Julius Bär

CONTRATTO DI CREDITO AL CONSUMO GENERALE

Lettera informativa per i consumatori ai sensi della legge dell'8 marzo 2023 sui requisiti di accessibilità di prodotti e servizi, nella sua versione attuale.

Banca 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 la presente lettera informativa, la Banca Julius Baer Europe S.A. (la «Banca», «noi», «ci») ottempera ai requisiti di cui all'articolo 15 paragrafo 2 numero 2 della legge lussemburghese dell'8 marzo 2023 sui requisiti di accessibilità per prodotti e servizi, nella sua versione attualmente in vigore (la «Legge sull'accessibilità»).

La Legge sull'accessibilità mira a garantire l'accessibilità dei prodotti e dei servizi offerti dalle aziende. Ciò significa che le aziende devono garantire a tutte le consumatrici e a tutti i consumatori un facile accesso ai prodotti e ai servizi offerti. Le consumatrici e i consumatori non devono dipendere da aiuti esterni. L'obiettivo è che tutte le consumatrici e tutti i consumatori siano in grado di partecipare alla vita nella società.

Si prega di tenere presente che la presente lettera informativa è finalizzata a spiegare il nostro servizio di Contratto di credito al consumo generale in modo facilmente comprensibile. Non è giuridicamente vincolante. Solo i documenti contrattuali sono giuridicamente vincolanti.

Questa lettera informativa è suddivisa in quattro parti:

La **Parte 1** contiene informazioni concrete.

Qui spieghiamo il nostro servizio di Contratto di credito al consumo generale.

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

Non siete soddisfatti del nostro servizio?

Nella **Parte 2** vi informiamo su come potete contattarci e su quali opzioni avete a disposizione in caso di reclamo.

Desiderate sapere in che modo soddisfiamo i requisiti previsti dalla Legge sull'accessibilità con i nostri servizi?

Nella **Parte 3** vi informiamo sulle caratteristiche di accessibilità del nostro servizio.

Avete problemi di accessibilità con i nostri servizi?

Nella **Parte 4** vi indichiamo chi potete contattare in questo caso. Qui trovate anche informazioni sull'autorità di vigilanza competente in Lussemburgo.

INDICE

1 Spiegazione del nostro servizio 2
1.1 Che cos'è un Contratto di credito al consumo generale? 2
1.2 Cosa succede prima della stipula del contratto di credito? 2
1.3 Come si stipula il contratto? 2
1.4 Come funziona l'erogazione del prestito? 2
1.5 Quali sono le regole per la garanzia del prestito? 2
1.6 Quali interessi vengono applicati? 2
1 Che cos'è un tasso debitore fisso? 3
2 Che cos'è un tasso debitore variabile? 3
1.7 Che cos'è il tasso annuo effettivo? 3
1.8 Quali sono i costi totali di un prestito? 3
1.9 Come funziona il rimborso del prestito? 3
1 Cos'è un mutuo a ratei di rimborso annuale ? 3
2 Che cos'è un prestito in ammortamento? 3
3 Cos'è un prestito con rimborso finale? 3
1.10 Cosa succede in caso di ritardo di pagamento? 3
1.11 È possibile un rimborso anticipato? 4
1.12 Quali sono le condizioni di disdetta? 4
1 Quando è possibile la disdetta ordinaria? 4
2 Quando è possibile la disdetta straordinaria ? 4
1.13 Esiste un diritto di recesso? 4
2 Come potete contattarci o presentarci un reclamo? 4
3 Caratteristiche di accessibilità del nostro servizio 5
3.1 Accessibilità dei servizi 5
3.2 Accessibilità della presente informativa 5
3.3 Accessibilità dei documenti relativi ai nostri servizi 6
4 Autorità di vigilanza competente 6

LU-02515-IT 1-1317 IT_LU_00
20250721

1 SPIEGAZIONE DEL NOSTRO SERVIZIO

In questa parte spieghiamo il nostro servizio di Contratto di credito al consumo generale. Scoprirete in cosa consiste il servizio e come funziona. Nel farlo, approfondiremo i termini importanti per la comprensione e l'utilizzo del nostro servizio.

