

*Brochure d'information sur la
loi sur les services financiers
(LSFin) pour
Swiss Life Premium Define*

Version 1.1

La présente brochure a pour but de remplir l'obligation d'informer conformément à la loi sur les services financiers (LSFin) et de vous donner un aperçu de nos activités.

Vous trouverez la dernière version de cette brochure ainsi que des informations complémentaires sur notre site Internet www.swisslife.ch/fr/premiumdefine.

La LSFin régit principalement la fourniture de services financiers et l'offre d'instruments financiers et a pour but de renforcer la protection des clients. Du point de vue du contenu, la LSFin s'aligne étroitement sur les réformes réglementaires européennes et couvre pour l'essentiel les domaines suivants:

- Amélioration de la protection des clients
- Transparence des produits financiers
- Exigences organisationnelles en termes de fourniture de services financiers.

L'introduction de la LSFin entraîne un élargissement des obligations d'information et de documentation pour les prestataires de services financiers qui proposent des services financiers en relation avec des instruments financiers (p. ex. gestion de fortune, conseil en placement et acquisition ou cession d'instruments financiers) en Suisse. Les mesures organisationnelles à prendre par ces prestataires de services financiers sont en outre élargies.

Le niveau de protection devant être garanti par un prestataire de services financiers dépend de la classification du client dans une catégorie de clients. La classification des clients détermine l'étendue des règles de comportement à adopter et des mesures organisationnelles à appliquer dans le cadre de la relation avec le client.

La présente brochure d'information sur la LSFin vous donne un aperçu de la mise en œuvre des prescriptions de la LSFin par Swiss Life SA. Elle complète toute convention contractuelle conclue entre le client et Swiss Life SA. En cas d'incohérences, c'est la convention contractuelle qui prévaut.

La présente brochure d'information sur la LSFin est valable à compter du 1^{er} janvier 2022.

Pour toute information complémentaire, veuillez vous adresser à votre gestionnaire.

Swiss Life SA

Sommaire

1.	Allgemeine Informationen über das Finanzinstitut	4
1.1.	Kontaktangaben	4
1.2.	Tätigkeitsfeld	4
1.3.	Aufsichtsstatus	4
2.	Kundensegmentierung nach FIDLEG / Privatkunden	4
3.	Information über die von der Swiss Life AG angebotenen Finanzdienstleistungen	5
3.1.	Art, Wesensmerkmale und Funktionsweise der Finanzdienstleistung	5
3.2.	Rechte und Pflichten	5
3.3.	Risiken	5
3.4.	Berücksichtigtes Marktangebot / Anlageuniversum	6
4.	Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten	7
5.	Kosten	7
6.	Umgang mit Interessenskonflikten	7
6.1.	Potenzielle Interessenkonflikte	7
6.2.	Grundsätze im Umgang mit Interessenkonflikten	9
6.3.	Massnahmen zur Vermeidung von Interessenkonflikten	9
7.	Informationen zu den Finanzinstrumenten	9
8.	Ausführung von Aufträgen (Best Execution)	10
9.	Wirtschaftliche Bindungen an Dritte	10
10.	Entschädigungen von Dritten	10
11.	Möglichkeit der Einleitung eines Vermittlungsverfahren vor der Ombudsstelle	10

1. Informations générales sur l'établissement financier

1.1. Coordonnées

Swiss Life SA
General-Guisan-Quai 40
CH-8002 Zurich

Tél. 0800 378 378 00
E-mail: servicecenter_lpz@swisslife.ch
Page Web: www.swisslife.ch
N° d'inscription au registre du commerce CHE-105.928.677
N° TVA CHE-116.286.759 TVA

BIC Swift UBSWCHZH80A

1.2. Domaine d'activité

Swiss Life SA est une société d'assurance suisse qui propose à ses clients des solutions de prévoyance complètes. En plus de son activité d'assureur, elle fournit des services dans le domaine du conseil en placement conformément à l'art. 3 let. c ch. 4 LSFIn concernant les placements collectifs de capitaux. Dans ce contexte, Swiss Life SA est tenue de mettre en œuvre les prescriptions et nouvelles réglementations ainsi que de respecter les conditions pour protéger ses investisseurs. Outre les prescriptions de la LSFIn, Swiss Life SA doit également respecter les prescriptions de la loi sur les placements collectifs (LPCC).

