

# Investir responsable

## Un accompagnement sur mesure

### Pour toujours investir de manière responsable

Rester votre partenaire de confiance dans un monde en pleine mutation est notre engagement au quotidien. Vos besoins évoluent, vos exigences aussi. Afin de continuer à garantir ensemble votre sécurité financière, nous faisons sans cesse évoluer notre manière d'interagir avec vous. Nos études de satisfaction clients le montrent : vous appréciez l'attention que vous recevez de votre agent Fintro, vous appréciez sa capacité à identifier ce qui est réellement important pour vous, et à consacrer le temps nécessaire pour y répondre, avec le niveau de détails qui s'impose. Nous sommes déterminés à poursuivre nos efforts dans cette direction pour continuer à vous offrir **clarté, expertise et attention**.

Ces évolutions vont de pair avec un cadre légal qui s'harmonise. En 2007 déjà, la directive européenne MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) voyait le jour pour réguler les relations entre les institutions financières (entreprises d'investissement et établissement de crédit, principalement) et leurs clients en matière de services d'investissement. Cette législation avait pour but de mieux protéger les investisseurs, tout en créant davantage de **concurrence** et de **transparence** à l'intérieur des marchés financiers européens. La législation **MiFID**

II, qui entrera en vigueur le 3 janvier 2018, va encore un pas plus loin, elle vise à renforcer la **sécurité** et la **transparence** des marchés financiers, mais aussi à renforcer la **protection des investisseurs**.

Parce que **vous êtes au centre de nos préoccupations**, nous avons fait, de la mise en œuvre de cette directive, une **priorité** : nous accentuons notre approche personnalisée, nous maintenons notre volonté de transparence et nous continuons à nous appuyer sur une expertise reconnue.

Nous sommes convaincus que nous pourrions ainsi vous proposer un accompagnement sur mesure afin d'assurer des prises de décisions d'investissement encore plus individualisées et personnalisées.

## Une approche personnalisée

### La mise en œuvre d'une approche personnalisée jumelée à une stratégie d'investissement sur le long terme débute par l'analyse de votre **situation personnelle**.

Quels que soient vos besoins, et comme par le passé, nous procédons toujours à une analyse détaillée de votre situation personnelle. Notre approche nous permet de vous proposer des solutions de placement en totale adéquation avec votre situation financière, vos objectifs, vos connaissances et votre expérience en la matière.

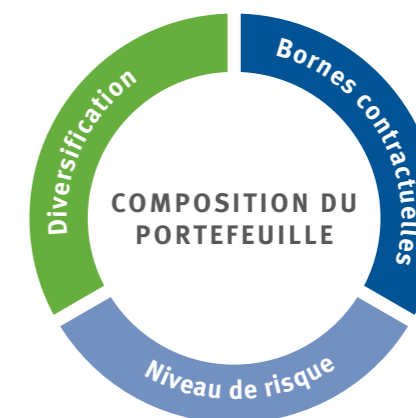
Afin de toujours vous fournir un service adéquat et une protection appropriée de vos avoirs, nous maintenons des contrôles tout au long de votre parcours d'investisseur. Ces contrôles sont basés sur votre profil d'investisseur et visent, en particulier, à assurer l'adéquation de la recommandation d'investissement à votre profil personnel. Cela s'effectue au regard des critères suivants :



- vos **objectifs de placement** : quel est votre horizon de placement, votre souhait de générer du revenu régulier, votre appétence et tolérance au risque ?
- votre niveau de **connaissance** et **d'expérience** : connaissez-vous et appréhendez-vous les caractéristiques et risques liés aux différentes catégories de placement ?

- votre **situation financière** : quels sont les types de rentrées d'argent que vous percevez ? Quelle est votre capacité d'épargne, de placements ? Quelle est votre capacité financière à faire face aux risques liés à vos investissements ?

Si vous disposez d'un portefeuille de placements qui fait l'objet d'un contrat de conseil en investissement ou de gestion conseil, nous analysons, en outre, sa composition dans sa globalité :



- le respect des **bornes contractuelles** (limites pour la répartition des actifs entre les différentes classes) : la pondération des différentes classes d'actifs (actions, obligations, placements alternatifs et liquidités) correspond-elle à votre profil de risque ?
- le respect du **niveau de risque** de votre profil d'investissement : le niveau de risque de votre portefeuille correspond-il bien à votre appétence et votre tolérance au risque ?
- le respect des **règles de diversification** : votre portefeuille propose-t-il une répartition optimale de vos investissements ?

