La politique de gestion des Conflits

Préambule

La réglementation impose à tout prestataire de services d'investissement d'établir et de maintenir opérationnelle une politique efficace de gestion des conflits d'intérêts (ci-après « Conflits d'Intérêts ») appropriée au regard de la taille, l'organisation, la nature, l'importance et la complexité de son activité.

Pour gérer les Conflits d'Intérêts, il y a lieu de :

- Identifier les Conflits d'Intérêts ;
- Mettre en place des mesures adéquates en vue d'éviter et de gérer la survenance de Conflits d'Intérêts ;
- Tenir un registre des situations de Conflits d'Intérêts ;
- Contrôler la bonne application des mesures prises ;
- Informer le client lorsque des Conflits d'Intérêts n'ont pas pu être évités.

Le présent document vise à présenter la manière dont Fortuneo Belgium, succursale de Fortuneo Banque qui fait elle-même partie du Groupe Crédit Mutuel Arkéa (ci-après « le Groupe »), met en place sa politique visant à identifier les Conflits d'Intérêts existants ou potentiels, les prévient et contrôle la bonne mise en œuvre de sa politique de gestion des Conflits d'Intérêts.

Elle renvoie pour certains sujets à des politiques spécifiques ou des procédures spécifiques qui ont été mises en place (ex. : politique sur les avantages (*inducements*) (ci-après « politique *Inducements* ») qui font l'objet pour chacune d'entre elles d'un document séparé, certains étant publiques, d'autres pas.

Cette politique de conformité propre à Fortuneo Belgium s'intègre dans la politique de Conformité de Fortuneo Banque et du Groupe.

I. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

1.1. Les dispositions réglementaires

- Articles 20 bis, § 2 et 27, § 2, 2° de la loi du 22 mars 1993 (Loi bancaire),
- Articles 62 bis, § 2 et 70, § 2, 2° de la loi du 6 avril 1995 (Loi sur les entreprises d'investissement),
- Article 27, § 1 de la loi du 2 août 2002 (Loi sur la surveillance financière),
- Articles 79 à 84 de l'arrêté royal du 3 juin 2007,
- Article 7 du règlement Mifid de la CBFA du 7 juin 2007,

- Arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers
- Arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances
- Règlements de la CBFA du 8 février 2011 sur la politique de rémunération.
- Circulaire de la FSMA 2014_02 relatif à la modification de la loi du 27 mars 1995 et extension des règles de conduite MiFID au secteur des assurances.

1.2. Définitions réglementaires utiles

Dans le cadre du présent document, il y a lieu d'entendre par :

Le Conflit d'Intérêts : situation dans laquelle des impératifs ou intérêts contradictoires peuvent conduire Fortuneo ou une Personne Concernée ou une personne directement ou indirectement liée à Fortuneo par une relation de contrôle à privilégier des intérêts autres que ceux du client auquel le service d'investissement est fourni et donc à ne pas respecter le principe de la primauté des intérêts de la clientèle.

Un Intérêt : la source d'un avantage de quelque nature que ce soit, matériel ou immatériel, professionnel, commercial, financier ou personnel.

Une Personne Concernée : une quelconque des personnes suivantes :

a) un administrateur, associé ou équivalent, gérant ou agent lié de l'entreprise ;

b) un administrateur, associé ou équivalent, ou gérant de tout agent lié de l'entreprise ;

c) un employé de l'entreprise ou d'un agent lié de l'entreprise, ainsi que toute autre personne physique dont les services sont mis à la disposition et placés sous le contrôle de l'entreprise ou d'un agent lié de l'entreprise et qui participe à la fourniture de services et d'activités d'investissement par l'entreprise ;

d) une personne physique qui participe à la fourniture de services à l'entreprise d'investissement ou à son agent lié sur la base d'un contrat d'externalisation conclu aux fins de la fourniture de services et d'activités d'investissement par l'entreprise.

Conformité : le respect des dispositions législatives et règlementaires, des normes professionnelles et déontologiques, ainsi que des orientations de Conseil d'administration et des instructions de la Direction Générale.

