

PERSOONLIJK BELEGGINGSADVIES

Hoe werkt het?

“

Een goede belegging vinden
is geen kwestie van geluk.
Vertrouw op ons advies.

”



Crelan

Bankieren met gezond verstand

Onder persoonlijk beleggingsadvies verstaan we de aanbevelingen die Crelan aan de klant doet met betrekking tot verrichtingen in financiële instrumenten. Dat advies is gebaseerd op informatie die Crelan heeft ingewonnen over de beleggingstechnische kennis en ervaring, de financiële situatie en beleggingsdoelstellingen van de klant. Deze brochure schetst het wettelijk kader rond beleggingsadvies en hoe Crelan dit concreet toepast.

1. Een wettelijk Europees kader voor beleggingsdiensten	3
2. Hoe zorgt Crelan voor een betere bescherming van de belegger?	4
2.1. Particuliere beleggers genieten maximale bescherming	4
2.2. Juiste en duidelijke informatie	4
2.3. Optimale uitvoering van beleggingsorders voor aandelen	5
3. MiFID-vragenlijst	6
3.1. De vragenlijst is de basis voor het persoonlijk beleggingsadvies	6
3.2. De titularis van de effectenrekening beantwoordt de vragenlijst	7
3.3. Welke resultaten geeft de ingevulde MiFID-vragenlijst?	8
3.4. Beleggingsadvies	12
3.5. Stappenplan	13
4. Algemene informatie	14

1. Een wettelijk Europees kader voor beleggingsdiensten

Vanaf de jaren '80 werden beleggers steeds meer actief op de financiële markten. Met de veralgemeende belangstelling voor beleggen werd ook het aanbod aan financiële instrumenten gevarieerder en ingewikkelder. Beleggers kochten deze producten soms zonder goed en wel te beseffen welke risico's er aan verbonden waren. Duidelijke regels voor de verkoop van beleggingsproducten drongen zich op.



Sinds het begin van deze eeuw is de financiële reglementering dan ook in een stroomversnelling gekomen, met in het bijzonder de goedkeuring in het jaar 2004 van de Richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten ("Markets in Financial Instruments Directive" of kortweg "MiFID").

De bedoeling van deze wet, die in België van toepassing is sinds 2007, is tweërlei :

1. een transparantere en geharmoniseerde beleggingsmarkt creëren binnen de EU;
2. een betere bescherming van de belegger invoeren.



Inzake betere bescherming van de belegger bevat de wet een aantal verplichtingen voor de banken en alle andere ondernemingen die beleggingsdiensten verlenen. Het basisprincipe is dat ze zich op een loyale, billijke en professionele wijze moeten blijven inzetten voor de belangen van hun klanten.

Deze brochure geeft een algemeen overzicht van de wijze waarop Crelan de MiFID-regels toepast bij de handel in financiële instrumenten. Onder financiële instrumenten worden voornamelijk kasbons, obligaties, beleggingsfondsen, pensioensparen, coöperatieve aandelen enzovoort verstaan. Eenvoudige spaarproducten zoals spaarrekeningen en termijnrekeningen vallen niet onder de toepassing van MiFID.

2. Hoe zorgt Crelan voor een betere bescherming van de belegger?

Crelan beschermt de beleggers door het toepassen van een aantal voorzorgsmaatregelen. Essentieel hierbij is een vlotte wederzijdse uitwisseling van informatie.

2.1. PARTICULIERE BELEGERS GENIETEN MAXIMALE BESCHERMING

Niet iedereen die handelt in financiële instrumenten heeft dezelfde kennis en ervaring met betrekking tot de financiële producten en de daaraan verbonden risico's. De bescherming die een klant geniet, is afhankelijk van de categorie waarin hij is ingedeeld. De wet maakt een onderscheid tussen professionele en niet-professionele beleggers. De niet-professionele beleggers genieten de grootste bescherming.

