Julius Bär

CONTA DE PAGAMENTO E SERVIÇOS DE PAGAMENTO

Informação aos consumidores nos termos da Lei de 8 de março de 2023, relativa à acessibilidade aos produtos e serviços, conforme alterada

Banco Julius Baer Europe S.A.
14, rue Edward Steichen, 2540 Luxemburgo,
Grão-Ducado do Luxemburgo
Telefone: +352 4760 1
Correio eletrónico: info@juliusbaer.com
www.juliusbaer.com

Com esta informação, o Banco Julius Baer Europe S.A. (doravante designado como «Banco», «nós», «nosso») cumpre os requisitos da secção 15 (2) da Lei do Luxemburgo, de 8 de março de 2023, relativa à acessibilidade aos produtos e serviços, conforme alterada (a «Lei da Acessibilidade»). A presente lei transpõe para a legislação do Luxemburgo a Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade aos produtos e serviços. A Lei da Acessibilidade tem por objetivo garantir a acessibilidade aos produtos e serviços disponibilizados pelas empresas. Isto significa que as empresas devem permitir que todos os consumidores tenham acesso aos produtos e serviços disponibilizados. O objetivo é garantir que todos os consumidores possam participar igualmente na sociedade.

Por favor, note: Esta informação destina-se a explicar de forma clara em que consiste a nossa conta de pagamento e os nossos serviços de pagamento. Não é juridicamente vinculativa. Apenas os seus documentos contratuais são juridicamente vinculativos.

Esta informação está dividida em quatro partes:

A **Parte 1** contém informações específicas.

Nesta parte, explicaremos em que consiste a nossa conta de pagamento e os nossos serviços de pagamento.

As **Partes 2, 3 e 4** contêm informações de carácter geral.

- Há algum aspeto menos satisfatório nos nossos serviços?

  A **Parte 2** contém informações sobre as suas opções caso queira contactar-nos ou apresentar-nos uma reclamação.

- Gostaria de saber como implementamos os requisitos da Lei da Acessibilidade nos nossos serviços?

  A **Parte 3** contém informações sobre como aceder aos nossos serviços e como os deve utilizar.

- Está a ter problemas com a acessibilidade aos nossos serviços?

  A **Parte 4** contém ajuda sobre como pode contactar o nosso serviço de apoio de acessibilidade. Adicionalmente, encontrará dados sobre a autoridade fiscalizadora competente no Luxemburgo.

ÍNDICE

1 Explicação sobre os nossos serviços 2
1.1 O que é uma conta de pagamento? 2
1.2 O que são os serviços de pagamento? 2
1.3 Como funciona a gestão de contas? 2
1.4 Como funcionam as transferências? 2
1.5 É possível ter saldo a descoberto (saldo negativo) na conta de pagamento? 2
1.6 Quais são os custos associados à conta de pagamento e aos serviços de pagamento? 3
1.7 Existe um prazo contratual fixo? Quais são as condições de rescisão? 3
1.8 Onde podem ser encontradas as cláusulas contratuais individuais? 3
2 Quais são as suas opções para dar feedback ou apresentar uma reclamação? 3
3 Caraterísticas de acessibilidade aos nossos serviços 3
3.1 Acessibilidade aos serviços 4
3.2 Acessibilidade a esta informação 4
3.3 Acessibilidade aos documentos relativos aos nossos serviços 4
4 Autoridade fiscalizadora competente 4

LU-02512-PT 1-1315 PT_LU_00
20251203

1 EXPLICAÇÃO SOBRE OS NOSSOS SERVIÇOS

Nesta secção, explicamos-lhe em que consistem a nossa conta de pagamento e os nossos serviços de pagamento. Ficará a saber o que cada serviço inclui e como funciona. Também abordamos os termos que são importantes para compreender e utilizar os nossos serviços.

1.1 O que é uma conta de pagamento?

Uma conta de pagamento é uma conta através da qual pode efetuar vários pagamentos (transações de pagamento). É possível efetuar, por exemplo, as seguintes transações de pagamento:

- Pode utilizar a sua conta de pagamento para receber dinheiro, como o seu salário, pensão ou pensão de alimentos.
- Pode utilizar a sua conta de pagamento para depositar e levantar dinheiro.
- E pode utilizar a sua conta de pagamento para realizar operações de pagamento sem numerário (por exemplo, transferências, depósitos em numerário ou ordens permanentes).