1.1 Che cos'è un Contratto di credito al consumo generale?

Un contratto di credito tra una consumatrice o un consumatore e una banca è definito Contratto di credito al consumo generale. In questo contratto, il mutuatario, cioè la consumatrice o il consumatore, riceve una certa somma di denaro dalla banca, il mutuante, per scopi privati. In cambio, il mutuatario deve pagare gli interessi alla banca e rimborsare il prestito ricevuto.

Il prestito può essere rimborsato in vari modi. Il mutuatario può rimborsare il prestito in rate mensili o rimborsare l'intero prestito alla fine del periodo concordato. Le condizioni esatte sono indicate nel contratto di credito.

Esistono due tipi di contratti di credito al consumo: il contratto di credito al consumo generale e il contratto di credito al consumo immobiliare. Il contratto di credito al consumo immobiliare è necessario se il prestito deve essere utilizzato per l'acquisto di beni immobili come case, appartamenti o terreni. Il contratto di credito al consumo generale, invece, viene normalmente utilizzato per acquisti privati come mobili, automobili o elettrodomestici. Per questo tipo di credito non è necessario un contratto di credito al consumo immobiliare.

1.2 Cosa succede prima della stipula del contratto di credito?

Prima di poter stipulare un contratto di credito con voi, siamo tenuti a verificare la vostra solvibilità. A tal fine, vi chiediamo di fornirci alcune informazioni personali come il vostro reddito, le vostre spese e il vostro patrimonio. Con questi dati effettuiamo la valutazione della vostra solvibilità. Solo se il risultato di questa verifica è positivo, possiamo stipulare il contratto di credito con voi. Se dalla nostra verifica emerge che non siete in grado di rimborsare il prestito a causa del vostro reddito o patrimonio, potremmo decidere di non stipulare il contratto. Se richiedete il prestito insieme a un'altra persona, ad esempio il vostro coniuge, verificheremo se siete in grado di rimborsare il prestito insieme.

Avete il diritto di ricevere gratuitamente una copia della bozza del contratto di credito. Tuttavia, questo vale solo se abbiamo già deciso di stipulare il contratto con voi. Per questa copia non è previsto il pagamento di un compenso.

1.3 Come si stipula il contratto?

Il contratto viene stipulato non appena abbiamo concordato con voi tutti i dettagli del prestito. Tutti gli accordi relativi al prestito vengono registrati nel contratto di credito. Tra questi figurano, ad esempio, le disposizioni relative alle garanzie (cfr. 1.5), agli interessi (cfr. 1.6) e al rimborso (cfr. 1.9).

Il contratto di credito contiene anche disposizioni standardizzate, come le Condizioni generali (CG) o le Condizioni di credito specifiche. Affinché il contratto sia legalmente valido, voi e la banca dovete firmare il contratto di pugno. Ciò significa che dovete firmare personalmente il contratto per documentare il vostro consenso. Anche un rappresentante della banca firmerà il contratto. Il contratto di credito diventa valido con questa firma scritta.

1.4 Come funziona l'erogazione del prestito?

Nel contratto di credito definiamo insieme a voi le condizioni di erogazione del prestito. L'erogazione dipende spesso dal fatto che il cliente abbia fornito le garanzie necessarie per il prestito (cfr. 1.5). Tuttavia, l'importo effettivamente erogato non corrisponde all'importo totale del prestito concordato, poiché da questo importo devono essere detratti vari costi. Tali costi possono essere addebitati da noi o da altre aziende per la concessione del prestito o in relazione ad esso. Ad esempio, i premi per l'assicurazione del debito residuo possono essere detratti direttamente dall'importo totale del prestito. L'importo erogato viene quindi calcolato detraendo tutti i costi sostenuti dall'importo totale del prestito.

