteignent le public cible correspondant (product governance)
- Introduction d'un nouveau type de service d'investissement : le conseil en placement indépendant
- Des limitations des commissions que peuvent payer et recevoir les institutions financières si elles prestent des services d'investissement
- Un devoir de diligence renforcé pour les prestataires de services d'investissement
- Une meilleure fourniture d'informations au client
- Une transparence accrue concernant les coûts
- Davantage de formation pour le personnel
- Un durcissement des sanctions et de nouvelles compétences pour les autorités de contrôle
- Une meilleure identification des donneurs d'ordre passant des transactions financières pour détecter plus rapidement les abus de marché
- Des règles plus strictes pour les conversations téléphoniques et la communication électronique dans le cadre des services d'investissement

Cette note a pour but de vous indiquer les mesures importantes qui ont été prises par SERCAM dans le cadre de cette législation et de vous présenter les effets concrets de l'introduction MiFID II.

1° Les clients bénéficient d'une meilleure protection – Devoir de diligence à l'égard des clients – Connaître son client :

De manière générale, les sociétés d'investissement doivent faire preuve de diligence toute particulière dans la cadre de la défense des intérêts de leurs clients. Lorsqu'elles prestent des services d'investissement, elles doivent s'engager loyalement, équitablement et professionnellement à défendre au mieux les intérêts des clients.

Dès lors, il sera procédé à une classification des clients en catégories soumises à des règles de protection spécifiques. De plus, les institutions financières doivent déterminer le profil d'investisseur de leur client et vérifier que les services et produits financiers offerts correspondent à leur profil spécifique.

Catégorisation des clients

Afin d'améliorer la protection du client dans ses décisions de placement, les directives MiFID imposent la classification de ceux-ci. Trois catégories de clients existent: les clients de détail, les clients professionnels et les contreparties éligibles.

En application de la directive 2014/65/UE (article 24 §4) et par défaut, les clients de SERCAM appartiennent à la catégorie « **clients de détail** ». Ces clients bénéficient du **niveau de protection le plus élevé**. Chaque client a le droit de demander une catégorisation différente. Cependant, dans le cas de la clientèle de détail, cela aurait pour effet de diminuer son niveau de protection.

Dans le cas d'une **demande de modification** de catégorie pour l'ensemble des services offerts par SERCAM, le client doit envoyer une demande par écrit (mail ou courrier) à son gestionnaire ou conseiller. Le gestionnaire / conseiller, un administrateur ainsi que le compliance officer de SERCAM examineront la demande de requalification afin de s'assurer que le client répond aux conditions qualitatives et quantitatives décrites ci-dessous.

Dans le cas où un client de détail veut être reclassé en client professionnel, le client doit satisfaire de manière cumulative aux conditions suivantes :

- *Qualitatif* : le client doit disposer de la compétence, de l'expérience et des connaissances nécessaires pour prendre ses propres décisions d'investissement et comprendre les risques encourus. Si le client est une personne morale, il faut vérifier la compétence, l'expérience et les connaissances requises au sein de l'organisation de la personne morale et donc des membres du personnels ou représentants qui effectuent les transactions pour compte de la personne morale.
- *Quantitatif* : le client doit satisfaire au moins à deux des conditions suivantes :
 - au cours des 4 trimestres précédents, le client a effectué par trimestre en moyenne dix transactions de taille significative similaire aux transactions visées,
 - la valeur du portefeuille dépasse 500.000 EUR,
 - le client occupe depuis au moins un an ou a occupé pendant au moins un an, dans le secteur financier, une position professionnelle requérant une connaissance des transactions ou des services envisagés.Si le client est une personne morale, les deux premières conditions seront évaluées dans le chef de la personne morale. La troisième condition doit être examinée dans le chef de la personne qui représente la personne morale auprès de SERCAM.

Une notification du changement de catégorie sera envoyée au client et mentionnera que suite au changement de catégorie, le client perd certaines protections (Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers) et droits à l'indemnisation en renonçant à son statut de client de détail. De plus, le client devra renvoyer à SERCAM, suite à cette notification, un courrier dans lequel il confirmera qu'il est conscient des conséquences liées à sa renonciation à la protection de client de détail.

