

## *Annexe 5 au contrat Hello fins!*

# Informations précontractuelles générales relatives au service de gestion discrétionnaire fourni à distance par Hello bank!

Le présent document contient des informations relatives au contrat de gestion discrétionnaire « Hello fins! ».

Les services décrits sont soumis aux règles de la Directive 2014/65/UE et de sa législation d'exécution et de transposition (MiFID II), ainsi qu'aux règles de la vente à distance énoncées au Livre VI du Code de droit économique.

### **En résumé**

Le client qui conclut un contrat « Hello fins! » mandate la Banque pour :

- la gestion discrétionnaire des avoirs transférés, conformément à son Profil d'investisseur ;
- l'ouverture gratuite d'un Compte Investisseur et d'un Compte-Titres ;
- l'établissement périodique de rapports sur les avoirs sous gestion.

La Banque contracte une obligation de moyens en assurant la gestion des avoirs du client. Sa responsabilité ne saurait dès lors être engagée uniquement en raison d'une moins-value ou d'une perte d'opportunité (à cause de décisions prises ou de toute décision de ne pas investir).

Le client confirme par sa signature la véracité des réponses apportées par ses soins aux questionnaires qu'il a été amené à remplir dans le cadre de sa demande en ligne, et accepte le Profil d'investisseur que la Banque finit par lui attribuer. Les décisions d'investissement de la Banque dans le portefeuille individuel du client seront déterminées et exécutées de manière automatisée sur base de ce Profil.

La gestion discrétionnaire « Hello fins! » est proposée dans son ensemble aux résidents belges, conjointement avec la réception et la transmission d'ordres et la conservation des avoirs sur le Compte Investisseur et le Compte-Titres dans le cadre du contrat « Hello fins! ».

La gestion discrétionnaire ne peut être contractée sans l'ouverture des comptes liés et l'exécution des ordres.

Le client accepte de fournir et de se voir remettre les informations précontractuelles et contractuelles sous une forme digitale et à distance, autrement dit par e-mail et/ou sur un site web, plutôt qu'au format papier.

# Informations précontractuelles générales

## Informations relatives à Hello bank!

Hello bank! est la marque mobile de BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, un établissement de crédit de droit belge soumis au contrôle prudentiel de la Banque Centrale Européenne (BCE) et de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et soumis au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) en matière de protection des investisseurs et des consommateurs et du SPF Economie.

## Cadre contractuel

La relation contractuelle entre la Banque et le client est essentiellement régie par :

- le contrat de gestion discrétionnaire Hello fins! ;
- les Conditions particulières du Compte-Titres Hello fins! ;
- les Conditions particulières du Compte Investisseur Hello fins! ;
- les Conditions générales des services d'investissement ;
- les Conditions générales bancaires ;
- la Politique d'exécution et de traitement des ordres ;
- la Politique relative aux conflits d'intérêts ;
- la note explicative sur la tarification Hello fins! et informations sur les taxes et coûts ;
- le formulaire de rétractation.

La relation contractuelle est complétée par des conditions générales et/ou particulières liées à l'identification ou l'authentification digitale du client, à l'utilisation de et à la connexion à un site web (Hello bank!, par exemple).

## Règles de conduite

Dans ses relations avec les clients particuliers (personnes physiques agissant dans le cadre de leurs intérêts privés, et non pas de leurs activités professionnelles), Hello bank! respecte les codes de conduite suivants, disponibles sur le site web officiel de la banque (<https://www.hellobank.be/fr/a-propos-de-nous/hello-bank/documents-legaux>) :

- Code de conduite de la Fédération belge du secteur financier (Febelfin) « Bonne relation bancaire » ;
- Code de conduite de la Fédération belge du secteur financier (Febelfin) « Traitement des plaintes » ;
- Code de conduite du « Label de qualité BeCommerce ».

## Déclaration Vie Privée

La Banque traite les données à caractère personnel du client conformément à la Déclaration Vie Privée de BNP Paribas Fortis SA, disponible sur le site <https://www.hellobank.be/fr/infos-legales/vie-privée>.



## Recours

Sans préjudice des recours en justice, les réclamations éventuelles peuvent être adressées par écrit au Service de Gestion des Plaintes de la Banque, à l'adresse suivante :

BNP Paribas Fortis SA  
Service de Gestion des Plaintes  
Montagne du Parc 3  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 762 20 00  
Fax : 02 228 72 00  
E-mail : gestiondesplaintes@bnpparibasfortis.com

Il est également possible de transmettre les plaintes éventuelles en remplissant le formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : <https://www.hellobank.be/fr/aide/plaintes> > **formulaire de déclaration en ligne**.

