

En application de la Directive 2014/65/UE sur les marchés d'instruments financiers (communément appelée « MiFID II »), Crédit Agricole a adopté une politique de meilleure exécution des ordres. Les caractéristiques essentielles sont présentées dans ce document.

## 1. Principes généraux

La Directive MiFID II (Directive 2014/65/UE sur les marchés d'instruments financiers) exige des entreprises d'investissement qu'elles prennent toutes les mesures suffisantes pour obtenir, lors de l'exécution d'ordres pour le compte de leurs clients [c'est-à-dire lorsqu'elles ont une obligation d'intermédiaires envers le client], le meilleur résultat possible pour leurs clients (obligation de « Meilleure exécution »).

Ces mesures consistent en la mise en place de la présente politique de meilleure exécution (ci-après la « Politique ») par Crédit Agricole.

Cette Politique et l'efficacité de ses dispositions d'exécution des ordres sont réexaminées à minima annuellement et toute modification importante de celle-ci sera portée à la connaissance des clients par une mise à jour sur son site Internet. <https://www.credit-agricole.fr/ca-nord-est/particulier/informations/relation-banque-client.html>

Même dans les cas où cette Politique ne s'applique pas, Crédit Agricole a pour devoir d'agir équitablement, honnêtement et professionnellement, pour servir au mieux les intérêts de l'ensemble de ses clients.

Les clients peuvent demander au Crédit Agricole de confirmer en détail l'exécution de leurs ordres conformément à cette Politique en contactant leur interlocuteur habituel.

## 2. Périmètre d'application

### 2.1. Périmètre Clients

La présente Politique s'applique à tous les clients du Crédit Agricole : non professionnels et professionnels (au sens de la Directive MiFID II) lorsque les réglementations pertinentes s'appliquent à ces clients et/ou à leurs transactions.

La présente Politique n'est pas applicable aux contreparties éligibles (telles que définies dans la Directive MiFID II) envers lesquelles le Crédit Agricole n'a pas d'obligation de meilleure exécution, sauf convention contraire explicite.

Les clients peuvent demander à Crédit Agricole de modifier leur catégorie MiFID, demande qui sera acceptée ou refusée à discrétion.

### 2.2. Périmètre Produits

La présente Politique s'applique aux transactions sur les dérivés de taux et les dérivés de change.

## 3. Les principes d'acheminement des ordres

### 3.1. Principes généraux

Les ordres sur la France peuvent être transmis par les clients au moyen des canaux suivants :

- par les sites internet et applications mobiles le cas échéant ;

- par les plates-formes téléphoniques ;  
- en agence, si le Crédit Agricole accepte, à sa convenance et le cas échéant, les ordres transmis de cette manière

Sur les marchés étrangers, les horaires d'ouverture et de fermeture sont susceptibles de présenter des particularités. Il est de la responsabilité des clients de vérifier les horaires de cotation applicables à l'ordre transmis.

Quelle que soit la relation contractuelle avec ses clients, lorsque Crédit Agricole accepte un ordre d'un client (c'est-à-dire exécute un ordre pour son compte), ou lorsque le client s'appuie légitimement sur le Crédit Agricole, celui-ci agira pour le compte du client, et le principe de meilleure exécution s'appliquera.

Les ordres sont acheminés de manière totalement électronique vers le lieu d'exécution sauf dans certaines circonstances. Les circonstances qui justifient que les ordres soient rejetés ou pris en charge manuellement sont les suivantes :

- dans l'intérêt du client : le filtrage des ordres d'un montant supérieur à un seuil fixé ;  
- le respect des règles protectrices de l'intégrité du Marché, notamment celles requises par les autorités de contrôle.  
L'heure de réception dans le carnet du lieu d'exécution ainsi que l'heure précise d'exécution sont enregistrées.

### 3.2. Spécificités par canal

#### Site internet et application mobile

Les ordres d'achat ou de vente sont directement saisis et validés par les clients sur le site internet du Crédit Agricole selon la procédure en vigueur.

Les cours et quantités associées, qu'ils soient en temps réel ou différés, affichés sur le site internet au moment de la passation d'ordre par les clients sont donnés à titre indicatif et ne peuvent servir de référence à la mesure de la meilleure exécution.