Dans le cas où un client professionnel veut être reclassé en client de détail, le client devra demander par écrit à son gestionnaire ou conseiller de pouvoir bénéficier d'un niveau de protection plus élevé et être reclassé en client de détail. Cette reclassification n'est soumise à aucune condition. La requalification sera faite dans un accord écrit entre SERCAM et le client. Si un client professionnel ne remplit plus les conditions pour être traité comme client professionnel, SERCAM doit prendre les mesures pour le reclasser en client de détail. Selon MIFID, la responsabilité incombe aux clients professionnels de porter à la connaissance de SERCAM toute modification susceptible d'avoir une influence sur leur classification.

Profil du client

En sa qualité de société de gestion et de conseil en investissement, SERCAM offre les services financiers suivants:

- **services de gestion**. Si SERCAM vous fournit ce type de service, il devra commencer par établir votre **profil d'investisseur**. Nous devons pour ce faire vous soumettre un questionnaire destiné à évaluer votre compréhension du risque et du rendement de chacun des produits qui pourront être traités par votre gestionnaire, votre attitude à l'égard des risques, votre capacité à subir des pertes, votre horizon et vos objectifs d'investissement ainsi que votre situation financière. Afin de pouvoir agir toujours dans votre intérêt, il est indispensable que vous nous communiquiez des informations à jours ou toute modification de votre profil, de vos objectifs, ... Préalablement à toute opération, votre gestionnaire devra effectuer le **test d'adéquation** (connaissance, expérience, objectifs d'investissement, capacité financière, capacité à subir des pertes et tolérance au risque) afin de s'assurer que l'investissement qu'il a l'intention de faire correspond bien à votre profil d'investissement.
- **services de conseil en investissement**. SERCAM fournit des conseils de manière indépendante. Si SERCAM vous fournit ce type de service, il devra commencer par établir votre **profil d'investisseur**. Nous devons pour ce faire vous soumettre un questionnaire destiné à évaluer vos connaissances et expérience pour chacun des produits qui vous seront conseillés, votre attitude à l'égard des risques, votre capacité à subir des pertes, votre horizon et objectifs d'investissement ainsi que votre situation financière. Lorsqu'un conseil sera à l'initiative de SERCAM, avant de vous contacter, votre conseiller devra effectuer le **test d'adéquation** (connaissance, expérience, objectifs d'investissement et capacité financière, capacité à subir des pertes et tolérance au risque) afin de vous conseiller uniquement des investissements en adéquation avec votre profil d'investissement.
Le test d'adéquation vous sera communiqué sur support durable (courrier, mail, fax, compte-rendu d'entrevue) AVANT la transaction. Vous devrez donner votre accord pour que l'opération puisse être effectuée.

- Lorsque vous demandez à SERCAM un conseil, SERCAM devra effectuer le test d'adéquation et vous le communiquera sur support durable. Si le résultat du test est négatif et malgré l'avis négatif de SERCAM, vous souhaitez absolument réaliser l'opération, SERCAM effectuera le test de caractère approprié (test de connaissance et expérience uniquement). Si celui-ci est à nouveau négatif, SERCAM vous en avisera. Si vous persistez encore, l'opération ne pourra être effectuée qu'après votre signature d'une décharge.
Chaque conseil en investissement devra donc correspondre à votre profil et tenir compte de la composition de votre portefeuille.
- **services execution only, de réception et transmission d'ordres** à savoir des ordres portant sur des instruments financiers non complexes et transmis exclusivement à l'initiative du client. Dans ce cas précis, il n'y a pas lieu de réaliser ni le test d'adéquation, ni le test du caractère approprié (connaissance et expérience uniquement).
- **services de réception et transmission d'ordres portant sur des instruments complexes**, à savoir des ordres portant sur des instruments financiers complexes et transmis exclusivement à l'initiative du client. Dans ce cas précis, SERCAM a l'obligation de réaliser et envoyer au client le test du caractère approprié (test de connaissance et expérience uniquement). Pour ce faire une série de questions relatives aux produits complexes vous seront posées afin de pouvoir déterminer votre niveau de connaissance et expérience relative à ce type de produit. De plus, SERCAM n'autorise ce type d'opérations que pour les clients ayant chez SERCAM un portefeuille supérieur à 500.000 EUR et dans les limites de ce qui dépasse 500.000 EUR.

2° Les clients reçoivent des informations plus détaillées – Obligation d'information.

De manière générale, toutes les informations doivent être communiquées à temps, être correctes, claires et non trompeuses.

