

Condiciones generales del servicio de recepción y transmisión de órdenes de compra/venta de certificados de depósito para acciones de Triodos Bank NV

La entidad Triodos Bank, N.V. Sucursal en España (en adelante, “**Triodos Bank NV SE**” o la “**Entidad**”), es una entidad constituida en virtud de escritura pública de fecha 26 de marzo de 2.004, otorgada por el Notario de Torrelodones Don Benito Martín Ortega, obrante al nº 2.237 de su protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 19798, Libro 0, Folio 180, Secc. 8, Hoja M 348646, inscripción primera. El domicilio de Triodos Bank NV, S.E. es Parque Empresarial de Las Rozas (Madrid), en la calle José Echegaray, número 5, C.P. 28232, siendo su CIF nº W0032597-G.

Triodos Bank NV SE es la sucursal en España de la Sociedad Anónima de nacionalidad neerlandesa “**Triodos Bank, N.V.**”, con domicilio social en Zeist (Holanda), Nieuweroordweg 1, 3704 EC e inscrita en el Registro Público de la cámara de comercio de Utrecht (Holanda) con el número 30062415, (en adelante, “**Triodos Bank NV**”), una sociedad habilitada legalmente para prestar los servicios de inversión a los que se refiere el vigente Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores (“**LMV**”) y su normativa de desarrollo.

Triodos Bank NV SE actúa bajo la supervisión del Banco Central Holandés (DNB) (www.dnb.nl) por tratarse de una sucursal de entidad de crédito de un estado miembro de la Unión Europea y, además, en España, bajo la supervisión del Banco de España, en materia de liquidez, transparencia y normas de interés general (calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, (www.bde.es)) y la Comisión Nacional del Mercado de Valores española (calle Edison, 4, 28006 Madrid (www.cnmv.es)) (la “**CNMV**”). Este último organismo es en particular la autoridad que supervisa a la Entidad respecto de las presentes Condiciones Generales.

La Entidad está registrada en el Registro Oficial de Entidades del Banco de España con el número 1491. Se incluyen a continuación otros datos de interés de la Entidad:

Teléfono de información general: 902 360 940 o 91 640 46 84

Correo electrónico: info@triodos.es y relacionconinversores@triodos.es

Web: <http://www.triodos.es/>

Tanto Triodos Bank, N.V. SE, como Triodos Bank, N.V serán denominadas conjuntamente como “**Grupo Triodos**”.

Expuesto cuanto antecede, las partes contratantes (las “Partes”), esto es la Entidad y el cliente – Persona Física o Jurídica cliente de Triodos Bank NV SE y usuaria del Servicio de Inversión de Recepción y Transmisión de Órdenes – (el “**Cliente**”), manifiestan que el Cliente conviene

en adherirse a las presentes condiciones generales del servicio de recepción y transmisión de órdenes de compra/venta de Certificados de Depósito para acciones de Triodos Bank NV (las “**Condiciones Generales**”), las cuales se configuran por las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. - Objeto del Contrato

Las presentes Condiciones Generales tienen como finalidad establecer los criterios generales que regirán la prestación de los servicios de inversión que la Entidad, de conformidad con la legislación vigente aplicable, presta o pudiera prestar al Cliente.

En concreto, los servicios de inversión a los que se refieren estas Condiciones Generales son los servicios de recepción y transmisión de órdenes en relación con la compra o venta de los **CERTIFICADOS DE DEPÓSITO PARA ACCIONES DE TRIODOS BANK NV** (en adelante, los “**CDA**” o los “**Certificados**”).

Se declara expresamente que las presentes Condiciones Generales no constituyen un contrato de asesoramiento y que las operaciones que se ejecuten bajo las mismas, así como las decisiones de inversión y desinversión que el Cliente adopte, se basan en su propio juicio.

Segunda. - Clasificación del Cliente como Cliente Minorista

De conformidad con la documentación remitida por la Entidad al Cliente, éste será clasificado como “**Cliente Minorista**” a los efectos de la legislación vigente en España y la regulación de la normativa europea MIFID I y MIFID II. Concretamente la Directiva 2014/65/CE relativa a los mercados de instrumentos financieros (“**MiFID II**”), que ha desarrollado y mejorado los requerimientos de protección al inversor y transparencia que se regulaban en el conjunto normativo usualmente denominado MIFID I compuesto por la Directiva 2004/39/CE, la Directiva 2006/73/CE, y el Reglamento 1287/2006, con su correspondiente transposición al Derecho español que se efectuó a través del Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores (LMV) y del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre Régimen Jurídico de las Empresas de Servicios de Inversión.

Dicha clasificación de cliente es la que goza de una mayor protección, ya que se reconoce al cliente el máximo derecho de información con carácter previo y posterior a la prestación de un servicio de inversión. También a los efectos de protección al Cliente se le requiere la cumplimentación del test de Conveniencia que más adelante se describe para evaluar los conocimientos y experiencia del Cliente con el Producto de Inversión CDA, así como un cuestionario de evaluación previa del encuadramiento del Cliente en el Mercado Objetivo identificado para los CDA.

Existen otras categorías, la de “Cliente Profesional” y la de “Contraparte Elegible”, que presuponen conocimientos financieros y experiencia en el cliente, y, por tanto, implican una menor necesidad de protección e información.

Siempre y cuando se cumplan determinados requisitos impuestos por la normativa aplicable, el Cliente tiene derecho a renunciar a su tratamiento como “Cliente Minorista” y a ser tratado como Cliente Profesional o como Contraparte Elegible. Para ello, el Cliente deberá solicitar a Triodos Bank NV SE por escrito dicho tratamiento. Dado que dicho cambio de tratamiento implicaría una menor protección para el Cliente, antes de proceder al mismo, se realizará una evaluación sobre su procedencia, y en caso afirmativo, se le comunicará al Cliente por escrito, advirtiéndole de las protecciones de las que puede quedar privado lo que deberá ser aceptado por escrito por el propio Cliente.

Corresponderá al “Cliente Profesional” informar de cualquier cambio que pudiera modificar su clasificación. Sin perjuicio de lo anterior, cuando Triodos Bank NV SE tenga conocimiento de que han dejado de concurrir en el Cliente los requisitos para ser tratado como Cliente Profesional, se le considerará Cliente Minorista a todos los efectos desde ese momento. En todo momento el Cliente clasificado como Profesional o Contraparte Elegible puede solicitar su cambio de clasificación a Cliente Minorista cumplimentando el formulario correspondiente conforme al procedimiento establecido al efecto y sin necesidad de cumplir requisitos adicionales para ser reclasificado.

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales, el Cliente manifiesta que ha sido informado sobre su calificación como “Cliente Minorista”, así como sobre el derecho de renuncia antes referido.

A estos efectos, el Cliente ha aceptado las presentes Condiciones Generales como parte de la documentación contractual para la compra o venta de CDA.

Tercera. - Tratamiento de los CDA como producto complejo, evaluación de la conveniencia y encuadramiento del Cliente dentro del Mercado Objetivo de los CDA

3.1. Tratamiento de los CDA como producto complejo

La normativa actualmente vigente obliga a las empresas que prestan servicios de inversión a realizar

una clasificación de los productos de inversión que comercializan en dos grupos: “*productos complejos*” y “*productos no complejos*”.

Los CDA son un producto de inversión, no un producto de ahorro bancario. Por este motivo la inversión en los mismos no se encuentra protegida ni garantizada por el Fondo de Garantía de Depósitos o similar. Aunque los CDA han sido clasificados como productos “no complejos” tras efectuar los análisis correspondientes en aplicación de la normativa europea, en España, a los efectos de incrementar el nivel de protección de los clientes que vayan a emitir órdenes de adquisición o venta de CDA, se aplica a dichos clientes las medidas de protección contempladas en la normativa MIFID para los “productos complejos”. En España realizamos a nuestros clientes una valoración en función del conocimiento del cliente del propio producto mediante nuestro Test de Conveniencia Triodos y el análisis del encuadramiento de los Clientes dentro del Mercado Objetivo de CDA.

3.2. Evaluación de la conveniencia

Con anterioridad a la prestación del servicio de inversión, Triodos Bank NV SE facilitará al Cliente un test de conveniencia para evaluar la adecuación de los CDA como producto de inversión conforme a los conocimientos y experiencia del Cliente y a los efectos de conocer si el Cliente comprende los riesgos del producto sobre el que pretende operar. En todo caso, la Entidad entregará al Cliente una copia en soporte duradero del documento que recoja el test de conveniencia realizado.

Cuando tras la realización del test de Conveniencia la Entidad considere que el producto o el servicio de inversión no es conveniente para el Cliente, se lo advertirá expresamente.

ssss

Asimismo, cuando el Cliente no proporcione la información necesaria o ésta sea insuficiente para extraer un resultado del test de conveniencia realizado, la Entidad le advertirá de que dicha decisión le impide determinar si el servicio o producto de inversión es conveniente para él.