#### Par téléphone

Les ordres d'achat ou de vente sont transmis par les clients par téléphone (ils font alors l'objet d'un enregistrement selon la procédure en vigueur). L'ordre est saisi et validé sur la base des indications détaillées données par les clients (code valeur, quantité ou montant, type d'ordre, durée de validité). Tout autre moyen de transmission d'ordre non sécurisé (tels que des courriels ou courriers) ne peut engager la responsabilité du Crédit Agricole.

Les cours cotés et quantités associées pouvant être indiqués par la plate-forme téléphonique au moment de la passation d'ordre par les clients sont donnés à titre indicatif et ne peuvent servir de référence à la mesure de la meilleure exécution.

#### Agence (en fonction des possibilités offertes par le Crédit Agricole)

Les ordres d'achat ou de vente sont transmis par les clients présents en agence. Le conseiller, sur la base des indications détaillées des clients (code valeur, quantité ou montant, type d'ordre, durée de validité) saisit l'ordre et le valide.

Aucun autre moyen de transmission d'ordre non sécurisé (tels que des courriels ou courriers) n'est admis et ne peut donc engager la responsabilité du Crédit Agricole.

Les cours cotés et quantités associées pouvant être indiqués par le chargé de clientèle au moment de la passation d'ordre par les clients sont donnés à titre indicatif et ne peuvent servir de référence à la mesure de la meilleure exécution.

#### 4. Facteurs d'exécution

##### 4.1. Principes généraux et exceptions

La meilleure exécution est le processus par lequel le Crédit Agricole prendra toutes les mesures suffisantes pour obtenir le meilleur résultat possible lors de l'exécution des ordres de ses clients sur les opérations concernées. Le Crédit Agricole se porte contrepartie face aux clients et ces opérations sont simultanément et systématiquement couvertes par des opérations miroirs conclues avec Crédit Agricole CIB.

Son objectif est de fournir le plus haut niveau de qualité d'exécution raisonnablement possible en fonction des circonstances, des ressources dont il dispose, et du contexte des marchés à ce moment.

La définition du meilleur résultat possible variera selon les caractéristiques de ses clients, les ordres qu'il reçoit et les marchés sur lesquels il opère. Il tiendra également compte d'un large éventail de facteurs d'exécution, déterminera leur importance relative et équilibrera ceux qui pourraient être contradictoires.

Les facteurs de meilleure exécution ci-dessous dont il tiendra compte incluent :

- **Le prix** : il dépend du cours de marché auquel l'ordre est exécuté. Ce facteur d'exécution étant généralement le plus important, il jouit souvent d'une pondération élevée pour la plupart des activités client. Il dépend du cours vendeur/acheteur affiché pour la valeur de la transaction que les clients souhaitent exécuter.

- **Les coûts** : ce facteur représente le coût de couverture des risques encourus par le Crédit Agricole lorsqu'il conclut une transaction, tels que : i) exigences de fonds propres, ii) coûts des liquidités, iii) coûts de couverture des risques résultant de ces transactions.

- **La rapidité d'exécution** : sur certains marchés, la volatilité des cours peut faire du délai d'exécution un facteur prioritaire, alors que sur d'autres marchés présentant une faible liquidité et une latence élevée, il peut s'avérer nécessaire d'exécuter l'ordre sur une période plus longue. Ce facteur peut s'avérer particulièrement important sur les marchés très évolutifs

- **La probabilité d'exécution et de règlement** : probabilité que le Crédit Agricole soit en mesure de trouver la liquidité nécessaire à une profondeur du marché suffisante, et de disposer des facilités de crédit pour garantir le règlement, notamment pour certains produits de gré à gré sans marché réglementé ni infrastructure de règlement.

- **La taille et la nature de l'ordre** : garantir que les ordres soient exécutés en fonction du montant demandé, sans entraîner d'effet défavorable sur le marché. La façon dont Crédit Agricole exécute un ordre non conventionnel (de montant supérieur au montant habituel sur le marché ou présentant une caractéristique inhabituelle, telle qu'une période de règlement prolongée ou raccourcie, par exemple) peut différer de sa manière d'exécuter un ordre standard.

- **toute autre considération pertinente** relative à l'exécution de l'ordre.

