SÉRÉNITÉ PATRIMOINE

Conseil en Gestion de Patrimoine

DOCUMENT ENTREE EN RELATION

Document d'entrée en relation à remettre au client lors de la première rencontre (Conformément à l'article 325-5 du Règlement Général de l'AMF et à l'article L.520-1 du Code des assurances)

La présente fiche est un élément essentiel de la relation client entre le client et son conseiller/intermédiaire.
Elle résume toutes les informations légales que le conseiller/intermédiaire ou sa société doivent communiquer au client dès l'entrée en relation.
Vous avez choisi ou êtes sur le point de confier la mission de vous assister, à un professionnel réglementé et contrôlé, vous devez donc garder en mémoire les éléments suivants :

L'ENTREPRISE

Nom ou dénomination sociale : SERENITE PATRIMOINE
Siège social : 113, avenue Jean Baptiste Lebas 59100 ROUBAIX
SIREN : 817 706 286
NAF/APE : 6622Z

Le cabinet SERENITE PATRIMOINE est dirigé par un Président : LANDRIEU Thierry

Les informations recueillies par notre cabinet sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Thierry LANDRIEU, responsable du traitement des données, pour :

- Assurer le suivi des dossiers clients
- Réaliser des missions d'audit pour le cabinet
- Accomplir ses obligations en matière de lutte anti-blanchiment

Elles sont conservées tout au long de la relation contractuelle et pendant 10 ans après la fin de la relation contractuelle ; et sont destinées au cabinet SERENITE PATRIMOINE et à la Financière d'Orion. Conformément à la loi « Informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès, d'opposition et de portabilité des données vous concernant et les faire rectifier en contactant : Thierry LANDRIEU - SERENITE PATRIMOINE - 113, avenue Jean Baptiste Lebas 59100 ROUBAIX. Vous pouvez également introduire une réclamation au sujet du traitement de vos données auprès de la CNIL.

SÉRÉNITÉ PATRIMOINE

Conseil en Gestion de Patrimoine

STATUTS LEGAUX ET AUTORITES DE TUTELLE

Votre conseiller/intermédiaire est immatriculé au Registre Unique des Intermédiaires en Assurance, Banque et Finance (ORIAS) sous le numéro d'immatriculation **16001766** (vous pouvez vérifier cette immatriculation sur le site internet ORIAS : https://www.orias.fr/welcome) au titre des activités réglementées suivantes :

CIF (Conseiller en Investissements Financiers) : susceptible de fournir des conseils en investissement de manière non indépendante au sens de l'article 325-5 RGAMF, enregistré auprès de l'Association Nationale des Conseils Financiers-CIF l'Association Nationale des Conseils Financiers-CIF (ANACOFI-CIF) sous le numéro E008362; association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), adresse courrier : 17 place de la Bourse 75082, Paris cedex 02 et adresse internet :www.amf-France.org ;

Catégorie d'Assurance COA (Courtier en Assurances) , de type B, n'étant pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance.
Le cabinet propose une prestation de conseil de Niveau 1 : proposer un contrat cohérent avec les besoins et exigences du client.

L'activité de COA (Courtier en Assurances) est contrôlable par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) adresse courrier : 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09

Site Internet : http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html

MIOBSP (Mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement).
L'activité est contrôlable par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), adresse courrier : 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, Site Internet : http://www.acpr.banque-france.fr/accueil.html

Il est par ailleurs, ITI (Intermédiation en Transactions Immobilières) Carte professionnelle de transactions immobilières N° CPI 5906 2016 000 009 314 délivrée par la CCI de Grand Lille – Absence de garantie financière, non détention de fonds pour compte de tiers. L'activité d'ITI (Intermédiaire en Transactions Immobilières) est contrôlable par la DGCCRF.

Votre conseiller/intermédiaire dispose, conformément à la loi et au code de bonne conduire de son association professionnelle, d'une couverture en Responsabilité Civile Professionnelle et d'une Garantie Financière suffisantes couvrant ses diverses activités. Ces couvertures sont notamment conformes aux exigences du code monétaire et financier et du code des assurances.

Société d'assurance : ORIA Conseils

N° de police : 2401395 / OC100000524

Correspondance : Succursale pour la France

Tour CB21

16 Place de l'Iris

92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Montants :

CIF : 150 000 € par sinistre et par année d'assurance

IAS : 1 500 000 € par sinistre et 2 000 000 € par année d'assurance.

IOBSP : 500 000 € par sinistre et 800 000 € par année d'assurance

ITI : 150 000 € par sinistre et par année d'assurance

Votre conseiller s'est engagé à respecter intégralement le code de bonne conduite de son association professionnelle.

