



Antwerp | Breda | Brussels | Courtray | Eindhoven | Ghent | Leuven | Louvain-la-Neuve | Luxembourg

Code de conduite CPF

Table des Matières

1.	Introduction.....	3
2.	Principes et valeurs fondamentaux dans le contexte de la CPF	3
2.1.	Les intérêts des clients sont au cœur	3
2.2.	Conseils personnalisés et structurés	3
2.3.	Approche multidisciplinaire et globale	3
2.4.	Démarcation claire en ce qui concerne les services d'investissement	3
2.5.	Transparence et équité	3
3.	Comportement général dans le cadre des dossiers CPF	4
4.	Intégrité dans le cadre des dossiers CPF	4
4.1.	Respect et objectivité envers les clients	4
4.2.	Transparence sur la nature du service (CPF ou non).....	4
4.3.	Secret professionnel, discréction et confidentialité	4
4.4.	Conflits d'intérêts, dons et avantages	4
5.	Qualité, compétence et professionnalisme dans les dossiers de CPF.....	4
5.1.	Compétence et qualité.....	4
5.2.	Formation et développement des compétences	5
6.	Règles spécifiques pour les dossiers CPF	5
6.1.	Identification des dossiers CPF.....	5
6.2.	Démarcation par rapport aux autres services	5
6.3.	Collecte et documentation des informations clients	5
6.4.	Analyse multidisciplinaire	6
6.5.	Accord écrit avec le client.....	6
6.6	Rapport écrit	6
6.7.	Séparation entre la CPF et les services d'investissement.....	6
6.8.	Dossiers et périodes de conservation	6
7.	Protection des données personnelles et des informations confidentielles	7
8.	Signaler les soupçons et cas de fraude et de non-conformité	7
9.	Contrôle et sanctions	7

1. Introduction

La politique d'intégrité et le Code de conduite général de la CAW constituent la base de ce Code de conduite (ci-après le Code CPF).

CAW est une entreprise réglementée qui, outre des services d'investissement, peut fournir des consultations en planification financière au sens de la législation CPF. CAW n'est pas un « planificateur financier indépendant » au sens de la Loi Planification financière et n'utilise pas ce titre protégé dans sa communication externe.

Le présent Code de conduite CPF vise à rappeler au Personnel CPF :

- les règles découlant de la législation CPF et de son interprétation par la FSMA ;
- les politiques et procédures internes de CAW relatives aux activités CPF ; et
- l'existence de mesures visant à sanctionner les infractions ou les comportements inappropriés dans les dossiers CPF.

Le présent Code de conduite CPF s'applique en complément du Code de conduite général et de la Politique d'intégrité, sans y déroger. Le Code s'applique principalement aux services CPF fournis à des clients non professionnels. Pour les clients professionnels recevant des consultations CPF, le Personnel CPF applique le présent Code par analogie, sauf disposition légale ou réglementaire contraire.

Les membres du Personnel reçoivent une copie de ce Code de conduite de la CPF ou y auront accès via Confluence.

Les gestionnaires hiérarchiques du personnel de la CPF sont tenus de :

- s'assurer que les activités de CPF de leur département/bureau respectent la législation CPF, la politique d'intégrité, le Code de conduite et d'autres dispositions légales applicables ;
- montrer l'exemple ; et
- d'assurer un environnement professionnel où l'honnêteté, l'intégrité et l'orientation client constituent des valeurs fondamentales.

2. Principes et valeurs fondamentaux dans le contexte de la CPF

Les principes fondamentaux suivants s'appliquent aux dossiers CPF :

2.1. Les intérêts des clients sont au cœur

L'intérêt du client prime. Les consultations CPF visent l'optimisation globale du patrimoine du client, en tenant compte de ses besoins et objectifs, conformément à la législation CPF.

2.2. Conseils personnalisés et structurés

Les consultations CPF sont personnalisées, structurées, formalisées et réfléchies. Elles sont fondées sur la situation concrète du client et tiennent compte de ses besoins et objectifs à court, moyen et long terme.

2.3. Approche multidisciplinaire et globale

Les consultations CPF reposent en principe sur une analyse multidisciplinaire et portent en principe sur l'ensemble du patrimoine du client (mobilier et immobilier). L'analyse couvre en principe les dimensions suivantes :

- droit civil ;
- droit fiscal et fiscalité ;
- sécurité sociale et sécurité d'existence ; et
- contexte économique et financier.

