

Julius Bär

E-BANKING MANUEL

www.juliusbaer.com/ebanking

INTRODUCTION

BIENVENUE DANS L'E-BANKING JULIUS BAER

Avec un design actualisé et de nombreuses options de personnalisation, l'e-Banking de Julius Baer vous offre un accès pratique et sûr à vos informations financières, en tout lieu et en tout temps.

Ce manuel décrit les principales fonctionnalités de la plateforme et vous assistera lors du démarrage.

Si vous avez des questions concernant l'e-Banking de Julius Baer ou avez besoin d'assistance pour utiliser le service, n'hésitez pas à nous appeler. Notre équipe de professionnels du service à la clientèle se fera un plaisir de vous aider.

SERVICE CENTRE D'E-BANKING

Heures d'ouverture:

lundi au vendredi, 8h00 à 20h00 (CET)

Numéros de téléphone:

+800 0800 45 45 (appel gratuit)

+41 (0) 58 888 45 45 (prix d'un appel local)

PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

L'e-Banking de Julius Baer vous propose une gamme complète de services afin de faire de votre utilisation du banking en ligne une expérience aisée et agréable.

- **Tableau de bord:** obtenez un aperçu personnalisé de vos informations financières, avec un accès aisé à vos notifications et à vos favoris.
- **Fortune:** consultez, analysez et établissez un rapport de vos informations de compte et de portefeuille.
- **Paiements:** créez et gérez des paiements en ligne rapides et sûrs, à la fois en Suisse et à l'étranger.
- **Bourse:** achetez et vendez des titres sur toutes les grandes places boursières du monde.
- **Services:** envoyez des messages sécurisés à votre conseiller à la clientèle ou au Service Centre, consultez et téléchargez les documents bancaires et définissez des alertes par e-mail, SMS ou notification push.
- **Mobile Banking** avec l'application mobile Julius Baer.



Functionalities mentioned in this publication may not be available in all countries and for all means of access. Please contact your relationship manager for further information.

CONTENT

INFORMATIONS GÉNÉRALES	4	FORTUNE	19	SERVICES	32
Sécurité	4	Positions	19	Messages	32
Connexion avec l'application mobile Julius Baer	5	Performance, échéances et transactions	21	Documents	33
Navigation	6			Conventions (signature électronique)	34
Tableau de bord	7	BOURSE	22	Self-Service (Libre-Service)	43
Notifications, favoris, fonctions de contexte	8	Aperçu des ordres	22	Alertes	45
		Acheter	23	Échange de fichiers	46
PAIEMENTS	9	Vendre	24	Paramètres	47
Aperçu des paiements	9	Research	25		
Nouveau paiement	10	Mobile Banking	26	SUPPORT	50
Nouveau transfert de compte	12	Connexion sur appareil mobile	26	Contact du Service Centre	50
Nouveau gestionnaire de solde	13	Navigation	29	Foire aux questions	51
Ordres permanents	14	Paiements et scanner de paiements	30		
Modèles de paiement	15				
Scanner de paiement	16				
Fichier de paiements	18				

SÉCURITÉ

PROTECTION DE VOTRE ORDINATEUR

- Utilisez un logiciel antivirus connu, testé et récent d'un éditeur de premier plan ainsi qu'un logiciel efficace de sécurité Internet (pare-feu) de la dernière génération, qui couvre l'ensemble des systèmes d'exploitation connus.
- Configurez votre logiciel de sécurité de telle sorte que les listes de virus soient mises régulièrement et automatiquement à jour afin de minimiser les risques.
- Veillez à ce que les dernières mises à jour du système d'exploitation soient installées.
- Vérifiez s'il y a des messages de sécurité de la part du centre de maintenance de votre système d'exploitation ou de votre fournisseur de matériel qui doivent faire l'objet de votre attention.
- Fermez les autres applications du navigateur en cours d'exécution avant d'utiliser l'e-Banking.
- N'ouvrez aucun autre navigateur ni site web pendant votre session d'e-Banking.
- Rangez votre dispositif d'e-Banking en lieu sûr et ne le placez/laissez pas à proximité de votre ordinateur si vous ne souhaitez pas accéder à l'e-Banking.
- Ne laissez pas votre ordinateur sans surveillance lorsque la session d'e-Banking est active. Quittez votre session d'e-Banking s'il se passe quoi que ce soit de suspect et contactez immédiatement le Service Centre.
- Procédez régulièrement à l'analyse de votre ordinateur pour détecter d'éventuelles infections. Un contrôle système actif devrait notamment être effectué après le téléchargement de grandes quantités de données à partir de sources apparemment non sécurisées. Vérifiez tout le système afin que la totalité du disque dur soit analysée.
- Faites toujours scanner les pièces jointes dans les courriels par un logiciel antivirus.

PROTECTION ANTIVIRUS

- N'installez pas de logiciel provenant de sources non dignes de confiance.
- Contrôlez toujours très attentivement l'origine des fichiers provenant d'Internet.
- Si vous possédez plus d'un ordinateur, utilisez-en un pour les opérations sensibles comme l'e-Banking et un autre pour les jeux et les loisirs.

PARE-FEU

- Vérifiez que votre pare-feu est activé avant de connecter votre ordinateur à Internet.
- Votre pare-feu doit être activé lorsque vous téléchargez des mises à jour logicielles et d'autres programmes et fichiers sur Internet.
- Le logiciel pare-feu doit être activé et mis à jour régulièrement.

PROTECTION CONTRE LES COURRIELS FRAUDULEUX

- N'envoyez jamais d'information confidentielle sur votre relation bancaire par courriel.
- Julius Baer ne demandera jamais de communiquer des données personnelles, des informations sur votre relation bancaire ou un mot de passe e-Banking par e-mail.
- Supprimez immédiatement et sans les ouvrir les e-mails d'expéditeurs inconnus si vous avez des doutes quant à l'expéditeur et/ou au contenu de l'e-mail.
- Soyez particulièrement vigilant lorsque vous ouvrez des pièces jointes.
- Ne cliquez pas sur les liens figurant dans des e-mails d'expéditeurs inconnus.
- N'utilisez jamais un lien contenu dans un e-mail pour accéder à une page Internet de Julius Baer.



Pour des informations complémentaires et actuelles sur la sécurité de l'e-Banking, veuillez vous rendre sur les sites Internet suivants :

- www.ebankingbutsecure.ch/fr
- www.melani.admin.ch/melani/fr/home/dokumentation/checklisten-und-anleitungen/sicheres-e-banking.html

CONNEXION AVEC L'APPLICATION MOBILE JULIUS BAER

L'e-Banking de Julius Baer est optimisé pour les ordinateurs de bureau, portables, tablettes, smartphones et iPods. L'application est requise pour vous connecter sur ces divers appareils. Rendez-vous dans l'App Store pour télécharger l'application mobile Julius Baer sur votre appareil mobile. Pour activer l'application, veuillez consulter le Manuel d'activation présent sur notre [site de support e-Banking](#).

Connexion à l'application mobile Julius Baer sur l'ordinateur de bureau :

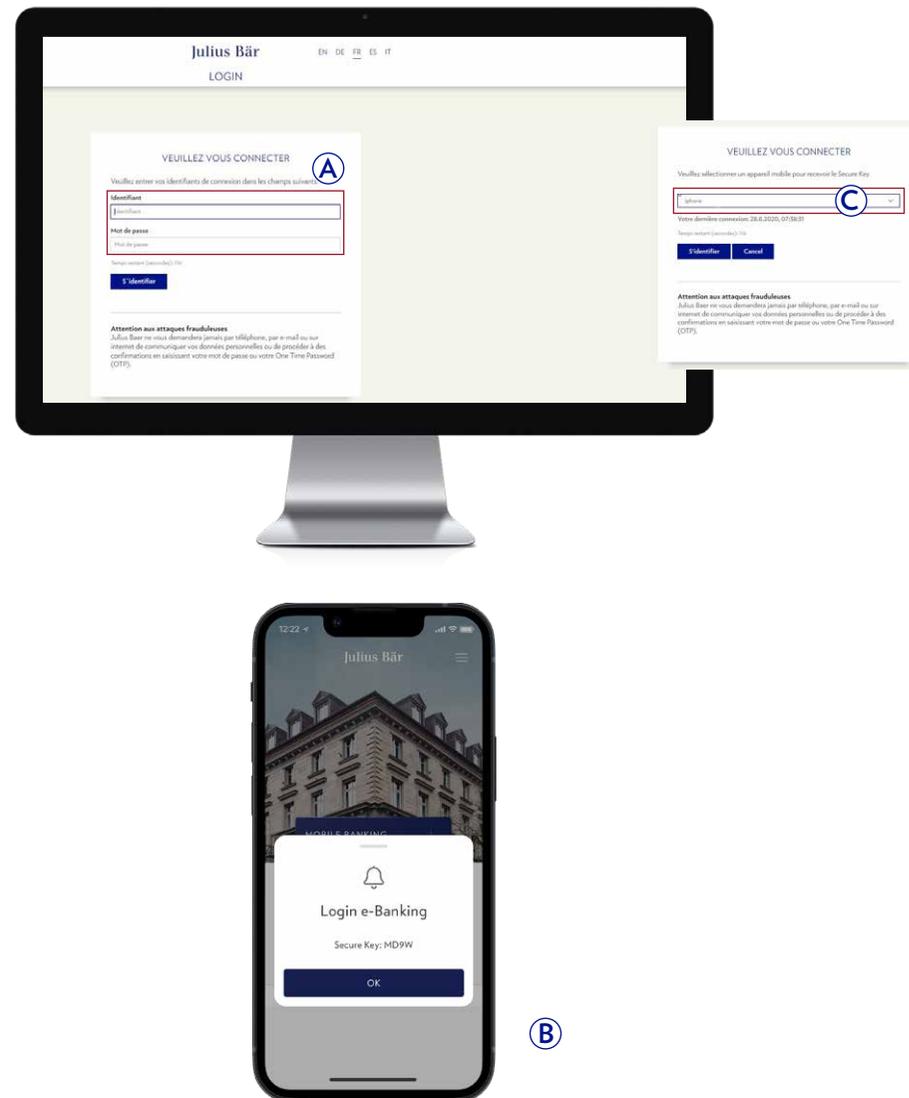
Accédez à l'écran de connexion sur le site web Julius Baer à l'adresse www.juliusbaer.com/ebanking.

- A** Saisissez votre ID utilisateur et votre mot de passe dans les champs correspondants, puis cliquez sur **suivant**.
- B** Une notification push a été envoyée sur votre appareil mobile. Ouvrez-la afin d'obtenir la clé de sécurité (Secure Key) dans l'application mobile Julius Baer.
- C** Saisissez la clé de sécurité (Secure Key) dans le champ correspondant de votre ordinateur de bureau, puis cliquez sur **suivant** pour vous connecter à l'e-Banking.



Veuillez noter que la procédure de connexion est identique pour les tablettes sur lesquelles l'application mobile Julius Baer est installée.

Pour recevoir les notifications push, vous devez définir les paramètres correspondants sur votre appareil mobile.



NAVIGATION

La navigation dans l'e-Banking de Julius Bär est intuitive, de sorte que vous pouvez trouver rapidement et aisément les fonctions recherchées.

- A** La navigation globale vous permet d'accéder rapidement et directement à toutes les fonctions d'e-Banking par des onglets.
- B** La zone de contenu principal vous indique les informations et options importantes pour votre sélection d'onglet actuelle.
- C** Les éléments de navigation suivants sont disponibles sur la plupart des écrans :

221 **Notifications** (voir page 8 pour plus d'informations)

★ Favoris (voir page 8 pour plus d'informations)

☰ Fonctions de contexte (voir page 8 pour plus d'informations)

? Support (voir page 50 pour plus d'informations)

🔌 Déconnexion

- D** Votre **ID utilisateur** est affiché au bord supérieur droit de chaque écran. Cliquez dessus pour obtenir un menu qui vous permettra d'accéder directement à vos paramètres ainsi qu'aux fonctions importantes du service.



Pour des raisons de sécurité, utilisez toujours le bouton de déconnexion pour mettre fin à vos sessions d'e-Banking.