Rémunération : toute forme de paiement ou avantage fourni directement ou indirectement par des entreprises aux Personnes Concernées dans le cadre de la fourniture de services d'investissement et/ou de services auxiliaires aux clients.

1.3. Classification réglementaire des Conflits d'Intérêts

i) *Les Conflits d'Intérêts peuvent se poser* :

- Soit entre Fortuneo et un ou plusieurs clients de Fortuneo ;
- Soit entre une Personne Concernée ou une personne directement ou indirectement liée à Fortuneo par une relation de contrôle et un ou plusieurs clients ;
- Soit entre plusieurs clients de Fortuneo.

ii) Les facteurs susceptibles de donner lieu à un Conflit d'Intérêts :

Une situation de Conflit d'Intérêts peut exister notamment lorsque :

a) Fortuneo ou une Personne Concernée est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;

b) Fortuneo ou une Personne Concernée a un Intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'Intérêt du client dans ce résultat ;

c) Fortuneo ou une Personne Concernée est incitée, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les Intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné ;

d) Fortuneo ou une Personne Concernée a la même activité professionnelle que le client ;

e) Fortuneo ou une Personne Concernée reçoit ou recevra d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service ;

f) Fortuneo ou une Personne Concernée prend en compte les interactions entre les différentes entités du Groupe.

II. IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS PROPRES À FORTUNEO

2.1. Liste générique établie par Fortuneo Banque des situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un Conflit d'Intérêts

Fortuneo Bank a établi un registre (« Registre des conflits d'intérêts potentiels ou existants au sein de Fortuneo ») répertoriant les situations génériques[1] qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un Conflit d'Intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux Intérêts d'un ou de plusieurs clients. Cette liste décrit les Conflits d'Intérêts potentiels, les services concernés au sein de Fortuneo Banque et les mesures préventives qui ont été prises au sein de Fortuneo Belgium, Fortuneo Banque et du Groupe Arkéa pour prévenir ces Conflits d'Intérêts.
Cette liste constitue un outil de travail qui permet d'identifier de manière précise les Conflits d'Intérêts qui pourraient exister au sein de Fortuneo Belgium et des mesures préventives qui ont été prises pour les éviter ou lorsqu'ils ne peuvent être évités, les mesures qui doivent être prises pour éviter qu'ils aient un effet sur la qualité des services offerts aux clients.

2.2. Les activités de Fortuneo Belgium et comment ces dernières peuvent être affectées par un Conflit d'Intérêts

Fortuneo offre à ses clients des produits de type bancaire, d'assurance et d'investissement ainsi que des services liés à ces produits.

2.2.1 **Les produits bancaires** sont offerts directement par Fortuneo Belgium. Il s'agit essentiellement de comptes d'épargne réglementés et de manière accessoire de comptes à terme.

[1] Elle reprend sept types de Conflits d'Intérêts :
- Échange d'informations pouvant léser le client (concerne tous les services) ;
- Incitation à privilégier un client au détriment d'un autre ;
- Réalisation d'un gain financier aux dépens du client ;
- Modalité de rémunération pouvant entraîner un conflit (concerne tous les services);
- Exercice de la même activité professionnelle que le client (concerne tous les services) ;
- Participation d'une personne à plusieurs services d'investissement ;
- Exercice par toute personne d'une influence inappropriée (concerne tous les services).

Les Conflits d'Intérêts potentiels ou existants relatifs à la gestion de ces comptes sont relativement limités compte tenue de l'absence presque totale de flexibilité dans les taux d'intérêt offerts par les comptes réglementés. De manière générale les clients se renseignent sur les produits bancaires via le site et leur choix est souvent dépendant des taux offerts.

Ce n'est que lors d'une demande de renseignement auprès des commerciaux que Fortuneo Belgium pourrait favoriser la commercialisation d'un produit plutôt qu'un autre, sans tenir compte exclusivement de l'Intérêt du client. Ces risques de Conflits d'Intérêts sont traités par :

- la politique de Rémunération de Fortuneo Belgium,
- la politique *Inducement*,
- la formation donnée aux commerciaux par Fortuneo Belgium (compréhension des produits et Conformité).