Si la solution proposée par le Service de Gestion des Plaintes ne le satisfait pas, le client peut engager une procédure de règlement extrajudiciaire en saisissant l'entité qualifiée suivante :

Ombudsfin – Médiateur en conflits financiers  
Par simple écrit adressé à :

North Gate II  
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2  
1000 Bruxelles  
Fax : 02 545 77 79  
E-mail : ombudsman@ombudsfin.be

Pour ce faire, il est également possible de remplir le formulaire en ligne accessible à l'adresse suivante : [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be) > Introduire une plainte.

## Durée de validité des informations fournies

La Banque peut modifier à tout moment les caractéristiques, conditions et autres modalités des services financiers décrits dans le présent document précontractuel. Par conséquent, les informations fournies sont exclusivement valables à la date à laquelle ce document est remis au client, sauf disposition contraire.

## Modalités de paiement

Tous les montants dus en raison des services financiers visés (notamment l'achat d'instruments financiers) et des opérations seront réglés par débit et/ou crédit du Compte Investisseur Hello fins!. La Banque se réserve le droit de débiter les montants correspondants d'un autre compte à vue détenu par le client auprès de la Banque (par virement ou en cas de cessation du contrat, par exemple).



## **Langue**

Les services et informations relatifs au contrat Hello fins! sont exclusivement disponibles en français et en néerlandais. Sauf avis contraire et dans la mesure du possible, la documentation est rédigée dans la langue spécifiée dans les fichiers de la Banque lors de l'ouverture ou dans le cadre de la gestion de la relation cliente.

## **Droit applicable – Tribunaux compétents**

La relation tant précontractuelle que contractuelle entre le client et Hello bank!, dans le cadre des opérations portant sur des instruments financiers ou d'autres services financiers, est régie par le droit belge.

Toute action en justice relative à une opération portant sur un instrument financier ou un autre service financier sera portée devant le juge désigné à l'article 23 des Conditions générales bancaires de BNP Paribas Fortis SA.

# Informations précontractuelles relatives au contrat Hello fins!

## Caractéristiques de la gestion discrétionnaire en ligne et automatisée

Dans le cadre de la gestion discrétionnaire, le client laisse à la Banque le soin de gérer à sa discrétion les avoirs (transférés par celui-ci sur le Compte Investisseur) en fonds négociés en Bourse (ETF) et en liquidités, conformément aux stipulations du contrat. La Banque prend des décisions d'investissement appropriées pour le client et tient compte, ce faisant, des informations dont elle dispose à propos de ses connaissances, de son expérience, de sa situation financière et de ses objectifs de placement. Par conséquent, la politique d'investissement de la Banque examine systématiquement le caractère adéquat de chaque transaction eu égard au portefeuille du client.

Le Profil d'investisseur est attribué au client en fonction des informations fournies par ses soins dans les questionnaires du site web [www.fins.idp.hellobank.be](http://www.fins.idp.hellobank.be). Les connaissances, l'expérience, les objectifs de placement (notamment l'horizon de placement et la tolérance au risque) et la situation financière du client permettent à la Banque d'établir, sur base d'un algorithme, le Profil d'investisseur du client et de gérer ses avoirs de manière appropriée pour lui. Le Profil d'investisseur fait d'ailleurs partie intégrante du contrat de gestion discrétionnaire « Hello fins! ».

Le client demeure responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des données communiquées par ses soins en ligne. Le client s'engage à informer la Banque sans délai de toute modification ultérieure de ses coordonnées, de ses connaissances, de son expérience, de sa situation financière et/ou de ses objectifs de placement. Pour ce faire, il est invité à répondre de nouveau aux questionnaires présents sur le site web [www.fins.idp.hellobank.be](http://www.fins.idp.hellobank.be).

La Banque présente au client le mandat de gestion correspondant à son Profil d'investisseur. Il faut savoir qu'elle recourt à différentes modalités de gestion discrétionnaire. Voici une description succincte des divers scénarios risque-rendement de Hello fins! :

**Conservateur** - Je désire prendre très peu de risques. Je comprends que de cette manière je protège au maximum mon capital et j'accepte de n'en tirer qu'un rendement minimal qui fera croître mon placement de façon très limitée. Mon horizon de placement doit être d'au moins trois ans.

**Défensif** - Je désire prendre peu de risques pour faire croître le rendement de mon placement. J'accepte toutefois que la valeur de mon investissement puisse fluctuer de façon limitée. Mon horizon de placement doit être d'au moins quatre ans.

