

Document d'information relatif à la Directive  
MIF, au conseil en investissement et à la gestion  
des ordres portant sur les parts d'OPC

(MIF : Marchés d'instruments financiers)

## PRESENTATION GENERALE

Les marchés financiers ainsi que les services d'investissement proposés aux clients sont régulés par la directive européenne « MIF », en vigueur et transposée en France depuis 2007.

Le législateur européen a adopté en mai 2014 un nouveau cadre réglementaire dit MIF 2 afin de tenir compte de l'évolution des marchés financiers et de corriger les faiblesses mises en évidence par l'application de la directive MIF 1.

Les règles de MIF 2 en vigueur en 2018 en France ont modifié les conditions d'activité des entreprises d'investissement, et donc celles de Conservateur Finance.

Avec MIF 2, les intermédiaires qui offrent ou recommandent des placements en instruments financiers (actions, obligations, parts de fonds...) doivent fournir une meilleure information et mieux prendre en compte les besoins de leurs clients.

Les investisseurs bénéficieront ainsi d'une meilleure protection.

Dans ce cadre nouveau, ce document d'information générale présente la politique et les principaux dispositifs en place de Conservateur Finance pour l'exercice de ses services d'investissement et les relations avec ses prospects et clients.

### I. LA CATEGORISATION DES CLIENTS

#### 1.1. Définitions et pratique de Conservateur Finance

Il appartient aux conseillers habilités au démarchage bancaire et financier, mandataires de Conservateur Finance, de catégoriser le prospect en amont du service, à l'entrée en relation, et de le diriger vers le formulaire et les conditions générales de comptes titres appropriés.

La catégorisation des clients selon la directive MIF consiste à prendre en considération la compétence supposée d'un client en marchés financiers au vu de sa capacité financière.

Il y a trois catégories de clients définies par défaut par cette réglementation :

1. Les clients non professionnels, ou « clientèle de détail » au sens de MIF 2
2. Les clients professionnels
3. Les contreparties éligibles (*banques, fonds d'investissement, entreprises d'investissement, compagnies d'assurance...*)

Le terme « professionnel » n'a pas spécialement trait à l'idée de société ou de personnalité juridique du client, mais au niveau de compétence et expérience supposés du client en produits et marchés financiers.

Les clients non professionnels sont des particuliers (*personnes physiques ou entrepreneurs individuels*) ou des entités dotées de la personnalité juridique ne présentant pas les caractéristiques des clients professionnels (*exemples non limitatifs : association, SCI, syndicat*). Les clients non professionnels bénéficient du niveau de protection le plus élevé en termes de conseil en investissement.

Les clients professionnels, comme les contreparties éligibles, sont des entités qui par nature aux termes de la loi possèdent l'expérience, les connaissances et la compétence nécessaires pour prendre leurs propres décisions d'investissement et évaluer correctement les risques encourus des investissements. Les sociétés et entités réunissant deux des trois critères suivants au niveau individuel (base sociale), sont d'office catégorisées en client professionnel :

- Total bilan égal à 20 millions €
- Chiffre d'affaires net au moins égal à 40 millions €
- Capitaux propres au moins égaux à 2 millions €

Sauf si les conditions décrites ci-dessus sont remplies, la politique de Conservateur Finance consiste à catégoriser d'office tous ses clients en Clients Privés, c'est-à-dire en clients non professionnels au sens de la MIF. Cela a pour conséquence de leur accorder le niveau de protection et d'information le plus élevé pour les diligences préalables à la fourniture du service de conseil en investissement (« test d'adéquation du service au profil d'investisseur du client »).

Par ailleurs et dans tous les cas, tous les clients de Conservateur Finance jouissent d'une protection et bénéficient notamment de l'obligation qu'a Conservateur Finance d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle et servant au mieux les intérêts des clients, de communiquer de façon correcte, claire et non trompeuse et de fournir des rapports sur les transactions (*avis d'opération, relevé de situation, information sur les frais*).