Par ailleurs compte tenu de la réglementation sur les comptes d'épargne réglementés, toutes les informations qui sont publiées sur ceux-ci sont soumises au préalable au département Conformité au sein de Fortuneo Belgium.

2.2.2 **Les produits d'assurance** sont offerts par Fortuneo Belgium en qualité d'intermédiaire d'assurances. Fortuneo offre uniquement des assurances vie de la Branche 21 (dont de l'épargne pension) commercialisées par La Bâloise et Patronale Life. Il s'agit de produits d'assurance dont le remboursement du capital et le paiement d'un intérêt sont garantis par la compagnie d'assurances. La commission perçue par Fortuneo comme intermédiaire d'assurances, pourrait constituer la source d'un Conflit d'Intérêts notamment en ce que Fortuneo pourrait favoriser ces produits d'assurance au détriment des autres offerts par Fortuneo, sans tenir compte uniquement de l'Intérêt du client.

Ces risques de Conflits d'Intérêts sont également traités par :

- la politique de Rémunération de Fortuneo Belgium ;
- celle relative aux *Inducements ;*
- la formation donnée aux commerciaux par Fortuneo Belgium sur la compréhension des produits et leur Conformité.

2.2.3 **<u>Les services d'investissement</u>** offerts par Fortuneo Belgium couvrent essentiellement les services suivants :

i) Tenue de comptes titres, réception, transmission et exécution d'ordres portant sur des instruments financiers.

La gestion de ces services est sous-traitée à Procapital qui fait partie du Groupe et qui est tenue de se conformer elle-même à des règles strictes en matière de Conflits d'Intérêts, ce qui limite considérablement les risques de Conflits d'Intérêts au sein de Fortuneo Belgium.
Les ordres de bourse sont dès lors intégralement exécutés par Procapital qui choisit indépendamment de Fortuneo les marchés sur lesquels les ordres seront exécutés. Procapital a accès directement à certains marchés alors qu'elle fait appel à d'autres entités pour accéder à d'autres marchés.

Dans les cas suivants, Fortuneo communique à Procapital les lieux d'exécution des ordres :

- le client a mentionné un lieu d'exécution particulier,
- les émissions d'obligations ou autres titres de créance pour lesquels Fortuneo a pris des engagements fermes doivent être souscrits auprès de l'entité désignée par Fortuneo : Belfius, BNP Paribas Fortis Securities Services et KBC Securities,
- la négociation, sur le marché secondaire, des obligations et autres titres de créance non cotés se font auprès des entités suivantes choisies par Fortuneo : Belfius, BNP Paribas Fortis Securities Services et KBC Securities.

Lorsque Fortuneo propose à ses clients de souscrire à des émissions de produits obligataires ou d'autres titres de créance pour lesquels elle a pris des positions fermes auprès d'une institution financière chargée de les distribuer, Fortuneo veille, dans l'hypothèse la position prise est insuffisante, à assurer une stricte égalité entre les investisseurs en les répartissant proportionnellement au nombre de titres souscrits.

Lorsque Fortuneo indique à Procapital à quelle entité elle doit s'adresser pour négocier des obligations non cotées, Fortuneo le fait uniquement en raison de la qualité de l'entité choisie pour exécuter cet ordre. Le prix facturé par Procapital pour l'exécution de ces ordres est forfaitaire de telle manière que le coût de l'exécution n'intervient pas dans ce choix.
La politique d'exécution des ordres adoptée par Procapital et les entités désignées par Fortuneo est régulièrement contrôlée (voir politique de *Best execution*).

La possibilité pour Fortuneo Belgium d'avantager un client par rapport à un autre est strictement limitée à la transmission des ordres de bourse à ces différentes entités. A cet égard, Fortuneo Belgium a adopté une politique de transmission et de répartition des ordres aux entités qui exécutent les ordres ainsi que des procédures opérationnelles qui empêchent qu'un ordre d'un client puisse être favorisé par rapport à un autre (voir politique de *Best execution*).

ii) Gestion discrétionnaire sous mandat.

