

## Triodos Bank NV-REN akzioetarako gordailuen ziurtagirien salerosketako aginduak jaso eta transmititzeko zerbitzuaren baldintza orokorrak

Triodos Bank, N.V. Espainiako Sukurtsala banketxea (aurrerantzean, «**Triodos Bank NV S.E.**» edo «**banketxea**») 2004ko martxoaren 26ko eskritura publikoaz dago eraturia. Eskritura hori Torrelodonesko notario Benito Martín Ortégak eman zuen, bere protokolo 2.237 zenbakiarekin, eta Madrilgo Merkataritza Erregistroan erregistratu zen: 19798 liburukia, 0 liburua, 180 folioa, 8 sekzioa, M 348646 orria, lehen inskripzioa. Triodos Bank NV, S.E.k helbide hau du: Parque Empresarial de Las Rozas, calle José Echegaray, 5, 28232 Madril. IFK hau du: W0032597-G.

Triodos Bank NV SE banketxea Herbehereetako Triodos Bank, NV sozietate anonimoaren (aurrerantzean, «**Triodos Bank NV**») Espainiako sukurtsala da. Sozietate anonimo hori herbeheretar nazionalitatekoa da (sozietate egoitza: Nieuweroordweg 1, 3704 EC, Zeist, Herbehereak) eta Utrecht hiriko (Herbehereak) merkataritza ganberako erregistro publikoan erregistratuta dago, 30062415 zenbakiarekin. **Triodos Bank NV** legez gaituta dago Balore Merkatuaren Legeko («**BML**») 63. artikuluan eta hura garatzeko arauetan aipatutako inbertsio zerbitzuak egiteko.

Triodos Bank NV SEren jarduna Herbeheretako Banku Zentralak (DNB) ([www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)) gainbegiratzen du, Euro-par Batasuneko kide den estatu bateko kreditu erakunde baten sukurtsala denez; eta Espainian, gainera, likidezia, gardentasun eta interes orokorreko gaietan, Espainiako Bankuak gainbegiratzen du (C/ Alcalá, 48, 28014 Madril. [www.bde.es](http://www.bde.es)), bai eta Espainiako Balioen Merkatuko Batzorde Nazionalak («**CNMV**») ere (C/ Edison, 4, 28006 Madril. [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)). Azken erakunde hori da, bereziki, banketxea gainbegiratzen duena Baldintza Orokor hauei dagokienez.

Banketxea Espainiako Bankuaren Banketxeen Erregistro Ofizialean erregistratuta dago, 1491 zenbakiarekin. Jarraian, banketxearen beste datu jakingarri batzuk jaso dira:

• Informazio orokorreko telefonoa:

902 360 940 edo 916 404 684

• Helbide elektronikoa:

[info@triodos.es](mailto:info@triodos.es) eta [relacionconinversores@triodos.es](mailto:relacionconinversores@triodos.es)

• Webgunea:

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

Hala Triodos Bank NV SE, nola Triodos Bank NV, biak batera, «**Triodos Taldea**» izenez aipatuko dira.

Hori adierazita, kontratuko alderdiek («**alderdiak**»), hau da, banketxeak eta bezeroak («**bezeroa**»), adierazten dute bezeroa bat datorrela Triodos Bank NVren akzioetarako gordailuen ziurtagirien salerosketako aginduak jaso

eta transmititzeko eta ondorioz salerosketa-aginduak gauzatzeko zerbitzuaren baldintza orokor hauetara («**Baldintza Orokorrak**») atxikitzearekin. Hona hemen Baldintza Orokorrak

### KLAUSULAK

#### Lehena.- Kontratuaren xedea

Baldintza Orokor hauen helburua hau da: irizpide orokorrak ezartzea, banketxeak, indarrean den legedi aplikagarriari jarraituz, bezeroari egiten dizkion edo egin diezazkiokeen inbertsio zerbitzuak egitea arautzeko.

Zehazki, Baldintza Orokor hauetan aipagai diren inbertsio-zerbitzuak **TRIODOS BANK NV-REN AKZIOETARAKO GORDAILUEN ZIURTAGIRIAK** (aurrerantzean, «**AGZ**» edo «ziurtagiriak») erosteari edo saltzeari buruzko aginduak jaso eta transmititzeko zerbitzuak dira.

A los efectos oportunos se hace constar expresamente que la Entidad NO presta en ningún caso asesoramiento financiero en los términos referidos en el apartado d) del artículo 63. 1 de la LMV en relación con los CDA.

En este sentido, el Cliente reconoce 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.

#### Bigarrena.- Bezeroa txikizkako bezerotzat sailkatzea

Banketxeak Bezeroari igorritako dokumentazioan zehaztu bezala, berau «txikizkako bezero» gisa sailkatuko du Banketxeak, Euro-par Batasuneko legedian (2004/39/CE eta 2006/73/CE zuzentarauak) («**MiFID**» laburtzapenaz ere aipatua) eta zuzentarau horien transposizioari buruzko araudi espainiarrean oinarrituta.

Bezeroaren sailkapen hori da, hain zuzen ere, babes handiena eskaintzen duena, horren arabera Bezeroak Inbertsio Zerbitzua jaso aurretik eta ondoren informazioa jasotzeko eskubiderik zabalena baitauka.

Bada beste sailkapen bat, «bezero profesionala»rena, bezeroak finantza ezagupenak eta esperientzia badituela jotzen duena, eta horrenbestez babes eta informazio behar txikiagoa dakarrena.

Aplikatzekoa den araudian ezarritako eskakizun jakin batzuk betetzen baldin badira, bezeroak eskubide du txikizkako bezerotzat tratatua izateari uko egitea eta

«bezero profesional» gisa tratatua izatea. Horretarako, bezeroak Triodos Bank NV SEri idatziz eskatu beharko dio trataera hori. Trataera aldaketa horrek bezeroari babes txikiagoa dakarkionez, aldaketa egin aurretik, ea egoki den ebaluatuko da; eta, baiezkotan, bezeroari idatziz jakinaraziko zaio, zer babes gal ditzakeen ohartarazteko.

