Julius Bär

ASESORAMIENTO DE INVERSIÓN

Información para los consumidores con arreglo a la Ley del 8 de marzo de 2023 sobre la accesibilidad de los productos y servicios, en su versión modificada

Bank Julius Baer Europe S.A.
14, rue Edward Steichen, 2540 Luxemburgo,
Gran Ducado de Luxemburgo
Teléfono: +352 4760 1
Correo electrónico: info@juliusbaer.com
www.juliusbaer.com

Con esta información, Bank Julius Baer Europe S.A. (el «Banco», «nosotros», «nuestro») cumple los requisitos del artículo 15 (2) de la Ley luxemburguesa del 8 de marzo de 2023 sobre accesibilidad de productos y servicios, en su versión modificada (la «Ley de accesibilidad»). Con esta ley se transpone la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios a la legislación luxemburguesa. La Ley de accesibilidad pretende garantizar la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos por las empresas. Esto significa que las empresas deben permitir a todos los consumidores acceder a los productos y servicios ofrecidos. El objetivo es garantizar que todos los consumidores puedan participar por igual en la sociedad.

Tenga en cuenta: esta información pretende explicar de forma clara nuestro servicio de asesoramiento de inversión. No es jurídicamente vinculante. Solo los documentos contractuales son jurídicamente vinculantes.

Esta información se divide en cuatro partes:

La **parte 1** contiene información específica.

Aquí explicamos el asesoramiento de inversión y nuestros servicios en relación con el asesoramiento de inversión.

Las **partes 2, 3** y **4** contienen información general.

- ¿No está satisfecho con nuestro servicio?

  En la **parte 2**, le informamos sobre las opciones que tiene si desea presentar una queja.

- ¿Desea saber cómo cumplimos los requisitos de la Ley de accesibilidad en relación con nuestro servicio?

  En la **parte 3**, le informamos sobre las características de accesibilidad de nuestro servicio.

- ¿Tiene problemas de accesibilidad a nuestros servicios?

  En la **parte 4**, le indicamos a quién puede dirigirse en este caso. Aquí encontrará los datos de la autoridad responsable de la supervisión del mercado.

ÍNDICE

1 Explicación de nuestros servicios 2
1.1 ¿Qué es el asesoramiento de inversión? 2
1.2 ¿Qué son los instrumentos financieros? 2
1.3 **¿En qué consiste el proceso de asesoramiento de inversión? 2**
1.4 ¿Qué costes tiene el asesoramiento de inversión? 2
1.5 ¿Existe una duración del contrato? 2
1.6 ¿Existe el derecho de revocación? 3
2 Sus opciones para dar su opinión o presentar una queja 3
3 Características de accesibilidad de nuestros servicios 3
3.1 Accesibilidad de los servicios 4
3.2 Accesibilidad de esta información 4
3.3 Accesibilidad de los documentos relativos a nuestros servicios 4
4 Autoridad de supervisión del mercado competente 4

LU-02510-ES 1-1313 ES_LU_00
20250717

1 EXPLICACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

En esta sección, explicamos el asesoramiento de inversión y nuestros servicios asociados. Le informamos sobre las principales características y el funcionamiento del asesoramiento de inversión.

1.1 ¿Qué es el asesoramiento de inversión?

En nuestro asesoramiento de inversión, le damos recomendaciones sobre instrumentos financieros.

Tiene a su disposición las siguientes opciones:

- **Comprar:** le recomendamos que compre un instrumento financiero.
- **Vender:** le recomendamos que venda un instrumento financiero.
- **Mantener:** le recomendamos que no venda un instrumento financiero (sino que lo mantenga).
- **No comprar:** le recomendamos que no compre un instrumento financiero.

Como parte de nuestro asesoramiento de inversión, tenemos en cuenta su situación financiera y sus ideas personales. Con cada consulta recibirá una declaración de idoneidad. Se trata de un documento en el que le explicamos por qué nuestra recomendación es adecuada para usted. Al final, usted mismo decide si desea seguir nuestra recomendación.

Tenga en cuenta: nuestra recomendación solo es válida en el momento de la consulta. Solo revisaremos la recomendación más adelante si lo hemos acordado previamente con usted. Si ha adquirido instrumentos financieros, debe controlar usted mismo su rendimiento.

1.2 ¿Qué son los instrumentos financieros?

