Julius Bär

CONTO DI PAGAMENTO E SERVIZI DI PAGAMENTO

Informazioni per i consumatori ai sensi della legge dell'8 marzo 2023 sull'accessibilità dei prodotti e dei servizi, e successive modifiche.

Bank Julius Baer Europe S.A.
14, rue Edward Steichen, 2540 Lussemburgo,
Granducato di Lussemburgo
Telefono: +352 4760 1
E-mail: info@juliusbaer.com
www.juliusbaer.com

Con queste informazioni Bank Julius Baer Europe S.A. (la «Banca», «noi») soddisfa i requisiti dell'articolo 15, paragrafo 2, della legge lussemburghese dell'8 marzo 2023 sull'accessibilità dei prodotti e dei servizi, e successive modifiche (la «Legge sull'accessibilità»). Questa legge recepisce nel diritto lussemburghese la direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. La Legge sull'accessibilità mira a garantire l'accessibilità dei prodotti e dei servizi offerti dalle aziende. Ciò significa che le aziende devono consentire a tutti i consumatori di accedere ai prodotti e ai servizi offerti. L'obiettivo è garantire che tutti i consumatori possano partecipare alla società in modo paritario.

Importante: Le presenti informazioni intendono spiegare in modo chiaro il nostro conto di pagamento e i servizi di pagamento. Non sono giuridicamente vincolanti. Solo i documenti contrattuali lo sono.

Queste informazioni sono suddivise in quattro parti:

La **Parte 1** contiene informazioni specifiche.

Qui vi spiegheremo il nostro conto di pagamento e i nostri servizi di pagamento.

Le **Parti 2, 3** e **4** contengono informazioni generali.

- Non siete soddisfatti dei nostri servizi?

  La **Parte 2** vi informa sulle opzioni a vostra disposizione se volete mettervi in contatto con noi o presentare un reclamo.

- Volete sapere come implementiamo i requisiti della Legge sull'accessibilità nei nostri servizi?

  La **Parte 3** spiega come accedere e utilizzare i nostri servizi.

- Avete problemi di accessibilità ai nostri servizi?

  La **Parte 4** vi aiuta a contattare l'assistenza per l'accessibilità. Inoltre, troverete informazioni sull'autorità di vigilanza competente in Lussemburgo.

INDICE

1 Spiegazione dei nostri servizi 2
1.1 Cos'è un conto di pagamento? 2
1.2 Cosa sono i servizi di pagamento? 2
1.3 Come funziona la gestione dei conti? 2
1.4 Come funzionano i bonifici? 2
1.5 È possibile andare allo scoperto nel conto di pagamento? 2
1.6 Quali sono i costi del conto di pagamento e dei servizi di pagamento? 2
1.7 È prevista una durata contrattuale fissa? Quali sono le condizioni di risoluzione? 3
1.8 Dove si trovano le singole disposizioni contrattuali? 3
2 Le vostre opzioni per fornire un feedback o presentare un reclamo 3
3 Caratteristiche di accessibilità dei nostri servizi 3
3.1 Accessibilità dei servizi 4
3.2 Accessibilità delle presenti informazioni 4
3.3 Accessibilità dei documenti relativi ai nostri servizi 4
4 Autorità di vigilanza del mercato competente 4

LU-02512-IT 1-1315 IT_LU_00
20250717

1 SPIEGAZIONE DEI NOSTRI SERVIZI

In questa sezione vi illustriamo il nostro conto di pagamento e i servizi di pagamento. Scoprirete cosa comprende ogni servizio e come funziona. Inoltre, illustriamo i termini importanti per la comprensione e l'utilizzo dei nostri servizi.

1.1 Cos'è un conto di pagamento?

Un conto di pagamento è un conto su cui potete effettuare diversi pagamenti (operazioni di pagamento). Sono possibili, ad esempio, le seguenti operazioni di pagamento:

- Il conto di pagamento può essere utilizzato per ricevere denaro, ad esempio lo stipendio, la pensione o gli alimenti.
- Potete utilizzare il conto di pagamento per versare e prelevare contanti.
- Inoltre, potete utilizzare il conto di pagamento per effettuare operazioni di pagamento senza contanti (ad esempio, bonifici, depositi in contanti o ordini permanenti).