**Neutre** - Je désire trouver un bon équilibre entre risque et rendement. Je comprends que de cette manière je cours plus de risques de perte éventuelle de capital et j'accepte que la valeur de mon investissement puisse fluctuer fortement. Mon horizon de placement doit être d'au moins cinq ans.

**Dynamique** - Je désire prendre beaucoup de risques pour obtenir un rendement très élevé. Je comprends que mon placement peut être sujet à de fortes fluctuations de valeur et qu'il peut encourir des pertes. Mon horizon de placement doit être d'au moins six ans.

**Agressif** - Je désire prendre énormément de risques pour obtenir un rendement maximal. Je comprends que mon placement peut être sujet à de très fortes fluctuations de valeur et qu'il peut encourir des pertes importantes. Mon horizon de placement doit être d'au moins sept ans.

En fonction du Profil d'investisseur du client, la Banque compose, sur base de plusieurs algorithmes, un portefeuille de fonds négociés en Bourse, ou Exchange Traded Funds (« ETF » en abrégé), et constitue une réserve de liquidités. Les instruments financiers et la trésorerie se répartissent dans les classes d'actifs « Actions », « Obligations » et « Liquidités ». Des limites bien précises sont ensuite fixées par classe d'actifs. Elles sont pratiquées dans des conditions normales de marché en fonction du Profil d'investisseur. La répartition des actifs tient compte des instruments financiers sous-jacents des fonds négociés en Bourse.

Le tableau suivant détaille ces paramètres propres à chaque Profil d'investisseur :

Classes d'actifs en %	Conservateur			Défensif			Neutre			Dynamique			Agressif		
	Min.	Neut	Max.	Min.	Neut	Max.	Min.	Neut	Max.	Min.	Neut	Max.	Min.	Neut	Max.
Actions	0	0	0	10	20	30	25	45	65	45	65	90	45	90	95
Obligations	40	90	95	30	70	90	15	45	55	0	25	40	0	0	0
Liquidités	5	10	60	5	10	60	5	10	60	5	10	60	5	10	55
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

La sélection des investissements par type de mandat s'effectue sur base de paramètres qui correspondent à la stratégie d'investissement de la Banque et des vues de marché évolutives des spécialistes. Les décisions d'investissement finales sont ensuite prises par la Banque de manière automatisée sur base de plusieurs algorithmes. Ces algorithmes ont préalablement été réglés et calibrés par la Banque. Les algorithmes fonctionnent entre autres sur base des informations relatives aux connaissances et à l'expérience, la situation financière et les objectifs d'investissement tels qu'ils découlent des réponses aux dernières questionnaires complétés par le client, ainsi que sur base des montants à (ré)investir.

La Banque assure la gestion des avoirs du client dès qu'un montant de 1.000 EUR est versé sur le Compte Investisseur.

Le client n'intervient pas dans la gestion proprement dite. Il a seulement la possibilité de procéder à des prélèvements et/ou des versements sur le Compte Investisseur en utilisant les canaux de communication admis. Aussi, il peut s'écouler un certain temps avant que la gestion de ses avoirs s'aligne à nouveau à son Profil d'investisseur.

La Banque s'engage par une obligation de moyens en assurant la gestion des avoirs du client. Sa responsabilité ne saurait dès lors être engagée uniquement en raison d'une moins-value, d'une perte

d'opportunité, peu importe qu'il s'agit d'investissements effectués ou d'une décision de ne pas investir, et hormis le cas de dol ou de faute grave.

En cas de modification du Profil d'investisseur, la Banque procédera dans un délai raisonnable et pour autant que ce soit dans l'intérêt du client, à des ajustements du portefeuille existant. Une modification du Profil d'investisseur peut donc avoir pour conséquence que le rendement ou le risque du portefeuille de l'investisseur ne soit pas immédiatement ou totalement aligné sur la stratégie d'investissement ou sur la valeur de référence de ce nouveau Profil d'investisseur.

### **Instruments financiers et transactions autorisés**

La Banque gère les instruments financiers et les liquidités conservés sur les comptes liés. Elle effectue toutes les opérations se rapportant à ces avoirs et/ou qu'elle aura décidées en vertu de son mandat (achat, vente, souscription, rachat). Les revenus sont réinvestis conformément aux conditions et limites contractuelles.

La Banque peut notamment intégrer les catégories suivantes d'instruments financiers dans le portefeuille du client : les « Trackers » ou « Exchange Traded Funds » (« ETF » en abrégé), décrits dans la Brochure d'information Instruments financiers, remise en annexe du contrat (et de la proposition contractuelle).