A estos efectos, el Cliente se obliga a suministrar información fiel a la Entidad en relación con la realización del test de conveniencia. El Cliente será responsable de la información proporcionada y deberá mantener esta información actualizada e informar a Triodos Bank NV SE sobre cualquier cambio que pueda suponer una modificación en relación con la evaluación de la conveniencia realizada. Triodos Bank NV SE queda, por tanto, exonerado de toda responsabilidad derivada del incumplimiento por parte del cliente de sus obligaciones de información.

Asimismo, de conformidad con la normativa vigente y los procedimientos internos de la Entidad, esta se reserva el derecho a no tramitar las órdenes de compra de CDA en casos en los que tras la realización del test de conveniencia se estime por la Entidad que el servicio de inversión no es adecuado para el Cliente, o

que por no aportar la información necesaria el Cliente o por ser ésta insuficiente, no se puede concluir si el servicio de inversión es adecuado o no para éste.

3.3. Validez del test de conveniencia

La Entidad, para la mejor prestación del servicio de inversión, concede a los test de conveniencia realizados por el Cliente un período de validez de 3 años a contar desde la fecha de su realización.

En caso de que el Cliente desee adquirir nuevos CDA, siendo o habiendo sido titular de estos con anterioridad, y el test de conveniencia realizado previamente conste como caducado, el Cliente deberá realizar de nuevo el test de conveniencia.

En el caso de que el resultado del test de conveniencia califique al Cliente como no apto, este no podrá realizar un nuevo test de conveniencia hasta el transcurso de un mes desde la cumplimentación del anterior.

3.4. Test de Conveniencia en el caso de personas jurídicas.

En la hipótesis de que el Cliente sea una persona jurídica el test de conveniencia se realizará a los representantes legales o apoderados que actúen en nombre de la persona jurídica.

3.5. Encuadramiento del Cliente dentro del Mercado Objetivo de los CDA

De conformidad con la regulación vigente y con los requerimientos establecidos por MIFID II, los productores o fabricantes de productos de inversión deben asegurarse de que los productos estén diseñados para cubrir las necesidades de un mercado objetivo definido de Clientes finales. Por su parte, Triodos Bank NV SE en su condición de distribuidor en España de los CDA, debe recabar del productor la información sobre el diseño del producto y comprender sus características y riesgos, así como evaluar individualmente la compatibilidad de los productos con las necesidades de los Clientes a quienes proporcione los servicios de inversión, teniendo en cuenta el mercado objetivo de Clientes definido a efectos de estrategia de distribución, y asegurarse de que los productos son ofrecidos solo cuando sea en interés del cliente.

A tal efecto Triodos Bank NV SE como distribuidor de los CDA en España, ha recabado el Mercado Objetivo de los mismos identificado por Triodos Bank NV y determinado por los criterios normativos referidos a la tipología del Cliente, sus conocimientos y experiencia inversora, su situación financiera y capacidad para absorber pérdidas, y la compatibilidad del perfil de aproximación al rendimiento / riesgo del producto y los objetivos y necesidades del Cliente.

Con dicha información y la que obra en poder de Triodos Bank NV SE sobre cada Cliente, esta ha identificado su propio Mercado Objetivo potencial como distribuidor, el Mercado Objetivo Negativo (grupo

de Clientes incompatible con el producto CDA) y la información complementaria a obtener de los Clientes para realizar la evaluación individualizada con el fin de considerarlos incluidos dentro del Mercado Objetivo del producto o del Mercado Objetivo Negativo del mismo.

A tal efecto y con independencia de la identificación inicial del Mercado Objetivo potencial de Clientes a los efectos de comercialización de CDA, Triodos Bank NV SE recabará información complementaria de los Clientes mediante un sencillo cuestionario a cumplimentar por el Cliente antes de ejecutar la orden. La información derivada de dicho cuestionario se verá complementado por el resultado del test de conveniencia, con el fin de evaluar individualmente la inclusión del Cliente dentro del Mercado Objetivo del producto o del Mercado Objetivo Negativo. Las órdenes de los Clientes que como resultado de la evaluación se encuadren dentro del Mercado Objetivo Negativo no se ejecutarán salvo contadas excepciones completamente fundadas, y se le informará al Cliente de dicha circunstancia.

3.6. Validez del test de mercado objetivo

La entidad, para la mejor prestación del servicio de inversión, concede a los test de mercado objetivo realizados por el cliente un período de validez de un año a contar desde la fecha de su realización.

En caso de que el Cliente desee adquirir nuevos CDA, siendo o habiendo sido titular de estos con anterioridad, y el test de mercado objetivo realizado previamente conste como caducado, el Cliente deberá realizar de nuevo el test de mercado objetivo.

En el caso de que el resultado del test de mercado objetivo lo califique como mercado objetivo negativo, este no podrá realizar un nuevo test de mercado objetivo hasta el transcurso de un mes desde la cumplimentación del anterior salvo contadas excepciones completamente fundadas, y previa información al Cliente de dicha circunstancia.

3.7. Test de mercado objetivo en el caso de personas jurídicas.

En la hipótesis de que el Cliente sea una persona jurídica el test de mercado objetivo se realizará a la persona jurídica y se firmará por tantos representantes legales o apoderados como estime su sistema de firmas.

Cuarta. - Instrucciones del Cliente y documentación contractual

4.1. Instrucciones del Cliente

La Entidad tendrá derecho a considerar y tratar como válida toda orden o instrucción que razonablemente se entienda que procede del Cliente o de persona autorizada por él.

La Entidad podrá rehusar las órdenes o instrucciones que sean cursadas por el Cliente, en el caso de que, en opinión de la Entidad, el cumplimiento, ejecución o seguimiento de las mismas sea contraria a la normativa aplicable o esté sujeta a alguna limitación o restricción. Asimismo, la Entidad se reserva el derecho a no transmitir una orden cuando existan dudas sobre la verdadera identidad del ordenante.

La Entidad procederá a registrar y atribuir las órdenes del Cliente con rapidez y precisión, vigilando que la información de las órdenes recibidas no sea utilizada de forma inadecuada. A tal efecto registrará la orden en el registro de órdenes que mantiene la Entidad con los detalles de las mismas y vigilará la seguridad y confidencialidad del citado archivo.

4.2. Documentación contractual

A los efectos de la prestación de los servicios de inversión a los que hace referencia estas Condiciones Generales, el Cliente debe haber cumplimentado debidamente el test de conveniencia que le ha suministrado la Entidad junto con toda la información exigible, incluyendo la referida a la evaluación del encuadramiento en el Mercado Objetivo del producto de conformidad con la normativa vigente y con antelación suficiente a la prestación del servicio.

Asimismo, se hace constar expresamente que para la compra de CDA, el Cliente debe de haber suscrito previamente el ContrGlobal de Triodos Bank asumiendo la condición de cliente bancario de Triodos Bank NV SE y contando con una cuenta a la vista de su titularidad abierta en el banco.

Quinta. - Ejecución de órdenes y Políticas del Grupo Triodos

5.1. Ejecución de órdenes

La Entidad adoptará las medidas necesarias para obtener el mejor resultado posible para las operaciones del Cliente teniendo en cuenta la naturaleza de la operación, el precio, los costes, la rapidez y la eficiencia en la ejecución, el volumen, el centro de ejecución y cualquier otro elemento relevante en la ejecución de la orden considerando dichos factores en términos de contraprestación global.

5.2. Políticas del Grupo Triodos

La Entidad dispone y entrega al cliente un resumen de las Políticas del Grupo Triodos por las que el Cliente pudiera verse afectado en el marco de la prestación de los servicios de inversión, y en particular, sin estar limitado a ello, la Política de Mejor Ejecución y Gestión de Órdenes que debe de contar con la aceptación expresa del Cliente antes de la ejecución de la orden de compra de CDA. Igualmente, el Cliente tendrá acceso a la información relativa a dichas políticas en la web Institucional (www.triodos.es).

La Entidad deberá obtener del Cliente su consentimiento previo respecto de la **Política de Mejor Ejecu-**

ción y Gestión de Órdenes. Asimismo, la Declaración de Políticas de Aplicación en Triodos Bank NV S.E. en el ámbito de la Normativa MiFID forma parte de la documentación contractual a la que hace referencia el apartado 4.2 anterior.

Sexta. - Obligaciones de la Entidad

6.1. La Entidad se obliga a comportarse en la prestación de servicios con diligencia y transparencia en el mejor interés del Cliente, de forma honesta, imparcial y profesional, observando los principios establecidos en las normas de conducta para la prestación de servicios de inversión a Clientes, cuidando de tales intereses como si fueran propios.

En cualquier caso, la Entidad no garantiza ni puede garantizar, rentabilidad fija o mínima alguna, ni se hace responsable de las pérdidas que se puedan producir por las inversiones que se realicen por el Cliente sobre los CDA a los que se refiere este Contrato.

El Grupo Triodos ha establecido los procedimientos de actuación y medidas de control que resultan aplicables a la Entidad, sus consejeros, directores y empleados, entre otros, para impedir el flujo de la información privilegiada entre sus distintas áreas de actividad, así como para evitar los conflictos de interés.