Informations supplémentaires fournies

Dans un but de transparence et de protection de l'investisseur, la directive MiFID I (depuis le 1^{er} novembre 2007) demande la fourniture aux clients de détail de toute une série d'informations supplémentaire et la directive MIFID II va plus loin dans les informations et détails à fournir aux clients. Parmi celles-ci :

- une information sur la politique de meilleure exécution de la société, sur la politique de gestion des conflits d'intérêts et sur les avantages perçus. La politique de meilleure exécution devra être acceptée par le client ;
- plus d'informations sur l'exécution des ordres dans les bordereaux envoyés aux clients;
- La directive MIFID I a exigé que les relevés semestriels envoyés aux clients qui ont signé un contrat de gestion discrétionnaire soient plus complets qu'auparavant. Ils reprenaient notamment le total des frais payés, la performance du portefeuille et les valeurs de référence (« benchmarks ») permettant la comparaison avec la performance du portefeuille au cours de la période.
- La directive MIFID II va plus loin :
 - Pour les **activités de gestion** :
 - Elle exige qu'un relevé soit envoyé sur **support durable trimestriellement** avec un détail des activités de gestion pendant la période écoulée. Les informations devront être plus détaillées : description du contenu et de la valeur du portefeuille, sa valeur de marché, le solde de trésorerie en début et fin de période, les performances pendant la période, le montant total des commissions et frais payés avec une distinction entre les frais de gestion, les frais d'exécution, une comparaison par rapport au benchmark, le montant total des dividendes, intérêts et paiements reçus pendant la période.
 - De plus, elle exige qu'une **évaluation périodique de l'adéquation** soit établie et envoyée sur support durable au minimum une fois par an. La fréquence sera fonction du risque et des produits en portefeuille (au plus le risque est élevé, au plus la fréquence augmentera). Cette évaluation comprendra une déclaration mise à jour sur la manière dont les investissements répondent aux préférences, aux objectifs, aux caractéristiques du client (expérience, connaissance, attitude aux risques et capacité à subir des pertes).
 - Enfin, elle exige d'informer le client lorsque la valeur de son portefeuille telle qu'évaluée en début du trimestre a **perdu 10%** (par multiple de 10% par la suite). De plus, si le portefeuille contient un ou plusieurs instruments avec effet de levier, elle exige d'informer le client lorsque la valeur d'une position en instrument de levier a perdu 10% (par multiple de 10% par la suite).

○ Pour les **activités de conseil** :

- Elle exige qu'un rapport présentant une synthèse des conseils donnés et expliquant pourquoi la recommandation formulée est adaptée au client de détail, y compris la façon dont elle est conforme aux objectifs et à la situation particulière du client en ce qui concerne la durée d'investissement, les connaissances et l'expérience du client ainsi que l'attitude du client à l'égard du risque et de sa capacité de perte (**Test d'adéquation**) soit envoyé / remis au client sur support durable AVANT toute transaction.
- De plus, elle exige qu'une **évaluation périodique de l'adéquation** soit établie et envoyée sur support durable au minimum une fois par an. La fréquence sera fonction du risque et des produits en portefeuille (au plus le risque est élevé, au plus la fréquence augmentera). Cette évaluation comprendra une déclaration mise à jour sur la manière dont les investissements répondent aux préférences, aux objectifs, aux caractéristiques du client (expérience, connaissance, attitude aux risques et capacité à subir des pertes).
- Enfin, si le portefeuille contient un ou plusieurs instruments avec **effet de levier**, elle exige d'informer le client lorsque la valeur d'une position en instrument de levier a **perdu 10%** (par multiple de 10% par la suite).

3° SERCAM doit établir une politique de Gouvernance des produits.

Dans ce cadre, Sercam doit définir un marché cible des instruments financiers qu'elle propose et doit s'assurer que les risques pertinents pour ledit marché cible défini sont évalués et que l'instrument financier convient bien au marché cible défini.

Le processus de sélection d'instruments financiers disponibles doit tenir compte des éléments suivants :

- Le nombre et la diversité couverts sont proportionnés au périmètre des conseils donnés. Il faut un éventail suffisant d'instruments financiers,
- Le nombre et la diversité des instruments considérés sont représentatifs des instruments disponibles sur le marché,
- Les critères de sélection des instruments financiers doivent inclure tous les aspects pertinents dont le risque, les coûts et la complexité ainsi que les caractéristiques de la clientèle de SERCAM.

