

Vontobel

# Informations sur la protection des investisseurs

Avril 2023

### **3 Introduction**

### **4 Informations importantes concernant Vontobel**

### **13 Informations supplémentaires à l'attention des clients titulaires de mandats de gestion de fortune ou de conseil en matière d'investissement**



Vontobel imprime sur du papier 100% recyclé: la fabrication du papier recyclé consomme environ 1,5 fois moins d'énergie et 2,5 fois moins d'eau que la production de papier à partir de fibres fraîches. De plus, le papier recyclé réduit les émissions de gaz à effet de serre de plus de 20%. Nous compensons les émissions restantes par différents projets de CO<sub>2</sub> dans le monde.  
[vontobel.com/responsabilite](https://vontobel.com/responsabilite)

# Introduction

**Chez Vontobel, la protection et la croissance du patrimoine des clients est une mission fondamentale. Cette promesse est devenue plus que jamais essentielle dans un monde complexe et de plus en plus incertain.**

En tant qu'entreprise sachant faire preuve de clairvoyance, d'esprit entrepreneurial et de responsabilité personnelle, nous considérons que la protection de votre patrimoine et une totale transparence à votre égard constituent les fondements d'une relation d'affaires fructueuse. Nous sommes convaincus que ces principes directeurs nous aideront à mieux appréhender cette complexité grandissante. Vous, notre client, et nous, votre fournisseur de produits et services.

L'amélioration de la protection des investisseurs est également au cœur des réglementations suisses et européennes des marchés financiers. Cette brochure traite en particulier de la mise en œuvre de la loi fédérale sur les services financiers (LSFin)<sup>1</sup> ainsi que de la Directive européenne concernant les marchés d'instruments financiers (MiFID II, Markets in Financial Instruments Directive)<sup>2</sup> par Vontobel.

<sup>1</sup> La loi est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Une période transitoire de deux ans a été mise en place.

<sup>2</sup> La Directive européenne 2014/65/UE est entrée en vigueur le 3 janvier 2018.

Votre satisfaction, une totale transparence et une communication ouverte sont les éléments centraux de notre activité. Cela s'applique non seulement à nos processus, nos produits et nos services, mais également à nos frais. Vous trouverez dans la brochure les détails importants concernant notre relation d'affaires et les échanges en découlant entre vous et nous.

Un bref aperçu complémentaire pour vous: voici l'objectif de cette brochure. Afin qu'elle reste claire et compréhensible, nous ne couvrons pas tous les aspects de notre activité et des éléments contractuels de manière exhaustive. En outre, nous vous renvoyons vers certaines sections dans d'autres documents que nous avons déjà mis à votre disposition ou que nous pouvons vous fournir gratuitement sur simple demande. Veuillez noter que les dispositions contractuelles s'appliquent dans chaque cas.

Vous trouverez la version la plus récente de cette brochure sur [vontobel.com/lisfn](http://vontobel.com/lisfn). Si vous le souhaitez, votre Relationship Manager vous en remettra un exemplaire. Il se tient également à votre disposition si vous avez des questions ou souhaitez obtenir des informations complémentaires.

## À propos de nous

Chez Vontobel, nous construisons l'avenir par nos propres moyens. Nous créons des opportunités et les exploitons de manière résolue. Nous maîtrisons ce que nous faisons et ne faisons que ce que nous maîtrisons. C'est ainsi que nous faisons progresser nos clients.

En tant qu'expert financier international puisant ses racines en Suisse, nous sommes spécialisés en gestion de fortune, en asset management proactif et en solutions d'investissement. Nous transmettons ces compétences à nos collaborateurs et attendons d'eux qu'ils agissent de manière responsable et ouvrent de nouvelles perspectives. En effet, pour nous, savoir investir commence par assumer ses responsabilités. Nous remettons systématiquement en question les objectifs que nous avons atteints, car nous cherchons en permanence à dépasser les attentes de nos clients.

Les actions nominatives de Vontobel Holding AG sont cotées à la SIX Swiss Exchange. L'étroite relation des familles Vontobel avec l'entreprise garantit notre indépendance entrepreneuriale. La liberté qui en résulte nous engage également à prendre nos responsabilités vis-à-vis de la société.

# Informations importantes concernant Vontobel

## Sites

### **Vontobel Holding AG**

Vontobel est un expert financier international de tradition suisse spécialisé en gestion de fortune, en asset management actif et en solutions de placement. Les actions nominatives de Vontobel Holding AG sont cotées au SIX Swiss Exchange. Son siège est situé à Zurich, en Suisse.