Lorsqu'un conseil en investissement vous est donné, une **analyse** est effectuée pour s'assurer de l'**adéquation de la transaction avec votre profil** et le rapport d'adéquation de votre ordre vous est remis.

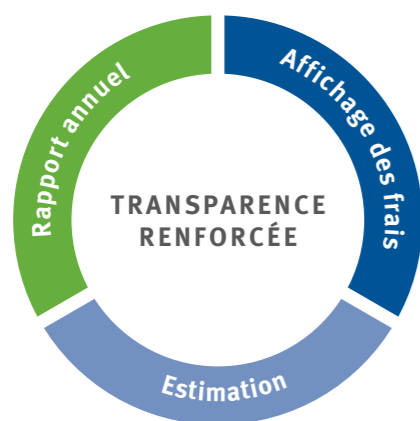


**Pour vous**, c'est l'opportunité de recevoir des conseils appropriés et de bénéficier d'une gestion de votre portefeuille adaptée à votre situation personnelle tout au long de votre parcours d'investisseur.

## Une transparence renforcée

Une **relation de confiance** passe par une transparence sur les services que nous vous offrons ainsi que sur l'ensemble des frais, inducements\* et taxes liés à vos transactions sur titres.

Cette transparence, nous l'appliquerons dorénavant, tout au long de votre parcours d'investisseur, de manière plus détaillée. Concrètement, vous serez informé, à chaque étape de vos investissements de l'ensemble des frais, inducements\* et taxes qui y sont liés. Nous mettrons à votre disposition les outils et supports nécessaires à cet effet, notamment au travers :



- d'un **affichage des frais** classiques : affichage des frais uniques tels que les frais d'entrée et de sortie, mais aussi les frais inhérents tels que les commissions de performance payées aux prestataires de fonds et les frais de transaction liés au produit d'investissement. Certains frais plus spécifiques tels que les marges du courtier et la commission de change apparaîtront progressivement ;
- d'une **estimation**, avant chaque décision d'investissement dans un instrument financier ou avant la fourniture d'un service d'investissement, de

l'ensemble des frais, inducements\* et taxes, liés à la catégorie de placement, aux services d'investissement et auxiliaires. Ces données seront reprises sur les différents supports tels que vos écrans Fintro Easy Banking Web, vos bordereaux d'ordre et vos extraits de compte ;

- d'un **rapport annuel** reprenant l'ensemble des frais liés, en ce compris les taxes et les inducements\*, pour vous permettre de bien comprendre leurs impacts sur le rendement de vos investissements.



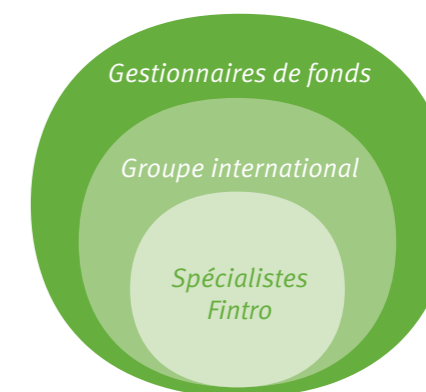
**Pour vous**, c'est la possibilité de savoir à tout moment quels sont les frais, inducements\* et taxes liés à vos solutions d'investissement ou aux conseils relatifs à ces solutions. Vous pouvez ainsi évaluer l'impact financier de vos décisions.

La transparence nécessite aussi un **langage clair** quant à notre **rôle** et notre **approche**.