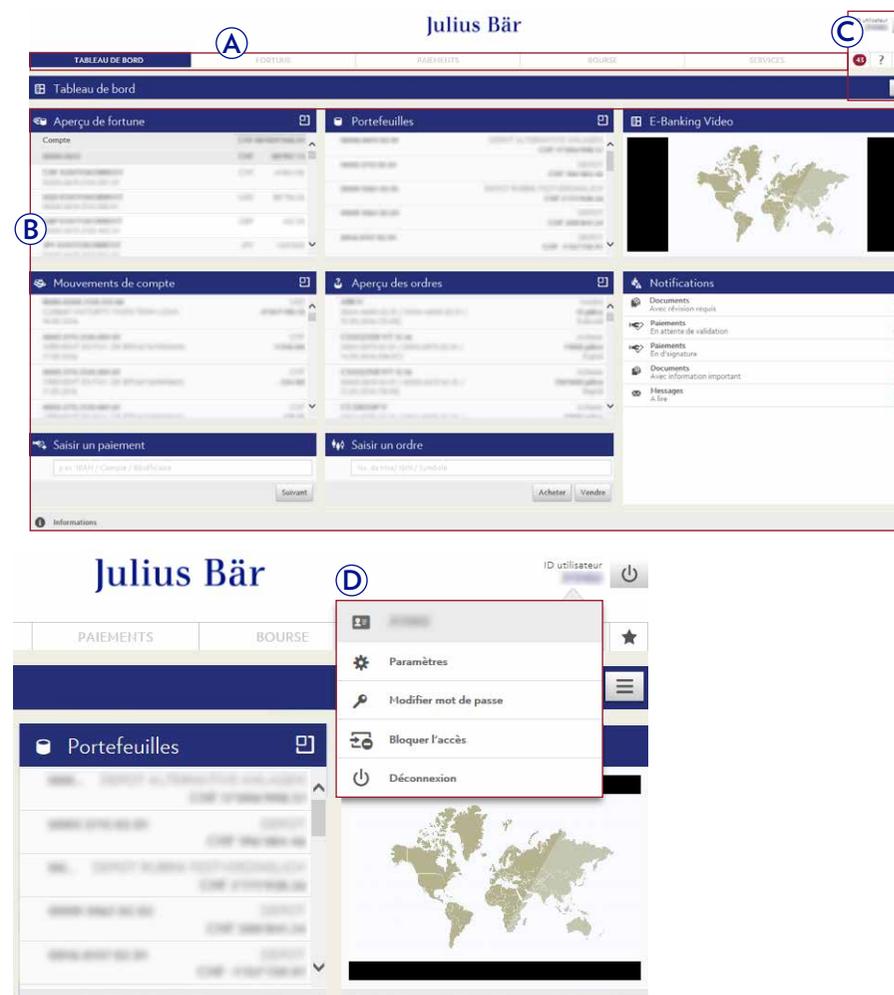


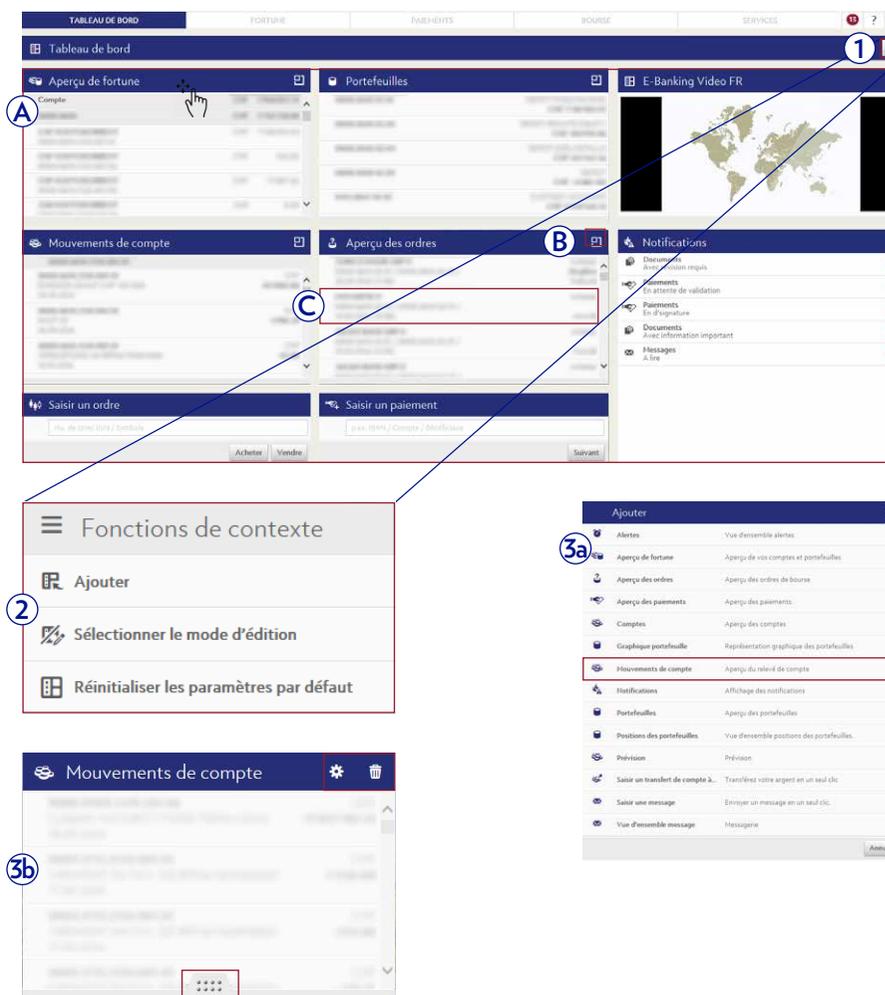
TABLEAU DE BORD

Le **tableau de bord** vous fournit un aperçu de vos informations financières. Il est entièrement personnalisable et vous permet d'accéder aisément à toutes les fonctions bancaires dont vous avez besoin.

- A** La zone de contenu principal vous affiche différents encadrés avec des informations utiles, appelées widgets. Pour déplacer un widget, cliquez sur la barre bleue et tirez le widget jusqu'à l'endroit où vous souhaitez le placer.
- B** Cliquez sur l'icône au bord supérieur droit d'un widget (☰) pour accéder directement aux fonctions d'e-Banking recherchées.
- C** Cliquez sur les données à l'intérieur du widget pour voir plus de détails.

Personnalisez votre tableau de bord :

- 1** Accédez au menu Fonctions de contexte (☰).
- 2** Faites votre sélection parmi les options disponibles :
 - Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouveau widget à votre tableau de bord (voir 3a).
 - Sélectionnez **Sélectionner le mode d'édition** pour supprimer ou modifier la taille d'un widget ou pour personnaliser les données affichées dans un widget (voir 3b).
 - Sélectionnez **Réinitialiser les paramètres par défaut** pour retourner à vos paramètres de tableau de bord initiaux.
- 3a** Cliquez sur un widget dans la liste pour l'ajouter à votre tableau de bord.
- 3b** Lorsque vous êtes en mode d'édition :
 - Cliquez sur l'icône de la corbeille (🗑️) pour supprimer un widget de votre tableau de bord.
 - Cliquez sur la roue dentée (⚙️) pour personnaliser les données affichées dans un widget.
 - Cliquez sur l'icône de redimensionnement (⋮) pour modifier la taille d'un widget.
 - Cliquez sur **Quitter le mode d'édition** lorsque vous avez terminé.



NOTIFICATIONS, FAVORIS, FONCTIONS DE CONTEXTE

L'e-Banking de Julius Baer vous propose des fonctions qui rendront votre expérience du banking en ligne plus efficace et plus agréable.

A Le **Centre des notifications** (65) vous indique si vous devez autoriser des paiements ou si vous avez reçu de nouveaux documents ou messages. Les badges rouges indiquent le nombre de paiements non autorisés, de documents non lus et de nouveaux messages dans votre boîte de réception.

Cliquez sur une catégorie de la liste pour accéder aux fonctions correspondantes.

B Le menu **Favoris** (★) contient tous les raccourcis que vous avez créés (voir A). Sélectionnez un lien dans la liste pour accéder à la fonction correspondante.

Cliquez sur **Modifier** pour modifier l'ordre de vos favoris ou supprimer des entrées individuelles de la liste.

C Le menu **Fonctions de contexte** (☰) contient des liens rapides pour personnaliser votre e-Banking et télécharger des informations importantes sur votre ordinateur.

Cliquez sur un élément de la liste pour par exemple ajouter l'écran actuel à vos favoris, spécifier une nouvelle alerte ou modifier l'affichage sous forme de tableau en fonction de vos besoins. Vous pouvez aussi avoir l'option de télécharger des données au format CSV ou PDF.

Les éléments disponibles peuvent varier selon la fonction d'e-Banking actuelle et l'écran.



Pour plus de confort, utilisez le widget « Notifications » pour voir vos notifications directement sur le **Tableau de bord** (voir page 7 pour les détails).

Vous pouvez aussi spécifier des **Alertes** par e-mail, SMS ou notification push pour le compte ou le portefeuille sélectionné ou pour les activités de la boîte de réception. Voir page 45 pour plus d'informations.

The screenshot shows the e-Banking interface with three panels highlighted by red boxes and labeled A, B, and C. Panel A shows a list of services with notification badges: Documents (17), Paiements (10), Paiements (1), Documents (15), and Messages (22). Panel B shows a list of favorites: Bourse: acheter, Nouveau réglage du solde, and Ordres permanents, with a 'Modifier' button. Panel C shows a list of context functions: Ajouter aux favoris, Ajouter au bureau, Définir une alerte, Afficher / masquer les colonnes, Afficher les détails de l'écriture, Exporter vers CSV, and Exporter au format PDF. The top right corner shows the user ID 'ID utilisateur' and a power button.

APERÇU DES PAIEMENTS

Sous la rubrique du menu **Paielements** → **Aperçu des paiements**, vous pouvez obtenir une liste de vos paiements passés et prévus.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour visualiser les paiements qui sont importants pour vous.
- B** Des messages d'état vous aident à identifier et à suivre la progression de votre ordre (voir le tableau à droite pour un aperçu des messages d'état).
- C** Cliquez sur un ordre de la liste pour visualiser ses détails. Les ordres peuvent être modifiés ou supprimés tant qu'ils sont en suspens.
- D** Cliquez sur **Autoriser les paiements** pour afficher une liste de tous les ordres qui doivent être confirmés par un autre signataire autorisé.

Sous **Supprimer les paiements**, vous pouvez supprimer plusieurs paiements à la fois.

Cliquez sur **Exportation** pour télécharger les paiements sélectionnés au format CSV ou PDF.



Utilisez les **Fonctions de contexte** pour personnaliser l'aperçu et visualiser les informations qui sont les plus importantes pour vous (voir page 8 pour les détails).

Vous pouvez recevoir des **Alertes** sur le statut de chaque paiement individuel par e-mail, SMS ou notification push (voir page 45 pour les détails).

Pour plus de confort, utilisez le widget « Aperçu des paiements » pour obtenir un instantané de vos paiements directement sur le **Tableau de bord** (voir page 7 pour les détails).

Statut	Explication
En suspens	L'ordre a été entré et est en attente.
Transmis	L'ordre a été envoyé au système de paiement de la Banque Julius Baer pour être traité. Toutefois, l'e-Banking n'a pas encore reçu de réponse du système.
Exécuté	L'ordre a été exécuté au complet. Le paiement sera effectué dans les prochains jours ouvrables de la banque.
Comptabilisé	L'ordre a été exécuté au complet et a déjà été comptabilisé sur le compte correspondant.
Annulé	Votre demande d'annulation a été prise en compte. L'ordre a été annulé.
Paielements à autoriser	L'ordre a été entré et doit être confirmé.
1 ^{ère} signature	L'ordre a été entré et doit être autorisé par un autre signataire autorisé.

NOUVEAU PAIEMENT

Sous la rubrique du menu **Paielements** → **Nouveau paiement**, vous pouvez saisir simplement et rapidement des paiements à des bénéficiaires connus ou à de nouveaux bénéficiaires.

- A** Démarrez un **Saisie rapide** en entrant p. ex. le nom du bénéficiaire ou le numéro de compte et en cliquant sur **Suivant**. Si l'assistant de paiement reconnaît le bénéficiaire ou la forme de paiement, vous serez dirigé vers la page appropriée où vous pourrez finaliser votre ordre de paiement.
- B** **1** Cliquez sur **Scanner**, **Scanner** avec le mobile ou **Scanner avec PayEye** pour scanner la QR-Facture
- 2** Scannez la **facture QR** avec votre appareil mobile.
- 3** Si le scanning a réussi, vous êtes redirigé sur la page correspondante où vous pouvez terminer votre ordre de paiement.



Veuillez noter que la même procédure de confirmation de paiement s'applique aux tablettes équipées de l'application mobile Julius Baer.

NOUVEAU TRANSFERT DE COMPTE

Sous la rubrique du menu **Paiements** → **Nouveau transfert de compte**, vous pouvez transférer de l'argent entre des comptes qui sont reliés à votre accès à l'e-Banking de Julius Baer.

- ① Saisissez les détails du transfert dans les champs correspondants. Cliquez sur **Envoyer** pour continuer.
- ② Sur l'écran suivant, vous pouvez vérifier les informations que vous avez saisies et confirmer le transfert de compte à compte en cliquant sur **Confirmer**.

Vous recevrez une confirmation vous indiquant que l'ordre de paiement a bien été reçu.



Vous pouvez recevoir des **Alertes** par e-mail, SMS ou notification push lorsque les limites spécifiées pour votre compte sont atteintes ou dépassées (voir page 45 pour les détails).

Pour plus de confort, utilisez le widget « Saisir un transfert de compte à compte » pour démarrer le processus de transfert de compte à compte directement depuis le **Tableau de bord** (voir page 7 pour les détails).

NOUVEAU GESTIONNAIRE DE SOLDE

Sous la rubrique du menu **Paielements** → **Nouveau gestionnaire de solde**, vous pouvez organiser des transferts de compte à compte automatiques qui seront déclenchés dès que le solde d'un compte est supérieur ou inférieur à une limite que vous aurez spécifiée.

- ① Saisissez les détails du transfert dans les champs correspondants, y compris le type de transfert et la limite de solde. Cliquez sur **Envoyer** pour continuer.
- ② Sur l'écran suivant, vous pouvez vérifier les informations que vous avez saisies et confirmer le transfert de compte à compte automatique en cliquant sur **Confirmer**.

Vous recevrez une confirmation vous indiquant que l'ordre a bien été reçu. Le solde du compte sera vérifié et le transfert exécuté à la date que vous avez sélectionnée.

ORDRES PERMANENTS

Sous la rubrique du menu **Paielements** → **Ordres permanents**, vous pouvez gérer et définir des paiements récurrents à montant fixe.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour afficher les ordres permanents importants pour vous.
- B** Cliquez sur un ordre permanent pour visualiser ses détails. Vous pouvez modifier ou supprimer à tout moment des ordres permanents. Vous pouvez aussi désactiver ou réactiver temporairement des ordres permanents.
- C** Cliquez sur **Nouvel ordre permanent** pour spécifier un nouvel ordre permanent. Sous **Supprimer les ordres permanents**, vous pouvez supprimer plusieurs ordres permanents à la fois.

Spécifier un nouvel ordre permanent :

- 1** Cliquez sur **Nouvel ordre permanent** et sélectionnez le type d'ordre permanent que vous voulez créer.
- 2** Sélectionnez le formulaire de paiement et saisissez les détails du paiement et du bénéficiaire ainsi que les instructions de paiement dans les champs correspondants. Vous devez également saisir les informations suivantes : fréquence, date d'exécution, validité et traitement pendant les vacances. Cliquez sur **Sauvegarder** pour continuer.

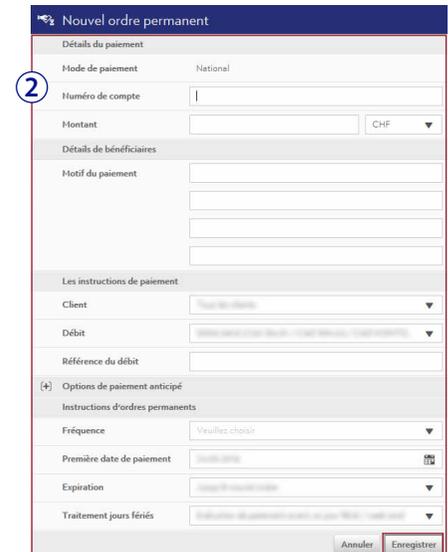
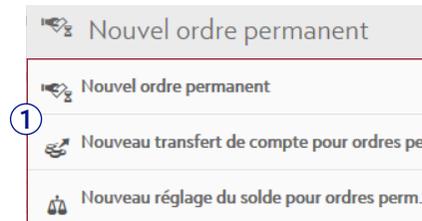
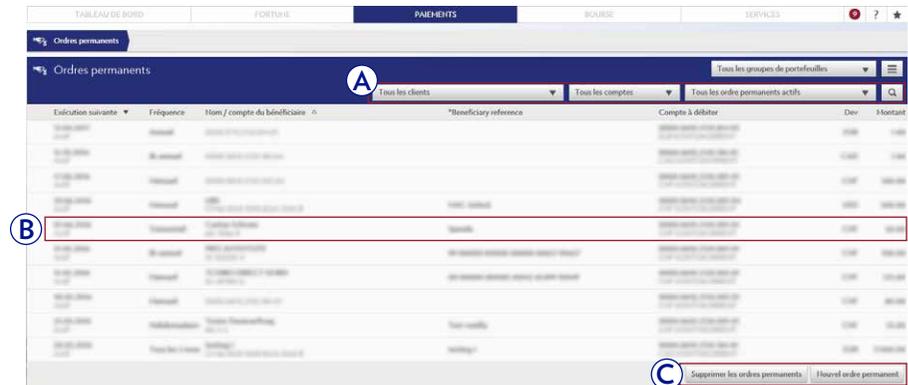
Sur l'écran suivant, vérifiez les informations que vous avez saisies et cliquez sur **Confirmer**. Vous recevrez une confirmation vous indiquant que l'ordre permanent a été soumis.



