Julius Bär

CONTRATO GENERAL DE PRÉSTAMO AL CONSUMO

Carta informativa para los consumidores de conformidad con la Ley del 8 de marzo de 2023 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios, en su versión actual.

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») cumple los requisitos del artículo 15 párrafo 2 número 2 de la Ley luxemburguesa del 8 de marzo de 2023 sobre los requisitos de accesibilidad para productos y servicios, en su versión modificada (la «Ley de accesibilidad»).

La Ley de accesibilidad pretende garantizar la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos por las empresas. Es decir: Las empresas deben garantizar que todos los consumidores tengan fácil acceso a los productos y servicios que ofrecen. No deben depender de la ayuda exterior. El objetivo es que todos los consumidores puedan participar en la sociedad.

Tenga en cuenta lo siguiente: Esta información pretende explicarle nuestro servicio de Contrato general de préstamo al consumo de una manera fácilmente comprensible. No es jurídicamente vinculante. Solo los documentos contractuales son jurídicamente vinculantes.

Esta carta informativa se divide en 4 partes:

La **parte 1** contiene información específica.

Aquí le explicamos nuestro servicio de Contrato de préstamo general al consumo.

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

– ¿No está satisfecho con nuestro servicio?

  En la **parte 2**, le informamos de cómo puede ponerse en contacto con nosotros y de qué opciones dispone si tiene una queja.

– ¿Quiere saber cómo cumplimos los requisitos de la Ley de accesibilidad con nuestros servicios?

  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 también encontrará información sobre la autoridad supervisora competente en Luxemburgo.

ÍNDICE

1 Explicación de nuestro servicio 2
1.1 ¿Qué es un contrato general de préstamo al consumo? 2
1.2 ¿Qué ocurre antes de la firma del contrato de préstamo? 2
1.3 ¿Cómo se celebra el contrato? 2
1.4 ¿Cómo funciona el desembolso del préstamo? 2
1.5 ¿Cuáles son las normas para garantizar el préstamo? 2
1.6 ¿Qué intereses se cobran? 2
1 ¿Qué es un tipo de interés deudor fijo? 3
2 ¿Qué es un tipo de interés deudor variable? 3
1.7 ¿Qué es la TAE? 3
1.8 ¿Cuáles son los costes totales de un préstamo? 3
1.9 ¿Cómo funciona el reembolso del préstamo? 3
1 ¿Qué es un préstamo de anualidad? 3
2 ¿Qué es un préstamo amortizable? 3
3 ¿Qué es un préstamo bullet? 3
1.10 ¿Qué ocurre si los pagos se retrasan? 3
1.11 ¿Es posible el reembolso anticipado? 4
1.12 ¿Cuáles son las condiciones de rescisión? 4
1 ¿Cuándo es posible la rescisión ordinaria? 4
2 ¿Cuándo es posible la rescisión extraordinaria? 4
1.13 ¿Existe el derecho de revocación? 4
2 ¿Qué opciones tiene para ponerse en contacto con nosotros o presentar una queja? 4
3 Características de accesibilidad de nuestro servicio 5
3.1 Accesibilidad de los servicios 5
3.2 Accesibilidad de esta información 5
3.3 Accesibilidad de los documentos relativos a nuestros servicios 6
4 Autoridad supervisora competente 6

LU-02515-ES 1-1317 ES_LU_00
20250721

1 EXPLICACIÓN DE NUESTRO SERVICIO

En esta sección le explicamos nuestro servicio de Contrato general de préstamo al consumo. Aquí podrá leer en qué consiste el servicio y cómo funciona. Para ello, presentamos los términos importantes para comprender y utilizar nuestro servicio.

1.1 ¿Qué es un contrato general de préstamo al consumo?

Un contrato de préstamo entre un consumidor y un banco se denomina contrato general de préstamo al consumo. En este contrato, el prestatario, es decir, el consumidor, recibe una determinada cantidad de dinero del banco, el prestamista, para fines privados. A cambio, el prestatario debe pagar intereses al banco y devolver él mismo el préstamo.

El préstamo puede reembolsarse de varias maneras. El prestatario puede reembolsarlo en cuotas mensuales o devolver la totalidad del préstamo al final del plazo acordado. Las condiciones exactas se establecen en el contrato de préstamo.

