Julius Bär

CUENTA DE PAGO Y SERVICIOS DE PAGO

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 nuestra cuenta de pago y nuestros servicios de pago. 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 le explicamos nuestra cuenta de pago y nuestros servicios de pago.

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

– ¿No está satisfecho con nuestros servicios?

  La **parte 2** le informa de sus opciones si desea ponerse en contacto con nosotros o presentar una queja.

– ¿Desea saber cómo implementamos los requisitos de la Ley de accesibilidad en nuestros servicios?

  La **parte 3** explica cómo acceder a nuestros servicios y hacer uso de ellos.

– ¿Tiene problemas con la accesibilidad a nuestros servicios?

  La **parte 4** explica cómo ponerse en contacto con el servicio de asistencia para la accesibilidad. También encontrará los datos de la autoridad de supervisión competente en Luxemburgo.

ÍNDICE

1 Explicación de nuestros servicios 2
1.1 ¿Qué es una cuenta de pago? 2
1.2 ¿Qué son los servicios de pago? 2
1.3 ¿Cómo funciona la gestión de cuentas? 2
1.4 ¿Cómo funcionan las transferencias? 2
1.5 ¿Es posible sobregirar la cuenta de pago? 2
1.6 ¿Qué costes se derivan de la cuenta de pago y los servicios de pago? 2
1.7 ¿El contrato tiene una duración fija? ¿Cuáles son las condiciones de rescisión? 3
1.8 ¿Dónde se pueden encontrar las disposiciones contractuales individuales? 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 4

LU-02512-ES 1-1315 ES_LU_00
20250717

1 EXPLICACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

En esta sección, le explicamos nuestra cuenta de pago y los servicios de pago. Conocerá qué incluye cada servicio y cómo funciona. También abordamos los términos que son importantes para comprender y utilizar nuestros servicios.

1.1 ¿Qué es una cuenta de pago?

Una cuenta de pago es una cuenta en la que se pueden realizar diversos pagos (operaciones de pago). Son posibles, por ejemplo, las siguientes operaciones de pago:

- Puede utilizar su cuenta de pago para recibir dinero, como su salario, pensión o pensión alimenticia.
- Puede utilizar su cuenta de pago para ingresar y retirar efectivo.
- Y puede utilizar su cuenta de pago para realizar operaciones de pago sin efectivo (p. ej., transferencias, ingresos en efectivo u órdenes permanentes).

Las transferencias también pueden encargarse a través de la banca en línea o de una aplicación móvil. Si desea utilizar esta opción, debe aceptar el uso de la banca en línea con nosotros.

1.2 ¿Qué son los servicios de pago?

Ofrecemos varios servicios en relación con una cuenta de pago. Estos servicios se denominan servicios de pago. En este documento describimos la gama de servicios.

1.3 ¿Cómo funciona la gestión de cuentas?

Si está interesado en una cuenta de pago, debe firmar un contrato de apertura de cuenta con nosotros. Posteriormente, le abriremos una cuenta de pago. A través de su cuenta de pago, puede encargarnos la ejecución de servicios de pago (p. ej., ingresos en efectivo, reintegros en efectivo, transferencias, adeudos directos, órdenes permanentes). Cumplimos nuestras obligaciones contractuales abonando o cargando en su cuenta las entradas correspondientes. Puede obtener un extracto de cuenta, que es un registro de todas las transacciones y su saldo actual. El extracto de cuenta le mostrará todas las transacciones que hemos realizado a través de su cuenta según sus instrucciones. También incluirá el resultado neto de estas operaciones, conocido como saldo diario. Este es el saldo de su cuenta.

Operamos la cuenta de pago como una cuenta corriente. Una cuenta corriente también se conoce como cuenta de efectivo. El saldo de todas las transacciones individuales realizadas se le comunica en forma de extracto final.

1.4 ¿Cómo funcionan las transferencias?

Una transferencia es una transacción mediante la cual se abona dinero de su cuenta a otra cuenta elegida por usted. En otras palabras: usted nos ordena que transfiramos una determinada cantidad de dinero a un beneficiario concreto. Esta cantidad se debitará en su cuenta de pago y se abonará en la cuenta del beneficiario.

Puede darnos una orden de transferencia como orden de pago de diversas formas, dependiendo del acuerdo que haya establecido con el Banco en el momento de abrir la cuenta (p. ej., banca online, correo electrónico y/o teléfono).

Al dar una orden de transferencia, debe especificar los siguientes datos:

- nombre del beneficiario
- IBAN (International Bank Account Number: código internacional de cuenta bancaria)
- BIC (Bank Identifier Code: código de identificación bancaria), si procede
- importe en euros o en otra divisa

Tramitaremos su orden de transferencia si se cumplen las siguientes condiciones:

- Hemos recibido su orden de transferencia.
- Su orden de transferencia está autorizada, por ejemplo, mediante su firma.
- Ha facilitado toda la información necesaria.
- Su cuenta de pago tiene fondos suficientes o tiene una línea de crédito. (Una línea de crédito es el límite máximo fijo de un préstamo que ha suscrito con nosotros).

Todas las disposiciones importantes relativas a las transferencias figuran en las Condiciones generales de contratación del Banco.

1.5 ¿Es posible sobregirar la cuenta de pago?

