

# Réception, transmission d'ordres

Document d'information pour les consommateurs

*Conformément au Décret 2023-931 du 9 octobre 2023 relatif à l'accessibilité des produits et services.*

Chère cliente / cher client,

Vous avez des questions sur **notre service de réception transmission d'ordres (RTO)** ou sur nos services qui y sont liés ? Nous souhaitons y répondre ici.

Ce document d'information vise à satisfaire aux exigences de l'article D412-57 du Code de la consommation, lequel impose aux prestataires de services de fournir les éléments nécessaires permettant de démontrer la conformité de leurs services aux exigences en matière d'accessibilité. Cela implique que l'ensemble des consommateurs doit pouvoir accéder aisément aux produits et services proposés, sans recourir à une assistance extérieure.

Ce document a pour objectif de vous expliquer l'opération de réception transmission d'ordres ainsi que nos services dans ce cadre. Il n'a **pas de valeur juridique contraignante**. Seuls vos documents contractuels le sont.

UBS Europe SE, Succursale de France

**UBS Europe SE Succursale de France** est une succursale d'UBS Europe SE - RCS Paris B 844 425 629 établie au 39 rue du Colisée, 75008 Paris. N° TVA intracommunautaire FR00844425629 - Code NAF 6419Z.  
Société immatriculée à l'ORIAS pour le courtage d'assurances à titre accessoire – numéro d'immatriculation ORIAS : 23002176.

UBS Europe SE, filiale d'UBS AG, est un établissement de crédit au capital social de 446 001 000 euros établi en Allemagne ayant la forme d'une société européenne et dont le siège social est sis à Opern Turm, Bockenheimer Landstrasse 2-4, 60306 Francfort-sur-le Main. N° d'enregistrement : HRB 107046. UBS Europe SE est autorisée et supervisée par la Banque Centrale Européenne.

Directoire : Tobias Vogel (Président), Dr. Denise Bauer-Weiler, Filippo Bianco, Pierre Chavenon, Miriam Godoy Suarez et Georgia Paphiti.  
Président du Conseil de Surveillance : Prof. Dr. Reto Francioni.

# Table des matières

<b>1. Explication de notre service.....</b>	<b>3</b>
1.1 Qu'est-ce que la RTO ?.....	3
1.2 Quels sont les instruments financiers couverts par la RTO ?.....	3
1.3 Comment fonctionne la RTO ?.....	3
1.4 Comment les ordres d'achat et de vente d'instruments financiers sont-ils exécutés ? .....	4
1.5 Que se passe-t-il après l'exécution des ordres d'achat et de vente d'instruments financiers ?.....	4
1.6 Quels sont les coûts d'une RTO ?.....	4
1.7 Y a-t-il une durée de contrat spécifique ? Quelles sont les conditions de résiliation ?.....	4
1.8 Existe-t-il un droit de rétractation ?.....	5
<b>2. Traitement des réclamations par la banque.....</b>	<b>5</b>
2.1 Réclamation client.....	5
2.2 Règlement extrajudiciaire des litiges.....	5
<b>3. Caractéristiques de l'accessibilité de notre service .....</b>	<b>5</b>
3.1 Accessibilité des services.....	6
3.2 Accessibilité de ce document d'information.....	6
3.3 Accessibilité des documents relatifs à nos services.....	6
<b>4. Autorités compétentes en matière de surveillance du marché.....</b>	<b>7</b>

## 1. Explication de notre service

Dans cette partie, nous vous expliquons les activités de RTO et les services qui y sont liés. Vous découvrirez en quoi consiste cette prestation et comment elle fonctionne.

### 1.1 Qu'est-ce que la RTO ?

Ce service est défini comme le fait de recevoir et de transmettre à un prestataire de services d'investissement ou à une entité relevant d'un État non membre de l'Union Européenne (UE) et non partie à l'accord sur l'Espace Économique Européen (EEE) et ayant un statut équivalent, des ordres portant sur des instruments financiers

### 1.2 Quels sont les instruments financiers couverts par la RTO ?

Le terme « instrument financier » est défini dans le code monétaire et financier.