Existen dos tipos de contratos de préstamo al consumo: el Contrato general de préstamo al consumo y el Contrato de préstamo al consumo inmobiliario. El contrato de préstamo al consumo inmobiliario es necesario si el préstamo se va a utilizar para la compra de bienes inmuebles como casas, pisos o terrenos. En cambio, el contrato general de préstamo al consumo se utiliza normalmente para compras privadas como muebles, coches o electrodomésticos. Para este tipo de préstamo no se requiere un contrato de préstamo al consumo inmobiliario.

1.2 ¿Qué ocurre antes de la firma del contrato de préstamo?

Estamos obligados a comprobar su solvencia antes de concluir un contrato de préstamo con usted. Para ello, le pedimos que nos facilite cierta información personal, como sus ingresos, gastos y patrimonio. A continuación, utilizamos esta información para evaluar su solvencia. Solo si el resultado de esta comprobación es positivo podremos celebrar el contrato de préstamo con usted. Si nuestro examen demuestra que no puede devolver el préstamo debido a sus ingresos o su patrimonio, podemos no celebrar el contrato. Si solicita el préstamo junto con otra persona, por ejemplo su cónyuge, comprobaremos si pueden reembolsarlo conjuntamente.

Usted tiene derecho a recibir gratuitamente una copia del proyecto de contrato de préstamo. Sin embargo, esto solo se aplica si ya hemos decidido que queremos celebrar el contrato con usted. No tendrá que pagar ninguna tasa por esta copia.

1.3 ¿Cómo se celebra el contrato?

El contrato se formaliza en cuanto hayamos acordado con usted todos los detalles del préstamo. Todos los acuerdos relativos al préstamo se registran en el contrato de préstamo. Se trata, por ejemplo, de las provisiones sobre garantías (véase 1.5), intereses (véase 1.6) y reembolso (véase 1.9).

El contrato de préstamo también contiene disposiciones normalizadas, es decir, condiciones generales de contratación (CGC) o condiciones específicas de préstamo. Para que el contrato tenga validez legal, usted y el banco deben firmarlo a mano. Esto significa que debe firmar personalmente el contrato para documentar su consentimiento. Un representante del Banco también firmará el contrato. El contrato de préstamo adquiere validez con esta firma por escrito.

1.4 ¿Cómo funciona el desembolso del préstamo?

En el contrato de préstamo, trabajamos con usted para determinar las condiciones en las que se pagará el préstamo. El desembolso suele depender de que usted haya aportado las garantías necesarias para el préstamo (véase 1.5). Sin embargo, el importe real abonado no se corresponde con el importe total del préstamo acordado, ya que de este importe aún hay que deducir diversos gastos. Estos costes pueden ser cobrados por nosotros u otras empresas por la concesión del préstamo o en relación con el mismo. Por ejemplo, las primas del seguro de deuda residual pueden deducirse directamente del importe total del préstamo. Por lo tanto, el importe a desembolsar se calcula deduciendo todos los costes incurridos del importe total del préstamo.

Es importante tener en cuenta que el importe total del préstamo, también conocido como importe neto del préstamo, es el importe máximo al que tiene derecho en virtud del contrato de préstamo. Está obligado a aceptar el préstamo. Si se niega a aceptar el préstamo o solo lo acepta parcialmente, puede ser responsable ante nosotros por daños y perjuicios. Esta compensación se denomina compensación por impago y puede producirse, sobre todo en el caso de los préstamos a tipo fijo, si usted ya no desea el préstamo y, por lo tanto, no lo reembolsa (esto solo se aplica a los préstamos a tipo fijo, véase 1.6.1). La indemnización por no aceptación se calcula según los mismos principios que la indemnización por reembolso anticipado (véase 1.11).

1.5 ¿Cuáles son las normas para garantizar el préstamo?

El contrato de préstamo puede estar vinculado a la constitución de una garantía sobre el préstamo, lo que significa que podemos exigirle que constituya una garantía sobre nuestro préstamo. Por ejemplo, puede transferirnos una cuenta de valores como garantía o transferirnos sus derechos de un contrato de seguros. Sin embargo, es importante señalar que no se permiten los valores que graven una propiedad, como las cargas territoriales: Esto se debe a que existen requisitos legales especiales que no permiten la celebración de un contrato general de préstamo al consumo en estos casos.

Si rescindimos el contrato de préstamo porque usted no reembolsa el préstamo según lo acordado, tenemos derecho a ejecutar la garantía aportada. Esto significa que podemos vender los valores que nos han transferido o rescindir una póliza de seguro y exigir que se nos pague la suma asegurada. El producto de la realización de la garantía se utilizará entonces para reembolsar nuestros créditos pendientes del préstamo. Si el producto de la realización no es suficiente para saldar la deuda en su totalidad, deberá pagar el importe restante. Si el producto de la realización es superior a sus deudas, normalmente le pagaremos el excedente.