Le produit gestion sous mandat distribué par Fortuneo en Belgique est sous-traitée à une autre entité du Groupe, Federal Finance. Cette dernière propose une gestion discrétionnaire sur base de fonds. Compte tenu de cette externalisation, la Conformité aux risques de Conflits d'Intérêts doit être appréciée essentiellement au niveau de cette entité externalisée, Conformité qui est contrôlée par Fortuneo Belgium notamment en ce qui concerne les règles de rémunération et des *Inducements* adoptées par cette entité.

Il doit cependant être relevé que Fortuneo Belgium a conclu avec de nombreuses institutions des contrats de distribution de leurs fonds prévoyant une rétrocession tant sur le droit d'entrée que sur les frais de gestion (voir ci-dessous point *iii)* Politique d'*Inducement*). Fortuneo touche ces commissions dans l'hypothèse où Federal Finance place ces produits dans le portefeuille de ses clients.

Conformément à la Charte de conformité des services d'investissement du Groupe Crédit Mutuel Arkea, les gestionnaires de Federal Finance n'ont pas connaissance du montant des commissions versées à Fortuneo et ils réalisent en conséquence leur gestion en toute indépendance. Il n'existe d'autre part aucun lien entre la Rémunération du personnel de Fortuneo Belgium (voir ci-après la politique de Rémunération) et la présence de certains produits financiers dans les portefeuilles des clients de Fortuneo Belgium ayant souscrit un contrat de gestion sous mandat.

Par ailleurs, les clients sous mandat sont mis directement en contact avec Federal Finance pour les questions qui relèvent de leurs actifs sous mandat et les commerciaux de Fortuneo Belgium ne sont en principe pas en contact avec les gestionnaires de Féderal Finance et sont soumis à une déontologie très stricte quant à la séparation des fonctions et la possibilité d'exercer une influence qui ne serait pas dans l'Intérêt du client.

Les commissions versées à Fortuneo par les fonds ne sont pas connues par les commerciaux en contact avec la clientèle.

iii) Commercialisation des instruments financiers.

Si Fortuneo Belgium, ne propose pas à ses clients un service de conseil en investissement, il doit cependant être relevé que Fortuneo Belgium:

- fournit occasionnellement des conseils dits « ad hoc » et gratuits à ses clients ;
- diffuse de la publicité sur des instruments financiers (émis par des « partenaires ») (fonds, trackers, produits structurés) par courrier ou via ses agences ou son site internet ;

- met à la disposition de ses clients sur son site des outils de comparaison des meilleurs fonds ;
- communique l'avis d'analystes financiers sur les instruments financiers (actions, fonds, etc…) ;
- donne des informations non personnalisées sur des instruments financiers à la demande des clients soit par téléphone soit via les agences.

Fortuneo Belgium perçoit des commissions lors du placement de certains instruments financiers de « partenaires », ou encore une rémunération pour les publicités réalisées sur son site, la perception de ces rémunérations est conforme à la réglementation et aux Intérêts des clients. Fortuneo veille également à ce que le client soit correctement informé de l'éventuelle existence d'*Inducement* (voir politique *Inducement*).

En outre :

- il n'existe par ailleurs aucun lien direct entre le placement de ces produits en particulier et la Rémunération des Personnes Concernées de Fortuneo Belgium (voir ci-après la politique de Rémunération) ;
- les commerciaux n'ont pas accès aux informations par rapport aux commissions ou rémunérations versées à Fortuneo.

Fortuneo forme ses commerciaux à la compréhension des instruments financiers qu'elle commercialise et au respect des règles Mifid afin que l'Intérêt du client soit toujours prioritaire dans toute proposition qui pourrait leur être faite. Lorsque des conseils « ad hoc » sont donnés, les commerciaux veillent à ce qu'un profil Mifid complet du client soit dressé et que les produits proposés soient « adaptés » à ce profil.