Vous pouvez seulement voir et gérer dans l'e-Banking les ordres permanents que vous avez spécifiés vous-même. Pour tous les autres ordres, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle.



Utilisez les **Fonctions de contexte** pour personnaliser l'aperçu et visualiser les informations qui sont les plus importantes pour vous (voir page 8 pour les détails).



MODÈLES DE PAIEMENT

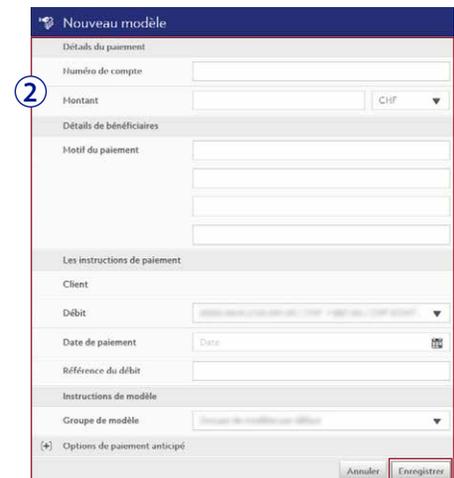
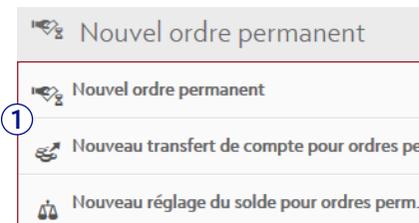
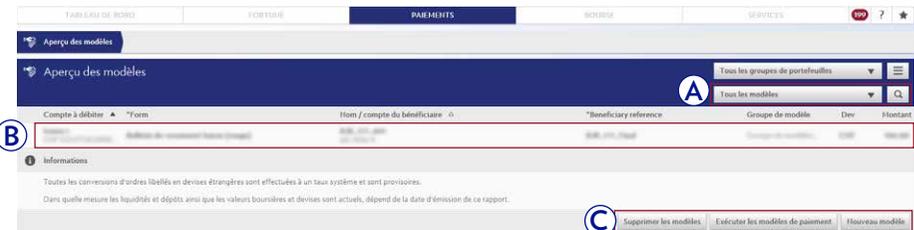
Sous la rubrique du menu **Paielements** → **Modèles de paiement**, vous pouvez créer et gérer des modèles pour des montants variables. Cela vous permet de gagner du temps et d'effectuer plus aisément vos paiements réguliers.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour afficher les modèles de paiement importants pour vous. Vous pouvez aussi créer ou supprimer des groupes pour organiser vos modèles.
- B** Cliquez sur un modèle de paiement pour visualiser ses détails et exécuter un ordre de paiement. Vous pouvez modifier ou supprimer vos modèles à tout moment.
- C** Cliquez sur **Nouveau modèle** pour créer un nouveau modèle de paiement. Sous **Exécuter/supprimer les modèles de paiement**, vous pouvez exécuter/supprimer plusieurs modèles de paiement à la fois.

Créer un nouveau modèle :

- 1** Cliquez sur **Nouveau modèle** et sélectionnez le type de modèle que vous voulez créer : modèle de paiement, modèle de transfert de compte à compte ou modèle de gestionnaire de solde.
- 2** Sélectionnez le formulaire de paiement et saisissez les détails du paiement et du bénéficiaire ainsi que les instructions de paiement dans les champs correspondants. Vous pouvez aussi assigner le nouveau modèle à un groupe spécifique que vous avez créé. Cliquez sur **Sauvegarder** pour continuer.

Sur l'écran suivant, vérifiez les informations que vous avez saisies et cliquez sur **Confirmer**. Vous recevrez une confirmation vous indiquant que le modèle a été créé.



Utilisez les **Fonctions de contexte** pour personnaliser l'aperçu et visualiser les informations qui sont les plus importantes pour vous (voir page 8 pour les détails).

SCANNER DE PAIEMENT

① Sur votre ordinateur de bureau, cliquez sur **Paiements**, puis sur **Nouveau paiement**.

① Cliquez sur **Scanner**.

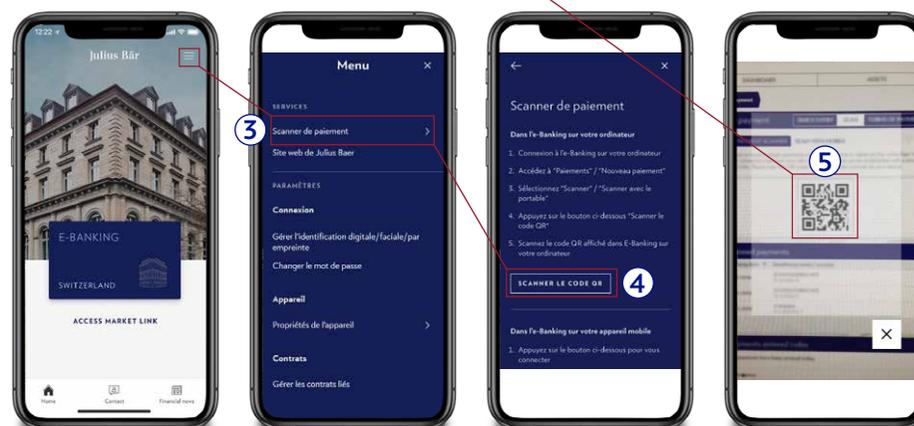
② Cliquez sur **Scanner avec le portable**.



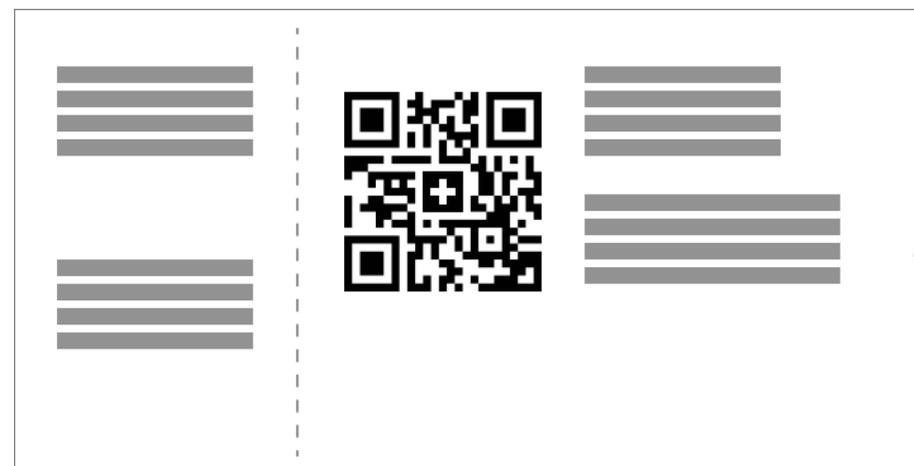
③ Sur votre appareil mobile : ouvrez l'application Julius Baer Mobile, rendez-vous dans le menu et sélectionnez **Scanner de paiement**.

④ Sélectionnez ensuite **Scanner le code QR** dans l'e-Banking.

⑤ Scannez le code QR sur l'ordinateur de bureau pour établir une connexion entre l'ordinateur de bureau et l'appareil mobile.



- ⑥ Dès que la connexion est établie, vous pouvez scanner une ou plusieurs QR-Factures. Les informations sont ensuite envoyées à l'e-Banking, et vous êtes redirigé vers la section Paiements de votre ordinateur de bureau.



- ⑦ Les champs d'information sur le bulletin de paiement sont complétés automatiquement. Vérifiez ces informations et corrigez-les si nécessaire. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Envoyer**.
- ⑧ Un message contenant les détails du paiement va être envoyé sur votre appareil mobile. **Confirmez** le paiement dans l'application mobile Julius Baer.



Veillez noter que la procédure de confirmation de paiement est identique pour les tablettes sur lesquelles l'application mobile Julius Baer est installée.

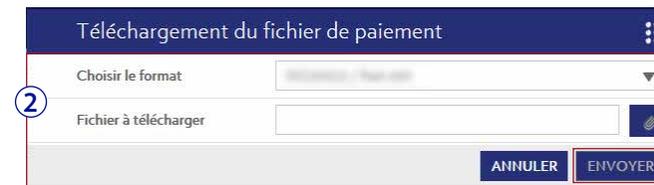
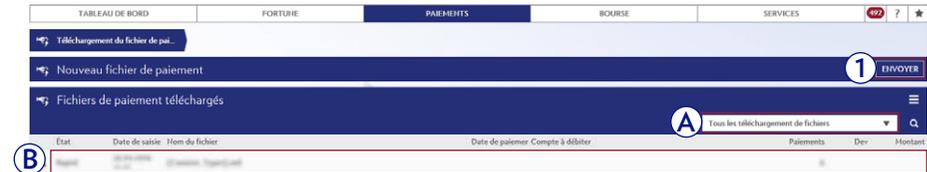
FICHER DE PAIEMENTS

Sous la rubrique du menu **Paielements** → **Téléchargement du fichier de paiement** vous pouvez télécharger et traiter des données depuis un logiciel de paiement hors ligne pour effectuer des paiements.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour voir les fichiers DTA déjà téléchargés qui sont importants pour vous.
- B** Cliquez sur un fichier DTA de la liste pour visualiser ses détails.

Télécharger un fichier de paiement :

- 1** Cliquez sur **Envoyer un fichier**.
- 2** Sélectionnez un fichier sur le disque dur de votre ordinateur et cliquez sur « **Envoyer un Fichier** » pour transmettre le fichier de paiement à l'e-Banking.



Seuls sont pris en charge les paiements BVR, les paiements BV et les paiements nationaux et étrangers (BIC) dans toutes les monnaies disponibles dans l'e-Banking. Les paiements de salaire et de retraite ne sont pas possibles.

Notez qu'un seul paiement incorrect empêchera l'exécution de la totalité du fichier ISO20022/PAIN.001. Si tous les paiements sont corrects, ils seront classés individuellement dans l'Aperçu des paiements (voir page 9 pour les détails).

Les fichiers ISO défectueux sont générés mais sont affichés avec le statut « partiellement accepté ».

POSITIONS

Passer d'un portefeuille à l'autre

Sélectionnez un portefeuille dans la barre latérale gauche pour afficher les positions, les performances, les échéances et les transactions. La barre latérale de gauche vous permet de passer d'un compte à l'autre et d'un portefeuille à l'autre, si vous avez plusieurs relations d'affaires ou portefeuilles.

Rechercher des positions

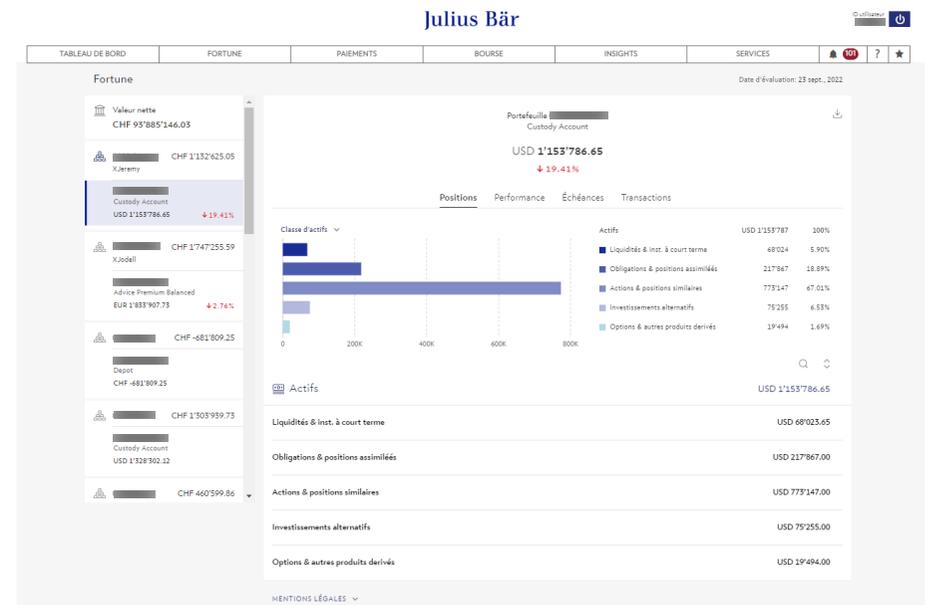
Cliquez sur (Q) pour rechercher des positions dans votre portefeuille en tapant le nom d'un instrument, sa valeur ou son ISIN.

Visualiser les transactions d'un compte particulier

- ① Cliquez sur **Liquidités & inst. à court terme** pour afficher vos comptes.
- ② Sélectionnez le **compte** particulier que vous souhaitez consulter.
- ③ Cliquez sur chaque **transaction** pour obtenir plus d'informations sur celle-ci.



L'e-Banking affiche les mises à jour intrajournalières des positions. La valeur de vos portefeuilles et de vos positions est toutefois basée sur le prix de clôture des titres de la veille.



POSITIONS

Afficher les détails d'un instrument particulier de votre portefeuille

- ① Allez dans **Actifs** ou **Passifs**.
- ② Cliquez sur une catégorie (c'est-à-dire Obligations & positions similaires, Actions, Investissements alternatifs, etc.).
- ③ Cliquez sur un **instrument** pour afficher les détails de votre position sur cet instrument particulier.

Acheter / vendre un instrument à partir de la page des détails de la position

- ① Cliquez sur **l'instrument** que vous souhaitez acheter ou vendre pour accéder à la page des détails de l'instrument.
- ② Cliquez sur **Acheter / Vendre** respectivement.

Générer les rapports de votre portefeuille

Pour afficher un relevé des positions de votre portefeuille:

Cliquez sur l'icône (⌵) dans le coin supérieur droit > **Rapport standard** à exporter au format

PDF ou Cliquez sur l'icône (⌵) dans le coin supérieur droit > **Données CSV** pour exporter au format en CSV.

Pour afficher une vue globale de la performance de votre portefeuille :

Cliquez sur l'icône (⌵) dans le coin supérieur droit > **Rapport détaillé**.