La Banque peut effectuer les opérations suivantes dans le cadre de sa gestion discrétionnaire, en tenant compte du Profil d'investisseur du client et des autres obligations légales et/ou contractuelles qui lui incombent :

- opérations en instruments financiers non négociés sur une plateforme de négociation ;
- opérations en instruments financiers en dehors d'une plateforme de négociation ;
- opérations en parts d'organismes de placement collectif (du type ETF) gérés par BNP Paribas Fortis SA ou une autre entité du groupe auquel appartient la Banque.

La Banque peut, le cas échéant, effectuer des opérations en instruments financiers (susceptibles de devenir) non liquides, difficilement négociables, très volatils et/ou à risque.

Les ordres sont donnés par la Banque et traités conformément à sa Politique d'exécution et de traitement des ordres.

Le client consent explicitement à l'identification des instruments financiers, des transactions et à la politique spécifiés ci-avant.

Les instruments financiers ou transactions qui n'ont pas été précisé(s) contractuellement ne sont pas autorisé(s). Citons, à titre d'exemple, les opérations nécessitant un financement ou les placements susceptibles d'impliquer un engagement supplémentaire supérieur au montant investi.

La nature et les risques des instruments financiers dans lesquels la Banque est susceptible d'investir les avoirs du client en fonction de son Profil d'investisseur sont décrits dans la « Brochure d'information Instruments financiers » remise au client lors de la signature du contrat « Hello fins! ».

Dans le cadre de sa gestion, la Banque n'est pas tenue à une obligation de résultat ou de rendement spécifique. Même dans le cadre d'une gestion « Conservative », le client ne bénéficie pas d'une protection de capital totale des avoirs investis. Il reconnaît à cet égard que les informations et les simulations du passé ne constituent pas un indicateur fiable des résultats futurs (notamment si le client a effectué des simulations préalables sur le site web [www.fins.idp.hellobank.be](http://www.fins.idp.hellobank.be)). Le client reconnaît également que le prix des instruments financiers, les frais et les charges, ainsi que le cours de change des devises étrangères sont sujets à fluctuation et peuvent influencer sur le résultat des placements, indépendamment des décisions ou des estimations de la Banque. Le traitement fiscal dépend de circonstances individuelles et est susceptible d'être modifié ultérieurement.

### **Autres obligations contractuelles liées à la gestion et à la conservation**

La Banque conserve les avoirs du client et en assure le suivi administratif. Cette activité inclut également la perception ou le décompte des frais et charges fiscales.

La Banque ne siège pas à l'assemblée générale des sociétés dont elle détient les instruments financiers en portefeuille.

Chaque trimestre, la Banque remet au client un état détaillé et officiel du portefeuille, conformément aux termes du contrat. Ce relevé indique notamment le contenu et la valorisation du portefeuille, ainsi que le solde de trésorerie au début et à la fin de la période couverte. Les résultats du portefeuille sont comparés à une ou plusieurs valeurs de référence spécifiées dans le contrat (ou « benchmarks »). Ce relevé précise également le montant total des commissions et des frais ainsi que des revenus et des paiements périodiques, et comprend de plus amples informations sur les opérations effectuées pendant la période couverte.

Lors de la valorisation des instruments financiers, la Banque tient compte de la valeur vénale sur la base du dernier cours connu et, en cas de cours à date égale, celui du marché de référence et du solde de trésorerie, au début et à la fin de la période couverte. La valorisation s'effectue en priorité sur la base des cours boursiers (prix comptant avant « Over the Counter » (OTC) et avant les Ventes publiques) et, à défaut, au moyen d'estimations. La valorisation est réalisée conformément aux règles internes de la Banque (à savoir selon le droit belge et avec la contre-valeur en euros des placements en devises).

La valorisation de fonds indiciels cotés peut être influencée par le fait que le fonds ne soit pas parfaitement aligné sur l'indice suivi (« tracking error »). En outre, il peut arriver qu'à l'achat de parts dans des fonds cotés en Bourse, les investisseurs paient davantage que la valeur intrinsèque actuelle et qu'à leur vente, ils perçoivent un montant inférieur à la valeur intrinsèque actuelle.