Enfin, la société LA FINANCIERE D'ORION appuie le cabinet SERENITE PATRIMOINE dans le cadre de ses activités et lui donne accès à l'ensemble des fournisseurs (liste non exhaustive) mentionnés ci-après :

BANCAIRE : PRIMONIAL - NORTIA INVEST- CD PARTENAIRES - ODDO - SWISSLIFE BANQUE - ERES - EXTENDAM - VATEL CAPITAL - NEXTSTAGE - FRANCE VALLEY

ASSURANCE : ALPTIS - AXA THEMA - CIPRES VIE - GENERALI - SURAVENIR - SWISSLIFE - ERES - NORTIA (AEP, AG2R LA MONDIALE, SPIRICA) - CARDIF - APRIL

IMMOBILIER : CERENICIMO - NEXITY - LEEMO - ESPACE HABITAT - IMMOBILIER DIRECT OU SCPI OU OPCI - PLEINE PROPRIÉTÉ - NUE PROPRÉTÉ - MALRAUX - MH - PINEL - LMNP - LMP

La liste complète est disponible sur simple demande à votre conseiller.

MODE DE FACTURATION ET RÉMUNÉRATION DU PROFESSIONNEL

La rémunération peut être perçue sous forme d'honoraires sur des missions de conseil et/ou de commissions sur affaires, à l'exception de 2 missions de conseil : l'Analyse Patrimoniale et les audits spécifiques (retraite, prévoyance, succession, ...) seront facturés de 500 à 1200€ H.T. selon la complexité des dossiers (soit de 600 à 1440€ T.T.C.).

Pour tout autre acte ou intervention du cabinet, des honoraires à la charge du client seront facturés sur la base de 130€ H.T. de l'heure (soit 156€ T.T.C.). Un forfait annuel pourra être mis en place dans le cadre d'une simplification des facturations.

Toutefois, en fonction des affaires réalisées, le conseiller peut considérer les honoraires d'Analyse Patrimoniale ou d'audits inclus dans les commissions sur affaires.

Le client est informé que pour tout acte d'intermédiation, le conseiller est rémunéré par la totalité des frais d'entrée, déduction faite de la part acquise par la société qui l'autorise à commercialiser le produit, auxquels s'ajoute une fraction des frais de gestion qui est au maximum de 90% de ceux-ci.

Dans le cas d'un conseil en investissement financier fourni de manière non-indépendante, votre conseiller peut conserver les commissions.

Dans ce cadre, le conseiller évalue un éventail restreint d'instruments financiers émis par une entité avec laquelle le conseiller entretient des relations étroites pouvant prendre la forme de liens capitalistiques, économiques ou contractuels.

Le détail des commissions et rétrocessions sera indiqué lors de la remise du rapport de mission comprenant la déclaration d'adéquation dans lequel seront détaillés les produits et les supports proposés au client.

L'intervention d'autres corps de métier (avocat, notaire, expert-comptable, etc.) nécessaire pour garantir la pertinence et la bonne fin des recommandations n'est pas comprise dans la rémunération du conseiller et fera l'objet soit d'une facturation supplémentaire réalisée directement par le professionnel sollicité, soit par une refacturation de celui-ci au conseiller qui imputera alors à son tour cette facturation au Client.

Le conseiller s'engage à mettre en place les procédures (mécanismes d'alerte) prévues pour respecter l'obligation de prise de contact périodique (annuelle) et personnalisée avec le client (logiciel dédié 02S). La prise de contact génèrera soit une prise de rendez-vous physique ou visio, soit un échange par mail.

De plus, dans le cas où la valeur de certains instruments financiers préalablement conseillés au client évolue d'une façon atypique, le conseiller s'engage à surveiller les valeurs liquidatives soit via les sites spécialisés (ex : QUANTALYS) soit par la mise en place de mécanismes d'alertes et d'arbitrage automatique (Stop-Loss).

Au titre de l'accompagnement du client, une information plus précise sera fournie au client.

MODE DE COMMUNICATION

Les modes de communication utilisés entre le conseiller et le client sont :

- le mail
- le téléphone
- le courrier

SÉRÉNITÉ PATRIMOINE

Conseil en Gestion de Patrimoine

PROCÉDURE DE TRAITEMENTS DES RECLAMATIONS

La présente Procédure est établie de manière à traiter efficacement et de façon transparente, en vue de leur traitement raisonnable et rapide, les éventuelles réclamations des clients potentiels et existants. Elle répond de manière conforme à l'article 325-12-1 du RGAMF et à l'Instruction AMF n° 2012-07 du 13/07/2012).

Cette procédure est gratuitement mise à la disposition des clients.