2.4. Démarcation claire en ce qui concerne les services d'investissement

Les consultations CPF excluent les services d'investissement et tout conseil portant sur des transactions sur des produits financiers individuels. Lorsque CAW fournit également des services d'investissement, ceux-ci sont fournis de manière clairement distincte et en toute transparence, via les processus MiFID prévus à cet effet et conformément à la réglementation et aux procédures internes applicables.

2.5. Transparence et équité

La nature du service (CPF ou non), les honoraires, les limites de la mission et les principaux risques et hypothèses sont communiqués au client de manière claire et compréhensible. CAW s'efforce de construire des relations de confiance durables en traitant les dossiers CPF de manière transparente, conforme à la loi et avec diligence.

Toutes les informations destinées aux clients (potentiels), y compris la communication publicitaire, sont correctes, claires et non trompeuses. La communication publicitaire est clairement identifiable comme telle. Pour l'application de la législation CPF, les clients non professionnels sont traités comme des consommateurs au sens du Livre VI du Code de droit économique (CDE).

Le nom de la FSMA ou de toute autre autorité de surveillance ne doit en aucun cas être utilisé d'une manière susceptible de donner l'impression qu'elle approuve le contenu des avis ou rapports CPF.

3. Comportement général dans le cadre des dossiers CPF

Les dispositions générales relatives à la courtoisie, au respect, à l'esprit d'équipe et au comportement professionnel prévues par le Code de conduite s'appliquent intégralement au Personnel CPF.

En outre, CAW attend, dans le cadre des dossiers CPF :

- que le Personnel CPF crée des attentes现实的 et ne prenne pas d'engagements qu'il ne peut pas respecter ;
- qu'il explique la complexité des consultations CPF de manière compréhensible ;
- qu'il communique de manière ouverte et honnête sur la portée et les limites de la consultation ; et
- qu'il adopte une attitude loyale et respectueuse dans ses contacts avec les clients, notaires, avocats et autres conseillers externes.

4. Intégrité dans le cadre des dossiers CPF

4.1. Respect et objectivité envers les clients

Le Personnel CPF se comporte en permanence de manière professionnelle et objective. Il ne se laisse pas influencer par :

- des intérêts personnels ou ceux de membres de sa famille ;
- des objectifs commerciaux contraires à l'intérêt du client ; et
- des pressions de clients ou de tiers visant à promouvoir des solutions agressives ou potentiellement illégales (par exemple en vue de fraude fiscale ou de blanchiment de capitaux).

4.2. Transparence sur la nature du service (CPF ou non)

Le client doit toujours comprendre :

- soit qu'il/elle reçoit un service de consultation en planification financière (CPF) au sens de la législation CPF,
- soit qu'il s'agit d'un autre service (par exemple : conseil en investissement, gestion de portefeuille, ou information générale).

Il est interdit de dissimuler un service CPF sous une autre dénomination, ou inversement de présenter un service non-CPF comme un service CPF.

4.3. Secret professionnel, discréction et confidentialité

Les règles existantes du Code de conduite relatives au secret professionnel, à la discréction, à la politique « clean desk », ainsi qu'à la gestion des violations de données, s'appliquent avec une vigilance renforcée aux dossiers CPF, compte tenu de la sensibilité des informations souvent traitées (éléments familiaux, financiers, fiscaux, parfois médicaux).

Le Personnel CPF :

- applique strictement le principe du « besoin d'en connaître » (need-to-know) ;
- partage les informations client avec des parties internes ou externes uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution de la mission et conformément aux règles applicables (RGPD, Charte Data Privacy, procédure Data Breach) ; et
- signale immédiatement au DPO tout incident ou suspicion de violation de données.

4.4. Conflits d'intérêts, dons et avantages

Les dispositions générales du Code de conduite, de la Conflict of Interest Policy et de la Gift Policy s'appliquent intégralement.

Spécifiquement pour les dossiers CPF :

- les conflits d'intérêts potentiels (par exemple du fait de la combinaison de la CPF avec des services d'investissement ou de l'utilisation de produits internes lors de la mise en œuvre) sont identifiés, documentés et signalés à Compliance à un stade précoce ;
- le client est informé de manière claire des conflits d'intérêts pertinents et des mesures prises par CAW pour les gérer ; et
- tout cadeau ou avantage susceptible d'affecter (ou de donner l'apparence d'affecter) l'objectivité est refusé.