I bonifici possono essere commissionati anche tramite l'online banking o un'applicazione mobile. Se desiderate utilizzare questa opzione, dovete accettare il servizio di online banking presso di noi.

1.2 Cosa sono i servizi di pagamento?

Offriamo diversi servizi in relazione a un conto di pagamento. Questi servizi sono chiamati servizi di pagamento. La gamma di servizi è descritta in questo documento.

1.3 Come funziona la gestione dei conti?

Se siete interessati a un conto di pagamento, dovete firmare un contratto di apertura del conto con noi. Apriremo quindi un conto di pagamento per voi. Sul conto di pagamento potete commissionarci l'esecuzione di servizi di pagamento (ad esempio depositi in contanti, prelievi in contanti, bonifici, addebiti diretti, ordini permanenti). Adempiamo ai nostri obblighi contrattuali accreditando o addebitando il vostro conto con le voci corrispondenti. Potete ottenere un estratto conto, che è una registrazione di tutte le operazioni e del saldo corrente. L'estratto conto mostra tutte le operazioni effettuate sul vostro conto secondo le vostre istruzioni. Include anche il risultato netto di queste operazioni, noto come saldo giornaliero. Questo è il saldo del conto.

Il conto di pagamento è gestito sulla base di un conto corrente. Un conto corrente è noto anche come conto di cassa. Il saldo di tutte le singole operazioni effettuate vi viene comunicato sotto forma di rendiconto finale.

1.4 Come funzionano i bonifici?

Un bonifico è un'operazione in cui il denaro viene accreditato dal vostro conto verso un altro conto scelto da voi. In altre parole: ci date istruzioni di trasferire una specifica somma di denaro a un determinato beneficiario. Il vostro conto di pagamento viene addebitato con questa somma di denaro e la stessa somma di denaro viene accreditata sul conto del beneficiario.

Potete impartire un'istruzione di bonifico come ordine di pagamento in vari modi, a seconda del vostro contratto con la Banca al momento dell'apertura del conto (ad es. online banking, e-mail e/o telefono).

Quando impartite un'istruzione di bonifico, dovete specificare i seguenti dettagli:

- nome del beneficiario,
- IBAN (numero di conto bancario internazionale),
- BIC (Bank Identifier Code), se applicabile,
- importo in euro o in un'altra valuta.

Eseguiremo la vostra istruzione di bonifico se saranno soddisfatte le seguenti condizioni:

- La vostra istruzione di bonifico è stata ricevuta da noi.
- L'istruzione di bonifico è autorizzata, ad esempio dalla vostra firma.
- Avete messo a disposizione tutte le informazioni necessarie.
- Il vostro conto di pagamento ha fondi sufficienti o una linea di credito. (Una linea di credito è un limite massimo fisso su un prestito che avete sottoscritto con noi).

Tutte le norme importanti relative ai bonifici sono riportate nelle Condizioni generali della Banca.

1.5 È possibile andare allo scoperto nel conto di pagamento?

Potete concordare con noi che vi sia consentito di effettuare uno scoperto sul vostro conto di pagamento. Ciò significa che potete addebitare il conto anche se il conto di pagamento non dispone di fondi sufficienti. In altre parole, vi concediamo un fido. Pertanto, si parla di una linea di credito concordata.

Tale accordo è un prestito al consumo generale o un contratto di prestito al consumo generale (fate riferimento anche alle informazioni sul contratto di prestito al consumo). In questo contratto, concordiamo con voi l'entità dello scoperto del conto di pagamento. Inoltre, concordiamo con voi i tassi di interesse e le spese che vi verranno addebitati in cambio dello scoperto. La condizione necessaria per la stipula di un contratto generale di prestito al consumo è l'affidabilità creditizia. L'importo della linea di credito si basa solitamente sui pagamenti regolarmente effettuati sul conto, come ad esempio lo stipendio.