Lorsque les clients n'ont pas donné leur profil Mifid complet, les commerciaux de Fortuneo Belgium en contact avec les clients ont été formés pour ne pas leur donner de recommandation personnalisée et les avis qu'ils donnent se limitent à des informations générales sur les produits commercialisés par Fortuneo en leur indiquant le cas échéant pour quel type de clientèle ces produits sont adaptés.

Fortuneo a par ailleurs mis en place un processus d'approbation des instruments financiers dont elle fait la promotion afin de s'assurer que les produits financiers « partenaires » commercialisés par Fortuneo soient de qualité, conformes à la réglementation et compétitifs de telle manière que les Intérêts des clients aient bien été pris en compte.

Le site internet permet aux clients d'accéder à une palette très large d'instruments financiers autres que ceux dont la publicité est faite par Fortuneo Belgium de telle manière que cette publicité peut tout au plus donner à croire que le produit financier dont question a été « approuvé » par Fortuneo.

Il n'existe aucun lien entre les produits financiers pour lesquels Fortuneo Belgium reçoit des commissions et les produits que Fortuneo Belgium recommande par l'intermédiaire de ses commerciaux ou de ses outils (présents sur son site) tels que «*Découvrez une sélection des meilleurs fonds disponibles chez Fortuneo* ».

Cette sélection des « meilleurs fonds » est réalisée de manière complétement automatisée sur base d'informations communiquées par Morningstar (spécialiste en analyse de fonds) indépendamment de toute intervention de Fortuneo.

Aucun des analystes financiers auxquels le site de Fortuneo Belgium fait référence d'une manière ou d'une autre, ne fait partie du Groupe ou est lié d'une manière ou d'une autre à une entreprise du Groupe. La fourniture de ces analyses financières est complétement automatisée. Fortuneo Belgium et le Groupe n'ont aucun moyen d'influencer sur leurs recommandations.

2.3. Murailles de Chine mises en place

Au niveau du Groupe, une politique a été mise en œuvre afin de créer des murailles de chine entre les différentes entreprises, mais également entre les différents services, pour éviter que des services donnés à certaines entreprises par une entreprise du groupe puissent avoir pour effet de lui accorder un traitement privilégié au détriment des autres clients, ou encore qu'une information privilégiée puisse être utilisée.

Au sein de Fortuneo Belgium, la Charte de conformité des services d'investissement définit les obligations auxquelles le personnel est tenu afin de se conformer aux principes visant à éviter les Conflits d'Intérêts ou à les régler. L'on relèvera notamment les obligations suivantes :

- Séparation des métiers (commerciaux, comptabilité, compliance, etc..) et devoir de confidentialité ;
- Respect strict de la réglementation (Formation) ;
- Interdiction de l'exploitation de situation de faiblesse chez les clients ;
- Interdiction de la gestion occulte ;
- Interdiction de privilégier un client ou un collaborateur ou une personne qui lui est liée (conditions préférentielles non conformes, meilleure exécution des ordres, passation d'ordre avec retard, traitement différencié des clients, dédommagement différencié en cas d'erreur, affecter a posteriori un ordre exécuté pour un client en faveur d'un autre) ;
- Respect de règles strictes quant à l'acceptation d'avantage offert par un client afin d'éviter des traitements privilégiés ;
- Restriction de tout comportement visant à exercer une influence hiérarchique sur un collaborateur pour imposer des objectifs quantitatifs (ouverture de compte, …) se traduisant par la fourniture d'opérations inappropriées ou de tout comportement visant à exercer une influence par un collaborateur ou un dirigeant de Fortuneo auprès de collaborateurs ou dirigeants d'autres entités du Groupe ;

- Prévention des influences exercées sur un collaborateur par un client important ou un tiers afin d'obtenir un traitement privilégié ou des conditions préférentielles.

III. LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE

3.1 Pour s'assurer de l'application effective des politiques de prévention des Conflits d'Intérêts et de leur efficacité, Fortuneo Belgium a mis en place le dispositif suivant :

- Tout nouvel employé de Fortuneo Belgium reçoit la Charte de conformité des services d'investissement et le présent document et est soumis à une formation donnée par le département Conformité ;

- Tous les collaborateurs de FBE suivent une formation en matière de conformité une fois par an ;

- Chaque collaborateur se voit invité à remplir le Registre des Conflits d'Intérêts lorsqu'une situation de Conflits d'Intérêts se produit ;

- La politique de Rémunération est soumise pour avis au département Conformité ainsi que la Rémunération (et toute modification) du personnel de Fortuneo Belgium. Ce département apprécie la conformité des Rémunérations à la politique sur les Conflits d'Intérêts et sa capacité à faire primer les Intérêts du client ;

- Le département Contrôle Permanent vérifie au moins tous les 3 mois, sur base d'une analyse des instruments financiers placés dans le portefeuille des clients, si certains d'entre eux n'ont pas été avantagés et dans l'affirmative si la promotion de ces produits financiers ne résulte pas d'avantages octroyés aux Personnes Concernées ou à de pressions exercées sur le personnel par Fortuneo Belgium;

- Chaque département de Fortuneo Belgium vérifie au moins une fois par an que les règles de Conformité ont bien été appliquées au sein de son département ;

- Le responsable du département Commercial contrôle une fois par mois l'adéquation des produits conseillés avec le profil des clients sur base d'un échantillon de transactions ;

- Le département Contrôle Permanent effectue au moins une fois par an un contrôle du respect des règles de Conformité par les différents départements de Fortuneo Belgium, notamment sur base de sondages.

3.2 Le département Conformité contrôle de manière permanente la bonne application de la politique pour surveiller l'efficacité et pour déceler les lacunes et y remédier (vérification que le registre est mis à jour régulièrement et que les Conflits d'Intérêts sont suivis de

manière appropriée, vérification que la liste est mise à jour lors de toute modification substantielle de l'organisation de l'entreprise).

Le département Conformité met en place une série de clignotants identifiant la nécessité de faire une revue de la politique des Conflits d'Intérêts et/ou des procédures opérationnelles (exemple : plainte, changement de politique, identification de problèmes relatifs aux Conflits d'Intérêts par les organes de contrôle). Ce département est aussi responsable de la détection diligente et permanente des situations de Conflits d'Intérêts et de la gestion de ces situations.

IV. REGISTRE DES CONFLITS D'INTÉRÊTS IDENTIFIÉS OU SUSCEPTIBLES DE SE PRODUIRE AU SEIN DE FORTUNEO Belgium

4.1 Fortuneo a établi un Registre des Conflits d'Intérêts potentiels et des mesures préventives qui sont prises soit pour éviter que ces Conflits d'Intérêts se produisent, soit pour éviter qu'ils puissent influer sur la primauté des Intérêts des clients, s'ils ne peuvent être évités.

Le département Conformité a établi et conserve ce Registre des Conflits d'Intérêts dans lequel tous les collaborateurs de Fortuneo Belgium, et plus particulièrement les Personnes Concernées, sont invités à inscrire l'existence d'un Conflit d'Intérêts concrètement rencontré dans la pratique.

Le collaborateur notifie le Conflit d'Intérêts auprès du département Conformité qui évalue la nécessité de l'inscrire dans le Registre des Conflits d'Intérêts en précisant, la situation de Conflit d'Intérêts concrètement rencontrée, le ou les service(s) concerné(s) et les mesures qui ont été prises pour éviter le Conflit d'Intérêts, ou s'il ne peut être évité, les mesures prises pour qu'il ne puisse avoir pour conséquence de négliger les Intérêts du client.

4.2 Procédure permettant à Fortuneo Belgium de s'assurer de l'exhaustivité des Conflits d'Intérêts rapportés dans le registre.

Le département Conformité veille à ce que :

- les collaborateurs de Fortuneo Belgium reçoivent dans le cadre de leur formation des informations claires et suffisantes sur l'obligation de consigner les situations de Conflits d'Intérêts rencontrées ;
- il effectue des sondages auprès des différents départements sur des thématiques reprises sur le listing des Conflits d'Intérêts pour s'assurer que toutes les situations de Conflits d'Intérêts ont bien été répertoriées.

