

# MIFID II- RICHTLIJN:

een betere bescherming  
voor de beleggers

FSMA



AUTORITEIT  
VOOR  
FINANCIËLE  
DIENSTEN  
EN MARKTEN



## De FSMA

Deze brochure is uitgegeven door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA). De FSMA is een autonome openbare instelling die de verschillende opdrachten van algemeen belang uitvoert die haar door de Belgische wetgever zijn toegewezen.

Streefdoel van de FSMA is een financieel stelsel te garanderen dat ten dienste staat van de samenleving, dat vertrouwen inboezemt en dat de consumentenbelangen centraal stelt. Zij zorgt ervoor dat de consument toegang heeft tot een correcte financiële dienstverlening en tot transparante en open markten, en dat hij producten kan kopen die bij zijn wensen en behoeften aansluiten.

# Inhoud

<b>Wat is de MiFID II-richtlijn?</b>	<b>2</b>
<b>Voor de belegging</b>	<b>6</b>
Bent u een niet-professionele of een professionele cliënt?	7
Welk beschermingsniveau geniet u?	10
1. Een aan- of verkooporder van financiële producten plaatsen (zonder om beleggingsadvies te vragen)	10
2. Beleggingsadvies	13
3. Vermogensbeheer	14
Welke informatie moet u vóór de belegging ontvangen?	16
<b>Tijdens en na de belegging</b>	<b>20</b>
Verwerking van orders en optimale uitvoering	21
1. De verwerking van orders	21
2. Het beginsel van de optimale uitvoering	21
De informatie die u tijdens en na de belegging ontvangt	22
1. Welke informatie moet u ontvangen van de onderneming die uw orders uitvoert?	22
2. Welke rapportering moet u ontvangen?	23
<b>Permanente verplichtingen van de onderneming</b>	<b>24</b>
Voorkoming van belangenconflicten	25
<i>Inducements</i>	26
Behandeling van klachten	27
<b>Drie fundamentele beginselen om te onthouden</b>	<b>28</b>

Wat is de  
MiFID II-richtlijn?

De afkorting 'MiFID', die voor '*Markets in Financial Instruments Directive*' staat, verwijst naar de Europese Richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten. Die Europese wetgevende tekst, die in 2007 in werking is getreden, regelt de diensten die de beleggingsondernemingen verstrekken met betrekking tot financiële instrumenten (beleggingsdiensten). Een van de belangrijkste doelstellingen van de richtlijn is de harmonisatie van de beleggersbescherming in Europa. De MiFID II-richtlijn, die in 2018 in werking is getreden, scherpert de MiFID I-richtlijn aan.

MiFID I en MiFID II zijn enkel van toepassing op bepaalde soorten producten, zoals aandelen, obligaties, derivaten, rechten van deelneming in beveks en gestructureerde deposito's. Zij gelden daarentegen niet voor bijvoorbeeld deposito's, verstrekte en opgenomen leningen of verzekeringsproducten.

Het beschermingsniveau dat u als belegger geniet, wordt bepaald door de dienstverlening die u vraagt. Het hangt meer specifiek af van wat u precies van een onderneming verwacht in verband met het beheer van uw beleggingen. Als u bijvoorbeeld een beroep doet op een onderneming voor de uitvoering van aankooporders van financiële instrumenten die u zelf doorgeeft, zal het beschermingsniveau lager liggen dan wanneer die onderneming u beleggingsadvies verstrekt of wanneer zij uw portefeuille beheert.

---

### **Drie belangrijke beginselen**

De MiFID II-richtlijn verplicht de ondernemingen om drie belangrijke beginselen na te leven wanneer zij beleggingsdiensten verstrekken:

- Zij moeten zich op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor uw belangen.
- Zij moeten u correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie bezorgen die ook allesomvattend en relevant is. Die informatie moet u in staat stellen om met kennis van zaken beleggingsbeslissingen te nemen.
- Zij moeten rekening houden met uw specifieke situatie. Uw beleggingen moeten bij uw beleggersprofiel aansluiten en aan uw behoeften voldoen.