Se superate il limite di scoperto concordato, possiamo comunque eseguire volontariamente un ordine di pagamento. Di solito possiamo valutare se uno scoperto del vostro conto di pagamento è accettabile. In questo caso, si parla di uno scoperto di conto tollerato. Tuttavia, potremmo farlo solo volontariamente e voi non avete diritto a uno scoperto di conto tollerato. Ciò vale anche nel caso in cui non sia stata concordata con voi una linea di credito a scoperto.

Tutti i dettagli relativi allo scoperto tollerato del conto di pagamento sono concordati nel contratto di conto di pagamento.

1.6 Quali sono i costi del conto di pagamento e dei servizi di pagamento?

Esistono costi specifici per il conto di pagamento e i servizi di pagamento. L'elenco dei singoli costi è riportato nel prospetto dei prezzi e dei servizi.

I tassi d'interesse per le linee di scoperto concordate e gli scoperti di conto tollerati sono determinati dalle norme che voi e noi abbiamo concordato in un contratto separato. Vi informeremo regolarmente sul tasso di interesse applicabile.

Tutti i costi e gli interessi dovuti saranno addebitati sul vostro conto di pagamento alla fine di ogni periodo contabile.

LU-02512-IT 1-1315 IT_LU_00
20250717

1.7 È prevista una durata contrattuale fissa? Quali sono le condizioni di risoluzione?

Stipuliamo con voi un contratto di conto di pagamento e contratti per servizi di pagamento a tempo indeterminato. Potete risolvere il rispettivo contratto in qualsiasi momento rispettando un periodo di preavviso di un mese. La Banca deve rispettare un periodo di preavviso di due mesi se intende risolvere il contratto con voi.

In caso di risoluzione straordinaria (risoluzione per motivi importanti), in linea di principio non è previsto alcun termine di preavviso, né per voi né per la Banca. Le condizioni per la risoluzione di un contratto per motivi importanti sono indicate nei rispettivi contratti con la Banca.

1.8 Dove si trovano le singole disposizioni contrattuali?

Le disposizioni relative ai nostri servizi in relazione a un conto di pagamento o ai nostri servizi di pagamento sono contenute nella documentazione di apertura del conto, che include i rispettivi accordi contrattuali tra voi e la Banca. Inoltre troverete ulteriori disposizioni nelle nostre Condizioni generali (CG).

2 LE VOSTRE OPZIONI PER FORNIRE UN FEEDBACK O PRESENTARE UN RECLAMO

Saremo lieti di ricevere il vostro feedback. Vi preghiamo di far pervenire il vostro feedback direttamente al vostro consulente, che sarà lieto di essere a vostra disposizione. È il vostro interlocutore diretto, soprattutto in caso di ulteriori richieste di informazioni su servizi di consulenza, performance del portafoglio, transazioni, servizi bancari, prospetto dei prezzi, sistemi informatici, ecc. In tal modo, molte questioni possono essere risolte senza burocrazia e con soddisfazione. In alternativa, se avete un reclamo, vi preghiamo di indirizzarlo in forma scritta a noi utilizzando uno dei seguenti canali di comunicazione:

Bank Julius Baer Europe S.A.
All'attenzione di Complaint Management
14, rue Edward Steichen,
L-2540 Lussemburgo
E-mail: ComplaintManagement.Lux@juliusbaer.com

Inoltre, potete decidere di indirizzare il vostro reclamo direttamente all'attenzione della nostra Direzione. In ogni caso, vi preghiamo di comunicare le seguenti informazioni insieme al reclamo:

- il motivo del reclamo o una descrizione dell'errore individuato,
- i vostri dati di contatto (nome e indirizzo nonché numero di conto corrente).

Confermeremo la ricezione del reclamo scritto entro un massimo di 10 giorni lavorativi e ci occuperemo di dare una risposta il più rapidamente possibile, ma non oltre un mese. Se, in casi particolari, dovessimo impiegare più di un mese per rispondere, vi informeremo in merito. Se il reclamo riguarda i servizi di pagamento, la Banca fornirà un riscontro entro 15 giorni.