Bezero profesionalaren ardura izango da bere sailkapena aldatzea ekar dezakeen edozein aldaketaren berri ematea. Aurrekoa gorabehera, Triodos Bank NV SEk jakiten badu bezeroak dagoeneko ez dituela betetzen bezero profesionaltzat tratatua izateko eskakizunak, txikizkakotzat joko da ondorio guztietarako, une horretatik aurrera.

Baldintza Orokor hauek onartuz, bezeroak adierazten du jakinarazi zaiola txikizkako bezerotzat sailkatua izan dela eta arestian aipatu bezala uko egiteko eskubidea duela.

Ondorio horietarako, bezeroak Baldintza Orokor hauek onartu ditu, AGZk erosi edo saltzeko kontratu-dokumentazioaren partetzat.

## Hirugarrena.- AGZk produktu konplexutzat tratatzea eta komenigarritasuna ebaluatzea

### 3.1. AGZk produktu konplexutzat tratatzea

Egun indarrean den araudiak inbertsio-zerbitzuak egiten dituzten enpresak behartzen ditu merkatu-ratzen dituzten inbertsio-produktuak bi taldetan sailkatzea: produktu konplexuak batetik, produktu ez-konplexuak bestetik.

Dagozkion ondorioetarako, banketxeak MIFID araudian produktu konplexuetarako jasotako neurriak aplikatzen dizkie AGZei. Neurri horietako bat da komenigarritasun testa egitearen eskakizuna.

### 3.2. Komenigarritasuna ebaluatzea

Inbertsio-zerbitzua egin aurretik, Triodos Bank NV SEk bezeroari komenigarritasun-testa emango dio, AGZek inbertsio-produktutzat duten egokitasuna ebaluatzeko, eta horrela jakiteko ea bezeroak ulertzen dituen operatu nahi duen produktuaren arriskuak. Betiere, egindako egokitasun testa jasotzen duen dokumentuaren kopia emango dio banketxeak bezeroari, euskarri iraunkorrean.

Banketxeak irizten badio inbertsio produktu edo zerbitzua ez dela komenigarria bezeroarentzat, berariaz ohartaraziko dio.

Era berean, bezeroak ez badu ematen beharrezko informazioa, edo informazio hori aski ez bada egindako komenigarritasun-testetik emaitza bat ateratzeko, banketxeak ohartaraziko dio erabaki horrek eragotzi egiten diola erabakitzea ea inbertsio zerbitzu edo produktua harentzat komenigarria den.

Horri dagokionez, bezeroa obligatzen da banketxeari informazio zehatza ematera, komenigarritasun-testaren ebaluazioaz den bezainbatean. Bezeroa emandako informazioaren erantzule izango da. Informazio hori eguneratuta izan beharko du, eta Triodos Bank NV S.E.ri jakinarazi beharko dio egindako komenigarritasun-ebaluazioari dagokionez aldakuntzaren bat

ekar lezakeen edozein aldaketa.

Triodos Bank NV S.E., beraz, salbuetsita geratzen da bezeroak bere informazio betebeharrak ez betetzearen ondorioz sortutako erantzukizun guztietatik.

Orobat, indarrean den araudiari eta banketxearen barne-prozedurei jarraituz, banketxeak bere esku gordetzen du AGZk erosteko aginduak ez tramitatze-ko eskubidea, baldin komenigarritasun-testa egin eta gero banketxeak jotzen badu inbertsio-zerbitzua ez dela egokia bezeroarentzat, edo bezeroak beharrezko informazioa eman ez duelako edo informazio hori aski ez delako, ezin bada ondorioztatu ea inbertsio-zerbitzua egokia den ala ez bezeroarentzat.

### 3.3. Komenigarritasun-testaren balioaldia

Banketxeak, inbertsio-zerbitzua hobeto egitearren, bezeroak egindako komenigarritasun-testei 5 urteko iraunaldia ematen die, testa egiten denetik zenbatuta.

Bezeroak AGZ gehiago erosi nahi badu, AGZen titular bada edo aurrez izan bada, eta aurrez egindako komenigarritasun-testa iraungitzat ageri bada, bezeroak beste komenigarritasun-test bat egin beharko du.

## Laugarrena.- Bezeroaren jarraibideak eta kontratu-dokumentazioa

### 4.1. Bezeroaren jarraibideak

Banketxearen eskubide izango da baliozkotzat hartzea eta tratatzea bezeroarengandik edo hark baimendutako pertsonarengandik datorrela arrazoizko eran uste duen agindu edo jarraibide oro.

Banketxeak uko egin ahalko die bezeroak bidalitako agindu edo jarraibideei, baldin, banketxearen iritziz, agindu edo jarraibidea betetzea, gauzatzea edo segitzea aplikagarri den araudiaren kontrakoa bada edo muga nahiz murriztapenen baten menpe badago. Era berean, banketxeak bere esku gordetzen du agindu bat ez transmititzeko eskubidea, agindu-emailearen benetako nortasunari buruzko zalantzarik baldin bada.cuando existan dudas sobre la verdadera identidad del ordenante.

Banketxeak bezeroaren aginduak bizkor eta zehatz erregistratu eta esleituko ditu, jasotako aginduetako informazioa modu desegokian erabil ez dadin zainduta. Horretarako, banketxeak duen agindu erregistroan erregistratuko du agindua, aginduen xehetasunak adierazita, eta fitxategi horren segurtasuna eta isilpekotasuna zainduko ditu.

Bezeroak idatziz jakinarazi beharko dio banketxeari zerbitzuak egitean ezartzea erabakitzen duen edozein muga; eta muga hori hurrengo atalean adierazitako dokumentazioan jaso beharko da.

### 4.2. Kontratu-dokumentazioa

Baldintza orokor hauetan aipagai diren inbertsio-zerbitzuak egitearren, bezeroak behar bezala bete behar du komenigarritasun-testa, banketxearengandik jaso, eskatzekoa den informazio guztiarekin batera, Baloreen Merkatuaren 24/1998 Legeko VII. tituluari jarraituz, inbertsio-zerbitzuak egiten dituz-

ten enpresen araubide juridikoari buruzko 217/2008 Errege Dekretuko IV. tituluari jarraituz, eta zerbitzu konkretua egiteari aplikatzekoa zaion gainerako araudiari jarraituz, kontratua edo zerbitzuaren gauzatzea egin baino lehen, behar adinako aurretiaz.

