



Informations générales relatives aux investissements financiers à distance de la Banque CPH

Le présent document est destiné à donner à la Clientèle de la Banque CPH des informations commerciales prescrites par la loi en vue de la souscription de placements financiers à distance via ses canaux digitaux (MyCPH).

1. Informations générales sur la Banque CPH et ses prestataires en matière d'investissement :

Banque CPH, S.C agréée

Rue Perdue n°7, 7500 TOURNI

Tél. : +32 69 88 14 11 – Fax : +32 66 88 14 90

TVA BE : 0402.487.939

Web : www.cph.be

Email : info@cph.be

Inscrite à la FSMA sous la référence : 016252A

Econopolis Wealth Management, N.V

Sneeuwbeslaan n° 20 bte12, 2610 WILRIJCK

tél. + 32 3 3 666 555 I fax + 32 3 3 666 466

TVA BE : 0812.127.055

Web : www.econopolis.be

Email : info@econopolis.be

Leleux Associated Brokers, SA

Rue Royale n°20, 1000 BRUXELLES

Tél. : 0800 255 11

TVA BE : 0426.120.604

Web : www.leleux.be

Email : Webmaster@leleux.be

Inscrite à la FSMA sous la référence : 050009

2. Principales caractéristiques des investissements :

Les services d'investissements proposés par la Banque CPH et visés par le présent document sont les suivants :

- Le service de conseil en investissement non indépendant ;
- Le service de simple exécution.

Les caractéristiques principales spécifiques à chacun des instruments financiers proposés à la Clientèle par le biais de l'un ou l'autre des services ci-avant cités sont communiqués, notamment, au moyen de la ou les fiche(s) d'informations spécifique(s) et des conditions générales.

Ces informations sont portées à la connaissance de la Clientèle, par la Banque, via son site internet, la plateforme sécurisée MyCPH ou encore via l'une de ses agences.

3. Prix et paiement des investissements et des services et opérations liés :

Le prix total ainsi que les conditions, modalités de paiement et les éventuelles taxes applicables, le cas échéant, sont mentionnés soit sur la fiche d'information, soit dans le tarif applicable, soit sur le

décompte, soit sur le relevé des frais et charges par transaction, soit sur le contrat ou encore sur le document d'informations clés.

Pour tous les services financiers, le prix est payé par le débit du compte courant du client désigné par ce dernier, ledit compte devant présenter un solde créditeur suffisant à cet effet.

4. Droit de rétractation

Dans le cadre de la conclusion d'un contrat financier à distance proposé au client au moyen du service de simple exécution, ce dernier dispose d'un droit de rétractation durant les 14 jours qui suivent la conclusion du dit contrat.

Dans l'hypothèse où le client désire faire appliquer son droit de rétractation dans les délais ci-avant cités, il lui suffit d'en faire la demande à la Banque selon l'un ou l'autre des moyens suivants :

- Par lettre à la Banque CPH, Rue Perdue n°7 ou,
- Par e-mail à info@cph.be

Le client ne peut cependant **pas** exercer le droit de rétractation prévu par la loi dans les circonstances suivantes :

- Le contrat de service a été pleinement exécuté, et que son exécution a commencé avec son accord exprès avant l'expiration du délai de rétractation et qu'il a reconnu perdre son droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté par la Banque CPH ;
- Le prix des biens ou des services dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de la Banque CPH et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation.

5. Langue utilisée dans les relations du client avec la Banque CPH

Le présent document, le Règlement Général des Opérations, les différentes informations relatives aux investissements, la politique de meilleure exécution de la Banque, les brochures tarifaires de la Banque ainsi que de manière générale tous les documents et règlements de la Banque sont consultables sur son site internet ou en agence en langue française.

La Banque CPH communique avec le Client en langue française ainsi bien oralement que par écrit.

6. Réclamations et litiges

Toute plainte que le Client souhaite émettre à propos des services ou produits proposés par la Banque dans la cadre de son activité bancaire ou d'intermédiaire d'assurances doit être formulée le plus rapidement possible au moyen d'un écrit (courrier postal, courrier électronique, fax) signé, daté et mentionnant clairement les nom, prénom et adresse du Client. Les plaintes anonymes ne seront pas traitées.

Les plaintes peuvent être introduites soit personnellement, soit par l'intermédiaire d'un tiers clairement identifié et justifiant d'un mandat pour introduire la plainte. La Banque se réserve le droit de ne donner aucune suite à l'intervention d'un tiers dont le mandat paraît douteux. Le Client peut prendre librement connaissance de la procédure complète de traitement des plaintes sur le site internet de la Banque www.cph.be.

Le Client adresse toute plainte à propos des services ou produits proposés par la Banque CPH au secrétariat de Direction (7500 Tournai, Rue Perdue n° 7 - Tél. : +32 (0)69 881.411 - Fax. : +32 (0)69 881.495 - Email : bldge@cph.be).

Le traitement de la plainte est ensuite assuré en toute indépendance et objectivité par le Compliance Officer avec l'appui éventuel de la cellule Compliance ou du département concerné.

Le Client qui estime n'avoir pas obtenu satisfaction quant au règlement de sa plainte comme indiqué à l'article 26.1 peut, en ce qui concerne les produits et services bancaires, faire gratuitement appel au Service de Médiation Banques – Crédits – Placements à l'adresse suivante : North gate II, Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2 - 1000 Bruxelles www.ombudsfm.be - E-mail : Ombudsman@Ombudsfm.be

Le Service de Médiation pourra suggérer des solutions pour le règlement du différend. Toute plainte du Client en lien avec l'activité de la Banque agissant en sa qualité d'intermédiaire d'assurances doit être adressée au Service Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles www.ombudsman.as - E-mail : info@ombudsman.as

En matière de services de paiement, le Client peut également adresser ses réclamations à la Direction générale de l'Inspection économique du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie à l'adresse suivante : Direction générale de l'Inspection économique Services centraux Front Office NG III, 3e étage Boulevard Roi Albert II 16 1000 Bruxelles Tél. : 02 277 54 85 - Fax : 02 277 54 52 <http://economie.fgov.be> - E-mail : eco.inspec.fo@economie.fgov.be

La présente disposition s'entend par ailleurs sans préjudice du droit pour le Client d'entamer une procédure judiciaire devant les tribunaux compétents.

7. Droit applicable et tribunaux compétents

Le droit belge est normalement applicable et les tribunaux belges sont normalement compétents pour tout litige concernant des produits et services d'investissement ou les opérations effectuées dans ce cadre, sauf disposition contraire imposée par les lois ou règlements impératifs ou d'ordre public.

8. Autorités compétentes

En matière de protection des investisseurs et des consommateurs, la Banque CPH est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique (Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles - www.bnb.be), et au contrôle de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), (rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles – www.fsma.be).

La Banque CPH est soumise aux obligations de protection des données énoncées dans le Règlement général sur la protection des données 2016/679 (RGPD, également connu sous son abréviation anglaise GDPR) et aux lois locales sur la protection des données, telles que la loi sur la protection des personnes physiques relative au traitement des données personnelles à partir du 30/07/2018, et ce sous le contrôle de l'Autorité de protection des données (Rue de la presse 35, 1000 Bruxelles - tél. : + 32 2 274 48 00 - www.autoriteprotectiondonnees.be).

9. Associations professionnelles et codes de conduite

La Banque CPH a adhéré aux différents codes de conduite mis en place par l'ASBL Febelfin (Fédération belge du secteur financier, Boulevard du Roi Albert II 19, 1210 Bruxelles) dont elle est membre.