Il s'agit d'un produit que vous pouvez acheter, vendre ou échanger dans le cadre d'un placement ou d'un investissement. Les instruments financiers comprennent les titres financiers (valeurs mobilières, actions, obligations, parts de fonds d'investissement, etc.) et les contrats financiers. Chaque instrument financier présente des caractéristiques, des risques et des rendements spécifiques.

### 1.3 Comment fonctionne la RTO ?

Vous transmettez à un prestataire de services d'investissement (PSI) ou un intermédiaire agréé un ordre d'achat ou de vente portant sur un instrument financier. Ce prestataire reçoit l'ordre mais ne l'exécute pas lui-même, il le transmet à un autre PSI, nous en tant que banque, habilité à opérer sur les marchés financiers. Votre ordre est alors exécuté par nos soins. En effet, votre ordre est exécuté en votre nom et sur votre compte d'instruments financiers hébergé dans nos livres.

Pour les opérations de RTO, vous devez d'abord disposer d'un compte d'instruments financiers et d'un compte espèces lié à ce compte.

Dans le compte d'instruments financiers, nous conservons vos instruments financiers et enregistrons les opérations s'y afférent. Un compte espèces est obligatoirement associé à un compte d'instruments financiers. Toutes les sommes d'argent sont comptabilisées sur votre compte espèces. Le compte d'instruments financiers et le compte de dépôt associé doivent nécessairement appartenir à la même nature, être ouverts au nom du ou des mêmes titulaires de compte et fonctionner dans les mêmes conditions.

Dans le cadre des RTO, le prestataire vérifie vos **connaissances et votre expérience** en matière d'instruments financiers ou d'utilisation de services liés aux valeurs mobilières (**services d'investissement**), par exemple grâce à un questionnaire. Cela sert à établir votre profil investisseur.

Ensuite, vous pouvez nous passer des ordres d'achat via votre PSI.

Nous n'exécutons pas immédiatement vos ordres d'achat car nous devons d'abord vérifier si les instruments financiers que vous avez choisis sont adaptés à votre profil investisseur.

Il est possible que cet examen révèle que l'instrument financier ne vous convient pas ou que vous ne nous avez pas fourni les informations nécessaires. Dans ces deux cas, nous vous avertissons au préalable.

Avant d'accepter votre ordre, nous vous envoyons généralement une information sur les coûts. Cette information contient un aperçu des coûts et des frais consécutifs, susceptibles d'être liés à l'achat et à la vente d'un instrument financier. L'information sur les coûts contient également, le cas échéant, l'information selon laquelle nous recevons un paiement de la part d'un tiers en rapport avec l'achat d'un instrument financier. L'information sur les coûts s'appelle l'état des coûts ex ante.

#### 1.4 Comment les ordres d'achat et de vente d'instruments financiers sont-ils exécutés ?

Il existe différentes manières d'exécuter vos ordres d'achat et de vente d'instruments financiers passés via RTO : Dans les opérations de RTO, on distingue les opérations à prix fixe, les opérations à commission, l'intermédiation finale et l'intermédiation de placement.

#### 1.5 Que se passe-t-il après l'exécution des ordres d'achat et de vente d'instruments financiers ?

Lorsque nous exécutons un ordre, vous recevez un décompte de titres. Ce décompte contient des informations essentielles sur l'exécution de votre ordre. Si l'ordre n'a pas pu être exécuté, nous vous en informons rapidement.

En cas d'achat, les instruments financiers correspondants sont inscrits sur votre compte d'instruments financiers. En cas de vente, nous les décomptons. En même temps, nous enregistrons un débit ou un crédit sur votre compte espèces associé : si vous achetez des instruments financiers, nous débitons le prix d'achat de votre compte espèce. Si vous vendez des instruments financiers, nous créditons votre compte espèce du produit de la vente (des impôts peuvent être retenus). Les frais occasionnés par l'achat ou la vente sont débités de votre compte espèces.