Pour plus d'informations sur nos prestations de service, veuillez vous adresser à votre conseiller ou à votre conseillère à la clientèle ou nous contacter aux coordonnées indiquées.

1.3. Statut de surveillance

Swiss Life SA dispose d'une autorisation de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA (FINMA) en tant que compagnie d'assurance et est soumise à la surveillance de la FINMA pour cette activité.

Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA
Laupenstrasse 27
CH-3003 Berne
Téléphone: Tél. +41 31 327 91 00
Fax: Tél. +41 31 327 91 01
E-mail: info@finma.ch
Site Internet: www.finma.ch

2. Classification des clients selon la LSFIn / Clients privés

Swiss Life SA traite tous ses clients comme des clients privés. Il est donc possible de renoncer à une classification des clients selon la LSFIn. Un éventuel opting-in ou opting-out n'est pas possible. Les clients privés bénéficient de la protection des clients la plus élevée, notamment en ce qui concerne les obligations d'informer, les exigences de vérification du caractère approprié et des obligations de documentation et de rendre des comptes. La catégorie «clients privés» est définie comme suit:

Par clients privés, on entend en principe tous les clients qui ne sont ni professionnels ni institutionnels. Ils doivent notamment être pleinement informés des risques liés aux services et aux

instruments financiers avant de pouvoir bénéficier de services financiers. Le choix des instruments financiers disponibles est limité. La classification en tant que client privé signifie en particulier que:

- Swiss Life SA applique les règles de comportement de la LSFIn (en particulier les obligations d'informer, de documenter et de rendre compte); et
- Swiss Life SA effectue une vérification du caractère approprié lorsqu'elle fournit une prestation de conseil en placement.

3. Informations sur les services financiers proposés par Swiss Life SA

Swiss Life SA fournit pour ses clients un conseil en placement concernant les placements collectifs de capitaux conformément à l'art. 3 let. c ch. 4 LSFIn. Dans ce contexte, elle se limite au conseil en placement axé sur les transactions.

3.1. Nature, caractéristiques et fonctionnement du service financier

Est considérée comme conseil en placement la fourniture de recommandations personnalisées concernant des opérations avec des instruments financiers. Dans le cadre du conseil en placement axé sur les transactions, le conseiller en investissement conseille le client sur les différentes transactions avec des instruments financiers, sans tenir compte de son portefeuille. Selon la catégorie de clientèle, le conseiller en placement se renseigne sur les connaissances et l'expérience de ses clients et vérifie, avant de recommander des instruments financiers, si ceux-ci leur sont adaptés (vérification de l'adéquation). Sur cette base, ledit conseiller en placement fournit au client des recommandations personnelles pour l'achat, la vente ou la détention d'instruments financiers. Le client décide ensuite lui-même de la mesure dans laquelle il souhaite suivre la recommandation du conseiller en investissement. Dans ce cadre, il est lui-même responsable de la structure de son portefeuille. La composition du portefeuille n'est pas vérifiée. Swiss Life SA n'est pas tenue de procéder à une vérification de l'adéquation dans le cadre du conseil en placement lié aux transactions. Swiss Life SA effectue toutefois une vérification de l'adéquation pour tous ses clients.

3.2. Droits et obligations

Dans le cadre du conseil en placement axé sur les transactions, le conseiller en investissement formule des recommandations de placement personnalisées. En fonction de la convention passée avec le client, le conseil en placement axé sur les transactions peut être dispensé à intervalles convenus, à l'initiative du client ou à celle du conseiller en investissement. Ce faisant, le conseiller en investissement conseille le client en son âme et conscience et avec le même soin que celui qu'il applique à ses propres affaires.

En outre, le conseiller en investissement informe régulièrement le client du conseil en placement convenu et fourni.

3.3. Risques

Les risques suivants apparaissent en principe dans le cadre du conseil en placement axé sur les transactions. Les clients s'y exposent et les supportent:

- Le **risque de conservation de la substance** ou le risque de perte de valeur des instruments financiers du portefeuille: le client supporte entièrement ce risque qui peut varier en fonction de l'instrument financier. Pour les risques inhérents aux différents instruments financiers, consulter la brochure «Risques inhérents au commerce d'instruments financiers» de l'Association suisse des banquiers.