Era berean, alderdiek berariaz jasotzen dute ezen, AGZk erosteko, bezeroak aurrez Triodos Banken Kontratu Globala izenpetua izan behar duela, Triodos Bank NV SEren banku-bezero bihurtuta.

## Bosgarrena.- Aginduak gauzatzea eta Triodos Taldearen politikak

### 5.1. Aginduak gauzatzea

Banketxeak beharrezko neurriak hartuko ditu, bezeroaren eragiketarako al bait emaitzarik onena ateratzeko, kontuan hartuta eragiketaren izaera, prezioa, kostuak, gauzatzearen lastertasuna eta efizientzia, eta agindua gauzatzean garrantzizkoa den beste edozein elementu.

### 5.2. Triodos Taldearen politikak

Banketxeak eskuragarri du, eta bezeroari ematen dio, inbertsio-zerbitzuak egitean bezeroari eragin liezaioketen Triodos Taldearen politiken laburpen bat; bereziki, besteak beste, Triodos Taldean AGZk erosi edo saltzeko aginduak gauzatzeko politika dago («**Triodos Taldearen politikak**» dira). Orobat, bezeroak eskuragarri izango du politika horiei buruzko informazioa erakunde webgunean ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)).

Banketxeak Triodos Taldearen politikei buruzko bezeroaren alde aurreko onespina lortu beharko du bezeroarengandik. Triodos Taldearen politikak aurreko 4.2 atalean aipatutako kontratu-dokumentazioaren zati dira.

## Seigarrena.- Banketxearen betebeharrak

6.1) Banketxea obligatzen da zerbitzuak egitean prestasunez eta gardentasunez jokatu duela, bezeroaren interesaren alde, zintzo, alderdikierarik gabe eta profesionaltasunez, bezeroei inbertsio zerbitzuak egiteko jokabide arauetan ezarritako printzipioei jarraituz, interes horiek bereak balira bezala zainduta. Banketxea edozein erantzukizunetatik salbuetsita geratuko da, arduragabekeria bistakoa, iruzurra edo fede txarra izan ezik.

Dena dela, banketxeak ez du bermatzen eta ezin du bermatu errentagarritasun finkorik edo gutxienekorik, eta ez du bere gain hartzen kontratu honek aipagai dituen AGZen gainean bezeroak egiten dituen inbertsioek sortutako galeren erantzukizunik.

Triodos Taldeak ezarri ditu besteak beste banketxeari, haren aholkulariei, zuzendariiei eta enplegatuei aplikatzekoak zaizkien jardute prozedurak eta kontrol neurriak, bere jarduera arloen artean informazio pribilegiatuaren jarioa eragoztearren eta interes gatazkek saihestearren.

6.2) Banketxeak unean-unean, zintzo eta indarrean den araudiak zehaztutako epean Triodos Bank NVri

bidali eta igorriko dizkio bezeroarengandik jasotako aginduak.

6.3) Banketxeak zainduko du Triodos Bank NVk bezeroaren eragiketak bezeroaren elkartutako kontuetan lehenbailehen gauzatu eta likidatu daitezten.

6.4) Banketxeak edo Triodos Bank NVk bezeroari jakinarazi beharko dio agindua gauzatu dela, gauzatze baieztapen hori jasotzen denetik luzaroenik egun baliadun bateko epean.

Horretarako, egun baliaduntzat hartzen da bankuek Madrilan, Bartzelonan eta bezeroaren bizilekuan jendearentzat oro har negozioetarako ateak irekitzen duten egun oro; berariaz salbuetsita geratzen dira larunbatak, ez baitira egun baliaduntzat joko.

6.5) Banketxeak bezeroari jakinaraziko dio kontratu honetan adierazitako politika eta prozeduretan izandako aldaketa edo berraztertze garrantzitsu oro, zuzenean eragiten diona.

6.6) Banketxeak bezeroari jakinarazten dio Baldintza Orokor hauek banketxeak duen kontratu erregistrora sartuko direla, kontratuak erregistratzeko betebeharreri jarraituz.

## Zazpigarrena.- Bezeroaren betebeharrak

7.1) Baldintza Orokor hauetan hitzartutakoari jarraituz banketxeak egindako zerbitzuengatik jaso behar dituen ordainsariak pagatzea, halako ordainsaririk izanez gero.

7.2) Inbertsio zerbitzuak egiten dituztenei aplikatzekoak zaizkien jokabide arauetan eskatutako informazioa banketxeari ematea; bereziki, bere zerbitzuak egiteko eta produktuen bezeroarentzako egokitasuna ebaluatzeko beharrezko informazioa.

7.3) Legez edo arautegiz ezarritako maiztasunez, banketxeari baiestea bezeroak emandako informazioa edota banketxeak eskatutakoa eguneratuta dagoela, osoa dela eta zehatza dela.

7.4) Bezeroak banketxeari igorri dizkion datuak osorik edo zati batean aldatzen duen edozein gorabehera jakinaraztea.

7.5) Banketxean elkartutako kontuan, igorritako agin- duei aurre egiteko beharrezko saldoak mantentzea.

## Zortzigarrena.- Ekonomia araubidea

Bezeroa obligatzen da banketxeak egiten duen aginduak jasotzeko eta igortzeko zerbitzuari datxekion tarifa ordaintzera. Tarifa hori bezeroak eskuragarri duen eta indarrean diren tarifak jasotzen dituen informazio liburuxkan dago zehaztuta.

Banketxeak eskubide du bere komisio eta gastu tarifak aldatzea, unean-unean indarrean den araudiari jarraituz.

Zenbatekoa txikiagotzea dakarten aldaketak besterik gabe aplikatuko dira banketxeak aldaketa horiek ezartzea erabakitzen duen unetik aurrera. Izan ere, titularrarentzat baldintza onuragarriagoak dira. Komisioak handitzea dakarten aldaketei dagokienez, banketxeak bezeroari igorritako idazki baten bidez jakinaraziko du

aplikatzekoa den tarifa berria eta indarrean sartuko den data. Aldaketa txikiagotzekoa baldin bada, banketxeak orobat bezeroari jakinaraziko dio, nahiz eta berehala aplikatu. Bezeroak hilabete izango du, jakinarazpen hori jasotzen duenetik, kontratu harremana aldatu edo bukatzeko, eta ezin izango zaizkio tarifa berriak aplikatu epe hori igaro arte.