Los detalles relativos a la ejecución de la garantía, por ejemplo, las condiciones y el momento en que puede tener lugar, se regulan en el contrato de préstamo o en un contrato de garantía independiente. Si se aporta una cuenta de valores como garantía, el valor hipotecario de la cuenta de valores sirve como garantía del préstamo. El banco puede valorar los títulos según determinados criterios, que pueden cambiar. Existe el riesgo de que el valor de los títulos caiga, lo que podría provocar el reembolso anticipado del préstamo. A la inversa, un aumento del valor de los títulos puede permitir utilizar un importe de préstamo más elevado.

1.6 ¿Qué intereses se cobran?

Debe pagar una cantidad acordada de intereses sobre el préstamo. Por eso también se les denomina interés deudor o intereses deudores. El interés deudor es el precio que usted paga porque le desembolsemos el préstamo y lo pongamos a su disposición durante un determinado periodo de tiempo. Existen dos tipos de intereses deudores:

- el tipo de interés deudor fijo (véase 1.6.1) y
- el tipo de interés deudor variable (véase 1.6.2).

Podemos acordar con usted un tipo de interés fijo o variable. Normalmente, se acuerda un tipo de interés fijo.

LU-02515-ES 1-1317 ES_LU_00
20250721

1 ¿Qué es un tipo de interés deudor fijo?
Si acordamos con usted un tipo deudor fijo, pagará un tipo de interés fijo que se mantendrá sin cambios durante toda la vigencia del contrato. Alternativamente, este tipo de interés fijo también puede aplicarse solo durante un determinado período de tiempo, conocido como período de compromiso de interés deudor. Un préstamo con este tipo de interés fijo suele denominarse préstamo a tipo fijo, y el propio tipo de interés también se denomina tipo de interés fijo.

Es posible que el periodo de compromiso de interés deudor sea inferior a la duración total del contrato. En tal caso, tendremos que renegociar con usted el tipo de interés y el importe de las cuotas de amortización del préstamo una vez transcurrido el periodo de interés deudor fijo. Sin embargo, también tiene la opción de rescindir el préstamo al final del periodo de interés deudor fijo y devolver el importe pendiente.

2 ¿Qué es un tipo de interés deudor variable?
Un tipo de interés deudor variable es cuando el tipo de interés de su préstamo puede cambiar durante la vigencia del contrato. Para informarle de forma transparente sobre posibles cambios, determinaremos junto con usted un tipo de interés de referencia. Este tipo de interés de referencia sirve de base para determinar su tipo de interés deudor y es transparente tanto para el Banco como para usted gracias a su objetividad, claridad, disponibilidad y verificabilidad.

El tipo de interés de referencia refleja las condiciones vigentes en los distintos mercados financieros y, por tanto, es variable por naturaleza. Esto significa que puede bajar tanto como subir. Es importante subrayar que el Banco no tiene ninguna influencia directa en la evolución de este tipo de interés de referencia.

Las condiciones específicas y los periodos en los que el tipo de interés deudor variable puede cambiar se establecen en el contrato de préstamo. Esto significa que siempre sabrá cómo y cuándo cambiará el tipo de interés y podrá ajustar su planificación financiera en consecuencia.

1.7 ¿Qué es la TAE?

La TAE (tasa anual equivalente) es el coste total del préstamo que tiene que pagar. Se expresa como tasa anual. El objetivo de la TAE es que usted, como consumidor, pueda comparar diferentes ofertas de préstamo.

1.8 ¿Cuáles son los costes totales de un préstamo?

Los costes totales de un préstamo incluyen principalmente los intereses deudores. Además, se suman todos los costes que le surgen a usted en relación con el contrato de préstamo y que nosotros, en calidad de banco, conocemos. Pueden ser tasas o comisiones, por ejemplo.

1.9 ¿Cómo funciona el reembolso del préstamo?

Usted está obligado a devolver el préstamo. En el contrato de préstamo acordamos con usted cómo debe devolver el préstamo. Existen varias opciones de reembolso:

- el préstamo de anualidad (véase 1.9.1),
- el préstamo amortizable (véase 1.9.2)
- y el préstamo bullet (véase 1.9.3).