En tant que conseiller en solutions d'investissement, nous offrons une approche dite « d'architecture ouverte modulable et ajustable en fonction de vos besoins et de votre profil d'investisseur ». Notre valeur ajoutée se situe à différents niveaux :

- L'application de notre approche est assurée par une vaste équipe de **spécialistes en investissement** qui, non seulement, analysent le contexte financier dans lequel nous évoluons mais qui recherchent aussi les gestionnaires de produits financiers les plus solides. Grâce à une relation privilégiée avec nos 2 partenaires que sont **BNP Paribas Asset Management** et **BNP Paribas Global Markets Group**, vous pouvez compter sur l'expérience d'un **groupe international**.
- Mais nous ne nous limitons pas à notre groupe. Notre offre étendue est en outre composée de 13.000 produits suivis provenant, pour les fonds, d'une sélection de pas moins de 140 gestionnaires de fonds. Ces fonds font l'objet d'une **sélection précise et rigoureuse** par nos spécialistes sur base d'analyses quantitatives et qualitatives approfondies dans le respect des règles de conflit d'intérêts. Selon le service d'investissement choisi, vous accédez ainsi à ces produits directement ou au travers de « fonds stratégiques » soigneusement composés par nos équipes.
- Avec chacun de ces **gestionnaires de fonds**, nous convenons d'un accord de coopération qui nous permet de nous assurer de la bonne élaboration de ces produits. Nous pouvons ainsi mieux vous informer quant à leur **évolution** et **performance**.
- Cette collaboration ouvre l'accès à une offre large et qualitative tout en procurant la souplesse nécessaire pour développer avec vous des **solutions personnalisées**. Elle nous assure également un **support et un niveau d'expertise élevé**.

Ces différentes responsabilités menées par nos spécialistes nous sont rétribuées par nos partenaires au travers des inducements\* (voir page suivante). C'est pourquoi, en langage juridique, Fintro offre un conseil de type dit « Non-Indépendant ».



**Pour vous**, c'est la possibilité de toujours être en mesure de sélectionner les produits les plus adaptés à vos besoins et exigences.

\* Voir encadré « les inducements (appelés également incitations), qu'est-ce que c'est? » page 6.

### Les « inducements » (appelés également incitations), qu'est-ce que c'est ?

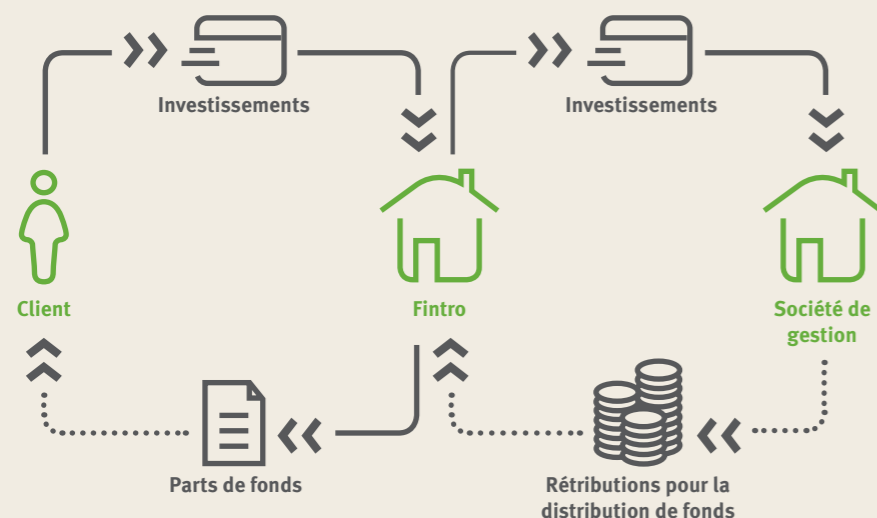
Les inducements sont des rétributions (en argent ou en nature) consenties à la banque par des tiers, en liaison avec la commercialisation des instruments financiers dont ces tiers sont les émetteurs et/ou les promoteurs.

Il s'agit d'une pratique habituelle et commune à l'ensemble des marchés financiers européens. Ainsi, il est de coutume que les gestionnaires de fonds rétrocèdent aux institutions financières (banques, sociétés de gestion...) une partie de leurs revenus en contrepartie du service de distribution fourni par ces institutions. Ces rétributions sont, en général, une partie des frais de gestion inclus dans la valeur de leurs fonds.

À partir de 2018, l'intégralité de ces rétributions sera supprimée ou remboursée dans le cadre de la Gestion Discrétionnaire.

Dans le cadre de conseils dits « Non-Indépendants », le maintien des rétributions ne peut se faire qu'à condition de fournir un service amélioré et/ou additionnel.