Quel que soit l'ordre, un facteur d'exécution particulier peut avoir plus ou moins d'influence sur la meilleure exécution selon

les circonstances. Les différentes priorités des facteurs d'exécution que Crédit Agricole applique dans des conditions normales de marché avec une liquidité normale sont exposées ci-dessous. Ces facteurs peuvent varier lorsque des tensions s'exercent sur le marché, selon la liquidité dont il dispose. Dans les situations de volume et de volatilité extrêmes, les contraintes du système de place peuvent exiger la désactivation des systèmes de négociation automatisés et/ou la suspension de l'acheminement des ordres électroniques en faveur de l'exécution manuelle. Ce type d'événement entraîne également des retards d'exécution et l'augmentation de la volatilité du marché.

Sur certains marchés, la volatilité des cours peut faire du délai d'exécution un facteur prioritaire, alors que sur d'autres marchés présentant une faible liquidité, l'exécution peut elle-même constituer une meilleure exécution.

##### 4.2. Prise en compte des instructions spécifiques

Il est donné latitude aux clients de préciser certaines instructions (dites « instructions spécifiques » ou « instructions partielles ») quant au mode d'exécution. L'attention des clients est attirée sur le fait qu'en cas d'instructions spécifiques ou partielles, le Crédit Agricole risque d'être empêché, en ce qui concerne les éléments couverts par ces instructions, de prendre en compte les mesures prévues et appliquées dans le cadre de sa politique de meilleure exécution.

##### 4.3. Modalités de fourniture de la meilleure exécution

###### a. Clientèle professionnelle

Pour les clients professionnels, Crédit Agricole considérera normalement le prix comme le facteur le plus important, sauf si les clients donnent expressément des instructions spécifiques. Le Crédit Agricole pourra toutefois classer par ordre de priorité d'autres facteurs d'exécution si, ce faisant, il estime pouvoir obtenir un meilleur résultat global pour le client.

###### b. Clientèle non-professionnelle

Pour les clients non-professionnels, le Crédit Agricole accordera généralement la priorité au coût total, sauf si les clients donnent expressément des instructions spécifiques. Le coût total est le prix de l'instrument financier et les coûts liés à l'exécution, lesquels incluent toutes les dépenses encourues par les clients directement liées à l'exécution de l'ordre, y compris les frais propres au lieu d'exécution, les frais de compensation et de règlement ainsi que tous les autres frais éventuellement payés à des tiers ayant participé à l'exécution de l'ordre.

###### c. Contrôles

L'exécution des ordres sur les opérations concernées pour compte de la clientèle fait l'objet d'un dispositif de contrôle s'assurant de la meilleure exécution selon les facteurs retenus et prenant en charge les incidents qui pourraient survenir lors du traitement des ordres.

#### 5. Révision et contrôle de la Politique

Le Crédit Agricole contrôle régulièrement l'efficacité de sa politique de meilleure exécution. La surveillance de la qualité d'exécution des ordres est régulière et les moyens sont adaptés aux caractéristiques des instruments financiers traités et des marchés sous-jacents.

En outre, conscient de l'importance d'assurer le meilleur service possible à ses clients, le Crédit Agricole procède à une revue annuelle de sa politique de meilleure exécution. Il en va de même lorsqu'un changement significatif susceptible d'avoir une incidence sur la capacité à obtenir le meilleur résultat possible pour ses clients se produit. Le Crédit Agricole procède

alors aux mesures correctives adaptées en fonction des éventuelles défaillances constatées.

## **6. Consentement du Client**

### 6.1. Principe

L'accord donné par les clients est un accord général qui couvre l'ensemble des dispositions de la présente Politique de meilleure exécution et vaut donc accord pour les transactions effectuées auprès du Crédit Agricole.

### 6.2. Exécution de transactions en dehors d'un marché réglementé, d'un système de négociation multilatéral ou d'un système de négociation organisé

Crédit Agricole doit obtenir le consentement exprès de ses clients avant de pouvoir exécuter un ordre sur instruments en dehors d'un marché réglementé, d'un système de négociation multilatéral ou d'un système de négociation organisé. A défaut d'un tel consentement, Crédit Agricole ne pourra pas exécuter les ordres des clients. Les clients recevront une demande les invitant à fournir leur consentement exprès préalable à cet égard.