As transferências também podem ser solicitadas através da banca online ou de uma aplicação móvel. Se desejar utilizar esta opção, deve acordar connosco os serviços de banca online.

1.2 O que são os serviços de pagamento?

Disponibilizamos vários serviços relacionados com uma conta de pagamento. Estes serviços são designados de serviços de pagamento. O âmbito desses serviços encontra-se descrito neste documento.

1.3 Como funciona a gestão de contas?

Se tiver interesse numa conta de pagamento, terá de assinar um contrato de abertura de conta connosco. Em seguida, abriremos a sua conta de pagamento. Através da sua conta de pagamento, pode solicitar-nos que façamos serviços de pagamento (por exemplo, depósitos em numerário, levantamentos em numerário, transferências, ordens permanentes). Cumprimos as nossas obrigações contratuais creditando ou debitando a sua conta com os lançamentos correspondentes. Pode obter um extrato de conta, que é um registo de todas as transações e do seu saldo atual. O extrato de conta mostrar-lhe-á todas as transações que realizámos através da sua conta, de acordo com as suas instruções que nos foram transmitidas. Também incluirá o resultado líquido dessas transações, também designado como saldo diário. Este é o saldo da sua conta.

Operamos a conta de pagamento com base numa conta corrente. Uma conta corrente é também designada de conta de numerário. O saldo de todas as transações individuais realizadas é-lhe comunicado sob a forma de um extrato final.

1.4 Como funcionam as transferências?

Uma transferência é uma transação na qual o dinheiro é debitado na sua conta e creditado noutra conta escolhida por si. Por outras palavras: pode instruir-nos para transferir uma quantia em dinheiro específica para um beneficiário específico. Esta quantia é debitada na sua conta de pagamento e a mesma quantia é creditada na conta do beneficiário.

Pode dar-nos uma instrução de transferência como uma ordem de pagamento de várias formas, dependendo do seu acordo com o Banco no momento da abertura da conta (por exemplo, banca online, e-mail e/ou telefone).

Quando efetuar uma instrução de transferência, tem de especificar os dados seguintes:

- Nome do beneficiário
- IBAN (Número Internacional de Conta Bancária)
- BIC (Código de Identificação Bancária), se aplicável
- Quantia em euros ou noutra moeda

Processaremos as suas instruções de transferência se forem cumpridas as seguintes condições:

- A sua instrução de transferência foi recebida por nós.
- A sua instrução de transferência foi autorizada, por exemplo, através da sua assinatura.
- Disponibilizou toda a informação necessária.
- A sua conta de pagamento tem fundos suficientes ou uma linha de crédito. (Uma linha de crédito é um limite máximo fixo sob empréstimo que acordou connosco.)

Todos os regulamentos importantes relativos às transferências podem ser encontrados nas Condições Gerais de Negociação (CGN) do Banco.

1.5 É possível ter saldo a descoberto (saldo negativo) na conta de pagamento?

Pode acordar connosco uma permissão para eventualmente ter saldo a descoberto na sua conta de pagamento. Isso significa que pode efetuar transações a débito na sua conta mesmo que a sua conta de pagamento não tenha fundos suficientes. Conforme acordado, concedemos-lhe um crédito sob a forma de descoberto. Portanto, falamos de um crédito sob a forma de descoberto acordado previamente.

Tal acordo constitui um crédito ao consumo geral ou um contrato de crédito ao consumo geral (consulte também a nossa informação sobre o contrato de crédito ao consumo). Neste contrato, pode acordar connosco o montante máximo permitido para o crédito sob a forma de descoberto na sua conta de pagamento. Acordamos igualmente consigo as taxas de juro e os encargos que lhe cobraremos pela utilização do saldo a descoberto. A condição necessária para a celebração de um contrato de crédito ao consumo geral é a sua solvabilidade. O montante do crédito sob a forma de descoberto é geralmente baseado nos pagamentos regulares efetuados na sua conta, como o seu salário.