Puede acordar con nosotros que le autoricemos a sobregirar su cuenta de pago. Esto significa que se puede realizar un cargo en su cuenta aunque no haya fondos suficientes en su cuenta de pago. Por decirlo así, le concedemos una línea de descubierto. Por lo tanto, hablamos de una línea de descubierto acordada.

Dicho acuerdo es un crédito al consumo de carácter general o un contrato de crédito al consumo de carácter general (véase también nuestra información sobre el contrato de crédito al consumo). En este contrato, acordamos con usted el importe máximo que puede dejar en descubierto su cuenta de pago. También acordamos con usted los tipos de interés y las comisiones que le facturaremos a cambio del descubierto. La condición necesaria para celebrar un contrato de crédito al consumo de carácter general es su solvencia. El importe de la línea de descubierto suele basarse en los pagos regulares que se realizan en su cuenta, como su salario.

Si supera la línea de descubierto acordada, aún podemos ejecutar voluntariamente una orden de pago. Por lo general, podemos evaluar si es aceptable un descubierto en su cuenta de pago. En este caso, hablamos de un descubierto en cuenta tolerado. Pero esto solo lo hacemos de forma voluntaria, por lo que usted no tendrá derecho a un descubierto tolerado en su cuenta. Esto también se aplica si no hemos acordado con usted una línea de descubierto.

Todos los detalles relativos al descubierto tolerado en su cuenta de pago se acuerdan en el contrato de cuenta de pago.

1.6 ¿Qué costes se derivan de la cuenta de pago y los servicios de pago?

Existen costes específicos para la cuenta de pago y los servicios de pago. Encontrará una lista de los costes individuales en nuestra lista de precios y servicios.

Los tipos de interés de las líneas de descubierto acordadas y de los descubiertos en cuenta tolerados se determinan por las normas que usted y nosotros hemos estipulado en un acuerdo aparte. Le informaremos periódicamente sobre el tipo de interés aplicable.

Todos los gastos e intereses adeudados se cargarán en su cuenta de pago al final de cada periodo contable.

LU-02512-ES 1-1315 ES_LU_00
20250717

1.7 ¿El contrato tiene una duración fija? ¿Cuáles son las condiciones de rescisión?

Celebramos con usted un contrato de cuenta de pago y contratos de servicios de pago por tiempo indefinido. Puede rescindir el contrato respectivo en cualquier momento respetando un plazo de preaviso de un mes. El Banco debe respetar un plazo de preaviso de dos meses si desea rescindir el contrato respectivo con usted.

En el caso de una rescisión extraordinaria (rescisión por motivos importantes), en principio no hay plazo de preaviso, ni para usted ni para nosotros como banco. Las condiciones para rescindir un contrato por motivos importantes se detallan en los respectivos contratos celebrados con el Banco.

1.8 ¿Dónde se pueden encontrar las disposiciones contractuales individuales?

Las disposiciones relativas a nuestros servicios en relación con una cuenta de pago o nuestros servicios de pago pueden encontrarse en la documentación de apertura de la cuenta, que incluyen los respectivos acuerdos contractuales entre usted y el Banco. Además, encontrará otras disposiciones en nuestras Condiciones generales de contratación (CGC).

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

LU-02512-ES 1-1315 ES_LU_00
20250717

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 una cuenta de pago o servicios de pago:

Ejecución de pagos:

Dispone de diferentes opciones para iniciar órdenes de pago:

- Puede iniciar órdenes de pago electrónicamente, por ejemplo, a través de la banca en línea o de aplicaciones de banca móvil. Los canales electrónicos de acceso disponen de varios canales sensoriales, como: descripciones de elementos como imágenes y gráficos que no contienen texto; optimización del contraste; ajuste del tamaño de letra y del interlineado; introducción mediante teclado.

- También puede iniciar órdenes de pago por correo electrónico o por teléfono con su asesor de clientes (siempre y cuando haya acordado ese canal de comunicación durante la apertura de la cuenta).

Información sobre su cuenta:

Dispone de diferentes opciones para obtener información sobre su cuenta, como el saldo y las transacciones (créditos y débitos debidos a pagos, transacciones de seguridad, 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. Los canales electrónicos de acceso disponen de varios canales sensoriales, como: descripciones de elementos como imágenes y gráficos que no contienen texto; optimización del contraste; ajuste del tamaño de la fuente y del interlineado; introducción mediante teclado; se puede acceder a la información mediante un lector de pantalla.

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

Métodos de autenticación y funciones de seguridad:

Puede utilizar los métodos de autenticación y las funciones de seguridad sin barreras, por ejemplo, al introducir el PIN para utilizar la banca en línea o las aplicaciones de banca móvil. Además, la autenticación de dos factores es accesible.

Aplicaciones de banca móvil:

Las aplicaciones de banca móvil disponen de varios canales sensoriales, como: descripciones de elementos como imágenes y gráficos que no contienen texto; optimización del contraste; ajuste del tamaño de letra y del interlineado; introducción mediante teclado. Se puede acceder a la información mediante un lector de pantalla.

3.2 Accesibilidad de esta información

Las características de accesibilidad de esta información son las siguientes:

- Nos esforzamos por facilitarle esta información a través de diversos canales, a saber, mediante la entrega personal por parte de su asesor de clientes o a través del sitio web del Banco (www.juliusbaer.com).

- El contenido de esta información se redacta en un lenguaje claro siempre que sea posible. Por lo general, 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-02512-ES 1-1315 ES_LU_00
20250717