Julius Bär

CONTRATO DE CRÉDITO AO CONSUMO GERAL

Carta informativa para os consumidores nos termos da Lei de 8 de março de 2023, relativa aos requisitos de acessibilidade aos produtos e serviços, na sua versão atual.

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)(2) da Lei do Luxemburgo, de 8 de março de 2023, relativa à acessibilidade aos produtos e serviços, na sua versão atual (a «Lei da Acessibilidade»).

A Lei da Acessibilidade destina-se a garantir a acessibilidade aos produtos e serviços disponibilizados pelas empresas. Isso significa que: as empresas devem garantir que todos os consumidores têm acesso aos produtos e serviços disponibilizados. Os clientes não devem depender de ajuda externa. O objetivo é que todos os consumidores possam participar na sociedade.

Por favor, note: o objetivo desta informação é explicar-lhe, de uma forma facilmente compreensível, em que consiste o nosso Contrato de Crédito ao Consumo Geral. Não é juridicamente vinculativo. Apenas os seus documentos contratuais são juridicamente vinculativos.

Esta carta informativa está dividida em quatro partes:

A **Parte 1** contém informações específicas.

Neste ponto explicamos-lhe em que consiste o nosso serviço de Contrato de Crédito ao Consumo Geral.

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

– Há algum ponto menos satisfatório nos nossos serviços?

A **Parte 2** contém informações sobre como nos pode contactar e as opções de que dispõe se tiver uma reclamação.

– Gostaria de saber como cumprimos os requisitos da Lei da Acessibilidade nos nossos serviços?

A **Parte 3** contém informações sobre as caraterísticas de acessibilidade dos nossos serviços.

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

Na **Parte 4**, dizemos-lhe quem pode contactar neste caso. Aqui também encontrará informações sobre a autoridade fiscalizadora competente no Luxemburgo.

DESCRIÇÃO GERAL DO CONTEÚDO

1 Explicação sobre o nosso serviço 2

1.1 O que é um Contrato de Crédito ao Consumo Geral? 2

1.2 O que acontece antes de um contrato de empréstimo estar concluído? 2

1.3 Como é celebrado o contrato? 2

1.4 Como é pago o empréstimo? 2

1.5 Quais são as regras da cobertura por garantia do empréstimo? 2

1.6 Que juros são cobrados? 2
1 O que é uma taxa de juro de débito fixa? 2
2 O que é uma taxa de juro de débito variável? 3

1.7 Qual é o custo anual efetivo do empréstimo? 3

1.8 Quais são os custos totais de um empréstimo? 3

1.9 Como funciona o reembolso do empréstimo? 3
1 O que é um empréstimo com prestação mensal? 3
2 O que é um empréstimo com amortização? 3
3 O que é um empréstimo reembolsável de uma só vez? 3

1.10 O que acontece se houver atraso no pagamento? 3

1.11 É possível o reembolso antecipado? 3

1.12 Quais são as condições de rescisão? 4
1 Quando é possível a rescisão ordinária? 4
2 Quando é possível a rescisão extraordinária? 4

1.13 Tem o direito a mudar de opinião? 4

2 Quais são as suas opções para nos contactar ou apresentar uma reclamação? 4

3 Caraterísticas de acessibilidade ao nosso serviço 5

3.1 Acessibilidade aos serviços 5

3.2 Acessibilidade a esta informação 5

3.3 Acessibilidade aos documentos relativos aos nossos serviços 5

4 Autoridade fiscalizadora responsável 5

LU-02515-PT 1-1317 PT_LU_00
20251203

1 EXPLICAÇÃO SOBRE O NOSSO SERVIÇO

Nesta secção explicamos-lhe em que consiste o nosso serviço de Contrato de Crédito ao Consumo Geral. Ficará a saber o que o serviço implica e como funciona. Também explicaremos os termos que são importantes para compreender e utilizar o nosso serviço.