Vous recevez régulièrement des informations sur les instruments financiers que nous conservons et gérons pour vous dans votre compte d'instruments financiers.

En outre, vous recevez chaque année de notre part un aperçu de tous les frais que vous avez effectivement encourus l'année précédente dans le cadre des RTO. Cet aperçu des coûts s'appelle le **relevé des coûts ex post**.

Nous veillons à ce que les revenus de vos instruments financiers vous soient crédités, il s'agit par exemple des intérêts ou des dividendes. Si vous avez souscrit à la prestation SRD2 et que nous conservons pour vous des actions de sociétés anonymes dont le siège social est dans l'Union Européenne, vous avez la possibilité d'exercer votre droit de vote à l'assemblée générale de la société.

Vous retrouverez tous les détails de l'exécution d'ordres dans nos conditions générales.

#### 1.6 Quels sont les coûts d'une RTO ?

Lorsque vous effectuez des opérations de RTO, vous devez tenir compte de différents frais. Il s'agit par exemple des frais d'exécution de vos ordres, des frais de tenue de compte-conservation ou des frais de conversion de devises (voir 1.5).

#### 1.7 Y a-t-il une durée de contrat spécifique ? Quelles sont les conditions de résiliation ?

Il n'existe pas de durée pour ce service. Il s'arrête une fois l'ordre transmis. Pour plus d'information, veuillez vous référer aux conditions générales.

## 1.8 Existe-t-il un droit de rétractation ?

Veillez noter qu'il n'existe en principe pas de droit de rétractation pour l'achat ou la vente d'instruments financiers. Ce n'est que si vous bénéficiez exceptionnellement d'un droit de rétractation que nous vous ferons parvenir une information sur le droit de rétractation avant la conclusion du contrat.

## 2. Traitement des réclamations par la banque

Dans cette partie, nous vous informons des possibilités qui s'offrent à vous en cas de réclamation.

### 2.1 Réclamation client

Vous pouvez nous faire part de votre réclamation de différentes manières :

- **en personne** auprès de votre chargé d'affaires,
- **par téléphone** auprès de votre chargé d'affaires,
- **par e-mail** à [ol-ubs-reclamation@ubs.com](mailto:ol-ubs-reclamation@ubs.com),
- **par écrit** à UBS Europe SE Succursale de France, Monsieur le Directeur des Affaires Juridiques, 39 rue du Colisée, 75008 Paris.

### 2.2 Règlement extrajudiciaire des litiges

Vous nous avez adressé une réclamation, mais aucune solution n'a été trouvée ? Vous avez alors la possibilité de recourir à un règlement extrajudiciaire des litiges. Si vous êtes un client particulier agissant pour des besoins non professionnels, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la FBF (Fédération Bancaire Française) : par internet <http://www.lemediateur.fbf.fr> ou par courrier à l'attention de : Madame la Médiatrice auprès de la FBF CS 151 75422 PARIS Cedex 9 ou bien le médiateur de l'AMF (Autorité des marchés financiers) au 17 place de la Bourse 75082 Paris cedex 02.

## 3. Caractéristiques de l'accessibilité de notre service

Dans cette partie, nous vous informons sur les caractéristiques d'accessibilité de notre service.

La loi nous oblige notamment à respecter les directives relatives à l'accessibilité des contenus web. Celles-ci visent à concevoir des contenus web aussi accessibles que possible pour tous. Cela vaut en particulier pour les personnes en situation de handicap. Les directives se basent sur les quatre principes d'accessibilité suivants :

- **Perceptibilité** : les informations et les fonctions informatiques doivent être accessibles à tous.
  - Cela signifie par exemple que nous devons veiller à ce que les images et les graphiques soient accompagnés de textes alternatifs.
- **Facilité d'utilisation** : tout le monde doit pouvoir utiliser les fonctions informatiques.
  - Cela signifie par exemple pour nous que nous devons veiller à ce que nos contenus Web puissent être utilisés avec un clavier.