Qualora non siate soddisfatti della nostra risposta, potete presentare il vostro reclamo direttamente alla Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF):

La CSSF è competente a ricevere i reclami dei clienti (persone fisiche o giuridiche) dei professionisti soggetti alla sua supervisione e ad agire come intermediario per cercare una composizione amichevole. La CSSF agisce in qualità di organismo di risoluzione alternativa delle controversie («ADR»), in particolare ai sensi della legislazione europea relativa alla risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori, recepita nel diritto lussemburghese e introdotta nel Codice del consumo nel 2016. La CSSF è iscritta nell'elenco degli organismi ADR ai sensi dell'Articolo L. 431-1 del Codice del consumo e nell'elenco degli organismi ADR redatto e pubblicato dalla Commissione europea. I reclami inviati alla CSSF sono gestiti dal suo ufficio legale: «Legal Department Consumer Protection/Financial Crime» della CSSF. La risoluzione extragiudiziale delle controversie avviene su base volontaria ed è gratuita. Per facilitare la presentazione di un reclamo, la CSSF pubblica un modulo di reclamo sul proprio sito web: https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/. Il modulo di reclamo può essere presentato online o inviato per posta, fax o e-mail:

- per posta al seguente indirizzo:

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

- via fax al seguente numero:

  (+352) 26 25 1-2601

- per e-mail al seguente indirizzo:

  reclamation@cssf.lu

3 CARATTERISTICHE DI ACCESSIBILITÀ DEI NOSTRI SERVIZI

Volete sapere come soddisfiamo i requisiti della Legge sull'accessibilità con i nostri servizi? In questa sezione vi informeremo sulle caratteristiche di accessibilità dei nostri servizi.

Contesto:

La Legge sull'accessibilità ci obbliga, tra l'altro, a rispettare le linee guida per i contenuti web accessibili. Queste linee guida hanno lo scopo di consentire a tutte le persone, in particolare a quelle con disabilità, di accedere ai contenuti web. Le linee guida si basano su quattro principi di accessibilità:

- **Percepibile:** il maggior numero possibile di persone deve essere in grado di percepire le informazioni e le funzioni IT. Ciò significa, ad esempio, che cerchiamo di garantire che per ogni immagine o grafica sia disponibile un mezzo di percezione alternativo, come un testo scritto.
- **Utilizzabile:** il maggior numero possibile di persone deve poter utilizzare le funzioni IT. Ciò significa, ad esempio, che vogliamo garantire che i nostri contenuti web possano essere utilizzati con una normale tastiera.
- **Comprensibile:** il maggior numero possibile di persone deve essere in grado di leggere e comprendere chiaramente i contenuti web. Ad esempio, offriamo i nostri contenuti web in un linguaggio semplice e comprensibile, laddove possibile.
- **Robusto:** i contenuti web devono essere compatibili, per quanto possibile, con le cosiddette tecnologie assistive. Le tecnologie assistive comprendono, ad esempio, programmi per la lettura o l'ingrandimento di contenuti web, ma anche per la conversione del parlato in testo. Ciò significa, ad esempio, che ci proponiamo di garantire il rispetto di standard importanti per l'uso delle tecnologie assistive, come la struttura tecnica e l'etichettatura dei contenuti.

Soddisfiamo i requisiti della Legge sull'accessibilità implementando questi principi nei nostri servizi.

LU-02512-IT 1-1315 IT_LU_00
20250717

3.1 Accessibilità dei servizi

Di seguito vengono descritte le caratteristiche di accessibilità dei nostri servizi in combinazione con un conto di pagamento o con i nostri servizi di pagamento:

Esecuzione dei pagamenti:

Per avviare ordini di pagamento sono disponibili diverse opzioni:

- Potete avviare ordini di pagamento per via elettronica, ad esempio tramite l'online banking o le app di mobile banking. I canali di accesso elettronici dispongono di vari canali sensoriali, quali: descrizione di elementi come immagini e grafici che non contengono testo; ottimizzazione del contrasto; regolazione della dimensione dei caratteri e dell'interlinea; inserimento tramite tastiera.

- Potete inoltre avviare ordini di pagamento per e-mail o telefono con il vostro consulente (se avete concordato tale canale di comunicazione durante l'apertura del conto).