1.1 O que é um Contrato de Crédito ao Consumo Geral?

Um contrato de empréstimo entre um consumidor e um banco é designado por Contrato de Crédito ao Consumo Geral. Neste contrato, o mutuário, ou seja, o consumidor, recebe um determinado montante de dinheiro do banco, ou seja, o mutuante, para fins privados. Em contrapartida, o mutuário deve pagar juros ao banco e reembolsar o próprio empréstimo.

O empréstimo pode ser reembolsado de várias formas. O mutuário pode reembolsá-lo em prestações mensais ou reembolsar a totalidade do empréstimo no final da duração acordada. As condições exatas são definidas no contrato de empréstimo.

Há dois tipos de contratos de empréstimo ao consumo: o Contrato de Crédito ao Consumo Geral e o Contrato de Crédito Imobiliário (este último geralmente designado por contrato de crédito à habitação). O Contrato de Crédito Imobiliário é necessário se o empréstimo for utilizado na aquisição de imobiliário, tal como casas, apartamentos ou terrenos. Por outro lado, o Contrato de Crédito ao Consumo Geral é utilizado normalmente para aquisições privadas, como mobiliário, automóveis ou eletrodomésticos. Não é necessário um Contrato de Crédito Imobiliário para este tipo de empréstimo.

1.2 O que acontece antes de um contrato de empréstimo ser celebrado?

Somos obrigados a verificar a sua solvabilidade antes de podermos celebrar um contrato de empréstimo consigo. Para o efeito, solicitamos-lhe que nos faculte determinadas informações pessoais, tais como o seu rendimento, despesas e ativos. Posteriormente, utilizamos esta informação para avaliar a sua solvabilidade. Só poderemos celebrar o contrato de empréstimo consigo se o resultado desta verificação for positivo. Se a nossa análise demonstrar que não consegue reembolsar o empréstimo face ao seu rendimento ou aos seus ativos, não nos é permitido celebrar o contrato. Se solicitar o empréstimo com outra pessoa, por exemplo, o seu cônjuge, verificaremos se ambos têm capacidade conjunta de reembolso do empréstimo.

Tem o direito de receber gratuitamente uma cópia da minuta de contrato de empréstimo. No entanto, isto apenas se aplica se já tivermos decidido que pretendemos celebrar o contrato consigo. Não terá de pagar nenhuma comissão por esta cópia.

1.3 Como é celebrado o contrato?

O contrato é celebrado assim que tivermos acordado consigo todos os detalhes do empréstimo. Todos os acordos relativos ao empréstimo ficam registados no contrato de empréstimo. Estes incluem, por exemplo, regras relativas à garantia (consulte o ponto 1.5), aos juros (consulte o ponto 1.6) e ao reembolso (consulte o ponto 1.9).

O contrato de empréstimo também contém disposições normalizadas, ou seja, condições gerais bancárias (CGB) ou condições específicas do empréstimo. Para que o contrato seja válido legalmente, o cliente e o Banco devem assinar o contrato à mão. Isto significa que deve assinar pessoalmente o contrato para documentar o seu consentimento. Um representante do Banco também assinará o contrato. O contrato de empréstimo torna-se válido com esta assinatura escrita.

1.4 Como é pago o empréstimo?

No contrato de empréstimo, estabelecemos em conjunto as condições em que o empréstimo será pago. Frequentemente, o pagamento está dependente de ter fornecido a garantia necessária para o empréstimo (consulte o ponto 1.5). No entanto, o montante real pago não corresponde ao montante total do empréstimo acordado, uma vez que vários custos ainda terão de ser acrescentados a esse montante. Estes custos podem ser cobrados por nós ou por outras empresas pela concessão do empréstimo ou em relação à mesma. Por exemplo, os prémios do seguro de pagamento do empréstimo podem ser acrescidos diretamente ao montante total do empréstimo. O montante pago é, portanto, calculado acrescentando todos os custos aplicáveis ao montante total do empréstimo.