Les conflits d'intérêts sont identifiés et gérés conformément aux exigences légales applicables en matière de planification financière (y compris les critères énoncés à l'article 16 de l'arrêté royal du 8 juillet 2014) et à la politique interne de gestion des conflits d'intérêts de CAW.

5. Qualité, compétence et professionnalisme dans les dossiers de CPF

5.1. Compétence et qualité

CAW veille à ce que le Personnel CPF dispose des qualifications et connaissances nécessaires pour élaborer ou expliquer des consultations CPF, en tenant compte :

- des exigences de la législation CPF ;
- de la complexité et du profil de risque des dossiers CPF ;

- de la nature multidisciplinaire des consultations CPF ; et
- des règles applicables en matière de protection des consommateurs (Livre VI du CDE) pour les clients non professionnels.

Le Personnel CPF :

- connaît les principes de base du droit civil, du droit fiscal et de la fiscalité, de la sécurité sociale et de la sécurité d'existence, ainsi que du contexte économique et financier, ou collabore avec des spécialistes internes ou externes ;
- connaît les limites de sa propre expertise et sollicite en temps utile une expertise complémentaire (interne ou externe).

Dans leur pratique quotidienne, les membres du Personnel CPF appliquent les règles de conduite du chapitre III de la Loi Planification financière et les dispositions d'exécution du chapitre VII de l'arrêté royal du 8 juillet 2014 (articles 12 à 16), dans la mesure où elles sont pertinentes pour leur rôle.

5.2. Formation et développement des compétences

Le Personnel CPF nouvellement recruté a accès à un programme de formation comprenant au minimum :

- la législation CPF et les positions/FAQ pertinentes de la FSMA ;
- les politiques et procédures internes relatives aux dossiers CPF ; et
- l'articulation entre les activités CPF et d'autres cadres réglementaires (MiFID, LBC/FT (AML/CFT), CDE, RGPD).

CAW assure une formation continue sur les évolutions pertinentes de la législation et de la pratique de la FSMA. Le Personnel CPF identifie ses besoins de formation complémentaires lors des entretiens annuels d'évaluation.

6. Règles spécifiques pour les dossiers CPF

6.1. Identification des dossiers CPF

Une consultation qualifie comme consultation en planification financière notamment lorsque les éléments cumulatifs suivants sont présents :

- la consultation porte sur l'optimisation du patrimoine du client (structure, planification dans le temps, protection, organisation juridique ou transmission) ;
- la consultation est personnalisée, fondée sur la situation, les besoins et les objectifs du client ;
- la consultation porte en principe sur l'ensemble du patrimoine du client (mobilier et immobilier) ; et
- la consultation exclut les services d'investissement et tout conseil portant sur des transactions sur des produits financiers individuels.

Le Personnel CPF porte sans délai les situations potentiellement CPF à l'attention du Responsable CPF et/ou de Compliance.

6.2. Démarcation par rapport aux autres services

Les activités suivantes ne constituent pas des consultations CPF et ne relèvent pas du présent Code, mais d'autres réglementations (par exemple MiFID) ou du Code de conduite général :

- la gestion de portefeuille et le conseil en investissement ;
- le conseil relatif à une transaction concrète portant sur un produit financier individuel ;
- la communication générale ou purement informative (newsletters, séminaires, brochures) ; et
- la simple exécution d'un conseil antérieur d'un notaire/avocat ou d'une consultation CPF antérieure.

Le Personnel CPF veille à respecter les limites du service CPF et, si nécessaire, à orienter le client vers le service adéquat au sein de CAW (par exemple le conseil en investissement) ou vers un conseiller externe.

6.3. Collecte et documentation des informations clients

Pour chaque dossier CPF, les informations pertinentes relatives au client sont recueillies par écrit ou sur un support durable, conformément à la législation CPF.

Au minimum, les informations suivantes sont documentées :

- situation familiale ;
- situation professionnelle ;
- situation financière (actifs, passifs, revenus, engagements) ;
- objectifs à court, moyen et long terme ; et
- appétence au risque et capacité à supporter le risque, dans la mesure où cela est pertinent.

Si le client refuse de fournir les informations nécessaires :

- aucune consultation CPF n'est fournie, ou
- la portée de la mission est limitée, avec mention claire dans la convention et dans le rapport.

Le client est informé de l'importance d'informations complètes et exactes afin de pouvoir fournir une consultation CPF adéquate. Le Personnel CPF ne peut en aucun cas inciter le client à ne pas fournir des informations ou à fournir des informations incomplètes.