4° Les ordres des clients doivent être gérés et exécutés de manière optimale.

Meilleure exécution- best execution

Dans le cadre de la réglementation MIFID, SERCAM doit prendre toutes les mesures suffisantes afin d'obtenir les meilleurs résultats possibles pour ses clients lors de l'exécution des ordres d'achat et de vente sur valeurs mobilières (obligation de résultat dans MIFID II). Sercam n'ayant pas d'activité d'exécution d'ordres, mais uniquement de réception et transmission, a sélectionné ABN AMRO Private Banking et KBC Securities Services pour exécuter les ordres de ses clients. Le client sur base des informations tarifaires, règlement général des opérations des dépositaires qui lui sont remises lors de son premier entretien fait le choix du dépositaire. Ceux-ci appliquent chacun leur propre politique de Best execution. De plus, SERCAM a établi une politique de traitement des ordres et de meilleure exécution qui s'applique tant aux clients de détail qu'aux clients professionnels. De manière générale, SERCAM veillera à ce que l'exécution des ordres de ses clients se déroule de manière rapide, loyale et professionnelle conformément à la réglementation. Les ordres donnés par les clients seront dès lors immédiatement enregistrés et transmis à la banque dépositaire du client. L'établissement des bordereaux ou facturation pour exécution d'ordres seront établis et directement envoyés aux clients par le dépositaire.

De plus, à défaut d'instruction spécifique de la part d'un client, en cas d'opération en devise différente, SERCAM veillera lorsqu'un titre est traité sur plusieurs marchés de choisir le marché où le rapport coût/liquidité du marché est le plus favorable au client. SERCAM s'abstiendra de structurer ou de facturer ses commissions d'une manière qui introduirait une discrimination inéquitable entre les lieux d'exécution. Par ailleurs, l'exécution des ordres d'achat, de souscription ou de vente peut être subordonnée à la remise préalable sur le compte du client d'une couverture suffisante en liquidités ou en valeurs mobilières.

A. Principes généraux

SERCAM se conformera à **sa politique de meilleure exécution** en gérant différents instruments financiers selon les principes suivants :

1° actions cotées en bourse et instruments financiers similaires : Le passage d'ordre sur les marchés réglementés d'actions se fait par les banques dépositaires de nos clients selon leurs politiques propres d'exécution optimale des ordres.

2° obligations : Le passage d'ordre pour les obligations se fait par les banques dépositaires de nos clients selon leurs politiques propres d'exécution. Etant donné que la fixation des prix sur le marché est moins transparente que celle sur le marché des actions, SERCAM veille à ce que les banques dépositaires soient en relation avec suffisamment de contreparties pour que le prix soit correct.

3° OPC : Pour les ordres des OPC (organes de placements collectifs), les ordres doivent être remis à nos banques dépositaires avant 12 h pour que l'ordre puisse être exécuté sur base de cours du lendemain ou de la prochaine valeur d'inventaire si sa cotation n'est pas journalière. Pour les clients en conseil ou en passage d'ordres, SERCAM doit s'assurer avant le passage de l'ordre que le client a bien reçu une copie de la fiche technique de l'OPC, qu'il ait bien compris la teneur du fonds et les frais inhérents à la transaction avant de pouvoir passer l'ordre. Une signature d'un administrateur-délégué de SERCAM sera nécessaire pour le contrôle en première ligne de la bonne exécution du prescrit en la matière. Cette procédure obligatoire et le fait que les ordres doivent être rentrés avant midi peuvent donc retarder l'exécution de l'ordre.

4° les produits structurés : Pour les produits structurés, le passage d'ordre des clients en conseils ou en passage d'ordre, SERCAM doit s'assurer avant le passage de l'ordre que le client a bien reçu une copie de la fiche technique du produit structuré, qu'il ait bien compris la teneur du fonds et les frais inhérents à la transaction avant de pouvoir passer l'ordre. Une signature d'un administrateur-délégué de SERCAM sera nécessaire pour le contrôle en première ligne de la bonne exécution du prescrit en la matière. Cette procédure obligatoire peut donc retarder l'exécution de l'ordre.

