

Loi sur les services financiers (LSFin) – Informations destinées aux clientes et aux clients

1. Que régit la LSFin et quand êtes-vous concerné?

La loi fédérale sur les services financiers (LSFin) est entrée en vigueur le 1er janvier 2020 (avec un délai transitoire s'étendant jusqu'au 31 décembre 2021 pour la plupart des dispositions). La première finalité de la LSFin est de renforcer la protection des investisseurs lors de la fourniture de services financiers et de l'offre d'instruments financiers. La LSFin contient à cet effet notamment des règles de comportement, telles que les obligations d'information et de documentation, ainsi que des mesures organisationnelles.

2. Protection des investisseurs

L'étendue de la protection des investisseurs dépend de la segmentation de la clientèle et du type de service financier auquel vous recourez dans votre Banque Raiffeisen (ci-après «Banque»). La LSFin distingue les types de services financiers suivants:

- l'acquisition ou l'aliénation d'instruments financiers
- la réception et la transmission d'ordres portant sur des instruments financiers (execution only)
- la gestion d'instruments financiers (gestion de fortune)
- l'émission de recommandations personnalisées concernant des opérations sur instruments financiers (conseil en placement)
- l'octroi de crédits pour exécuter des opérations sur instruments financiers

En ce qui concerne les segments de clientèle, la LSFin distingue les clients privés, les clients professionnels et les clients institutionnels. Dans la mesure où la Banque ne communique rien d'autre, vous êtes considéré comme un client privé. En d'autres termes, vous bénéficiez de la protection des investisseurs la plus élevée dans le cadre du service financier demandé. Si vous souhaitez être classé dans un autre segment de clientèle, ce qui est possible sous certaines conditions, veuillez-vous adresser à votre conseillère ou à votre conseiller clientèle.

3. Obligations de comportement

Avant de signer le contrat ou de recourir à un service financier, la Banque vous fournit différentes informations. Celles-ci vous aident à décider si vous souhaitez avoir recours à un service financier ou non. Dans le cas d'un conseil en placement ou d'une gestion de fortune, la Banque effectue une vérification du caractère approprié ou de l'adéquation de ces informations (sauf pour les transactions execution only). La Banque documente les prestations de service et vous fournit cette documentation à votre demande.

Les obligations de comportement de la Banque étant un élément essentiel de la protection des investisseurs, elles dépendent de la segmentation de la clientèle. Pour les clients privés, il convient de respecter toutes les obligations de comportement. Vous trouverez ci-après une vue d'ensemble des obligations que la Banque doit respecter pour chaque segments de clientèle:

Obligations de comportement	Clients privés	Clients professionnels	Clients institutionnels***
Devoir d'information	x	(x)*	–
Caractère approprié et adéquation	x	x**	–
Documentation et reddition de comptes	x	(x)*	–
Transparence et diligence	x	x	–

* Les clients professionnels peuvent expressément renoncer aux obligations d'informer, de documenter et de rendre compte.

** Dans le cadre de la vérification du caractère approprié et de l'adéquation, la Banque peut partir du principe que les clients professionnels disposent des connaissances et de l'expérience nécessaires et qu'ils peuvent assumer financièrement les risques de placement liés aux services financiers qui leur sont destinés.

*** D'après la LSFin, les règles de comportement ne s'appliquent pas aux clients institutionnels. En d'autres termes, les clients institutionnels ne sont pas soumis aux obligations d'information, de documentation et de rendre compte, ni aux obligations concernant la transparence et la diligence ou à la vérification du caractère approprié et de l'adéquation.

4. Obligations d'information et de documentation

Informations relatives à la Banque et à son autorité de surveillance

La Banque est soumise à la loi fédérale sur les banques et les caisses d'épargne (LB) et dépend de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA). Vous trouverez les coordonnées de la Banque sur vos contrats clients et sur le site internet de votre Banque. Les coordonnées de la FINMA sont les suivantes:

Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA
Laupenstrasse 27
3003 Berne
+41 31 327 91 00

Site internet de la FINMA :
www.finma.ch/fr/contact/

Ombudsman des banques

La satisfaction de nos clients est une priorité pour nous. Si nous ne répondons toutefois pas à vos attentes, nous vous prions de nous contacter afin que nous puissions trouver une solution ensemble. Si nous n'y parvenons pas, l'Ombudsman des banques suisses se tient à votre disposition. La procédure de conciliation est gratuite pour vous. Dans le cas normal, l'Ombudsman des banques n'intervient que suite à la demande écrite du client à la Banque et à la réponse de celle-ci. Les coordonnées de l'Ombudsman des banques suisses sont les suivantes:

Ombudsman des banques suisses
Bahnhofplatz 9
Case postale
8021 Zurich
+41 43 266 14 14 (allemand / anglais)
+41 21 311 29 83 (français / italien)

Site internet de l'Ombudsman des banques :
www.bankingombudsman.ch/fr/

Informations sur les coûts

Dans le cadre de la fourniture de services financiers, des coûts et taxes de la Banque ainsi que de tierces parties peuvent être dus. Ceux-ci peuvent être directement débités de votre compte ou déduits du rendement d'un instrument financier. Lors de la conclusion du contrat, votre Banque vous remet les «Tarifs des prestations Placements» actuellement en vigueur et vous communique par la suite toute modification de manière appropriée. Veuillez noter que tous les frais et taxes ne peuvent être déterminés définitivement par avance; outre les prix énoncés dans les «Tarifs des prestations Placements», des coûts, taxes et impôts supplémentaires (en particulier des frais tiers) peuvent s'appliquer.

Par ailleurs, la Banque vous informe sur le type et l'étendue des indemnités qu'elle reçoit en lien avec le service financier fourni par des tiers. A cette fin, l'«Aperçu des indemnités pour les opérations de placement» vous est remis dans son intégralité lors de la conclusion de la convention correspondante. En signant cette convention, respectivement les contrats relatifs aux produits concernés, vous renoncez à la remise de ces indemnités.

Vous trouverez l'«Aperçu des indemnités pour les opérations de placement» actuel sur raiffeisen.ch/indemnisations. Pour en savoir plus sur les taxes et les frais, veuillez contacter votre conseillère ou conseiller clientèle.

Informations sur les services financiers

Gestion de fortune

S'agissant de la gestion de fortune, vous déléguez la gestion de votre patrimoine à Raiffeisen, c'est-à-dire que vos placements sont systématiquement examinés et suivis par spécialistes financiers. Les décisions de placement sont prises en fonction de la stratégie de placement que vous avez choisie.

Conseil en placement orienté sur le portefeuille

S'agissant du conseil en placement orienté sur le portefeuille, la Banque détermine la stratégie de placement d'un commun accord avec vous et recommande les instruments financiers appropriés en tenant compte de votre portefeuille. Vous prenez vous-même la décision de placement.

Conseil en placement orienté sur les transactions

S'agissant du conseil en placement orienté sur les transactions, la Banque vous assiste dans le choix des différents instruments financiers mais ne tient pas compte de votre portefeuille en n'émettant que des recommandations spécifiques aux titres. Vous prenez vous-même la décision de placement.

Execution Only (Transactions sans conseil)

En cas de transactions avec des instruments financiers que vous demandez à la Banque, sans conseil, et qui ne sont pas fondées sur une recommandation prouvée de la Banque, celle-ci ne vérifie pas le caractère approprié ni adéquat. Cette information n'est en principe pas réitérée en cas d'autres transactions de ce genre. L'envoi de matériel publicitaire ou autres documents similaires ne constitue pas une offre.

Informations sur les risques

Les opérations avec des instruments financiers comportent des opportunités et des risques. C'est pourquoi, avant de recourir à un service financier, il est important que vous compreniez bien les risques auxquels vous vous exposez. A cette fin, vous trouverez sur raiffeisen.ch/brochure-sur-les-risques la brochure «Risques inhérents au commerce d'instruments financiers». Cette brochure fournit des informations importantes sur les risques inhérents au commerce d'instruments financiers. Nous vous prions de les lire attentivement. Si vous avez des questions, vous pouvez vous adresser à votre conseillère ou à votre conseiller clientèle. Vous pouvez également obtenir cette brochure auprès d'eux.

Informations sur les produits

En plus de l'information générale sur les risques inhérents au commerce d'instruments financiers, la Banque met des documents d'information sur les produits, tels que des feuilles d'informations de base ou des prospectus, à disposition pour de nombreux instruments financiers. Vous trouverez les feuilles d'information de base (FIB) sous raiffeisen.ch/feuille-information-de-base. Si vous n'y trouvez pas les renseignements souhaités ou que vous souhaitez obtenir un exemplaire physique d'une FIB, veuillez contacter votre conseillère ou conseiller clientèle.