Elle prévoit que toute réclamation :

- puisse être adressée gratuitement au conseiller ;
- soit traitée de manière égale et harmonisée ;
- soit systématiquement enregistrée et traitée conformément à des mesures précisément définies ;
- fasse l'objet d'un suivi permettant notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées ;
- obtienne une réponse dans un délai maximum de 2 mois, sauf situations exceptionnelles.

Ainsi :

1. Les réclamations sont enregistrées dans un classeur ouvert à cet effet et portées à la connaissance du dirigeant dès leur réception.
2. Elles sont ensuite traitées comme suit :

A- les clients ou prospects qui feraient une réclamation oralement sont invités à formuler celle-ci par voie écrite, mail ou courrier.

MODALITÉS DE SAISINE DE L'ENTREPRISE

B - Pour toute réclamation votre conseiller peut être contacté selon les modalités suivantes :

Par courrier :

Adresse postale du responsable des réclamations de l'entreprise : Thierry LANDRIEU SERENITE PATRIMOINE 113, avenue Jean Baptiste Lebas 59100 ROUBAIX

Par tel : 0660731727

Ou par mail : tlandrieu@serenitepatrimoine.fr

Traitement des réclamations : Votre conseiller s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :
- Dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières, dûment justifiées.

3. Jusqu'à ce que le client soit satisfait, la réclamation est considérée comme « ouverte » donnant lieu à une action de type « relance » ou « copie du dernier courrier » envoyé au client, ou une proposition de rendez-vous est formulée par voie postale.
4. Si des aménagements dans les procédures ou la communication permettaient d'éviter qu'une même réclamation soit formulée, ceux-ci seront mis en place instantanément.
5. Dans tous les cas, en cas d'insatisfaction subsistante du client, une invitation à contacter un médiateur sera proposée pour solliciter sa participation dans le règlement de la réclamation. Vous trouverez ci-dessous leurs coordonnés.

SAISIR UN MÉDIATEUR

Médiateur compétent litiges avec une entreprise :

Adresse du Médiateur de l'association professionnelle :

Médiateur de ANACOFI-CIF - 92 rue d'Amsterdam 75009 PARIS

Médiateur compétent litiges avec un consommateur

Pour les activités de CIF : Mme COHEN-BRANCHE Marielle - Médiateur de l'AMF – Autorité des marchés financiers 17, place de la Bourse - 75 082 Paris cedex 02 (Site Internet : https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur-de-lamf/votre-dossier-de-mediation/vous-voulez-deposer-une-demande-de-mediation)

Pour les activités d'assurance : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09 (Site internet : http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur)

Pour les activités d'IOBSP : Médiation de la consommation - ANM Conso - 62 rue Tiquetonne - 75002 PARIS (Site Internet IOBSP : https://www.anm-conso.com/site/particulier.php)

Pour les activités Immobilières : Médiation de la consommation - ANM Conso - 62 rue Tiquetonne - 75002 PARIS (Site Internet IMMOBILIER : https://www.anm-conso.com/site/particulier.php)

Rédigé en deux exemplaires dont l'un a été remis au client.

Le client	**Le conseiller**
Nom :	Nom : LANDRIEU
Prénom :	Prénom : Thierry
Fait à :	Fait à :
Date :	Date :
Signature :	Signature :

Face à vous, un professionnel qui s'engage

- Respecter les dispositions réglementaires et la déontologie tant à l'égard de ses clients que de son environnement professionnel,
- Agir avec loyauté, compétence et diligence au mieux des intérêts de ses clients
- Maintenir en permanence ses connaissances et ses compétences au niveau requis par l'évolution des techniques et du contexte économique et réglementaire
- S'enquérir de la situation globale de son client, de son expérience et de ses objectifs avant de formuler un conseil
- Avoir recours à d'autres professionnels quand l'intérêt du client l'exige
- Communiquer de manière appropriée les informations utiles à la prise de décision par ses clients, ainsi que celles concernant les modalités de sa rémunération
- Respecter le secret professionnel
- S'interdire de recevoir des fonds en dehors des honoraires qui lui sont dus

Pourquoi choisir un Conseiller en Gestion de Patrimoine ?

Le **Conseiller en Gestion de Patrimoine** vous aide dans la prise de décision servant à faire fructifier votre épargne. Il vous accompagne dans la gestion globale de votre patrimoine tel un médecin généraliste qui veillera sur vous et votre famille, voire sur votre entreprise le cas échéant, vous préconisant un traitement approprié et individualisé.

❖ *Le Conseiller en Gestion de Patrimoine, qui est-il ?*

Le Conseiller en Gestion de Patrimoine (CGP), est un expert de la gestion de patrimoine dont le rôle est de sélectionner les meilleures solutions patrimoniales et financières pour son client, selon **ses besoins** et au moment le plus opportun.