### **Banque Vontobel SA**

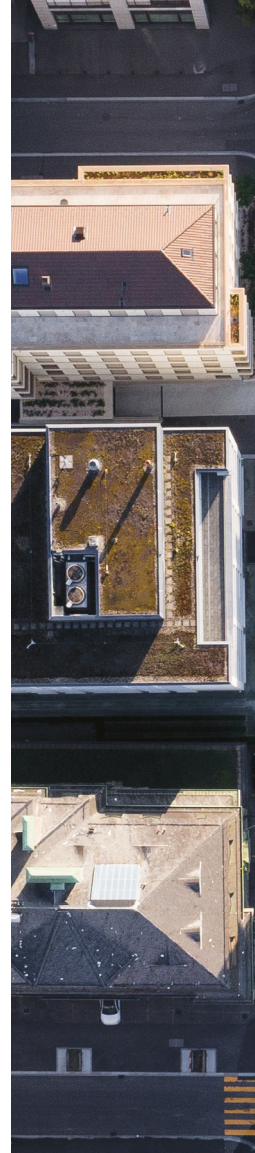
Banque Vontobel SA a son siège dans la ville de Zurich et des succursales dans toute la Suisse. Elle a été agréée en tant que banque et négociant en valeurs mobilières par l'Autorité suisse de surveillance des marchés financiers (FINMA), Laupenstrasse 27, CH-3003 Berne, et est soumise à sa surveillance. Vontobel est membre de l'Association suisse des banquiers et fait partie du programme de garantie des dépôts géré par les banques et les négociants en titres helvétiques. Des informations sur l'étendue de la protection accordée par cette garantie figurent sur le site Internet de l'association Garantie des dépôts des banques et négociants en valeurs mobilières suisses ([esisuisse.ch](http://esisuisse.ch)).

### **Vontobel Swiss Financial Advisers AG**

Vontobel Swiss Financial Advisers AG (Vontobel SFA) est une filiale de Vontobel Holding AG. Vontobel SFA est enregistrée en tant que société de conseil financier agréée auprès de l'autorité boursière des États-Unis (Securities and Exchange Commission – SEC) et est titulaire en Suisse d'une licence de «Wertpapierhaus» délivrée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA). Son siège principal est à Zurich. Des informations supplémentaires sur les activités de Vontobel SFA et de ses sociétés affiliées sont contenues dans le formulaire ADV de Vontobel SFA, consultable sur le site internet de la SEC ([advisersinfo.sec.gov](http://advisersinfo.sec.gov)).

### **Vontobel Securities AG**

La société a son siège à Zurich et une succursale à New York et elle est agréée auprès de l'autorité boursière américaine SEC (Securities and Exchange Commission) en tant que courtier (broker / dealer), conformément à la loi fédérale américaine Securities Exchange Act de 1934, et enregistrée en tant que membre auprès de l'Autorité américaine de surveillance des marchés financiers (Financial Industry Regulatory Authority, FINRA). Vontobel Securities AG est une filiale de Vontobel Holding AG.





#### **Bank Vontobel Europe AG**

Possédant des succursales à Munich, Hambourg et Francfort, Bank Vontobel Europe AG est titulaire d'une licence bancaire de l'autorité de surveillance allemande Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Elle est membre de l'institution de compensation des banques allemandes (Entschädigungseinrichtung deutscher Banken, EdB) et participe au programme de protection des dépôts correspondant. Des informations sur l'étendue de la protection accordée par cette garantie figurent sur le site Internet de l'institution ([edb-banken.de](http://edb-banken.de)).

#### **Vontobel Wealth Management SIM S.p.A.**

Vontobel Wealth Management SIM S.p.A. est une filiale de Vontobel Holding AG. Elle dispose d'un capital-actions de 5 millions EUR et a son siège à Milan. La société a obtenu l'autorisation de la CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa) pour exercer son activité en tant que «société d'intermédiation mobilière» (società di intermediazione mobiliare, SIM). La possible garantie des dépôts est déterminée par l'offre de divers modèles et lieux de conservation par Vontobel Wealth Management SIM S.p.A.

#### **Vontobel Pte. Ltd.**

Vontobel Pte. Ltd. est une filiale de Vontobel Holding AG et a son siège à Singapour. La société dispose d'une licence Capital Markets Services (négociant en valeurs mobilières) en vertu de la loi Securities and Futures Act (Cap. 289) ainsi que de l'autorisation Para-9 (pour les services financiers transfrontaliers fournis par la Banque Vontobel SA et nécessitant une licence) et est soumise à la supervision de la Monetary Authority of Singapore (MAS).

## Services d'investissements

### Informations sur les services d'investissements et prestations complémentaires

Vontobel propose à ses clients privés une offre complète de services de gestion de fortune et de services bancaires, dont la gestion de fortune et le conseil en matière d'investissement ainsi que l'achat, la vente et la conservation de titres et autres instruments financiers. Elle fournit par ailleurs différents services d'investissements complémentaires ainsi que des services de paiement, de prêt et de financement de valeurs mobilières. L'étendue des prestations proposées peut varier selon l'entité Vontobel.

