

# Information client

## Introduction

La loi fédérale suisse sur les services financiers («LSFin») oblige les prestataires de services financiers à fournir aux clients des informations détaillées sur divers aspects de leur prestation de service. Le présent document a pour objet de fournir au client un aperçu sur la banque et ses activités en matière de prestation de services financiers.

Les informations ci-dessous ne couvrent pas tous les aspects liés aux prestations de services financiers fournies par la banque. Si nécessaire, ce document renvoie donc à d'autres documents que le client reçoit de la banque ou qui peuvent être obtenus auprès de la banque.

## Qui est la bank zweiplus sa?

Le siège de la bank zweiplus sa («banque») est situé à l'adresse suivante: Buckhauserstrasse 22, 8048 Zurich. Il s'agit d'une banque inscrite au registre du commerce du canton de Zurich sous la forme juridique d'une société anonyme. Elle a été agréée en tant que banque par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Berne, et est supervisée par cette dernière. La banque est membre d'esisuisse, qui garantit les dépôts des clients jusqu'à CHF 100 000. Vous trouverez sur le site Internet d'esisuisse ([www.esisuisse.ch](http://www.esisuisse.ch)) l'étendue des engagements couverts par la garantie des dépôts ainsi que des informations complémentaires.

De plus amples informations sur l'organisation et la structure de la banque sont disponibles dans le rapport annuel de la banque (la version actuelle est disponible sur [www.bankzweiplus.ch](http://www.bankzweiplus.ch)).

## Quelles sont les conditions contractuelles et commerciales applicables?

Les droits et obligations entre la banque et le client relatifs à la prestation de services financiers sont définis dans les conditions contractuelles. Les conditions générales, les conditions relatives aux opérations de paiement et aux opérations sur instruments financiers, le règlement de dépôt ainsi que les conditions spéciales spécifiques aux produits de la banque sont notamment applicables. La présente information client sert d'informations supplémentaires.

## Dans quelles catégories les clients sont-ils classés?

La banque traite tous les clients comme des clients privés au sens de la LSFin. Sauf avis contraire écrit, la banque traite tous les clients comme des investisseurs non qualifiés au sens de la Loi fédérale suisse sur les placements collectifs de capitaux («LPCC»).

## Quels services et instruments financiers sont proposés?

### *Gestion de fortune*

La gestion de fortune s'adresse aux clients qui souhaitent confier la gestion intégrale de leurs actifs à la banque dans le cadre d'une politique d'investissement définie par la banque et d'une stratégie d'investissement définie avec le client. En vertu d'un contrat de gestion de fortune, la banque est donc habilitée et autorisée à effectuer les investissements convenus avec le client, à son entière discrétion et sans le consentement préalable du client.

Dans la mesure où le contrat de produit le prévoit, la banque peut substituer la gestion de fortune à un tiers ou faire gérer un portefeuille type par un tiers que la banque représente par l'achat et la vente d'instruments financiers dans le dépôt du client. Ainsi, la stratégie de placement convenue avec le client est toujours respectée.

Les clients pour lesquels la banque assure une gestion de fortune durable sont considérés comme des investisseurs qualifiés au sens de la LPCC. Cela signifie notamment que la banque peut, dans le cadre de toutes les stratégies de placement, également acquérir des placements collectifs de capitaux pour des clients, qui ne peuvent être acquis que par des investisseurs qualifiés. Dans le

cas de tels placements collectifs de capitaux, la protection des investisseurs est un peu plus faible et les placements collectifs de capitaux peuvent aussi éventuellement investir dans des instruments financiers ou des techniques de placement plus risqués. Le client peut déclarer par écrit à la banque qu'il ne souhaite pas être considéré comme un investisseur qualifié.

Avant de fournir des services de gestion de fortune, la banque effectue un test d'adéquation à l'aide du formulaire «Profil investisseur». À cette fin, la banque examine les stratégies de placement compatibles avec la situation financière, les objectifs de placement, les connaissances et l'expérience des clients. La banque conseille à ses clients de ne pas choisir les stratégies de placement qu'elle juge inappropriées pour eux. Si les clients optent néanmoins pour de telles stratégies d'investissement, la banque décline toute responsabilité à cet égard.