PERFORMANCE, ECHANCES ET TRANSCACTIONS

Suivre la performance du portefeuille

Sélectionnez l'onglet **Performance** pour obtenir des informations sur la performance du portefeuille. Vous pouvez basculer entre les graphiques de performance mensuels et annuels dans le coin supérieur gauche des graphiques pour changer les plages de performance respectives.

Suivre les échéances à venir

- 1 Sélectionnez l'onglet **Echéances** pour afficher les positions avec une date d'échéance à venir (si disponible).
- 2 Cliquez sur **chaque échéance** pour afficher les détails de la position et de la transaction de l'échéance.

Afficher les transactions du portefeuille

Cliquez sur chaque transaction pour télécharger le reçu de la transaction (si disponible).

Trier les ordres par date de comptabilisation

Cliquez sur **Date de comptabilisation** dans l'en-tête du tableau pour trier vos ordres.

(↓) par ordre décroissant

(↑) par ordre croissant

APERÇU DES ORDRES

Sous la rubrique du menu **Bourse → Aperçu des ordres**, vous trouverez une liste de vos transactions sur titres passées et prévues.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour visualiser les ordres de titres importants pour vous.
- B** Les messages d'état vous aideront à identifier et à suivre la progression de votre ordre (voir le tableau à droite pour un aperçu des messages d'état).
- C** Cliquez sur un ordre de la liste pour visualiser ses détails. Les ordres ne peuvent être annulés que tant qu'ils ont le statut en suspens, transmis ou saisi. Toutefois, l'envoi d'une demande d'annulation ne garantit pas que l'ordre sera effectivement annulé.

Statut	Explication
En suspens	L'ordre a été entré et est en attente.
Transmis	L'ordre a été envoyé au système de bourse de la Banque Julius Baer pour être traité. Toutefois, l'e-Banking n'a pas encore reçu de réponse du système.
Saisi	L'ordre a été reçu par le système boursier.
Exécuté	L'ordre a été exécuté au complet. Le règlement a déjà eu lieu ou aura lieu le jour ouvrable bancaire suivant.
Refusé	L'ordre n'a pas pu être exécuté et a été rejeté. Il y a différentes raisons à cela. Veuillez contacter votre conseiller à la clientèle.
Partiellement exécuté	Votre demande d'annulation est en cours de traitement. Une fois traitée, l'état « Annulé », « Exécuté » ou « Partiellement exécuté » s'affichera.
Annulation de l'ordre en suspens	Votre demande d'annulation est en cours de traitement. Une fois traitée, l'état « Annulé », « Exécuté » ou « Partiellement exécuté » s'affichera.
Annulé	Votre demande d'annulation a été prise en compte. L'ordre a été annulé.
Expiré	Votre ordre est arrivé à expiration et n'a pas été exécuté parce que la limite que vous aviez définie n'était pas atteinte. Si vous souhaitez placer un nouvel ordre à la bourse, veuillez le saisir ici.



Utilisez les **Fonctions de contexte** pour personnaliser l'aperçu et visualiser les informations qui sont les plus importantes pour vous (voir page 8 pour les détails).

Vous pouvez recevoir des **Alertes** sur des changements de statut d'ordres individuels par e-mail, SMS ou notification push (voir page 45 pour les détails).

Pour plus de confort, utilisez le widget « Aperçu des ordres » pour obtenir un instantané de vos ordres directement sur le **Tableau de bord** (voir page 7 pour les détails).

ACHETER

Sous la rubrique du menu **Bourse → Acheter**, vous pouvez saisir des ordres d'achat de titres sur les principales places boursières du monde.

- ① Recherchez un titre en entrant son numéro de valeur/ISIN/symbole ou nom d'instrument. Cliquez sur **Rechercher** pour continuer.
- ② Sélectionnez le titre que vous souhaitez acheter parmi les résultats de la recherche.
- ③ Saisissez les détails de l'ordre dans les champs correspondants. Poursuivez le traitement de l'ordre en cliquant sur **Acheter**.

Sur l'écran suivant, vérifiez les informations que vous avez saisies et cliquez sur **Confirmer**. Vous recevrez une confirmation vous indiquant que l'ordre d'achat a bien été soumis.



Vous pouvez saisir des ordres d'achat 24 h/24, 7 jours/7. Les ordres sont placés en bourse pendant les heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 7h00 à 22h00 (CET). Comme les heures de négoce effectives peuvent varier d'une bourse à l'autre et en fonction des produits, vous avez tout intérêt à émettre vos ordres sur titres à temps. **Remarque :** pour les bourses asiatiques, les ordres émis ne sont pas traités entre le vendredi 10h00 et le lundi 7h00 (CET).



Vous pouvez vérifier le statut de chaque ordre dans l'**Aperçu des ordres** (voir page 22). Vous pouvez aussi recevoir des **Alertes** sur des changements de statut d'ordres individuels par e-mail, SMS ou notification push (voir page 45 pour les détails). Pour plus de confort, utilisez le widget « Saisir un ordre » pour démarrer le processus directement depuis votre **Tableau de bord** (voir page 7 pour les détails).

The screenshots illustrate the 'Acheter' process in three steps:

- ① **Recherche de titre**: The user enters search criteria in the 'Acheter' form and clicks 'RECHERCHER'.
- ② **Résultats de la recherche**: A table of search results is displayed, with one result highlighted.
- ③ **Détails de l'ordre**: The user selects a title and fills out the order details form, then clicks 'ACHETER'.

VENDRE

Sous la rubrique du menu **Bourse → Vendre**, vous pouvez saisir des ordres de vente de titres sur les principales places boursières du monde.

- ① Recherchez un titre en entrant son numéro de valeur/ISIN/symbole ou nom d'instrument. Cliquez sur **Rechercher** pour continuer.
- ② Sélectionnez le titre que vous souhaitez vendre parmi les résultats de la recherche.
- ③ Saisissez les détails de l'ordre dans les champs correspondants. Poursuivez le traitement de l'ordre en cliquant sur **Vendre**.

Sur l'écran suivant, vérifiez les informations que vous avez saisies et cliquez sur **Confirmer**. Vous recevrez une confirmation vous indiquant que l'ordre de vente a bien été soumis.



Vous pouvez saisir des ordres de vente 24 h/24, 7 jours/7. Les ordres sont placés en bourse pendant les heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 7h00 à 22h00 (CET). Comme les heures de négoce effectives peuvent varier d'une bourse à l'autre et en fonction des produits, vous avez tout intérêt à émettre vos ordres sur titres à temps. **Remarque :** pour les bourses asiatiques, les ordres émis ne sont pas traités entre le vendredi 10h00 et le lundi 7h00 (CET).



Vous pouvez vérifier le statut de chaque ordre dans l'**Aperçu des ordres** (voir page 22).
 Vous pouvez aussi recevoir des **Alertes** sur des changements de statut d'ordres individuels par e-mail, SMS ou notification push (voir page 45 pour les détails).
 Pour plus de confort, utilisez le widget « Saisir un ordre » pour démarrer le processus directement depuis votre **Tableau de bord** (voir page 7 pour les détails).

The screenshots illustrate the 'Vendre' (Sell) process in the e-banking application. The first screenshot shows the search form with fields for 'Groupe de portefeuilles', 'Portefeuille', 'No. de titre/ ISIN / Symbole', 'Titre', 'Catégorie de placement', and 'Type d'instrument'. The second screenshot shows the search results table with a red box around the selected instrument. The third screenshot shows the order entry form with fields for 'Portefeuille', 'Titre', 'Bourse', 'Compte de bourse', 'Type d'ordre', 'Quantité', 'Type d'ordre', and 'Expiration'. A right-hand panel shows details for the selected instrument.

RESEARCH

Sous la rubrique du menu **Bourse** → **Research**, vous pouvez accéder aux résultats de vos recherches.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour visualiser les publications qui vous concernent.
- B** Cliquez sur une publication pour consulter les détails.

Les publications de recherche concernent également le portefeuille de titres.

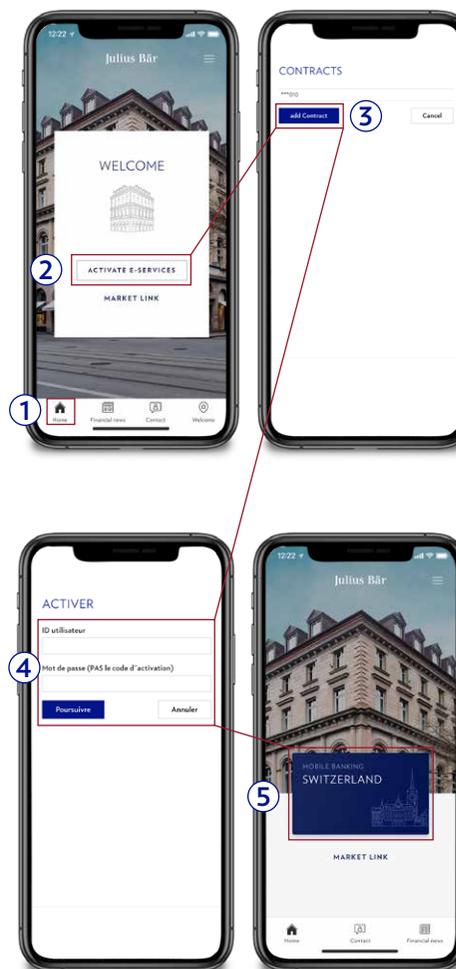
Title	Languages	Type	Published
+ Research Weekly - Test Variant Unpublishing	en de	Research Weekly	14.12.2016
+ Test Variant	en de	Insights	06.12.2016
+ Investment Opportunities - Test PDF	en de	Insights	02.12.2016
+ RF TEST T55921	en	Research Focus	24.11.2016
+ Test Research Focus	en	Research Focus	24.11.2016
B + Daily Wire	en	Daily Wire	24.11.2016
+ Daily Wire	en	Daily Wire	24.11.2016
+ Research Weekly - [Title Editorial]	en	Research Weekly	24.11.2016
+ Company (Rating/Risk)	en	Baer Insight Fixed Income Research	24.11.2016
+ Company (Rating, Price/Target: ISOxx.x/xx)	en	Baer Insight Equity Research	24.11.2016
+ Daily Wire	en	Daily Wire	24.11.2016
+ Eli Lilly (Maintain Buy, Price/Target: USD 75.99/80.00)	en	Baer Insight Equity Research	23.11.2016
+ EZIGN HOLDINGS (Buy, Price/Target: 1.5/1.18)	en	Baer Insight Equity Research	23.11.2016
+ Lindt & Sprüngli (Maintain Buy, Price/Target: CHF 5005.00/5800.00)	en	Baer Insight Equity Research	23.11.2016
+ Sodexo (Maintain Hold, Price/Target: EUR 101.35/100.00)	en	Baer Insight Equity Research	23.11.2016
+ ABB Test GZA	en	Baer Insight Equity Research	23.11.2016
+ Abercrombie & Fitch (Maintain Reduce, Price/Target: USD 14.76/12.00)	en	Baer Insight Equity Research	23.11.2016
+ Investment Opportunities - Test Multi Variant	en de de fr	Insights	11.11.2016
+ Research Weekly - Test Consolidation	en de	Research Weekly	11.11.2016
+ Investment Opportunities - midNov16	en de fr	Insights	10.11.2016
+ Yahoo! TEST 10Nov-2016	en	Baer Insight Equity Research	10.11.2016
+ Gernab (Maintain Buy, Price/Target: DKK 1224.00/1350.00)	en	Baer Insight Equity Research	10.11.2016
+ Becton Dickinson (Maintain Buy, Price/Target: USD 174.81/192.00)	en	Baer Insight Equity Research	10.11.2016
+ Beiersdorf (Maintain Hold, Price/Target: EUR 79.92/85.00)	en	Baer Insight Equity Research	10.11.2016
+ Zoetis (Maintain Buy, Price/Target: USD 51.00/57.00)	en	Baer Insight Equity Research	10.11.2016
+ Lundbeck (Maintain Buy, Price/Target: DKK 257.20/285.00)	en	Baer Insight Equity Research	10.11.2016

LECTEUR D'ACTUALITÉS FINANCIÈRES POUR LES CLIENTS



Veillez noter que les étapes suivantes valent uniquement pour les lecteurs des Actualités financières qui sont récemment devenus clients de Julius Baer.
Si vous êtes un nouveau client de Julius Baer et que vous utilisez depuis peu l'application mobile Julius Baer, veuillez vous référer au Guide d'activation distinct destiné aux utilisateurs d'e-Banking.

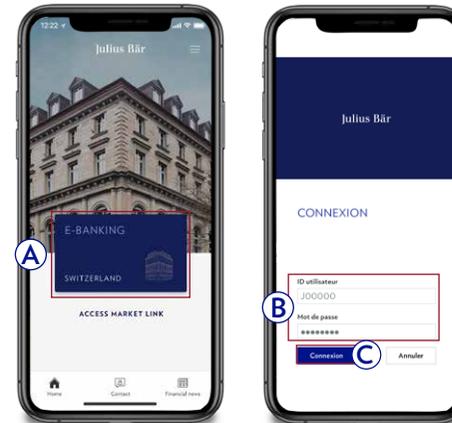
- 1 Ouvrez l'application mobile Julius Baer sur votre appareil mobile et accédez à l'**onglet Accueil**.
- 2 Cliquez sur **Activer les E-Services**.
- 3 Cliquez sur **Ajouter un contrat**.
- 4 Suivez les instructions sur l'écran pour activer vos services e-Banking. Munissez-vous de votre identifiant, de votre mot de passe initial et de votre Code d'activation e-Banking.
- 5 Une fois l'activation effectuée, vous pouvez vous connecter à Mobile Banking.



CONNEXION SUR APPAREIL MOBILE

Connexion sur un appareil mobile

- A** Sélectionnez Mobile Banking Switzerland.
- B** Saisissez votre ID utilisateur et votre mot de passe dans les champs correspondants.
- C** Cliquez sur **Connexion** pour vous connecter aux Services bancaires mobiles.



Connexion sur tablette

- A** Sélectionnez Mobile Banking Switzerland.
- B** Saisissez votre ID utilisateur et votre mot de passe dans les champs correspondants.
- C** Cliquez sur **Suivant** pour vous connecter à l'e-Banking.