### Gestion de fortune (gestion de fortune Vontobel)

Avec un mandat de gestion de fortune, vous déléguez à Vontobel le pouvoir de prendre les décisions d'investissement. Vos objectifs et votre propension au risque restent toujours nos principales priorités. À moins que vous n'en disposiez autrement, nous prendrons les risques durables en considération dans notre processus d'investissement en harmonie avec notre Directive en matière d'investissements durables et de services de conseil ([vontobel.com/entity-sfdr](http://vontobel.com/entity-sfdr)). Si vous investissez avec un objectif de large diversification, l'impact probable des risques durables sur le rendement ne devrait pas être très important. Vontobel base la composition de votre portefeuille sur vos préférences et exigences individuelles.

Pour bénéficier de ce service, vous concluez des contrats spécifiques avec nous. Ces fondements contractuels autorisent Vontobel à gérer les actifs détenus sur le compte désigné et stipulent la stratégie d'investissement choisie ainsi que d'autres détails clés sur la façon dont il convient d'exécuter le mandat.

### Conseil en matière d'investissement (Conseil en placement Vontobel)

Avec un mandat de conseil en placement, le pouvoir de prendre les décisions de placement reste entre vos mains et Vontobel n'exécute aucune transaction sans en avoir expressément reçu l'ordre. Nous vous fournissons des conseils complets et vous aidons à gérer vos actifs,

conformément à vos besoins, vos souhaits et vos attentes comme base pour notre conseil en matière d'investissement. Nos services de conseil sont liés à un risque financier pour nos clients. Nous considérons également les risques durables et en tenons compte lorsque nous fournissons des conseils en matière d'investissement, en harmonie avec notre Directive en matière d'investissements durables et de services de conseil ([vontobel.com/entity-sfdr](http://vontobel.com/entity-sfdr)). Nous proposons une gamme de solutions de conseil qui vous permettent de choisir le niveau d'assistance souhaité. Pour bénéficier de ces services, vous concluez des contrats avec nous. Ces fondements contractuels définissent le cadre et notamment les catégories d'actifs admises, le niveau de service souhaité ainsi que les directives de placement que doit appliquer Vontobel dans ses recommandations personnalisées.

### Transactions sans conseil

Les transactions sans conseil («non-advised») sont des opérations d'achat ou de vente qui ne sont pas effectuées dans le cadre de prestations de conseil en placement, mais qui sont exécutées uniquement sur demande de votre part. Dans un tel cas, Vontobel évalue si vous disposez des connaissances et de l'expérience nécessaires à la bonne compréhension des risques associés au service ou à l'instrument financier en question.

Cependant, Vontobel n'évalue pas si vous êtes financièrement en mesure de supporter les risques de placement inhérents au service ou à l'instrument financier.

Si un instrument financier pour lequel vous souhaitez soumettre un ordre sans conseil est considéré comme inapproprié, ou si les informations nécessaires à l'évaluation de vos connaissances et de votre expérience font défaut, Vontobel vous en avisera dûment. La décision de renoncer à la transaction ou de l'effectuer en dépit de cet avertissement reste alors entièrement entre vos mains. Si, pour une raison quelconque, nous sommes dans l'incapacité de vous contacter en temps voulu pour vous donner cette information (par exemple si vous nous avez demandé de ne pas vous contacter ou si nous ne parvenons pas à vous joindre), nous nous réservons

le droit de refuser d'exécuter l'ordre en question.

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le chapitre «Adéquation et caractère approprié» du présent document.

#### **Clients de gestionnaires de fortune indépendants**

Nos services de suivi et nos offres s'adressent également aux gestionnaires de fortune indépendants et mettent ainsi différents services bancaires à la disposition de leurs propres clients. Le suivi des clients, notamment la gestion de fortune ou le conseil en matière d'investissement, est réalisé exclusivement par le gestionnaire de fortune indépendant qui doit prendre en compte les obligations liées.

#### **Services de garde**

Vontobel fournit des services de garde pour une grande variété d'instruments financiers, partout dans le monde, dans le cadre du contrat-cadre global conclu.

#### **Financement de valeurs mobilières**

Vontobel peut vous accorder des prêts destinés au financement de transactions sur titres et d'autres placements, pour autant que certaines conditions soient remplies et que les garanties nécessaires soient fournies. L'octroi de prêts exige la conclusion de contrats de crédit et de mise en gage séparés.

#### **Informations concernant les instruments financiers**

Vontobel offre l'accès à un éventail complet d'instruments financiers. L'univers de placement pris en compte pour les recommandations données dans le cadre de nos mandats de conseil se fonde sur la plate-forme de produits ouverte de Vontobel, qui inclut aussi bien les produits proposés par Vontobel que des instruments issus d'une vaste gamme de prestataires tiers. Le conseil en matière d'investissement n'est pas considéré comme fourni sur une base indépendante<sup>3</sup>.