La Entidad entregará al Cliente un documento justificativo de la recepción de la orden reflejando la fecha y hora de la misma, así como un documento de confirmación de ejecución de la orden, todos ellos en soporte duradero. El Cliente tiene derecho a ser informado del estado del proceso de ejecución de la orden en todo momento hasta la ejecución de la misma.

6.2. La Entidad enviará y transmitirá a Triodos Bank NV (Único Centro de Ejecución de Órdenes para los CSA), las órdenes recibidas del Cliente de conformidad con los procedimientos internos establecidos entre Triodos Bank N.V. (centro de Ejecución de las Órdenes) y Triodos Bank (España) como prestador del servicio de recepción y transmisión de las órdenes de los Clientes referidas a los CDA. En dicho procedimiento se determina que las órdenes de compra o venta de CDA se realizan al precio determinado de los CDA en cada momento (en base al valor liquidativo del banco) y publicado en la web www.triodos.es. y se ejecutan por importes globales cuando las órdenes de compra y venta se casan con órdenes opuestas en el mercado interno o, en caso de que Triodos Bank NV así lo decida, se ejecutan contra el buffer (número de CDA que Triodos Bank NV puede adquirir en caso de existir más órdenes de venta que de compra y que se limita a 28,2 millones de euros), o secuencialmente por orden de fecha y hora de recepción de las órdenes en caso de resultar necesario.

6.3. La Entidad velará por que las operaciones de venta de CDA del Cliente sean ejecutadas y liquidadas en la cuenta asociada de la titularidad del Cliente a la

mayor brevedad posible.

6.4. La Entidad, deberá comunicar al Cliente, no más tarde del primer día hábil tras recibir dicha confirmación de ejecución, que se ha ejecutado la orden.

A estos efectos, se entiende por día hábil cualquier día en el que los bancos abran sus puertas al público en general para negocios en Madrid, Barcelona y el domicilio del Cliente, exceptuando expresamente los sábados que no tendrán la consideración de día hábil. Los días festivos en el domicilio del Centro de Ejecución de órdenes (Holanda) serán considerados inhábiles también a efectos de ejecución de las órdenes transmitidas.

6.5. La Entidad comunicará al Cliente cualquier cambio o revisión importante de las políticas y procedimientos señalados en el presente Contrato que le afecte directamente.

6.6. La Entidad informa al Cliente de que las presentes Condiciones Generales se incorporarán al registro de contratos que mantiene la Entidad, de conformidad con las obligaciones contenidas en la normativa en vigor.

6.7. Periodicidad y forma de envío de información periódica (extractos). El cliente recibirá al menos trimestralmente un extracto con sus movimientos del periodo incluyendo titularidad, cuenta asociada, fecha y hora de las operaciones y fecha de la ejecución, sentido de la orden, importe, número de CDA, detalle de costes en % y montante, forma de pago de las comisiones y centro de ejecución. Si el cliente estima que desea recibir los extractos con una temporalidad inferior podrá solicitarlo a la entidad reservándose esta el derecho a cobro de comisión por ello.

7.5. El mantenimiento en la cuenta asociada en la Entidad de los saldos necesarios para hacer frente a las órdenes emitidas. Dicha cuenta estará sometida a las comisiones que la entidad tenga establecidas en su libro de tarifas en cada momento.

Octava. - Régimen económico

El Cliente se compromete a abonar la tarifa inherente al servicio de recepción y transmisión de órdenes prestado por la Entidad, especificado en las comisiones establecidas en el Folleto Informativo de Tarifas vigentes que se encuentra a disposición del Cliente.

La Entidad se reserva el derecho de modificar sus tarifas de comisiones y gastos, de conformidad con la normativa vigente en cada momento.

Las modificaciones que supongan una disminución en el importe serán aplicadas sin más desde el momento en que la Entidad decida su implantación al tratarse de condiciones más beneficiosas para el Cliente. Respecto a las modificaciones que supongan un aumento de las comisiones, la Entidad informará, mediante comunicación por escrito remitida al Cliente de la nueva tarifa a aplicar y la fecha de entrada en vigor. Si la modificación fuera a la baja, la Entidad informará igualmente al Cliente sin perjuicio de su inmediata aplicación. El Cliente dispondrá de un mes desde la recepción de dicha comunicación, para modificar o terminar la relación contractual sin que les puedan ser aplicadas las nuevas tarifas hasta que transcurra dicho plazo.

Se informa también expresamente que los CDA pueden ser objeto de embargo decretado por autoridades judiciales y administrativas y de verse afectados por la constitución de garantías reales sobre los mismos como la prenda posesoria.

Séptima. - Obligaciones del CLIENTE

7.1 Satisfacer la retribución que, en su caso, haya de percibir la Entidad por los servicios prestados conforme a lo acordado en las presentes Condiciones Generales o en la documentación complementaria.

7.2. Facilitar a la Entidad la información requerida en las normas de conducta aplicables a quienes presten servicios de inversión y, en particular, la información necesaria para realizar la prestación de sus servicios y evaluar la conveniencia de los productos para el Cliente y su encuadramiento en el Mercado Objetivo del producto.

7.3. Con la periodicidad legal y/o reglamentariamente establecida, confirmar a la Entidad que la información facilitada por el Cliente o recabada por la Entidad está actualizada, es completa y exacta o actualizarla en su caso.

7.4. Comunicar cualquier circunstancia que modifique total o parcialmente los datos que el Cliente ha remitido a la Entidad.

Novena. - Responsabilidad

Triodos Bank, NV SE responderá de los perjuicios que pueda causar al Cliente por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, así como por aquellas actuaciones que resulten dolosas o negligentes.

No obstante, Triodos Bank, NV SE no responderá del incumplimiento de sus obligaciones, cuando este se deba a problemas de cualquier índole no imputables a Triodos Bank, NV SE, en especial los originados por el retraso o suspensión en la ejecución de alguna de sus obligaciones si las mismas son causadas directamente, de forma total o parcial, por causas ajenas al control de la Entidad.

La Entidad informa al Cliente de que la inversión en productos de inversión, como los CDA, puede conllevar riesgos asociados a la naturaleza de estos de conformidad con la información que se entrega sobre riesgos inherentes a los CDA.

Como se refleja en la documentación entregada referida a los riesgos inherentes a los CDA, éstos son un producto de inversión que pueden conllevar pérdidas nunca superiores al capital invertido.

La Entidad recomienda al Cliente tener prudencia a la hora de invertir en productos de riesgo y no invertir más de un porcentaje moderado de su patrimonio o sus ahorros en este tipo de productos y reservar una parte de su dinero para imprevistos.

Décima. - Confidencialidad

Las partes se obligan a tratar toda la información que reciban en relación con este Contrato como confidencial, obligándose a no utilizarla, difundirla o copiarla a terceros, salvo lo previsto en el presente Contrato o cuando sea requerido, conforme a la normativa aplicable, por cualquier autoridad judicial o administrativa.

Cuando la Entidad lo considere necesario para la prestación de los servicios de inversión que se convengan, y de acuerdo con los términos de este Contrato, la Entidad podrá compartir la información recibida con las entidades del Grupo Triodos.

Undécima. - Recepción y transmisión de órdenes de compraventa de CDA. El Centro de Ejecución de Órdenes sobre los CDA

11.1. Recepción y transmisión de órdenes de compra/venta de CDA.

El servicio de recepción y transmisión de órdenes que el Cliente contrata con Triodos Bank NV SE con respecto de los CDA en virtud de las presentes Condiciones Generales se organiza del modo descrito a continuación.

Triodos Bank NV SE se encarga directamente de forma exclusiva de la recepción y transmisión de las órdenes de compra y venta de los CDA, como mero comercializador, siendo la ejecución de dichas órdenes realizada por Triodos Bank NV, que actúa como único Centro de Ejecución de Órdenes referidas a los CDA, así como depositario y gestor delegado de la entidad emisora de los CDA, esto es la entidad holandesa denominada STICHTING ADMINISTRATIEKANTOOR AANDELEN TRIODOS BANK (SAAT) – la Fundación para la Administración de las Acciones de Triodos Bank (en lo sucesivo la “**Fundación (SAAT)**”), todo ello de conformidad con las Políticas del Grupo Triodos y los acuerdos suscritos con la Fundación (SAAT).

Los titulares de Certificados contarán en todo caso con una cuenta asociada abierta en Triodos Bank NV SE para cargar los importes de las compras de Certificados futuras o percibir los importes de las ventas que se puedan realizar, así como para percibir la retribución que en su caso les pueda corresponder y que le será abonada en dicha cuenta por Triodos Bank NV,

en caso de que opte por recibir el abono en metálico de los dividendos.