## VOOR DE BELEGGING

1

**De onderneming zal u in een cliëntencategorie onderbrengen:**

- Niet-professionele cliënt
- Professionele cliënt

2

**De onderneming zal u bepaalde informatie vragen in functie van de aard van de dienst die zij verstrekt.**

Soorten diensten:

- aan- en verkoop van financiële producten
- beleggingsadvies
- vermogensbeheer

3

**De onderneming zal u bepaalde informatie verstrekken.**

Voorbeelden:

- informatie over de onderneming
- informatie over de producten
- informatie over de kosten en lasten
- informatie over de *inducements*
  - ...



## TIJDENS EN NA DE BELEGGING

4

- **De orders** worden tijdig en in volgorde van ontvangst verwerkt.
- Optimale **uitvoering**
  - **Zorgplicht**

5

- **Informatie** over de door de onderneming ondernomen stappen
- **Bevestiging** van de transactie en rapportering

**Doelstelling:**  
het best  
mogelijke  
resultaat voor  
u behalen

## PERMANENTE VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMINGEN

- Belangenconflicten **vermijden**
  - De regels over *inducements* **naleven**
- **Klachten** behandelen

Voor de  
belegging



## Bent u een niet-professionele of een professionele cliënt?

Vóór een onderneming u een beleggingsdienst mag aanbieden, moet zij u als **niet-professionele cliënt (of 'retailcliënt')** of als **professionele cliënt** categoriseren. Zoals de meeste individuele beleggers zal u bij de niet-professionele cliënten worden ingedeeld.

**Als niet-professionele cliënt geniet u het hoogste niveau van beleggersbescherming.** De MiFID II-richtlijn biedt beleggers met een beperkte beleggingskennis en -ervaring (niet-professionele cliënten) immers een hoger niveau van beleggersbescherming. Beleggers met een grotere beleggingskennis en -ervaring (professionele cliënten) biedt zij een lager beleggersbeschermingsniveau. De categorie van de professionele cliënten omvat de banken, de overheidsinstanties, de pensioenfondsen, de grote ondernemingen en uitzonderlijk ook bepaalde individuele beleggers.

---

### Wil u als professionele cliënt worden beschouwd?

Als u als professionele cliënt wil worden beschouwd, bijvoorbeeld om toegang te krijgen tot bepaalde producten die niet toegankelijk zijn voor niet-professionele cliënten, moet u er zeker van zijn dat u uw eigen beleggingsbeslissingen kan nemen, dat u de gelopen risico's kan inschatten en dat u geen hoog beschermingsniveau nodig heeft.

Vóór de onderneming u als professionele cliënt kan categoriseren, zal zij moeten beoordelen of die categorie passend is voor u. Zij zal moeten bepalen of u in staat bent uw eigen beleggingsbeslissingen te nemen en de bijbehorende risico's correct in te schatten.

De onderneming zal u als professioneel cliënt kunnen beschouwen als u aan minstens twee van de volgende drie voorwaarden voldoet:

- u voert geregeld transacties uit;
- u bezit een omvangrijke portefeuille;
- u heeft professionele ervaring op het vlak van beleggingsdiensten.

**Wanneer u een beroep doet op een bank of een beleggingsonderneming, is dat doorgaans om één van de volgende redenen:**

**1**

Om te vragen om een financieel product te kopen of te verkopen, of om uw order aan een derde door te geven zonder dat zij daarbij beleggingsadvies verstrekt

**= Uitvoering**

**Wat doet de onderneming?**

De transactie betreft een complex product

De transactie betreft een niet-complex product

**Passendheids-  
toetsing**

De onderneming zal u vragen stellen over uw kennis en ervaring, om te beoordelen of u de risico's begrijpt die de voorgenomen transactie inhoudt

**Passendheids-  
toetsing of 'loutere  
uitvoering'**

De onderneming zal een passendheidstoetsing uitvoeren, tenzij u haar op eigen initiatief heeft gecontacteerd om een transactie uit te voeren

2

Om beleggingsadvies  
te krijgen

= Advies

3

Om uw beleggingen  
te laten beheren

= Vermogensbeheer

**Wat doet de onderneming?**

### **Geschiktheids- toetsing**

De onderneming zal u  
inlichtingen vragen over uw  
beleggingsdoelstellingen,  
uw financiële situatie en  
uw beleggingskennis en  
-ervaring