- **Risque d'information de la part du conseiller en investissement** ou risque que le conseiller en investissement ne dispose pas d'informations suffisantes pour formuler une recommandation appropriée en matière de placement: Dans le cadre du conseil en placement axé sur les transactions, le conseiller en investissement tient compte, selon la catégorie de clients, des connaissances et de l'expérience du client, ainsi que de ses besoins. Si le client fournit au conseiller en investissement des informations insuffisantes ou inexactes concernant ses connaissances, son expérience et/ou ses besoins, il existe un risque que le conseiller en investissement ne soit pas en mesure de le conseiller de manière appropriée.
- **Risque d'information de la part du client** ou risque que le client ne dispose pas d'informations suffisantes pour prendre une décision de placement en connaissance de cause: Lors du conseil en placement axé sur les transactions, le conseiller en investissement ne tient pas compte de la composition du portefeuille, ni n'effectue de vérification de l'adéquation concernant les objectifs de placement et la situation financière du client. Le client a donc besoin de connaissances spécialisées pour comprendre les instruments financiers. Si le client fournit des informations insuffisantes ou inexactes sur ses connaissances financières, il court le risque de prendre des décisions de placement qui ne correspondent pas à sa situation financière et/ou à ses objectifs de placement et ne lui conviennent donc pas en raison de connaissances financières manquantes ou insuffisantes.
- **Risque lié à la synchronisation lors de l'octroi du mandat** ou risque que le client donne trop tard un ordre d'achat ou de vente à la suite d'un conseil, pouvant entraîner des pertes de cours: Les recommandations formulées par le conseiller en investissement se fondent sur les données du marché disponibles au moment du conseil et ne sont valables que pour une courte durée en raison de leur dépendance au marché.
- **Risque de manque de surveillance** ou risque que le client ne surveille pas son portefeuille ou le surveille insuffisamment: à aucun moment, le conseiller en investissement n'est soumis à des obligations de surveillance, de conseil, d'avertissement ou d'information concernant la qualité des différentes positions et/ou la structure du portefeuille. Un suivi insuffisant de la part du client peut engendrer divers risques, comme le cumul de risques.

Par ailleurs, le conseil en placement axé sur les transactions entraîne des risques auxquels le conseiller en investissement s'expose et desquels il doit répondre vis-à-vis du client. Le conseiller en investissement a pris des mesures appropriées pour contrer ces risques, en particulier en appliquant les principes de la bonne foi et de l'égalité de traitement dans la gestion des mandats du client. En outre, il s'assure de la meilleure exécution possible des mandats des clients.

3.4. Offre de marché / univers de placement pris en compte

L'offre de marché prise en compte dans la sélection des instruments financiers porte principalement sur des instruments financiers propres du groupe Swiss Life. Il est également possible d'utiliser des instruments financiers tiers. Dans le cadre du conseil en placement axé sur les transactions, le client dispose des instruments financiers suivants:

- parts de placements collectifs de capitaux du groupe Swiss Life et de prestataires tiers.
- En amont du service financier, Swiss Life SA informe le client de l'univers de placement à disposition.

4. Risques inhérents au commerce d'instruments financiers

Les placements dans des instruments financiers sont synonymes d'opportunités, mais aussi de risques. Pour plus d'informations sur les risques généralement associés aux instruments financiers, veuillez vous reporter à la brochure «Risques inhérents au commerce d'instruments financiers» de l'Association suisse des banquiers. La brochure est disponible sur le site Internet www.swissbanking.ch.

Veuillez lire attentivement ces informations. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à vous adresser à votre conseiller ou à votre conseillère à la clientèle. Un exemplaire de cette brochure vous sera également envoyé gratuitement sur demande par votre conseiller ou votre conseillère à la clientèle.

5. Coûts

Swiss Life SA informe ses clients en toute transparence des coûts des services financiers qu'elle propose.

- Les **coûts uniques** comprennent par exemple les commissions uniques de garde de titres, les frais de résiliation ou de reconversion au début ou à la fin d'un service financier, les coûts des produits générés par l'acquisition d'un instrument financier et les frais de transaction y afférents (p. ex. commissions d'intermédiaire, courtages, commissions, taxes, droits de timbre).
- Les **frais courants** prennent notamment en compte les commissions de gestion, les honoraires de conseil ou les commissions de garde de titres récurrentes.

Les informations relatives aux coûts sont fournies lors de la conclusion du contrat, lors de l'établissement de la relation avec le client ou avant la première fourniture du service financier.