La comunicación de las órdenes de compra/ venta de CDA se puede realizar a través de varios canales según se describe a continuación:

- a) Presencialmente a través de la red de oficinas del banco en el territorio español. Las órdenes quedarán registradas mediante la firma de la documentación correspondiente y de las Actas de resumen de las conversaciones que exija la legislación y los procedimientos del banco.
- b) A través del servicio de banca telefónica con sistemas de identificación mediante claves y con grabación de las conversaciones telefónicas que quedan registradas y almacenadas en sistemas automáticos que permiten su acceso y acreditación posterior. El Cliente que use el canal telefónico consiente expresamente la grabación de las conversaciones como requisito indispensable para el uso de dicho canal y conoce su derecho a recibir registro de esta si así lo precisa durante un plazo no inferior a 5 años.
- c) Mediante el servicio de Banca Internet accediendo a la web www.triodos.es con sistemas de identificación mediante usuario, password y claves de firma. Este canal registra igualmente todo el proceso de recepción de la orden. Este canal únicamente permite las órdenes de compra.

Otros canales que se puedan implementar en el futuro siempre cumpliendo los requisitos establecidos por la normativa en vigor.

11.2. El Centro de Ejecución de Órdenes sobre los CDA y declaraciones relevantes a efectos de Conflictos de Interés específicos, uso de Cuentas Globales y posibilidad de que Triodos Bank NV actúe como contraparte en la ejecución de órdenes de venta de compra y venta de CDA

El único Centro de la Ejecución de las Órdenes de compra/venta de los CDA se encuentra en Holanda bajo supervisión de las autoridades holandesas, correspondiendo éste a la Entidad Custodia y Gestora, Triodos Bank NV, por acuerdo de delegación de la Fundación (SAAT).

Toda vez que el Centro de Ejecución de Órdenes para los CDA es la entidad matriz de la comercializadora en España Triodos Bank, NV SE, teniendo ambas la misma personalidad jurídica, y considerando también que los CDA forman parte del capital del banco, se declara y autoriza expresamente:

- 1) La utilización de cuentas globales entre ambas entidades para la transmisión de órdenes globales de compra y venta de CDA, así como de los importes netos resultantes de dichas órdenes.
- 2) El potencial conflicto de intereses que se puede producir en la comercialización de los CDA al tratarse estos del capital del propio banco. A estos efectos se hace contar (i) que la condición de los CDA como producto asimilable al capital del banco se pone siempre en conocimiento de los clientes

siendo este precisamente unos de los atributos esenciales del producto y (ii) que el personal del banco asignado a la comercialización de los CDA no recibe incentivo alguno por objetivos de ventas, bonus o salario variable alguno vinculado a la comercialización de los CDA.

- 3) En atención a que la ejecución de las órdenes de compra y venta de CDA (siempre al precio predeterminado coincidente con el valor liquidativo del banco) puede realizarse contra el buffer (número de CDA que Triodos Bank NV puede adquirir en caso de existir más órdenes de venta que de compra y que se limita a 28,2 millones de euros), en el mercado interno de CDA, se declara expresamente y se consiente que Triodos Bank NV puede actuar como contraparte en la ejecución de las órdenes de venta de CDA.

Duodécima. - Duración

Las presentes Condiciones Generales tendrán una vigencia indefinida y salvo que cualquiera de las Partes decida denunciarlo por escrito y darlo por resuelto en cualquier momento, en cuyo caso se deberá dar un preaviso mínimo de quince (15) días. En cualquier caso, la resolución definitiva de la relación contractual a la que se refieren estas Condiciones Generales no tendrá lugar hasta que no se produzca la venta de todos los CDA de los que sea titular el Cliente.

Serán causas de cancelación y resolución inmediata del contrato, del cual son parte estas Condiciones Generales, por parte de la Entidad:

- a.- La falsedad de las órdenes o la utilización de nombres, claves o números de identificación supuestos.
- b.- La insolvencia sobrevenida del Cliente en cualquiera de las formas previstas en derecho o el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en este contrato.
- c.- El incumplimiento de la normativa aplicable a la prestación de estos servicios por parte del Cliente, incluyendo, sin estar limitado a ello, la relativa a la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo o de abuso de mercado.

El preaviso no afectará a la ejecución de las órdenes recibidas del Cliente con anterioridad al mismo, que seguirán rigiéndose por las estipulaciones de las presentes Condiciones Generales.

Decimotercera. - Servicio de Atención al Cliente

Triodos Bank NV SE dispone de un servicio de Atención al Cliente al que le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Los Clientes podrán poner en conocimiento del Departamento de Atención al Cliente de Triodos Bank NV SE

cualquier incidencia o reclamación que tengan por razón de la operativa de los productos o servicios contratados.

Triodos Bank NV SE, dispone de un Reglamento de funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente, que regula la actividad del servicio de atención al Cliente, así como el procedimiento para la tramitación de las quejas y reclamaciones. El citado Reglamento está a disposición de los Clientes en la página web institucional (www.triodos.es), sin perjuicio de su remisión en soporte papel al Cliente que lo solicite.

La dirección postal y electrónica del Servicio Atención al Cliente se describe a continuación:

Calle José Echegaray 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28232 Las Rozas, Madrid,
Correo electrónico: reclamaciones@triodos.es

De igual forma, existe a disposición de los clientes, en aquellas oficinas de la Entidad de Comunidades Autónomas, donde su puesta a disposición sea preceptiva, la "Hoja de Quejas y Reclamaciones", como vía para efectuar la queja o reclamación, que podrá dirigir al Servicio de Atención al Cliente antes indicado.

Una vez interpuesta la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, si la respuesta no hubiera sido satisfactoria o hubiera transcurrido un plazo de dos meses desde la presentación de la reclamación sin haber recibido respuesta, el Cliente podrá dirigirse al Servicio de reclamaciones del Banco de España (calle Alcalá 48, 28014 Madrid) o Servicio de Reclamaciones de la CNMV (calle Edison 4, 28006 Madrid), según corresponda, sin perjuicio de su derecho a ejercer las acciones que estime oportunas.

Decimocuarta. - Grabaciones de conversaciones en la contratación telefónica

El Cliente y la Entidad se autorizan mutuamente a efectuar la grabación de las conversaciones telefónicas que se pudieran mantener, en su caso, entre ellos, así como utilizar las mismas como medio de prueba para cualquier incidencia o litigio que entre ambas partes se pudiera plantear en relación con las presentes Condiciones Generales y los servicios en ellas regulados.

Decimoquinta. - Uso de internet

El Cliente acepta y reconoce su capacidad de acceso a Internet y la posesión de una cuenta de correo electrónico que ha sido facilitada a la Entidad con anterioridad.

El Cliente consiente que la información y notificaciones derivadas de las presentes Condiciones Generales le sean remitidas a los buzones virtuales del área personal de la Banca por Internet, e igualmente, acepta el sitio web de la Entidad (www.triodos.es) como vía de información.

Decimosexta. - Modificaciones a las presentes Condiciones Generales

La Entidad podrá modificar algunos de los términos de estas Condiciones Generales e incluso incorporar términos nuevos, mediante la remisión al Cliente de las nuevas Condiciones Generales en un soporte duradero, con una antelación no inferior a un mes. El citado plazo de preaviso se computará respecto al momento en el que se prevea la aplicación efectiva de las nuevas Condiciones Generales, pudiendo el Cliente en este período resolver el presente Contrato sin que hasta entonces le sean de aplicación las referidas modificaciones o incorporaciones. Si bien, en el caso de que la modificación suponga un beneficio para el Cliente, resultará de aplicación inmediata.

Decimoséptima. - Derechos de información posteriores a la prestación del servicio de inversión

En el caso de que Triodos Bank NV ejecute una orden recibida y transmitida por Triodos Bank NV SE, Triodos Bank NV SE, cuando reciba la confirmación de esa ejecución, le enviará un aviso en soporte duradero confirmando dicha ejecución tan pronto como sea posible y a más tardar el primer día hábil tras la ejecución. Si mientras se tramita su orden, tiene cualquier duda o desea consultar el estado de la misma puede hacerlo llamando al 91 640 46 84 / 902 360 940, en cualquiera de nuestras oficinas o a través de relacionconinversores@triodos.es. Triodos Bank NV SE le informará con una periodicidad trimestral de su posición de CDA y de las operaciones con CDA que haya realizado en ese período mediante el envío de extractos al buzón virtual del área personal de su Banca Internet. En el caso de que Ud. quiera recibir dicha información con una periodicidad inferior tiene derecho a solicitarlo conforme a la legislación vigente, pero la entidad podrá cobrarle una comisión para repercutirle los costes de este servicio.

Decimoctava. - Fiscalidad de los CDA

Con respecto de la fiscalidad aplicable a las compras/ventas de Certificados y las plusvalías potenciales obtenidas, a los dividendos percibidos o a la retribución alternativa obtenida a través de la suscripción gratuita de nuevos Certificados emitidos con cargo a reservas, el Cliente se responsabiliza de asesorarse debidamente, teniendo en cuenta tanto sus circunstancias personales como la legislación española y el Convenio Hispano-Holandés para evitar la doble imposición en materia de impuestos sobre la Renta y sobre el Patrimonio, de fecha 16 de junio del 1971 (BOE 16/10/1972).

