

Informations générales relatives aux investissements

Édition de janvier 2017

Le présent document est destiné à donner les informations prescrites par la loi belge à toute personne souhaitant éventuellement procéder à un investissement en instruments financiers.

Table des matières

1. Informations générales sur Record Bank et ses agents indépendants
2. Principales caractéristiques des investissements
3. Prix et paiement des investissements et des services et opérations qui y sont liés
4. Droit de rétractation
5. Langues utilisées dans vos relations avec Record Bank
6. Réclamations et litiges
7. Droit applicable et tribunaux compétents
8. Autorités compétentes
9. Associations professionnelles et codes de conduite
10. Politique en matière de gestion des conflits d'intérêts
13. Modification des présentes informations générales

1. Informations générales sur Record Bank et ses agents indépendants

Les investissements tels que visés au point 2 des présentes informations générales vous sont proposés par:

Record Bank sa

Siège social: avenue Henri Matisse 16, 1140 Evere, Belgique

RPM Bruxelles – TVA BE 0403 263 642 – Tél. + 32 (0)2 728 98 88 – www.recordbank.be – customerservice@recordgroup.be – BIC: HBKABE22 – Compte IBAN: BE36 6520 4089 5181

Principales activités: contrats relatifs à des comptes et des cartes, contrats relatifs à des placements financiers et contrats de crédit.

ci-après dénommée "Record Bank".

Record Bank collabore avec des agents indépendants qui agissent en son nom et pour son compte et qui sont inscrits en Belgique au registre des intermédiaires en services bancaires et d'investissement de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA).

2. Principales caractéristiques des investissements

Les **services d'investissement** visés par le présent document sont les suivants:

1. le service d'achat ou de vente d'instruments financiers
2. le service de simple exécution pour les instruments financiers
3. le service (à l'achat) de conseil en investissement "ad hoc" (ponctuel)
4. le service d'ouverture de compte-titres et de conservation d'instruments financiers

Ces services d'investissement sont en principe proposés par Record Bank dans ses agences, hors de celles-ci (par exemple à domicile) ou à distance (Record@Home). Pour plus d'informations sur ces services, veuillez consulter le Règlement Spécial des Opérations sur Instruments financiers.

Ces investissements portent sur les **instruments financiers** suivants:

1. les bons de caisse
2. les actions et les obligations
3. les sicav, l'épargne-pension et les autres plans d'investissement



Les caractéristiques principales spécifiques à chacun de ces produits d'investissement (durée du contrat, garanties contractuelles si applicable, etc.) ainsi que, le cas échéant, leurs risques respectifs sont communiqués sur la (les) fiche(s) d'information spécifique(s) qui vous est (sont) fournie(s) par Record Bank avant l'achat ou la souscription du produit concerné et sont disponibles dans votre agence Record Bank et sur le site Web www.recordbank.be.

D'autres informations sur les différents types d'instruments financiers et les risques y liés sont disponibles dans votre agence Record Bank et sur www.recordbank.be via les fiches produits, les informations clés pour l'investisseur (KIID), le prospectus et la brochure d'information ou sur le portail général d'information de la FSMA: <http://www.wikifin.be/fr/thematiques/nav-epargner-et-investir>

3. Prix et paiement des investissements et des services et opérations qui y sont liés

Le prix total ainsi que les conditions, modalités de paiement et les aspects fiscaux, le cas échéant, sont mentionnés soit sur la fiche d'information, soit dans les Tarifs opérations sur titres, soit sur le décompte, soit sur le contrat ou l'annexe au contrat.

Lorsque le prix exact ne peut être déterminé à l'avance, Record Bank vous communique la base de calcul du prix vous permettant de le vérifier.

Dans la mesure où le prix des produits d'investissement dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquels Record Bank n'a aucune influence, l'estimation et les cours qui vous sont communiqués, ne le sont qu'à titre purement indicatif. Ils ne constituent qu'un élément d'appréciation et d'estimation pour vous et toutes les conséquences de leur utilisation vous incombent.

Pour tous les contrats, opérations et services financiers, le prix est payé par débit du compte que vous désignez, ledit compte devant présenter un solde créditeur suffisant à cet effet.

Quant à la fiscalité applicable, une plus-value mobilière réalisée par un particulier n'est en principe pas taxable (sauf si la sicav contient plus de 25% de produits productifs d'intérêts: dans ce cas, un précompte mobilier de 30% est d'application sur la partie obligataire). Cependant, un risque existe que les gains sur certains contrats soient considérés par l'administration fiscale comme des revenus imposables dans la mesure où ils proviendraient de contrats ne s'inscrivant pas dans le cadre d'une gestion normale, en bon père de famille, d'un patrimoine privé. Il est recommandé de faire examiner votre situation financière sur ce point par un conseiller fiscal.

4. Droit de rétractation

Pour les services financiers:

En cas de conclusion d'un contrat en dehors d'une agence Record Bank ou à distance, vous disposez, en tant que consommateur, d'un droit de rétractation pour les services financiers durant quatorze jours, sauf si le prix de l'instrument financier acheté est susceptible de varier au cours de ce délai et à condition que le service n'ait pas été pleinement exécuté. Record Bank vous restituera au plus tard dans un délai de trente jours calendrier prenant cours le jour de l'envoi de votre avis de renonciation au contrat souscrit à distance en tant que consommateur ou prenant cours le jour de la prise d'effet de la résiliation dans tous les autres cas, tout montant reçu de votre part dans le cadre du contrat du service financier concerné.

Pour faire appliquer ce droit, vous devez envoyer une lettre recommandée à Record Bank suivant le modèle ci-dessous:

À l'attention de Record Bank sa, avenue Henri Matisse 16, 1140 Evere.

