

Opération d'exécution d'ordre pour le compte de tiers

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 les **opérations d'exécution d'ordres** 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 les consommateurs doivent pouvoir accéder aisément aux produits et services proposés, sans recourir à une assistance extérieure.

Ce document a pour objectif de vous expliquer l'opération d'exécution d'ordre 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

Table des matières

1. Explication de nos services	3
1.1 Qu'est-ce que l'opération d'exécution d'ordre ?	3
1.2 Quels sont les instruments financiers couverts par l'exécution d'ordres pour compte de tiers ? ..	3
1.3 Quel est le déroulement de l'opération d'exécution d'ordre ?	3
1.4 Comment s'effectue l'exécution des ordres d'achat et de vente d'instruments financiers.....	4
1.5 Quels sont les coûts liés à la simple exécution d'une transaction ?.....	4
1.6 Y a-t-il une durée de contrat déterminée ? Quelles sont les conditions de résiliation ?	5
1.7 Existe-t-il un droit de rétractation en cas de vente ou d'achat d'instruments financiers ?	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	6
3.1 Accessibilité des services	6
3.2 Accessibilité de ce document d'information.....	6
3.3 Accessibilité des documents relatifs à nos services.....	7
4. Autorités compétentes en matière de surveillance du marché	7

1. Explication de nos services

Dans cette partie, nous vous expliquons l'opération d'exécution d'ordre ainsi que les services qui y sont liés. Nous vous informons sur les principales caractéristiques et le fonctionnement de cette opération.

1.1 Qu'est-ce que l'opération d'exécution d'ordre ?

Le service d'exécution d'ordre consiste en la conclusion d'accords d'achat ou de vente portant sur un ou plusieurs instruments financiers, pour le compte votre compte. (voir 1.2).

Concrètement, vous décidez vous-même de la manière dont vous souhaitez investir votre patrimoine. Cela signifie que vous nous donnez des ordres d'achat ou de vente d'instruments financiers, que nous nous chargeons simplement d'exécuter.

Nous ne vous conseillons pas au préalable et ne vérifions pas non plus si vous êtes en mesure d'évaluer les risques typiques liés à l'opération envisagée.

1.2 Quels sont les instruments financiers couverts par l'exécution d'ordres pour compte de tiers ?

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 Quel est le déroulement de l'opération d'exécution d'ordre ?

Pour le service d'exécution d'ordre, vous devez d'abord disposer d'un compte d'instruments financiers et d'un compte espèces associé.

Le compte d'instruments financiers est un type de compte bancaire spécifique. Il sert à conserver vos instruments financiers et à enregistrer les opérations liées à ceux-ci. Ce compte est toujours associé à un compte espèces, sur lequel sont enregistrées toutes les sommes d'argent.

Les deux comptes doivent être de même nature, ouverts au nom du ou des mêmes titulaires, et fonctionner selon les mêmes conditions.

Si vous avez ouvert un compte d'instruments financiers et un compte espèces chez nous, vous pouvez nous charger d'acheter et de vendre des instruments financiers. Vous pouvez nous transmettre vos ordres de différentes manières : par courrier postal ou, par exception, par téléphone ou télécopie.

Dans le cadre d'une opération d'exécution d'ordre, vous ne recevez aucun conseil de notre part. Nous ne vérifions pas non plus si vous êtes en mesure d'évaluer les risques typiques des instruments financiers que vous souhaitez acheter. Vous prenez vous-même toutes les décisions. Vous devez donc vous assurer, sous votre propre responsabilité, que vous comprenez bien le fonctionnement et les risques des instruments financiers.

Avant d'accepter votre ordre, votre chargé d'affaires vous envoie 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 s'effectue l'exécution des ordres d'achat et de vente d'instruments financiers

Il existe différentes manières d'exécuter vos ordres d'achat et de vente d'instruments financiers. Dans tous les cas, les instructions reçues de votre part pour ce service sont traitées conformément à la politique relative à l'exécution d'ordres. Dans les opérations d'exécution d'ordre, on distingue les opérations à prix fixe, les opérations à la commission, l'intermédiation finale et l'intermédiation de placement. 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 de compensation.

Il se peut que la devise de l'instrument financier ne corresponde pas à la devise de votre compte de compensation. Dans ce cas, nous effectuons une conversion de devise. C'est le cas, par exemple, si l'instrument financier est négocié en dollars américains mais votre compte de compensation est libellé en euros. Nous convertissons alors le montant en euros et nous pouvons ainsi comptabiliser ou débiter le montant sur votre compte de compensation.

Nous vous envoyons 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 de l'opération d'exécution d'ordre. Cet aperçu des coûts s'appelle le **relevé des coûts ex post et vous sera envoyé par votre chargé d'affaires**.

Nous veillons à ce que les revenus de vos instruments financiers vous soient crédités, par exemple les intérêts ou les dividendes. Si nous conservons des actions pour vous, nous vous aidons à exercer votre droit de vote à l'assemblée générale de la société anonyme.

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

1.5 Quels sont les coûts liés à la simple exécution d'une transaction ?

Lors d'une opération d'exécution d'ordre, différents frais sont à prendre en compte. 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).

1.6 Y a-t-il une durée de contrat déterminée ? Quelles sont les conditions de résiliation ?

Il n'existe pas de durée particulière, le service s'arrête une fois l'ordre exécuté.

1.7 Existe-t-il un droit de rétractation en cas de vente ou d'achat d'instruments financiers ?

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. Vos possibilités en cas de réclamation

Vous n'êtes pas satisfait de nos services ? 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

Vous souhaitez savoir comment nos prestations répondent aux exigences de la loi sur le renforcement de l'accessibilité ? 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

Vous pouvez prendre contact avec votre chargé d'affaires pour transmettre des ordres d'achat ou de vente d'instruments financiers. Vous pouvez utiliser votre espace e-banking afin de consulter vos comptes. Cet espace 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>