El término «instrumentos financieros» se utiliza en las leyes relativas a los bancos. Por ejemplo, aparece en la Ley luxemburguesa del 5 de abril de 1993 sobre el sector financiero. Entre los instrumentos financieros se incluyen, entre otros:

- valores, como acciones, bonos, certificados y garantías
- participaciones en fondos de inversión
- derivados

1.3 ¿En qué consiste el proceso de asesoramiento de inversión?

El asesoramiento de inversión suele constar de cuatro pasos:

1. **Acuerdo:** antes de que el Banco pueda prestarle asesoramiento de inversión, usted deberá suscribir un Contrato de asesoramiento con nosotros.

2. **Recopilación de información:** necesitamos que nos facilite determinada información para poder ofrecerle asesoramiento de inversión. Le pedimos algunos datos personales y que nos indique sus preferencias en cuanto a la inversión de sus activos. Según lo dispuesto en la ley, no podemos asesorarle sin que usted nos aporte información. La información que nos proporciona nos ayuda a comprender sus intereses y necesidades.

   Necesitamos que nos facilite la siguiente información:

   - Situación económica (¿Cuáles son sus ingresos? ¿Cuáles son sus gastos? ¿Cuáles son sus activos?)
   - Capacidad de asumir pérdidas (¿Qué pérdidas financieras podría soportar?)
   - Objetivos de inversión (¿Qué desea conseguir con la inversión de sus activos? Por ejemplo: creación de patrimonio a largo plazo)
   - Horizonte de inversión (¿Durante cuánto tiempo desea invertir su dinero?)
   - Apetito por el riesgo (¿Qué riesgos financieros quiere asumir? Por ejemplo: fluctuaciones de valor, pérdidas)
   - Preferencias de sostenibilidad (¿Deben tenerse en cuenta criterios de sostenibilidad al invertir sus activos? Por ejemplo: inversiones que contribuyen a alcanzar un objetivo medioambiental)
   - Experiencia y conocimientos en materia de inversión en instrumentos financieros/experiencia y conocimientos en servicios relacionados con instrumentos financieros

3. **Recomendación:** basándonos en su información, le daremos recomendaciones sobre instrumentos financieros. Sin embargo, solo le daremos una recomendación si coincide con su información.

   Le facilitaremos información sobre los instrumentos financieros recomendados, verbalmente o a través de hojas informativas. Ejemplos de hojas informativas son la hoja informativa del producto de las acciones y bonos o las hojas de datos esenciales de los fondos de inversión.

4. **Documentación:** en el último paso, recibirá un resumen escrito de nuestra recomendación, la declaración de idoneidad. Este resumen incluye nuestra recomendación y una explicación de por qué es adecuada para usted.

Al final, es usted quien decide si desea seguir nuestra recomendación.

Además, antes de comprar o vender un producto financiero, debemos asegurarnos de que usted es capaz de comprender la naturaleza y los riesgos asociados a un instrumento financiero antes de cursar la orden. Si un instrumento financiero para el que ha cursado una orden se considera inadecuado para usted, o si falta la información necesaria para evaluar la idoneidad, le advertiremos de ello. Queda a su discreción abstenerse de realizar la operación o seguir adelante a pesar de la advertencia. Nos reservamos el derecho a negarnos a proceder si lo consideramos necesario en interés del cliente. En cuanto a la comprobación de los conocimientos y la experiencia, la evaluación se basará en la información facilitada por la persona que cursa una orden o recibe la recomendación.

1.4 ¿Qué costes tiene el asesoramiento de inversión?

Por el asesoramiento de inversión, usted nos paga las comisiones que se detallan en la Lista de precios y servicios del Banco. Además, normalmente le proporcionaremos información sobre los costes. Dicha información contiene una visión general de los costes y costes de seguimiento asociados a la compra, tenencia y venta de un instrumento financiero. La información sobre los costes también puede contener la información de que recibiremos un pago de un tercero en relación con la compra de un instrumento financiero. Por ejemplo, puede tratarse de un pago de una compañía de fondos.

LU-02510-ES 1-1313 ES_LU_00
20250717

1.5 ¿Existe una duración del contrato?

El acuerdo de asesoramiento se celebra por tiempo indefinido. Usted y el Banco pueden rescindirlo en cualquier momento sin necesidad de alegar motivo alguno.

Además, usted suscribe con nosotros un contrato de depósito por tiempo indefinido. Puede rescindir el contrato de depósito en cualquier momento sin indicar los motivos con un plazo de preaviso de un mes. Para más información, consulte las Condiciones generales de contratación del Banco.