Bij Crelan worden alle klanten die hun verrichtingen in financiële instrumenten via de kantoren plaatsen, automatisch beschouwd als niet-professionele klanten zodat ze steeds de hoogste bescherming genieten. Dit betekent onder meer dat wanneer Crelan beleggingsadvies verstrekt, dit altijd gebeurt op basis van een voorafgaande analyse. Crelan wint de nodige informatie hiervoor in tijdens het beleggingsgesprek en aan de hand van een vragenlijst. In punt 3 komen we uitvoerig terug op deze vragenlijst.

2.2. JUISTE EN DUIDELIJKE INFORMATIE

Een goede bescherming houdt ook in dat beleggers tijdig, correct en duidelijk geïnformeerd worden. Een goed geïnformeerde belegger is immers beter in staat om het risico van de aangeboden belegging te begrijpen en de juiste keuzes te maken.

Daarom verstrekt Crelan deze informatie aan haar klanten vooraleer een transactie of order wordt uitgevoerd.

Voorbeelden van informatie:

- Crelan deelt aan haar niet-professionele klanten mee dat zij het hoogste beschermingsniveau genieten;
- Crelan stelt haar klanten brochures en documentatie ter beschikking over de producten die Crelan verkoopt en over de wijze waarop Crelan haar verplichtingen in het kader van de MiFID-reglementering invult;
- de klant krijgt inzage in alle tarieven en kosten voor de verschillende diensten die hem worden aangeboden;
- de klant ontvangt de nodige productinformatie (productfiche) voorafgaand aan het beleggingsadvies van Crelan;
- Crelan informeert de klant over haar orderuitvoeringbeleid, haar best execution policy (optimale uitvoering van orders) en over de manier waarop zij mogelijke belangenconflicten oplost.



2.3. OPTIMALE UITVOERING VAN BELEGGINGSORDERS VOOR AANDELEN

Bij het doorgeven van een aandelenorder zal Crelan alle redelijke stappen zetten om het best mogelijke resultaat voor haar klanten te bereiken. Hierbij wordt er onder andere rekening gehouden met de prijs, de kosten, de snelheid, de waarschijnlijkheid van uitvoering en afwikkeling, de omvang, de aard en alle relevante aspecten voor de uitvoering van het order.

Zo moet de klant niet zelf kiezen welke markt de beste garantie biedt op een optimale uitvoering van het order. De belegger behoudt niettemin het recht om geen gebruik te maken van de optimale uitvoeringsverplichting van Crelan en een order alsnog op een zelfgekozen markt te laten uitvoeren.

3. MiFID-vragenlijst



3.1. DE VRAGENLIJST IS DE BASIS VOOR HET PERSOONLIJK BELEGINGSADVIES

Het beleggingsadvies dat Crelan geeft, is gebaseerd op de antwoorden die de belegger geeft op vragen met betrekking tot de eigen:

1. kennis van en ervaring met beleggingen;
2. financiële situatie;
3. doelstellingen van de belegging.

De verzameling van deze informatie laat toe om na te gaan of een product geschikt is voor de klant vooraleer hem dit product te adviseren. Dankzij de antwoorden op de vragenlijst kan Crelan in haar advies immers rekening houden met:

- de mate waarin de klant met bepaalde beleggingsformules vertrouwd is;
- de financiële situatie van de klant en of hij de risico's verbonden aan de belegging financieel kan dragen;
- de maximale duur van de belegging en de beleggingshorizon;
- de risicobereidheid van de klant en zijn voorkeur inzake beleggingen met kapitaalbehoud.

Op dit algemene principe van adviesverlening door Crelan bestaat wel een uitzondering: beursgenoteerde aandelen worden uitsluitend onder de dienst "louter ontvangen en doorgeven van orders" verhandeld. Crelan geeft dus geen advies in deze materie.

3.2. DE TITULARIS VAN DE EFFECTENREKENING BEANTWOORDT DE VRAGENLIJST

Het is de titularis van de effectenrekening die de vragenlijst beantwoordt. Dat kan vanaf het najaar van 2015 eventueel ook via de website www.crelan-online.be. In dat geval zal de klant de vragenlijst valideren met de persoonlijke digipass. Wanneer meerdere personen medetitaris zijn van een zelfde effectenrekening, bijvoorbeeld een echtpaar of familieleden, dan beantwoorden de titularissen de vragenlijst samen in onderling akkoord.