Information sur l'offre de marché prise en compte

Le conseil en placement ou en gestion de fortune fourni par la Banque comprend des instruments financiers conformément aux listes de placements définies par la Banque et régulièrement modifiées. Les listes de placements contiennent entre autres des instruments financiers propres qui sont émis, gérés, développés ou contrôlés par la Banque ou à la demande de Raiffeisen Suisse ainsi que des instruments financiers sélectionnés de fournisseurs tiers. En cas d'instruments financiers possédant des propriétés comparables, les instruments financiers de Raiffeisen et ceux des cocontractants peuvent être privilégiés par rapport à ceux des fournisseurs tiers. Ces instruments financiers peuvent inclure des frais qui sont directement débités du patrimoine placé dans l'instrument financier et qui restent au sein du Groupe Raiffeisen.

5. Conflits d'intérêts

Raiffeisen est soucieuse de concilier le mieux possible les intérêts de ses clientes et de ses clients ainsi que ceux de Raiffeisen et de ses collaborateurs dans le cadre de la fourniture de services financiers. Il est toutefois dans la nature des choses qu'il n'est pas toujours possible d'éviter les conflits d'intérêts. En tenant compte des prescriptions juridiques, Raiffeisen a pris des mesures pour gérer les conflits d'intérêts avec transparence et pertinence.

Ci-après, nous vous donnons un aperçu des éventuels conflits d'intérêts et des mesures prises.

Conflits d'intérêts potentiels

On parle de conflit d'intérêts lorsqu'une personne ou une institution doit assumer des intérêts contradictoires. Les intérêts des clients peuvent ainsi entrer en conflit ou s'opposer par exemple aux propres intérêts de Raiffeisen ou de ses collaborateurs.

Dans le cadre de la fourniture de services financiers, des conflits d'intérêts peuvent se manifester dans les situations suivantes.

- En cas de convergence entre les intérêts des clients et les propres intérêts de Raiffeisen ou de ses collaborateurs: il existe par ex. le risque que les opérations pour compte propre soient traitées de manière prioritaire par rapport à l'intérêt du client ou en cas de recommandation / d'utilisation d'instruments financiers propres.

- Dans le cadre de l'offre d'instruments financiers ou de la fourniture de services financiers: par exemple en raison de rémunérations dépendant du résultat qui incitent les collaborateurs à des actes qui ne sont pas dans l'intérêt du client ou lorsqu'ils reçoivent ou octroient des avantages pécuniaires (rémunération par des tiers).
- Dans le cadre de l'établissement de listes de recommandations ou d'analyses financières: lorsque de telles listes sont créées, il existe par ex. le risque que les propres instruments financiers et ceux de partenaires soient privilégiés par rapport à l'intérêt du client ou que les propres positions et risques (financiers) influencent l'analyse et la recommandation en résultant.
- Dans le cadre du négoce (pour propre compte) en général: il existe par ex. le risque que les collaborateurs utilisent de manière abusive des informations qui ne sont pas publiquement connues ou qui sont contraires à des intérêts axant un lien avec les rapports personnels ou professionnels, ou les activités extra-professionnelles, des collaborateurs.

Principes applicables à la gestion des conflits d'intérêts

Les mesures prises par Raiffeisen pour gérer les conflits d'intérêts suivent les principes suivants. En première ligne, Raiffeisen est soucieuse d'identifier les conflits d'intérêts potentiels le plus tôt possible et d'éviter qu'ils ne se manifestent en adoptant des mesures appropriées.

- S'il est impossible d'éviter un conflit d'intérêts, Raiffeisen fait en sorte de minimiser les risques inhérents et d'exclure tout préjudice allant à l'encontre des intérêts du client. A cet égard, les intérêts des clients prennent sur les intérêts de Raiffeisen et de ses collaborateurs et les intérêts des clients sont traités manière équivalente.
- S'il est impossible d'éviter un conflit d'intérêts et que les mesures prises pour le maîtriser ne suffisent pas afin de défendre les intérêts des clients, le client est informé du conflit d'intérêts (divulgation).

Mesures pour éviter les conflits d'intérêts

Dans le cadre d'une norme harmonisée au sein du Groupe, Raiffeisen a entre autres mis en œuvre les mesures suivantes pour gérer les conflits d'intérêts.

• Séparation des rôles et responsabilités

Raiffeisen garantit une séparation appropriée des fonctions et évite l'attribution de responsabilités conflictuelles. En fait entre autres partie une séparation des fonctions entre Front et Back Office.

• Systèmes d'incitation durables

Raiffeisen accorde une grande valeur à un résultat durable de l'entreprise et évite les parts salariales disproportionnées en termes de rémunération.