Je/nous () vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation/résiliation du contrat de (nom du contrat), commandé/reçu le (date) au nom de (nom consommateur(s), adresse). Signature et date*

Vous ne pouvez cependant **pas** exercer le droit de rétractation prévu par la loi en cas de souscription hors agences Record Bank ou à distance pour:



1. les placements ou instruments financiers dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de Record Bank et susceptibles de se produire durant les quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat
2. les autres contrats de services financiers, après que le service a été pleinement exécuté, si l'exécution a commencé moyennant votre accord préalable exprès et pour autant que vous ayez également reconnu que vous perdrez votre droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par Record Bank.

Pour plus d'informations sur les modalités, conditions et les indemnités éventuelles précises de résiliation d'un service financier, veuillez consulter le contrat ou les règlements ou conditions, généraux ou particuliers, relatifs au service financier concerné.

5. Langues utilisées dans vos relations avec Record Bank

Les présentes informations générales, le Règlement Général des Opérations, y compris les Conditions générales d'accès et d'utilisation de Record@Home et des services mobile banking, le Règlement Spécial des Opérations sur Instruments financiers, y compris la Politique de Meilleure Exécution des Ordres et un résumé de la politique en matière de conflits d'intérêts, le Règlement Spécial des Opérations de paiement, les documents tarifaires de Record Bank ainsi que les autres conditions générales et autres règlements sont disponibles sur www.recordbank.be, en français et néerlandais. Une copie peut en être obtenue en agence sur simple demande dans ces deux langues.

Record Bank s'engage à communiquer avec le client dans la langue (français ou néerlandais) que le client a choisie lors de son entrée en relation avec Record Bank ou, le cas échéant, ultérieurement. Toutefois, si vous vous adressez à une agence Record Bank, Record Bank s'engage à ne communiquer avec vous que dans la (les) langue(s) de la commune dans laquelle se situe cette agence (français ou néerlandais).

6. Réclamations et litiges

Toutes les réclamations doivent être notifiées à Record Bank dès que possible et, au plus tard, dans un délai de trente jours à partir de la date de l'opération concernée.

Les réclamations peuvent être adressées à votre agence Record Bank ou envoyées:

- par courrier à l'adresse suivante:
Record Bank sa
Customer Service
Wilsonplein 5 bus i
9000 Gent
- par e-mail à l'adresse suivante: customerservice@recordgroup.be
- au moyen du formulaire disponible sur le site Web www.recordbank.be

Si vous n'acceptez pas la solution proposée, vous pouvez vous adresser à Record Bank – Customer Complaint Handling, Wilsonplein 5 bus 1, 9000 Gent — Tél.: + 32 (0)9 235 00 76 – Fax: + 32 (0)9 266 27 31 – E-mail: customercomplainthandling@recordgroup.be

Dans votre réclamation, veuillez à mentionner votre numéro de compte ou de contrat et, le cas échéant, les références attribuées par Record Bank à ce qui fait l'objet de votre réclamation.

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez soumettre le différend:

- Ombudsfinaal
Par courrier: North Gate II, Avenue Roi Albert II 8 boîte 2, 1000 Bruxelles
Par fax: + 32 (0)2 545 77 79
Par e-mail: ombudsman@ombudsfinaal.be (site Web: www.ombudsfinaal.be)



Les réclamations doivent être introduites par écrit.

L'introduction d'une réclamation ne vous prive pas de votre faculté d'engager une procédure judiciaire.

7. Droit applicable et tribunaux compétents

A. Sous réserve des cas où le droit applicable est déterminé par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, le droit belge s'applique à tout litige concernant vos relations avec Record Bank.

B. Sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, les clauses contractuelles de Record Bank lui permettent, qu'elle soit demanderesse ou défenderesse, de porter ou de faire porter tout litige devant les tribunaux de Bruxelles ou devant les tribunaux du lieu où se trouve son siège régional ou l'agence Record Bank avec laquelle vous êtes entré en relations d'affaires.

8. Autorités compétentes

En matière de protection des investisseurs et des consommateurs, Record Bank est soumise au contrôle prudentiel de la Banque nationale de Belgique (boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles – www.bnb.be) et au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles (Tél.: +32 (0)2 220 52 11 – Fax: +32 (0)2 220 52 75 – www.fsma.be).

Record Bank est également soumise au contrôle de la Banque Centrale Européenne (Kaiserstrasse 29, 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne – www.ecb.europa.eu).

Record Bank a par ailleurs fait des déclarations auprès de la Commission de la protection de la vie privée, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles (Tél.: +32 (0)2 274 48 00 – Fax: +32 (0)2 274 48 35 – www.privacycommission.be – commission@privacycommission.be) pour les traitements de données à caractère personnel (les informations figurant dans ces déclarations étant consultables en ligne auprès du registre public de la Commission précitée).

9. Associations professionnelles et codes de conduite

Record Bank a adhéré aux différents codes de conduite mis en place par l'ASBL Febelfin (Fédération belge du secteur financier, rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles, dont elle est membre. La liste de ces codes de conduite peut être consultée sur le site Web de Febelfin.

10. Politique en matière de gestion des conflits d'intérêts

Record Bank a mis des mesures en place pour prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels en vue de toujours pouvoir agir dans l'intérêt de ses clients. La politique en matière de conflits d'intérêts peut être consultée sur www.recordbank.be, dans l'annexe 2 du Règlement Spécial des Opérations sur Instruments financiers, intitulée "Règlement des conflits d'intérêts" (y compris les avantages reçus de tiers tels que les commissions de distribution ou de gestion, celles perçues sur les offres publiques et les avantages non pécuniaires).

Tout client peut obtenir des informations complémentaires sur les procédures et sur les partenaires avec qui Record Bank travaille sur simple demande.