Si le client, après explications appropriées, refuse de fournir les informations nécessaires pour élaborer une consultation CPF adéquate, aucun service « consultation en planification financière » n'est fourni. Dans ce cas, CAW peut uniquement fournir au client des informations générales non personnalisées ou proposer d'autres services ne qualifiant pas comme CPF.

Lorsque le client fournit les informations nécessaires mais souhaite exclure explicitement certaines parties de son patrimoine ou certaines dimensions de l'analyse, le régime du point 6.4 s'applique.

6.4. Analyse multidisciplinaire

Les consultations CPF reposent en principe sur une analyse multidisciplinaire des dimensions suivantes :

- droit civil ;
- droit fiscal et fiscalité ;
- sécurité sociale et sécurité d'existence ; et
- contexte économique et financier.

Si le client demande expressément que certaines dimensions ou parties de son patrimoine ne soient pas incluses dans l'analyse :

- cette demande est confirmée par écrit ; et
- la limitation est indiquée clairement dans la convention CPF et dans le rapport CPF remis au client.

6.5. Accord écrit avec le client

Avant de débuter l'analyse de fond, une convention écrite est conclue avec le client, précisant au minimum :

- que le client reçoit un service de « consultation en planification financière » au sens de la législation CPF ;
- l'étendue et les éventuelles limitations de la mission ;
- les modalités de rémunération ;
- la confirmation que le service n'inclut ni conseil en investissement, ni gestion de portefeuille, ni autre service d'investissement ; et
- la référence au présent Code de conduite CPF et au Code de conduite général de CAW.

La convention contient également les éléments d'information exigés par la législation CPF. Ces informations peuvent être reprises dans la convention elle-même ou dans une fiche d'information CPF distincte considérée comme partie intégrante de la convention.

Lorsque la convention et/ou les informations précontractuelles sont fournies sur un support durable électronique, cela se fait conformément aux conditions légales, notamment : caractère approprié, choix explicite du client, et accessibilité pendant une durée adaptée à la finalité des informations.

6.6. Rapport écrit

Le client reçoit toujours un rapport écrit (sur papier ou sur un support durable électronique) comprenant au minimum :

- la situation initiale et les objectifs du client ;
- la portée et les limitations éventuelles de la mission ;
- les hypothèses principales ;
- l'analyse, par dimension pertinente ;
- les options envisagées et leurs avantages/ inconvénients ;
- la ou les stratégies recommandées et leur motivation ;
- les principaux risques et incertitudes ; et

- des avertissements clairs quant à la nature du service et à la nécessité d'une révision en cas de changement de circonstances.

Dans le rapport ou la communication qui l'accompagne, le nom de la FSMA ou de tout autre superviseur ne peut être mentionné d'une manière de nature à laisser entendre qu'il approuve le contenu des conseils formulés.

6.7. Séparation entre la CPF et les services d'investissement

Lorsque CAW offre, en plus des consultations CPF, des services d'investissement, ces activités sont clairement séparées au sein de l'organisation, conformément aux recommandations de la FSMA.

Cela implique notamment :

- des processus et documents distincts pour les consultations CPF et pour les services d'investissement ;
- une communication claire au client lors du passage d'une consultation CPF à un service d'investissement (ou inversement) ; et
- des mesures organisationnelles appropriées afin de limiter les conflits d'intérêts.

6.8. Dossiers et périodes de conservation

Les dossiers CPF sont constitués de manière à pouvoir démontrer à tout moment que :

- la législation CPF a été respectée ;
- les informations requises ont été recueillies ;
- l'analyse multidisciplinaire et l'approche globale du patrimoine ont été réalisées, ou, le cas échéant, pourquoi il y a été dérogé à la demande du client ; et
- le client a été informé de manière adéquate.

Pour chaque dossier CPF, sont conservés au minimum :

- une copie de la convention écrite CPF ;
- une copie du rapport écrit remis au client ;
- les informations recueillies sur la situation personnelle et financière du client ainsi que les justificatifs pertinents ; et
- les notes internes pertinentes, calculs, simulations et correspondances avec le client relatives au dossier CPF.

Les dossiers CPF sont conservés pendant au moins cinq ans après la fin de la relation contractuelle avec le client concerné, sans préjudice de durées de conservation plus longues résultant d'autres réglementations applicables ou de la politique interne de conservation de CAW.

7. Protection des données personnelles et des informations confidentielles

Toutes les dispositions relatives à la protection des données et à la confidentialité prévues par le Code de conduite et les documents internes « Data Privacy » s'appliquent intégralement aux dossiers CPF.