In de praktijk kunnen er zich niettemin verschillende andere situaties voordoen, dit in functie van de persoon voor wie de verrichting wordt gedaan. Hierna een overzicht.



3.2.1. Natuurlijke personen

- Eén titularis

Crelan vraagt aan de titularis van elke effectenrekening om een vragenlijst in te vullen. De titularis kan de vragenlijst ook online invullen en valideren met de persoonlijke digipass (vanaf het najaar van 2015).

- Gehuwden en wettelijk samenwonenden

Crelan vraagt om voor de gemeenschappelijke effectenrekening een aparte vragenlijst in te vullen. Bij een effectenrekening geopend op een echtpaar of wettelijk samenwonenden vullen beiden de vragenlijst gezamenlijk in, en dat in onderling akkoord.

- Onverdeeldheden

Alle leden van de onverdeeldheid kunnen de MiFID-vragenlijst samen invullen. De leden van de onverdeeldheid kunnen evenwel een mandataris aanduiden om de MiFID-vragenlijst in te vullen namens hen allemaal.

- Minderjarige titularis

Wanneer de titularis minderjarig is, dan is het de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige die de vragenlijst invult. Dat doet de vertegenwoordiger met zijn eigen kennis en ervaring, maar deze moet wel rekening houden met de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen van de minderjarige.

Let op! Bij minderjarigen zijn er bijzondere beschermingsregels. Enkel veilige beleggingen zijn toegelaten. Bovendien vereist het verkopen van een goed van het kind de machtiging van de vrederechter.

3.2.2. Verenigingen en rechtspersonen

- Feitelijke verenigingen en verenigingen zonder rechtspersoonlijkheid

Bij verenigingen moet de vragenlijst ingevuld worden door de persoon die in de statuten werd aangeduid als de statutaire vertegenwoordiger.

Indien er geen statuten bestaan, dan dient er een blanco intern reglement voor de verenigingen te worden ingevuld met vermelding van minimum 3 vertegenwoordigers.

- Rechtspersonen

Bij rechtspersonen moet de vragenlijst ingevuld worden door de persoon die in de statuten werd aangeduid als de statutaire vertegenwoordiger.

3.3. WELKE RESULTATEN GEEFT DE INGEVULDE MIFID-VRAGENLIJST?

De vragenlijst geeft uitsluitend over de te volgen beleggingsstrategie, de beleggingshorizon, en de voorkeur voor kapitaalbescherming of -garantie.

3.3.1. Beleggingsstrategie

Op basis van de resultaten van de vragenlijst bepaalt Crelan de beste beleggingsstrategie voor de klant. Aan elk van deze strategieën is een specifieke referentieportefeuille verbonden. De referentieportefeuilles geven de ideale spreiding weer tussen de grote groepen van beleggingen of activaklassen (notes, andere obligaties, kasbons, enz.). Die ideale spreiding kan de klant vervolgens gebruiken als leidraad bij de beleggingstransacties.

Crelan werkt met 5 verschillende beleggingsstrategieën: defensief, voorzichtig, neutraal, dynamisch, en offensief.

- Defensief

Deze strategie gaat resoluut voor zekerheid. Het is de aangewezen strategie voor beleggers die geen risico willen nemen, omdat ze kapitaalbescherming of -garantie belangrijker vinden dan rendement. De belegger koopt uitsluitend producten in euro met gegarandeerd rendement, zoals obligaties en spaar- en termijrekeningen. Het beperkte rendement wordt er noodgedwongen bijgenomen. Risicovolle beleggingen mogen de opgebouwde portefeuille onder geen beding in het gedrang brengen.



- **Voorzichtig**

De voorzichtige strategie kiest in de eerste plaats voor zekerheid, maar stelt de belegger daarnaast in staat om toch een graantje mee te pikken van gunstige marktevoluties. In de optimale portefeuillespreiding is er volgens deze strategie beperkt plaats voor aandelen of aandelenfondsen.