## Bederatzigarrena.- Erantzukizuna

Baldintza Orokor hauetan ezarritako betebeharrak ez betetzeagatik bezeroari sortzen dizkion kalteen erantzule izango da Triodos Bank NV SE, bai eta doloazko edo axolagabe gertatzen diren jarduketan erantzule ere.

Hala ere, Triodos Bank NV SE ez da bere betebeharrak ez betetzearen erantzule izango, baldin Triodos Bank NV SEri egotzekoak ez diren edonolako arazoek eragin baidute; bereziki, ez betetzearen arrazoiak bere betebeharren baten gauzatzea atzeratzea edo etetea denean, baldin horren kausa zuzena, osorik edo zati batean, banketxearen kontrolpean ez badago.

Banketxeak bezeroari jakinarazten dio inbertsio produktuetan —hala nola AGZetan— egindako inbertsioak berekin ekar ditzakeela haien izaerari lotutako arriskuak, AGZen berezko arriskuei buruz ematen den informazioarekin bat etorrita.

Bezeroak egintza honetan adierazten du arrisku horien jakitun dela, bere gain hartzen du izan daitezkeen galeren arriskua, eta ezein erantzukizunetatik salbuesten du banketxea horien ondorioz izan dezakeen ezein galerari dagokionez.

## Hamargarrena.- Isilpekotasuna

Bezeroa eta banketxea obligatzen dira kontratu hau dela eta jasotzen duten informazio guztia isilpekotzat tratatzera. Obligatzen dira ez erabiltzera, hedatzera edo hirugarrenei kopiatzera, salbu eta kontratu honetan ezarritakoa edota hala galdatzen duenean, aplikatzekoa den araudiari jarraituz, edozein agintari judizial edo administratibok.

Betebehar hori ez da aplikagarria izango: i) informazioa jendartean ezaguna bada jasotzen den egunean, edo gerora jendartean ezaguna bihurtzen bada dokumentu honetako baldintzak urratu gabe; ii) informazio hori informazioa eman edo hornitu baino lehenago baldin badu, inolako isilpekotasun murrizketarik aplikagarri ez zaiola; edota iii) emandakoa ez bezalakoa izanda, beste iturri batek isilpekotasun mugarik gabe eskuragarri jartzen duenean, baldin iturri hori isilpekotasun akordio bati edo ezein sekretu betebeharri lotuta ez badago.

Banketxeak hitzartzen diren inbertsio zerbitzuak egiteko beharrezko jotzen duenean, eta kontratu honetako baldintzei jarraituz, banketxeak jasotako informazioa Triodos Taldeko entitateekin partekatu ahalko du.

## Hamaikagarrena.- AGZak salerosteko aginduak jasotzea eta igortzea. AGZe buruzko Aginduak Gauzatzeko Zentroa

### 11.1. AGZak salerosteko aginduak jasotzea eta igortzea.

Baldintza Orokor hauei jarraituz AGZe dagokienez bezeroak Triodos Bank NV SErekin kontratatzen duen aginduak jaso eta igortzeko zerbitzua, ondoren deskribatutako eran antolatzen da.

Triodos Bank NV SE zuzenean eta esklusiboki arduratzen da AGZak salerosteko aginduak jaso eta igortzeaz, merkaturatzaile soil gisa. Agindu horiek Triodos Bank NVk gauzatzen ditu, AGZen erakunde jaulkitzailearen (hau da, STICHTING ADMINISTRATIE-KANTOOR AANDELEN TRIODOS BANK (SAAT) izeneko Herbehereetako erakundea, hau da, Triodos Banken Akzioak Administrazio Fundazioa (aurrerantzean, «Fundazioa (SAAT)») kudeatzaile eskuordetzat eta gordailuzaintzat jarduten baitu. Horretan guztian, Triodos Taldearen politikak eta Fundazioarekin (SAAT) izenpetutako hitzarmenak bete beharko dira.

Ziurtagirien titularrek, betiere, Triodos Bank NV S.E.n irekitako kontu elkartu bat izan beharko dute, etorkizuneko ziurtagiri erosketen zenbatekoak kargatzearen edota egiten diren salmenten zenbatekoak kobratzearen, bai eta, dibidendurik egokitzen bazaie, dibidenduak kobratzearen, kontu horretan ordainduko baitizkie Triodos Bank NVk, baldin dibidenduak eskudirutan ordainduta jasotzea aukeratzen bada.

AGZk erosteko edo saltzeko aginduen komunikazioa hainbat bidetatik egin daiteke, jarraian deskribatzen denez:

(i) Telefonoz: Telefonoz, bezeroak AGZk salerosteko aginduak komunikatu ahalko ditu, horretarako telefonozko identifikazio-gakoak baliatuz.

(ii) Internetez: Internet Banking erabiliz, bezeroak AGZk saltzeko aginduak komunikatu ahalko ditu, Internet Bankingeko bere identifikazio-gakoak baliatuz.

### 11.2. AGZe buruzko Aginduak Gauzatzeko Zentroa

Bezeroak adierazten du badakiela AGZak salerosteko Aginduak Gauzatzeko Zentroa Herbehereetan dagoela, Herbehereetako agintarien ikuskaritzapean, eta Fundazioari (SAAT) dagokio zentroa. Hala ere, aginduen gauzatzea zaintza- eta kudeatze-erakundeak egiten du, Triodos Bank NVk, Fundazioak (SAAT) erakunde horretan eskuordetzeko hitzarmenez.

## Hamabigarrena.- Iraupena

Baldintza Orokor hauek oinarritzekoak direnez, alderdiek hitzartzen dute Baldintza Orokor hauek indarraldi zehaztugabea izango dutela, eta alderdietako edozeinek edonoiz idatziz denuntziatu eta ezeztatzea erabaki ezean; kasu horretan, gutxienez (15) egun lehenago abisatu beharko da. Nolanahi ere, baldintza orokor hauek aipagai duten kontratu-harremana behin betiko ezeztatzea ez da gertatuko harik eta bezeroa titulartzat duten AGZ guztiak saltzen diren arte.