Connexion par authentification biométrique sur votre dispositif mobile

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités de connexion suivantes de votre système d'exploitation :

iOS:

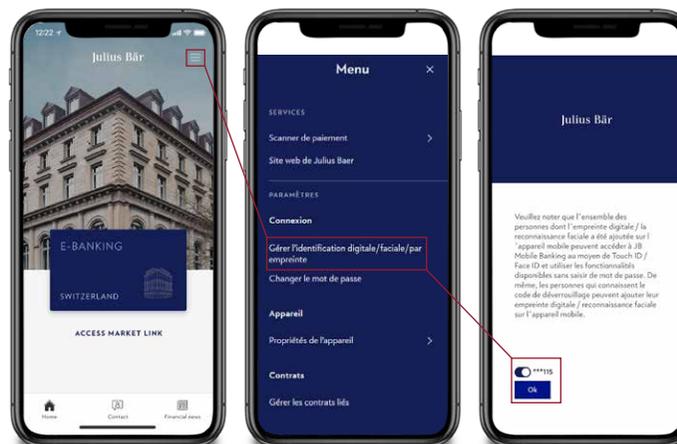
Touch ID
Face ID

Android:

Fingerprint

- A Touch ID / Fingerprint:** Placez votre doigt sur le lecteur d'empreinte digitale au lieu de saisir votre code NIP.
- B Face ID:** Tenez votre téléphone à bout de bras et cadrez de sorte à ce que votre visage apparaisse dans le cadre.

Vous pouvez activer et désactiver Touch ID / Face ID / Fingerprint dans les paramètres de l'application.



Pour utiliser Touch ID, Face ID et Fingerprint, ces fonctionnalités doivent être prises en charge par le système et activées dans les réglages du dispositif mobile.

NAVIGATION

La navigation au sein de l'application mobile Julius Baer est intuitive. Vous pouvez localiser les fonctions souhaitées rapidement et facilement.

Les différents éléments du menu déroulant vous permettent d'accéder rapidement et directement à diverses fonctions.

- A Actifs :** consultez vos soldes de compte et l'aperçu de votre portefeuille en un seul endroit. Les graphiques affichent l'aperçu de votre portefeuille et votre performance mensuelle et annuelle ainsi que vos flux d'argent nets.
- B Paiements :** création et gestion de paiements en ligne rapides et sécurisés et utilisation du scanner de paiement pour un traitement pratique.
- C Bourse :** options de négoce variées, exécution d'opérations sur les principales places boursières et accès à la Recherche.
- D Insights :** obtenez un aperçu complet des idées d'investissement et acquérez des connaissances de base avec nos publications de recherche.
- E Services :** accédez à vos documents électroniques et sécurisez la communication avec votre conseiller à la clientèle ou le Service Centre.
- F Contact :** coordonnées de l'e-Banking Service Centre.
- G Paramètres :** appareils liés, compte de débit par défaut, gestion des congés.
- H Déconnexion :** pour terminer la session en toute sécurité, utilisez le bouton **Déconnecter**.

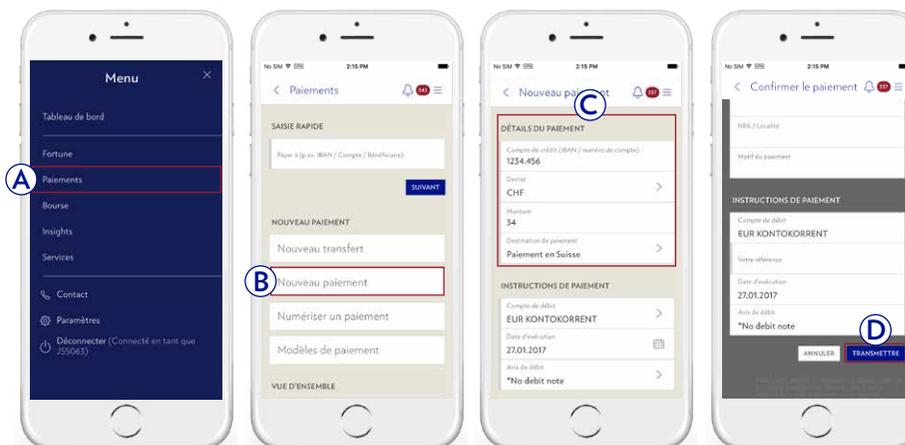


PAIEMENTS ET SCANNER DE PAIEMENTS

Paielements

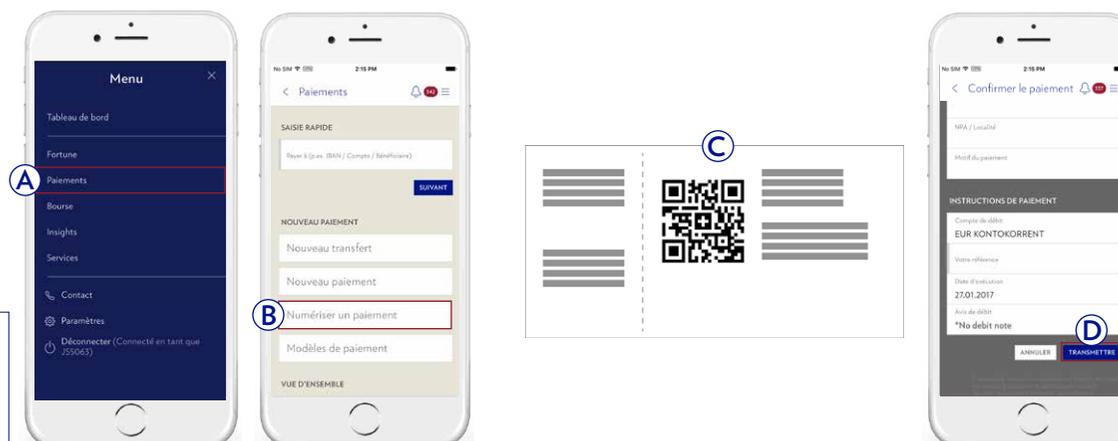
- A** Sélectionnez **Paielements** dans le menu.
- B** Sélectionnez **Nouveau paiement**.
- C** Saisissez un paiement, puis cliquez sur **Suivant**.
- D** **Transmettre** le paiement.

Le paiement a bien été reçu et sera traité le lendemain.



Scanner de paiement

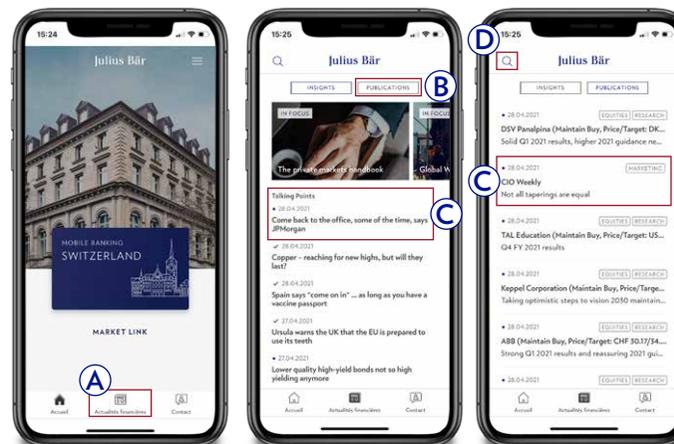
- A** Sélectionnez **Paielements**.
- B** Sélectionnez **Numériser un paiement**.
- C** Scannez le Swiss QR-bill.
- D** Le bulletin de paiement est prérempli. **Transmettre** le paiement.



Utilisez **Saisie rapide** pour des paiements rapides en entrant soit le nom du bénéficiaire soit le compte.
Si l'assistant de paiement reconnaît le bénéficiaire ou la forme de paiement, vous serez dirigé vers la page appropriée où vous pourrez finaliser votre ordre de paiement.

ACTUALITÉS FINANCIÈRES

- A** Sur votre appareil mobile, ouvrez l'application Julius Baer Mobile et cliquez sur l'onglet **Actualités financières** pour prendre connaissance des dernières informations sur les marchés.
- B** Vous trouverez une liste de toutes les publications disponibles en cliquant sur **Publications**.
- C** Cliquez sur une publication pour afficher les détails.
- D** Utilisez la **fonction de recherche** ou les **filtres rapides** pour consulter les publications susceptibles de revêtir un intérêt pour vous.

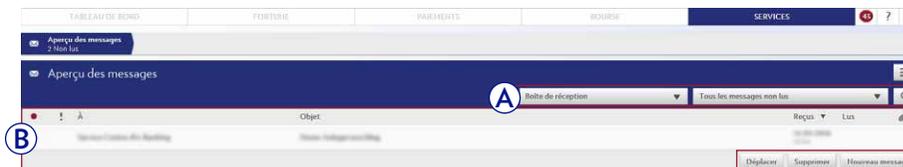


Veuillez noter que l'onglet Actualités financières n'est pas disponible dans tous les pays et sur les tablettes. Veuillez contacter votre conseiller à la clientèle pour obtenir de plus amples informations.

MESSAGES

Sous la rubrique du menu **Services** → **Messages**, vous pouvez visualiser votre boîte de réception et envoyer des messages sécurisés à votre conseiller à la clientèle ou au Service Centre.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour voir les messages importants pour vous. Vous pouvez aussi créer des classeurs pour organiser votre boîte de réception.
- B** Les messages non lus sont marqués d'un point rouge. Cliquez sur un message de la liste pour visualiser ses détails. Vous pouvez créer, déplacer ou supprimer des messages en cliquant sur **Nouveau message**, **Déplacer** ou **Supprimer**.



A la différence des e-mails réguliers, les messages et pièces jointes envoyés dans l'e-Banking sont dans un format crypté. Toutefois, un changement ou une falsification des données durant la transmission sur Internet ne peut être exclu(e). La fonction de message peut être utilisée pour envoyer des informations confidentielles à votre conseiller à la clientèle ou pour des requêtes générales. Pour les ordres ou les requêtes urgentes, veuillez contacter directement votre conseiller à la clientèle.



Vous pouvez recevoir des **Alertes** sur de nouveaux messages par e-mail, SMS ou notification push (voir page 45 pour les détails).

Pour plus de confort, utilisez le widget « Aperçu des messages » pour visualiser votre boîte de réception directement sur le **Tableau de bord** (voir page 7 pour les détails). Vous pouvez aussi utiliser le widget « Saisir un message » pour créer un nouveau message en un seul clic.

Vous serez aussi informé des nouveaux messages par le badge rouge dans la navigation globale (5). Cliquez sur l'icône pour voir le nombre de messages non lus et accéder directement à votre boîte de réception.

DOCUMENTS

Sous la rubrique du menu **Services** → **Documents**, vous pouvez visualiser et télécharger tous les documents bancaires au format PDF.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour voir les documents importants pour vous. Vous pouvez aussi créer des classeurs pour organiser vos fichiers financiers.
- B** Les messages non lus sont marqués d'un point rouge. Cliquez sur un document de la liste pour visualiser ses détails. Vous pouvez télécharger, déplacer ou supprimer des messages en cliquant sur **Télécharger des documents**, **Déplacer des documents** ou **Supprimer des documents**.



Vous pouvez utiliser l'e-Banking pour recevoir la plupart de vos documents bancaires sous forme électronique plutôt que de vous les faire envoyer par la poste en tant que documents physiques. Si vous souhaitez utiliser le service d'e-Documents, consultez la rubrique Self-Service (Libre-service) à la page 43.



Vous pouvez recevoir des **Alertes** sur de nouveaux messages par e-mail, SMS ou notification push (voir page 45 pour les détails).

Vous serez aussi informé des nouveaux messages par le badge rouge dans la navigation globale (5). Cliquez sur l'icône pour voir le nombre de messages non lus et accéder directement à votre boîte de réception.

The screenshot shows the 'Aperçu des documents' page in the Julius Bär e-banking system. The page has a dark blue header with the bank's name and navigation tabs for 'TABLEAU DE BORD', 'FORTUNE', 'PAIEMENTS', 'BOURSE', and 'SERVICES'. Below the header, there's a sub-header with 'Aperçu des documents' and a search bar. A table lists documents with columns for 'Objet', 'Date', 'Lu', and 'Client'. The first document is marked with a red dot, indicating it is unread. At the bottom, there are buttons for 'ACTUALISER', 'TÉLÉCHARGER', 'SUPPRIMER', and 'DÉPLACER'. A small 'Informations' section is also visible at the bottom.

CONVENTIONS (SIGNATURE ÉLECTRONIQUE)

A Aperçu des conventions et statut

① Les conventions envoyées à des fins de signature électronique peuvent être consultées en sélectionnant **Services** → **Conventions** dans le menu supérieur.

② Aperçu des rubriques

En cours

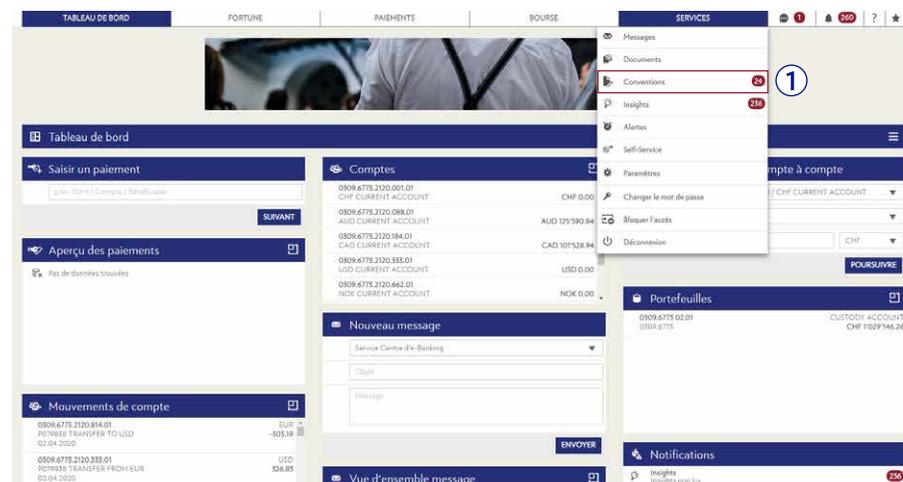
contient de nouvelles conventions pas encore signées.

Signé électroniquement

contient toutes les conventions déjà signées via l'e-Banking.

Obsolète

contient toutes les conventions qui ont été soit rejetées par vous-même, soit retirées par votre conseiller à la clientèle (exception : les conventions non lues disparaîtront complètement de l'e-Banking en cas de retrait).



Remarque: la section « Conventions » n'est visible que si vous avez des conventions en cours ou déjà signées par voie électronique.



Notification via l'application mobile Julius Baer: vous recevrez une notification push dès qu'une nouvelle convention sera disponible pour la signature électronique. La notification reste visible même si la convention a été retirée par votre conseiller à la clientèle. Si une convention n'est pas signée dans un délai de 7 jours, une autre notification push est envoyée.

B Notifications push :

Les notifications push suivantes seront envoyées à votre appareil mobile dans le cadre du processus de signature électronique :

- ① Vous recevrez une notification push pour chaque nouvelle convention disponible à des fins de signature électronique dans votre compte e-Banking.
- ② Après la signature de la convention dans l'e-Banking, une autre notification push apparaîtra sur votre appareil mobile, vous demandant de confirmer la signature via votre téléphone portable afin de compléter le processus de signature.
- ③ Si une convention n'est pas signée dans un délai de sept jours, vous recevrez un rappel par le biais d'une notification push (un seul rappel sera envoyé).