Les performances d'un portefeuille sous gestion peuvent être comparés à une ou plusieurs valeurs de référence (benchmarks). Voici un tableau des benchmarks employés et de leur pondération par profil :

	Dénomination de l'indice	Symbole au téléscripteur	Conservateur	Défensif	Neutre	Dynamique	Agressif
UEM Obligations d'État	JP Morgan GBI EMU (TR)	JPMGEMLC	45 %	35 %	22,5 %	12,5 %	-
UEM Obligations d'entreprises	Markit iBoxx EUR Liquid Corporates (TR)	IB8A	45 %	35 %	22,5 %	12,5 %	-
Actions européennes	STOXX Europe 600 (NTR)	SXXR	-	9 %	19 %	28 %	39 %
Actions américaines	S&P 500 Composite (NTR)	SPTR500N	-	6 %	15 %	21 %	29 %
Actions japonaises	MSCI Japan ex Controversial Weapons (NTR)	M0JPCW	-	1 %	3 %	4 %	5 %
Actions des marchés émergents	MSCI Emerging Markets ex Controversial Weapons (NTR)	M1EFXW	-	4 %	8 %	12 %	17 %
Liquidités	EONIA Capitalization Index	EONACAPL	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
Actions			-	20 %	45 %	65 %	90 %
Obligations			90 %	70 %	45 %	25 %	-

Afin de calculer les résultats du portefeuille, la Banque tient compte des versements et prélèvements supplémentaires intervenant pendant la période couverte, et ce, selon un calcul du Time Weighted Rate of Return (TWRR) exposé plus en détail dans le contrat.

Le client reçoit de la part de la Banque un rapport trimestriel détaillant l'évolution du portefeuille. Par ailleurs, la Banque informe également le client lorsqu'au cours d'un trimestre donné, la valeur du portefeuille chute de 10 % ou un multiple (20 %, 30 %, etc.) par rapport à sa valeur estimée à la fin du trimestre précédent, telle que spécifiée dans le rapport trimestriel correspondant.

### Communication

La Banque peut joindre le client par tous les moyens possibles, et notamment par e-mail, par téléphone, sur le site web, par chat, par courrier ou, le cas échéant, par lettre recommandée.

Le client possède une adresse e-mail valide et dispose, de préférence, d'un accès régulier à Internet afin d'être en mesure de recevoir toutes les informations nécessaires par courrier électronique ou sur le site sécurisé de Hello fins!. Le client a la possibilité de contacter la Banque sur le site web [www.fins.idp.hellobank.be](http://www.fins.idp.hellobank.be), par e-mail ou par téléphone (conformément aux règles de Easy Banking Phone). Adresse de correspondance : Hello bank!, rue du Progrès 55, 1210 Bruxelles, e-mail : [administration.be@hellobank.com](mailto:administration.be@hellobank.com), téléphone : 02 433 42 90.

Les entretiens téléphoniques, la correspondance et/ou les communications électroniques sont enregistrés et/ou conservés dans le dossier du client, au plus tard jusqu'à l'expiration de la période de prescription contractuelle à la fin de la relation.

À sa demande expresse, le client peut recevoir de la Hello team les conditions contractuelles en vigueur sur papier.

Hello bank! est la marque mobile de BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, un établissement de crédit de droit belge soumis au contrôle prudentiel de la Banque Centrale Européenne (BCE) et de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et soumis au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) en matière de protection des investisseurs et des consommateurs et du SPF Economie. Tél. 02 433 42 90

**Un important canal d'information :** [www.fins.idp.hellobank.be](http://www.fins.idp.hellobank.be)

Sous réserve de notification initiée par la Banque ou de force majeure, les informations personnalisées relatives à la gestion (telles que les rapports intermédiaires) sont mises à disposition sur un site web sécurisé pendant la durée du contrat Hello fins!. Le client est averti par e-mail de l'ajout de nouvelles informations liées à son contrat.

Étant donné que le service Hello fins! est fourni en ligne, il peut être soumis à des restrictions lorsqu'il est impossible de communiquer des informations contractuelles sur le site web.

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les informations sur le site web Hello fins!.

La Banque enjoint le client de respecter les éventuelles instructions et procédures ainsi que toutes les mesures de précaution raisonnables (par exemple : l'utilisation d'un antivirus et de pare-feux, la non-divulgaration de mots de passe à des tiers) lorsqu'il navigue sur le site web. Par l'utilisation de [www.fins.idp.hellobank.be](http://www.fins.idp.hellobank.be), à savoir un site web personnalisé fournissant des informations au client, celui-ci reconnaît être informé de la dernière version de toutes les conditions éventuelles à l'accès et à l'utilisation dudit site web, et il les accepte.

Les droits ou licences lié(e)s à la plateforme « Hello fins! » appartiennent à la Banque ou lui ont été octroyé(e)s. Le client ne peut faire usage des renseignements et documents disponibles qu'à des fins personnelles.