#### **Risques associés au négoce des valeurs mobilières**

Le négoce d'instruments financiers s'accompagne de risques financiers qui peuvent varier en fonction de l'instrument. Les divers types d'instruments financiers et leurs risques associés sont décrits en détail dans la brochure «Risques inhérents au commerce d'instruments financiers», disponible sur le site [swissbanking.org](http://swissbanking.org). Si vous avez des questions ou des doutes quant aux risques liés à un instrument financier, votre Relationship Manager ou votre interlocuteur personnel se tient à votre disposition pour vous aider.

#### **Distinction entre instruments financiers complexes et non complexes**

Les instruments financiers sont classés soit comme des produits «complexes», soit comme des produits «non complexes». Les produits complexes sont soumis à des mesures de protection des investisseurs plus étendues. Veuillez noter que, chez Vontobel, les produits complexes et non complexes bénéficient des mêmes règles de protection.

#### **Relevés de compte client et autres services de reporting**

**Relevé de fortune** – Sauf arrangement contraire, Vontobel vous enverra régulièrement un relevé détaillé des instruments financiers détenus sur votre compte / dépôt. Dans le cas d'un mandat de gestion de fortune, il s'agit en général de relevés trimestriels.

**Relevés de compte** – Après avoir exécuté une transaction sur titres pour votre compte, Vontobel vous envoie une confirmation d'exécution (relevé de compte). Nous ne vous indiquons pas au préalable le statut de l'exécution de votre ordre, à moins que vous ne nous l'ayez expressément demandé ou que nous ne rencontrions des difficultés lors de l'exécution de l'ordre.

D'autres services de reporting peuvent être fournis en fonction des prestations ou des instruments financiers sélectionnés ainsi que de votre statut et des lois applicables en matière d'information.

<sup>3</sup> Au sens de l'article 24 de la Directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers

## Informations sur les catégories de protection des investisseurs





### Classifications proposées

Vontobel assigne une classification à chaque personne physique ou morale habilitée à soumettre des ordres (le «donneur d'ordre»), les affectant soit à la catégorie des «clients privés», soit à celle des «clients professionnels».<sup>4</sup> Ces catégories reçoivent chacune un niveau de protection des investisseurs différent (selon le niveau de l'étendue des vérifications de l'adéquation et du caractère approprié, l'information client requise préalablement à la transaction, les instruments financiers disponibles, etc.).

- **Clients privés:** par défaut, les clients privés reçoivent la classification de «client privé». Ils bénéficient ainsi du niveau de protection le plus élevé. Avant que nous puissions fournir un service ou exécuter une transaction, les «clients privés» doivent recevoir des informations détaillées sur les risques associés au produit en question (notice d'information sur les instruments financiers et divulgation des risques), son caractère adéquat (rapport sur l'adéquation), les commissions et frais ainsi que d'autres paramètres.<sup>5</sup> Notre offre ne comprend pas de services<sup>6</sup> et produits exclus de la vente aux clients privés par le prestataire ou par nous-mêmes.
- **Clients professionnels:** les «clients professionnels» sont considérés comme des investisseurs sophistiqués. Vous remplissez simultanément les deux critères suivants:
  - Vous possédez des avoirs nets d'au moins 500 000 CHF ou 500 000 EUR (la plus grande des deux valeurs s'applique)
  - Vous avez les connaissances nécessaires pour évaluer les risques des investissements sur la base de votre formation personnelle, de votre expérience professionnelle ou d'une expérience comparable dans le secteur financier (10 transactions par trimestre d'un volume considérable)
 Ou, vous êtes:
  - Un intermédiaire financier réglementé, ou
  - Une société d'exploitation de grande taille

C'est la raison pour laquelle un univers de placement élargi est à votre disposition. Il comprend des produits financiers réservés aux «clients professionnels» ou qui ne sont pas autorisés à la vente aux «clients privés». Vontobel considère que les «clients professionnels» disposent des connaissances et de l'expérience nécessaires et qu'ils sont en mesure de supporter financièrement les risques liés au service financier. En tant qu'investisseurs, ils bénéficient donc d'un niveau de protection moindre.

<sup>4</sup> Les clients de gestionnaires de fortune indépendants sont affectés par Vontobel à la catégorie «clients privés» avec simple exécution, car le gestionnaire de fortune indépendant est en principe un donneur d'ordre envers Vontobel.

<sup>5</sup> Nous vous fournirons ces documents lorsqu'ils seront requis par les exigences réglementaires en vigueur.

<sup>6</sup> à l'exception, par exemple, des transactions de prêts de titres.

<sup>7</sup> Répond aux exigences réglementaires conformément à la MiFID II, par dérogation un opting-out distinct pour les clients privés fortunés est possible conformément à l'art. 5 al. 2 LSFIn.