Banketxeak kontratu hau (zeinaren parte baitiren bal-

dintza orokor hauek) berehala ezereztu eta ezeztatzeko kausa izango dira:

a.- Aginduen faltsutasuna, edo izen, gako nahiz identifikazio zenbaki faltsuak erabiltzea.

b.- Bezeroari gerora etorritako kaudimenik eza, zuzenbidean ezarritako eretako edozeinetan; edota kontratu honetan jasotako betebeharretatik edozein ez betetzea.

c.- Bezeroari zerbitzu hauek egiteari aplikatzekoa zaion araudia ez betetzea; besteak beste, kapitalen zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa edo merkatuaren abusua prebenitzeari buruzko araudia.

Aurrez abisatzeak ez dio eragingo bezeroarengandik abisuaren aurretik jasotako aginduak gauzatzeari. Agindu horiek Baldintza Orokor hauetako estipulazioek arautuko dituzte.

Kontratu-harremana ezeztatuta (aurrez abisatzearen epea bukatzen den egunean gertatuko da hori), bezeroak edozein kontzepturengatik banketxeari zor dizkion kopuruak oro ordaindu beharko dizkio, egindako inbertsio zerbitzuengatik.

## Hamahirugarrena.- Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

Triodos Bank NV SEk badu Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua. Zerbitzu horri dagokio haren bezeroek legez onartuak dituzten eskubideak eta interesak direla eta aurkeztutako kexa eta erreklamazioak artatu eta ebaztea.

Bezeroek Triodos Bank NV S.E.ren Bezeroarentzako Arreta Sailari jakinaraziko diote kontrataturiko produktu edo zerbitzuetako eragiketarik direla eta duten edozein gorabehera edo erreklamazioa.

Triodos Bank NV SEk badu Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren funtzionamendu araudi bat, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren jarduera arautzen duena, bai eta kexak eta erreklamazioak izapidetzeko prozedura ere. Araudi hori eskuragarri dute bezeroek erakunde webgunean ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)). Gainera, eskatzen duen bezeroari paperean bidaliko zaio.

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren helbide fisikoa eta elektronikoa hauek dira:

Calle José Echegaray 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28232 Las Rozas, Madrid,

Helbide elektronikoa: [reclamaciones@triodos.es](mailto:reclamaciones@triodos.es),

Era berean, bezeroek eskuragarri dute, eskuragarri jartzea aginduzkoa den autonomia erkidegoetan kokatutako banketxearen bulegoetan, kexa eta erreklamazioen orria, kexa edo erreklamazioa egiteko bidetzat. Orri hori arestian aipatutako Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura zuzendu ahalko du.

Erreklamazioa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuari aurkeztuta, erantzunak bezeroa gogobetetzen ez badu edota erreklamazioa aurkeztu ondoren bi hilabete igarota erantzunik jaso ez badu, bezeroak Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzura jo ahalko du (c/ Alcalá, 48, 28014 Madril) edota CNMVren Erreklamazio Zerbitzura (c/ Edison, 4, 28006 Madril), dagokion eran. Gainera, ego-

ki deritzen egintzak egiteko eskubidea izango du.

## Hamalagarrena.- Telefonozko kontratazioan elkarrizketak grabatzea

Bezeroak eta banketxeak elkarri baimena ematen diote beren artean izaten diren telefonozko elkarrizketak grabatzeko, halako elkarrizketarik izanez gero; bai eta Baldintza Orokor hauei loturik bi alderdien artean sortzen den edozein gorabehera edo auzitarako grabazio horiek frogabidetzat erabiltzeko ere.

## Hamabosgarrena.- Internet erabiltzea

Bezeroak onartzen eta aitortzen du baduela Internetera sartzeko gaitasuna, eta baduela posta elektronikoko kontu bat, aurrez banketxeari eman zaiona.

Bezeroak onartzen du Baldintza Orokor hauetatik eratorritako informazioa eta jakinarazpenak, halakorik izanez gero, banketxeari horretarako emandako posta elektronikoko helbidera bidal diezazkieten. Era berean, onartzen du erakundearen webgunea ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)) informatzeko bidetzat.

## Hamaseigarrena.- Baldintza orokor hauek aldatzea

Banketxeak Baldintza Orokor hauetako baldintzetako batzuk aldatu ahalko ditu, baita berriak sartu ere, bezeroari euskarri iraunkor batean Baldintza Orokor berriak bidalita, gutxienez hilabete lehenago. Abisuaren epe hori Baldintza Orokor berrien aplikazio eraginkorrerako ezarritako unetik zenbatuko da. Bezeroak, aldi horretan, Baldintza Orokor hauek ezeztatu ahalko ditu, eta ordu arte ezingo zaizkio aplikatu aldaketa edo gehikuntza horiek. Dena dela, aldaketak bezeroarentzako onura bat baldin badakar, berehala aplikatzekoa izango da aldaketa.

## Hamazazpigarrena.- Inbertsio-zerbitzua egin eta geroko informazio eskubideak

Triodos Bank NVk Triodos Bank NV SEk jaso eta igorritako agindu bat gauzatzen badu, Triodos Bank NV SEk, gauzatze horren baieztapena jasotzen duenean, ahal bezain laster —eta beranduenik gauzatzearen ondorengo lehen egun baliodunean— gauzatze hori baieztatzeko abisua bidaliko dio euskarri iraunkorrean.

## Hemezortzigarrena.- AGZen zergak

Ziurtagirien salerosketari eta lortutako plusbalio potentzialei, jasotako dibidenduei edota erreserben kargura jaulkitako ziurtagiri berrien doako harpidetzearen bidez lortutako ordainsari alternatiboari aplikagarri zaizkien zergei dagokienez, bezeroak bere gain hartzen du behar bezalako aholkularitza hartzeko ardura, kontuan izanik hala bere inguruabar pertsonalak nola Espainiako legegia eta errentaren gaineko eta ondarearen gaineko zergetan zergapetze bikoitza saihestearren Espainiaren eta Herbehereen artean 1971ko ekainaren 16an egindako hitzarmena (BOE, 1972-10-16).