Les informations sont archivées par la Banque et conservées jusqu'à l'expiration de la période de prescription contractuelle.

### **Support durable**

La Banque invite les clients à conclure le contrat Hello fins! s'ils font le choix de recevoir toutes les informations nécessaires par voie digitale plutôt que sur papier.

Hello bank! tient à souligner que Hello fins!, le service de gestion discrétionnaire, est exclusivement fourni à distance et par voie digitale pendant toute la durée du contrat. Aussi, en concluant le contrat, le client choisit délibérément de recevoir en version digitale plutôt qu'au format papier l'ensemble des informations et documents que la Banque est tenue de lui faire parvenir sur un support durable. Ces informations et documents comprennent notamment les informations précontractuelles et les relevés périodiques.

### **Tarification et avantages**

Les tarifs du contrat de gestion discrétionnaire « Hello fins! » comprennent :

- des frais de gestion,

Les frais et charges sont prélevés périodiquement du Compte Investisseur dans le cadre de Hello fins!. À cet égard, la Banque constituera une réserve de liquidités (d'au moins 5 % du portefeuille).

Les parts de fonds cotés en Bourse (ou ETF) ne peuvent pas être directement revendues à ces fonds ou à leurs gestionnaires, mais doivent être achetées ou vendues sur le marché secondaire par un courtier en

Hello bank! est la marque mobile de BNP Paribas Fortis SA, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, un établissement de crédit de droit belge soumis au contrôle prudentiel de la Banque Centrale Européenne (BCE) et de la Banque Nationale de Belgique (BNB) et soumis au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) en matière de protection des investisseurs et des consommateurs et du SPF Economie. Tél. 02 433 42 90

Bourse, généralement moyennant le paiement de commissions. Cette rétribution ne s'applique toutefois pas pendant la durée du contrat Hello fins!, compte tenu notamment des restrictions de l'univers d'investissement.

Pour obtenir un état détaillé des tarifs et commissions imputées, il est renvoyé à un document d'information distinct : la note explicative sur la tarification Hello fins! et informations sur les taxes et coûts.

### **Durée du contrat – Résiliation – Cessation**

Le contrat de gestion discrétionnaire est conclu pour une durée indéterminée.

Le délai de rétractation s'élève à 14 jours. Une éventuelle rétractation intervenant pendant cette période ne porte toutefois pas préjudice à une exécution complète, préalable du contrat.

Le client et la Banque ont le droit de résilier le contrat à tout moment et sans dommages et intérêts, par lettre recommandée.

Si la résiliation est initiée par le client, elle prend effet dès sa réception par la Banque, sur la base d'un entretien téléphonique enregistré avec le call center compétent de la Banque (la Hello team), sous réserve d'instructions spécifiques quant à la date de la résiliation.

Si la résiliation du contrat est initiée par la Banque, elle prend effet 15 jours calendrier :

- après l'envoi d'une lettre de résiliation recommandée. En principe, la résiliation s'effectue à la dernière adresse connue dans les fichiers de la Banque ; ou
- après un entretien téléphonique enregistré avec le call center compétent de la Banque (la Hello team).

La cessation du contrat a pour effet que la Banque n'est plus habilitée à assurer la gestion des avoirs au nom et pour le compte du client. Par conséquent, la Banque n'est plus responsable de l'administration de son portefeuille selon son Profil d'investisseur. Nonobstant la résiliation du contrat, la Banque pourra néanmoins procéder :

- au règlement des transactions ou opérations en cours ;
- à la vente ou la conversion, de plein droit et sans autre forme d'accord, des instruments financiers dont la conservation est exclusivement réservée aux clients de la Banque sous contrat de gestion discrétionnaire en application de restrictions, telles que celles imposées par l'émetteur ou par des dispositions légales, réglementaires ou statutaires ;
- à l'exécution d'instructions dûment transmises à l'issue ou à partir de la résiliation du contrat.

Le contrat prend fin de plein droit au décès du client (ou de l'un des clients, en présence de plusieurs titulaires), sans préavis ni dommages et intérêts. Le cas échéant, la Banque ne peut libérer les avoirs qu'en vertu d'une instruction conjointe de tous les ayants droit.

Par dérogation à l'article 2003 du Code Civil, il a été convenu que le contrat ne prend pas fin lorsque le client (ou l'un des clients lorsqu'il y a plusieurs mandants) se trouve dans l'état visé à l'article 488/1 ou 488/2 du Code Civil.