Decimonovena. - Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales, se interpretarán y regirán de conformidad con la legislación española.

Las Partes convienen que todas las Cláusulas recogidas en el presente documento contractual deben ser consideradas como condiciones generales de la contratación, a los efectos señalados en la Ley 7/1998 de 13 de abril, las cuales se incorporan al mismo, por lo que son aceptadas expresamente por el Cliente en condición de adherente, habiendo sido previamente informado de su existencia por parte de la Entidad en su condición de predisponente.

Se declara expresamente el sometimiento de todas las transacciones referidas a CDA a la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, estableciéndose la obligación del Cliente de facilitar cuanta información y documentación resulte necesaria a los efectos del cumplimiento expreso de dicha normativa.

También se establece el compromiso del Cliente de facilitar a Triodos Bank NV toda la información y documentación resulte necesaria a los efectos del cumplimiento de la normativa fiscal en vigor y, especialmente, de la normativa FATCA y CRS.

Las Partes acuerdan someter cualquier controversia que pudiera suscitarse en relación con estas Condiciones Generales y con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles.

Vigésima. - Protección de datos

El tratamiento de los datos personales que nos facilita para la contratación de este producto se realizará conforme a lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en virtud de las cuales le/s facilitamos la siguiente información:

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: TRIODOS BANK NV, Sucursal en España, dirección: c/ José Echegaray, 5, 28232 Parque Empresarial Las Rozas, Las Rozas, Madrid. E-mail de contacto: protecciondedatos@triodos.es

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO:

- 1) llevar a cabo todas las funciones necesarias para la ejecución de los servicios de recepción y transmisión de órdenes de compra/venta de certificados de depósito para acciones de TRIODOS BANK NV, objeto del presente contrato.
- 2) contactar con usted para cualquier cuestión relacionada con el servicio contratos y, en particular con la ejecución de las órdenes de compra/venta de certificados de depósito para acciones de TRIODOS BANK NV.
- 3) contactar con usted para ofrecerle la compra de nuevos certificados de depósito para acciones de TRIODOS BANK NV, o cualquier otro producto de inversión comercializado por TRIODOS BANK NV.

BASES JURÍDICAS DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS: Respecto de las dos primeras finalidades descritas, la base jurídica por la que TRIODOS BANK NV SE trata sus

datos personales está en el consentimiento expreso que nos facilita con la firma del presente contrato y en que el tratamiento de los datos es imprescindible para la ejecución del presente. Respecto de la tercera finalidad, la base jurídica del tratamiento está en el interés legítimo de TRIODOS BANK NV SE, en poder ofrecerle más productos de inversión directamente relacionados con la contratación de certificados de depósito para acciones de TRIODOS BANK NV objeto del presente contrato. El Cliente podrá oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos para esta finalidad, bastando para ello con que lo comunique a TRIODOS BANK NV SE por cualquier canal de comunicación.

DESTINATARIOS DE SUS DATOS: Como sucursal en España de la entidad de crédito holandesa Triodos Bank NV sus datos podrán ser tratados igualmente en los Países Bajos, país con el mismo nivel de protección de datos que España, en particular la transmisión de órdenes de compra venta se realiza a la TRIODOS BANK NV SE, entidad depositaria de las mismas. Asimismo, le informamos que sus datos se comunicarán a las Administraciones Públicas españolas y holandesas para el cumplimiento de la legislación vigente tanto en materia de derecho bancario como de inversión, fiscal y de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. La comunicación se realizará a cualesquiera organismos de las Administraciones Públicas que exija la normativa, en particular a las Autoridades bancarias, reguladoras de mercados de inversión y fiscales, Por otro lado, ponemos en su conocimiento que TRIODOS BANK NV SE utiliza a terceros, en calidad de encargados del tratamiento, para la gestión de los servicios objeto del presente contrato, tales como empresas que pertenecen a los sectores tecnológico e informático. En ningún caso se realizan comunicaciones de datos fuera del Espacio Económico Europeo (EEE).

PLAZOS DE CONSERVACIÓN: los datos facilitados se conservarán durante el período de estudio de su solicitud y, en caso de aprobación de esta, durante los plazos que establezca la normativa vigente para la ejecución de estas operaciones.

DERECHOS DEL INTERESADO: el interesado podrá ejercitar ante TRIODOS BANK NV S.E., los siguientes derechos: acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición al tratamiento y portabilidad de los datos, así como a retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento. El interesado podrá ejercitar estos derechos a través de correo postal o electrónico dirigido a las direcciones indicadas en el primer apartado. El interesado también tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera vulnerados sus derechos.

[Le recordamos, asimismo, que como cliente de TRIODOS BANK, NV SE le resulta de aplicación nuestra política de privacidad que puede consultar en \[www.triodos.es\]\(http://www.triodos.es\).](#)

Vigesimoprimera. - Nulidad e ineficacia de las Cláusulas

Tanto las Cláusulas pactadas bajo las presentes Condi-

ciones Generales como cuantos documentos anexos a las mismas puedan suscribir las partes, se consideran partes integrantes de las Condiciones Generales.

Si cualquier cláusula incluida en estas Condiciones Generales fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición o a la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo las Condiciones Generales en todo lo demás, teniéndose tal disposición, o la parte de la misma que resultase afectada, por no puesta.

Vigesimosegunda. - Lengua, comunicaciones y notificaciones

22.1. Lengua

La Entidad presta sus servicios de inversión a los clientes desde su sede social, sita en Calle José Echegaray 5, 28232 Las Rozas (Madrid), por lo que la lengua en la que la información previa y las condiciones contractuales se facilitan es el español. Del mismo modo, la lengua en la que el Cliente podrá formalizar la contratación del servicio de inversión con la Entidad será el castellano al margen del tratamiento que legalmente corresponda al resto de las lenguas cooficiales en el reino de España.

22.2. Comunicaciones y notificaciones

Cualquier comunicación a efectuar a tenor del presente Contrato se realizará por escrito en soporte duradero documental o digital y salvo que se estipule lo contrario, podrá hacerse por carta con acuse de recibo, correo electrónico con acuse de recibo, o fax igualmente con acuse de recibo. Las comunicaciones al Cliente se efectuarán preferentemente a través de los buzones virtuales del área personal de la Banca por Internet.

A efectos del presente Contrato se entiende por día hábil cualquier día en el que los bancos abran sus puertas al público en general para negocios en Madrid y el domicilio del Cliente, exceptuando expresamente los sábados y los días festivos en Holanda donde se ejecutan las órdenes referidas a los CDA, que no tendrán la consideración de día hábil.

Cualquier modificación en los domicilios de las partes, inicialmente comunicados, no tendrá ningún efecto mientras no haya sido notificada a la otra parte mediante cualquiera de los medios mencionados.

Vigésimo tercera. - Información precontractual

Las presentes Condiciones Generales son facilitadas y se encuentran disponibles para el Cliente con antelación suficiente a la celebración del mismo en consideración a la naturaleza y características de los servicios y productos que pueden ser suscritos a su amparo y, con carácter

previo al nacimiento de cualquier derecho u obligación que corresponda a cualquiera de las Partes que suscriben las presentes Condiciones Generales.

Con carácter previo a la celebración del Contrato al que se refieren estas Condiciones Generales, la Entidad ha comunicado al Cliente a través de un soporte duradero accesible al mismo, información previa adecuada relativa (i) a la Entidad, a los canales a través de los cuales puede desarrollar su actividad con el Cliente y a determinadas políticas adoptadas de conformidad con la legislación vigente en relación con la prestación de servicios de inversión y comercialización de instrumentos financieros y, en particular, su política de mejor ejecución y gestión de órdenes y su política de gestión y prevención de conflictos de interés, clasificación de productos y Folleto de Tarifas aplicables; (ii) a los servicios e instrumentos financieros que pueden ser suscritos al amparo del mismo, sus riesgos y sobre los gastos y costes asociados a los mismos, en su caso, (iii) a las Condiciones Generales y/o contratos de servicios y/o productos financieros vinculados al mismo cuando se entiendan, cualquiera de ellos, celebrados a distancia, (iv) a la prestación de los servicios de pago y a sus respectivas condiciones, de conformidad con lo dispuesto por la normativa vigente a este respecto y (v) a los medios de reclamación e indemnización a disposición del Cliente, de forma que el Cliente pueda, entre otros, comprender la naturaleza de los riesgos de los servicios de inversión y de los tipos de instrumentos financieros que se le pueden ofrecer bajo estas Condiciones Generales pudiendo, por tanto, tomar decisiones sobre las inversiones con conocimiento de causa.

El cliente reconoce que la información que le ha sido facilitada es suficiente para formarse una opinión adecuada acerca de la política de ejecución adoptada por la Entidad y presta su consentimiento a dicha política de ejecución.