Si les coûts ne peuvent être indiqués à l'avance qu'à titre approximatif, le montant effectif est communiqué a posteriori dans le cadre de l'obligation de rendre compte périodique.

6. Gestion des conflits d'intérêts

En cas de conflits d'intérêts, il peut arriver que le commerce d'instruments financiers ne soit pas réalisé dans le meilleur intérêt du client et qu'il en résulte un désavantage financier pour lui.

Swiss Life SA prend les mesures organisationnelles appropriées pour éviter les conflits d'intérêts qui peuvent survenir dans le cadre de la fourniture de services financiers ou pour exclure tout désavantage subi par le client en raison de ces conflits d'intérêts.

6.1. Conflits d'intérêts potentiels

La liste non exhaustive ci-dessous illustre les situations pouvant donner lieu à des conflits d'intérêts:

- collaborateurs qui acceptent de la part de clients des cadeaux et/ou des invitations à des manifestations;
- obtention d'informations qui ne sont pas rendues publiques (informations d'initiés);
- affaires des collaborateurs pour leur propre compte;
- rémunérations des collaborateurs en fonction des résultats;
- activités exercées par des collaborateurs de Swiss Life SA en dehors de l'organisation;
- achat de produits et de services (relations avec des fournisseurs dans le cadre des marchés publics);
- relations avec les émetteurs d'instruments financiers proposés aux clients;

- relations avec les sociétés et les fondations du groupe Swiss Life.

6.2. Principes relatifs à la gestion des conflits d'intérêts

Swiss Life SA prend des mesures préventives adéquates en lien avec les conflits d'intérêts. Les principes suivants sont appliqués:

- les conflits d'intérêts doivent être identifiés suffisamment tôt et, dans la mesure du possible, évités grâce à des mesures appropriées;
- lorsque les conflits d'intérêts ne peuvent être évités, des mesures et procédures appropriées doivent être élaborées afin de gérer les conflits;
- lorsque les conflits d'intérêts ne peuvent être évités ou lorsqu'il n'est pas possible de s'assurer qu'ils ne sont pas préjudiciables aux investisseurs, ces derniers sont informés du conflit d'intérêts (divulgaration).

6.3. Mesures visant à éviter les conflits d'intérêts

Pour prévenir tout conflit d'intérêts, Swiss Life SA a édicté des directives internes et mis en place des mesures organisationnelles visant à identifier et à gérer des conflits d'intérêts réels ou potentiels, comme le montre le tableau ci-après (non exhaustif):

- *Cadeaux et invitations*: les règles relatives à l'acceptation, l'envoi et la communication de cadeaux et d'invitations;
- *Restricted list / watch list*: la tenue d'une liste d'initiés ou d'une liste d'observation afin d'assurer la surveillance des flux d'informations confidentielles et d'éviter toute utilisation abusive d'informations privilégiées;
- *Affaires pour propre compte*: surveillance des affaires effectuées par les collaborateurs pour leur propre compte;
- *Versements*: règles relatives à l'acceptation, à l'octroi et à la divulgation d'avantages;
- *Exécution optimale*: des mesures efficaces garantissant un résultat optimal pour les clients dans le cadre de la meilleure exécution possible;
- *Rémunération*: une politique de rémunération durable évitant toute incitation à des comportements illicites;
- *Activités exercées par des collaborateurs de Swiss Life SA en dehors de l'organisation*: processus d'approbation et de contrôle pour les mandats et activités annexes externes des collaborateurs;
- *Autorisations*: limitation du flux d'informations interne selon le principe du «need-to-know», notamment par la limitation des droits d'accès au système;
- *Marchés publics*: règles et procédures garantissant que tout conflit d'intérêts dans le domaine des marchés publics soit décelé et évité;
- *Connaissances techniques*: formation continue des collaborateurs et garantie qu'ils disposent des connaissances techniques requises.

7. Informations sur les instruments financiers

Vous trouverez des informations sur les instruments financiers, y compris sur les risques et les coûts spécifiques aux produits dans les documents correspondants tels que les prospectus, les notices d'information de base, les fiches d'information, etc. que nous mettons gratuitement à votre disposition.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à vous adresser à votre conseiller à la clientèle ou à nous contacter à l'adresse indiquée ci-dessus.

8. Exécution d'ordres (Best Execution)

Dans la mesure où Swiss Life SA fournit des services financiers à des clients soumis aux dispositions de la LSFIn relatives à la meilleure exécution possible des ordres des clients, nous nous assurons que le meilleur résultat possible soit atteint en termes financiers, temporels et qualitatifs.