## Welk beschermingsniveau geniet u?

Er worden **drie soorten diensten** onderscheiden waarvoor u een beroep doet op een onderneming:

1. **de plaatsing van een aan- of verkooporder van financiële producten;**
2. **het ontvangen van beleggingsadvies, m.a.w. gepersonaliseerde beleggingsaanbevelingen;**
3. **het verkrijgen van een vermogensbeheerdienst, m.a.w. uw beleggingen in uw naam laten beheren door de onderneming.**

Voor die verschillende diensten gelden verschillende beschermingsniveaus.

### 1. Een aan- of verkooporder van financiële producten plaatsen (zonder om beleggingsadvies te vragen)

#### a) Passendheidstoetsing

Als u een onderneming enkel de opdracht geeft om een financieel product te kopen of te verkopen, zonder daarbij om beleggingsadvies te vragen, dan moet zij een 'passendheidstoetsing' (*appropriateness test*) uitvoeren.

De passendheidstoetsing beschermt beleggers die de gevolgen of risico's van transacties in 'complexe' producten (in de zin van MiFID II) niet begrijpen of er zich niet bewust van zijn. Zij moet steeds gebeuren als een transactie op initiatief van de onderneming uitgevoerd wordt.

---

### Voorbeelden van ‘niet-complexe’ financiële producten:

- aandelen die tot de verhandeling op een beurs worden toegelaten;
- obligaties die tot de verhandeling op een beurs worden toegelaten;
- rechten van deelneming in bepaalde beveks.

---

### Voorbeelden van ‘complexe’ financiële producten:

- opties, futures, swaps en andere derivaten;
- converteerbare obligaties;
- warrants.

**Bij de passendheidstoetsing beoordeelt de onderneming uw beleggingskennis en -ervaring.** Doorgaans gebruikt de onderneming daarvoor een vragenlijst die zij zelf heeft ontwikkeld en die zij u voorlegt vóór u belegt.

- **Als de onderneming van oordeel is dat u de nodige kennis en ervaring bezit om te begrijpen welke risico's aan de belegging zijn verbonden,** kan zij de transactie uitvoeren.
- **Als de onderneming van oordeel is dat u niet over de nodige kennis en ervaring beschikt, of als u onvoldoende informatie heeft verstrekt om dit te kunnen beoordelen,** zal zij u laten weten dat zij de voorgenomen transactie niet passend voor u acht, of dat zij aan de hand van de verstrekte informatie niet kan nagaan of de transactie passend voor u is. Wil u toch met de transactie doorgaan, dan is het risico voor u.

## **b) Aan- en verkoop van ‘niet-complexe’ financiële producten op louter uitvoerende basis**

Voor bepaalde soorten transacties die niet op beleggingsadvies zijn gebaseerd, is de passendheidstoetsing niet verplicht. Deze transactie gaat dan door op basis van ‘loutere uitvoering’ (*execution only*). Dit is het geval als :

- de transactie gaat over een ‘niet-complex’ product (in de zin van MiFID II);
- u zelf contact opgenomen heeft met de onderneming om uw transactie te laten uitvoeren. U gaat, met andere woorden, niet in op een voorstel van de onderneming.

De onderneming zal u waarschuwen dat zij de transactie niet beoordeelt en dat u zelf dus de passendheid ervan moet inschatten.

U hoeft in dat geval geen vragen te beantwoorden over uw kennis en ervaring op beleggingsgebied, uw financiële situatie of uw beleggingsdoelstellingen.

## 2. Beleggingsadvies

**Wanneer u beleggingsadvies vraagt, vertrouwt u meer op de onderneming dan wanneer u de transacties op eigen initiatief uitvoert, zonder vooraf advies te hebben gekregen.** U moet er dan wel kunnen op vertrouwen dat de onderneming uw individuele behoeften en persoonlijke situatie begrijpt, en dat zij u producten aanbeveelt die geschikt zijn voor u. **Daarom eist de MiFID II-richtlijn dat de onderneming een ‘geschiktheids-toetsing’ (*suitability test*) uitvoert.** Zij stelt u dan vragen om te kijken welke soorten beleggingen geschikt zijn voor u.