1 ¿Qué es un préstamo de anualidad?
Cuando contrata un préstamo de anualidad con nuestro banco, nos paga una anualidad fija a intervalos regulares, por ejemplo, mensual, trimestral o anualmente. Cada anualidad consta de dos partes: la parte amortizable y la parte de los intereses. Con la parte amortizable, usted reembolsa gradualmente el importe del préstamo, por lo que el importe pendiente disminuye con cada cuota pagada. Y la parte de los intereses cubre los intereses deudores corrientes calculados sobre el importe restante del préstamo.

Al principio, la parte de los intereses es mayor que la parte amortizable porque los intereses deudores se calculan sobre el importe original del préstamo. Con cada pago que realice, la parte de los intereses disminuye mientras que la parte amortizable aumenta. Esto se debe a que el importe restante del préstamo disminuye y, por tanto, también los intereses deudores basados en él.

A pesar de este cambio en la composición de la cuota de la anualidad, el importe total de la misma permanece constante durante el periodo de interés deudor fijo acordado. Esto le ofrece seguridad de planificación y le permite gestionar mejor sus obligaciones financieras.

2 ¿Qué es un préstamo amortizable?
Amortización es el término técnico para reembolso. Si contrata un préstamo amortizable con nosotros, reembolsará el préstamo en cuotas iguales. Los plazos de amortización son mensuales, trimestrales o anuales. La cuota mensual de amortización, por ejemplo, se calcula del siguiente modo:

El importe del préstamo se divide por el número de meses durante los cuales ponemos el préstamo a su disposición. Cada cuota que paga reduce el importe del préstamo suscrito y no reembolsado. Además de la cuota de amortización, también tiene que pagar una cuota de intereses. Esta cantidad disminuye durante la vigencia del contrato porque usted reembolsa el importe del préstamo suscrito con cada cuota de amortización. Esto también reduce los intereses que tiene que pagar cada mes. En definitiva, esto significa que, con el tiempo, la cuota mensual será cada vez menor.

3 ¿Qué es un préstamo bullet?
Si contrata un préstamo bullet con nosotros, reembolsará la totalidad del préstamo de una sola vez al final del plazo. Hasta entonces, solo paga los intereses del préstamo. A diferencia de otros préstamos, no hay reembolsos regulares durante el plazo de vigencia. Por lo tanto, la cuota mensual consiste únicamente en intereses.

Puede reembolsar el préstamo bullet al final del plazo con sus propios fondos, como su patrimonio, el saldo de sus ahorros o el pago de una póliza de seguros. Sin embargo, es importante tener en cuenta que es posible que tenga que pedir un nuevo préstamo para devolver el anterior.

1.10 ¿Qué ocurre si los pagos se retrasan?

Si se retrasa en los pagos, podemos cobrarle intereses de demora. Tenga en cuenta lo siguiente: El impago puede tener graves consecuencias para usted. Por ejemplo, podemos ejecutar la garantía o emprender acciones legales contra usted. También podría resultarle difícil obtener un préstamo en el futuro.

LU-02515-ES 1-1317 ES_LU_00
20250721

1.11 ¿Es posible el reembolso anticipado?

Tiene la opción de devolver el préstamo antes de la fecha prevista. Sin embargo, esto supone una pérdida para nosotros, ya que dejamos de percibir los intereses que usted pagaría normalmente. Para compensar esta pérdida, podemos acordar en el contrato de préstamo que usted debe pagarnos una indemnización. Esta indemnización se conoce como indemnización por reembolso anticipado.

El importe de la indemnización por reembolso anticipado depende de dos factores: el plazo restante del préstamo y el nivel actual del tipo de interés en el momento del reembolso. Encontrará información más detallada sobre el cálculo de la indemnización por reembolso anticipado en su contrato de préstamo y en la información normalizada europea sobre el crédito al consumo. También figuran ejemplos del importe de la indemnización por reembolso anticipado para que se haga una idea del importe al que puede ascender esta indemnización.

Debe tener en cuenta que la indemnización por reembolso anticipado puede ser muy elevada. Esto se aplica en particular a los siguientes casos:

- El préstamo sigue estando vinculado a un interés deudor fijo por un largo tiempo restante.
- El nivel general de los tipos de interés ha bajado desde la firma del contrato de préstamo.

Sin embargo, la indemnización por reembolso anticipado está limitada por la normativa legal. No le cobramos ninguna comisión por reembolso anticipado en los préstamos con un interés deudor variable. Aquí puede reembolsar el préstamo anticipadamente, en su totalidad o en parte, en cualquier momento.