## Hemeretzigarrena.- Lege aplikagarria eta jurisdikzioa

Baldintza Orokor hauek Espainiako legediari jarraituz interpretatuko eta arautuko dira.

Alderdiak bat datoz kontratu dokumentu honetan jasotako klausula guztiak kontratazioaren baldintza orokortzat hartu behar direla, 1998ko apirilaren 13ko 7/1998 Legean adierazitako ondorioetarako. Baldintza horiek kontratu dokumentura sartu dira, eta horrenbestez berriaz onartzen ditu bezeroak, atxikitzailea den aldetik; aldeaz aurretik horiek badirela jakinarazi dio banketxeak, hartaratzaila den aldetik.

Alderdiak hitzartzen dute Baldintza Orokor hauek direla eta sortzen den edozein eztabaida, dagokien beste edozein foruri berriaz uko eginda, Espainiako epaitegi eta auzitegien jurisdikzioaren pean jarriko dutela.

## Hogeigarrena.- Datuak babestea

Datu Pertsonalak Babesteko 1999ko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoko 5. artikuluan ezarritakoari jarraituz, bezeroari jakinarazi zaio eta bezeroak berriaz onartzen du emandako datu pertsonalak —posta elektronikoko helbidea barne—, eskatutako datuak, eskaera, aurrekontratua edo kontratua aztertzean lortutako datuak, kontrataturiko produktu edo zerbitzua erabiltzetik eratorritakoak —halakorik izanez gero—, eta erregistro publikoetan nahiz lege onartutako beste iturri batzuetatik lortutako beste datu lotu guztiak Triodos Bank NV SEren ardurapeko fitxategietara sartuko direla. Fitxategi horiek behar bezala erregistratuta daude Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren Datuak Babesteko Erregistro Nagusian, eta geroago deskribatuko diren helburuak izango dituzte. Bezeroak fitxategiaren arduradunari ematen dizkion datu pertsonalak nahitaezkoak dira dagokion kontratua, aurrekontratua edo eskaera formalizatu eta emateko.

Fitxategien arduraduna Triodos Bank NV SE da. Triodos Bank NV SEk bermatzen du fitxategien trataera jarraituko direla datu pertsonalak babesteari buruz indarrean den araudian (egun, 1999ko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoa eta 2007ko abenduaren 21eko 1720/2007 Errege Dekretua) ezarritako preskripzioak.

Bezeroak Triodos Bank NV SEri baimena ematen dio datuak mantentzea kontratu harremana bukatu eta gero, indarrean diren legeko epeekin bat etorritako, eta zalantzarik gabeko baimena ematen du bere datu pertsonalak ondorengo helburu hauetarako trata daitezela:

- Eskatu dituen banketxearen produktu edo zerbitzuak kontratatzeke izapideak kudeatzea.
- Banku txartelak jaulkitzea eta Sistema 4B, SERVIRED edo etorkizunean agertzen diren beste txartel programak harpidetzeko kontratuak.
- Edozein bitarteko (telefonozko elkarrizketak grabatzea barne) erabiliz eskatutako eragiketak gauzatzea.
- Bezeroaren transakzioen barne operatiba.
- Bezeroarentzako arreta zerbitzua, identifikatzeko mekanismoak eta bezeroen gakoaren sistemak kudeatzea, eta banketxearen eta bezeroaren arteko harremana mantentzea.

- Triodos Taldeko enpresei datuak lagatzea. Taldeak Herbehereetan du egoitza, eta gaur egun bulegoak ditu Erresuma Batuan, Alemanian, Herbehereetan, Belgikan eta Espainian. Herrialde horiek Espainiakoaren pareko babes maila dute datuetarako. Datuaren titularrari jakinaraziko zaio halako lagapenik izanez gero, eta titularrak lagapen horiek egitea ukatu ahalko du legez egoki bada.

- Bezeroaren jarduerari eta proiektuak Triodos Taldeko enpresen aldizkarian, webguneetan eta bestelako argitalpenetan aipatzea. Hor sartuta dago proiektua bistartzeko sarbide orokorreko aukera izatea, bankuaren webguneko baliabide teknikoaren bitartez. Horretan guztian, banketxeak finantzatzen dituen ekimen eta proiektuei buruz duen erabateko gardenetasuneko politika beteko da.

- Era berean, Triodos Bank NV SEri baimena ematen dio bere finantza jarduerari buruzko abisuak edo alertak bidal diezazkion bere telefono mugikorrera, helbide elektronikora edota Triodos Bank NV SEk horiek bidaltzeko etorkizunean sartzen duen beste edozein kanaletara, merkataritza komunikazio elektronikoa barne direla, Informazio Gizarteko Zerbitzuen 34/2002 Legeko 21. artikuluari dagokionez.

- Banketxeak eskaintako produktu eta zerbitzuei buruzko eta Triodos Taldeko enpresen (finantza, gizar-te, kultura eta ingurumen arlokoak guztiak) produktu eta zerbitzuei buruzko publizitatea eta informazioa bidaltzea, edozein bide erabiliz, barne direlarik mugikorrek mezuak, faxa, papereko posta nahiz posta elektronikoa. Bezeroak berriaz baimentzen du informazio hau posta elektronikoz, telefono mugikorrak, Informazio Gizarteko Zerbitzuen 34/2002 Legeko 21. artikulua onduko diren baliokide den komunikazio elektronikoko beste bide batez edo beste kanal batzuek bidali ahal izatea.

- Bildutako datuak merkataritza, finantza, eragiketa eta estatistika helburuarekin tratatuko ditu Triodos Bank NV SEk. Triodos Bank NV SEri berriazko baimena ematen zaio arrisku balioztapenak egiteko, bai eta datuak ateratzea, biltegitratzea eta marketin azterketak egitea, bere merkataritza eskaintzak bezeroaren profil berezira egokitzearen eta merkataritza komunikazio elektronikoa bidaltzearen.