Cet état peut néanmoins nous amener à revoir le Profil investisseur que la Banque a accordé dans le cadre du contrat.

Dans ce cas, la Banque se réserve le droit de suspendre ce contrat, par notification écrite et avec effet immédiat jusqu'à ce qu'il y a un renouvellement du Profil d'investisseur.

### **Modification**

La Banque se réserve le droit d'apporter, pendant la durée du contrat, sans l'accord du client, au moyen d'une notification ordinaire, les modifications suivantes (notamment) :

- à la répartition par classe d'actifs dans chaque Profil d'investisseur ;
- aux limites minimales et maximales par classe d'actifs ;
- à la liste des instruments financiers et/ou transactions autorisé(e)s ;
- à la liste des valeurs de référence (benchmarks) ;
- à la méthode d'évaluation des résultats du portefeuille ;
- à la/aux méthode(s) de valorisation des instruments financiers ;
- à l'ouverture de (sous-)compte(s) lié(s) au contrat.

La stratégie d'investissement appliquée par Hello bank! à la gestion de votre portefeuille est fixée en fonction de votre Profil d'investisseur. Les modifications apportées à votre Profil d'investisseur se font principalement sur la base des informations collectées via les questions spécifiques qui font partie du Questionnaire (annexe 1). Vous pouvez mettre à jour à tout moment le Questionnaire complet sur la plateforme Hello fins!. En outre, les modifications apportées, par exemple à votre situation financière, fournies en dehors de Hello fins! ou déterminées par la Banque (par exemple via une agence de BNP Paribas Fortis) ont également un impact sur votre Profil d'investisseur. Dans ce cas, si la Banque est d'avis que ces modifications devraient aboutir à un Profil d'investisseur inférieur et moins risqué au sein de Hello fins!, elle ajustera immédiatement votre Profil d'investisseur et donc votre stratégie d'investissement, elle vous en informera et vous fournira le tableau avec la nouvelle répartition des classes d'actifs qui sera appliquée à la composition de votre portefeuille. Si l'évolution de votre situation financière permet un Profil d'investisseur plus élevé et plus risqué, tout en restant compatible avec votre Profil d'investisseur existant et votre portefeuille, la Banque ne l'ajustera pas elle-même sans vous consulter. Dans ce cas, vous serez invité(e) à recommencer vous-même le Questionnaire complet (annexe 1) sur la plateforme Hello fins! afin de mettre à jour votre Profil d'investisseur Hello fins!.

En cas de modification de la tarification ou d'importantes conditions contractuelles, le client reçoit une notification et dispose d'un délai d'un mois ou deux (selon le cas) pour résilier le contrat.

# Informations précontractuelles relatives au Compte-Titres dans le cadre du contrat Hello fins!

## Généralités

Le Compte-Titres est destiné aux clients non professionnels sous MiFID II.

Le client confirme son choix de recevoir les informations à distance par voie digitale plutôt que sur papier. Sans notification contraire émanant de la Banque, les informations relatives au Compte-Titres sont mises à disposition sur la plateforme « Hello fins! » pendant la durée du contrat Hello fins!.

## Caractéristiques du Compte-Titres

Le Compte-Titres Hello fins! est un compte sur lequel sont inscrits les instruments financiers du client conservés par la Banque dans le cadre de la gestion discrétionnaire de Hello fins!. La Banque ouvre le Compte-Titres en vertu du mandat que le client a donné dans le contrat de gestion discrétionnaire « Hello fins! ».

La Banque assure la mise en dépôt des avoirs inscrits sur le Compte-Titres et peut, à cet effet, conformément aux Conditions générales des services d'investissement, faire appel à des sous-dépositaires, établis ou non dans l'Espace économique européen et faisant partie ou non du groupe auquel appartient la Banque. Une fois une opération effectuée, elle est reprise sur votre Compte-titres.

Conformément aux Conditions générales des services d'investissement, la Banque s'efforcera au mieux d'accomplir une série de tâches administratives, telles que (i) la perception et le versement d'intérêts, de dividendes et d'autres montants (comme le remboursement du capital des instruments financiers) sur le Compte Investisseur, (ii) la notification aux clients d'opérations sur titres (corporate actions telles qu'une augmentation de capital, une offre publique d'échange ou un dividende optionnel) nécessitant une décision de leur part et (iii) l'exécution d'opérations n'exigeant pas de décision de leur part. Elle n'endosse à cet égard aucune responsabilité, sauf en cas de dol ou de faute grave dans son chef.