1.12 ¿Cuáles son las condiciones de rescisión?

Al rescindir un contrato de préstamo, se distingue entre rescisión ordinaria (véase 1.12.1) y rescisión extraordinaria (también: rescisión por causa justificada, véase 1.12.2).

1 ¿Cuándo es posible la rescisión ordinaria?
Si desea rescindir su contrato de préstamo con preaviso, por lo general tiene que respetar un plazo de preaviso determinado. La duración de este periodo depende de si el tipo de interés es fijo (vinculado) o variable.

Lo siguiente se aplica a un tipo de interés fijo:

- Puede rescindir el contrato al final del periodo de interés fijo con un preaviso de 1 mes.
- Si el periodo de interés fijo es superior a 10 años, puedes rescindir el contrato 10 años después del desembolso total del préstamo o del último acuerdo de interés fijo, con un preaviso de 6 meses.

Lo siguiente se aplica a un tipo de interés variable:

- Puede rescindir el contrato en cualquier momento con un preaviso de 3 meses.

Si no se han acordado modalidades específicas de reembolso, puede rescindir el contrato en cualquier momento sin tener que cumplir un plazo.

2 ¿Cuándo es posible la rescisión extraordinaria?
No es necesario respetar ningún plazo de preaviso en caso de rescisión extraordinaria. Los requisitos para ello son:

- Como consumidor, no se puede esperar razonablemente que usted cumpla el contrato de préstamo, o
- Como banco, no se puede esperar que nosotros cumplamos el contrato de préstamo.

Por tanto, debe existir una causa justificada para la rescisión. Por eso también se denomina rescisión por causa justificada. Una razón importante suele ser que el consumidor no efectúa los pagos acordados. Se cumplen entonces los requisitos contractuales para la rescisión extraordinaria por parte del Banco.

1.13 ¿Existe el derecho de revocación?

Si celebra un contrato de préstamo con nosotros, tiene derecho a revocarlo en un plazo de 14 días. Si revoca el contrato, deja de estar vinculado a él.

Para ejercer su derecho de revocación, debe seguir los siguientes pasos:

- Debe realizar la revocación en un plazo de 14 días a partir de la celebración del contrato.
- Puede comunicar su revocación a través del canal de comunicación acordado sin necesidad de indicar el motivo.
- Debe dirigirnos la revocación directamente a nosotros como prestamista (nombre del banco, dirección en la que se le puede citar, dirección de correo electrónico).

Importante: Si ya ha recibido el importe del préstamo, debe reembolsarlo en un plazo de 30 días a partir de su revocación. Durante este periodo se devengan intereses. El importe de estos intereses puede consultarlo en la información sobre la revocación.

2 ¿QUÉ OPCIONES TIENE PARA PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS O PRESENTAR UNA QUEJA?

Por supuesto, nos alegraría recibir sus comentarios. Hable directamente con su asesor de clientes, que estará encantado de ayudarle. Es su interlocutor directo, especialmente para consultas sobre asesoramiento (p.ej., prestaciones, transacciones, servicios bancarios, catálogo de precios y servicios, sistemas informáticos). Puede resolver muchas cosas así de forma satisfactoria y sin burocracia. También puede enviar su queja por escrito a la siguiente dirección:

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

También puede dirigir su queja directamente a la atención de nuestra dirección. En cualquier caso, asegúrese de facilitarnos la siguiente información sobre su queja:

- Motivo de su queja o descripción del error que ha detectado
- Sus datos de contacto (nombre, dirección y número de cuenta/depósito)

Confirmaremos la recepción de su queja en un plazo máximo de 10 días laborables y nos esforzaremos por responder lo antes posible en un plazo máximo de un mes. Si tardamos más en responder en casos concretos, le informaremos al respecto. Si su queja se refiere a servicios de pago, el Banco le dará una respuesta en un plazo de 15 días.

LU-02515-ES 1-1317 ES_LU_00
20250721

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

La CSSF es responsable de tramitar las quejas de los clientes (personas físicas o jurídicas) dirigidas contra las empresas que supervisa. La CSSF actúa como órgano mediador con el objetivo de resolver extrajudicialmente el litigio entre el demandante y la empresa. En su función de órgano de resolución extrajudicial de litigios, la CSSF actúa de conformidad, en particular, con las disposiciones europeas sobre resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo, que se han transpuesto a la legislación luxemburguesa y se introdujeron en la Ley de protección del consumidor en 2016.