Compte tenu de la sensibilité des informations contenues dans les dossiers CPF:

- une attention particulière est portée aux droits d'accès dans les systèmes informatiques ;
- les documents contenant des informations confidentielles sont, le cas échéant, protégés par mot de passe et/ou transmis via des canaux sécurisés ;
- les dossiers papier sont conservés avec soin ; et
- les violations de données sont signalées et suivies immédiatement conformément à la procédure Data Breach.

8. Signaler les soupçons et cas de fraude et de non-conformité

Tout membre du Personnel CPF qui soupçonne ou constate une activité frauduleuse, une anomalie ou un comportement inapproprié en lien avec un dossier CPF en informe immédiatement son responsable hiérarchique et/ou Compliance, ou suit la Whistleblowing Policy.

Exemples :

- tentatives de clients d'utiliser une consultation CPF pour dissimuler une fraude fiscale, du blanchiment de capitaux ou d'autres infractions ;
- pression de clients visant à modifier une consultation CPF en violation de la loi ou des normes professionnelles ; et
- non-respect systématique des règles CPF ou du présent Code de conduite CPF.

CAW veille, via les mécanismes décrits dans la Whistleblowing Policy, à protéger l'auteur du signalement et à traiter celui-ci dans le respect de la confidentialité et de l'impartialité.

9. Contrôle et sanctions

Les membres du Personnel sont individuellement tenus de respecter scrupuleusement la lettre et l'esprit de toutes les règles édictées dans le présent Code de conduite CPF.

Le Conseil d'administration est responsable de la définition et de l'élaboration du présent Code de conduite CPF. La direction effective (Comex) demeure responsable de sa mise en œuvre.

Compliance peut procéder à des contrôles périodiques – aléatoires ou ciblés – des dossiers CPF afin de vérifier la conformité avec :

- le présent Code de conduite CPF;
- la législation CPF; et
- les politiques et procédures internes pertinentes.

CAW prendra les mesures nécessaires – de l'avertissement à la notification d'un licenciement pour motif grave – en cas de violation intentionnelle ou répétée du présent Code de conduite CPF.

En outre, l'auteur de certaines fautes peut voir sa responsabilité civile et/ou pénale engagée, entraînant notamment des demandes d'indemnisation. Si la violation constitue également une infraction à la législation CPF, elle peut donner lieu à des sanctions administratives ou pénales par les autorités compétentes.

CAW attend des membres du Personnel non seulement qu'ils respectent les exigences du présent Code de conduite CPF, mais également qu'ils signalent toute violation flagrante dont ils auraient connaissance.

OFFICES

ANTWERP

CapitalatWork nv/sa
Léon Stynenstraat 75
2000 Antwerpen
Belgium
T. + 32 3 287 38 40
info@capitalatwork.be

EINDHOVEN

CapitalatWork nv
Parklaan 64D
5613 BG Eindhoven
The Netherlands
T. +31 40 249 95 80
info@capitalatwork.nl

LUXEMBOURG

CapitalatWork Foyer Group sa
Rue Léon Laval 12
3372 Leudelange
Grand-Duché de Luxembourg
T. + 352 437 43 6000
info@capitalatwork.lu

BREDA

CapitalatWork nv
Bijster 16
4817 HX Breda
The Netherlands
T. + 31 76 523 70 50
info@capitalatwork.nl

GHENT

CapitalatWork nv/sa
Soenenspark 58/101
9051 Sint-Denijs-Westrem
Belgium
T. + 32 9 321 73 40
info@capitalatwork.be

BRUSSELS

CapitalatWork nv/sa
Avenue Edmond
Van Nieuwenhuyse 30
1160 Auderghem
Belgium
T. + 32 2 673 77 11
info@capitalatwork.be

LEUVEN

CapitalatWork nv/sa
MC-Square - Entrance B
Philipssite 5 bus 1
3001 Leuven
Belgium
T. +32 16 79 54 14
info@capitalatwork.be

COURTRAY

CapitalatWork nv/sa
Doorniksesteenweg 61
8500 Kortrijk
Belgium
T. + 32 56 23 95 40
info@capitalatwork.be

LOUVAIN-LA-NEUVE

CapitalatWork sa
Axisparc
Rue Fond Cattelain 5
1435 Mont-Saint-Guibert
Belgium
T. + 32 10 23 74 00
info@capitalatwork.be