Veillez noter que ces catégories se réfèrent à la protection des investisseurs et non à une classification au titre d'autres lois telles que la Loi fédérale sur les placements collectifs de capitaux (LPCC), le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) ou toute réglementation ou législation fiscale.

#### **Modification de la classification du client**

Si vous remplissez les conditions légales préalables nécessaires, vous pouvez nous soumettre une demande de changement de catégorie.

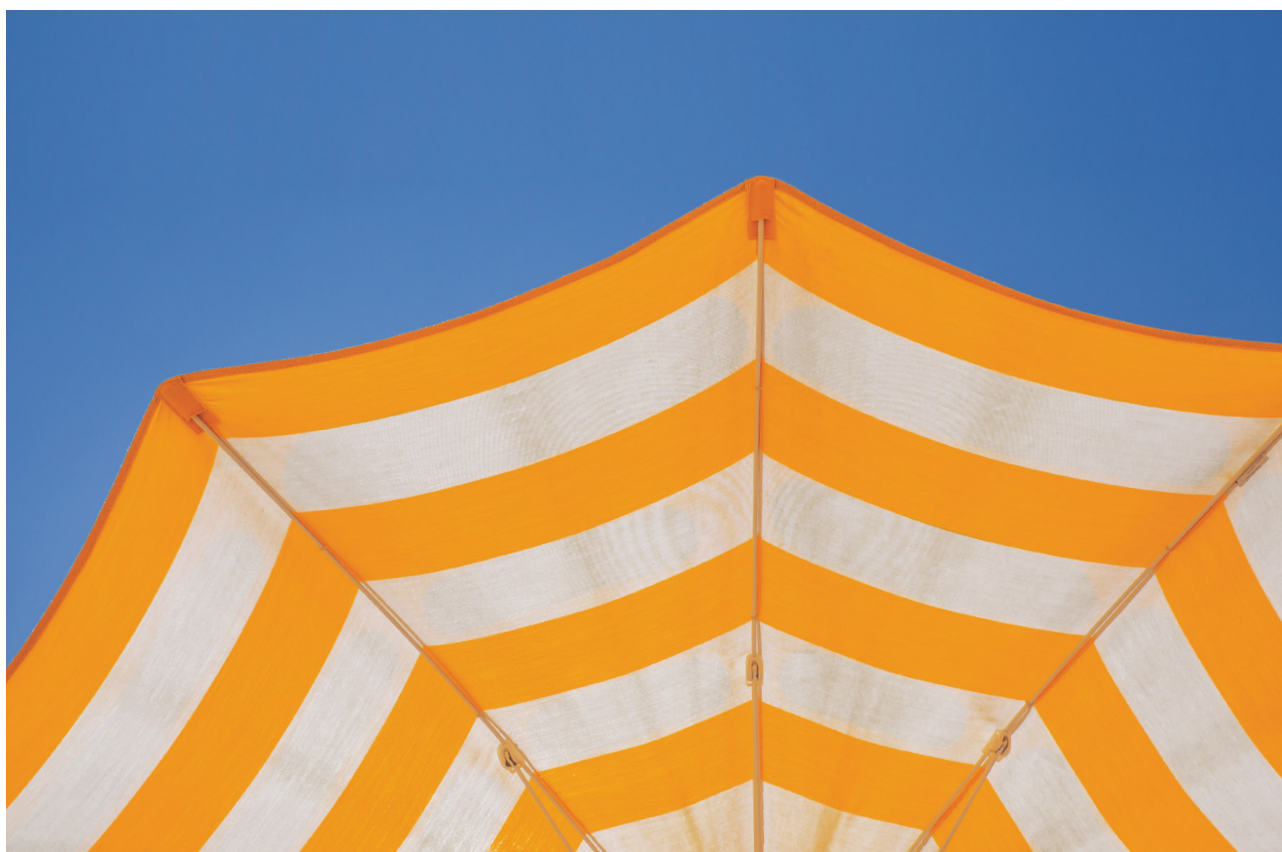
- Si vous remplissez les critères requis («opting-out»), vous pouvez passer de «client privé» à «client professionnel» avec une protection moindre et obtenir ainsi l'accès à un processus d'investissement allégé et à un univers de placement plus vaste.
- Un «client professionnel» peut également demander à être considéré comme un «client privé» et à recevoir ainsi un niveau de protection supérieur, allié à un univers de placement plus restreint («opting-in»).

Dans les deux cas, vous devrez prouver que vous remplissez la totalité des conditions préalables nécessaires. Nous nous ferons un plaisir de vous accompagner dans ces démarches. Votre Relationship Manager vous informera sur la marche à suivre ainsi que sur les conséquences d'un changement de catégorie.