É importante notar que o montante total do empréstimo, também conhecido como montante líquido do empréstimo, é o valor máximo a que tem direito ao abrigo do contrato de empréstimo. Tem a obrigação de aceitar o contrato. Se se recusar a aceitar o empréstimo ou aceitar apenas uma parte do mesmo, poderá ser-lhe exigido o pagamento de indemnizações. Estas indemnizações são conhecidas como compensação por não aceitação e podem ser incorridas, nomeadamente no caso de empréstimos com taxa fixa, se deixar de querer o empréstimo e, consequentemente, não o levantar (isto só se aplica a empréstimos com taxa fixa, consulte o ponto 1.6.1). A compensação por não aceitação é calculada de acordo com os mesmos princípios que a compensação por pagamento antecipado (consulte o ponto 1.11).

1.5 Quais são as regras da cobertura por garantia do empréstimo?

O contrato de empréstimo pode estar ligado à cobertura por garantia do empréstimo, o que significa que podemos exigir que forneça garantias para o nosso empréstimo. Por exemplo, pode transferir-nos uma conta de títulos ou os seus créditos a partir de uma apólice de seguro como garantia. No entanto, é importante notar que não são permitidas garantias que onerem um imóvel, como uma hipoteca. Isto deve-se ao facto de existirem requisitos legais especiais que não permitem a celebração de um Contrato de Crédito ao Consumo Geral em tais casos.

Se rescindirmos o contrato de empréstimo por não ter pago o empréstimo conforme acordado, temos o direito de realizar as garantias fornecidas. Isto significa que podemos vender os títulos que nos foram transferidos ou cancelar uma apólice de seguro e exigir o pagamento da soma segura a nosso favor. O produto da realização das garantias será então utilizado para liquidar os nossos créditos pendentes do empréstimo. Se o produto da realização não for suficiente para liquidar integralmente a dívida, deverá pagar o montante restante. Se o produto da realização for superior às suas dívidas, pagar-lhe-emos normalmente o excedente.

Os detalhes relativos à realização das garantias, por exemplo, as condições e o momento em que esta pode ocorrer, são estabelecidos no contrato de empréstimo ou num contrato de garantia separado. Se uma conta de títulos for fornecida como garantia, o valor de empréstimo dos títulos serve como garantia para o empréstimo. O Banco pode avaliar os títulos de acordo com determinados critérios, que podem mudar. Existe o risco do valor dos títulos diminuir, o que poderá levar ao pagamento antecipado do empréstimo. Inversamente, um aumento no valor dos títulos pode permitir a utilização de um montante de empréstimo superior.

LU-02515-PT 1-1317 PT_LU_00
20251203

1.6 Que juros são cobrados?

Deve pagar um montante de juros acordado sobre o empréstimo. Isto é designado por juro de débito. O juro de débito é o preço que cobramos por lhe desembolsarmos o empréstimo e o disponibilizarmos durante um determinado período de tempo. Há dois tipos de juro de débito:

- o juro de débito fixo ou taxa de empréstimo fixa (consulte o ponto 1.6.1) e
- o juro de débito variável ou taxa de empréstimo variável (consulte o ponto 1.6.2).

Podemos acordar consigo uma taxa de juro de débito fixa ou variável. Habitualmente é acordada uma taxa de juro de débito fixa.

1 O que é uma taxa de juro de débito fixa?
Se acordarmos consigo uma taxa de juro de débito fixa, pagará uma taxa de juro fixa que se mantém inalterada durante todo o prazo do contrato. Em alternativa, esta taxa de juro fixa também pode aplicar-se apenas durante um determinado período de tempo, conhecido como período de taxa de empréstimo fixa. Um empréstimo com essa taxa de juro fixa é frequentemente designado como empréstimo de taxa fixa, e a própria taxa de juro também é chamada de taxa de juro fixa.