### 1.2. Possibilités de changement de catégorie clientèle

Le client est en droit de demander un changement de catégorie et d'opter pour une catégorie différente, sous réserve de respecter les règles de changement :

- Demande écrite émanant du client : *opt in* pour le client souhaitant plus de protection / *opt out* pour le client qui entend renoncer à une partie de sa protection
- Examen préalable de la situation particulière du client par Conservateur Finance
- Accord de Conservateur Finance donné par écrit (lettre ou courriel) : décision de requalification à la discrétion de l'entreprise d'investissement au vu de l'évaluation du client

Pour qu'un Client Privé opte pour la catégorie de client professionnel, au moins deux des critères suivants doivent être remplis :

- Le client a effectué en moyenne 10 transactions d'une taille significative par trimestre au cours des quatre trimestres précédents
- La valeur de portefeuille d'instruments financiers de la personne autorisée à contracter au nom du client, défini comme comprenant les dépôts bancaires et les instruments financiers, dépasse 500.000 €
- 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

## II. GOUVERNANCE DES PRODUITS

Conservateur Finance sélectionne auprès de producteurs, sociétés de gestion, des OPC destinés à un large public.

Conservateur Finance est tenue, préalablement à la commercialisation et de manière régulière, de définir et revoir une gouvernance produits.

Cette nouveauté de MIF2 consiste principalement à définir un marché et une clientèle cible pour chaque produit distribué et à s'assurer, préalablement à tout conseil, que le client ou prospect correspond à ce marché cible.

En cas de restriction de vente éventuelle ou de marché cible « négatif », Conservateur Finance doit prendre en considération la situation du client et consigner toute vente en dehors du marché cible positif du produit.

### III. LES SERVICES D'INVESTISSEMENT ET L'EVALUATION DES CLIENTS

Conservateur Finance, par le biais de son réseau de conseillers mandataires habilités, exerce principalement les services de conseil en investissement et de réception transmission d'ordres portant sur des parts d'OPC distribués.

#### 3.1. Conseil en investissement

Le conseil en investissement est défini comme la délivrance de recommandations personnalisées portant sur des investissements suite à l'examen de la situation particulière du client et de ses objectifs.

##### ▪ Conditions du conseil : évaluation de l'adéquation du service à fournir

Avec la MIF 2, un conseil en investissement ne peut être délivré qu'après un examen complet et approfondi de l'adéquation du placement au profil d'investisseur du Client Privé.

Afin qu'un conseil en investissement puisse être prodigué, le client est invité à remplir avec son conseiller un formulaire dédié (*Fiche de conseil personnalisé*) permettant de s'enquérir des informations suivantes :

- Connaissance et expérience financière
- Horizon de placement et Objectifs d'investissement
- Profil d'investisseur
- Capacité à subir des pertes et tolérance au risque

Cette évaluation permet à Conservateur Finance de s'assurer que le service est adapté au client.

Par ailleurs le conseiller remet désormais au client, avant toute opération, un Rapport de conseil dont l'objet est une synthèse personnalisée du conseil donné.

- En cas d'inadéquation manifeste mise en avant par la cohérence globale des réponses au questionnaire, Conservateur Finance refuse de délivrer le conseil en investissement et l'indique au conseiller commercial et au client.
- En cas d'absence d'informations suffisantes permettant de donner un conseil, ou de refus du client de suivre les recommandations du conseiller, un investissement demeure possible dans le cadre de la RTO (service de réception transmission d'ordre) sans conseil en investissement.

##### ▪ Nature du conseil de Conservateur Finance

Pour les besoins de MIF2, Conservateur Finance s'est déterminée pour du conseil « non-indépendant ». Cela signifie que Conservateur Finance continue de percevoir une rémunération des producteurs d'OPC qu'elle distribue, et qu'elle peut rémunérer ses conseillers, sous réserve de conditions d'amélioration du service au client.<sup>1</sup> Les conditions d'amélioration du service sont:

- **Conseil dans la durée** : les engagements déontologiques et contractuels des conseillers envers Conservateur Finance prévoient une revue annuelle de l'adéquation des investissements du client à sa situation (*Fiche de conseil personnalisé*) et une actualisation annuelle de la connaissance du client (*Fiche contact*). Le niveau de rémunération (*commissions d'entretien de clientèle*) est désormais lié à ces engagements qualitatifs de suivi de la clientèle.