Vigésima Cuarta. - Miscelánea

Por último, le informamos de los siguientes aspectos:

1. Que la Entidad ha elaborado el presente contrato-tipo habiéndose puesto a disposición del público en todas sus oficinas y en su página web.
2. Que la Entidad no ofrece ni recibe incentivo alguno a/o de terceros.
3. Que de acuerdo con lo contemplado en el art. 7.3 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, el Cliente no podrá ejercitar el derecho de desistimiento, y por tanto, anular la operación contratada dentro de los 14 días siguientes contemplados en la mencionada norma, ya que las operaciones de adquisición y venta de CDA están excluidos del derecho de desistimiento, pues su precio depende de las fluctuaciones que pueda experimentar el precio de los CDA y que pueden producirse durante el plazo de los mencionados 14 días naturales.

De la existencia de comisiones y gastos repercutibles,

información que estará siempre accesible en la página web (www.triodos.es), en todas las oficinas de la Entidad y en el teléfono 902 360 940). Así como de la posibilidad de que en el futuro puedan surgir otros costes asociados al producto que le corresponda abonar como titular del mismo, incluido el pago de impuestos.

4. Que la suscripción de las Condiciones Generales devengará las tarifas contenidas en el Folleto Informativo de Tarifas de CDA vigente en cada momento y debidamente registrado en la CNMV. A estos efectos, se encuentra disponible en la web el Folleto Informativo de Tarifas, así como los gastos repercutibles, para su entrega al cliente.
5. El Cliente declara que la Entidad ha puesto a su disposición, con la debida antelación, la información precontractual prevista en la normativa vigente y cuantas aclaraciones ha precisado al respecto.

Declaración de políticas de aplicación en Triodos Bank NV S.E. en el ámbito de la Normativa MiFID

1. Aspectos generales de la Normativa MiFID.

En el marco de la política de cumplimiento normativo del Grupo Triodos a nivel europeo, y concretamente de Triodos Bank NV Sucursal en España (en lo sucesivo, “**Triodos Bank NV S.E.**” o la “**Sucursal española de Triodos Bank**”), se presenta a continuación información relevante del régimen aplicable derivado de la Directiva 2004/39, de 21 de abril, y la Directiva 2006/73, de 10 de agosto, también conocidas como directivas MiFID, y los desarrollos nacionales de las mismas mediante el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, así como el desarrollo reglamentario efectuado mediante el Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás empresas que prestan servicios de inversión, así como las circulares de la CNMV de aplicación (en adelante, conjuntamente, la “**Normativa MiFID**”). La Normativa MiFID regula las relaciones entre las entidades que prestan servicios de inversión y las de éstas con sus clientes, persiguiendo un incremento de la protección de los clientes mediante el aumento de obligaciones de información, garantizando la transparencia de los mercados y reduciendo los costes asociados a las operaciones. Estas obligaciones se concretan fundamentalmente en:

- Proporcionar información previa, durante y después de la contratación.
- Evaluar, en el caso de servicios de asesoramiento en materia de inversiones o gestión de carteras, la idoneidad del producto para el cliente.
- En servicios diferentes de los enumerados en el apartado anterior, evaluar la conveniencia del producto para el cliente según su cultura financiera, experiencia y perfil de riesgo, siempre que se trate de productos de inversión complejos.
- Clasificar a los clientes según el nivel de protección aplicable a los mismos, según las siguientes categorías:

-Clientes minoristas:

Máximo nivel de protección. Personas físicas y empresas de pequeño y mediano tamaño.

-Clientes profesionales:

Nivel de protección medio. Empresas de tamaño medio-alto y clientes de carácter institucional.

-Clientes contrapartes elegibles:

Nivel de protección mínimo. Entidades financieras y de servicios de inversión.

De conformidad con el nivel de complejidad financiera de los productos de inversión, estos se clasifican en:

- 1) **Productos complejos**, tales como los depósitos estructurados sin garantía de capital, hedge funds

(fondos de inversión libre), derivados (futuros, opciones, warrants, etc.).

- 2) **Productos no complejos**, tales como los títulos de renta fija, acciones (renta variable) o fondos de inversión.

2. Productos de inversión comercializados por Triodos Bank NV S.E. encuadrables en la Normativa MiFID

Actualmente, los únicos productos de inversión encuadrables dentro del alcance de la Normativa MiFID comercializados por Triodos Bank NV S.E. son los certificados de depósito para acciones de Triodos Bank NV. (en lo sucesivo también referidos como los “**certificados**” o “**CDA**”). Los CDA están sometidos a la normativa holandesa que traslada las directivas MiFID a su ordenamiento jurídico, así como a la normativa española referida a las normas de conducta y garantías sobre los servicios de inversión.

Se prevé en un futuro la comercialización en España de participaciones en fondos de inversión Triodos, los cuales, como productos de inversión no complejos, están también enmarcados dentro de la Normativa MiFID.

En aras de otorgar un tratamiento más adecuado y garantista a los CDA y teniendo en consideración que los CDA son un producto novedoso en el mercado español, de conformidad con lo dispuesto en la Normativa MiFID, Triodos Bank NV S.E. les concede el tratamiento de producto complejo. Por lo tanto, Triodos Bank NV S.E. exige la cumplimentación del test de conveniencia a los clientes que tienen la intención de adquirir CDA.

Con respecto de los riesgos inherentes a la inversión en certificados le rogamos que lea con detenimiento el apartado 2 “Factores de riesgo del folleto informativo de la emisión de certificados” (publicado en la página web de la sucursal española de Triodos Bank, www.triodos.es) y puestos a su disposición en soporte duradero.

Asimismo, para aclarar las dudas que se le pudieran plantear acerca de los certificados, el propio banco y su funcionamiento, su misión y sus criterios de inversión, le rogamos revise las preguntas frecuentes publicadas en la página web de la sucursal española de Triodos Bank, www.triodos.es, así como los documentos de información fiscal y de riesgos igualmente publicados en la web y puestos a su disposición en soporte duradero.

La regulación, condiciones, explicación detallada de riesgos y demás características de los certificados, se encuentran publicadas en la página web de Triodos Bank, www.triodos.es (incluyendo sin estar limitado a ello, el folleto completo y folleto resumido en inglés y castellano) así como en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, www.cnmv.es (folleto

resumido en castellano). Para evitar reiteraciones, le rogamos encarecidamente que lea con detenimiento el folleto referenciado y /o su resumen y, si tiene cualquier duda con respecto a la naturaleza, características o régimen jurídico de los mencionados certificados, la emisión, la entidad emisora Fundación para la Administración de las Acciones de Triodos Bank NV (SAAT) (el “Emisor”), el gestor Triodos Bank NV o el comercializador Triodos Bank NV S.E., contacte por cualquiera de los siguientes medios con la entidad.

- Por escrito:

Triodos Bank NV, sucursal en España c/ José Echegaray, 5
Parque Empresarial de Las Rozas
28232 Las Rozas, Madrid

- Por teléfono o fax:

Tel. 91 640 46 84
Fax. 91 640 54 44

- Por correo electrónico:

relacionconinversores@triodos.es

Le informamos asimismo de que los certificados, por tratarse de títulos negociables en el mercado primario del propio Emisor cuyo precio puede ser objeto de variación, no cuentan con el derecho de desistimiento contemplado en el art. 7.3 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, por lo que, una vez efectuada la contratación del producto, no cabe la posibilidad de anular la operación contratada dentro de los 14 días siguientes contemplados en la mencionada norma.

3. Información previa a suministrar por el cliente que pretenda contratar productos de inversión subsumibles en el ámbito MiFID

El cliente deberá facilitar a Triodos Bank NV S.E. toda la información necesaria en consideración al servicio o producto de inversión que desee contratar, de conformidad con la Normativa MiFID y las políticas y procedimientos establecidos por Triodos Bank NV S.E. al efecto.

El cliente puede comunicarse con Triodos Bank NV S.E. en lengua castellana o en inglés además de en las lenguas oficiales del estado español en las oficinas correspondientes.

En lo referente a los certificados, le informamos de que a efectos de la Normativa MiFID, Triodos Bank NV S.E. aplica las medidas de protección del cliente exigidas para los productos de inversión complejos, por lo que, conforme a los procedimientos internos del banco, se considera preceptivo cumplimentar el test conveniencia del producto.

Cumplimentando dicho test, el banco puede recabar la información suficiente para informarle de si el producto es adecuado para su perfil de cliente según su conocimientos y experiencia en el ámbito de inversión. La información que nos suministre en su caso deberá ser veraz, completa y exacta para poder transmitirle las conclusiones a que llegue el banco sobre la conveniencia del producto en su caso concreto.

Es importante señalar que en el caso de que no se cumpliera suficientemente la información solicitada, Triodos Bank NV S.E. informará de tal situación al cliente y de las consecuencias derivadas de la misma, que podría implicar la imposibilidad de contratar el producto o servicio de inversión de que se trate.