Si tenga presente che l'importo totale del prestito, noto anche come importo netto del prestito, è l'importo massimo a cui si ha diritto in base al contratto di prestito. Siete tenuti ad accettare il prestito. Se rifiutate di accettare il prestito o lo accettate solo in parte, potreste essere chiamati a risarcirci i danni. Questo risarcimento danni è noto come indennità di mancata accettazione e può verificarsi, in particolare nel caso di mutui a tasso fisso, se non si desidera più il mutuo e quindi non si vuole attingervi (questo vale solo per i mutui a tasso fisso, cfr. 1.6.1). L'indennità di mancata accettazione viene calcolata secondo gli stessi principi dell'indennità per rimborso anticipato (cfr. 1.11).

1.5 Quali sono le regole per la garanzia del prestito?

Il contratto di credito può essere vincolato alla garanzia del prestito, il che significa che potremmo chiederle di fornirci una garanzia per il nostro prestito. Ad esempio, potete trasferire a noi un conto titoli come garanzia o le vostre richieste di risarcimento assicurativo. Non sono tuttavia ammessi titoli che gravino su un immobile, come ad esempio i diritti fondiari: questo perché esistono particolari requisiti di legge che non consentono di stipulare un contratto di credito al consumo generale in questi casi.

Se il contratto di credito viene risolto perché il cliente non rimborsa il prestito come concordato, abbiamo il diritto di realizzare le garanzie fornite. Ciò significa che possiamo vendere i titoli che ci sono stati trasferiti o disdettare una polizza assicurativa e richiedere il pagamento della somma assicurata. Il ricavato della realizzazione delle garanzie sarà quindi utilizzato per far fronte ai nostri obblighi in essere derivanti dal prestito. Se il ricavato del realizzo non è sufficiente a saldare completamente il debito, dovete pagare l'importo rimanente. Se il ricavato del realizzo è superiore ai vostri debiti, di norma vi paghiamo l'eccedenza.

I dettagli relativi alla realizzazione delle garanzie, ad esempio le condizioni e il momento in cui ciò può avvenire, sono regolati nel contratto di credito o in un contratto di garanzia separato. Se viene fornito un conto titoli come garanzia, il valore finanziabile dei titoli in deposito serve come garanzia per il credito. La banca può valutare i titoli in base a determinati criteri, che possono cambiare. Esiste il rischio che il valore dei titoli in deposito possa diminuire, il che potrebbe comportare il rimborso anticipato del credito. Al contrario, un aumento del valore dei titoli può consentire di utilizzare un importo di credito più elevato.

1.6 Quali interessi vengono applicati?

Per il prestito siete tenuti a pagare un importo concordato di interessi. Per questo motivo si parla anche di tasso debitore. Il tasso debitore è il prezzo che pagate perché noi vi eroghiamo il prestito e ve lo mettiamo a disposizione per un certo periodo di tempo. Esistono due tipi di interessi debitori:

- tasso debitore fisso (cfr. 1.6.1) e
- tasso debitore variabile (cfr. 1.6.2).

Possiamo concordare con voi un tasso debitore fisso o variabile. Di solito viene concordato un tasso debitore fisso.

LU-02515-IT 1-1317 IT_LU_00
20250721

1 Che cos'è un tasso debitore fisso?
Se concordiamo con voi un tasso fisso, pagherete un tasso d'interesse fisso che rimarrà invariato per l'intera durata del contratto. In alternativa, questo tasso d'interesse fisso può essere applicato solo per un certo periodo di tempo, noto come periodo a tasso fisso. Un prestito con un tale tasso d'interesse fisso viene spesso definito «prestito a tasso fisso» e il tasso d'interesse stesso è chiamato anche «tasso d'interesse fisso».

È possibile che il periodo a tasso fisso sia più breve dell'intera durata del contratto. In tal caso, dovremo rinegoziare con voi il tasso d'interesse e l'importo delle rate di rimborso del prestito dopo la scadenza del periodo a tasso fisso. Avete tuttavia anche la possibilità di disdire il prestito al termine del periodo a tasso fisso e di rimborsare l'importo residuo.

2 Che cos'è un tasso debitore variabile?
Si parla di tasso debitore variabile quando il tasso d'interesse del prestito può cambiare durante il contratto. Affinché siate informati in modo trasparente su eventuali modifiche, determineremo insieme a voi un tasso d'interesse di riferimento. Questo tasso d'interesse di riferimento serve come base per lo sviluppo del vostro tasso debitore ed è trasparente sia per la banca che per voi grazie alla sua obiettività, chiarezza, disponibilità e verificabilità.