1.6 ¿Existe el derecho de revocación?

Puede revocar el acuerdo de asesoramiento en un plazo de 14 días. Sin embargo, esto solo se aplica si el contrato se ha celebrado como una transacción de venta a distancia, por ejemplo a través de Internet o por teléfono, o como una transacción fuera del hogar. En este caso, recibirá de nosotros la información legal correspondiente. El plazo de revocación comienza una vez que usted ha celebrado el contrato y ha recibido toda la información legal al respecto.

Tenga en cuenta: no existe derecho de revocación en la compra o venta de instrumentos financieros.

2 SUS OPCIONES PARA DAR SU OPINIÓN O PRESENTAR UNA QUEJA

Estaremos encantados de conocer su opinión. Por favor, envíe sus comentarios directamente a su asesor de clientes, quien estará encantado de atenderle. Él es su persona de contacto directo, especialmente en caso de consultas adicionales sobre servicios de asesoramiento, rendimiento de la cartera, transacciones, servicios bancarios, lista de precios, sistemas informáticos, etc. De este modo, se pueden resolver muchas cuestiones de forma satisfactoria y sin burocracia. Como alternativa, si tiene alguna queja, envíenosla por escrito a través de uno de los siguientes canales de comunicación:

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

Además, puede dirigir su queja directamente a la atención de nuestro consejo de administración. En cualquier caso, le rogamos que facilite la siguiente información junto con su queja:

- el motivo de su queja o una descripción del error detectado, respectivamente
- sus datos de contacto (nombre y dirección, así como su número de cuenta)

Confirmaremos la recepción de su queja por escrito en un plazo máximo de 10 días laborables y nos esforzaremos por darle una respuesta lo antes posible, dentro de un plazo máximo de un mes. Si en determinados casos tardamos más de un mes en responder, le informaremos al respecto. Si su queja está relacionada con los servicios de pago, el Banco le dará respuesta en un plazo de 15 días.

Si no está satisfecho con nuestra respuesta, puede remitir su queja directamente a la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF):

La CSSF es competente para recibir las quejas de los clientes (personas físicas o jurídicas) de los profesionales sujetos a su supervisión y para actuar como intermediario con el fin de buscar una solución amistosa a estas quejas. La CSSF actúa en calidad de entidad de resolución alternativa de litigios («ADR», por sus siglas en inglés), en particular en virtud de la legislación europea relativa a la resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo que se transpuso a la legislación luxemburguesa y se introdujo en el Código del consumidor en 2016. La CSSF está inscrita en la lista de entidades ADR en el sentido del artículo L. 431-1 del Código del consumidor y en la lista de entidades ADR establecida y publicada por la Comisión Europea. Las denuncias que se envían a la CSSF son tramitadas por su departamento jurídico: «Departamento Jurídico Protección del Consumidor/Criminalidad Financiera» de la CSSF. La resolución extrajudicial de litigios es voluntaria y gratuita. Para facilitar la presentación de una queja, la CSSF publica un formulario de queja en su sitio web: https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/. El formulario de queja puede presentarse en línea o enviarse por correo postal, fax o correo electrónico:

- Por correo a la siguiente dirección:

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

- Por fax al número siguiente:

  (+352) 26 25 1-2601

- Por correo electrónico a la siguiente dirección:

  reclamation@cssf.lu

3 CARACTERÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

¿Desea saber de qué manera cumplimos los requisitos de la Ley de accesibilidad en relación con nuestros servicios? En esta sección, le informamos sobre las características de accesibilidad de nuestros servicios.

Contexto:

La Ley de accesibilidad nos obliga, entre otras cosas, a cumplir las directrices sobre accesibilidad de los contenidos web. Estas directrices pretenden que todas las personas, especialmente las discapacitadas, puedan acceder a los contenidos web. Las directrices se basan en cuatro principios de accesibilidad:

- **Perceptibilidad:** el mayor número posible de personas debe poder percibir la información y las funciones informáticas. Esto significa, por ejemplo, que intentamos garantizar que para cada imagen o gráfico exista un medio alternativo de percepción, como el texto escrito.
- **Operabilidad:** el mayor número posible de personas debe poder utilizar las funciones informáticas. Esto significa, por ejemplo, que queremos asegurarnos de que nuestros contenidos web puedan manejarse con un teclado normal.
- **Comprensibilidad:** el mayor número posible de personas debe poder leer y entender el contenido de la web con claridad. Por ejemplo, ofrecemos nuestros contenidos web en un lenguaje sencillo y comprensible siempre que es posible.
- **Robustez:** el contenido web debe ser compatible con las denominadas tecnologías auxiliares en la medida de lo posible. Las tecnologías auxiliares incluyen, por ejemplo, programas para leer en voz alta o ampliar contenidos web, pero también para convertir el habla en texto. Esto significa, por ejemplo, que nuestro objetivo es garantizar el cumplimiento de

LU-02510-ES 1-1313 ES_LU_00
20250717

normas importantes sobre el uso de tecnologías auxiliares, como la estructura técnica y el etiquetado de los contenidos.

Cumplimos los requisitos de la Ley de accesibilidad aplicando estos principios en nuestros servicios.

3.1 Accesibilidad de los servicios

A continuación se describen las características de accesibilidad de nuestros servicios en combinación con el asesoramiento de inversión:

- Podemos enviarle el Acuerdo de asesoramiento por correo postal o en formato PDF por correo electrónico. Póngase en contacto con su asesor de clientes y solicite que se le envíe esa documentación a través del canal de comunicación que prefiera.
- Además, también podemos entregarle el Acuerdo de asesoramiento personalmente.
- Podemos enviarle la Recomendación personal de inversión por correo postal o en formato PDF por correo electrónico. Póngase en contacto con su asesor de clientes y solicite que se le envíe esa documentación a través del canal de comunicación que prefiera.
- Además, también podemos entregarle el Acuerdo de asesoramiento personalmente.
- Podemos enviarle la información de costes por correo postal o en formato PDF por correo electrónico. Póngase en contacto con su asesor de clientes y solicite que se le envíe esa documentación a través del canal de comunicación que prefiera.
- Además, también podemos entregarle personalmente la información de costes.

3.2 Accesibilidad de esta información

Las características de accesibilidad de esta información son las siguientes:

- Le proporcionamos esta información a través de varios canales de acceso, a saber, mediante una entrega personal por parte de su asesor de clientes o a través del sitio web del Banco (www.juliusbaer.com).
- Nos esforzamos por que el contenido de esta información esté redactado en un lenguaje claro. No se supera el nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).

Nota: esto no se aplica al acuerdo de servicio propiamente dicho ni a las Condiciones generales de contratación (CGC) ni a la información precontractual en relación con el acuerdo de servicios.

- La disposición de esta información tiene un diseño específico, y la descripción de la tipografía utilizada, por ejemplo, el tipo de letra, la longitud de línea, el interlineado y el resaltado de los textos importantes se eligieron para que resultaran fáciles de usar.

3.3 Accesibilidad de los documentos relativos a nuestros servicios

Las características de accesibilidad de los documentos relacionados con nuestros servicios (incluida esta información) son las siguientes:

Los documentos son perceptibles. Es decir:

- Los documentos seleccionados tienen el formato PDF-UA y/o están basados en la web. Este formato puede convertirse a otros formatos. Pueden ampliarse para una mejor legibilidad. Los lectores de pantalla pueden interpretar los documentos y leer en voz alta el contenido de la pantalla. Por ello, los documentos están a su disposición a través de varios canales sensoriales.

4 AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL MERCADO COMPETENTE

¿Tiene problemas de accesibilidad a nuestros servicios? En esta sección, le informamos a quién puede dirigirse.

La autoridad competente en Luxemburgo se llama «Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services» (OSAPS)

La OSAPS actúa, entre otras cosas, como punto de referencia en materia de accesibilidad. La OSAPS proporciona a las empresas directrices, herramientas y asesoramiento para ayudarles a mejorar la accesibilidad de sus productos y/o servicios. Además, cualquier persona puede informar a la OSAPS de la no conformidad de un producto o servicio.

Si tiene problemas con nuestro servicio, puede presentar una queja a la OSAPS. En ese caso, la OSAPS podrá iniciar acciones legales contra nosotros. En su queja, puede alegar que estamos incumpliendo un requisito de la Ley de accesibilidad. Los datos de contacto de la OSAPS son:

Surveillance authority for the accessibility of products and services (OSAPS)

13c, rue de Bitbourg
L -1273 Luxemburgo-Hamm
Luxemburgo
Correo electrónico: info@osaps.etat.lu
Teléfono: +352 2477-6565

LU-02510-ES 1-1313 ES_LU_00
20250717