Caso exceda o crédito sob a forma de descoberto acordado, poderemos, ainda assim, executar uma ordem de pagamento de forma voluntária. Podemos, geralmente, avaliar se um saldo a descoberto da sua conta de pagamentos é aceitável. Neste caso, falamos de um saldo de conta a descoberto tolerado. Contudo, só o faremos de forma voluntária, não tendo o direito de reclamar um descoberto de conta tolerado. Isto também se aplica caso não tenhamos acordado consigo um crédito sob a forma de descoberto.

Todos os detalhes relativos ao saldo a descoberto tolerado da sua conta de pagamento são acordados no contrato de conta de pagamento.

1.6 Quais são os custos associados à conta de pagamento e serviços de pagamento?

Há custos específicos relativos à sua conta de pagamento e para os serviços de pagamento. Poderá encontrar uma lista dos custos individuais no nosso preçário.

As taxas de juro para o crédito sob a forma de descobertos acordado e para os saldos de conta a descoberto tolerados são

LU-02512-PT 1-1315 PT_LU_00
20251203

determinadas pelos regulamentos que foram acordados entre ambas as partes num contrato separado. Enviar-lhe-emos regularmente informações sobre a taxa de juro aplicável.

Todos os custos e juros devidos serão debitados na sua conta de pagamento no final de cada período contabilístico.

1.7 Há um prazo fixo para o contrato? Quais são as condições de rescisão?

Celebramos consigo um contrato de conta de pagamento e contratos de serviços de pagamento por tempo indeterminado. Pode rescindir o respetivo contrato em qualquer altura com um pré-aviso de um mês. O Banco tem de respeitar um prazo de pré-aviso de dois meses caso pretendamos rescindir o respetivo contrato consigo.

No caso de uma rescisão extraordinária (rescisão por justa causa), em princípio, não há lugar a pré-aviso, nem para si, nem para nós, enquanto Banco. As condições de rescisão de um contrato por justa causa estão definidas nos respetivos contratos estabelecidos com o Banco.

1.8 Onde podem ser encontradas as cláusulas contratuais individuais?

As cláusulas respeitantes aos nossos serviços relacionados com uma conta de pagamento ou aos nossos serviços de pagamento podem ser encontradas na documentação de abertura de conta, que inclui os respetivos acordos contratuais entre si e o Banco. Para além disso, pode encontrar cláusulas adicionais nas nossas Condições Gerais de Negociação (CGN).

2 AS SUAS OPÇÕES PARA ENVIAR COMENTÁRIOS OU APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

Teremos todo o prazer em receber os seus comentários. Por favor, envie os seus comentários diretamente para o seu gestor de cliente, que estará à sua disposição com todo o gosto. O gestor de cliente é a sua pessoa de contacto direto, especialmente no caso de questões adicionais sobre serviços de consultoria, desempenho da carteira, transações, serviços bancários, preçário, sistemas de tecnologias de informação, etc. Assim, muitas situações podem ser resolvidas desta forma não burocrática e satisfatória. Em alternativa, se tiver uma reclamação, envie-a por escrito para um dos seguintes canais de comunicação:

Bank Julius Baer Europe S.A.
Attn. Complaint Management
14, rue Edward Steichen,
L-2540 Luxemburgo
Correio eletrónico: ComplaintManagement.Lux@juliusbaer.com

Além disso, fica ao seu critério dirigir a sua reclamação diretamente ao cuidado do conselho de administração. De qualquer das formas, deverá enviar as seguintes informações juntamente com a sua reclamação:

- O motivo da sua reclamação ou uma descrição do erro identificado, respetivamente
- Os seus dados de contacto (nome e endereço, bem como o número da sua conta)

Confirmaremos a receção da sua reclamação por escrito no prazo máximo de 10 dias úteis e tentaremos dar-lhe uma resposta o mais rápido possível, mas o mais tardar no prazo de um mês. Se, em casos particulares, demorarmos mais de um mês a responder, receberá informação a este respeito. Caso a sua reclamação se relacione com serviços de pagamento, o Banco dará uma resposta no prazo de 15 dias.