### Schéma explicatif du principe des Inducements\* : exemple pour la distribution de parts de fonds



## Une expertise reconnue

Vous offrir une approche adaptée à votre **situation personnelle** et vous garantir la bonne exécution de vos ordres est l'objectif de l'ensemble des équipes de Fintro.

En choisissant Fintro pour la gestion de votre patrimoine, vous optez pour un groupe bancaire solide, international et qui dispose d'une **équipe d'experts multidisciplinaires** capables de vous proposer des solutions **sur mesure** pour votre patrimoine.

Nos spécialistes internes disposent d'une **connaissance approfondie** et d'une **expertise reconnue**. Ils participent à des programmes étendus de formation et sont soumis, chaque année, à une évaluation de leur expertise. Nous recherchons également la meilleure expertise disponible au sein de nos partenaires privilégiés, BNP Paribas Asset Management et BNP Paribas Global Markets Group ou d'autres gestionnaires d'actifs sélectionnés, afin de pouvoir vous proposer le produit qui répond le mieux, à la fois, à vos besoins et à votre profil d'investisseur.

Le conseil que nous vous prodiguons se fait toujours **sur base d'analyses** de nos spécialistes. Nous ne vous donnerons pas de conseils sur un produit si nous sommes partie prenante d'une opération sur titres par rapport à ce produit (dans le cas d'émission des nouvelles actions lors d'une augmentation de capital, par exemple), ceci pour éviter tout conflit d'intérêts.

Ce ne sont pas moins de **13.000 instruments financiers** qui sont suivis par nos spécialistes, ce qui en fait l'une des plus grandes offres du marché.

## Bon à savoir

Fintro classe les produits selon 4 catégories :

- 1. Produits suivis par nos spécialistes**, sur lesquels nous pouvons vous donner du conseil. Vous pouvez également y souscrire de votre propre initiative (sans conseil) ;
- 2. Produits non suivis par nos spécialistes**, sur lesquels nous ne pouvons pas donner de conseil. Vous pouvez cependant y souscrire de votre propre initiative (sans conseil) ;
- 3. Produits non repris dans notre offre**, car ne répondant pas à certaines conditions (ex. : disponibilité des documents légaux), ils ne peuvent être souscrits chez Fintro. Néanmoins, nous rendons possible le transfert de ces titres (acquis auprès d'une autre banque) vers votre compte-titres Fintro, nous ne vous donnerons cependant pas de conseil sur ces titres ;
- 4. Produits non acceptés** : produits pour lesquels nous ne fournissons ni services d'investissement ni service auxiliaire de conservation (tenue en compte-titres) car associés à un risque juridique élevé, à un problème opérationnel ou ne pouvant tout simplement pas être proposés légalement. Ils ne peuvent être ni souscrits chez Fintro ni transférés vers votre compte-titres Fintro.

Pour assurer de manière cohérente le meilleur résultat possible pour l'exécution de vos ordres conformément à notre politique d'exécution, nous nous engageons à mettre en place toute l'expertise nécessaire :



- un **processus de sélection** du lieu d'exécution le plus favorable pour vos ordres en prenant en compte toute une série de facteurs, en particulier le prix de l'instrument financier et les coûts associés à l'exécution (notamment les frais de courtage, les frais de liquidation et les frais de change). Ce processus appelé « Best Execution » s'appliquera par défaut. Vous pourrez dans certains cas sélectionner une alternative acceptée par la banque. En Gestion Discretionnaire, vous confiez cette décision à votre portfolio manager/gestionnaire de portefeuille ;
- une **évaluation régulière** de l'efficacité de notre politique d'exécution. Ceci nous permet, le cas échéant, d'adapter le processus d'exécution ;
- la **capacité de démontrer**, à votre demande, que votre ordre a été exécuté conformément à notre politique d'exécution.



**Pour vous**, c'est la garantie de recevoir toute l'expertise nécessaire pour vous permettre de prendre vos décisions d'investissement en toute connaissance de cause et d'obtenir la meilleure exécution possible de vos ordres.

Certaines évolutions reprises dans cette brochure donneront lieu à une adaptation des conditions générales des services d'investissement. Ces adaptations concernent tant les titulaires que les mandataires.

## En pratique

Dans la suite de ce document, nous souhaitons présenter, en toute transparence, à tout client disposant d'un contrat de Conseil en investissement ou de Gestion Discretionnaire, comment Fintro s'adapte aux nouvelles directives et comment elle s'organise pour vous accompagner de manière responsable dans vos investissements. N'hésitez pas à en parler avec votre agent Fintro.