Veillez faire en sorte de disposer de la dernière version de l'application mobile Julius Baer afin d'utiliser la signature électronique sur votre appareil mobile.

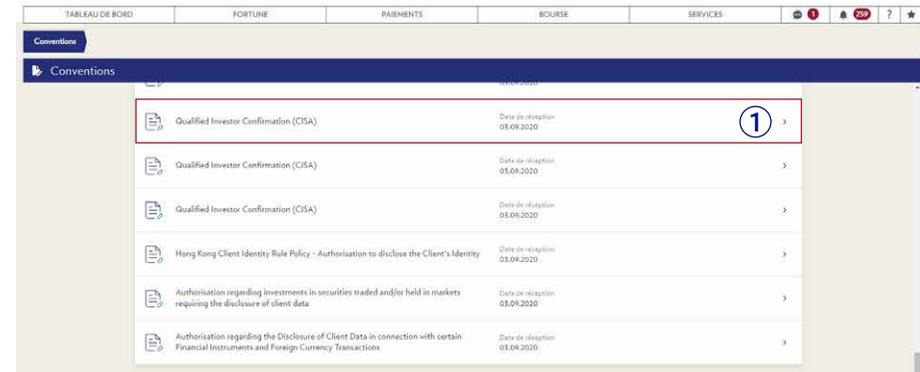


①

Ⓒ Ouvrir la convention en cours

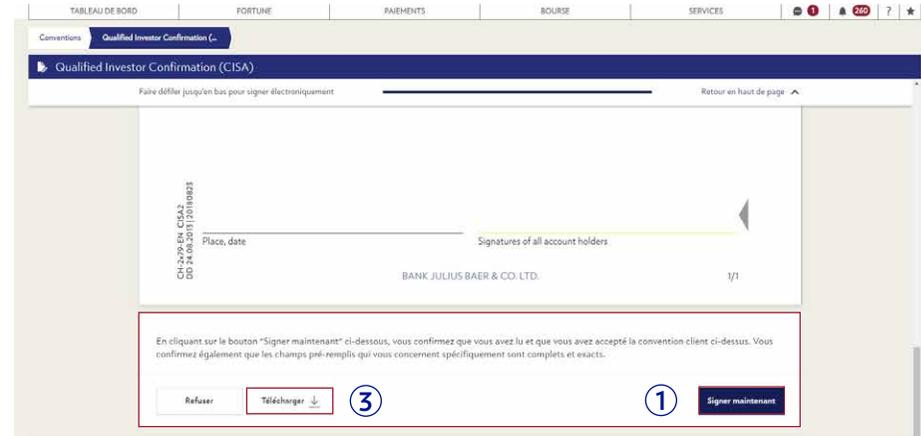
In der Vereinbarungs-Übersicht finden Sie sämtliche pendenten Vereinbarungen. Die detaillierte Ansicht einer Vereinbarung können Sie mittels Auswahl des entsprechenden Eintrages öffnen.

- ① Les nouvelles conventions s'affichent sous la rubrique « En cours » avec le nom et la date de réception de chaque convention.
- ② Le nom et un message personnel (le cas échéant) de votre conseiller à la clientèle s'affichent en haut de la convention.
- ③ Le bouton « Signer maintenant » se trouve à la fin de la convention, comme dans le cas d'une signature manuscrite.
- ④ Sur chaque écran, cliquez sur ⓘ pour obtenir plus d'informations concernant la signature électronique.



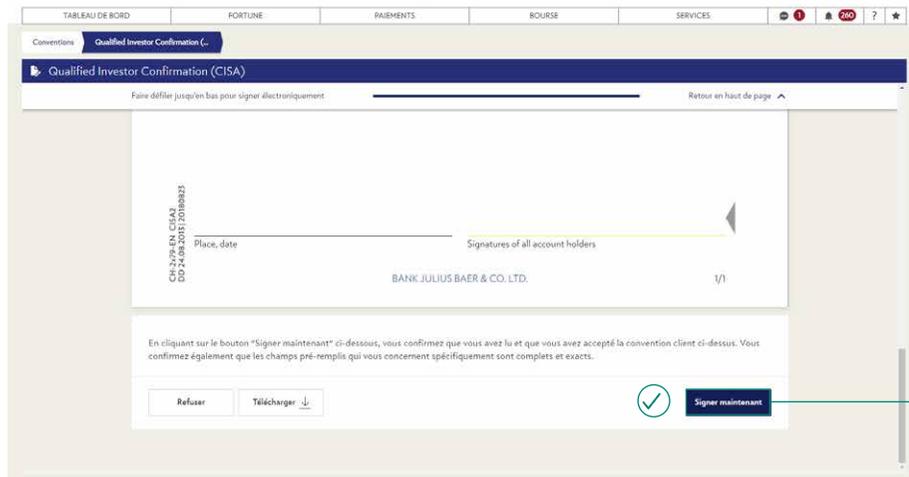
D Signer la convention

- ① Le bouton « Signer maintenant » se trouve à la fin de la convention, comme dans le cas d'une signature manuscrite.
- ② La 1^{ère} signature entraîne l'ouverture automatique de la déclaration de signature électronique JB, qui devra être acceptée.
- ③ Vous pouvez également télécharger une convention au format PDF, la signer manuellement et la renvoyer physiquement. Dans ce cas, la signature électronique n'est plus nécessaire et votre conseiller à la clientèle retirera la convention.



E Confirmer la signature via l'application mobile Julius Baer

- 1 Une fois le bouton « Signer maintenant » sélectionné, une **notification push** est envoyée à votre appareil mobile personnel. Elle doit être **confirmée** dans l'**application mobile JB dans les 2 minutes** afin de compléter la signature électronique.
- 2 Après confirmation, la signature électronique est apposée et la convention est transférée dans la rubrique « Signé électroniquement » de l'e-Banking.



Signature électronique

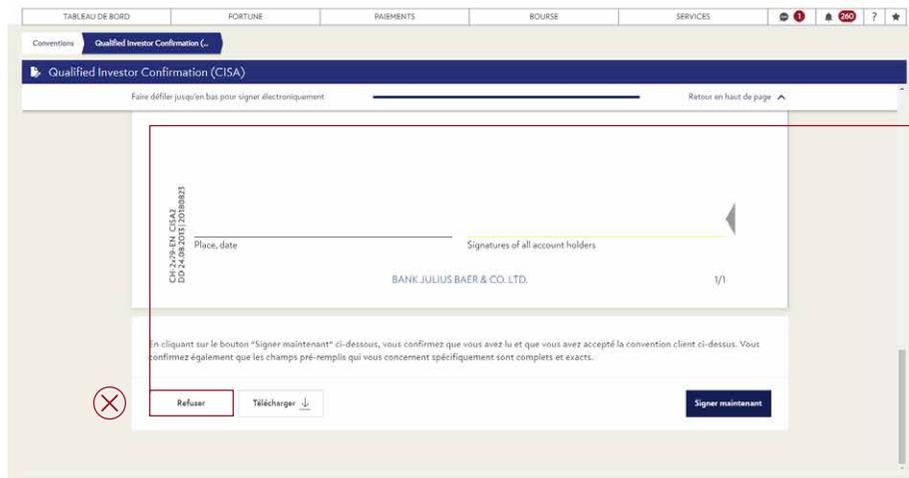


Signature électronique



F Refuser la convention

- ① Le bouton « Refuser » se trouve à la fin de la convention, à gauche.
- ② Suite au refus, vous pouvez indiquer un motif (facultatif). Ce message sera envoyé à votre conseiller à la clientèle.



Refuser la convention ①

Vous êtes sur le point de refuser la convention:
Qualified Investor Confirmation (CISA)

Veillez nous indiquer la raison pour laquelle vous avez refusé la convention (facultatif):

②

Veillez noter qu'une fois refusée, vous ne pourrez plus signer cette convention. Les conventions refusées apparaissent dans la section "Obsolète" sur la page d'aperçu.

Ⓞ Examiner les conventions signées/refusées

À partir de la page d'aperçu des conventions, même les conventions précédemment signées et rejetées peuvent être ouvertes dans un affichage détaillé avec toutes les informations disponibles concernant la convention (statut, messages, date d'envoi et de signature).



H Examiner les conventions signées/refusées (PDF)

Le fichier PDF d'une convention signée peut être téléchargé et ouvert dans Adobe Reader. Vous pouvez constater qu'il contient un cachet de signature, ainsi que des informations détaillées sur la signature (pas de nom, seulement votre numéro de client qui est utilisé pour vérifier votre signature).

1 Cachet de la signature électronique

2 Détails techniques de la e-Signature dans l'affichage du panneau de signature

❗ Messages d'erreur dans l'e-Banking

Voici les messages d'erreur les plus courants qui peuvent apparaître lors du processus de signature électronique :

Une erreur inattendue s'est produite. Veuillez contacter votre conseiller à la clientèle ou le Centre de service e-Banking (+800 0800 45 45).

Survient : à tout moment du parcours de l'utilisateur qui n'est pas couvert par les autres cas d'erreur.

Une erreur s'est produite lors de la confirmation de la signature électronique sur votre appareil mobile. Veuillez réessayer. Si l'erreur persiste, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle ou le Centre de service e-Banking (+800 0800 45 45).

Survient : lors de la confirmation de l'envoi de la notification push à l'application mobile JB.

Une erreur s'est produite lors du processus de signature. Veuillez réessayer ultérieurement. Si l'erreur persiste, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle ou le Centre de service e-Banking (+800 0800 45 45).

Survient : lorsque l'utilisateur a accepté la notification mobile et que le processus de signature numérique est en cours.

Votre signature électronique doit être confirmée sur votre appareil mobile. La demande de confirmation a expiré. Veuillez cliquer sur « Renvoyer » ou réessayer plus tard.

Survient : lors de la confirmation de l'envoi de la notification push à l'application mobile JB.

Signature électronique



Une erreur s'est produite lors de la confirmation de la signature électronique sur votre appareil mobile. Veuillez réessayer. Si l'erreur persiste, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle ou le Centre de service e-Banking (+800 0800 45 45).

Fermer



Vous devez confirmer la signature électronique sur votre appareil mobile dans les 120 secondes à compter de l'instant où vous cliquez sur « Signer maintenant » ou du moment où vous acceptez la renonciation (dans ce dernier cas, si vous signez pour la première fois).

SELF-SERVICE (LIBRE-SERVICE)

Sous le menu **Services** → **Self-Service**, vous pouvez commander des documents électroniques, changer votre adresse postale ou générer des QR-Factures.

En souscrivant aux documents électroniques, vous recevrez désormais tous vos justificatifs bancaires uniquement via e-Banking et non plus par courrier.

A Commandez des documents électroniques

- 1 Cliquez sur **e-Document service**.
- 2 Sous **Autorisation de sollicitation de service**, sélectionnez le compte pour lequel vous souhaitez commander des documents électroniques.
- 3 Veuillez lire attentivement les conditions générales relatives aux documents électroniques et confirmer que vous les acceptez.
- 4 Cliquez sur **Commander**.

B Changer d'adresse

- 1 Cliquez sur **Changer l'adresse**.
- 2 Complétez les différents champs.
- 3 Cliquez sur **Envoyer**.

SELF-SERVICE (LIBRE-SERVICE)

③ Générez des QR-factures en ligne

Sous le point de menu **Services** → **Self-Service** → **Bulletin de versement**

- ① Pour la **catégorie** de paiement, la génération de QR-bill en ligne est la seule option et est définie par défaut.
- ② Choisissez votre **compte de crédit** et vos autres coordonnées comme bénéficiaire.
- ③ Remplissez les détails du **payeur**.
- ④ Cliquez sur **commander**.
- ⑤ Un PDF contenant la facture QR générée s'ouvre dans un nouvel onglet. **Téléchargez, imprimez ou copiez** la facture QR pour la partager.

The screenshot shows the 'Génération QR-facture' interface in the 'Self-Service' menu. The form is titled 'Bulletin de versement' and contains the following fields:

- 1** Catégorie: Génération QR-facture en ligne
- 2** Compte de crédit: [Account ID] / CHF CURRE...
- Montant: 1500.00 (CHF / FR...)
- Détails du bénéficiaire:
 - Nom du bénéficiaire: Peter Müller
 - Rue / Numéro de maison: Demostrasse 12
 - Code postal / Ville: 8000 Zürich
 - Pays: Suisse
- Information additionnelle: [Empty field]
- 3** Payé par:
 - Nom: Pia Mustermann
 - Rue / Numéro de maison: Metrostrasse 1
 - Code postal / Ville: 8000 Zürich
 - Pays: Suisse

Buttons at the bottom: RÉINITIALISER, COMMANDER **4**

The resulting QR bill PDF is shown below, titled 'Separate before paying in'. It contains:

- 5** Receipt:
 - Account / Payable to: CH78 0851 5000 0034 9200 3
 - Peter Müller
 - Demostrasse 12
 - 8000 Zürich
 - Payable by: Pia Mustermann
 - Metrostrasse 1
 - 8000 Zürich
 - Currency Amount: CHF 1500.00
 - Acceptance point
- Payment part:
 - Account / Payable to: CH78 0851 5000 0034 9200 3
 - Peter Müller
 - Demostrasse 12
 - 8000 Zürich
 - Payable by: Pia Mustermann
 - Metrostrasse 1
 - 8000 Zürich
 - Currency Amount: CHF 1500.00



Les QR-factures ne peuvent être créés que pour les comptes en CHF ou en EUR et uniquement via l'e-Banking Desktop (pas l'application mobile Julius Baer).

ALERTES

Sous la rubrique du menu **Services** → **Alertes**, vous pouvez gérer des alertes par e-mail, SMS ou notification push pour le compte ou le portefeuille sélectionné ou pour des activités de la boîte de réception.

- A** Utilisez les filtres rapides ou la fonction de recherche pour voir les alertes importantes pour vous.
- B** Cliquez sur une alerte de la liste pour visualiser ses détails. Vous pouvez créer, activer, désactiver ou supprimer des alertes en cliquant sur **Nouvelle alerte**, **Activer les alertes**, **Désactiver les alertes** ou **Supprimer les alertes**.

Créer une nouvelle alerte :

- 1** Choisissez un nom et sélectionnez le type d'alerte que vous voulez créer : limites de compte, paiements en retard, informations périodiques sur le compte ou le portefeuille, messages ou documents reçus ou changements de statut des ordres de Bourse.
- 2** Sélectionnez le mode d'envoi des notifications : e-mail ou SMS. Cliquez sur **Sauvegarder** (Apply) pour continuer. Selon votre choix, vous devez indiquer votre adresse e-mail ou votre numéro de portable.
- 3** Saisissez la validité et le statut (actif/inactif). Cliquez sur **Sauvegarder** (Save) pour finaliser le processus de paramétrage. Vous recevrez une confirmation vous indiquant que l'alerte a bien été spécifiée.