B. Cas spéciaux.

1° Traitement des instructions spécifiques données par un client : Une instruction spécifique d'un client est la volonté du client de passer par un marché, une devise et/ou une quantité inhabituelle(s) c'est-à-dire hors ce qui est habituellement traité par le marché. Si le client donne une instruction spécifique à SERCAM, SERCAM fera exécuter l'ordre selon cette instruction spécifique. Il faut toutefois noter que les ordres spécifiques pour les clients en dépôt chez KBC Securities ne pourront plus être acceptés car le dépositaire n'autorise plus ce type d'ordre. Seuls les ordres sur le marché principal de l'instrument financier seront acceptés. De plus, cette instruction spécifique pourrait toutefois empêcher SERCAM de faire exécuter l'ordre de la manière décrite dans la politique d'exécution des ordres. Dans ce cas, SERCAM ne pourra garantir une exécution optimale. SERCAM inscrit dans son relevé de transmission d'ordres que c'est une instruction spécifique du client de traiter sur le marché, la devise et/ou la quantité choisi par le client.

2° Ordres groupés : Pour les ordres groupés, SERCAM a prévu une politique d'attribution des ordres spécifiant les attributions et l'exécution partielle de ces ordres (voir politique des ordres groupés) : Lorsque SERCAM passe un ordre groupé pour ses clients dans une institution financière qui n'est pas la banque dépositaire du client, il veille à ce que le client ne soit en aucun cas pénalisé au niveau du prix, du coût ou du délai par rapport à un ordre passé directement dans la banque dépositaire du client.

3° Cas exceptionnel (situations en dehors du marché - OTC) : SERCAM prévoit uniquement pour les marchés des obligations et des marchés des produits structurés la possibilité où un ordre est exceptionnellement exécuté en contrepartie d'un autre client. Il s'agit alors de prendre le prix médian entre les prix bid et ask afin que les deux parties soient privilégiées par rapport à un achat ou à une vente individualisée.

Les politiques de meilleure exécution des dépositaires sont disponibles sur demande.

4° Cas spéciaux : Pour les clients en dépôt chez ABN AMRO Private Banking, les Clients sont informés que l'entreprise sélectionnée par SGPBB peut décider d'exécuter des ordres portant sur des instruments financiers en dehors des marchés réglementés ou d'un système multilatéral de négociation (« MTF »). En passant un ordre à SGPBB le Client consent expressément que son ordre soit exécuté en dehors d'un marché réglementé ou d'un MTF. L'entreprise sélectionnée par SGPBB exercera cette option dans le respect de sa politique d'exécution optimale.

C. Obligation, Contrôle et modification de la politique

SERCAM a l'obligation de publier une fois par an les 5 plateformes (marchés organisés, MTF, OTF, ..) les plus utilisées par catégories d'instruments financiers. Les clients seront informés via le site internet www.sercam.be.

SERCAM évaluera annuellement sa politique de Best execution en tenant compte notamment de toute modification relative à la réglementation, aux pratiques de marché ainsi qu'aux modifications des politiques de Best exécution éventuelles des dépositaires.

Une fois par an, SERCAM demande à ses banques dépositaires qui exécutent les ordres pour ses clients leurs évaluations de leur politique optimale des ordres et contrôle que leur politique est conforme aux prescrits.

De plus, en cas d'arrivée de nouveaux produits ou service, la politique devra être revue et validée par le Conseil d'administration.

SERCAM a mis en place des procédures de contrôle concernant le traitement et le suivi des ordres afin de garantir que les clients bénéficient du service de la meilleure qualité qui soit.

Tout renseignement complémentaire sera communiqué au client sur simple demande.

D. Accord du client

Le client prend connaissance et accepte la politique de traitement des ordres et Best execution en signant la présente politique ou le document « Document reçus et acceptation expresse du client ».

Les Clients seront informés de tout changement futur moyennant une publication sur le site web www.sercam.be ou par tout autre moyen que SERCAM jugera le plus approprié (ex : envoi par courrier ou par mail).

À défaut d'une objection écrite du Client exprimée à SERCAM (info@sercam.be ou Chaussée de Huy 17 bte 3 à 1325 Chaumont-Gistoux), ou si le Client transmet un ordre après avoir reçu la politique d'exécution, SERCAM considérera que le Client est d'accord avec la politique. En plaçant un ordre, le Client confirme accepter la politique d'exécution des ordres de SERCAM.