Veillez noter que tout changement de catégorie effectué par Vontobel s'applique en principe à l'intégralité des services d'investissement, prestations accessoires et instruments financiers proposés. Indépendamment de la réglementation, il est également possible d'effectuer un opting-out pour certaines catégories de produits. Si nous déterminons que vous ne répondez plus aux critères de la catégorie de protection des investisseurs à laquelle vous avez été affecté, nous pouvons la modifier de notre propre chef. Le cas échéant, nous vous en informerons.

#### **Information périodique**

Votre classification actuelle vous est communiquée régulièrement. Si vous souhaitez changer de catégorie, nous vous prions de contacter votre Relationship Manager.



## Questions d'ordre administratif

### Exécution des ordres

On entend par «exécution au mieux» l'obligation de prendre toutes les mesures raisonnables en vue d'obtenir le meilleur résultat possible lors de l'exécution de transactions pour votre compte, ou encore lors du recours à d'autres affiliés ou courtiers dans ce but. Nous avons résumé les principes régissant l'exécution des ordres de nos clients dans le document «Best Execution and Order Handling Policy», disponible sur [vontobel.com/Isfin](http://vontobel.com/Isfin) ou mis à votre disposition sur simple demande.

### Conflit d'intérêts

Nous avons pris une série de mesures en vue d'éviter les conflits potentiels entre vos intérêts et ceux de Vontobel, de nos collaborateurs ou d'autres clients. Nous avons résumé ces mesures dans le document général «Conflict of Interest Policy de Vontobel», disponible sur [vontobel.com/Isfin](http://vontobel.com/Isfin). Si les mesures prises ne suffisent pas à éviter les conflits d'intérêts, ou si les inconvénients pour vous ne peuvent être évités qu'au prix d'un effort disproportionné, nous vous le communiquons de manière appropriée.

### Coûts et frais associés aux services d'investissement et prestations complémentaires

Les coûts et frais détaillés associés aux services d'investissement et prestations complémentaires fournis par Vontobel figurent dans notre barème des commissions. Sur demande, votre Relationship Manager vous en fournira un exemplaire.

### Rémunérations reçues de tiers

#### Rémunérations reçues de tiers par Vontobel

Les rémunérations sont des avantages ou incitatifs, monétaires ou non, qu'une entité Vontobel est susceptible de recevoir de la part de prestataires de produits en rapport avec la distribution d'instruments financiers ou d'autres services. Elles sont définies séparément avec ces prestataires, sans égard aux relations d'affaires correspondantes avec vous. Les frais que vous versez directement à Vontobel, tels que les commissions de courtage, les frais de garde ou de transaction (y compris les frais de transaction inclus dans le prix d'émission d'un instrument) ne constituent pas des rémunérations.

Sauf accord explicite de votre part, Vontobel utilise avant tout des fonds de placement exempts de tels avantages dans le cadre des prestations de gestion de fortune et de conseil en placement. S'agissant de produits structurés, nous sommes susceptibles de recevoir, dans le cadre du conseil en placement, des rémunérations en guise de remboursement pour la structuration, la sélection du produit ou le choix de l'émetteur les plus favorables pour vous. Il se peut par ailleurs que nous percevions des rémunérations en rapport avec les produits détenus, livrés ou achetés à votre demande.

Le montant des avantages peut varier en fonction du produit et de son prestataire. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à consulter la notice «Avantages».

#### Rémunérations versées par Vontobel

Si Vontobel a noué la relation d'affaires ou de service avec vous par le biais d'un tiers agissant comme intermédiaire, elle peut payer à ce dernier un montant forfaitaire au titre de commission d'intermédiaire, ou encore lui verser un pourcentage du revenu issu de la relation.

Si vous recevez les services d'un conseiller financier indépendant ou d'un gestionnaire de fortune externe tout en utilisant Vontobel pour des services de garde et d'exécution de transactions sur le marché, Vontobel peut verser une partie des revenus issus de cette relation à l'intermédiaire en question.

Ce tiers est cependant tenu de respecter ses propres obligations en matière d'avantages, en particulier en ce qui concerne les restrictions d'acceptation, les obligations de déclarer et la gestion des conflits d'intérêts, conformément à la relation d'affaires qu'il a nouée avec vous. Vontobel décline toute responsabilité quant aux obligations d'une tierce partie.

### **Conflits d'intérêts et transparence en lien avec les rémunérations**

En vue d'éviter les conflits d'intérêts possibles, la structure et les processus de Vontobel ont été conçus de longue date de façon à assurer que les décisions d'investissement et le conseil en matière d'investissement ne tiennent pas compte du revenu potentiel des commissions lié à l'achat ou à la conservation des produits proposés.

Nous vous informons de manière transparente de toute rémunération reçue ou payée. Sur demande, nous vous fournissons des renseignements supplémentaires à ce sujet.