Swiss Life SA a pris toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat possible lorsque nous exécutons les ordres de nos clients.

En règle générale, Swiss Life SA applique les mêmes principes de Best Execution pour tous ses clients, à moins qu'un client ne nous donne expressément une instruction différente.

Veuillez nous contacter si vous avez des questions concernant nos critères d'exécution des ordres des clients.

9. Liens économiques avec des tiers

Swiss Life SA est un prestataire de services financiers indépendant des banques. Elle est détenue et contrôlée par Swiss Life Holding SA.

Si notre lien avec des tiers entraîne un conflit d'intérêts dans le cadre de la fourniture d'un service financier pour vous et qu'un tel conflit d'intérêts ne peut être éliminé ou réduit, vous en serez dûment informé.

10. Rémunérations de tiers

Dans le cadre de la fourniture de services financiers, nous pouvons percevoir des rémunérations de tiers.

Nous utilisons ces rémunérations de tiers notamment pour payer les salaires et l'infrastructure. Si nous percevons des rémunérations de tiers, les clientes et clients en seront informés en conséquence, et le montant leur sera communiqué. Nous ne conservons les rémunérations de tiers que si la cliente ou le client renonce expressément à la restitution de ces rémunérations.

11. Possibilité d'engager une procédure de médiation devant l'organe de médiation

Garantir la satisfaction de la clientèle est notre priorité. Nous apprécions vos commentaires et prenons chacun d'entre eux au sérieux. Si nos prestations ne vous satisfont pas, nous vous prions de bien vouloir nous envoyer un e-mail à l'adresse servicecenter_lpz@swisslife.ch.

Nous traitons toutes les demandes et réclamations conformément à nos obligations légales et procédures internes. Afin de pouvoir traiter votre demande ou réclamation de manière efficace et rapide, nous avons besoin de votre nom complet et de vos coordonnées ainsi que, le plus précisément possible, la raison de votre demande ou réclamation, ainsi que d'éventuels documents pertinents.

Nous accuserons réception de votre demande ou réclamation et vous enverrons une réponse dès que possible.

Si vous nous envoyez une demande ou une réclamation, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires nécessaires pour vérifier votre identité.

Si vous ne trouvez pas notre réponse satisfaisante et si vous souhaitez engager une procédure de médiation, vous pouvez vous adresser à l'association Ombudsman Finanzdienstleister (OFD, organe de médiation des prestataires de services financiers):

Association OFD organe de médiation des prestataires de services financiers
Bleicherweg 10
CH-8002 Zurich
Tél. +41 (0)44 562 05 25

ombudsmann@ofdl.ch
www.ofdl.ch

L'OFD est pour les clients un organe de médiation gratuit et neutre. En règle générale, elle intervient uniquement après avoir reçu une réclamation écrite du client et a eu la possibilité d'y réagir.

* * *

Clause de non-responsabilité

La présente brochure d'information sur la LSFIn est mise à votre disposition uniquement à des fins d'information et pour des raisons réglementaires. Elle a pour but de vous donner un aperçu de la façon dont SLAM applique les règles de comportement légales.

Le présent document d'information clients LSFIn n'est pas destiné aux personnes ou unités ayant la nationalité ou le siège social ou l'autorisation dans un pays dans lequel sa distribution, publication, mise à disposition ou utilisation est contraire à la loi ou à d'autres dispositions.

Malgré un contrôle minutieux, nous déclinons toute responsabilité quant à l'adéquation, l'exactitude ou l'exhaustivité du contenu de la présente brochure d'information sur la LSFIn.

La présente brochure d'information sur la LSFIn reflète la situation à compter du 1^{er} janvier 2022 et peut être à tout moment mise à jour unilatéralement par SLAM sans autre avis aux clients. Vous recevrez toujours la version la plus récente de la brochure d'information sur la LSFIn de la part de votre conseiller à la clientèle. A partir du 1^{er} janvier 2022, vous recevrez gratuitement la dernière version du document d'information client LSFIn et elle pourra être téléchargée sur notre site www.swisslife.ch/fr/premiumdefine. Les données contenues dans le présent document ont un but uniquement informatif et ne constituent pas un conseil juridique ou fiscal. Elles reflètent une évaluation au moment de la première publication. Nous ne sommes en aucune façon tenus de mettre à jour ou de réviser les informations contenues dans ce document et déclinons toute responsabilité quant à celles-ci. Il est recommandé aux destinataires du présent document qui souhaitent en savoir plus sur ce que les différentes informations contenues dans le présent document signifient pour eux de s'adresser à un expert. Le contenu de ce document ne peut être lu et/ou utilisé que par le destinataire prévu.