É possível que o período de taxa de empréstimo fixa seja inferior à duração total do contrato. Nesse caso, teremos de renegociar consigo a taxa de juro e o montante das prestações de pagamento do empréstimo após terminar o período de taxa de empréstimo fixa. No entanto, também tem a opção de rescindir o empréstimo no final do período de taxa de empréstimo fixa e pagar o montante em dívida.

2 O que é uma taxa de juro de débito varável?
Uma taxa de juro de débito variável ocorre quando há a possibilidade de a taxa de juro do seu empréstimo mudar durante a duração do contrato. Para garantir que recebe a informação de forma transparente sobre possíveis alterações, determinaremos uma taxa de juro de referência consigo. Esta taxa de juro de referência serve de base para a evolução da sua taxa de juro de débito e é transparente, tanto para o Banco como para o cliente graças à sua objetividade, clareza, disponibilidade e verificabilidade.

A taxa de juro de referência reflete as condições atuais em vários mercados financeiros e é, portanto, de natureza variável. Isto significa que pode tanto aumentar como diminuir. É importante sublinhar que o Banco não tem influência direta na evolução desta taxa de juro de referência.

As condições e períodos específicos em que a taxa de juro de débito variável pode mudar são estabelecidos no contrato de empréstimo. Isto significa que sabe sempre como e quando as taxas de juro mudarão, e pode ajustar o seu planeamento financeiro em conformidade.

1.7 Qual é o custo anual efetivo do empréstimo?

O custo anual efetivo do empréstimo corresponde aos custos totais do empréstimo que tem de pagar. É expresso como uma taxa percentual anual (TAEG). O objetivo da TAEG é permitir-lhe, enquanto consumidor, comparar diferentes ofertas de empréstimo.

1.8 Quais são os custos totais de um empréstimo?

Os custos totais de um empréstimo incluem, principalmente, o juro de débito. Além disso, existem todos os custos resultantes do contrato de empréstimo e que são do nosso conhecimento enquanto Banco. Estes podem incluir, por exemplo, taxas ou comissões.

1.9 Como funciona o reembolso do empréstimo?

Tem a obrigação de reembolsar o empréstimo. No contrato de empréstimo, acordamos consigo como deve reembolsar o empréstimo. Existem várias opções de reembolso:

- um empréstimo com prestação regular (consulte o ponto 1.9.1)
- um empréstimo de amortização constante (consulte o ponto 1.9.2)
- e um empréstimo reembolsável de uma só vez (consulte o ponto 1.9.3).

1 O que é um empréstimo com prestação regular?
Quando contrata um empréstimo com prestação regular junto do nosso Banco, paga-nos uma prestação constante fixa em intervalos regulares, por exemplo, mensalmente, trimestralmente ou anualmente. Cada prestação constante é composta por duas partes: a parcela de amortização e a parcela de juro. Com a parcela de amortização, reembolsa gradualmente o montante do empréstimo, sendo que o montante em dívida diminui a cada prestação paga. A parcela de juro, por outro lado, cobre o juro de débito atual calculado sobre o montante remanescente do empréstimo.

No início, a parcela de juro é maior do que a parcela de amortização porque o juro de débito é calculado sobre o montante original do empréstimo. Com cada pagamento que efetua, a parcela de juro diminui enquanto a parcela de amortização aumenta. Isto acontece porque o montante remanescente do empréstimo diminui, assim como o juro de débito baseado no mesmo.

Apesar desta alteração na composição da prestação regular, o montante total da prestação permanece constante durante o período de taxa de empréstimo fixa acordado. Isto oferece-lhe segurança no planeamento e permite-lhe gerir melhor as suas obrigações financeiras.