- **Neutraal**

Deze strategie zoekt een goed evenwicht tussen rendement en risico. Beleggers genieten zo van het stijgingspotentieel van de markten en de zekerheid van de vastrentende beleggingen. Het doel van deze belegger is om met een evenwichtig opgebouwde beleggingsportefeuille berekende risico's te nemen en zo op middellange tot lange termijn een beter beleggingsresultaat te halen.

- **Dynamisch**

Deze strategie richt zich tot beleggers die risico niet schuwen. Ze zijn bereid redelijk grote risico's te nemen als daar een groter rendement tegenover kan staan. Op lange termijn genieten deze beleggers in grote mate van het potentieel van de marktevolutie, terwijl ze nog een beperkte zekerheid inbouwen met vastrentende beleggingen. De volatiliteit van de beleggingen in de opgebouwde portefeuille en hogere risico's schrikken deze belegger niet af.

- **Offensief**

Deze strategie kiest absoluut voor rendement met het oog op een sterke vermogensaan-groei. De fluctuaties op de markt en de risico-volle producten schrikken deze belegger niet af. Kapitaalbescherming is slechts van bijko-mend belang en deze belegger beschikt over voldoende financiële draagkracht om eventu-ele verliezen op te vangen.

Belangrijke gebeurtenissen in het leven van de klant, zoals bijvoorbeeld een geboorte, huwelijk, echtscheiding, het overlijden van uw partner, de aankoop van een huis, het verlies van een job of pensionering kunnen een impact hebben op de te volgen beleggingsstrategie. Daarom is het aangewezen om de strategie na ieder sleutel-moment opnieuw te evalueren en zo nodig aan te passen.

Opmerking: MiFID-vragenlijsten hebben sowie-so slechts een beperkte levensduur en dienen op regelmatige tijdstippen te worden herzien. In paragraaf 3.3.3. komen we hier op terug.

3.3.2. Gewenste risicoklasse

Elke beleggingsstrategie heeft een eigen ver-houding van rendement en risico als basis. Het rendement hangt samen met het risico van de belegging; sommige producten kunnen grote winsten opleveren, maar ook tot grote verliezen leiden. In de vragenlijst geeft de klant aan tot welke risicoklasse specifieke beleggingen in de portefeuille mogen opgenomen worden.



De risicoklasse van een effect is een score op een schaal van 1 tot 7, waarbij 1 staat voor minst risicovol tot 7 meest risicovol. Om de score van een effect vast te leggen, weegt Crelan de producten op basis van zes parameters die elk een vooraf bepaald gewicht krijgen:

- **Spreiding**

Deze parameter duidt de mate aan waarin een effect gespreid is over meerdere uitgevers (emittenten) of garanten. Een effect met slechts 1 emittent of garant, zal risicovoller ingeschat worden dan een effect dat gespreid is over verschillende emittenten.

- **Terugbetalingsmodaliteiten**

In zover het effect een bepaalde mate van zekerheid vooropstelt met betrekking tot de terugbetaling van het kapitaal, zal de risicoscore lager of hoger zijn. Sommige effecten voorzien 100% kapitaalbescherming op de eindvervaldag, andere voorzien op eindvervaldag slechts een kapitaalbehoud van een bepaald percentage, bijv. 90%.

- **Munt**

Effecten die in een andere munt dan de thuis-munt (euro) noteren, worden omwille van het wisselkoersrisico risicovoller ingeschat.

- **Kredietwaardigheid**

De kredietwaardigheidsscore of rating is een door een gespecialiseerd bureau gemaakte inschatting van de mate waarin de emittent van het effect aan zijn verplichtingen zal voldoen. Hoe groter de kredietwaardigheid, hoe lager het risico.

- **Volatiliteit**

De volatiliteit is de mate waarin de koers van een effect schommelt op basis van historische informatie. Voor beleggingsfondsen baseren we ons hiervoor op de synthetische risico-indicator (SRRI) uit de essentiële beleggersinformatie. Deze indicator geeft de historische jaarlijkse volatiliteit van het effect weer over een periode van vijf jaar. Aan deze parameter wordt een zwaar gewicht toegekend in de globale score.