Politique de groupement des ordres et de répartition des ordres

Par cette politique, SERCAM s'assure que pour les ordres groupés d'actions, il y ait au maximum 1 heure entre le passage d'ordre et le traitement de la répartition de l'ordre par les banques dépositaires. Pour les obligations (dont la volatilité des cours est plus réduite), ce délai peut être maximum de 3 heures.

Une transaction réalisée par SERCAM à l'initiative d'un client ne pourra pas faire l'objet d'un groupement d'ordres, à moins que la transaction envisagée par le client ne porte sur un titre sur lequel SERCAM entendait réaliser un ordre groupé au même moment pour une transaction de même nature. De plus, SERCAM devra préciser au client, le cas échéant, que la transaction est non-appropriée au regard de ses connaissances et expériences. Par ailleurs, le gestionnaire ou conseiller conservera et enverra au client le résultat du test du caractère approprié ainsi que l'avertissement donné au client en cas de résultat négatif (transaction inappropriée).

Concernant les transactions réalisées à l'initiative de Sercam, celles-ci n'auront lieu que pour autant qu'elles soient adéquates au sens de MIFID II et qu'elles respectent les conventions conclues avec le client (notamment le % d'investissement maximal par type d'instrument / instrument spécifique exprimé par celui-ci). De plus, afin de respecter les réglementations internes de SERCAM, le gestionnaire ou conseiller s'assurera que lors d'achats d'actions, celles-ci appartiennent bien à l'univers et à la politique d'investissement de SERCAM. Afin que le contrôle de 1ère ligne et deuxième ligne puisse effectuer leurs contrôles correctement, pour chaque transaction effectuée pour un client qu'il sera noté et conservé :

- (i) le résultat du test d'adéquation,
- (ii) les éléments vérifiés par rapport aux conventions signées avec le client (type de risque retenu, % maximum,...) ainsi que
- (iii) le pourcentage à hauteur duquel le client a été servi par rapport à son portefeuille (critère de répartition retenu par Sercam.
- (iv) La preuve d'envoi du test d'adéquation au client en conseil

En cas d'exécution partielle d'un **ordre groupé de clients en gestion ou conseil**, s'il s'agit d'une souscription (achat) sur le **marché primaire**, la répartition se fait sur base de trois critères :

- 1) Les premiers servis sont ceux qui pour un ordre donné ont le pourcentage de liquidités le plus élevé dans leur portefeuille de SERCAM à l'instant de la souscription,
- 2) Ils seront servis au maximum à proportion de 3 % de la valeur de leur portefeuille **sauf** si une telle position est trop petite au regard des frais liés à l'exécution de la transaction,
- 3) Le portefeuille de SERCAM n'est pas servi s'il y a une exécution partielle. Il en va de même pour les portefeuilles des administrateurs de SERCAM

En cas d'exécution partielle d'un **ordre groupé de clients en passage d'ordres ou de clients en conseils ou en gestion qui de leur propre initiative souhaiterait souscrire**, s'il s'agit d'une souscription sur le **marché primaire**, la répartition se fait sur base de la date et de l'heure de la demande : les premiers demandeurs étant servis en premiers en fonction de l'allocation déterminée par les banques conseils de l'opération.

En cas d'exécution partielle d'un **ordre groupé sur le marché secondaire**, la répartition se fait sur les critères suivants :

- 1) Pour la vente, les premières ventes seront attribuées à ceux qui ont le moins de liquidités dans leur portefeuille au moment de la vente. Si le poste que détient le client est supérieur à 6 % ; ce n'est que la moitié de l'ordre de vente du client est assuré prioritairement sur base de son pourcentage de cash.
- 2) Pour l'achat, les premiers achats seront attribués à ceux qui ont le plus de liquidités dans leur portefeuille au moment de l'achat. Si l'achat porte sur un poste supérieur à 6 % du portefeuille, ce n'est que la moitié de l'ordre d'achat qui passe prioritairement sur base du pourcentage de cash
- 3) Le portefeuille de SERCAM n'est pas servi s'il y a exécution partielle tant à la vente qu'à l'achat. Il en va de même pour les portefeuilles des administrateurs de SERCAM.