**De geschiktheidstoetsing peilt naar de volgende zaken:**

- **uw beleggingsdoelstellingen**

Wat is uw risicoprofiel en welke soorten beleggingen hebben uw voorkeur? Wil u een volledige kapitaalbescherming of bent u bereid om grotere risico's te nemen? Met welke bedoeling belegt u (bijvoorbeeld met het oog op uw pensioen of om de studies van uw kinderen te financieren)?

- **uw financiële situatie**

Hoe zit het met uw vaste inkomsten, waaruit haalt u ze en hoeveel bedragen ze? Bezit u activa of onroerend goed? Heeft u schulden of andere regelmatige financiële verplichtingen? In hoeverre bent u in staat om financiële schulden te dragen?

- **uw kennis en ervaring**

Met welke financiële diensten en producten bent u vertrouwd? Wat waren de aard, het volume en de frequentie van uw vroegere transacties? Wat is uw opleidingsniveau?



Als een onderneming niet de vereiste informatie ontvangt om de geschiktheid van de beleggingsdienst of het beleggingsproduct te beoordelen, kan zij ook geen aanbeveling formuleren. Daarom is het cruciaal dat u de vragen beantwoordt: uw antwoorden bepalen immers de soorten diensten die de onderneming u zal mogen aanbieden.

### 3. Vermogensbeheer

**Wanneer u uw portefeuille door een onderneming laat beheren, bent u afhankelijk van de beslissingen en de keuzes die zij voor u maakt.** Vermits de onderneming u niet bij elke belegging in uw naam informeert, moet zij van bij de aanvang over voldoende informatie beschikken om de overeengekomen dienst te kunnen verlenen. **Net zoals bij de verstrekking van beleggingsadvies, moet de onderneming een ‘geschiktheidstoetsing’ uitvoeren. Als u haar niet de nodige informatie bezorgt, kan zij u ook geen vermogensbeheerdiensten verstrekken.**

---

#### Hoe gebeurt de geschiktheids- of passendheidstoetsing als u als koppel belegt of als u iemand anders vertegenwoordigt?

Elke onderneming moet een beleid uitwerken dat bepaalt wie aan een geschiktheids- of een passendheidstoetsing zal worden onderworpen, alsook hoe die toetsing in de praktijk zal gebeuren. Daarbij wordt ook bepaald bij welke personen informatie wordt verzameld over de kennis en de ervaring,

alsook – in het kader van de geschiktheidstoetsing – over de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen als een belegging wordt uitgevoerd als koppel of door een persoon die één of meer andere personen vertegenwoordigt. Bij de vaststelling van dat beleid moeten de gemeenschappelijke regels worden nageleefd.

Bij een belegging als koppel kan de onderneming u vragen een vertegenwoordiger aan te duiden (bijvoorbeeld



uw partner of uzelf), of kan zij beslissen om de toetsing voor beide partners uit te voeren. Wordt een vertegenwoordiger aangeduid, dan zal de toetsing worden uitgevoerd zoals bij een wettelijke vertegenwoordiger (zie hieronder), tenzij de onderneming u vraagt om met uw partner gezamenlijke beleggingsdoelstellingen af te spreken. Hou er rekening mee dat, als een vertegenwoordiger wordt aangeduid, er bij de toetsing mogelijk minder rekening

wordt gehouden met de situatie van de vertegenwoordigde persoon.

Wanneer u als wettelijke vertegenwoordiger optreedt voor één of meer andere personen, beoordeelt de onderneming de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen van de persoon of personen die u vertegenwoordigt, terwijl zij uw kennis en ervaring (en niet die van de persoon of personen die u vertegenwoordigt) beoordeelt.

## **Welke informatie moet u vóór de belegging ontvangen?**

Alle informatie die de onderneming u verstrekt in het kader van uw zakelijke relatie met haar, moet correct, duidelijk en niet-misleitend zijn. Dit geldt voor zowel de inhoud als de vorm van de informatie.

De onderneming moet u de relevante informatie geruime tijd vóór de belegging verstrekken, zodat u uw beslissing met kennis van zaken kan nemen.