- **Andere kenmerken die het risico verzwaren**

Andere typische kenmerken die de risicoscore van een effect verzwaren zijn de complexiteit, de converteerbaarheid, en het achtergesteld karakter van het effect.

3.3.3. Verplichte herziening van de MiFID-vragenlijsten

MiFID-vragenlijsten hebben slechts een beperkte levensduur. Op regelmatige tijdstippen moeten zij daarom verplicht worden herzien. De filosofie is dat de houding van klanten ten opzichte van risico of hun vooropgestelde beleggingshorizon kan wijzigen, bijvoorbeeld in veranderde economische of financiële omstandigheden. Dit kan uiteraard een invloed hebben op de beleggingsstrategie die de klant eerder heeft gekozen.

Crelan wenst daarom door deze verplichte herziening van de MiFID-vragenlijst de vinger aan de pols te houden, zodat haar advies steeds up-to-date blijft, en waardoor zij de belangen van de klant steeds optimaal kan behartigen. Deze herziening gebeurt in functie van de gewenste (of maximaal toegelaten) risicoklasse van de beleggingen voor de klant, resultaat bekomen na invulling van de MiFID-vragenlijst.

Zoals vermeld in punt 3.3.2 hanteert Crelan voor beleggingen een risicoschaal van 1 tot 7. Hoe hoger de toegelaten risicoklasse van de beleggingen op deze schaal is, hoe frequenter de herziening van de MiFID-vragenlijst zal dienen te gebeuren.

Gewenste of maximaal toegelaten risicoklasse van de beleggingen	Herziening van de MiFID-vragenlijst na iedere
1 of 2	8 jaar
3, 4 of 5	5 jaar
6 of 7	3 jaar

3.3.4. Beleggingshorizon

De vragenlijst geeft ook uitsluitel over de duur van de periode waarin de belegger het geld niet nodig heeft, en dus belegd kan worden in functie van het beleggingsdoel dat de klant voor ogen heeft. Dat is de zogenaamde beleggingshorizon van de portefeuille. De gekozen beleggingen moeten deze horizon respecteren.

Voor beleggingsproducten met vervaldag is het eenvoudig om te bepalen of de beleggingshorizon voor de portefeuille gerespecteerd wordt. Voor producten zonder vervaldag volgen we de aanbevelingen van de emittent op vlak van beleggingshorizon, zoals terug te vinden in de fondsenfiches, om te bepalen of de beleggingshorizon van de portefeuille gerespecteerd wordt.

3.3.5. Voorkeur voor kapitaalbehoud

Het is voor Crelan belangrijk dat de klant zijn voorkeur uitdrukt inzake kapitaalbehoud wanneer hij wil beleggen in gestructureerde fondsen of notes. Voor beide beleggingsproducten bestaan varianten met of zonder kapitaalbescherming of kapitaalgarantie.

- Sommige producten bieden 100% kapitaalbescherming op de eindvervaldag. In dat geval is de bescherming van het kapitaal ingebouwd in de beleggingsstrategie van het instrument, bijvoorbeeld door het overgrote deel van de middelen te beleggen in vastrentende waarden. Is de kapitaalbescherming lager dan 100%, dan spreekt men van een bepaald percentage kapitaalbehoud.
- Wanneer een product daarentegen kapitaalgarantie biedt, dan wil dit zeggen dat een derde partij garant staat voor de terugbetaling van het kapitaal indien de uitgever in gebreke blijft.

3.4. BELEGGINGSADVIES

3.4.1. De vragenlijst is de basis van het beleggingsadvies

Zoals eerder aangehaald, geeft de vragenlijst uitsluitend over de kennis, ervaring en financiële situatie van de belegger (delen 1 en 2 van de vragenlijst), en ook over de beleggingsdoelstellingen (deel 3 van de vragenlijst). Kennis, ervaring en financiële situatie zijn persoonsgebonden gegevens die vermoedelijk vrij statisch zijn. De doelstellingen van de belegging daarentegen zijn verbonden aan de in de portefeuille nastreefde beleggingsstrategie.