### *Conseils en placement*

Le conseil en placement s'adresse aux clients qui souhaitent obtenir des conseils sur des produits et/ou transactions, mais qui souhaitent prendre eux-mêmes les décisions d'investissement. Ce service diffère de la gestion de fortune en ce que le client prend la décision d'investissement de manière indépendante après consultation. La LSFIn fait une distinction entre le conseil en placement pour des transactions individuelles, qui ne prend pas en compte l'ensemble du portefeuille client (conseil en placement par transaction), et le conseil en placement qui prend en compte le portefeuille client (conseil en placement par portefeuille). La banque fournit uniquement des conseils en placement concernant l'achat de produits structurés et le choix de la stratégie de placement pour les produits avec gestion de fortune. Il s'agit ainsi toujours de conseil en placement par transaction. Dans le cas contraire, la banque ne fournit aucun conseil en placement.

Avant d'effectuer un conseil en placement, la banque procède à un examen d'aptitude au moyen du formulaire «Profil investisseur». Elle vérifie ainsi quels sont les instruments financiers compatibles avec la situation financière, les objectifs de placement et les connaissances et expériences du client (le portefeuille du client n'est pas pris en compte). La banque déconseille aux clients d'acheter des instruments financiers qu'elle juge inappropriés pour eux. Si le client choisit malgré tout de tels instruments financiers, la banque décline toute responsabilité à cet égard.

Lors du conseil en placement, la banque documente les besoins du client et la justification de toute recommandation conduisant à l'achat ou la vente d'un instrument financier.

### *Execution-only*

Si les transactions d'achat et de vente sont effectuées exclusivement à l'initiative du client, elles sont exécutées comme des transactions d'exécution pure (execution-only). Dans ce cas, la banque n'effectue pas de test d'adéquation ou d'aptitude. Cela signifie que la banque ne vérifie pas si la transaction en question correspond aux connaissances et à l'expérience du client, à sa situation financière et à ses objectifs d'investissement.

### *Instruments financiers*

La négociation d'instruments financiers comporte divers risques. Ces derniers peuvent varier considérablement en fonction de l'instrument financier. Les risques suivants doivent être notamment cités:

- Risque de variation de cours / Risque de baisse des cours des titres ;
- Risque de solvabilité (risque de défaillance ou risque d'insolvabilité) de l'émetteur ;
- Risque de taux d'intérêt et de change ;
- Risque de liquidité ou risque de suspension de la vente ou du rachat (absence de négociabilité) ;
- Risque de perte totale.

Investir dans des instruments financiers offrant un potentiel de rendement plus élevé implique également des risques plus importants que d'investir dans des instruments financiers offrant un rendement potentiel plus faible. Le cours des instruments financiers est soumis aux fluctuations du marché financier sur lesquelles la banque n'a aucune influence. Les revenus générés antérieurement (intérêts, dividendes, etc.) et les gains réalisés ne préjugent pas des revenus futurs ni de la plus-value du capital. Vous trouverez des informations complémentaires dans la

brochure «Risques inhérents au commerce d'instruments financiers» de l'Association suisse des banquiers (la version actuelle est disponible sur [www.cash.ch/services/downloads](http://www.cash.ch/services/downloads), une copie sera envoyée par courrier postal sur demande).

Lors de la sélection des instruments financiers, la banque peut, en plus d'instruments financiers de tiers, également prendre en compte des instruments financiers émis ou proposés par des sociétés du groupe J. Safra Sarasin auxquelles elle appartient.

#### *Best execution*

Si le client n'a pas donné d'instructions à la banque concernant l'exécution de l'ordre (comme le choix d'une place boursière spécifique), la banque veille à ce que, lors de l'exécution des ordres du client, le meilleur résultat possible soit obtenu en termes financiers, temporels et qualitatifs, en tenant compte des autres ordres client.

#### **Quelles sont les informations produites que le client reçoit?**

Outre les documents d'ouverture des comptes de produits (demande d'ouverture de produit, conditions spéciales, etc.) et les formulaires «Prix et tarifs», qui contiennent des informations importantes sur les produits de la banque, les risques et les coûts spécifiques aux produits, la banque fournit au client des documents d'information sur les instruments financiers (par exemple, une fiche technique, un prospectus, un rapport annuel), à condition que les émetteurs des instruments financiers aient établi ces documents et que la banque soit légalement tenue de les fournir ou que les clients le demandent. Les documents d'information susmentionnés peuvent également être obtenus auprès de l'émetteur des instruments financiers concernés, ainsi que sur les plateformes internet spécialisées dans la fourniture d'informations financières et d'informations sur les fonds (comme [www.swissfunddata.ch](http://www.swissfunddata.ch) ou [www.fundinfo.com](http://www.fundinfo.com)).