La CSSF figura en la lista de órganos extrajudiciales de resolución de litigios establecida y publicada por la Comisión Europea en el sentido del artículo 431-1 de la Ley de protección del consumidor. Las quejas son tramitadas por el «Departamento Jurídico Protección del Consumidor/Delitos Financieros».

La resolución extrajudicial de las quejas es voluntaria y gratuita.

Para facilitar la presentación de quejas, la CSSF ofrece un formulario de queja en su sitio web: https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/

El formulario de queja puede presentarse directamente en línea o por correo postal, fax o correo electrónico:

- por correo postal 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 NUESTRO SERVICIO

¿Quiere saber cómo 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 respetar las directrices sobre contenidos web accesibles. Estas directrices pretenden hacer posible 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 acceder a la información y a las funciones informáticas. Esto significa, por ejemplo, que queremos garantizar que para cada imagen o gráfico exista un medio alternativo de percepción, como el texto escrito.

- **Usabilidad:** 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 adecuado.

- **Comprensibilidad:** El mayor número posible de personas debe poder leer y comprender el contenido web con claridad. Por ejemplo, queremos ofrecer los contenidos de nuestra web en un lenguaje sencillo y comprensible siempre que sea posible.

- **Robustez:** Los contenidos web deben ser compatibles, en la medida de lo posible, con las denominadas tecnologías auxiliares. 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 queremos garantizar el cumplimiento de normas importantes para 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 siempre que sea posible.

3.1 Accesibilidad de los servicios

Estas son las características de accesibilidad de nuestro servicio en relación con un

contrato general de préstamo al consumo:

- Podemos enviarle el contrato de préstamo por correo postal o en formato electrónico como PDF por correo electrónico. Póngase en contacto con su asesor de clientes y solicite el envío correspondiente a través del canal que prefiera.

- También podemos entregarle personalmente el contrato de préstamo.

Información sobre su cuenta:

- Dispone de varias opciones para obtener información sobre su cuenta, como el saldo y las transacciones (abonos y adeudos debidos a pagos, operaciones con valores, etc.).

- También puede obtener información sobre su cuenta por medios electrónicos, por ejemplo a través de la banca en línea o de aplicaciones de banca móvil.

- Las opciones de acceso electrónico disponen de varios canales sensoriales, por ejemplo: Descripciones de elementos como imágenes y gráficos sin texto; optimización de contrastes; ajuste del tamaño del texto y del interlineado; introducción por teclado. La información puede consultarse mediante un lector de pantalla.

- También puede solicitar información a su asesor de clientes por correo electrónico o por teléfono.

3.2 Accesibilidad de esta información

Las características de accesibilidad de esta información son las siguientes:

- Ponemos esta información a su disposición a través de varios canales de acceso, concretamente mediante una entrega personal por parte de su asesor de clientes o a través de la página web del Banco (www.juliusbaer.com).

- Nos esforzamos por redactar el contenido de esta información en un lenguaje claro. En general, no se supera el nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Nota: Esto no se aplica al contrato de servicios propiamente dicho ni a las Condiciones generales de contratación (CGC) y la información precontractual asociada al contrato de servicios.

LU-02515-ES 1-1317 ES_LU_00
20250721

– La disposición de esta información tiene un diseño especial y la descripción de la tipografía utilizada, por ejemplo el tipo de letra, la longitud de línea, el interlineado y el resaltado del texto importante, se ha diseñado para que sea fácil de leer.

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:

– Algunos documentos 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 el contenido en la pantalla. Por ello, los documentos están a su disposición a través de varios canales sensoriales.

4 AUTORIDAD SUPERVISORA COMPETENTE

¿Tiene problemas de accesibilidad a nuestros servicios? En esta sección le indicamos con quién puede ponerse en contacto.

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

La OSAPS actúa, entre otras cosas, como centro de referencia en materia de accesibilidad. La OSAPS proporciona directrices, herramientas y asesoramiento a las empresas para ayudarles a mejorar la accesibilidad de sus productos y/o servicios.

Además, cualquier persona puede informar a la OSAPS sobre la no conformidad de un producto o servicio.

Si tiene algún problema con nuestro servicio, puede presentar una queja a la OSAPS. En ese caso, la OSAPS podrá emprender acciones legales contra nosotros. En su queja, puede alegar que incumplimos algún 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-02515-ES 1-1317 ES_LU_00
20250721