- Intelligibilité : les contenus web doivent être lisibles et clairement compréhensibles pour tous.
  - Cela signifie par exemple que nous devons proposer nos contenus web dans un langage aussi simple que possible.
- Robustesse : les contenus Web doivent être compatibles au maximum avec les technologies d'assistance. Les technologies d'assistance sont, par exemple, des programmes permettant de lire ou d'agrandir des contenus web, mais aussi de transformer la parole en texte. Pour nous, cela signifie par exemple que nous devons nous assurer que les normes d'utilisation des technologies d'assistance sont respectées, notamment en ce qui concerne la structure technique et le marquage des contenus.

Avec nos services, nous répondons aux exigences de la loi en appliquant ces principes à nos services.

### 3.1 Accessibilité des services

Ces services sont accessibles en prenant contact avec votre chargé d'affaires. Vous pouvez utiliser votre espace E-banking afin de consulter vos comptes. Cet espace dispose de différents canaux sensoriels, par exemple : des descriptions d'éléments tels que des images et des graphiques qui n'ont pas de texte ; optimisation des contrastes, adaptation de la taille du texte et de l'interligne, saisie à l'aide d'un clavier.

Pour plus d'informations, veuillez consulter [www.ubs.com/fr](http://www.ubs.com/fr).

### 3.2 Accessibilité de ce document d'information

La Banque fournit ces informations de manière numérique sur le site web [www.ubs.com/fr](http://www.ubs.com/fr) ou en personne, en vous les remettant physiquement dans nos locaux. Le contenu de ces informations est rédigé dans un langage facile à comprendre. Le niveau linguistique ne dépasse pas le niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECR). La mise en forme de ces informations est conçue pour être particulièrement conviviale : le type de police, la taille des caractères, la longueur des lignes et l'espacement ont été choisis pour garantir une lecture aisée. De plus, une attention particulière a été portée à assurer un contraste maximal entre le premier plan (par exemple, texte ou éléments graphiques significatifs) et l'arrière-plan.

### 3.3 Accessibilité des documents relatifs à nos services

Voici les caractéristiques de l'accessibilité des **documents relatifs à nos services** :

- Les documents sont perceptibles. Cela signifie que leur présentation répond à des exigences qui permettent une adaptation individuelle, telle que l'agrandissement de la police ou la lecture à voix haute avec un volume et une vitesse de lecture réglables. Les fonctions d'affichage et de lecture d'écran des appareils et systèmes d'exploitation respectifs sont prises en charge.
- Les documents ont le format PDF/UA (PDF/Universal Accessibility), qui prend en charge de manière optimale les fonctionnalités d'accessibilité des appareils, des systèmes d'exploitation et des applications de lecture. Cela permet de percevoir le contenu par différents canaux sensoriels, tels que la vue et l'ouïe, par exemple grâce à des programmes de lecture d'écran. Les contenus graphiques tels que les images et les diagrammes sont accompagnés d'une brève description textuelle, soit directement visible sous l'élément, soit stockée sous forme de texte alternatif (texte alt) dans le code. Cela permet aux personnes malvoyantes de comprendre le contenu et la fonction de l'image à l'aide de lecteurs d'écran.

#### 4. Autorités compétentes en matière de surveillance du marché

Les autorités compétentes sont la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de nos services, vous pouvez introduire une demande auprès de la DGCCRF ou de l'AMF. Celle-ci prendra alors, le cas échéant, des mesures légales à notre rencontre.

Dans votre demande, vous pouvez faire valoir que nous ne respectons pas une exigence des dispositions légales relatives à l'accessibilité des produits et services, telles que définies dans le Code de la consommation.

Vous pouvez **contacter la DGCCRF** à l'aide des moyens suivants :

Adresse : 59 boulevard Vincent-Auriol 75013 Paris France

Formulaire de contact : <https://annuaire.service-public.fr/gouvernement/3d5a61d8-431a-4eea-9e22-7703c0fb891c>

Vous pouvez **contacter l'AMF** à l'aide des moyens suivants :

Adresse : 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02

Formulaire de contact : <https://www.amf-france.org/fr/nous-contacter>