In de vragenlijst hebben we coherentiechecks ingevoerd waardoor inconsistenties tussen de antwoorden van de klant worden gedetecteerd, zodat we de klant hierop kunnen wijzen. Zo is het bijvoorbeeld onlogisch dat iemand die opgeeft over een maandinkomen van 2.000 euro te beschikken en een vaste maandlast van 1.000 heeft, aangeeft dat hij over een maandelijkse spaarcapaciteit van 1.500 euro beschikt.

Op basis van de informatie bekomen via de MiFID-vragenlijst zal Crelan eerst de te volgen beleggingsstrategie definiëren en de bijhorende referentieportefeuille, om pas in een volgende fase concrete beleggingsproducten te adviseren waarvan de risicoklasse conform is met de strategie.

Een MiFID-vragenlijst kan zowel in het agentschap als online (vanaf het najaar 2015) worden ingevuld. Online kan enkel op enkele fondsencompartimenten en coöperatieve aandelen worden ingetekend.

3.4.2. Standaardportefeuille en bijkomende doelen

De belegger kan, naast zijn standaardportefeuille, ook sparen voor specifieke doelen op korte, middellange of lange termijn. Denk maar aan de aankoop van een nieuwe wagen, een wereldreis, het startkapitaal voor de aankoop van een bouwgrond, studies of een huwelijksfeest voor de kinderen.

Indien de klant het wenst, kan hij voor elk beleggingsdoel andere eisen stellen aan de portefeuille qua looptijd, kapitaalbehoud, verwacht rendement en risicograad. De klant kan in dat geval een bijkomende portefeuille openen op een aparte effectenrekening met een eigen beleggingsstrategie in functie van het specifieke beleggingsdoel. Het is in dat geval wel nodig om een bijkomende vragenlijst in te vullen.

3.4.3. Verkorte vragenlijst voor pensioensparen

Pensioensparen is een beleggingsformule waarbij de belegger periodiek voor een beperkt maximumbedrag pensioenspaarfondsen aankoopt, en daarvoor door de overheid gestimuleerd wordt met een belastingvoordeel. Door de aard van de formule en de lange beleggingshorizon volstaat het om een verkorte vragenlijst in te vullen om de strategie te bepalen voor de portefeuille die de klant via pensioensparen wenst op te bouwen.

3.4.4. Beleggen na negatief advies

Wanneer Crelan over onvoldoende of onvolledige informatie beschikt, dan kan ze onmogelijk beleggingsadvies geven aan de klant. Het kan ook gebeuren dat de klant geen rekening wenst te houden met het beleggingsadvies dat Crelan geeft op basis van resultaten van de vragenlijst. Crelan heeft in dat geval de plicht om de klant te wijzen op de risico's door een negatief advies uit te brengen. In die gevallen kan de belegger op eigen initiatief toch beleggingsproducten in de portefeuille opnemen.

Voor complexe producten zal Crelan bijkomende waarschuwingen geven indien uit de antwoorden op de MiFID-vragenlijst blijkt dat de klant over onvoldoende kennis en ervaring beschikt.

3.4.5. Wat als de belegger de vragenlijst niet wenst in te vullen?

Wanneer de klant er uitdrukkelijk voor kiest om helemaal geen vragenlijst in te vullen, dan blijft hij bij Crelan steeds welkom om op eigen initiatief in te schrijven op bepaalde producten. Crelan zal dan een document "weigering MiFID-vragenlijst" laten ondertekenen door de klant. In deze situatie zal de klant maar een beperkt aantal producten kunnen kopen, met name kasbons en eventueel beursgenoteerde aandelen die steeds buiten beleggingsadvies vallen.

3.5. STAPPENPLAN

Crelan zal de klant vragen om de MiFID-vragenlijst in te vullen vooraleer een effectenrekening te openen. De antwoorden geven immers uitsluitend over de te volgen beleggingsstrategie voor de portefeuille die aan die effectenrekening gekoppeld wordt, en welke beleggingstransacties binnen deze strategie passen.



4. Algemene informatie

OVERZICHTSFICHE ALGEMENE INFORMATIE IN HET KADER VAN BELEGGINGSDIENSTEN

Elk informatie-element wordt in detail overlopen met de klant. Klanten die niet over een internettoegang beschikken, ontvangen samen met dit overzicht de betrokken reglementen.