Vóór u belegt, moet u onder andere de volgende informatie ontvangen:

### **Publicitaire mededelingen**

De reclame en andere publicitaire mededelingen die u – al dan niet als cliënt – van een onderneming ontvangt, moeten duidelijk als dusdanig herkenbaar zijn.

### **Contracten**

Indien u als nieuwe niet-professionele cliënt voor het eerst een beroep doet op een onderneming voor een beleggingsdienst (een andere beleggingsdienst dan beleggingsadvies waarvoor geen periodieke geschiktheidstoetsing van het verstrekte advies wordt uitgevoerd), zal zij u vragen een overeenkomst te ondertekenen waarin de wederzijdse rechten en verplichtingen zijn vastgelegd.

### **Informatie over de onderneming**

Om u inzicht te geven in de aard van de aangeboden diensten en in de daaraan verbonden risico's, zal de onderneming u algemene informatie verstrekken over zichzelf, over de toezichthouder waaronder zij valt, en over de diensten die zij haar cliënten aanbiedt.

### **Informatie over het beleggingsadvies**

De onderneming zal toelichting geven bij de aard en de draagwijdte van haar advies, bijvoorbeeld door te verduidelijken of dat advies al dan niet onafhankelijk is en op een brede of beperkte analyse van de financiële producten is gebaseerd. Ook moet zij vermelden of zij de geschiktheid van haar advies (al dan niet) periodiek zal beoordelen (en, zo ja, hoe zij u over die periodieke beoordeling zal informeren).

### **Geschiktheidsrapport**

Wanneer de onderneming u beleggingsadvies verstrekt, zal zij u een rapport bezorgen waarin zij het verstrekte advies samenvat en uitlegt waarom het geschikt is voor uw situatie. Het rapport zal onder andere verduidelijken hoe haar advies aansluit bij uw doelstellingen en bij uw specifieke situatie (inzake de beleggingsduur, uw kennis en ervaring, uw risico-appetijt en uw vermogen om verliezen te dragen). Ook zal het rapport vermelden of de aanbevolen diensten of producten eventueel periodiek opnieuw zullen worden bekeken.

### **Informatie over het vermogensbeheer**

Indien u een beroep doet op een onderneming voor het beheer van uw beleggingsportefeuille in uw naam en voor uw rekening, zal zij afspraken met u maken over de beheerdoelstellingen en u informatie verstrekken over de omvang van het daaraan verbonden risico, over de soorten producten die in uw portefeuille mogen voorkomen, over de transacties die mogen worden verricht en over de waarderingsmethode en -frequentie van uw beleggingen.

### **Informatie over de financiële producten**

De onderneming zal u informatie verstrekken over de aard van de voorgestelde financiële producten, hun werking, hun resultaten onder verschillende marktvoorwaarden en de kosten die eraan zijn verbonden. Ook zal zij u inlichten over de risico's die aan de producten zijn verbonden, en vermelden of de prijzen of waarden kunnen schommelen. Bovendien zal zij ingaan op het eventueel beperkte karakter van de markt waarop de producten kunnen worden verhandeld, en op de verplichtingen of beperkingen die bij de doorverkoop van de producten zouden gelden. De hoeveelheid informatie hangt af van het soort product, van de complexiteit en het risicoprofiel ervan, en van uw kennisniveau.

### **Informatie over de kosten en lasten**

De onderneming zal u informeren over de directe en indirecte kosten die aan een dienst of een product zijn verbonden, en over alle provisies die in rekening worden gebracht of moeten worden betaald. Deze informatie moet onder meer duidelijk vermelden – in cijfers en als percentage – hoeveel kosten en lasten u in totaal zullen worden aangerekend voor de verstrekte dienst(en) (daarbij worden de *inducements*, i.e. de betalingen die de onderneming van derden ontvangt, apart weergegeven), hoeveel kosten en lasten zijn verbonden aan de productie en het beheer van de financiële producten waarop die dienst(en) betrekking heeft (hebben), en welk gecumuleerd effect die verschillende kosten en lasten op het verwachte rendement van de financiële producten hebben. U heeft het recht om de onderneming detailinformatie over die kosten en lasten te vragen.