<sup>1</sup> Pour plus d'information sur la rémunération des services, consulter l'ANNEXE TARIFAIRE, la rubrique dédiée du Site Internet, et les Fiches Produits finance (*frais ex ante*).

- **Gamme de produits commercialisés** : Conservateur Finance propose une gamme cohérente d'OPC à vocation générale gérés par des sociétés de gestion réputées, permettant une allocation répondant au projet patrimonial du client.

### 3.2. Réception transmission d'ordres

Le service de réception transmission d'ordres est le service par lequel Conservateur Finance reçoit et traite l'ordre d'un client afin de l'exécuter.

Afin de fournir ce service, Conservateur Finance doit s'assurer que les produits sont adaptés aux Clients Privés en vérifiant les informations suivantes :

- Connaissance financière
- Expérience financière

Cela suppose une prestation initiale de conseil en investissement ayant permis d'enregistrer le profil du client. Si les équipes de Conservateur Finance estiment, sur la base des informations du client, que le produit et le service ne conviennent pas au client, le client et le conseiller sont avertis que le service semble inadapté.

## IV. GRANDS PRINCIPES DE TRAITEMENT DES ORDRES PAR CONSERVATEUR FINANCE

### 4.1. Enregistrement des conversations téléphoniques

Conservateur Finance n'enregistre et n'exécute pas d'ordres par téléphone et requiert toujours un ordre écrit ou une confirmation écrite comprenant les mentions légales minimum d'un ordre :

- Date
- Signature
- Produit
- Sens (achat / vente)
- Montant € ou nombre de parts

Les conversations téléphoniques de l'équipe en relation avec les conseillers et les clients portant sur un ordre ou un service d'investissement sont cependant enregistrées et conservées au moins 5 ans, selon le cadre réglementaire MIF2.

Service Production Finance

TEL - 01-53-65-22-88

FAX – 01-53-65-86-13

COURRIEL – [production.finance@conservateur.fr](mailto:production.finance@conservateur.fr)

## 4.2. Centralisation des ordres

Conservateur Finance exerce un rôle de centralisateur des ordres des clients. Cela signifie que ses équipes traitent les ordres, dans les meilleurs délais, dans le respect des règles de centralisation fixées au sein du prospectus et du DICI de chaque OPC distribué.

Un ordre valide ne peut pas être enregistré et traité à J (J = date de centralisation) au-delà de l'heure limite de centralisation déterminée au sein du prospectus. Au-delà, l'ordre sera traité sur le prochain cycle de centralisation et ne pourra pas être réintégré à J dans la mesure où il s'agit de pratiques prohibées. Inversement et pour les mêmes raisons, Conservateur Finance ne peut accéder à une demande de client consistant à traiter à J+1 un ordre reçu et enregistré à J.

Une annulation d'ordre ne peut intervenir et être prise en compte, à la discrétion de l'entreprise d'investissement, qu'avant l'heure limite de centralisation.

Pour les OPC dont il n'est pas le centralisateur désigné au sein du prospectus, Conservateur Finance avance de deux heures l'heure limite de centralisation des ordres indiquée au sein des DICI et prospectus pour des raisons techniques de traitement. Ce délai de traitement opérationnel est indiqué dans la Convention de compte d'instruments financiers et correspond à la prise en compte de délais imposés à la société par d'autres opérateurs.

La responsabilité de Conservateur Finance ne saurait être établie en cas de prise en compte d'un ordre reçu et connu à J, mais traité à J+1 pour des raisons techniques ou des cas de force majeure.

## 4.3. Information client

Le niveau de transparence envers les clients est accru avec MIF2.

### ▪ Information sur les frais

« *Frais ex ante* ». Avant chaque investissement, le client doit être informé du niveau estimé de coûts et charges des produits et services d'investissement sur son investissement.

« *Frais ex post* ». Une fois par an, ou à tout moment en cas de fermeture du compte, le client est informé de l'impact réel des coûts et charges des produits et services d'investissement sur le rendement de sa position. L'information porte sur les frais de l'année précédente.

### ▪ Relevé de situation

Conservateur Finance adresse à ses clients un relevé de situation permettant de visualiser les positions titres inscrites en compte à une date donnée.

Avec MIF2, le relevé de situation personnelle du compte titres devient trimestriel, alors qu'il était annuel auparavant.