Il tasso d'interesse di riferimento riflette le condizioni correnti dei vari mercati finanziari ed è quindi variabile per natura. Ciò significa che può scendere, ma anche salire. È importante sottolineare che la banca non ha alcuna influenza diretta sull'andamento di questo tasso d'interesse di riferimento.

Le condizioni e i periodi specifici in cui il tasso debitore variabile può essere modificato sono stabiliti nel contratto di prestito. In questo modo si sa sempre come e quando cambieranno i tassi d'interesse e si può adattare la propria pianificazione finanziaria di conseguenza.

1.7 Che cos'è il tasso annuo effettivo?

Il tasso annuo effettivo corrisponde al costo totale del prestito di cui vi fate carico. È espresso come tasso percentuale annuo. Lo scopo del tasso annuo effettivo è quello di consentire alla consumatrice o al consumatore di confrontare le diverse offerte di prestito.

1.8 Quali sono i costi totali di un prestito?

I costi totali di un prestito comprendono principalmente i tassi debitore. A ciò si aggiungono tutti i costi che il cliente deve sostenere in relazione al contratto di credito e che sono noti a noi come banca. Può trattarsi, ad esempio, di commissioni o provvigioni.

1.9 Come funziona il rimborso del prestito?

Siete obbligati a rimborsare il prestito. Nel contratto di credito concordiamo con voi le modalità di rimborso del prestito. Esistono varie opzioni di rimborso:

- mutuo a ratei di rimborso annuale (cfr. 1.9.1),
- prestito in ammortamento (cfr. 1.9.2)
- e il prestito con rimborso finale (cfr. 1.9.3).

1 Cos'è un mutuo a ratei di rimborso annuale ?
Sottoscrivendo un mutuo a ratei di rimborso annuale con la nostra banca, voi pagate un rata annuale a intervalli regolari, ad esempio mensilmente, trimestralmente o annualmente. Ogni rata annuale è composta da due parti: la quota di rimborso e la quota di interessi. Con la quota di rimborso, rimborsate gradualmente l'importo del prestito, in modo che l'importo residuo diminuisca a ogni rata pagata. La quota di interessi, invece, copre gli interessi debitori correnti calcolati sull'importo residuo del prestito.

All'inizio, la quota di interessi è maggiore della quota di rimborso perché gli interessi debitori sono calcolati sull'importo del prestito originale. Ogni volta che si effettua un pagamento, la quota di interessi diminuisce e la quota di rimborso aumenta. Questo perché l'importo residuo del prestito diminuisce e quindi anche l'interesse debitore calcolato su di esso.

Nonostante questa variazione nella composizione della rata annuale, durante il periodo a tasso fisso concordato l'importo totale dell'annualità rimane costante. Questo vi offre una sicurezza di pianificazione e vi permette di gestire meglio i vostri obblighi finanziari.

2 Che cos'è un prestito in ammortamento?
«Ammortamento» è il termine tecnico per indicare il rimborso. Sottoscrivendo un prestito in ammortamento con noi, il prestito viene rimborsato in quote d'ammortamento uguali. Le quote d'ammortamento hanno scadenza mensile, trimestrale o annuale. La quota d'ammortamento mensile, ad esempio, è calcolata come segue:

L'importo del prestito viene diviso per il numero di mesi per i quali il prestito viene messo a vostra disposizione. Ogni rata pagata riduce l'importo del prestito acceso e non rimborsato. Oltre alla rata di ammortamento, dovete pagare anche una rata di interessi. Questa diminuisce nel corso della durata del contratto, in quanto l'importo del prestito sottoscritto viene rimborsato con ogni rata di ammortamento. In questo modo si riducono anche gli interessi da pagare ogni mese. Complessivamente, questo significa che l'addebito mensile diventerà sempre più basso nel corso del tempo.