5° Règles relatives à l'organisation interne de SERCAM

Dans le but d'améliorer la protection des clients, la réglementation MIFID impose un certain nombre d'exigences au niveau organisationnel notamment au niveau compliance, risk management, transactions du personnel, gestion des conflits d'intérêts susceptibles d'avoir des conséquences dommageables pour les clients, traitement des plaintes.

Conflits d'intérêts

Une des conséquences de MiFID est l'imposition de mesures permettant l'identification, la prévention et la gestion des conflits d'intérêts entre SERCAM et ses clients ainsi que la rédaction d'une politique de gestion des conflits d'intérêts.

La politique de gestion des conflits d'intérêts de SERCAM est résumée ci-dessous :

Le principe de base est le traitement équitable de tous les clients et l'obligation d'agir au mieux des intérêts des clients.

En cas de conflits d'intérêts entre SERCAM (ou un de ses collaborateurs) et un (ou des) client(s), l'intérêt du (ou des) client(s) doit prévaloir sur celui de SERCAM (ou un de ses collaborateurs). En cas de conflits d'intérêts entre deux ou plusieurs clients de SERCAM, la société devra agir de manière neutre.

Les collaborateurs de SERCAM doivent signaler au Compliance Officer de SERCAM tout conflit d'intérêts. Le Compliance Officer devra gérer les conflits sur une base déontologique stricte.

La politique de gestion des conflits d'intérêts de SERCAM identifie une liste de conflits d'intérêts possibles ainsi que les mesures prises afin d'éviter ces conflits d'intérêts. Cette politique était déjà d'application chez SERCAM bien avant la directive MiFID. Dans le cadre de MIFID II, toutes les rémunérations reçues de tiers doivent être dans l'intérêt du client. SERCAM doit informer les clients de manière claire, correcte et non trompeuse à propos des rémunérations reçues et versées.

Avantages perçus

Lorsque SERCAM rend un service d'investissement ou un service connexe, SERCAM pourrait être amené à recevoir/payer une rémunération de/à l'intermédiaire qui a réalisé/transmis l'opération. Ces rémunérations doivent améliorer la qualité du service rendu et ne doivent pas empêcher SERCAM d'agir au mieux des intérêts de ses clients. En l'espèce, SERCAM reçoit une ristourne de courtage des dépositaires et peut être amené à verser une ristourne de commissions lorsque l'opération a été traitée via un agent en services bancaires et d'investissements.

Selon l'article 24, paragraphe 7 et 8 de MIFID II visant les droits, commissions ou autres avantages monétaires ou non monétaires (inducements) versés ou fournis par un tiers ou par une personne agissant pour le compte d'un tiers, il pourrait être soutenu qu'il s'agit d'inducements puisque ces rétrocessions sont des (i) commissions, (ii) ,versées par un tiers, (iii) en rapport avec la fourniture de services aux clients.

Toutefois, tel n'est pas le cas chez SERCAM pour les raisons suivantes :

- Les rétrocessions de courtage sont justifiées par le fait que SERCAM transmet elle-même les ordres d'achat et de vente d'actions, d'obligations pour le compte de ses clients. Les rétrocessions rémunèrent donc le service de réception et transmission d'ordres que SERCAM fournit à ses clients dans le prolongement de ses services de conseil en investissement ou de gestion discrétionnaire.
- Les rétrocessions de courtage ne constituent pas un incitant, dans le chef de SERCAM, à recommander/acheter un instrument financier spécifique dès lors qu'elles sont calculées sur la base d'un pourcentage qui dépend uniquement du marché sur lequel l'opération de vente ou d'achat est réalisée et de la catégorie à laquelle appartient l'instrument financier (action, obligation, ou fond) et non l'instrument financier spécifique qui est recommandé ou acheté par SERCAM à pour le compte du client ; l'existence de ces rétrocessions n'a ainsi aucun impact quelconque sur la décision de SERCAM de conseiller/d'investir dans l'un ou l'autre instrument financier et n'entache ainsi aucunement le respect par SERCAM de son devoir d'agir au mieux des intérêts des clients.
- Les rétrocessions de courtage sont dues, supportées et payées par le client (et non par un tiers), la banque dépositaire les paie à SERCAM au nom et pour le compte du client ; elle agit ainsi comme simple intermédiaire du paiement.

La Société de conseil ne perçoit aucune rétrocession de commissions de placements sur OPC ainsi que de commissions de gestion sur certains OPC. Si toutefois SERCAM devait percevoir ce type de commission, elle ferait le nécessaire pour restituer cette commission sur le compte du client comme le prévoit la réglementation MIFID II à ce sujet.