### 1. Tout investissement démarre par l'analyse de votre situation personnelle. À l'avenir, celle-ci sera encore plus affinée

**Votre profil d'investisseur sera constitué d'une situation financière et d'objectifs d'investissement liés à votre/vos contrat(s) et sera composé de 2 questionnaires distincts :**

- le 1<sup>er</sup> portera sur la **'situation financière'** : celle-ci sera individuelle ;
- le 2<sup>ème</sup> portera sur les **'objectifs'** : ceux-ci seront définis au niveau du/des contrats lié(s) que vous souscrivez en votre propre nom ; chaque contrat est associé à un horizon de placement, des préférences en termes de revenus, une appétence/tolérance au risque.

Si vous êtes en cotitularité (un contrat au nom de plusieurs personnes), il sera tenu compte de la situation financière la moins forte parmi les cotitulaires, toujours dans un but de protection de nos clients.

Rien ne change par contre sur la manière d'apprécier votre connaissance et votre expérience dans les produits d'investissement.

**Votre agent Fintro vous accompagnera lors de votre prochain entretien.** L'actualisation de votre profil d'investisseur vous sera proposée lors d'une prochaine mise à jour de votre profil (dans tous les cas avant juin 2019). En cas de cotitularité, il est préférable que les cotitulaires se rendent ensemble auprès de leur agent Fintro pour compléter et signer les documents.

**Chaque contrat pourra disposer d'une personne de référence unique vous offrant ainsi plus de flexibilité selon vos besoins spécifiques :**

À présent, le conseil est donné sur base de la connaissance et de l'expérience de la personne présente durant l'entretien (chaque personne présente doit disposer de la connaissance et de l'expérience des produits proposés)\*.

Dorénavant, pour chaque contrat, il sera possible de désigner une **personne de référence unique**, qui sera la seule personne habilitée à recevoir du conseil en investissement.

Cette innovation est particulièrement pertinente pour les contrats à titulaires multiples avec ou sans mandataire(s). En pareil cas, le conseil en investissement est toujours donné à la même personne. Le cas échéant, seule la connaissance et l'expérience de cette personne de référence seront prises en compte.

Dans le cas de cotitularité ou en cas d'indivision, chaque titulaire ou mandataire du contrat pourra être désigné comme étant la personne de référence avec l'accord écrit de tous les cotitulaires.

Si aucune personne de référence n'est identifiée, on se basera sur la connaissance et l'expérience commune aux mandataire(s) et titulaire(s) du contrat. Par exemple, un conseil ne sera prodigué sur une action que si la connaissance de cette catégorie est présente parmi les cotitulaires/mandataires du contrat.

Assurez-vous que tant le(s) titulaire(s) que le(s) mandataire(s) disposent de la connaissance des produits proposés et qu'ils aient complété le formulaire « Connaissance et Expérience ». Ce questionnaire pourra être complété par chacun dans Fintro Easy Banking Web.

En Gestion Conseil ou si vous disposez d'un contrat Execution Only, la personne de contact principale sera automatiquement identifiée comme étant la personne de référence.

**Votre agent Fintro vous accompagnera dans cette évolution lors de votre prochain entretien.**

\* N.B. Pour les clients hors contrat, la méthodologie actuelle reste d'application.



## 2. Pour vous permettre de mieux évaluer l'horizon de placement et le niveau de risque de votre portefeuille, une méthodologie présentant une plus haute protection sera appliquée

### Une moyenne pondérée sera appliquée pour l'horizon de placement :

À présent, les produits, que nous vous proposons, sont limités à l'horizon de placement défini par votre profil d'investisseur (toujours égal ou inférieur à celui du profil).

Dorénavant, votre agent Fintro vous proposera, pour constituer un portefeuille d'instruments financiers, des produits dont la durée de placement sera, en moyenne, égale ou inférieure à votre **horizon de placement**. Cette moyenne étant pondérée en fonction de la part que chaque produit représente dans la composition du portefeuille.