En el caso de no superarse el test de conveniencia del producto, sin perjuicio de cualquier otra normativa que pueda resultar aplicable en cada momento, el banco le advertirá de esta circunstancia con carácter previo a ejecutar la inversión, recabando la entidad su firma unida a una determinada expresión manuscrita o verbal en caso de contratación a distancia (la cual será grabada), de acuerdo con lo establecido en la Circular 3/2013, de 12 de junio de la CNMV. Si tras dicha comunicación usted manifiesta su voluntad de contratar igualmente el producto, podrá solicitar la ejecución de la orden asumiendo conocer suficientemente las características y riesgos inherentes al producto.

Los certificados solo podrán ser contratados por un solo titular, no existiendo la posibilidad de contratar uno o varios certificados por más de un titular de forma solidaria ni mancomunada.

Triodos Bank NV S.E. dispone de una política de ejecución de órdenes con el objetivo de tener el mejor resultado para el cliente y que se resume en el apartado 5 de este documento. Dicho resumen figura publicado en la página web (www.triodos.es). La política de ejecución de órdenes debe ser aceptada expresamente por el cliente al formalizar la orden, será revisada periódicamente para su mejora y adaptación pudiéndose acreditar su cumplimiento frente a los clientes.

4. Información disponible en soporte duradero para el cliente que pretenda contratar productos de inversión enmarcados en el ámbito de la Normativa MiFID.

Con respecto a los productos MiFID actualmente comercializados por Triodos Bank NV S.E., los clientes tienen a su disposición y deben de obtener en soporte duradero y con antelación suficiente a la efectiva contratación, toda la información necesaria, clara e imparcial, acerca de la naturaleza y características del producto. Triodos Bank NV S.E., de conformidad con los principios vigentes que gobiernan su actuación en los mercados y con los clientes, actuará siempre con honestidad, profesionalidad y transparencia, primando siempre el interés del cliente en las relaciones que mantenga con éste y defendiendo dichos intereses como si fueran propios.

La información sobre los productos se entregará en soporte duradero (en papel o en formato electrónico), pudiendo Triodos Bank NV S.E. utilizar los medios de remisión y puesta a disposición de información que permitan al cliente almacenarla y recuperarla, así como reproducirla de forma fidedigna, incluyendo comunicaciones electrónicas.

Asimismo, se indica que toda la información se encuentra disponible en la web de Triodos Bank NV S.E. (www.triodos.es), y especialmente, sin estar limitado a ello, la que se cita a continuación referida a los certificados:

- Folleto oficial de la campaña registrado en la AFM (en inglés).
- Traducción en castellano del folleto oficial de la campaña.
- Resumen del folleto oficial de la campaña registrado en la AFM (también publicado en la web de la CNMV, www.cnmv.es).
- Preguntas más frecuentes sobre los certificados de depósito para acciones.
- Folleto comercial para la campaña.
- Estatutos de la SAAT (en inglés).
- Condiciones administrativas de la SAAT (en inglés).
- Estatutos de Triodos Bank N.V. (en inglés).
- Informe Anual 2017 de Triodos Bank N.V.
- Informe Anual 2016 de Triodos Bank N.V.
- Informe Anual 2015 de Triodos Bank N.V.
- Condiciones generales del servicio de recepción y transmisión de órdenes sobre CDA
- Test de conveniencia.
- Información previa a la contratación.
- Políticas de aplicación en el ámbito MiFID
- Información fiscal relevante.
- Orden de adquisición/venta de CDA (formulario)

De conformidad con el formulario de “Orden de adquisición/venta de CDA”, el cliente ha manifestado su acceso regular a internet y su aceptación de los canales electrónicos como medio de envío y recepción de la información señalada sobre los certificados.

La información oficial disponible antes descrita necesaria para la contratación es facilitada en soporte duradero al cliente por la entidad emisora, esto es por la Fundación para la Administración de las Acciones de Triodos Bank NV (SAAT) y la entidad gestora Triodos Bank NV por delegación de la fundación, toda vez que Triodos Bank NV S.E. actúa solo como comercializadora de los certificados en España y es receptora de las órdenes de los clientes españoles recibidas relativas a los certificados.

5. Políticas de Triodos Bank NV S.E. en cuanto a ejecución de órdenes cursadas por los clientes

Con respecto a la ejecución de las órdenes de los clientes en cuanto a los productos o servicios de inversión que entran dentro del marco de la Normativa MiFID, los cuales Triodos Bank NV gestiona y Triodos Bank NV S.E. comercializa, le informamos de que Triodos Bank NV S.E. cuenta también con políticas y procedimientos adecuados de recepción de órdenes de compra o venta de certificados para su ejecución por parte de Triodos Bank NV en su condición de gestor delegado del Emisor, dirigidos a evitar cualquier tipo de perjuicio al cliente y proteger sus intereses en todo caso. Estas normativas internas están desarrolladas tanto a nivel local como internacional para todo el Grupo Triodos en Europa.

El servicio de ejecución, recepción y transmisión de órdenes facilitadas por el cliente sobre productos de inversión como los que actualmente puede comercializar Triodos Bank NV S.E., implica a juicio de Triodos Bank NV S.E. y sobre la base de criterios garantistas, la necesidad de evaluar la conveniencia para el cliente de ese tipo de productos o servicios de inversión. En este sentido, el cliente deberá recabar la información puesta a disposición por el banco para valorar los riesgos que pudieran entrañar ese tipo de productos y la adecuación de los mismos a sus necesidades y perfil de riesgo. A este respecto, Triodos Bank NV S.E. pone a su disposición los “Factores de riesgo” del folleto informativo de la emisión de certificados (publicado en la página web de la sucursal española de Triodos Bank, www.triodos.es, tanto el folleto completo como el resumido, en inglés y en castellano, así como el resumen del folleto en castellano, en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, www.cnmv.es).

Todas estas políticas y procedimientos serán objeto de actualizaciones y revisiones periódicas para adecuarlas a los requerimientos normativos y a las mejores prácticas del mercado. Las políticas y procedimientos de ejecución de órdenes regulan los procesos y mecanismos que se han encontrado más razonables para procurar obtener el mejor resultado posible para las órdenes de los clientes y primando sus intereses como si fuesen propios, sin que sea obligatoria su obtención en todos y cada uno de los casos.

En el caso de que para ejecutar órdenes de los clientes se transmitan éstas a un tercero, siempre se procurará controlar los procesos en defensa del interés del cliente, entendido éste como la búsqueda de los mejores resultados en términos de precio, gastos y celeridad en la ejecución e información. En la actualidad, las órdenes de compra/venta de certificados de depósito para acciones de Triodos Bank NV no se ejecutan a través de ninguna tercera entidad.

En España, Triodos Bank NV S.E. lleva a cabo la recepción de las órdenes remitiéndolas con posterioridad a Triodos Bank NV para su ejecución en el mercado primario instrumentado a tal efecto por Triodos Bank NV por delegación del Emisor, por lo que las órdenes no se ejecutan en un mercado bursátil oficial. Este extremo y la presente política de ejecución de órdenes deben ser aceptadas previamente por los clientes titulares de certificados, a quienes se podrá demostrar, en todo caso, la ejecución de sus órdenes de conformidad con la presente política y los procedimientos vigentes.

Los principios que rigen la política de ejecución de órdenes son los de rapidez, ejecución puntual y en las mejores condiciones, debiendo responder las órdenes ejecutadas por Triodos Bank NV a órdenes reales de los clientes recibidas y transmitidas por Triodos bank NV S.E. cursadas por escrito, por vía telefónica o por vía de Banca por Internet (quedando éstas grabadas o almacenadas y siendo realizadas mediante las correspondientes claves identificativas). Las órdenes cursadas deben quedar debidamente registradas cualquiera que sea el medio por el que se hayan realizado.

Dado que el precio de los certificados en cada momento se encuentra determinado por Triodos Bank NV, de conformidad con las reglas descritas en el folleto de la

emisión antes referido, el principio que prima en la ejecución de las órdenes de los clientes por Triodos Bank NV y recibidas y transmitidas por Triodos Bank NV S.E., es el de rapidez en todo este proceso (de recepción, transmisión y ejecución), ya que este es el único elemento que puede incidir en el precio de los certificados a comprar o vender por poder producirse en el ínterin entre la orden y su ejecución, variaciones en el precio de los certificados. No obstante, al tratarse de un mercado primario interno, no se puede garantizar la inmediata ejecución de las órdenes por la necesidad de casarlas con órdenes en sentido contrario o según las disponibilidades del fondo que mantiene el banco para la compra de certificados (buffer), por lo que el volumen de la operación ordenada puede afectar a la rapidez de la ejecución de la misma o a la ejecución en sí misma. A efectos aclaratorios, se hace constar que el fondo que mantiene el banco para la compra de certificados es un fondo con un límite cuantitativo, respecto del cual el Banco se reserva el derecho a su uso.

En todo caso, Triodos Bank NV S.E. cuenta con los procedimientos internos que estima más adecuados para la gestión óptima de las órdenes sobre los certificados que cursen los clientes de cara a la obtención del mejor resultado posible para los mismos a través de la ejecución de dichas órdenes por la gestora de los certificados Triodos Bank NV, por delegación del Emisor.