### **Divulgarion de vos informations personnelles en rapport avec la détention ou le négoce de titres**

Vontobel peut se voir dans l'obligation de soumettre aux autorités réglementaires compétentes un rapport sur toutes les transactions portant sur les titres admis au négoce. Ces informations incluent l'identité de l'acheteur/du vendeur des titres concernés ainsi que de la personne soumettant l'ordre de négoce. S'il s'agit d'une personne morale, son identifiant d'entité juridique (Legal Entity Identifier, LEI) devra être communiqué. Dans certains pays, il est par ailleurs requis de détenir les titres dans des sous-comptes séparés au nom du client. En outre, les sous-dépositaires ou places de négoce locales peuvent devoir soumettre aux autorités locales les coordonnées des personnes pour lesquelles ils détiennent des actifs ou exécutent des transactions, soit sur demande explicite, soit en vertu d'une exigence de déclaration régulière. Vous devez avoir conscience que la détention et le négoce de telles valeurs mobilières peut contraindre Vontobel à fournir à des sous-dépositaires locaux, plateformes de négoce, autorités ou aux autres tierces parties étrangères des renseignements sur vous en tant que titulaire ou ayant-droit des valeurs en question.

### **Langue et moyens de communication**

Vous pouvez choisir de communiquer avec Vontobel dans une des langues suivantes: allemand, français, italien, espagnol ou anglais. Sous réserve de leur disponibilité, les contrats, la correspondance et les documents client sont fournis dans la langue choisie. En règle générale, les échanges se font par écrit, ou par le biais de l'un des canaux numériques que nous mettons à votre disposition, tels que l'e-banking et nos applications. Les ordres et avis par téléphone, fax, e-mail ou d'autres canaux sont acceptés, pour autant que vous autorisiez la communication par ces canaux. Si vous utilisez l'un de ces canaux pour nous contacter, nous nous réservons le droit de communiquer avec vous de la même façon.

### **Enregistrement des conversations et des communications électroniques**

Vontobel est tenu de sauvegarder toutes les communications électroniques liées à une transaction, y compris les échanges avec vous. Les conversations au sujet de transactions ne peuvent pas toujours être identifiées à l'avance en tant que telles et peuvent s'inscrire dans le cadre d'une discussion plus large. Par conséquent, toutes les conversations téléphoniques sont enregistrées. Par conséquent, Vontobel n'est pas en mesure d'accepter de votre part des communications liées aux transactions qui seraient effectuées par le biais de canaux ne permettant pas leur enregistrement. Vontobel consigne par ailleurs dans un procès-verbal interne les principaux points des entretiens menés en personne afin d'assurer la traçabilité des recommandations qui vous ont été fournies. Les enregistrements sont sauvegardés sur des supports durables qui garantissent leur confidentialité et leur conservation. En concluant une relation d'affaires avec Vontobel ou en contactant cette dernière par voie électronique, vous consentez aux méthodes d'enregistrement et de stockage décrites ci-dessus. Vous avez le droit de demander une copie de votre dossier, demande qui peut être assujettie à des frais de service.

### **Traitement des réclamations**

La meilleure façon de nous faire parvenir vos commentaires est de les adresser directement à votre Relationship Manager ou interlocuteur personnel. Si vous souhaitez soumettre une réclamation formelle concernant un aspect de votre relation avec Vontobel, vous pouvez adresser celle-ci par écrit au département «Legal and Compliance» de Vontobel. À cet effet, vous pouvez également utiliser notre formulaire de réclamation. Vous trouverez de plus amples informations concernant notre processus de traitement des réclamations ainsi que notre formulaire de réclamation sur [vontobel.com/reclamations](http://vontobel.com/reclamations) sur [vontobel.com/complaints](http://vontobel.com/complaints). Si vous ne pouvez parvenir à une solution amiable avec Vontobel, vous pouvez adresser votre requête à l'Ombudsman des banques suisses. L'Ombudsman des banques est l'organe de médiation compétent pour les réclamations à l'encontre de Vontobel en Suisse ainsi qu'une instance d'information et de médiation neutre.

Ombudsman des banques suisses  
Bahnhofplatz 9  
Case postale  
8021 Zurich  
Suisse

[bankingombudsman.ch](http://bankingombudsman.ch)

# Informations supplémentaires à l'attention des clients titulaires de solutions de gestion de fortune ou de conseil en investissement

Les informations suivantes s'appliquent uniquement aux solutions de gestion de fortune et de conseil en investissement fournies par Vontobel. Si des tiers tels que des gérants de fortune indépendants vous fournissent de tels services, il leur incombe d'en assurer l'adéquation et le caractère approprié.



## Adéquation et caractère approprié

### Adéquation

Lors de la prestation de services d'investissement comme la gestion de fortune et le conseil en matière d'investissement, Vontobel évalue si les services et instruments financiers recommandés sont adéquats, ceci sur la base des renseignements fournis par vous ou par la personne que vous avez autorisée à donner des instructions pour votre compte

À cette fin, Vontobel requiert des informations spécifiques sur votre situation et peut renoncer à fournir les services de conseil si ces informations ne peuvent être obtenues.