Na eventualidade de insatisfação com a nossa resposta, poderá remeter a sua reclamação diretamente para a Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) (Comissão de Supervisão do Sector Financeiro):

A CSSF é competente para receber reclamações de clientes (pessoas singulares ou coletivas) dos profissionais sujeitos à sua supervisão e para atuar como intermediário com vista a procurar a resolução amigável destas reclamações. A CSSF atua na qualidade de entidade de resolução alternativa de litígios («RAL»), nomeadamente nos termos da legislação europeia relativa à resolução extrajudicial de litígios de consumo, que foi transposta para a lei do Luxemburgo e introduzida no Código do Consumidor em 2016. A CSSF encontra-se registada na lista de entidades RAL, para efeitos do Artigo L. 431-1 do Código do Consumidor e na lista das entidades RAL estabelecida e publicada pela Comissão Europeia. As reclamações enviadas para a CSSF são tratadas pelo respetivo departamento jurídico: «Departamento Jurídico Proteção do Consumidor/Crime Financeiro» da CSSF. A resolução extrajudicial de litígios é voluntária e gratuita. Com vista a facilitar a apresentação de uma reclamação, a CSSF publica um formulário de reclamação no seu website: https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/. O formulário de reclamação pode ser preenchido online ou enviado por correio, fax ou e-mail:

- por correio para o endereço seguinte:

  Commission de Surveillance du Secteur Financier
  Département Juridique CC
  283, route d'Arlon
  L-2991 Luxemburgo

- por fax para o número seguinte:

  (+352) 26 25 1-2601

- por e-mail para o endereço seguinte:

  reclamation@cssf.lu

3 CARATERÍSTICAS DE ACESSIBILIDADE AOS NOSSOS SERVIÇOS

Gostaria de saber como cumprimos os requisitos da Lei da Acessibilidade relativamente aos nossos serviços? Nesta secção, fornecemos-lhe informação sobre as caraterísticas da acessibilidade aos nossos serviços.

Informações contextuais

A Lei da Acessibilidade obriga-nos, entre outras coisas, a aderir a diretrizes relativas a conteúdos Web acessíveis. Estas diretrizes destinam-se a permitir que todas as pessoas, especialmente as portadoras de deficiência, acedam ao conteúdo da Web. As diretrizes baseiam-se em quatro princípios de acessibilidade:

- **Percetibilidade:** O maior número possível de pessoas deve ter acesso à informação e às funções informáticas. Isto significa que, por exemplo, garantimos que para cada imagem ou gráfico existe um meio alternativo de perceção disponível, tal como o texto escrito.
- **Operacionalidade:** As funções informáticas devem poder ser utilizadas pelo maior número possível de pessoas. Isto significa, por exemplo, que garantimos que o nosso conteúdo Web pode ser utilizado com um teclado normal.
- **Compreensibilidade:** O maior número possível de pessoas deve ser capaz de ler e compreender claramente o conteúdo Web. Por exemplo, sempre que possível, apresentamos

LU-02512-PT 1-1315 PT_LU_00
20251203

os nossos conteúdos na Internet numa linguagem simples e compreensível

- **Robustez:** O conteúdo Web deve ser compatível, na medida do possível, com as chamadas tecnologias de apoio. As tecnologias de apoio incluem, por exemplo, programas de leitura ou ampliação de conteúdos Web, mas também de conversão da fala em texto. Isto significa, por exemplo, que garantimos o cumprimento de normas importantes para a utilização de tecnologias de apoio, tal como a estrutura técnica e a rotulagem dos conteúdos.

Cumprimos os requisitos da Lei da Acessibilidade através da aplicação destes princípios nos nossos serviços.

3.1 Acessibilidade aos serviços

A seguir, descrevem-se as caraterísticas da acessibilidade aos nossos serviços em combinação com uma conta de pagamento ou aos nossos serviço de pagamento:

Execução de pagamentos:

Tem várias opções para solicitar ordens de pagamento:

- Pode solicitar ordens de pagamento eletronicamente, por exemplo, através da banca online ou das aplicações de banca móvel. Os canais de acesso eletrónico têm vários canais sensoriais, tais como: descrições de elementos como imagens e gráficos que não contenham texto; otimização do contraste; ajuste do tamanho do tipo de letra e do espaçamento entre linhas; e introdução de dados através de teclado.

- Poderá também solicitar ordens de pagamento por e-mail ou por telefone ao seu gestor de cliente (tenha em consideração que deverá ter acordado tal canal de comunicação durante a abertura de conta).