2 O que é um empréstimo com amortização?
Amortização é o termo técnico para reembolso. Se contrair um empréstimo amortizado (ou empréstimo de amortização constante) connosco, reembolsará o empréstimo em prestações iguais. As prestações de reembolso vencem mensalmente, trimestralmente ou anualmente. A prestação de reembolso mensal, por exemplo, é calculada da seguinte forma:

O montante do empréstimo é dividido pelo número de meses durante os quais lhe disponibilizamos o empréstimo. Cada prestação que paga reduz o montante do empréstimo contraído e não reembolsado. Para além da prestação de reembolso, também tem de pagar uma parcela de juro. Esta diminui durante o prazo do contrato porque reembolsa o montante do empréstimo contraído com cada prestação de reembolso. Isto também reduz os juros que tem de pagar a cada mês. Em suma, isto significa que o seu débito mensal se tornará cada vez menor ao longo do tempo.

LU-02515-PT 1-1317 PT_LU_00
20251203

3 O que é um empréstimo reembolsável de uma só vez?

Se contrair connosco um empréstimo reembolsável de uma só vez, reembolsa a totalidade do empréstimo numa única soma no final da duração. Até esse momento, só paga os juros sobre o empréstimo. Ao contrário de outros empréstimos, não existem reembolsos regulares durante a duração do empréstimo. A prestação mensal consiste, portanto, unicamente em juros.

Pode reembolsar o empréstimo reembolsável de uma só vez no final da duração com fundos próprios, tais como os seus ativos, um saldo de poupança ou um pagamento de uma apólice de seguro. No entanto, é importante notar que poderá ter de contrair um novo empréstimo para reembolsar o antigo.

1.10 O que acontece se houver atraso no pagamento?

Se efetuar pagamentos em atraso, podem ser cobrados juros de mora. Por favor, note: se não efetuar os pagamentos, isso pode ter consequências graves para si. Por exemplo, podemos realizar as garantias ou intentar uma ação judicial contra si. Poderá também ser-lhe difícil obter um empréstimo no futuro.

1.11 É possível o reembolso antecipado?

Tem a opção de reembolsar o empréstimo antes da data prevista. No entanto, isto significa uma perda para nós, uma vez que deixamos de receber os juros que pagaria normalmente. Para compensar esta perda, podemos acordar no contrato de empréstimo que nos deve pagar uma indemnização. Esta indemnização é conhecida como compensação por reembolso antecipado.

O montante da compensação por reembolso antecipado depende de dois fatores: o prazo remanescente do empréstimo e o nível atual da taxa de juro no momento do reembolso. Encontrará informações mais detalhadas sobre o cálculo da compensação por reembolso antecipado no seu contrato de empréstimo e na Informação Normalizada Europeia de Crédito ao Consumo. Aí também encontra exemplos do montante da compensação por reembolso antecipado, para lhe dar uma ideia de quão elevada esta compensação poderá ser.

Deve estar ciente de que a compensação por reembolso antecipado pode ser muito elevada. Isto aplica-se em particular nos seguintes casos:

- o empréstimo ainda tem um longo período remanescente de juro de débito fixo.
- o nível geral da taxa de juro diminuiu desde que o contrato de empréstimo foi celebrado.

No entanto, a compensação por reembolso antecipado é limitada por regulamentação legal. Não lhe cobramos compensação por reembolso antecipado para empréstimos com uma taxa de empréstimo variável. Neste caso, pode reembolsar o empréstimo antecipadamente, no todo ou em parte, a qualquer momento.

1.12 Quais são as condições de rescisão?

Ao rescindir um contrato de empréstimo, é feita uma distinção entre rescisão ordinária (consulte o ponto 1.12.1) e rescisão extraordinária (também designada rescisão por justa causa, consulte o ponto 1.12.2).

1 Quando é possível fazer a rescisão ordinária?
Se desejar a rescisão ordinária do seu contrato de empréstimo, terá geralmente de cumprir um determinado prazo de pré-aviso. A duração deste prazo depende do facto de a taxa de juro ser fixa ou variável.

O seguinte aplica-se a uma taxa de juro fixa:

- Pode rescindir o contrato no final do período de juros fixos com um pré-aviso de 1 mês.
- Se o período de juro fixo for superior a 10 anos, pode rescindir o contrato 10 anos após o desembolso total do empréstimo ou do último acordo de juro fixo, com um prazo de pré-aviso de 6 meses.