3 Cos'è un prestito con rimborso finale?
Sottoscrivendo un prestito con rimborso finale con noi, voi rimborsate l'intero prestito in un'unica soluzione alla fine della durata. Fino ad allora, pagherete solo gli interessi sul prestito. A differenza di altri prestiti, non sono previsti rimborsi regolari nel corso della durata contrattuale. La rata mensile è quindi costituita esclusivamente da interessi.

Il prestito con rimborso finale può essere rimborsato alla fine del periodo di validità con fondi propri, come il proprio patrimonio, un avere di risparmio o il pagamento di una polizza assicurativa. Tuttavia, è importante notare che potrebbe essere necessario sottoscrivere un nuovo prestito per rimborsare quello vecchio.

1.10 Cosa succede in caso di ritardo di pagamento?

Se i pagamenti vengono effettuati in ritardo, possono essere addebitati gli interessi di mora. Si prega di tenere presente che il mancato pagamento può avere gravi conseguenze per voi. Noi abbiamo ad esempio il diritto di realizzare le garanzie o intraprendere un'azione legale contro di voi. Potrebbe quindi essere difficile ottenere un prestito in futuro.

LU-02515-IT 1-1317 IT_LU_00
20250721

1.11 È possibile un rimborso anticipato?

Avete la possibilità di rimborsare il prestito prima della data prevista. Tuttavia, ciò comporta una perdita per noi, poiché non riceviamo più gli interessi che normalmente paghereste. Per compensare questa perdita, nel contratto di credito possiamo concordare che voi dobbiate pagarci un indennizzo. Questo indennizzo è noto come indennizzo per rimborso anticipato.

L'importo dell'indennizzo per rimborso anticipato dipende da due fattori: la durata residua del prestito e il livello dei tassi d'interesse al momento del rimborso. Troverete informazioni più dettagliate sul calcolo dell'indennizzo per rimborso anticipato nel vostro contratto di credito e nelle Informazioni standard europee per i crediti il credito al consumo. Per dare un'idea dell'importo dell'indennizzo per rimborso anticipato, sono riportati anche alcuni esempi.

Dovete essere consapevoli che l'indennità di rimborso anticipato può essere molto elevata. Ciò vale in particolare nei seguenti casi:

- Il prestito ha ancora un lungo periodo restante a tasso fisso lungo.
- Il livello generale dei tassi d'interesse è sceso da quando è stato stipulato il contratto di prestito.

Tuttavia, l'indennità per rimborso anticipato è limitata dalle norme di legge. Non vi addebitiamo un'indennità di rimborso anticipato per i prestiti a tasso debitore variabile. In questo caso potete rimborsare anticipatamente il prestito, in tutto o in parte, in qualsiasi momento.

1.12 Quali sono le condizioni di disdetta?

In caso di disdetta di un contratto di credito, si distingue tra disdetta ordinaria (cfr. 1.12.1) e disdetta straordinaria (cfr. anche: Disdetta per giusta causa, cfr. 1.12.2).

1 Quando è possibile la disdetta ordinaria?
Se desiderate recedere dal contratto di credito secondo la modalità ordinaria, dovete generalmente rispettare un determinato periodo di preavviso. La durata di questo periodo dipende se il tasso d'interesse è fisso (vincolato) o variabile.

Quanto segue si applica a un tasso d'interesse fisso:

- Il contratto può essere disdetto alla fine del periodo d'interesse fisso con un preavviso di 1 mese.
- Se il periodo d'interesse fisso è superiore a 10 anni, è possibile recedere dal contratto 10 anni dopo l'erogazione completa del prestito o l'ultimo accordo d'interesse fisso, con un periodo di preavviso di 6 mesi.

In caso di tasso d'interesse variabile, vale quanto segue:

- È possibile recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di tre mesi.

Se non sono state concordate modalità specifiche di rimborso, potete recedere dal contratto in qualsiasi momento senza dover rispettare alcuna scadenza.

2 Quando è possibile la disdetta straordinaria ?
In caso di disdetta straordinaria non è necessario rispettare alcun periodo di preavviso. I prerequisiti sono:

- la consumatrice o il consumatore ritiene di non potersi ragionevolmente attenere al contratto di credito, oppure
- noi in quanto banca riteniamo di non poterci ragionevolmente attenere al contratto di credito.