• Acceptation et octroi d'avantages pécuniaires

Raiffeisen a adopté des règles pour éviter que les collaborateurs acceptent ou versent des avantages pour des comportements contraires à la loi ou aux devoirs ou pour un comportement indu dans le cadre de l'entretien des relations.

- **Activités extra-professionnelles**

Raiffeisen dispose de règlements et de procédures qui garantissent que les éventuels conflits d'intérêts pouvant se manifester lors d'occupations accessoires, ou à l'occasion de fonctions officielles ou de mandats extra-professionnels, soient identifiés et évités.

- **Barrières à l'information**

Au sein de Raiffeisen, des périmètres de confidentialité spécifiques ont été définis et les secteurs s'engagent à prendre les précautions organisationnelles et techniques nécessaires pour que les informations non publiques, ayant une incidence sur les cours, ne soient pas divulguées.

- **Obligations d'organisation**

Raiffeisen met en oeuvre les obligations d'organisation, liées à la conduite sur le marché dans le secteur du négoce, à travers des instruments financiers. L'objectif est d'éviter les conflits d'intérêts et l'utilisation abusive d'informations et d'assurer l'ancrage des règles de conduite au sein de Raiffeisen.

- **Restricted list / watch list**

Ces listes servent en particulier à surveiller le flux d'informations sensibles ainsi qu'à prévenir un abus des informations d'initiés par les collaborateurs de Raiffeisen.

- **Surveillance des opérations pour compte propre**

Raiffeisen a mis en œuvre des règles, des processus et des mesures de surveillance qui doivent empêcher les conflits d'intérêts entre les clientes et clients et les collaborateurs et/ou Raiffeisen. L'intérêt des clientes et des clients prime sur les opérations pour compte propre des collaborateurs ou de Raiffeisen.

- **Comportements proscrits**

Lors de la fourniture de services financiers, Raiffeisen agit dans le plus grand souci et dans l'intérêt de ses clientes et clients. Ainsi, Raiffeisen interdit les comportements indus de ses collaborateurs comme par ex.:

- l'achat ou la vente d'instruments financiers en amont, en parallèle ou en aval pour leur propre compte ou pour le compte de tiers tout en ayant connaissance d'ordres de clients à venir qui pourraient influencer le cours;
- la réallocation des dépôts de la clientèle sans raison objective ni motif économique;
- le décompte injustifié d'un prix différent du cours de clôture effectivement réalisé lors du traitement d'ordres clients.

- **Univers de produits**

Afin de fournir ses services financiers, Raiffeisen puise dans un vaste univers de placement comprenant des produits propres et des produits de tiers, hormis en matière de prévoyance et de libre passage 3a, où seuls des produits de Raiffeisen sont pris en compte.

- **Indemnités reçues de tiers**

Pour l'activité de distribution et les prestations y afférentes, Raiffeisen peut percevoir des indemnités de tiers. Raiffeisen informe gratuitement le client des paramètres de calcul et des fourchettes de ces indemnités dans le cadre de l'«Aperçu des indemnités des opérations de placement (raiffeisen.ch/indemnisations)».

- **Indépendance et intégrité des listes de recommandations et des analyses financières**

Raiffeisen dispose de directives et de procédures qui assurent l'objectivité, l'indépendance et l'intégrité de ses listes de recommandations et de ses analyses financières.

- **Achat de produits et de prestations de service**

Raiffeisen dispose de règlements et de procédures qui garantissent que les éventuels conflits d'intérêts entre Raiffeisen et ses collaborateurs et les fournisseurs de Raiffeisen soient reconnus et évités (par ex. lorsque le fournisseur est en même temps client de Raiffeisen ou qu'un collaborateur a une relation personnelle avec un fournisseur).

- **Obligation de divulgation**

Dès lors qu'il faut partir du principe que les mesures prises ne permettent pas d'éviter un conflit d'intérêt et qu'il n'est pas possible d'exclure un préjudice des clientes et clients en raison du conflit d'intérêts, le conflit d'intérêt leur est alors divulgué.

- **Procédure d'examen et procédure disciplinaire**

Si les prescriptions et les processus pour la gestion des conflits d'intérêts ne sont pas respectés, ceci peut conduire à des mesures disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au licenciement. Les violations peuvent en outre avoir des conséquences en matière prudentielle, pénale et civile pour le collaborateur faillible et/ou Raiffeisen.

- **Autres mesures**

Raiffeisen garantit que tous les collaborateurs sont informés de la gestion correcte des conflits d'intérêts et qu'ils reçoivent le soutien nécessaire en cas de besoin.

Etat: janvier 2025