### **Informatie over de *inducements***

Tenzij wanneer zij diensten van vermogensbeheer en onafhankelijk beleggingsadvies verstrekt, is het mogelijk dat een onderneming betalingen en voordelen van derden ontvangt of aan derden betaalt met betrekking tot een dienst die zij verstrekt. Die betalingen of voordelen worden '*inducements*' genoemd.

Vooraleer zij u een dienst verstrekt, moet de onderneming u duidelijk informeren over het bestaan, de aard en het bedrag van die *inducements*, of, als dat bedrag niet kan worden bepaald, over de berekeningswijze ervan. Die informatie moet u op een volledige, juiste en begrijpelijke manier worden verstrekt.

Als de onderneming u niet het exacte bedrag van de *inducements* kan meedelen vóór zij u een dienst verstrekt, moet zij dat doen nadat zij die dienst heeft verstrekt. Zolang de onderneming *inducements* ontvangt voor de diensten die zij u heeft verstrekt, moet zij u ten minste eenmaal per jaar individueel informeren over het reële bedrag van de *inducements* die zij heeft ontvangen of betaald.

Voor u belegt, doet u er goed aan om na te gaan welke procedures u moet volgen als u een klacht wil indienen of verhaal wil uitoefenen tegen de onderneming, en bij welke beleggerscompensatiestelsels de onderneming is aangesloten. De onderneming moet u deze informatie verstrekken.

# Tijdens en na de belegging



# Verwerking van orders en optimale uitvoering

## 1. De verwerking van orders

Als u een onderneming een koop- of verkooporder geeft, moet zij dat in volgorde van ontvangst (de onderneming verwerkt de instructies van haar cliënten in de volgorde waarin zij die ontvangt) en tijdig uitvoeren.

Mocht de onderneming ernstige problemen ondervinden om uw order uit te voeren, dan moet zij u dit onmiddellijk melden.

## 2. Het beginsel van de optimale uitvoering

Bij de aan- of verkoop van financiële producten moet de onderneming uw orders zodanig uitvoeren dat zij steeds het best mogelijke resultaat voor u behaalt. Dat beginsel heet 'optimale uitvoering' of '*best execution*'.

De onderneming zal er bijvoorbeeld op toezien 'plaatsen van uitvoering' te zoeken waar zij uw orders op de best mogelijke wijze kan uitvoeren. Dat kunnen bijvoorbeeld bepaalde effectenbeurzen of handelsplatformen zijn.

Om een optimale uitvoering van uw orders te waarborgen, houdt de onderneming rekening met diverse factoren, waaronder de prijs, de kosten, de snelheid en de waarschijnlijkheid van uitvoering.

De belangrijkste van deze factoren zijn echter de prijs en het geheel van de kosten, die het totaalbedrag vormen dat u voor een transactie moet betalen. Die som omvat, enerzijds, de transactieprijs en, anderzijds, alle onkosten, een vergoeding voor de plaats van uitvoering, een vergoeding voor de verrekening en vereffening, en alle andere kosten die eventueel moeten worden betaald aan derden die bij de uitvoering van het order betrokken zijn.

# De informatie die u tijdens en na de belegging ontvangt

## 1. Welke informatie moet u ontvangen van de onderneming die uw orders uitvoert?

De onderneming moet u informeren over de wijze waarop zij in de praktijk te werk gaat om het best mogelijke resultaat voor u te behalen bij de uitvoering van uw order. Die informatie heeft betrekking op de volgende aspecten:

- een beschrijving van de wijze waarop de onderneming bepaalt wat de belangrijkste factoren zijn om een optimale orderuitvoering te realiseren;
- een lijst van de plaatsen van uitvoering die door haar geselecteerd zijn;
- een lijst van de factoren die zij gebruikt bij de selectie van de plaatsen van uitvoering;
- een duidelijke waarschuwing in verband met specifieke instructies die u haar zou hebben gegeven; deze instructies kunnen haar immers beletten de maatregelen te nemen die zij heeft vastgesteld en in haar uitvoeringsbeleid heeft opgenomen, om bij de uitvoering van uw orders het best mogelijke resultaat te behalen voor de elementen waarvoor uw instructies gelden;
- een samenvatting van de procedure voor de selectie van de plaatsen van uitvoering, van de gevolgde uitvoeringsstrategieën, van de procedures en het proces die worden gehanteerd om de kwaliteit van de uitvoering te analyseren, en van de wijze waarop zij monitort en verifieert dat het best mogelijke resultaat voor haar cliënten is behaald.