V. LA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DE FORTUNEO Belgium

5.1. Définition

La définition de la Rémunération dans le cadre de la politique de Rémunération de Fortuneo Belgium doit se comprendre notamment :

(i) de tous les flux financiers, tels que les paiements en espèces, sous forme d'actions ou d'options, l'annulation de prêts en cas de licenciement, les cotisations retraite, les augmentations de salaire ou

(ii) des avantages non financiers (tels que la progression de carrière, la couverture maladie, les réductions ou conditions particulières pour l'usage d'une voiture ou d'un téléphone mobile, les remboursements généreux de notes de frais, etc.)

fournis directement ou indirectement par Fortuneo aux Personnes Concernées dans le cadre de la fourniture de services d'investissement et/ou de services auxiliaires aux clients.

La définition de Personne concernée doit quant à elle se comprendre en ce qui concerne la politique de Rémunération de toutes les personnes susceptibles d'avoir une influence significative sur le service fourni et/ou le comportement de l'entreprise, dont notamment le personnel en contact direct avec les clients, les équipes commerciales et/ou le personnel indirectement impliqué dans la fourniture de services d'investissement ou de services auxiliaires dont la Rémunération pourrait créer des incitations inappropriées à agir à l'encontre des Intérêts des clients. Cela inclut les personnes qui supervisent les forces de vente (comme les supérieurs hiérarchiques directs) et qui pourraient être incitées à exercer une pression sur les forces de vente ou sur les analystes financiers dont les publications pourraient être utilisées afin d'inciter les clients à prendre des décisions d'investissement. À ces exemples de «Personnes Concernées» s'ajoutent le personnel impliqué dans le traitement des plaintes, la fidélisation des clients et la conception et le développement de produits.

5.2. Politique et pratiques de Rémunération

5.2.1 Fortuneo Belgium a identifié dans son organisation les fonctions qui peuvent être considérées comme faisant partie des Personnes Concernées.

5.2.2 Fortuneo Belgium établit une politique de Rémunération relative aux Personnes Concernées qui tend à éviter les Conflits d'Intérêts afin de sauvegarder les Intérêts des clients à court, moyen et long termes.

Les Personnes Concernées de Fortuneo Belgium perçoivent une Rémunération fixe (qui comprend le salaire, et les avantages extra légaux, tels que l'octroi d'une voiture de société, police d'assurance vie, etc..).

Outre la Rémunération fixe, Fortuneo Belgium octroie à l'ensemble de ces collaborateurs également un bonus annuel dit « défiscalisé ». L'enveloppe de ce bonus et les objectifs à atteindre sont fixés en début d'année et communiqués aux collaborateurs.

Les objectifs à atteindre comprennent généralement :

- Le nombre de clients ;
- Le montant de l'encours de l'épargne ;
- Le montant de l'encours des titres à long terme (fonds, actifs sous mandat de gestion, etc..);
- Les nombres d'ordres de bourse ;
- La conformité aux procédures internes ;
- La conformité aux exigences réglementaires et particulièrement aux règles de conduite ;
- Le nombre de plaintes sur une longue période et le degré de satisfaction des clients ;
- ….

Les objectifs qui sont liés à des objectifs de vente de services ou de produits, sont uniquement liés à des catégories génériques de produits (fonds, produits structurés, etc) et non pas à un produit spécifique ou des catégories de services (l'objectif est par exemple le nombre d'ordre de bourse de manière générale) de telle manière à éviter tout lien entre les éventuelles commissions ou Rémunérations perçues ou encore les risques liés aux produits et les objectifs à atteindre.

5.2.3 Les augmentations de la Rémunération fixe sont laissées à l'appréciation discrétionnaire de Fortuneo Belgium sur base de critères qui prennent en considération tant :

- Les fonctions exercées par les Personnes Concernées ;
- La conformité aux procédures internes ;
- La conformité aux exigences réglementaires et particulièrement aux règles de conduite ;
- Les performances commerciales générales ;
- Le nombre de plaintes sur une longue période et le degré de satisfaction des clients ;
- Le chiffre d'affaires global réalisé.