O seguinte aplica-se a uma taxa de juro variável:

- Pode rescindir o contrato em qualquer altura com um pré-aviso de 3 meses.

Se não tiverem sido acordados termos específicos para o reembolso, pode rescindir o contrato a qualquer momento sem ter de cumprir um prazo de pré-aviso.

2 Quando é possível efetuar o cancelamento extraordinário?
Não é necessário cumprir qualquer prazo de pré-aviso em caso de rescisão extraordinária. Os pré-requisitos são os seguintes:

- como consumidor, não seja expectável que cumpra o contrato de empréstimo, ou
- como Banco, não seja expectável que cumpramos o contrato de empréstimo.

Deve, portanto, haver justa causa para a rescisão. É por isso que é designada de rescisão por justa causa. Uma justa causa frequente é o facto de um consumidor não efetuar os pagamentos acordados. Os requisitos contratuais para a rescisão extraordinária por parte do Banco são então cumpridos.

1.13 Tem o direito a mudar de opinião?

Se celebrar um contrato de empréstimo connosco, tem o direito de o cancelar num prazo de 14 dias. Se cancelar o contrato, deixa de estar vinculado ao mesmo.

Para exercer o seu direito de resolução, deve seguir os seguintes passos:

- Tem de efetuar a resolução num prazo de 14 dias a contar da celebração do contrato.
- Pode comunicar a sua resolução através do canal de comunicação acordado, sem ter de apresentar um motivo.
- Deve endereçar-nos a resolução diretamente, enquanto mutuantes (nome do Banco, endereço para citação, endereço de e-mail).

Importante: se já tiver recebido o montante do empréstimo, deve reembolsá-lo no prazo de 30 dias a contar da sua resolução. Os juros acumulam-se durante este período. O montante destes juros pode ser encontrado nas informações de resolução.

2 QUAIS SÃO AS SUAS OPÇÕES PARA NOS CONTACTAR OU APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO?

Naturalmente que gostaríamos imenso de ouvir a sua opinião. Fale diretamente com o seu consultor que terá todo o gosto em lhe prestar ajuda. O seu consultor é o seu contacto direto, especialmente no caso de questões sobre serviços de consultoria (por exemplo, desempenho da carteira, transações, serviços bancários,

LU-02515-PT 1-1317 PT_LU_00
20251203

preçário e catálogo de serviços, sistemas de tecnologias de informação). Assim, muitas situações podem ser resolvidas desta forma não burocrática e satisfatória. Em alternativa, pode enviar a sua reclamação por escrito para o endereço seguinte:

Banco Julius Baer Europe S.A.
ATTN Complaint management / Beschwerdemanagement
14, rue Edward Steichen,
L-2540 Luxemburgo
Correio eletrónico:
ComplaintManagement.Lux@juliusbaer.com

Pode também dirigir a sua reclamação diretamente à nossa administração. Em qualquer caso, certifique-se de que nos faculta as seguintes informações sobre a sua reclamação:

- motivo da sua reclamação ou descrição do erro que identificou
- os seus dados de contacto (nome, endereço e número de conta ou conta de custódia)

Confirmaremos a receção da sua reclamação no prazo máximo de 10 dias úteis e faremos os possíveis para responder o mais rapidamente possível no prazo máximo de um mês. Se, em casos pontuais, a resposta demorar mais tempo, receberá informação em conformidade. Caso a sua reclamação esteja relacionada 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 responsável pelo tratamento das reclamações do cliente (pessoas singulares ou coletivas) dirigidas às empresas que supervisiona. A CSSF atua como organismo mediador com o objetivo de resolver o litígio entre o reclamante e a empresa através de meios extrajudiciais. Na sua função de organismo de resolução extrajudicial de litígios, a CSSF atua em conformidade, nomeadamente, com as disposições europeias sobre a resolução extrajudicial de litígios de consumo. Estas disposições foram transpostas para a legislação do Luxemburgo e foram introduzidas no Código do Consumidor em 2016.