---

### De registratie van telefoongesprekken en elektronische communicatie

Als u telefonisch of elektronisch een order plaatst bij een onderneming, moet zij het telefoongesprek of de elektronische communicatie registreren. Zij moet u vooraf van die registratie in kennis stellen.

## 2. Welke rapportering moet u ontvangen?

**Als de onderneming een financieel product voor u heeft gekocht of verkocht, zal zij u een transactiebevestiging bezorgen met essentiële gegevens zoals de naam van het product, de datum, het tijdstip en de plaats van uitvoering, de prijs en het totaalbedrag aan provisies en kosten die u zijn aangerekend.**

Als de onderneming u beleggingsadvies verstrekt dat een periodieke herziening van de geschiktheidstoetsingen vereist, zal zij u geregeld een verslag toesturen met een updateverklaring over de manier waarop haar advies aan uw voorkeuren, doelstellingen en kenmerken beantwoordt.

Als de onderneming uw portefeuille in uw naam en voor uw rekening beheert, moet zij u geregeld een verslag toesturen met gegevens zoals de inhoud en de waarde van uw portefeuille, het totaalbedrag aan vergoedingen en lasten alsook het rendement van uw portefeuille tijdens de periode waarover verslag wordt uitgebracht. Verder moet zij u ook een extra verslag toesturen als de totale waarde van uw portefeuille met 10% is gedaald.

Als u bij een onderneming een rekening aanhoudt die posities omvat in financiële instrumenten met hefboomwerking of transacties waarbij een voorwaardelijke verplichting wordt aangegaan, zal zij u op de hoogte brengen bij een verlies van 10% ten opzichte van de initiële waarde van elk instrument en daarna bij verliezen van veelvoud van 10%.

Wij raden u aan om een exemplaar te bewaren van alle documenten die de onderneming u bezorgt.

# Permanente verplichtingen van de onderneming

De MiFID II-richtlijn legt een aantal vereisten op over de wijze waarop de onderneming haar bedrijf steeds moet runnen. Bepaalde van die vereisten zijn specifiek van belang wanneer de onderneming voor niet-professionele cliënten handelt.

## **Voorkoming van belangenconflicten**

De onderneming moet zich voor uw belangen inzetten. Daartoe moet zij doeltreffende regels invoeren om te voorkomen dat uw belangen door belangenconflicten zouden worden geschaad. Als de onderneming een dienst voor u verricht, moet zij daarbij altijd uw persoonlijk belang voor ogen houden, en niet het belang van een andere cliënt of haar eigen belang.

Er is bijvoorbeeld sprake van een belangenconflict als een onderneming financieel gewin kan behalen of een verlies kan vermijden ten koste van u, of als zij een drijfveer heeft om het belang van andere cliënten op uw belang te laten primeren.

De onderneming zal u ook op de hoogte brengen van de belangrijkste maatregelen die zij neemt om belangenconflicten te onderkennen en te beheren.

Als de maatregelen die de onderneming neemt, ontoereikend blijken te zijn om een belangenconflict te beheren, moet zij u duidelijk meedelen wat de aard en de bron van dat conflict zijn en welke maatregelen zij heeft genomen om de negatieve impact ervan voor u te beperken, vooraleer zij een beleggingsdienst voor u verstrekt.

## Inducements

Als ondernemingen u diensten verstrekken, is het mogelijk dat zij voordelen (*inducements*) ontvangen, bijvoorbeeld van derden van wie zij de producten verkopen. Die voordelen kunnen hen ertoe aanzetten de voorkeur te geven aan de producten van bepaalde derden, wat ten koste gaat van uw belangen.

