

## Loi sur les services financiers (LSFin) Informations destinées aux clients

---

### INFORMATIONS DESTINÉES À L'ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE

La Caisse d'Épargne Riviera, société coopérative, ci-après la « CER », est une banque au sens de la Loi fédérale sur les banques. Elle est soumise à la supervision de la FINMA et affiliée à l'Ombudsman des banques suisses en tant qu'organe de médiation.

Fondée en 1814, la Caisse d'Épargne Riviera, société coopérative (CER) est active dans les services bancaires de base pour les particuliers et entreprises. Elle propose des produits simples et accessibles en matière de gestion des comptes et des paiements. Pour le financement, la CER octroie des crédits, en particulier des prêts hypothécaires. Les prêts accordés sont financés essentiellement par les dépôts de la clientèle, avoirs en compte courant et épargne. En matière de gestion de fortune, la CER est active dans l'exécution simple d'ordres et le conseil en placement.

### Raison sociale et coordonnées

Caisse d'Épargne Riviera, société coopérative  
Avenue Paul-Ceresole 3  
1800 Vevey  
Tél. 021 925 80 25

### Autorité de surveillance

Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA  
Laupenstrasse 27  
3003 Berne  
Tél. 031 327 91 00

### Organe de médiation

En tant que banque de proximité à taille humaine, la CER accorde la plus haute importance à la satisfaction de ses clients.

Si malgré cela, une solution satisfaisante ne peut être trouvée, les clients ont la possibilité de demander la médiation de l'Ombudsman des banques suisses qui peut être atteint selon les modalités ci-après:

Ombudsman des banques suisses  
Bahnhofplatz 9  
8021 Zurich  
Tél. 021 311 29 83  
<http://www.bankingombudsman.ch>

L'Ombudsman des banques suisses est une instance neutre et gratuite d'information et de médiation chargée des plaintes concrètes des clients contre des banques ayant leur siège social en Suisse. Par plainte concrète, il y a lieu d'entendre les cas où le client peut justifier un dommage ou un préjudice concret.

Au préalable, le client doit avoir adressé une réclamation écrite à la direction de la banque et lui avoir laissé l'opportunité d'y répondre.

## **INFORMATIONS DESTINÉES À LA CLIENTÈLE AVEC DÉPÔT**

### Services

En matière d'instruments financiers, la CER propose un service d'exécution simple des ordres (« execution only ») ainsi qu'un service de conseil portant sur des transactions isolées. Le service de conseil est formalisé par la conclusion d'un mandat de conseil en placement.

### Univers de placement

La CER pratique le commerce de titres pour le compte des clients, sur toutes sortes de titres tels que titres de participation, titres de créance et emprunts convertibles, métaux précieux physiques ou en compte métal, produits dérivés, produits structurés, parts de fonds de placement, affaires OTC, parts de fonds de placement et participations dans des sociétés d'investissements.

Dans ce cadre, la CER définit un univers de placement, composés de titres de qualité, nommés « Investment grade ». Cet univers est revu périodiquement.

### Exécution simple des ordres (Execution Only)

Lorsque le service proposé consiste en une exécution simple des ordres (execution only), le client n'a aucun droit à des conseils, au suivi de ses placements et aux informations correspondantes sur les risques et évolutions négatives.

En particulier, la CER ne vérifie ni le caractère approprié, ni l'adéquation des transactions et des positions.

Lorsqu'elle est disponible, la CER met à disposition du client la Feuille d'information de base. Le client accepte que, le cas échéant, cette mise à disposition intervienne après la conclusion de la transaction.

### Conseil en placement

Lorsque le service proposé consiste en un conseil portant sur des transactions isolées, la CER vérifie le caractère approprié de l'instrument proposé, en tenant compte de l'expérience du client et de ses connaissances, mais pas son adéquation. La CER ne tient donc pas compte de la situation globale du client. La CER informe le client si le caractère approprié d'un investissement n'a pas pu être vérifié.

Lorsqu'elle est disponible, la CER met à la disposition du client la Feuille d'information de base. Cette feuille n'est pas obligatoire pour les instruments financiers assimilables à des valeurs mobilières sous forme d'actions.

La CER met à la disposition du client le prospectus relatif à l'instrument envisagé.

La CER informe le client sur les risques et les coûts liés à l'instrument recommandé.

Nonobstant le conseil donné, le client demeure le responsable de son patrimoine. Il prend ses décisions de placement et donne à la CER les ordres en découlant.

### Information sur les risques

Les risques découlant des opérations sur instruments financiers sont explicités dans la brochure « Risques inhérents au commerce d'instruments financiers » de l'Association suisse des banquiers. Cette brochure peut être téléchargée sur le site internet de la CER (<https://www.cer.ch/juridique>) ou obtenue en version imprimée auprès d'un conseiller.

### Compte rendu

Les relevés rendant compte des transactions effectuées sont adressés aux clients selon les modalités choisies.

### Gestion des conflits d'intérêts

La CER exerce son activité de manière à limiter les risques de conflit d'intérêts. Elle prend les mesures appropriées pour que les conflits d'intérêts soient identifiés.

En particulier, la CER met en place une organisation permettant le traitement équitable des transactions des clients.

Elle veille également à ce que les opérations faites pour la clientèle soient séparées de celles faites pour le propre compte de la CER. Il en va de même pour les opérations faites pour le compte d'un collaborateur.

La CER ne perçoit pas de rémunération de tiers.

Si, nonobstant les mesures prises, il existe un risque de conflit d'intérêt préjudiciable au client, la CER l'informerait, au cas par cas, du risque détecté et des mesures prises pour y remédier.