La présente brochure d'information sur la LSFIn ne constitue ni une offre ni une incitation de la part de notre part à recourir à une prestation, à l'achat ou à la vente d'instruments financiers, à la fourniture de services financiers ou à la participation à une stratégie commerciale déterminée dans une quelconque juridiction.

Malgré un examen minutieux, Swiss Life SA décline toute responsabilité quant à l'adéquation, l'exactitude ou l'exhaustivité du contenu de la présente brochure d'information sur la LSFIn, ni quant au traitement ultérieur, à la transmission ou à l'utilisation des informations contenues dans la présente brochure d'information sur la LSFIn. Par conséquent, toute forme de reproduction, de copie, de publication, de modification et/ou de publication du contenu en question relève de la seule responsabilité du destinataire prévu du présent document, et Swiss Life SA décline toute responsabilité. Le destinataire prévu de la brochure d'information sur la LSFIn s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur dans les pays et territoires où il pourrait utiliser les informations contenues dans le présent document d'information client sur la LSFIn.

Informations concernant les activités de placement de Lienhardt & Partner Privatbank Zürich AG pour les clients de Swiss Life SA

Le présent texte s'applique par analogie aux personnes de sexe féminin et aux groupes de personnes.

Les données suivantes contiennent les informations pertinentes figurant dans notre brochure complète sur les activités de placement de Lienhardt & Partner Privatbank Zürich AG (ci-après «banque») en relation avec les produits de placement de Swiss Life SA. Vous trouverez la version actuelle de la brochure complète sur le site Internet www.lienhardt.ch/information_anlagegeschaefte.

1. Informations sur la banque

1.1 Nom et adresse

Nom	Lienhardt & Partner Privatbank Zürich AG
Adresse	Rämistrasse 23
NPA / localité	8024 Zurich
Téléphone	
E-mail	info@lienhardt.ch
Site Internet	www.lienhardt.ch
N° d'inscription au registre du commerce	CHE-105.933.879
N° de TVA	CHE-105.933.879
BIC	RBABCH22830
Swift	RBABCH22830XXX
LEI	529900P6SD81BMQ6A808

1.2 Champ d'activité

Lienhardt & Partner Privatbank Zürich AG est une banque privée dont le siège est à Zurich et qui possède une succursale à Berne. Elle propose des prestations dans les domaines du paiement, de l'épargne, de la prévoyance, du financement et des placements. En outre, elle propose aux clients bancaires et à des tiers des prestations dans le domaine de la gérance et la commercialisation de biens immobiliers.

1.3 Statut de surveillance et autorité compétente

La banque détient une autorisation conformément à l'art. 3 de la loi fédérale sur les banques et les caisses d'épargne que l'autorité de surveillance compétente, à savoir l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berne, lui a accordée.

1.4 Liens économiques avec des tiers

La banque n'entretient aucun lien économique avec des tiers pouvant mener à un conflit d'intérêts.

2. Prestations de services de la banque en relation avec les produits de placement de Swiss Life

Concernant les produits de placement de Swiss Life, les services financiers de la banque portent exclusivement sur l'exécution et la transmission des ordres des clients en lien avec les fonds de placement définis par Swiss Life, sans aucune obligation de conseil ou d'avertissement par la banque (execution only).

Concernant les services financiers supplémentaires en lien avec les produits de placement, les fonds de placement négociables et les risques sous-jacents, il convient de se référer à la relation contractuelle entre le client et Swiss Life (annexes incluses).

3. Organe de médiation

Votre satisfaction nous tient à cœur. Si toutefois la banque refuse un droit auquel vous pouvez prétendre, vous pouvez entamer une procédure de conciliation via l'organe de médiation. Dans ce cas, veuillez contacter:

Nom	Ombudsman des banques suisses
Adresse	Bahnhofplatz 9
	Case postale
NPA / localité	8021 Zurich
Téléphone	Tél. +41 43 266 14 14
Téléfax	Tél. +41 43 266 14 15
Site Internet	www.bankingombudsman.ch