La disdetta deve quindi essere motivata da una buona causa. Per questo motivo si parla anche di disdetta per giusta causa. Un motivo importante è spesso il mancato rispetto dei pagamenti concordati da parte della consumatrice o del consumatore. I requisiti contrattuali per la disdetta straordinaria da parte della banca sono quindi soddisfatti.

1.13 Esiste un diritto di recesso?

Se concludete un contratto di credito con noi, avete il diritto di recedervi entro 14 giorni. Se recedete dal contratto, non siete più vincolati da esso.

Per esercitare il diritto di recesso, è necessario effettuare le seguenti operazioni:

- Il recesso deve essere esercitato entro 14 giorni dalla stipula del contratto.
- Potete comunicare il recesso attraverso il canale di comunicazione concordato, senza dover fornire alcuna spiegazione.
- La disdetta deve essere indirizzata direttamente a noi in qualità di prestatore (nome della banca, indirizzo di convocazione, indirizzo e-mail).

Importante: se avete già ricevuto l'importo del prestito, dovete rimborsarlo entro 30 giorni dal recesso. Per questo periodo maturano gli interessi. L'importo di questi interessi è riportato nelle informazioni sul recesso.

2 COME POTETE CONTATTARCI O PRESENTARCI UN RECLAMO?

Saremo naturalmente lieti di ricevere il vostro feedback. Rivolgetevi direttamente alla vostra o al vostro consulente, che sarà lieto di aiutarvi. È il vostro contatto diretto, soprattutto per le richieste di consulenza (ad es. prestazioni, transazioni, servizi bancari, catalogo prezzi e servizi, sistemi informatici). Molte cose possono essere risolte con questa procedura, in modo non burocratico e soddisfacente. In alternativa, inviate il reclamo per iscritto al seguente indirizzo:

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

Potete anche inviare il vostro reclamo direttamente all'attenzione della nostra Direzione. In ogni caso, assicuratevi di fornirci le seguenti informazioni sul vostro reclamo:

- Motivo del reclamo o descrizione dell'errore individuato
- I vostri dati di contatto (nome, indirizzo e numero di conto/deposito)

Vi confermeremo la ricezione del reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi e cercheremo di rispondere il più rapidamente possibile al massimo entro un mese. Se in singoli casi la risposta richiede più tempo, ne sarete informati. Se il reclamo riguarda i servizi di pagamento, la banca fornirà un riscontro entro 15 giorni.

Se non siete soddisfatti della nostra risposta, potete rivolgere il vostro reclamo direttamente alla Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF):

LU-02515-IT 1-1317 IT_LU_00
20250721

La CSSF è responsabile della gestione dei reclami dei clienti (persone fisiche o giuridiche) rivolti contro le aziende da questa supervisionate. La CSSF agisce come organo di mediazione con l'obiettivo di risolvere la controversia tra il reclamante e l'azienda in via extragiudiziale. Nella sua funzione di organo di risoluzione extragiudiziale delle controversie, la CSSF agisce in conformità, in particolare, con le disposizioni europee sulla risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori, che sono state recepite nel diritto lussemburghese e introdotte nella legge sulla protezione dei consumatori nel 2016.

La CSSF fa parte dell'elenco degli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie stabilito e pubblicato dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 431-1 della Legge sulla protezione dei consumatori. I reclami sono gestiti dal «Legal Department Consumer Protection/Financial Crime».

La risoluzione extragiudiziale dei reclami è volontaria e gratuita.

Per facilitare la presentazione dei reclami, la CSSF mette a disposizione un modulo di reclamo sul proprio sito web:
https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/.

Il modulo di reclamo può essere inviato direttamente online o 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

- via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica:

  reclamation@cssf.lu

3 CARATTERISTICHE DI ACCESSIBILITÀ DEL NOSTRO SERVIZIO

Desiderate sapere come soddisfiamo i requisiti della Legge sull'accessibilità in relazione ai nostri servizi? In questa sezione vi informiamo sulle caratteristiche di accessibilità dei nostri servizi.

