

Información previa al contrato con consumidores

1. INFORMACIÓN RELATIVA A TRIODOS BANK N.V. SUCURSAL EN ESPAÑA

Triodos Bank N.V. Sucursal en España (en adelante, Triodos Bank), con CIF nº W-0032597-G, tiene su domicilio social en la Calle José Echegaray 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28030 Las Rozas (Madrid) y está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 18.314, Libro 0, Folio 150, Sección 8, Hoja M-317563, Inscripción 1ª y en el Registro administrativo especial a cargo del Banco de España (Registro de Bancos) con el número 1491.

Triodos Bank N.V. S.E. es la sucursal española de la Sociedad Anónima de nacionalidad holandesa Triodos Bank N.V., entidad de crédito con domicilio social en Utrechteweg 60, 3704 HE Zeist (Países Bajos) y está autorizada y registrada en el Banco Central de los Países Bajos con el número 21 21 97681 e inscrita en la Cámara de Comercio de Utrecht con el número 30062415.

Triodos Bank N.V. S.E. opera bajo supervisión del Banco de España en materia de liquidez y transparencia y del Banco Central de los Países Bajos. Se encuentra adscrito al Fondo de Garantía de Depósitos holandés regulado por el Banco Central Holandés, con una cobertura máxima de 100.000 euros en cuentas y depósitos. Los CDAs no se encuentran cubiertos por dicho Fondo.

2. INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SERVICIOS FINANCIEROS CON CONSUMIDORES. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

2.1. Contrato Global Triodos. Cuenta Corriente

El Contrato Global Triodos tiene por objeto habilitar al cliente el acceso a los productos y servicios prestados por Triodos Bank a través de los distintos canales de comercialización y prestación del servicio (actualmente presencial, telefónico, internet y correo postal).

Para facilitar la operativa, con la suscripción del Contrato Global Triodos el cliente contrata o, en su defecto, facilita en el caso de que ya la tuviera, una cuenta corriente asociada, que será necesariamente un depósito a la vista, nominativo e intransferible, que es el instrumento necesario para efectuar ingresos y pagos, operaciones de transferencia, domiciliación y contratación de otros productos y/o servicios adicionales.

2.2. Cuentas de ahorro a la vista

Son depósitos a la vista, de similares características a las cuentas corrientes, pero concebidas fundamentalmente como instrumentos de ahorro, por lo que suelen permitir menos operaciones de cargo que las anteriores.

2.3. Depósitos a plazo

Son imposiciones a plazo fijo de una cantidad de dinero que se devuelve al cliente a la finalización del plazo contratado, junto con la remuneración pactada en cada imposición.

2.4. Préstamos y créditos

En los contratos de préstamo y crédito Triodos Bank pone a disposición del cliente una cantidad de dinero, con la obligación de éste de devolverla con sus correspondientes intereses en los plazos y demás condiciones fijados en cada contrato.

2.5. Instrumentos financieros. Certificados de depósito para acciones

En la actualidad Triodos Bank comercializa un único instrumento financiero, los certificados de depósito para acciones (CDAs) emitidos por la Fundación para la Administración de las Acciones de Triodos Bank (SAAT), con sede corporativa en Zeist (Países Bajos) y sometidos al Derecho Holandés. La titularidad de CDAs confiere fundamentalmente a su propietario los derechos de asistencia a las juntas del Banco y a obtener los dividendos de la acción subyacente. Los CDAs no cotizan en ninguna bolsa de valores, aunque Triodos Bank mantiene un mercado de CDAs, cuyos precios se fijan al valor liquidativo. Los detalles y características del instrumento financiero se encuentran a disposición de los potenciales inversores a través del folleto informativo registrado en la AFM y comunicado en la CNMV, en la página web de Triodos y en las oficinas del Banco.

2.6. Tarjetas de débito y crédito. Tarjeta de Crédito Visa Triodos

En los contratos de tarjeta de débito y crédito de Triodos Bank, se facilita al cliente un medio de pago que le permite disponer de múltiples servicios; dependiendo de los dispositivos que permitan su uso, como sacar dinero en efectivo en red de cajeros, comprar bienes o contratar otros servicios en los establecimientos. El pago de esos servicios se realiza con cargo a los saldos que mantenga el cliente en la cuenta asociada en Triodos Bank –en el caso de las funcionalidades de débito- o con cargo a los saldos existentes al mes posterior de la contratación del servicio –en el caso de las funcionalidades de crédito-.

3. TARIFAS Y COMISIONES

La información sobre tarifas y comisiones aplicables se encuentra a su disposición en el apartado “Información legal” de la página web www.triodos.es en el que podrá acceder entre otros documentos al “Folleto de Tarifas” y al “Tablón de Anuncios”, donde se describen los precios de los productos y servicios o, en caso de no poder determinarse, su base de cálculo.

Desde el día 8 de julio de 2010, las entidades financieras no están obligadas a incluir en el Folleto de tarifas las comisiones aplicables a los servicios de pago consistentes en transferencias, adeudos y recibos domiciliados, cuentas corrientes, de ahorro y operaciones con tarjetas. No obstante Triodos Bank ha decidido incluirlas voluntariamente, debiendo aclarar que las comisiones de estos servicios allí descritas tienen el carácter de máximas y son de aplicación a cualquier clase de clientes (consumidores y no consumidores) así como que dichas tarifas de los citados servicios de pago ya no forman parte de los elementos a verificar por el Banco de España, por lo que su publicación y/o modificación posterior por Triodos Bank no requiere la supervisión de dicho organismo.

