

Conseil en investissement

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 le **conseil en investissement** 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 le conseil en investissement ainsi que nos services de conseil en investissement. 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

1. Explication de notre service	3
1.1 Qu'est-ce qu'un conseil en investissement ?	3
1.2 Que sont les instruments financiers ?.....	3
1.3 Comment se déroule le conseil en investissement ?	4
1.4 Quels sont les coûts liés au conseil en investissement ?	4
1.5 Y a-t-il une durée?.....	4
1.6 Existe-t-il un droit de rétractation ?.....	5
2. Vos possibilités en cas de réclamation	5
2.1 Réclamation client	5
2.2 Règlement extrajudiciaire des litiges	5
3. Caractéristiques de l'accessibilité de notre service.....	5
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
4. Autorités compétentes en matière de surveillance du marché.....	7

1. Explication de notre service

Dans cette partie, nous vous expliquons le conseil en investissement et les services qui y sont liés. Nous vous informons sur les principales caractéristiques et le fonctionnement de ce service.

1.1 Qu'est-ce qu'un conseil en investissement ?

Dans le cadre du conseil en investissement, nous vous donnons des recommandations personnalisées, soit à la demande du client soit à l'initiative de la banque, sur des instruments financiers.

Ces recommandations peuvent engendrer de :

- **Acheter** : Nous vous recommandons d'acheter un instrument financier.
- **Vendre** : Nous vous recommandons de vendre un instrument financier.
- **Conserver** : Nous vous recommandons de *ne pas* vendre un instrument financier (mais de le conserver).
- **Ne pas acheter** : Nous vous recommandons de *ne pas* acheter un instrument financier.

Dans le cadre du conseil en investissement, nous prenons en compte votre situation financière ainsi que vos besoins personnels. Pour chaque conseil, nous vous remettons un rapport d'adéquation présentant une synthèse du conseil donné et expliquant les raisons pour lesquelles la recommandation formulée vous est adaptée.

Vous restez seul décisionnaire de suivre ou non notre recommandation.

Notre service de conseil en investissement ne peut en aucun cas être considéré ou interprété comme un service de gestion discrétionnaire : vous demeurez libre du choix de vos investissements (ou de l'absence d'investissement) ainsi que du moment choisi pour transmettre ou non à la banque vos instructions. Vous demeurez seul responsable de vos décisions.

Notre recommandation étant susceptible d'être très rapidement obsolète, elle n'est en conséquence valable qu'aux jour et heure de leur formulation au client.

1.2 Que sont les instruments financiers ?

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 (produits dérivés, etc.). Chaque instrument financier présente des caractéristiques, des risques et des rendements spécifiques.

1.3 Comment se déroule le conseil en investissement ?

Le conseil en investissement comprend généralement quatre étapes :

1. **Prise de rendez-vous** : un entretien de conseil est organisé entre vous et la banque.
2. **Collecte d'informations** : pour pouvoir vous conseiller en matière d'investissement, nous avons besoin de déterminer votre profil investisseur afin de déterminer vos intérêts et vos besoins. Plus précisément, nous vous demandons certaines informations personnelles ainsi que vos intentions concernant l'investissement de votre patrimoine. C'est une obligation légale et sans ces informations, nous ne pouvons pas vous conseiller.
3. **Recommandations** : sur la base de vos indications et des informations recueillies, nous formulons des recommandations sur des instruments financiers.

Nous vous fournissons des informations sur les instruments financiers recommandés et leur impact sur votre portefeuille, oralement ou par le biais de documents commerciaux.

4. **À l'issue de cette dernière étape**, vous recevez un résumé de notre recommandation ainsi que le rapport d'adéquation. Ce résumé comprend notre recommandation et la raison pour laquelle elle est adaptée à vos besoins.

Vous seul décidez de suivre ou non notre recommandation.

Par la suite, la banque vous fournira une évaluation périodique de l'adéquation des instruments financiers investis et figurant en compte au regard de votre profil d'investisseur déterminé et enregistré par la banque. Cette évaluation périodique vous sera fournie au moins une fois par an. Cette revue pourra être élargie, dans la mesure du possible, à l'ensemble de vos instruments financiers inscrits en compte.

1.4 Quels sont les coûts liés au conseil en investissement ?

La banque vous communiquera par ailleurs, en temps utile, des informations appropriées sur les coûts et frais liés. Ces informations comprennent les coûts et frais liés aux services d'investissement et aux services connexes, y compris le cas échéant le coût des conseils, des instruments financiers recommandés aux clients ou commercialisés auprès de ces derniers et la manière dont ils peuvent s'en acquitter, ce qui comprend également tout paiement par ou en faveur de tiers.

La banque a établi et mis en place une organisation, une procédure dédiée et des mesures lui permettant de veiller tout particulièrement à identifier et appréhender au mieux les situations de conflits d'intérêts susceptibles de se produire lors de l'exécution de ses prestations pour les services d'investissement et les services connexes qu'elle propose.

1.5 Y a-t-il une durée ?

Le conseil en investissement est régi par les conditions générales de la banque ainsi que, le cas échéant, par une convention de conseil additionnelle. Dans tous les cas, le conseil en lui-même prend fin avec la recommandation et la remise du rapport d'adéquation ou à l'expiration de tout autre délai convenu conjointement.

Dans l'hypothèse où la convention de conseil additionnelle aux conditions générales a été signée, cette dernière est conclue pour une durée d'un (1) an et sera renouvelée par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an, sauf en cas de résiliation selon les conditions prévues dans la convention.

1.6 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 ce droit avant la conclusion du contrat.

2. Vos possibilités en cas de réclamation

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,
- **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

Ce sont les caractéristiques de l'accessibilité de nos services de conseil en investissement :

Ce service est accessible 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.

3.2 Accessibilité de ce document d'information

La Banque fournit ces informations de manière numérique sur le site web 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>