Informazioni sul vostro conto:

Sono disponibili diverse opzioni per recuperare informazioni sul conto, come il saldo del conto e le operazioni (accrediti e addebiti dovuti a pagamenti, transazioni in titoli, ecc.):

- Potete inoltre recuperare informazioni sul vostro conto per via elettronica, ad esempio tramite l'online banking o le app di mobile banking. I canali di accesso elettronici dispongono di vari canali sensoriali, quali: descrizione di elementi come immagini e grafici che non contengono testo; ottimizzazione del contrasto; regolazione della dimensione dei caratteri e dell'interlinea; inserimento tramite tastiera; le informazioni possono essere consultate da uno screen-reader.

- Potete inoltre richiedere informazioni al vostro consulente per e-mail o telefono.

Metodi di autenticazione e funzioni di sicurezza:

Potete utilizzare i metodi di autenticazione e le funzioni di sicurezza senza barriere, ad esempio quando inserite il PIN per utilizzare l'online banking o le app di mobile banking. Inoltre, l'autenticazione a due fattori è accessibile.

App di mobile banking:

le app di mobile banking hanno diversi canali sensoriali, come ad esempio: descrizione di elementi come immagini e grafici che non contengono testo; ottimizzazione del contrasto; regolazione della dimensione dei caratteri e dell'interlinea; inserimento tramite tastiera. Le informazioni possono essere consultate da uno screen-reader.

3.2 Accessibilità delle presenti informazioni

Le caratteristiche di accessibilità di queste informazioni sono le seguenti:

- Vi forniamo queste informazioni attraverso vari canali di accesso, in particolare tramite una consegna personale da parte del vostro consulente o tramite il sito web della Banca (www.juliusbaer.com).

- Il contenuto di queste informazioni è scritto in un linguaggio chiaro, laddove possibile. Generalmente non superiamo il livello B2 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER).

Nota: questo non si applica al contratto di servizio vero e proprio o alle Condizioni generali (CG) e alle informazioni precontrattuali collegate al contratto di servizio.

- Il layout di queste informazioni ha un design specifico e la descrizione della tipografia utilizzata, ad esempio il carattere, la lunghezza delle righe, l'interlinea e l'evidenziazione dei testi importanti sono stati scelti per essere di facile utilizzo.

3.3 Accessibilità dei documenti relativi ai nostri servizi

Le caratteristiche di accessibilità dei documenti relativi ai nostri servizi (comprese le presenti informazioni) sono le seguenti:

I documenti sono percepibili. Ciò significa che:

- I documenti selezionati hanno il formato PDF-UA e/o sono basati sul web. Questo formato può essere convertito in altri formati. Possono essere ingranditi per una migliore leggibilità. Gli screen-reader possono interpretare i documenti e leggere ad alta voce il contenuto sullo schermo. Pertanto, i documenti sono disponibili attraverso diversi canali sensoriali.

4 AUTORITÀ DI VIGILANZA DEL MERCATO COMPETENTE

Avete problemi di accessibilità ai nostri servizi? In questa sezione vi informeremo su chi potete contattare.

L'autorità competente in Lussemburgo si chiama «Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services» (OSAPS).

L'OSAPS fungerà, tra l'altro, da punto di riferimento per l'accessibilità. L'OSAPS fornirà alle aziende linee guida, strumenti e consigli per aiutarle a migliorare l'accessibilità dei loro prodotti e/o servizi. Inoltre, chiunque può informare l'OSAPS della non conformità di un prodotto o servizio.

Se avete problemi con il nostro servizio, potete presentare un reclamo all'OSAPS. L'OSAPS può quindi avviare misure legali nei nostri confronti. Nel reclamo potete sostenere che stiamo violando un requisito della Legge sull'accessibilità. I dati di contatto dell'OSAPS sono:

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

13c, rue de Bitbourg
L -1273 Luxembourg-Hamm
Lussemburgo
E-mail: info@osaps.etat.lu
Telefono: +352 2477-6565

LU-02512-IT 1-1315 IT_LU_00
20250717