### Une moyenne pondérée sera également appliquée pour la classe de risque :

À présent, le profil d'investisseur limite le risque en excluant les produits ayant une classe de risque trop élevée (ou, selon votre contrat, en les limitant). Par exemple, si votre profil est 'Conservateur', vous ne pouvez pas (ou dans une moindre mesure selon votre contrat) investir dans des produits de classe de risque 5, 6 ou 7.

Dorénavant, avec notre nouvelle approche, le profil d'investisseur définit une limite supérieure du risque moyen pondéré de votre portefeuille. Ainsi chaque produit conserve sa classe de risque individuelle, mais son impact sur le niveau de risque du portefeuille sera pondéré en fonction de la part qu'il représente dans la composition dudit portefeuille. De plus, pour les profils 'Conservateur' et 'Défensif', le plafond de classe de risque par produit reste d'application.

### Cette approche vous apporte plus de liberté et de souplesse, lors de la sélection de vos solutions d'investissement.

Elle vous procure, de surcroît, une vue détaillée sur l'évolution de votre portefeuille en termes d'horizon de placement et de niveau de risque. Chaque profil est associé, de la sorte, à un niveau de risque moyen maximal. Ainsi, à titre d'exemple, si le niveau de risque moyen maximal est de 4, cela implique que vous pouvez investir 50% de vos avoirs dans des produits de classe de risque 5 et 50% de vos avoirs dans des produits de classe de risque 3.

### Votre agent Fintro vous accompagnera dans cette évolution lors de votre prochain entretien.

#### Précision sur la classe de risque

<<<										>>>
	<b>Risque plus faible</b>									<b>Risque plus élevé</b>
	Rendement potentiellement plus faible									Rendement potentiellement plus élevé
	1	2	3	4	5	6	7			

Pour chaque produit, une classe de risque est identifiée. Elle se définit selon le type d'actifs dans lequel l'on investit (actions, obligations, liquidités, etc.). Elle est symbolisée par une échelle allant de 1 à 7, dont le niveau 1 correspond au risque le plus faible et le niveau 7 au risque le plus important. La classe de risque est calculée par la banque ou l'émetteur du produit et évolue dans le temps. La classe de risque constitue un indicateur et non un objectif ni une garantie.

#### Moyenne pondérée de risque pour votre portefeuille selon votre profil d'investisseur

Processus de sélection	Moyenne pondérée du risque
Conservateur	3
Défensif	4
Neutre	5
Dynamique	6
Agressif	7

## 3. Vous accompagner tout au long de votre parcours d'investisseur passe également par une information proactive quant à l'évolution de vos produits

### Vous disposez d'investissements dans des produits à effet de levier (par exemple : warrants, turbos, options...)?

Vous serez dorénavant averti lorsque la valeur de votre position sur l'instrument de levier dévie de 10% à la baisse (ou un multiple de 10%) par rapport à sa valeur d'achat. Ceci afin de vous permettre de réagir rapidement en toute connaissance de cause.

### Vous avez confié la gestion de votre portefeuille en Gestion Discrétionnaire à Fintro ?

Vous serez dorénavant averti, pendant le trimestre en cours, lorsque votre portefeuille dévie de 10% à la baisse (ou un multiple de 10%) par rapport à sa valeur communiquée dans votre dernier rapport trimestriel.

Dans les deux situations, si vous êtes utilisateur de Fintro Easy Banking Web, vous serez informé par e-mail et recevrez une alerte dans votre Fintro Easy Banking Web (par un 'Personal Message') détaillant la perte de valeur.

Si vous n'êtes pas utilisateur de Fintro Easy Banking Web, vous serez informé par courrier et par e-mail.

Afin de bénéficier d'une information rapide, nous vous conseillons donc de souscrire un contrat Fintro Easy Banking Web.

En cas de contrat en régime de cotitularité, tous les titulaires seront avertis.

### Votre agent Fintro vous accompagnera dans cette évolution lors de votre prochain entretien.



Fintro est une division de BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles (RPM Bruxelles – TVA BE0403.199.702).

BNP Paribas Fortis SA est soumise en qualité d'établissement de crédit de droit belge au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique ainsi qu'au contrôle en matière de protection des investisseurs et des consommateurs de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA).

E.R. : Charline Van Droogenbroeck, BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles.

11/2017 - PFF0253 - 037071252163

**FINTRO. PROCHE ET PRO.**

**fintro.be**