En caso de acaecer dificultades o problemas en la gestión de la recepción y transmisión, así como en la ejecución de las órdenes que impidan o dificulten su efectiva ejecución, dichos acontecimientos se pondrán en conocimiento de los clientes a la mayor brevedad.

La información sobre los costes asociados a la compra y venta de certificados se encuentra recogida en el folleto publicado en la página web de la sucursal española de Triodos Bank, www.triodos.es (folletos completo y resumido, en inglés y en español), así como en el resumen del folleto en español publicado en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es). Estos se concretan en un 0,5 % del importe de la transacción con un mínimo de 5 euros.

Cuando Triodos Bank NV ejecute una orden recibida y transmitida por Triodos Bank NV S.E., Triodos Bank NV S.E., tan pronto como reciba la confirmación de la ejecución de la orden del cliente, deberá enviarle un aviso en soporte duradero confirmando dicha ejecución tan pronto como sea posible y a más tardar el primer día hábil tras la ejecución. Igualmente, con periodicidad anual se informará al cliente de la situación y valoración de los CDA de su titularidad, sin perjuicio de que dicha información estará siempre a su disposición en la página web de Triodos Bank S.E. (www.triodos.es). Todas las operaciones efectuadas quedarán convenientemente registradas conforme a la normativa vigente.

El servicio que presta Triodos Bank NV S.E. con respecto de los certificados se limita a la recepción y transmisión de las órdenes de compra y venta de los mismos, siendo la ejecución de dichas órdenes realizada por Triodos Bank NV por delegación del Emisor, de conformidad con las políticas y procedimientos antes descritos.

Los titulares de certificados contarán en todo caso con una cuenta asociada abierta en Triodos Bank NV S.E.

para cargar los importes de las compras de certificados futuras o percibir los importes de las ventas que se puedan realizar, así como para percibir los dividendos que en su caso les puedan corresponder y que le serán pagados en dicha cuenta por la gestora Triodos Bank NV. Dicha cuenta asociada deberá ser única para todos los certificados de la misma titularidad. Nos permitimos indicarle también que se admite únicamente un solo titular, persona física o jurídica, de certificados. No obstante, dos o más clientes pueden asociar a los CDA de los que sea titular cada uno la misma cuenta de la que sean cotitulares.

Los titulares de certificados podrán realizar la comunicación de las órdenes de compra y venta de certificados mediante formulario debidamente cumplimentado y firmado (publicado en www.triodos.es), o entregando el mencionado formulario en cualquiera de las oficinas del banco, o bien ordenar las órdenes de compra/venta de certificados utilizando el canal telefónico y sus claves telefónicas identificativas al efecto o a través del canal de Banca por Internet, utilizando igualmente las correspondientes claves identificativas.

Todas las órdenes cursadas por los clientes sobre los certificados de su titularidad transmitida por los canales antedichos, así como las operaciones ejecutadas por Triodos Bank NV y los contratos de servicios de recepción y transmisión de órdenes quedan debidamente registrados en soportes adecuados y duraderos. Todas las operaciones se ejecutarán de forma secuencial y con la mayor rapidez posible. En el caso de ejecuciones de órdenes de clientes sobre los certificados de depósito que se ejecuten de forma acumulada, los procedimientos previstos permiten garantizar que en ningún caso se verán perjudicados los intereses de los clientes.

El cliente recibirá por parte de Triodos Bank NV S.E. informes adecuados sobre el servicio prestado. Dichos informes incluirán, en su caso, los costes de las operaciones y servicios realizados por cuenta del cliente.

Las condiciones generales del servicio de recepción y transmisión de órdenes de compra/venta de certificados, a las que se encuentra sometido el servicio que usted pueda solicitar en el futuro de cursar órdenes de compra de certificados o venta de los mismos se encuentran reguladas en las condiciones anexas a este documento. A estos efectos, Triodos Bank NV S.E. considerará que el cliente ha aceptado las citadas condiciones generales en el supuesto de que el mismo curse una orden de compra o venta tras la recepción de las condiciones generales.

Dichas condiciones generales se encuentran también a su disposición en la página web de Triodos Bank NV S.E. (www.triodos.es).

6. Políticas organizativas, de tratamiento de información privilegiada y de gestión de conflictos de interés.

Triodos Bank NV cuenta con políticas internacionales en vigor en todos los países donde desarrolla su actividad que regulan todo su negocio. Especialmente, contamos con departamentos independientes de Cumplimiento Normativo, Auditoría Interna y de Gestión de Riesgos

tanto a nivel internacional como local en España. Las personas que desarrollan estas funciones se encuentran cualificadas y cuentan con experiencia y formación adecuadas tal y como exige la legislación vigente. El cumplimiento de la Normativa MiFID es responsabilidad de la alta dirección de Triodos Bank NV S.E.

También se encuentran desarrolladas políticas y procedimientos que regulan:

- la subcontratación de servicios críticos con terceros (para la recepción, ejecución y transmisión de órdenes referidas a certificados no se subcontrata a ningún tercero);
- el tratamiento de la información privilegiada;
- el aislamiento de la transmisión de información confidencial tanto a nivel interno como de cara a los clientes; y
- los procesos necesarios para identificar, clasificar, evitar y publicitar en su caso, los potenciales conflictos de interés que se pudieran producir en las relaciones internas y en el servicio a los clientes.

A nivel local en España se cuenta con una política de gestión de los conflictos de interés, murallas chinas e información privilegiada que traslada la política internacional del banco y las normativas nacionales de aplicación.

La política de gestión de conflictos tiene por objeto identificar e inventariar los posibles conflictos de interés, los medios para evitarlos y, en su caso, poner en conocimiento de los clientes las posibles situaciones susceptibles de crear conflictos de interés que puedan perjudicar los intereses de los clientes de conformidad con los requerimientos regulatorios. Resulta de aplicación a todas las áreas del banco y a todos los trabajadores.

De conformidad con esta política de gestión, la sucursal ha subdividido los conflictos de interés en las siguientes categorías:

- a) Conflictos entre los intereses de dos o más unidades de negocio que tratan con el mismo cliente.
- b) Conflictos entre los intereses de dos o más clientes atendidos por la misma unidad de negocio.
- c) Conflictos entre los intereses del Grupo Triodos (o sus trabajadores) y los intereses de uno o más clientes.
- d) Conflictos en el nivel de las actividades de los trabajadores colaboradores individuales que pudieran tener responsabilidades contradictorias.

Las principales características de esta política de gestión interna son:

- Preventivamente: 1) Se han listado los posibles conflictos de interés que pueden acontecer, atendiendo a la clasificación anteriormente indicada. 2) Los empleados y los directores revelarán, en su caso, al Área de Cumplimiento, los conflictos de interés en curso o la sospecha de encontrarse en un caso donde el desempeño de su trabajo se ejecuta por motivaciones diferentes al estricto cumplimiento de sus responsabilidades. Una vez comunicada la situación se abstendrán de continuar en el caso concreto salvo estudio individualizado del caso y autorización expresa. 3) En todo caso, cada unidad de negocio del banco

dispone de un cuadro de seguimiento del posible y potencial conflicto de interés (donde se describe el conflicto, se describen las medidas adoptadas y las conclusiones internas de cara a su tratamiento). 4) Se ha facultado expresamente al Área de Cumplimiento y al auditor interno para evaluar, en cualquier momento, el marco de actuación de las áreas de actividad más sensibles del banco.

- En caso de no haber podido evitarse, el procedimiento establece expresamente que siempre se actuará con: 1) transparencia, revelando al cliente o al tercero afectado la situación y 2) el consentimiento explícito y escrito del cliente o del tercero afectado.
- Asimismo, en el procedimiento se han establecido una serie de medidas posteriores internas al objeto de analizar los mismos y evitar en lo posible potenciales conflictos de interés futuros.

Igualmente, se cuenta con una política que regula las inversiones personales de los empleados de Triodos Bank, especialmente en relación con los certificados, de forma que se garantice que no se usa información privilegiada con respecto de los certificados y que dichas inversiones se encuentren perfectamente controladas y sometidas a estrictas reglas de transparencia sin que resulte posible la utilización de la información de forma abusiva o desleal. La influencia sobre los precios de los certificados no resulta posible ya que se trata de un precio determinado según reglas contables predeterminadas y no se encuentran sometidos a oscilaciones o influencias de las operaciones realizadas en el mercado primario donde se negocian los certificados.

Triodos Bank NV S.E. no abona ningún tipo de incentivos, honorarios, comisiones o beneficios monetarios o en especie por la comercialización de los certificados en la actualidad, realizando Triodos Bank NV S.E. directamente la comercialización de los mismos.

El eje fundamental de todas estas políticas es la primacía del interés del cliente en todas las relaciones que mantenga con Triodos Bank NV S.E.

Pueden dirigirse a Triodos Bank NV S.E. para cualquier solicitud de información complementaria respecto al régimen jurídico instaurado por la Normativa MiFID o sobre los certificados de depósito para acciones de Triodos Bank.