- Merkataritza prospekzioa eta automatikoak diren nahiz ez diren sistemak erabiltzea, bezeroaren datuen eta datu estatistikoaren bidez lortutako bezero profila jaulkitzea dakartenak.

Bezeroak Triodos Bank NV SEri jakinarazi beharko dio bere datu pertsonaletan izandako aldaketa oro. Triodos Bank NV SE ez da bezeroak datu horiek eguneratzean izandako prestasun ezaren ondorioen erantzule izango.

Datuak tratatzeko edo lagatzeko onespena beti ezeztagarria izango da, atzeraeraginik gabekoa, 1999ko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoko 6. eta 11. artikuluekin bat etorritako.

Triodos Bank NV SEk datu pertsonalak ondorengo hauei jakinarazi ahalko dizkie:

- Espainiako Bankuari, Ekonomia eta Ogasun Ministerioari, Justizia Ministerioari, Barne Arazoetarako

Ministerioari, Baloreen Merkatuko Espainiako Batzordeari, haiei atxikitako eta mendeko erakundeak, bai eta kontuen auditoreei, kapitalak zuritzea prebenitzearen arloko kanpo adituei edota datu pertsonalak babestearen arloko auditoreei, antolamendu juridikoak agindutako helburuak betetzeko.

- Entitate kudeatzaileei eta Konpentsazio Elektronikoko Espainiako Sistemari elkartuei, eta kontratu harremanetik eratorritako eragiketen zirkulaziorako beste finantza erakunde batzuei.
- Triodos Fundazioari, ingurumen erakundeak eta gobernu kanpoko beste erakunde batzuei, Triodos Bank NV SEK eskainitako produktu jakin batzuen kontratu kudeaketarako.
- Triodos Taldeko enpresei. Enpresa horiek Erresuma Batuan, Herbehereetan, Belgikan eta Alemanian dituzte egoitzak, eta herrialde horiek Espainiakoaren pareko babes maila dute datuetarako. Datuaren titularrari jakinaraziko zaio halako lagapenik izanez gero, eta titularrak lagapen horiek egitea ukatu ahalko du legez egoki bada.

Era berean, jakinarazten da Triodos Bank NV SEK eta transakzioa egiteko datuak ematen zaizkien ordainketa zerbitzuen gainerako hornitzaileek —bai eta ordainketa sistemak eta erlazionatutako zerbitzu teknologikoen hornitzaileek ere—, kokatuta dauden Estatuan edo Estatu horrek egindako hitzarmenen eraginez, betebeharrak izan dezaketela: transakzioari buruzko informazio ematea, Europar Batasunaren barruan nahiz kanpoan dauden beste herrialde batzuetako agintariei edo erakunde ofizialei. Betebeharrak hori, Estatu horretako legediak edo Estatu horrek egindako hitzarmenek ezartzen dute, terrorismoaren eta antolatutako delinkuentzia forma larrien finantzaketaren aurka borrokatzearen, eta kapitalak zuritzea prebenitzearen.

Inoiz bezeroak erabakitzen badu bere datu pertsonalak aurreko helburu horietarako tratatzerik ez duela nahi, edo aplikagarri den legediari jarraituz datuak eskuratzeko, aurkaratzeko, zuzentzeko edo ezeztatzeko eskubiak baliatu nahi baditu, fitxategiaren arduradunarengana jo ahalko du, helbide honetara: C/ José Echegaray, 5. Parque Empresarial de Las Rozas. CP 28230 Las Rozas, Madrid.

Triodos Bank NV SEK jakinarazten dio badirela fitxategiak, merkataritza jakinarazpenen bidalketatik kanpo uztekoak. Halakoetan, sukurtsalak bezeroak identifikatzeko eta publizitatea bidaltzea saihesteko neurriak hartzeko beharrezko diren gutxieneko datuak besterik ez du gordeko.

## Hogeita batgarrena.- Klausulen baliogabetasuna eta eragingarritasunik eza

Hala Baldintza Orokor hauen pean hitzartutako estipulazioak nola Baldintza Orokor hauei atxikita alderdien artean izenpetzen diren dokumentuak oro Baldintza Orokorren partetzat jotzen dira.

Baldintza Orokor hauetan sartutako ezin klausula osorik edo zati batean baliogabetzat edo eragingarritasunik gabetzat deklaratzeko bada, baliogabetasun horrek edo eragingarritasun gabezia horrek xedapen horri edo

baliogabea edo eragingarritasunik gabea den zatia irabazten ez dio eragingo. Baldintza Orokorrek gainerako guztian irabazten dute, eta xedapen hori edo eragina geratu den haren zatia ez jarritzat joko da.

## Hogeita bigarrena.- Hizkuntza, komunikazioak eta jakinarazpenak

### 22.1. Hizkuntza

Banketxeak bezeroei inbertsio-zerbitzuak bere sozietate egoitzatik egiten dizkie, eta egoitza horren helbidea hau da: c/ José Echegaray 5, 28232 Las Rozas (Madrid). Horrenbestez, hala aurretiko informazioa nola kontratu baldintzak gaztelaniaz ematen dira. Era berean, bezeroak inbertsio-zerbitzuaren kontratatzea formalizatzeko erabil dezakeen hizkuntza ere gaztelania izango da.

### 22.2. Komunikazioak eta jakinarazpenak

Kontratu honi jarraituz egin beharreko komunikazio oro idatziz egingo da; eta, bestela xedatu ezean, hartu-agiria duen gutunaren bidez, hartu-agiria duen mezu elektronikoz edo hartu-agiria duen faxez egin ahalko da.

Egin edo entregatu behar den komunikazio edo dokumentu bakoitza, kontratu honi jarraituz, banketxearen fitxategietan ageri den bezeroaren helbidean egingo edo entregatuko da.

Komunikazioa edo dokumentua hartu izana baieztatu ondorengo egun baliodunetan jaso dela joko da, baldin posta elektronikoz edo telefaxeaz baldin bada; eta, hartu-agiria duen posta baldin bada, hartu-agiriaren datoren hurrengo egun baliodunetan.

Horretarako, egun balioduntzat hartzen da bankuek Madrilen, Bartzelonan eta bezeroaren bizilekuan jendearentzat oro har negozioetarako ateak irekitzen duten egun oro; berariaz salbuetsita geratzen dira larunbatak, ez baitira egun balioduntzat joko.