4. DERECHO DE DESISTIMIENTO

Los clientes personas físicas que actúen como consumidores con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional, podrán rescindir el contrato del producto o servicio financiero suscrito a distancia con Triodos Bank, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, de conformidad con la regulación contenida en este apartado.

4.1. Plazo: el derecho de desistimiento podrá ser ejercitado por los consumidores personas físicas dentro del plazo de catorce días naturales, a contar desde el día de la celebración del contrato.

4.2. Forma de ejercicio: los clientes consumidores personas físicas deberán ejercitar el derecho de desistimiento en plazo, y mediante:

4.2.1. Carta firmada por todos los intervinientes y dirigida a:

Triodos Bank
Departamento de Atención al Cliente
C/ José Echegaray 5
Parque Empresarial Las Rozas
28230 Las Rozas, Madrid

4.2.2. Sesión de Banca Telefónica utilizando las claves personales.

4.3. Consecuencias del ejercicio del derecho: de ejercitarse por los clientes consumidores personas físicas el derecho de desistimiento en forma y plazo:

4.3.1. El contrato o servicio financiero quedará resuelto como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.

4.3.2. El cliente sólo está obligado a pagar, a la mayor brevedad y en el plazo máximo de treinta días naturales a contar desde la notificación del desistimiento, el servicio financiero realmente prestado por Triodos Bank de conformidad con el

contrato y hasta el momento del desistimiento. El importe a pagar, en todo caso, no rebasará el importe proporcional de la parte ya prestada del servicio comparada con la cobertura total del contrato, ni será en ningún caso de tal magnitud que equivalga a una penalización.

4.3.3. Por su parte, Triodos Bank procederá a reembolsar al cliente, a la mayor brevedad, y en un plazo máximo de treinta días naturales a contar desde el día de la notificación del ejercicio del derecho de desistimiento por parte del cliente, cualquier cantidad que haya percibido de éste con arreglo al contrato o servicio financiero a distancia, salvo el importe correspondiente al servicio financiero realmente prestado hasta el momento del desistimiento.

4.4. Ámbito de aplicación del derecho de desistimiento:

4.4.1. Ámbito subjetivo: sólo se encuentran facultados para ejercitar el derecho de desistimiento los clientes personas físicas que actúen como consumidores con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

4.4.2. Ámbito objetivo: el derecho de desistimiento podrá ser ejercitado sobre los productos o servicios financieros comercializados por Triodos Bank que expresamente contemplen dicha posibilidad. La facultad de ejercitar el derecho comprende todos los productos bancarios descritos en este documento a excepción de los certificados de depósito para acciones de Triodos Bank (CDAs). Igualmente, tampoco será de aplicación el derecho de desistimiento a los contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que éste ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro; créditos destinados principalmente a la adquisición o conservación de derechos de propiedad en terrenos o en inmuebles existentes o por construir, o destinados a renovar o mejorar inmuebles; créditos garantizados ya sea por una hipoteca sobre un bien inmueble o por un derecho sobre un inmueble; las declaraciones de clientes hechas con la intervención de notario, siempre y cuando éste dé fe de que se han garantizado los derechos del cliente. Si el cliente ejerce su derecho de desistimiento sobre el Contrato Global para Personas Físicas, y a este contrato se le han vinculado otros productos o servicios añadidos prestados por Triodos Bank, dichos productos o servicios añadidos también quedarán resueltos, sin penalización alguna.

5. ATENCIÓN A CLIENTES Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

Para resolver cualquier incidencia relacionada con los productos y servicios de Triodos Bank puede acudir presencialmente a cualquiera de las oficinas, llamar a nuestra oficina telefónica en el 902 360 940 o enviar un mail a calidad@triodos.es.

Si lo que desea es presentar una reclamación y/o una queja, puede hacerlo en cualquiera de las oficinas, enviando un correo electrónico a reclamaciones@triodos.es o dirigir su escrito mediante correo postal a:

Triodos Bank
Departamento de Atención al Cliente
C/ José Echegaray 5
Parque Empresarial Las Rozas
28230 Las Rozas, Madrid

Una vez presentada la reclamación ante el Departamento de Atención al Cliente de Triodos Bank, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o hubiera transcurrido un plazo de dos meses sin haber recibido respuesta desde la interposición de la reclamación y toda su documentación, podrá dirigirse por escrito al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros del Banco de España (C/ Alcalá, 48, Madrid); a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (C/ Miguel Ángel, 11, Madrid) o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (Pº de la Castellana, 44, Madrid), dependiendo de la naturaleza del producto o servicio contratado.

6. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES

Los contratos y servicios detallados en este documento formalizados por Triodos Bank y los clientes se rigen por lo dispuesto en la legislación y jurisdicción españolas, a excepción de los CDAs, cuya regulación se rige por lo dispuesto en la legislación holandesa.

La información previa, las condiciones contractuales y el seguimiento de los contratos y la información relacionada con los mismos se efectuarán en lengua castellana en todo el territorio nacional, sin perjuicio de que en un futuro se admitan comunicaciones en otras lenguas.