A CSSF consta da lista de organismos de resolução extrajudicial de litígios estabelecida e publicada pela Comissão Europeia, nos termos do Artigo 431-1 do Código do Consumidor. As reclamações são tratadas pelo Departamento Jurídico de Proteção ao Consumidor/Crime Financeiro.

A resolução extrajudicial de litígios é voluntária e gratuita.

Com vista a facilitar a submissão de reclamações, a CSSF disponibiliza um formulário de reclamação no seu website: https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/

O formulário de reclamação pode ser submetido diretamente 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 AO NOSSO SERVIÇO

Gostaria de saber como cumprimos os requisitos da Lei da Acessibilidade no que diz respeito aos nossos serviços? Esta secção contém informações sobre as caraterísticas de acessibilidade aos nossos serviços.

Informações contextuais:

A Lei da Acessibilidade obriga-nos, entre outras coisas, a respeitar orientações relativas a conteúdos Web acessíveis. Estas orientações destinam-se a permitir que todas as pessoas, especialmente as portadoras de deficiência, acedam ao conteúdo da Web. As orientações 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, por exemplo, que pretendemos garantir que esteja disponível um meio de perceção alternativo, como texto escrito, para cada imagem ou gráfico.
- **Usabilidade**: as funções informáticas devem poder ser utilizadas pelo maior número possível de pessoas. Isto significa, por exemplo, que queremos garantir 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, queremos disponibilizar 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 em voz alta ou ampliação de conteúdos Web, mas também de conversão da fala em texto. Isto significa, por exemplo, que queremos garantir 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, sempre que possível.

3.1 Acessibilidade aos serviços

Estas são as funcionalidades de acessibilidade ao nosso serviço relacionado com um

Contrato de crédito ao consumo geral:

- Podemos enviar-lhe o contrato de empréstimo por correio ou num formato eletrónico como PDF ou por e-mail. Contacte o seu consultor de cliente e peça-lhe para lhe enviar o referido contrato pelo seu canal preferencial.
- Também podemos entregar-lhe o seu contrato de empréstimo pessoalmente.
- **Informações sobre a sua conta:**
  - Dispõe de várias opções para obter informações sobre a sua conta, tais como o saldo da sua conta e as transações (créditos e débitos resultantes de pagamentos, transações de títulos, etc.):

LU-02515-PT 1-1317 PT_LU_00
20251203

- Pode consultar eletronicamente informações sobre ordens de pagamento, por exemplo, através da banca online ou das aplicações de banca móvel.

- As opções de acesso eletrónico têm vários canais sensoriais, tais como: descrições de elementos como imagens e gráficos que não têm texto; otimização do contrastes; ajuste do tamanho do texto e do espaçamento entre linhas; e introdução de dados com a ajuda de um teclado. A informação pode ser obtida através de um leitor de ecrã.

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

3.2 Acessibilidade desta informação

As funcionalidades 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).

- Fazemos os possíveis para garantir que esta informação é expressa de forma clara. O nível B2 do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas não é ultrapassado.

Note, por favor, que: esta disposição não se aplica ao contrato de prestação de serviços efetivo ou às Condições Gerais Bancárias (CGB) e à informação pré-contratual associada ao contrato de prestação de serviços.

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

3.3 Acessibilidade aos documentos relativos aos nossos serviços

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

- **Os documentos são percetíveis. Isso significa que:**

  - determinados documentos têm 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 o conteúdo no ecrã. Desta forma, os documentos estão à sua disposição através de vários canais sensoriais.

4 AUTORIDADE FISCALIZADORA RESPONSÁVEL

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

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

O OSAPS age, entre outras, como ponto de referência para a acessibilidade O OSAPS fornece 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 quaisquer problemas com o nosso serviço, pode apresentar uma reclamação ao OSAPS. O OSAPS pode, então, tomar ações 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-02515-PT 1-1317 PT_LU_00
20251203