Dans le relevé périodique du contrat Hello fins!, les titulaires du Compte-Titres retrouvent un état et la valorisation de l'ensemble des avoirs inscrits sur ledit Compte-Titres.

## Durée du Compte-Titres – Droit de résiliation

Le Compte-Titres est ouvert pour une durée indéterminée.

Conformément à l'article 14 des Conditions générales bancaires, la Banque et le client ont le droit de résilier le Compte-Titres à tout moment et sans donner de motif, moyennant un préavis de 30 jours (prenant effet à dater de l'envoi) signifié par lettre recommandée.

La résiliation du Compte-Titres met de plein droit fin au contrat Hello fins!.



Sous réserve du dénouement des opérations en cours et de l'exécution des ordres de transfert ou de vente des avoirs du client, le Compte-Titres est clôturé à la cessation du contrat « Hello fins! ». Le client transmettra ses instructions dans les plus brefs délais.

### **Un service de qualité à prix réduit**

Les tarifs et taux d'intérêt applicables du Compte-Titres sont repris dans la note explicative sur la tarification Hello fins! et informations sur les taxes et coûts (disponible sur le site [www.hellofins.be](http://www.hellofins.be)).

Les frais et/ou taxes sont débité(e)s du Compte Investisseur lié.

Aucuns droits de garde ne sont dus pendant la durée du contrat Hello fins!.

La tarification ordinaire s'applique au client après la cessation du contrat Hello fins!.

### **Transferts**

Il n'est pas autorisé d'effectuer des transferts d'avoirs à partir du Compte-Titres pendant la durée du contrat « Hello fins! ».

# Informations précontractuelles relatives au Compte Investisseur dans le cadre du contrat Hello fins!

## Caractéristiques

Le Compte Investisseur est un compte à vue dont l'utilisation est limitée aux opérations effectuées dans le cadre de Hello fins!. L'ouverture du Compte Investisseur repose sur une instruction que le client a donné à la Banque dans le contrat de gestion discrétionnaire « Hello fins! ».

Les opérations de crédit ou versements sur le Compte Investisseur sont uniquement autorisé(e)s en euros.

Les mouvements débiteurs du Compte Investisseur ne sont admis que pour le décompte des opérations suivantes :

- les transferts ou les virement sur un compte à vue au nom du titulaire du Compte Investisseur ;
- le paiement à la Banque du prix d'achat ou de souscription ou de revenus d'un instrument financier au nom du titulaire du Compte Investisseur ;
- le paiement des frais et taxes liés au contrat Hello fins! ou découlant de celui-ci.

Le Compte Investisseur ne peut pas afficher de solde négatif.

La Banque se réserve le droit de procéder au paiement et/ou à la retenue d'autres frais et taxes éventuels se rapportant aux relations qu'elle entretient avec le client.

Les montants de la réalisation des avoirs sur le Compte-Titres sont versé sur le Compte Investisseur. Sauf réalisation forcée, cette opération ne peut être initiée qu'en prenant contact avec la Hello team au 02/433 42 90 dans le cadre d'une vente totale ou partielle du portefeuille d'investissement Hello fins!.

Dans le relevé périodique du contrat Hello fins!, les titulaires du Compte Investisseur retrouvent tous les trimestres un état et la valorisation de l'ensemble des avoirs inscrits sur ledit Compte Investisseur.

## Informations

Sans avis contraire de la Banque, les informations relatives au Compte Investisseur sont mises à disposition sur la plateforme « Hello fins! » pendant la durée du contrat « Hello fins! ».

## Durée

Le Compte Investisseur est ouvert pour une durée indéterminée.

Le délai de rétractation du Compte Investisseur s'élève à 14 jours, à compter de la date de signature du contrat Hello fins!. Une éventuelle rétractation de la part du client ne saurait porter préjudice aux opérations déjà effectuées.



Conformément à l'article 14 des Conditions générales bancaires, la Banque et le client ont le droit de résilier le Compte Investisseur par lettre recommandée à tout moment et sans motif, moyennant un préavis de 30 jours (prenant effet à dater de l'envoi) .

La résiliation du Compte Investisseur met de plein droit fin au contrat Hello fins!.

Sous réserve du dénouement des opérations en cours et des ordres de virement, le Compte Investisseur est clôturé à la cessation du contrat « Hello fins! ». Le client transmettra ses instructions dans les plus brefs délais.

### **Tarification**

Les tarifs et le taux d'intérêt applicables du Compte Investisseur sont repris dans la note explicative sur la tarification Hello fins! et informations sur les taxes et coûts (disponible sur le site web [www.hellofins.be](http://www.hellofins.be)).