- Gegevens om efficiënt met Crelan te kunnen communiceren: NV Crelan, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel - www.crelan.be, IBAN BE20 1039 9997 1856 - BIC NICABEBB - BTW BE 0205.764.318 - RPR Brussel - tel. 02 558 71 11.
- De klant kan met Crelan communiceren en documenten ontvangen van Crelan in het Nederlands en Frans.
- Crelan is erkend als gereguleerde instelling (kredietinstelling) door de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.
- Crelan werkt uitsluitend met zelfstandige agenten. Elk van de agentschappen heeft een registratienummer bij de FSMA.
- Crelan categoriseert alle retail klanten in het kader van MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) als **niet-professionele klanten**, waardoor ze een hoger beschermingsniveau genieten dan professionele klanten (onder meer omdat typische kennis en ervaring op beleggingsvlak niet voorondersteld wordt).
- Orders in financiële instrumenten dienen persoonlijk (face-to-face), en bij voorkeur alleen in het agentschap gegeven en ondertekend, behalve bij gebruik van Crelan-online. Orders per telefoon, fax of mail kunnen niet aanvaard worden.
- Het **orderuitvoeringbeleid** (zie www.crelan.be - particulieren - "reglementen en tarieven") staat garant voor een onmiddellijke en correcte registratie en toewijzing van orders, voor de niet-samenvoeging van transacties en voor snelle afwikkeling via effectenrekening en financiële klantenrekening. Het orderuitvoeringbeleid vermeldt tevens per product de wijze van uitvoering en de markten langs waar dit gebeurt.
- **Best execution policy** (als onderdeel van het orderuitvoeringbeleid) impliceert dat Crelan alle redelijke stappen zal ondernemen om het best mogelijke resultaat te bekomen (d.w.z. de totale vergoeding in termen van prijs en kosten).
- Crelan rapporteert jaarlijks aan de klant over de inhoud en waardering van zijn effectenrekening (in de praktijk in het begin van elk jaar). Uiteraard is na elke transactie ook een rekeninguittreksel beschikbaar.
- Crelan bewaart financiële instrumenten en tegoeden van haar klanten en kan daarbij een beroep doen op derde-bewaarders. Crelan werkt hiervoor enkel met gereputeerde instellingen. Crelan gaat na of deze derde-bewaarders met de nodige voorzichtigheid, zorgvuldigheid en waakzaamheid handelen. Het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen (art. 2.6.7 en 2.6.8: terug te vinden op www.crelan.be - particulieren - "reglementen en tarieven") beschrijft de verantwoordelijkheid van Crelan hierbij. Crelan behoudt een strikte scheiding tussen de (gedematerialiseerde) effecten toebehorende aan de klanten en deze toebehorende aan Crelan.



Het beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten waarborgt in geval van deficiëntie van Crelan als bewaarnemer de teruggave van financiële instrumenten tot een maximum bedrag van 20.000 EUR per persoon, aan de waarde zoals het financieel instrument op dat ogenblik noteert. Er is met andere woorden geen bescherming tegen eventueel waardeverlies van het effect zelf, maar enkel een waarborg dat de gedematerialiseerde effecten zullen terugbezorgd worden.

- Het Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen (artikel 2.6.9: terug te vinden op www.crelan.be - particulieren - "reglementen en tarieven") licht eveneens de waarborgen en voorrechten toe van Crelan op financiële instrumenten en het recht van schuldvergelijking op deze instrumenten.
- Crelan heeft een Belangenconflictenbeleid gepubliceerd (zie www.crelan.be - particulieren - "reglementen en tarieven"). Indien de klant hierover bijkomende vragen heeft, dan kan hij zich richten tot Crelan, afdeling Compliance of mailen naar het e-mailadres "**compliance@crelan.be**".

Deze brochure schetst het wettelijk kader rond beleggingsadvies en hoe Crelan dit concreet toepast.

Contacteer uw Crelan-agent voor meer informatie of voor een vrijblijvend adviesgesprek.

www.crelan.be



Crelan

Bankieren met gezond verstand