La transmission de SMS et d'e-mails n'est pas cryptée, de sorte que les données peuvent être interceptées et lues par des tiers. Par ailleurs, Julius Baer est visible en tant qu'expéditeur, ce qui peut permettre à un tiers d'identifier votre relation avec la Banque Julius Baer.



Pour plus de confort, utilisez le widget « Alertes » pour créer et voir vos alertes directement sur le **Tableau de bord** (voir page 7 pour les détails).

Type d'alerte	Statut	Nom	Type	Supplique à	Livraison	Destination
Merci d'alertes	Actif	Portefeuille	Document reçu	Opération sur titres - Registre	Merci d'alertes	Appartenance
Merci d'alertes	Actif	Modification de la limite de compte	Document reçu	Modification de la limite de compte	Merci d'alertes	Appartenance
Merci d'alertes	Actif	Opération sur titres - Titres reçus	Document reçu	Opération sur titres - Titres reçus	Merci d'alertes	Appartenance
Merci d'alertes	Actif	Recommandation périodique d'investissement	Document reçu	Recommandation périodique d'investissement	Merci d'alertes	Appartenance
Merci d'alertes	Actif	Document reçu	Document reçu	Document reçu	Merci d'alertes	Appartenance
Merci d'alertes	Actif	Recommandation périodique d'investissement	Document reçu	Recommandation périodique d'investissement	Merci d'alertes	Appartenance

Nouvelle alerte

Nom de l'alerte **1**

Type **1** Veuillez choisir ▼

Destinations

Destination **2** Veuillez choisir ▼

Validité

Validité **3** Jusqu'à nouvel ordre ▼

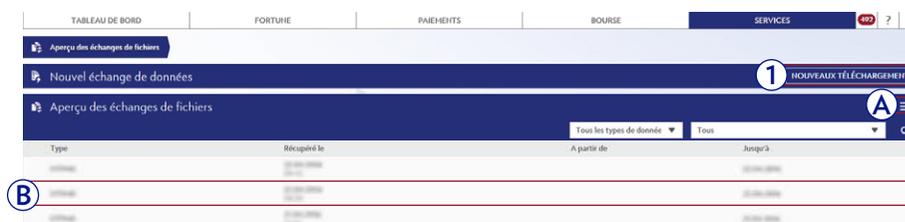
Statut

ANNULER **SAUVEGARDER**

ÉCHANGE DE FICHIERS

Sous la rubrique du menu **Services** → **Échange de fichiers**, vous pouvez télécharger vos données de position et transaction sur votre ordinateur au format CSV.

- A** Utilisez les filtres rapides pour voir les fichiers importants pour vous.
- B** Cliquez sur un fichier de la liste pour visualiser ses détails. Vous pouvez aussi sauvegarder une copie du fichier sur votre ordinateur.



Créer un nouveau téléchargement de données :

- 1** Cliquez sur **Nouveau téléchargement**.
- 2** Saisissez les détails des données dans les champs correspondants et sélectionnez une plage de données. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.

Sur l'écran suivant, vérifiez les informations que vous avez saisies et cliquez sur **Télécharger** pour sauvegarder une copie du fichier de données sur votre ordinateur.



Le fichier d'exportation de données contient uniquement des données brutes. Quelle que soit la manière dont vous exportez les données et le dispositif que vous utilisez, le fichier téléchargé sera toujours au format CSV.

L'article de menu d'échange de fichiers n'est pas actif par défaut. Si vous êtes intéressé par ce service, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle.

PARAMÈTRES

Sous la rubrique du menu **Services** → **Paramètres**, vous pouvez ajuster les paramètres de l'e-Banking en fonction de vos préférences et besoins individuels.

- A** Sélectionnez **Paramètres généraux** pour spécifier la page de départ, le groupe de portefeuilles par défaut, le nombre d'entrées de tableau par page et le format de présentation des numéros de compte. Après avoir adapté les paramètres à vos besoins, cliquez sur **Sauvegarder**.
- B** Sélectionnez **Alias** pour assigner des noms individuels à vos comptes et portefeuilles. Après avoir entré les noms dans les champs correspondants, cliquez sur **Appliquer**.
- C** Définissez la devise affichée de la fortune interne de l'e-Banking qui doit être utilisée par défaut dans l'Aperçu de fortune. Une fois que vous avez défini la monnaie, cliquez sur **Appliquer**.



L'e-Banking de Julius Baer est disponible en anglais, en allemand, en français et en italien. Pour changer la langue, déconnectez-vous de l'e-Banking, indiquez la langue de votre choix sur l'écran de connexion et retournez à l'e-Banking.

- D** Sélectionnez **Paiements** pour spécifier votre compte de débit par défaut et configurer vos paramètres pour le traitement des jours fériés bancaires et des notes de débit. Après avoir ajusté les paramètres, cliquez sur **Sauvegarder**.
- E** Sélectionnez **Bourse** pour spécifier votre type d'exécution par défaut (limité ou au marché). Après avoir fait votre sélection, cliquez sur **Appliquer**.
- F** Cliquez sur **Appareils activés** pour visualiser les appareils activés ou ajouter un nouvel appareil à votre contrat d'e-Banking.

The first screenshot shows the 'Paievements' (Payments) configuration page. The left sidebar has 'Paievements' selected. The main content area contains the following fields:

- Client: Tous les clients
- Compte de débit par défaut: [dropdown menu]
- Traitement jours fériés: Avant un jour férié / week-end
- Note de débit: Pas d'avis de débit

Buttons: RÉINITIALISER, APPLIQUER

The second screenshot shows the 'Bourse' (Stocks) configuration page. The left sidebar has 'Bourse' selected. The main content area contains the following fields:

- Type d'exécution par défaut: Au mieux
- Client: [dropdown menu]

Buttons: RÉINITIALISER, APPLIQUER

The third screenshot shows the 'Appareils activés' (Activated Devices) page. The left sidebar has 'Appareils activés' selected. The main content area displays a table of active devices:

Nom de l'appareil	ID de l'appareil	Date d'activation	Autoriser les alertes	Dernière inscription
iPad	[blurred]	14.10.2018	Oui	14.10.2018
iPhone 5S	[blurred]	14.10.2018	Non	14.10.2018
SM-A520FL galaxy A	[blurred]	14.10.2018	Non	14.10.2018
PRA-LX1 Huawei P9	[blurred]	15.10.2018	Oui	15.10.2018

Below the table, there is a section titled 'Nombre maximum atteint' with a warning icon and the text: 'Le nombre maximum d'appareils activés a été atteint. Si vous souhaitez activer un autre appareil, vous devez d'abord supprimer un appareil dans la liste ci-dessus.'

- G** Sélectionnez **Changer le mot de passe** pour modifier votre mot de passe de connexion à l'e-Banking si vous utilisez un Digipass ou l'e-Code app. Entrez votre ancien et votre nouveau mots de passe. Cliquez sur **Changer** pour confirmer.



Votre mot de passe doit être constitué d'au moins huit caractères et doit remplir les critères suivants :

- au moins une lettre majuscule
- au moins une lettre minuscule
 - au moins un chiffre
- au moins un caractère spécial (p.ex. * ou #)

- H** Sélectionnez **Bloquer l'accès** pour empêcher tout autre accès à votre service e-Banking. Cliquez sur **Bloquer l'accès** pour activer le blocage.



Le blocage de l'accès à l'e-Banking ne peut être annulé. Une fois bloqué, l'e-Banking ne peut être réactivé que par le Service Centre.

CONTACT DU SERVICE CENTRE

Si vous avez des questions concernant l'e-Banking ou si vous avez besoin d'assistance pour utiliser le service, n'hésitez pas à contacter notre équipe du Service Centre qui se fera un plaisir de vous aider.

Contacteur le Service Centre :

- A** Cliquez sur le point d'interrogation (?) dans la barre de navigation supérieure.
- B** Appelez le Service Centre aux numéros de téléphone indiqués. Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (CET).

Établir une connexion pour le Live support :

Le Live support est une application de partage de bureau à distance. Après l'établissement d'une connexion, le Live support permet à notre équipe du Service Centre de visualiser tous les écrans e-Banking affichés dans votre navigateur.

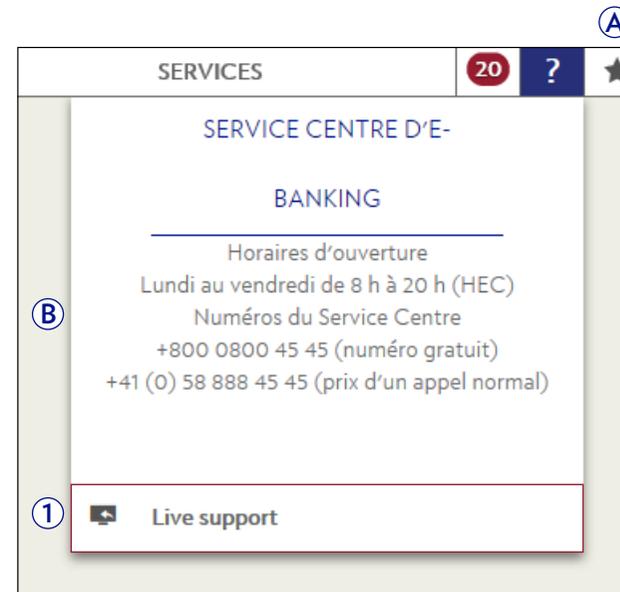
- 1** Appelez le Service Centre aux numéros de téléphone indiqués (voir ci-dessus).

Une fois que vous êtes connecté à un professionnel du service à la clientèle, cliquez sur **Live support** au bas de la fenêtre pop-down.

- 2** Entrez le code à six chiffres qui vous a été fourni par le professionnel du service à la clientèle dans le champ correspondant. Cliquez sur **Connecter** pour lancer la session de Live support.



Le Live support fournit à nos professionnels du service à la clientèle un accès « read-only » à vos écrans e-Banking. Les membres du personnel ne sont pas en mesure d'accéder à vos données personnelles ou de voir quoi que ce soit en dehors de la plateforme d'e-Banking. Vous pouvez mettre fin à la connexion à tout moment.



FOIRE AUX QUESTIONS

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Quelles sont les conditions pour pouvoir utiliser l'e-Banking ?

Une relation de compte active avec la Banque Julius Baer, une demande d'e-Banking dûment signée et un accès à l'e-Banking valide.

L'e-Banking est-il compatible avec les tablettes, smartphones et iPods ?

L'e-Banking est accessible depuis les tablettes, les smartphones et les iPods via l'application mobile Julius Baer. Une gamme complète de services bureautiques est disponible sur les tablettes. Une liste de fonctions réduite est en revanche disponible sur les smartphones et iPods.

La nouvelle technologie PushTAN est-elle sécurisée ?

Oui, il s'agit d'une technologie de pointe totalement sécurisée. Un mot de passe à usage unique permet l'autorisation de transactions financières avec une clé sécurisée (TAN). Le TAN (numéro d'authentification de transaction) fournit un deuxième niveau de sécurité en amont et en aval de la traditionnelle authentification par mot de passe unique et rend inutile l'utilisation d'un jeton matériel.

Que faire si je ne peux pas me connecter à l'e-Banking ?

Veuillez consulter la documentation envoyée avec le dispositif de connexion ou contacter le Service Centre.

Comment me déconnecter de l'e-Banking ?

Cliquez sur Déconnexion afin de terminer votre session e-Banking adéquatement.

Quelles précautions prendre si mon accès à l'e-Banking est bloqué ?

Afin de vous prémunir contre l'utilisation frauduleuse et le vol de données, votre accès à l'e-Banking est automatiquement bloqué dès que trois tentatives de connexion ont échoué. Veuillez contacter le Service Centre pour débloquer votre accès à l'e-Banking.

Comment puis-je bloquer moi-même mon accès à l'e-Banking ?

Vous pouvez bloquer manuellement votre accès à l'e-Banking dans le menu *Paramètres*.

Que faire si ma session d'e-Banking se ferme sans prévenir ?

Veuillez vérifier votre connexion Internet. Si le problème persiste, veuillez contacter le Service Centre.

Comment me protéger des cyberattaques ?

En utilisant un logiciel antivirus à jour, un pare-feu et en effectuant les mises à jour logicielles régulières, vous respectez les conditions de base d'une exploitation informatique sûre et d'une utilisation d'e-Banking sécurisée. Si vous constatez des irrégularités ou des événements inhabituels pendant votre session d'e-Banking, veuillez contacter immédiatement le Service Centre. Ceci comprend les messages d'erreur inhabituels, l'apparition de fenêtres pop-up, etc. Outre ces précautions techniques, qui jouent un rôle essentiel dans la protection de votre ordinateur, vous devez également respecter quelques règles de conduite. Méfiez-vous des e-mails provenant d'expéditeurs inconnus. Agissez avec discernement lorsque vous ouvrez des pièces jointes ou que vous cliquez sur des liens. Pour des informations plus détaillées, veuillez vous référer à la page 4 de ce manuel.

Que se passe-t-il si mon ordinateur arrête de fonctionner pendant que j'utilise l'e-Banking ?

Connectez-vous de nouveau à l'e-Banking et vérifiez si votre dernière action a été achevée et enregistrée correctement. Si vous avez des doutes ou des questions, veuillez contacter le Service Centre.

Pourquoi dois-je m'identifier de nouveau lorsque je laisse l'e-Banking en veille pendant quelques minutes ?

Dès que le système d'e-Banking détecte qu'il n'y a pas d'activité depuis 10 minutes (valeur par défaut qui ne peut pas être modifiée), il se met en pause, et l'application est verrouillée. Ceci assure votre sécurité et évite que des tiers non autorisés puissent consulter vos informations, voire réaliser des opérations.

L'utilisateur peut-il activer plus d'un nom utilisateur avec le même appareil mobile ?

Oui, c'est possible. Pour plus d'informations, veuillez contacter le Service Centre.

Que faire si mon dispositif de connexion est perdu ou volé ?

Veuillez contacter immédiatement le Service Centre. En cas de vol ou de perte d'un dispositif de connexion, il est important d'en informer le Service Centre afin d'éviter toute utilisation abusive par une personne non autorisée.

Comment ajouter des comptes à mon accès à la banque en ligne ?

Veuillez contacter votre conseiller à la clientèle pour ajouter des comptes supplémentaires à votre accès à l'e-Banking.

Combien coûte l'e-Banking ?

L'e-Banking est un service gratuit offert par la Banque Julius Baer à ses clients.

FORTUNE**Les informations sur mon compte et mon portefeuille sont-elles à jour ?**

L'e-Banking affiche les mises à jour intrajournalières des positions. Les valeurs de vos portefeuilles et de vos positions sont toutefois basées sur le prix de clôture des titres de la veille.