#### **Quelles rétrocessions la banque reçoit-elle?**

##### *Le terme «rétrocessions»*

Dans le secteur des instruments financiers (en particulier des organismes de placement collectif et des produits structurés), la banque peut recevoir des paiements et autres avantages en nature de tiers (en particulier des prestataires d'instruments financiers) et les transférer à des tiers (en particulier à des conseillers financiers, des gestionnaires de fortune indépendants). Le terme «rétrocession» est utilisé également pour ces paiements. La banque reçoit des rétrocessions pour la commercialisation d'instruments financiers et la gestion de portefeuille. Les tâches suivantes sont notamment rémunérées:

- L'accessibilité de documents d'information tels que les feuilles d'information de base et les brochures
- Formation des employés de la banque
- Mise en place d'opérations de souscription, de détention et de commercialisation d'instruments financiers
- Traitement des opérations sur titres
- Mesures publicitaires et de marketing
- Assurer la mise en œuvre des restrictions de vente imposées par les fournisseurs d'instruments financiers
- Activité en tant que qu'interlocuteur pour la facturation

##### *Base de calcul / fourchettes de rétrocessions*

Dans le cas de placements collectifs de capitaux, les commissions de gestion imputées aux parts de fonds (appelées les managements fees) servent de base aux rétrocessions. Les rétrocessions se situent généralement dans les fourchettes suivantes:

Catégories de placement	Rétrocessions
Fonds monétaires	0 – 0,50 % p.a.
Fonds en obligations	0 – 1,00 % p.a.
Fonds stratégiques	0 – 1,25 % p.a.
Fonds en actions	0 – 1,50 % p.a.
Fonds alternatifs	0 – 1,75 % p.a.

Les rétrocessions sont calculées sur la moyenne des avoirs des placements collectifs respectifs détenus par la banque.

La banque perçoit également les rétrocessions si un mandat de gestion de fortune lui a été attribué et si elle met en œuvre les investissements appropriés dans sa mise en œuvre, en fonction de la stratégie choisie.

Dans le cas de produits structurés, les rétrocessions peuvent prendre la forme d'une réduction du prix d'émission, d'une compensation pour une partie du prix d'émission ou sous la forme d'autres frais de structuration. Cette rémunération varie entre 0 et 2% des actifs investis.

Les rétrocessions sont réglementées avec les fournisseurs d'instruments financiers respectifs dans des contrats généraux, indépendamment des relations commerciales individuelles entre la banque et ses clients.

La banque est consciente des risques de conflits d'intérêts lors du choix des instruments financiers appropriés et en tient pleinement compte.

#### **Comment la banque gère-t-elle les conflits d'intérêts?**

La banque s'efforce de protéger les intérêts de ses clients. Néanmoins, les conflits d'intérêts ne peuvent pas toujours être complètement exclus. La banque prend les précautions organisationnelles appropriées pour éviter de tels conflits d'intérêts ou que les clients soient désavantagés en raison de conflits d'intérêts. Si un désavantage du client ne peut pas être exclu, il leur sera communiqué (en particulier dans les documents d'ouverture du compte produit respectif).

#### **Comment peut-on régler les litiges concernant des réclamations légales avec la banque?**

Les litiges entre le client et la banque devraient, si possible, être réglés selon une procédure de conciliation non bureaucratique, équitable, rapide, impartiale et rentable devant un médiateur reconnu. Cette procédure est confidentielle. La banque est affiliée au médiateur suivant: Ombudsman des banques suisses, Bahnhofplatz 9, case postale, 8021 Zurich.

#### **À quoi faut-il veiller?**

Vous trouverez des informations sur la manière d'éviter et de traiter les avoirs sans contact et les avoirs en déshérence dans les directives sur le traitement des avoirs sans contact et des avoirs en déshérence auprès des banques suisses appartenant à l'Association suisse des banquiers (version actuelle disponible à [www.cash.ch/services/downloads](http://www.cash.ch/services/downloads); une copie sera envoyée sur demande par la poste).

La banque fournit des informations sur la collecte, l'utilisation et la protection des données à caractère personnel du client effectuées par la banque, ainsi que sur les droits du client en vertu des dispositions relatives à la protection des données figurant dans la déclaration de protection des données (la version actuelle est disponible sur [www.cash.ch/ueberuns/rechtliche-hinweise](http://www.cash.ch/ueberuns/rechtliche-hinweise); une copie sera envoyée sur demande par courrier). La banque se réserve le droit de modifier les présentes informations client à tout moment. La version actuelle informations client est disponible sur [www.cash.ch/services/downloads](http://www.cash.ch/services/downloads) et sera envoyée au client par courrier sur demande.