Ce conseiller se distingue des autres intervenants du marché patrimonial par :

- Une spécialisation en gestion du patrimoine,
- Une approche globale par rapport à votre situation spécifique
- Une relation solide et sur du long terme

Son expertise lui permet d'aborder avec vous tous les aspects relatifs au patrimoine, qu'il s'agisse de fiscalité, d'assurance, d'immobilier, ou de placements financiers.

Il offre au particulier soucieux de son patrimoine, en plus de son expertise et du conseil, une valeur ajoutée en terme de temps, une tranquillité d'esprit et une aide dans la préparation des étapes clés de la vie (retraite, étude des enfants, transmission de patrimoine...)

Ces interventions peuvent être rémunérées sous la forme d'honoraires dont les modalités sont précisées par une lettre de mission préalable et /ou par une rémunération liée aux investissements.

❖ *Un métier réglementé :*

Instaurés ou complétés par la loi de sécurité financière du 1er août 2003, différents statuts réglementaires ou habilitations ont été mis en place pour encadrer le métier de conseil : la Compétente Juridique Appropriée (CJA), le Courtier en Assurance, l'Intermédiaire en Opération de Banque et en Service de Paiement (IOBSP), le Démarchage bancaire et financier, l'Agent Immobilier et le Conseiller en Investissement Financier (CIF).

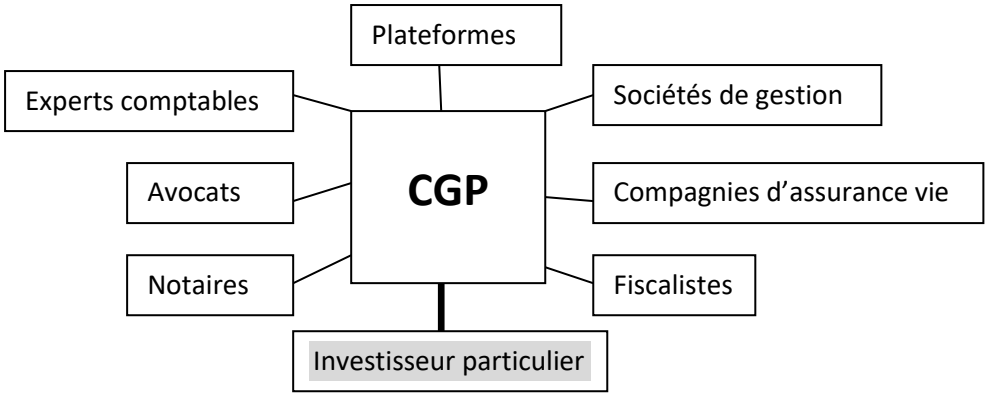
La réglementation, sous le contrôle conjoint de l'AMF et de l'ACPR, codifie les relations entre le client et son conseiller sous la forme d'un parcours basé sur des documents spécifiques précisant les obligations de chaque partie et visant à clarifier les informations remises au client :

1. **Document d'entrée en relation** au premier rendez-vous où le professionnel expose ses compétences, ses habilitations et la liste de ses partenaires. (obligatoire depuis la réglementation de 2003).
2. **La Lettre de mission**, traduisant découverte et attentes du client, retraçant les informations obtenues et déterminant les interventions confiées au conseiller.
3. **Le Rapport écrit** qui reprend les préconisations du CGP avec leurs avantages et les risques qu'elles comportent.

❖ *Savoir-faire et compétences :*

L'exercice du métier de Conseil en Gestion de Patrimoine nécessite de multiples compétences et « savoir-faire », dans les domaines patrimoniaux tels que : l'immobilier, l'assurance vie, le financement, retraite et succession.

CGP, un généraliste du patrimoine au centre des métiers du conseil



❖ ***Avantages de faire appel à un CGP :***

- Diagnostic et services personnalisés en fonction de votre tolérance au risque et de vos objectifs
- Une bonne définition de vos objectifs pour trouver les placements adaptés à votre situation
- Source d'information, force de proposition et stratégie adaptés à vos objectifs
- Sélection de placements spécifiques et adaptés en fonction des étapes de la vie et de profil de risque et également d'apporter des solutions diversifiées afin d'optimiser le couple rendement/risque tout en répondant à vos objectifs
- Un partenariat solide et durable grâce à une confiance mutuelle qui repose sur la confidentialité des informations relatives à votre patrimoine, l'honnêteté, le respect et la communication qui se traduit par un accompagnement régulier sur le long terme et un suivi adapté en fonction des évolutions des marchés et de votre vie personnelle,
- Possibilité de prendre des initiatives pour certains investisseurs plus avertis.