Informações sobre a sua conta:

Dispõe de diferentes opções para consultar informações sobre a sua conta, tais como o saldo e as transações (créditos e débitos resultantes de pagamentos, transações de títulos, etc.):

- Pode consultar eletronicamente informações sobre a sua conta, por exemplo, através da banca online ou das aplicações de banca móvel. Os canais de acesso eletrónico têm vários canais sensoriais, tais como: descrições de elementos como imagens e gráficos que não contenham texto; otimização do contraste; ajuste do tamanho do tipo de letra e do espaçamento entre linhas; e introdução de dados através de teclado. A informação pode ser acedida através de um leitor de ecrã.

- Também pode solicitar informações ao seu gestor de cliente por e-mail ou telefone

Métodos de autenticação e funções de segurança:

Pode utilizar os métodos de autenticação e as funções de segurança sem barreiras, por exemplo, ao inserir o PIN aquando da utilização da banca online ou das aplicações de banca móvel. O fator de autenticação em dois passos também está acessível.

Aplicações de banca móvel:

As aplicações de banca móvel têm vários canais sensoriais, tais como: descrições de elementos como imagens e gráficos que não contenham texto; otimização do contraste; ajuste do tamanho do tipo de letra e do espaçamento entre linhas; e introdução de dados através de teclado. A informação pode ser acedida através de um leitor de ecrã.

3.2 Acessibilidade a esta informação

As caraterísticas de acessibilidade a esta informação são as seguintes:

- Disponibilizamos-lhe estas informações através de vários canais de acesso, nomeadamente através de uma entrega pessoal pelo seu gestor de cliente ou através do website do Banco (www.juliusbaer.com).

- O conteúdo destas informações está redigido numa linguagem clara. O nível B2 do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECR) não é ultrapassado.

Note, por favor, que: Esta disposição não se aplica ao contrato de prestação de serviços ou às Condições Gerais de Negociação (CGN) e à informação pré-contratual que estão ligados ao contrato de prestação de serviços.

- A apresentação desta informação tem um design específico e a descrição da tipografia utilizada, por exemplo, o tipo de letra, o comprimento da linha, o espaçamento entre linhas e o destaque de textos importantes, foi escolhida para ser fácil de utilizar.

3.3 Acessibilidade aos documentos relacionados com os nossos serviços

As caraterísticas de acessibilidade aos documentos relacionados com os nossos serviços (incluindo estas informações) são as seguintes:

Os documentos são percetíveis. Isto significa que:

- os documentos têm, em parte, o formato PDF-UA e/ou são baseados na Web. Este formato pode ser convertido noutros formatos. Podem ser ampliados para uma melhor legibilidade. Os leitores de ecrã podem interpretar os documentos e ler em voz alta o conteúdo no ecrã. Por conseguinte, os documentos estão à sua disposição através de vários canais sensoriais.

4 AUTORIDADE COMPETENTE DE FISCALIZAÇÃO DO MERCADO

Tem problemas relacionados com a acessibilidade aos nossos serviços? Nesta secção, fornecemos-lhe informação sobre quem pode contactar.

A autoridade competente no Luxemburgo chama-se «Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services» (Gabinete de Supervisão da Acessibilidade dos Produtos e Serviços) (OSAPS)

O OSAPS irá, entre outras, agir como ponto de referência para a acessibilidade. O OSAPS irá fornecer às empresas orientações, ferramentas e aconselhamento para as ajudar a melhorar a acessibilidade aos seus produtos e/ou serviços. Adicionalmente, cada pessoa pode informar o OSAPS do não cumprimento relacionado com um produto ou serviço.

Se tiver problemas com o nosso serviço, pode apresentar uma reclamação ao OSAPS. O OSAPS pode, então, tomar medidas legais contra nós. Na sua reclamação, pode indicar que estamos a violar um requisito da Lei da Acessibilidade. Os dados de contacto do OSAPS são os seguintes:

Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services (OSAPS)

13c, rue de Bitbourg
L -1273 Luxembourg-Hamm
Luxemburgo
Correio eletrónico: info@osaps.etat.lu
Telefone: +352 2477-6565

LU-02512-PT 1-1315 PT_LU_00
20251203