5.2.3 Chaque collaborateur a été informé de ce que les collaborateurs de Fortuneo Belgium doivent éviter d'exercer une influence sur un autre membre du personnel en vue d'imposer des objectifs quantitatifs qui mèneraient à la fourniture d'opérations ou de services inappropriés.

Chaque Personne Concernée est invitée à s'entretenir avec le département Conformité de toute situation qui lui paraît non conforme à ce principe.

5.2.4 Le département des Ressources Humaines devra informer le département Conformité des différentes rémunérations d'application et ce pour l'ensemble des collaborateurs et notamment les Personnes Concernées. Ce département procède à une analyse approfondie afin de vérifier si les critères qui ont été pris en considération pour octroyer une ou autre rémunération ne relèvent pas uniquement de critères relatifs à la réalisation d'objectifs de vente et que des critères qualitatifs tels que ceux énoncés ci-dessus (point 5.2.2) ont également été pris en compte.

5.2.5 Tous les avantages, autre que la Rémunération fixe et les primes évoquées ci-dessus, qui sont octroyés aux Personnes Concernées, soit directement soit indirectement, ne peuvent l'être que conformément à la politique des frais de Fortuneo Belgium et ne peuvent en aucun cas être de nature à encourager les Personnes Concernées à nuire aux Intérêts des clients.

VI. PROCESSUS DE DÉTERMINATION ET DE MONITORING DES OBJECTIFS COMMERCIAUX EN COHÉRENCE AVEC LES RÈGLES DE CONFORMITÉ

Les objectifs commerciaux sont définis par Fortuneo de manière à restreindre au maximum la possibilité de Conflits d'Intérêts.
Fortuneo ne fixe aucun objectif commercial de nature à privilégier la commercialisation de produit spécifique. Les objectifs commerciaux quantitatifs portent sur l'ensemble de l'encours de l'épargne et sur la vente de produits à long terme et sont contrebalancés par des objectifs qualitatifs tels que le nombre de plaintes, la satisfaction des clients et le respect des règles de conduite. Les objectifs fixés sont imposés pour l'ensemble du personnel de Fortuneo et non par individu.

Avant le lancement d'un nouveau produit, Fortuneo vérifie que les pratiques de Rémunération liées à la distribution de ce produit sont conformes à la présente politique et ne posent pas de risque en termes de Conflit d'Intérêts.
Les Personnes Concernées sont au début d'année informées de façon claire des objectifs commerciaux.

Le département Conformité contrôle les liens entre la Rémunération et les objectifs commerciaux. Il veille notamment à surveiller l'équilibre entre la partie fixe et la partie variable des rémunérations. Si la partie variable représente plus de 25 % du salaire annuel, le département Conformité modifie la politique de Rémunération.

De plus, il contrôle la Conformité de la politique de Rémunération en procédant à l'évaluation régulière de la qualité des services fournis aux clients (surveiller les appels téléphoniques en vue de la vente, échantillon des conseils fournis aux clients afin de vérifier

leur adéquation et examen des documents remis aux clients). Il conserve une preuve des contrôles effectués

La direction effective est responsable de la mise en œuvre de la politique de Rémunération. Si un client devait subir un préjudice en raison de la présente politique, Fortuneo Belgium revoit sans délai sa politique de Rémunération.

VII. INFORMATION DES CLIENTS

Les clients sont informés de la politique de gestion des Conflits d'Intérêts sur un support durable. A leur demande, Fortuneo leur fournit un complément d'information sur cette politique.

Lorsqu'une situation de Conflit d'Intérêts se pose à un collaborateur et que les mesures mises en place pour l'éviter ne suffisent pas à garantir avec une certitude raisonnable la survenance d'une atteinte aux Intérêts d'un ou de plusieurs clients, il en informe directement le département Conformité.

Le département Conformité informe sans délai par téléphone ou par mail le client avant d'agir. L'information est suffisamment claire, détaillée et compréhensible et porte notamment sur la nature générale et la source de ce Conflit d'Intérêts pour que le client puisse prendre une décision informée. Le degré de détails à fournir au client va dépendre du service concerné et du client concerné.