Contesto:

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

- **Percettibilità:** il maggior numero possibile di persone deve poter accedere alle informazioni e alle funzioni informatiche. Ciò significa che vogliamo ad esempio garantire che per ogni immagine o grafico sia disponibile un mezzo di percezione alternativo, come un testo scritto.

- **Fruibilità:** il maggior numero possibile di persone deve poter utilizzare le funzioni informatiche. Ciò significa, ad esempio, che vogliamo garantire che i nostri contenuti web possano essere utilizzati con una tastiera normale.

- **Comprensibilità:** il maggior numero possibile di persone deve essere in grado di leggere e comprendere chiaramente i contenuti web. Ad esempio, ove possibile, vogliamo offrire i nostri contenuti web in un linguaggio semplice e comprensibile.

- **Robustezza:** i contenuti web devono essere compatibili, per quanto possibile, con le cosiddette tecnologie assistive. Le tecnologie assistive comprendono, ad esempio, programmi per la lettura ad alta voce o l'ingrandimento di contenuti web, ma anche per la conversione del parlato in testo. Ciò significa, ad esempio, che vogliamo 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, laddove possibile.

3.1 Accessibilità dei servizi

Queste sono le caratteristiche di accessibilità del nostro servizio in relazione a un

Contratto di credito al consumo generale:

- il contratto di credito può essere inviato per posta o in formato elettronico (pdf) via e-mail. Contattare la propria o il proprio consulente alla clientela e richiedere una spedizione corrispondente tramite il canale preferito.

- Possiamo anche consegnarvi personalmente il contratto di prestito.

Informazioni sul vostro conto:

- Sono disponibili diverse opzioni per recuperare informazioni sul vostro conto, come lo stato del conto e le transazioni (accrediti e addebiti in seguito a pagamenti, transazioni di titoli ecc.)

- È inoltre possibile ottenere informazioni sul proprio conto per via elettronica, ad esempio tramite l'online banking o le app di mobile banking.

- Le opzioni di accesso elettronico hanno diversi canali sensoriali, ad esempio: descrizione di elementi quali immagini e grafici senza testo; ottimizzazione dei contrasti; regolazione delle dimensioni del testo e dell'interlinea; inserimento tramite tastiera. Le informazioni possono essere richiamate con uno screen reader.

- È inoltre possibile richiedere informazioni alla propria o al proprio consulente tramite e-mail o telefono.

3.2 Accessibilità della presente informativa

Le caratteristiche di accessibilità di queste informazioni sono le seguenti:

- Mettiamo a vostra disposizione queste informazioni attraverso diversi canali di accesso, in particolare attraverso una consegna personale da parte del vostro Relationship Manager o attraverso il sito web della banca(www.juliusbaer.com).

- Ci adoperiamo per scrivere il contenuto di queste informazioni in un linguaggio chiaro. In generale, non viene superato il livello B2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue.

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

LU-02515-IT 1-1317 IT_LU_00
20250721

– Il layout di queste informazioni ha un design speciale e la descrizione della tipografia utilizzata, ad esempio il carattere, la lunghezza delle righe, l'interlinea e l'evidenziazione del testo importante, è stata progettata per favorire la fruibilità.

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. Questo significa che:

– Alcuni documenti hanno il formato PDF-UA e/o sono basati sul web. Questo formato può essere convertito in altri formati. Potete ingrandirli per una migliore leggibilità. Gli screen reader possono interpretare i documenti e leggere ad alta voce il contenuto sullo schermo. I documenti sono quindi a vostra disposizione attraverso diversi canali sensoriali.

4 AUTORITÀ DI VIGILANZA COMPETENTE

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

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

L'OSAPS fungerà, tra l'altro, da centro di riferimento per l'accessibilità. OSAPS fornirà linee guida, strumenti e consigli alle aziende 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.

In caso di problemi con il nostro servizio, potete presentare un reclamo all'OSAPS. L'OSAPS può quindi intraprendere misure legali contro di noi. Nel vostro reclamo, potete sostenere che abbiamo violato un requisito della legge sull'accessibilità. I dati di contatto dell'OSAPS sono:

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

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

LU-02515-IT 1-1317 IT_LU_00
20250721