Où puis-je télécharger un relevé de fortune et de toutes les positions de mon portefeuille ?

Vous pouvez télécharger un relevé de fortune sur la page consacrée aux détails du portefeuille. Sous l'onglet *Positions*, cliquez sur *Fonctions de contexte*, puis sélectionnez « Exporter aperçu au format PDF ».

PAIEMENTS**Jusqu'à quand puis-je émettre, modifier ou annuler des ordres de paiement ?**

Les paiements seront traités le jour même si l'ordre de paiement est enregistré avant 12 heures (CET). Ceci s'applique aux paiements dans les devises CHF, EUR, USD, GBP et CAD. Les ordres enregistrés après 12h00 (CET) sont exécutés le jour bancaire suivant. Pour les paiements le jour même dans d'autres devises, veuillez contacter votre chargé de relations. Vous ne pouvez modifier ou annuler un ordre de paiement que si l'ordre de paiement doit être exécuté à partir du jour bancaire suivant.

Puis-je effectuer un transfert de compte entre des comptes libellés dans des devises différentes ?

Oui, il est possible d'effectuer un transfert de compte entre des comptes libellés dans des devises différentes. Il s'agit d'une opération de change.

Tous les ordres en attente sont-ils affichés dans l'e-Banking ?

Dans l'e-Banking, vous pouvez uniquement voir et gérer les ordres en suspens que vous avez spécifiés vous-même. Pour tous les autres ordres, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle.

Puis-je délivrer des ordres de paiement par message ou e-mail d'e-Banking ?

Veuillez utiliser les fonctions de paiement présentes sur l'e-Banking ou contacter votre conseiller à la clientèle.

Puis-je saisir des ordres de paiement sur ma tablette ?

Non, à l'heure actuelle, l'accès à l'e-Banking sur les tablettes est en lecture seule. Veuillez vous connecter depuis un ordinateur de bureau, portable ou contacter votre conseiller à la clientèle pour saisir des ordres de paiement.

Puis-je recevoir des notifications lorsque le statut d'un ordre de paiement change ?

Oui, vous pouvez configurer des alertes par e-mail, SMS ou notification push pour chaque changement de statut d'un ordre de paiement dans le menu *Paramètres*.

Pourquoi une confirmation de paiement est-elle nécessaire ?

Les confirmations de transaction sécurisent vos opérations et vous protègent contre les paiements non désirés à des tiers. Il vous sera donc demandé d'autoriser ou de signer certains ordres de paiement sur votre appareil mobile.

Lorsqu'un paiement est prêt à être autorisé, qu'est-ce que cela signifie ?

Pour des raisons de sécurité, les ordres de paiement saisis doivent être autorisés avant de pouvoir être exécutés par la Banque.

Les ordres de paiement qui ne sont pas autorisés directement après avoir été saisis sont sauvegardés dans l'e-Banking dans le statut « À autoriser ».

Tous les paiements doivent-ils être confirmés ?

Tous les paiements n'ont pas besoin d'être confirmés. Afin de protéger ses clients, la Banque définit des règles pour déterminer quels paiements doivent être confirmés.

Si des paiements nécessitent la validation de deux signataires autorisés, quand seront-ils exécutés ?

Une fois que le premier signataire autorisé a saisi et soumis un ordre de paiement, celui-ci doit être validé par une seconde personne. Après avoir été validé par le second signataire autorisé, l'ordre de paiement sera exécuté à la prochaine date possible.

Pourquoi l'état du paiement reste sur « 1^{ère} signature » après que le second signataire l'a modifié ?

Comme le second signataire autorisé a modifié les informations du paiement, celui-ci doit être validé par une autre personne. Vous pourrez trouver le paiement dans l'e-Banking dans l'*Aperçu des paiements*.

Les paiements doivent-ils tous être validés par une seconde personne ?

Les paiements saisis par des utilisateurs e-Banking disposant d'un droit de signature collective doivent toujours être validés par une autre personne.

Comment puis-je connaître le statut de mes ordres de paiement ?

Vous pouvez vérifier le statut de vos ordres de paiement dans l'*Aperçu des paiements*. Si vous ne trouvez pas le paiement que vous cherchez ou que vous avez des questions sur le statut de votre paiement, veuillez contacter le Service Centre.

Comment puis-je savoir si un paiement a déjà été débité de mon compte ?

Veuillez vérifier que le paiement a été correctement exécuté et comptabilisé sur le

relevé de compte. Si vous avez des questions sur l'exécution ou la comptabilisation de votre paiement, veuillez contacter le Service Centre.

Puis-je créer des paiements hors ligne ?

Oui, vous pouvez créer des paiements hors ligne avec un logiciel adapté (PayMaker, AgroOffice, CashCOMM, marmut, etc.), puis envoyer le fichier de paiements via l'e-Banking.

L'e-banking prend-il en charge le téléchargement de fichiers de paiement ?

Oui. Vous pouvez télécharger les fichiers ISO créés par votre logiciel de comptabilité dans l'e-banking. Vous trouverez plus d'informations à la page 18 de ce manuel de l'utilisateur.

Combien coûte un paiement effectué en Suisse ?

Les paiements effectués en Suisse en CHF et les transferts de compte sont gratuits.

Combien coûte un paiement effectué hors de Suisse ?

Julius Baer prélève des frais de 5 CHF ou l'équivalent dans la devise du compte pour les paiements vers des comptes situés hors de Suisse et libellés en d'autres devises que le franc suisse. Des frais de tiers peuvent être appliqués. Les coûts actuels des paiements dépendent du pack de service, car certains packs incluent les transactions.

NÉGOCE

Quels titres peuvent être négociés sur l'e-Banking ?

Les instruments ISIN des catégories suivantes sont des titres négociables :

- Actions
- Obligations
- Fonds – Exchange Traded Funds (ETF)
- Fonds – fonds traditionnels sur le marché primaire
- Bons d'option
- Produits structurés – cotés en Bourse

Pourquoi ne puis-je pas négocier certains titres ?

La réglementation en vigueur n'autorise pas à proposer tous les instruments financiers, les fonds et les investissements structurés sur l'e-Banking. Pour négocier ces produits financiers, veuillez contacter votre conseiller à la clientèle.

Sur quelles places boursières puis-je négocier les titres ?

Vous pouvez sélectionner une place boursière lors de la saisie d'un ordre sur titres dans l'e-Banking. Veuillez toutefois noter que le lieu de négoce effectif peut différer en raison d'une prise en considération de critères de meilleure exécution de la part de Julius Baer.

Quels types de titres sont disponibles et que signifient-ils ?

- « Au mieux »: lorsque l'ordre sur titres est reçu, il sera exécuté au meilleur cours acheteur ou vendeur possible du carnet d'ordres.
- « Limité »: ce type d'ordre sur titres requiert que l'utilisateur définisse un prix d'achat ou de vente du titre. Le montant d'achat n'y sera pas supérieur et le montant de vente n'y sera pas inférieur.
- « Stop loss »: l'ordre stop loss permet au client de définir un prix inférieur à l'actuel prix courant négocié qui, s'il est atteint, doit déclencher un ordre de vente. Le cours stop indiqué ne constitue pas une garantie du prix du marché. Si le cours atteint ce niveau, l'ordre devient automatiquement un ordre « au mieux ». Le prix de vente peut ainsi être inférieur ou, dans de rares cas, supérieur au cours stop.
- « Achat stop »: ordre d'achat qui est exécuté lorsque le cours défini par le client a atteint ou dépassé le taux « au mieux » le plus proche. Le déclenchement a lieu, que le prix du marché soit supérieur ou inférieur au prix défini par le client.
- « Limite stop loss / limite achat stop »: pour les deux types d'ordre, un ordre « au mieux » est exécuté lorsque le prix du marché défini est atteint. Afin de réduire le risque d'ordre « au mieux », les ordres stop loss peuvent également être définis par une limite.

Les ordres sur titres des fonds de placement peuvent-ils être saisis avec une limite ?

Pour les fonds d'investissement cotés en bourse (Exchange Traded Funds), il est possible de saisir une limite comme pour les actions, les bons d'option, etc. Toutefois, une limite ne peut pas être saisie pour les fonds d'investissement achetés sur le marché primaire.

Est-il possible de souscrire à de nouvelles émissions sur le marché primaire ?

Actuellement, il n'est pas possible de souscrire à de nouvelles émissions sur l'e-Banking. Veuillez contacter votre conseiller à la clientèle pour le faire.

Puis-je délivrer des ordres sur titres par message ou e-mail d'e-Banking ?

Veuillez utiliser les fonctions présentes sur l'e-Banking ou contacter votre conseiller à la clientèle.

Comment obtenir des renseignements sur des ordres sur titres qui n'ont pas encore été exécutés ou comptabilisés ?

Veuillez contacter le Service Centre.

Ai-je la possibilité de recevoir des notifications hors ligne en cas de modification du statut d'un ordre sur titres ?

Oui, vous pouvez configurer des alertes par e-mail, SMS ou notification push pour chaque changement de statut d'un ordre sur titres dans le menu *Paramètres*.

Que dois-je faire si mon ordre « Au mieux » n'a été que partiellement exécuté à sa date d'expiration ?

Si un ordre « Au mieux » n'a pu être que partiellement exécuté avant la date de validité, la quantité restante n'est plus prise en considération à partir de cette date. Un nouvel ordre devra être créé sur l'e-Banking.

Comment puis-je voir si mon ordre a été partiellement ou entièrement exécuté ?

Sur la page d'*aperçu des ordres*, utilisez les fonctions de contexte pour afficher les colonnes « Qté exécutée » et « Qté restante ». Veuillez noter que, si vous annulez un ordre sur titres, il peut déjà avoir été partiellement exécuté.

Quel est le rapport entre la devise d'échange et la devise de règlement ?

Le choix d'une place boursière détermine la devise d'échange du titre. Toutefois, certains titres peuvent être négociés sur une même bourse dans différentes devises. Le compte de règlement proposé peut être sélectionné sur l'e-Banking, quelle que soit la devise d'échange. Si la devise d'échange n'est pas celle du règlement, une opération de change implicite est comprise. Cela n'arrive pas si la devise d'échange et de règlement est la même.

Quelle est l'heure limite pour l'acceptation d'un ordre de Bourse ?

Vous pouvez émettre des ordres sur titres à toute heure et tous les jours sur l'e-Banking. Les ordres sont transférés à la bourse concernée du lundi au vendredi, de 7h à 22h (CET), si elle est ouverte. Les ordres placés sur une bourse australienne, soumis à 21h30 (CET), sont sûrs d'être placés le jour de négoce en Bourse suivant. Aucun ordre sur titre n'est traité le 25 décembre ou le 1^{er} janvier.

Quelle est l'heure limite pour l'annulation d'ordres sur titres ?

Tant qu'un ordre sur titres n'est pas à l'état « Exécuté », un ordre d'annulation peut être envoyé. Un titre à l'état « En suspens » peut être annulé directement sur l'e-Banking. Pour les titres aux états « Saisi » et « Partiellement exécuté », une annulation peut être demandée. La faisabilité de l'annulation dépend de l'avancement de l'exécution de l'ordre. Veuillez noter : pour des raisons techniques et autres, une demande d'annulation ne peut garantir qu'un ordre sera effectivement annulé. Tant que l'état de l'ordre n'est pas « Annulé », il est toujours considéré comme ayant été passé. Veuillez contacter votre conseiller à la clientèle pour toute demande.

Quelle est l'heure limite pour l'annulation d'un ordre sur titres pour les fonds du marché primaire ?

Les ordres concernant les fonds de placement sont transmis pour traitement à des intervalles prédéfinis (quotidiens, hebdomadaires ou mensuels). Une fois transmis, ils ne peuvent pas être annulés.

La vente à découvert est-elle possible sur les services bancaires en ligne ?

Non, la vente à découvert de titres n'est pas prise en charge.

Que se passe-t-il lors d'une opération sur titre liée à un titre ?

Ce jour-là, la négociation du titre sera suspendue sur l'e-Banking. Veuillez contacter votre conseiller à la clientèle si vous souhaitez réaliser une transaction de ce titre ce jour-là.

Comment saisir des ordres sur titres lorsque des droits de signature collective s'appliquent à mon compte ou mes comptes?

Pour des raisons techniques, les utilisateurs disposant de droits de signature collective ne peuvent entrer d'ordres sur titres sur l'e-Banking. Toutefois, dans l'application d'e-Banking, le titulaire du compte peut autoriser un utilisateur disposant de droits de signature collective à passer seulement des ordres sur titres.

Les données de mon compte de dépôt de titres sont-elles à jour?

Les comptes de dépôts de titres affichés montrent les avoirs de fin de journée du jour précédent.

Combien coûte un ordre sur titres?

Une commission minimale est appliquée dans tous les cas. Une décote de 25 CHF ou de son équivalent dans la devise de règlement est accordée sur l'excédent de la commission minimale, en fonction du volume négocié, de la devise et de la place boursière.

SERVICES

Quelles sont les consignes pour écrire un nouveau message d'e-Banking?

N'utilisez pas de caractères spéciaux (tels que des combinaisons avec apostrophes) dans le champ d'objet.

SUPPORT

Quels sont les numéros de téléphone du Service Centre?

Vous pouvez joindre le Service Centre au +800 0800 4545 (numéro gratuit) ou au +41 (0)58 888 4545 (prix d'un appel normal). Veuillez noter: le signe plus « + » est utilisé comme 00 en composant les numéros.

Quand puis-je contacter le Service Centre?

Le Service Centre est disponible du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 (CET).

En quoi consiste le Live Support et comment fonctionne-t-il?

Le Live Support est une application de partage de bureau à distance. Après l'établissement d'une connexion, le Live Support permet à l'équipe du Service Centre de visualiser tous les écrans d'e-Banking affichés dans votre navigateur. Veuillez noter que le Live Support fournit à nos professionnels du service à la clientèle un accès en lecture seule à vos écrans d'e-Banking. Les membres du personnel ne sont pas en mesure d'accéder à vos données personnelles ni de voir quoi que ce soit en dehors de la plateforme d'e-Banking. Vous pouvez mettre fin à la connexion à tout moment.

BANQUE JULIUS BAER & CIE SA
Bahnhofstrasse 36
Case postale
8010 Zurich
Suisse
Téléphone +41 (0) 58 888 1111
Téléfax +41 (0) 58 888 1122
www.juliusbaer.com

Le Groupe Julius Baer est présent sur plus de 50 sites dans le monde entier, y compris Zurich (siège principal), Dubaï, Francfort, Genève, Hong Kong, Londres, Lugano, Luxembourg, Mexico, Monaco, Montevideo, Moscou, Mumbai, Singapour et Tokyo.

10.2020 N° de public. PU00033FR
© GROUPE JULIUS BAER, 2020