C'est pourquoi il est indispensable que tous les clients et donneurs d'ordre souhaitant bénéficier de services de conseil fournissent à Vontobel le formulaire «Connaissances et expérience des opérations de placement» rempli ainsi que le «Profil de risque». Ces deux formulaires sont conçus pour évaluer les éléments d'information requis au sujet du client, à savoir:

- connaissances et expérience en matière de services d'investissement et d'instruments financiers;
- objectifs de placement, y compris but de l'investissement, horizon temporel prévu et propension au risque;
- situation financière, y compris vue d'ensemble des actifs totaux du client, de son revenu et de ses engagements financiers réguliers.

Ce n'est que sur la base de ces informations que nous sommes en mesure de recommander des transactions appropriées d'achat ou de vente d'instruments financiers, ou d'exécuter de telles opérations dans le cadre des contrats spécifiques. Les services et instruments financiers sont, selon nous, adéquats si:

- ils cadrent avec vos objectifs d'investissement;
- ils impliquent un niveau de risque financier que vous êtes capable d'assumer;
- ils n'impliquent que des risques que vous êtes en mesure de comprendre sur la base de vos connaissances et de votre expérience.

Vontobel se fonde sur les informations fournies par vous-même ou par la personne autorisée à agir pour votre compte, et vous ou cette personne êtes tenus d'informer immédiatement Vontobel de tout changement exigeant une modification ou une mise à jour.

Si vous avez reçu la classification de «client professionnel», nous supposons que vous disposez des connaissances et de l'expérience nécessaires pour comprendre et évaluer vous-même l'adéquation et les risques d'un produit financier mis à votre disposition.

### Pertinence

Vontobel évalue si vous ou la personne agissant pour votre compte êtes en mesure de comprendre les risques associés à un instrument financier avant de passer un ordre. Dans ce but, Vontobel se procure les informations nécessaires sur vos connaissances et votre expérience (ou celles de la personne agissant pour votre compte).

### Connaissances et expérience applicables

La vérification des connaissances et de l'expérience se fonde sur les informations fournies par le donneur d'ordre. Il peut s'agir de vous-même, client, ou d'une personne autorisée à agir pour votre compte. En présence d'une personne morale non opérationnelle, nous devons connaître le niveau de connaissances et d'expérience de tous les signataires autorisés. Pour les personnes morales opérationnelles, nous appliquons une évaluation globale unique à toutes les personnes autorisées de la société. Sur demande, l'évaluation peut toutefois être appliquée individuellement à chaque personne autorisée.

### Objectifs d'investissement et situation financière applicables

L'évaluation de l'adéquation du produit par rapport aux objectifs d'investissement et à la capacité financière à assumer les pertes se fonde toujours sur la situation du ou des titulaire(s) de compte, même si la recommandation est adressée à un représentant autorisé.

### Analyse des investissements

Les produits inclus dans les prestations de gestion de fortune et de conseil en matière d'investissement sont sélectionnés par Vontobel sur la base d'analyses fournies par nos spécialistes internes et par des prestataires externes choisis. Pour assurer l'indépendance de nos opinions d'investissement et éviter les conflits d'intérêts potentiels, nous rémunérons dûment ces services d'analyse.

**Information juridique**

Cette brochure sert exclusivement à informer les clients et leur fournir un aperçu de la manière dont Vontobel se conforme aux exigences réglementaires applicables en matière d'information sur la protection des investisseurs. Elle ne constitue nullement une offre ou une incitation de la part de Vontobel ou pour son propre compte à acheter ou à vendre des titres ou des instruments financiers similaires, à participer à une stratégie de négociation spécifique dans une juridiction ou à utiliser des services. Vontobel décline toute responsabilité quant à la conformité, l'exhaustivité ou l'exactitude des contenus de cette publication, en particulier en cas de modifications apportées après sa parution. Les conditions générales de Vontobel ou les conventions spécifiques conclues entre le client et Vontobel priment.

Banque Vontobel SA  
Gotthardstrasse 43  
8022 Zurich  
Suisse

Vontobel Swiss Financial Advisers AG  
Gotthardstrasse 43  
8022 Zurich  
Suisse

Vontobel Securities AG  
Gotthardstrasse 43  
8022 Zurich  
Suisse

Bank Vontobel Europe AG  
Alter Hof 5  
80331 Munich  
Allemagne

Vontobel Wealth Management SIM S.p.A.  
Corso G. Matteotti 1  
20121 Milan  
Italie

Vontobel Pte. Ltd.  
8 Marina Boulevard, Marina Bay Financial Centre  
(Tower 1), Level 04-03  
018981 Singapour  
Singapour  
[vontobel.com](http://vontobel.com)