Daarom stelt de MiFID II-richtlijn strengere regels vast:

- De onderneming mag van een derde geen voordelen ontvangen die verband houden met de dienst die zij aan u verstrekt **als zij diensten van vermogensbeheer of onafhankelijk beleggingsadvies verstrekt**;
- **Als de onderneming andere diensten verstrekt dan vermogensbeheer of onafhankelijk beleggingsadvies**, mag zij geen voordelen van derden ontvangen of aan derden betalen, tenzij deze:
  - a) bedoeld zijn om de kwaliteit van de betrokken dienstverlening aan de cliënt te verbeteren; en
  - b) geen afbreuk doen aan de naleving van de verplichting om zich op loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van de betrokken cliënt.

De onderneming moet u duidelijk informeren over het bestaan, de aard en het bedrag van het voordeel, of, als dat bedrag niet kan worden bepaald, over de berekeningswijze ervan. Die informatie moet zij aan u meedelen op volledige, accurate en begrijpelijke wijze vóór de beleggingsdienst wordt verstrekt. Als zij het exacte bedrag niet kan meedelen vóór de betrokken dienst wordt verstrekt, moet zij dat doen na de verstrekking van de dienst.

## Behandeling van klachten

De onderneming is verplicht om doeltreffende en transparante procedures vast te stellen voor de behandeling van klachten. Als u een klacht indient bij een onderneming, moet zij informatie bijhouden over die klacht en over de maatregelen die zij heeft genomen bij de behandeling ervan.

---

### **Te volgen procedure bij een klacht**

Heeft u een klacht over een beleggingsdienst, dan moet u eerst de klachten dienst van uw financiële instelling contacteren.

Als die procedure geen oplossing biedt, kan u contact opnemen met Ombudsfin, de Ombudsman in financiële geschillen. Die kan als onpartijdige ombuds-

dienst tussen u en uw financiële instelling bemiddelen. Als de ombudsdienst geen oplossing kan vinden voor uw probleem, kan u tot slot gerechtelijke stappen ondernemen.

Met vragen kan u ook steeds bij de FSMA terecht. Hou er rekening mee dat het de FSMA niet is toegestaan te bemiddelen in een geschil tussen u en uw financiële instelling.



# Drie fundamentele beginselen om te onthouden

Doelstelling van deze brochure is de consumenten te informeren over de verschillende beschermingsmechanismen die MiFID I en MiFID II hebben ingevoerd. Die mechanismen zijn bedoeld om een passende bescherming te waarborgen voor de beleggers.

Onthoud de drie fundamentele beginselen die de ondernemingen moeten naleven wanneer zij beleggingsdiensten verstrekken:

1. Zij moeten zich op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor uw belangen.
2. Zij moeten u correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie bezorgen die ook allesomvattend en relevant is.
3. Zij moeten diensten verstrekken die aansluiten bij uw specifieke situatie.

Deze brochure wil de consumenten beter vertrouwd maken met hun rechten en met de gedragsregels die de gereglementeerde ondernemingen moeten naleven wanneer zij beleggingsdiensten verstrekken. Zij bevat een korte en algemene samenvatting van de verplichtingen die de gereglementeerde ondernemingen, krachtens de MiFID II-richtlijn, moeten nakomen ten aanzien van de beleggers. Zij geeft geen exhaustieve beschrijving van het toepasselijke juridische kader.

Deze brochure mag in geen geval als een juridische interpretatie door de FSMA worden beschouwd. De FSMA formuleert geen adviezen over de aankoop van specifieke producten of het gebruik van specifieke financiële diensten. Zij kan niet verantwoordelijk worden geacht voor de mogelijke nefaste gevolgen van de aankoop van niet-passende financiële producten of het gebruik van niet-passende financiële diensten.

De FSMA ziet toe op de kwaliteit van de informatie in deze brochure, zonder echter te garanderen dat die absoluut en te allen tijde correct is. De FSMA is niet verantwoordelijk voor eventuele discrepanties die het gevolg zouden zijn van de evolutie van de wetgeving.

Verantwoordelijk uitgever  
J.-P. Servais, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel



FSMA

FSMA

Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten

Congresstraat 12-14, 1000 Brussel

Tel. +32 (0)2 220 52 11

[www.fsma.be](http://www.fsma.be)

[www.wikifin.be](http://www.wikifin.be)