Coûts et frais

Dans un but de transparence prônée par MiFID et MIFID II, les différents coûts et frais appliqués sont les suivants:

- la description des frais de gestion ou de conseil est indiquée dans le contrat de gestion discrétionnaire ou de conseil ;
- les tarifs des principales opérations sur valeurs mobilières (achat et vente de titres, encaissement de coupons et de titres, dossier-titres,...) sont les tarifs normaux appliqués par le dépositaire. Ces tarifs sont disponibles sur simple demande ou seront remis au client lors de la signature de la convention.

Traitement des plaintes

Les directives MIFID imposent de consacrer plus d'attention au traitement des plaintes.

Votre gestionnaire ou conseiller habituel est disponible quotidiennement et mettra tout en œuvre pour vous servir efficacement, vous aidera pour gérer vos demandes.

Toutefois, en cas de plainte ou réclamation, vous pouvez contacter par mail ou par courrier la Compliance Officer, responsable des plaintes au sein de SERCAM.

Vous pouvez adresser votre plainte sans frais à l'adresse suivante :

- Par mail : compliance@sercam.be
- Par poste : SERCAM,
attn Compliance Officer
Chaussée de Huy 17 bte 3
1325 Chaumont-Gistoux

Si vous lui adressez une plainte par écrit, la Compliance Officer ou en son absence, un administrateur de SERCAM, vous répondra ou accusera réception de votre plainte endéans les 5 jours ouvrables.

La compliance Officer de SERCAM examinera votre requête et tentera d'y apporter une solution. Pour les réclamations introduites par écrit, la Compliance Officer répondra dans le mois suivant la réception de la plainte pour autant que celle-ci soit complète (documents nécessaires pour l'analyse circonstanciée de la plainte en annexe) et précise (ex : type d'opération, date, ...). Si une réponse dans le mois est impossible, vous en serez informé et nous vous indiquerons dans quel délai une réponse peut être attendue.

Les éventuelles réclamations et observations ne seront prises en considération que si elles sont communiquées à SERCAM au plus tard dans les six mois qui suivent le jour où les faits se sont produits.

En cas de **désaccord** avec la réponse de la Compliance Officer de SERCAM, vous pouvez adresser votre plainte au Service de médiation Banques -Crédits-Placements, Ombudsfin, North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, n°8 bte 2 à 1000 Bruxelles (mail : ombudsman@ombudsfin.be • www.ombudsfin.be – téléphone: 02/545.77.70).

Toute plainte relative au contrat adressée à SERCAM ou l'Ombudsman est sans préjudice du droit du client d'intenter une action en justice .

Enregistrement des appels.

Le client autorise SERCAM à enregistrer, sur support d'enregistrement, à des fins de preuve, les communications téléphoniques, les échanges de mails se rapportant aux transactions et opérations de bourse.

Les communications enregistrées sont conservées durant une période égale au délai de prescription applicable en la matière dans la réglementation.

Le client reconnaît expressément avoir été informé de l'éventualité de cet enregistrement, des objectifs précis de cet enregistrement éventuel et de la durée de stockage de l'enregistrement.

Les enregistrements constituent la preuve des instructions et la teneur des communications entre le client et SERCAM et ont la même force probante qu'un document écrit.

En cas de litige, le client pourra demander d'accéder aux enregistrements sans frais.

Frais de recherche

En application de l'article 13 de la Directive déléguée (UE) du 07/04/2016, les travaux de recherche fournis par des tiers à SERCAM ne sont pas considérés comme une incitation (inducement) puisque SERCAM a décidé de payer ses frais de recherches en direct sur base de ses ressources propres.

6° Des questions ?

En cas de questions complémentaires, n'hésitez pas à nous contacter :

- Par téléphone au 02/511.96.80 de 9h à 17h30
- Par mail à info@sercam.be ou chez votre gestionnaire ou conseiller habituel.
- Par courrier à l'adresse suivante : SERCAM, Chaussée de Huy 17 bte 3 à 1325 Chaumont-Gistoux.

SERCAM S.A. est agréé par la FSMA (Autorité des services et marchés financiers -Rue du Congrès, 12-14 1000 Bruxelles) et est détenue par deux actionnaires indépendants.