Adierazitako helbideetan edozein aldaketa izateak ez du inolako eraginik izango harik eta beste alderdiari aipatu bideetako edozein erabiliz jakinarazten zaion arte, eta ez du eragina izango komunikazioaren hartzaile den alderdiak hartu izana adierazi arte.

## Hogeita hirugarrena.- Kontratu aurreko informazioa

Kontratua egin baino lehen, Baldintza Orokor hauek garaiz ematen zaizkio bezeroari eta eskuragarri ditu bezeroak, haien babesean harpide daitezkeen zerbitzu eta produktuen izaera eta ezaugarriak aintzat hartuta, eta Baldintza Orokor hauek izenpetzen dituzten alderdietako edozeini dagokion edozein eskubide edo betebeharrak sortu aurretik.

Baldintza Orokor hauek aipagai duten kontratua egin aurretik, banketxeak bezeroari alde aurretiko informazio egokia jakinarazi dio bezeroak eskuragarri duen euskarri iraunkor baten bidez (bezeroak eskuratu ahal izan duela onartzen du), ondorengo gai hauei buruz: i) banketxea,

bezeroarekiko jarduera garatzeko erabil ditzakeen kanalak, eta finantza tresnen merkaturatzeko eta inbertsioko zerbitzuak egiteari buruz indarrean den legediarekin bat etorrira hartutako politika jakin batzuk, eta, bereziki aginduak hobeto gauzatzeko eta kudeatzeko politika eta interes gatazkak kudeatu eta prebenitzeko politika, produktuen sailkapeneko eta tarifa aplikagarrien liburuxkakoa; ii) haren babesean izenpe daitezkeen finantza tresnak eta zerbitzuak, haien arriskuak eta haiei lotutako gastu eta kostuak, halakorik izanez gero; iii) Baldintza Orokorrak edota haiei lotutako finantza produktuak nahiz zerbitzuak, horietako edozein urrutitik egina dela jotzen denean, iv) ordainpeko zerbitzuak egitea eta haietako bakoitzaren baldintzak, indarrean den araudiak horri buruz ezarritakoari jarraituz; eta v) bezeroak erabilgarri dituen erreklamazioetarako eta kalte ordainetarako bitartekoak, bezeroak ulertzeko moduan Baldintza Orokor hauei jarraituz eskain dakizkiokeen inbertsio zerbitzuen eta finantza-tresna moten arriskuen izaera besteak beste, horrela bezeroak inbertsioei buruzko erabakiak jakinaren gainean hartu ahal izan ditzan.

Bezeroak onartzen du eman zaion informazioa aski dela banketxeak hartutako gauzatze politikari buruzko iritzi egokia eratzeko, eta gauzatze politika hori onesten du.

## Hogeita laugarrena.- Miszelanea

Azkenik, ondorengo hauek jakinarazten dizkizugu:

1. Banketxeak egin du kontratu eredu hau, eta jendearentzat eskuragarri jarri da haren bulego guztietan eta haren webgunean.
2. Banketxeak ez du inolako pizgarririk jasotzen hirugarrenengandik eta ez die inolako pizgarririk ematen hirugarrenei.
3. Kontsumitzaileentzako finantza zerbitzuen urrutiko merkaturatzeari buruz 2007ko uztailaren 11n onetsitako 22/2007 Legeko 7.3 artikuluan ezarritakoari jarraituz, bezeroak ezingo du uko egiteko eskubidea erabili eta, horrenbestez, kontrataturiko eragiketa ezeztatu arau horretan jasotako ondorengo 14 eguneko epean. Izan ere, AGZak salerosteko eragiketak uko egiteko eskubide horretatik salbuetsita daude, haien prezioa AGZen prezioak izandako gorabeheren —eta 14 egun natural horien epean izandakoen— menpe dagoelako.
4. Badirela ordainaraz dakizkiokeen komisio eta gastu batzuk. Informazio hori beti eskuragarri izango da webgunean ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)), banketxearen bulego guztietan eta 902 360 940 telefonoan.
5. Unean-unean indarrean den eta CNMVan behar bezala erregistratuta dagoen AGZen tarifak jakinarazteko liburuxkan jasota dauden tarifak sortuko ditu Baldintza Orokorrak sinatzeak. Horri dagokionez, webgunean eskuragarri dago Tarifak Jakinarazteko Liburuxka, bai eta ordainaraz daitezkeen gastuak, bezeroari emateko.
6. Bezeroak adierazten du banketxeak eskuragarri jarri dizkiola, garaiz, indarrean den araudian xedatutako kontratuz aurretiko informazioa eta horri buruz behar izan dituen argibide guztiak.



## Triodos Bank NV SEko aplikazio-politiken deklarazioa, MiFID araudiaren esparruan

### 1. MiFID araudiaren alde orokorrak

Triodos Taldeak —eta, zehazki, Triodos Bank NV Espainiako Sukurtsalak (aurrerantzean, “**Triodos Bank NV SE**” edo “**Triodos Banken Espainiako sukurtsala**”)— Europako esparruan arauak betetzearen politikaren esparruan, jarraian, araubide aplikagarriari buruzko informazioa aurkezten da. Araubide aplikagarriaren sorburua lege testu hauek dira: 2004/39 Zuzentaraua, 2004ko apirilaren 21ekoa, eta 2006/73 Zuzentaraua, 2006ko abuztuaren 10ekoa, MiFID zuzentarauak izenez ere ezagunak; horien Estatu eremuko garapenak, Balore Merkatuari buruzko 24/1988 Legea 47/2007 Legearen bitartez aldatu ostean; 217/2008 Errege Dekretuaren, otsailaren 15ekoaren, (inbertsio zerbitzuko enpresen eta inbertsio-zerbitzuak egiten dituzten gainerako enpresen erregimen juridikoari buruzkoa) bidez sortutako erregelamenduzko garapena; eta CNMVren zirkular aplikagarriak (aurrerantzean, horiek guztiak, “**MiFID araudia**”). MiFID araudiak inbertsio zerbitzuak eskaintzen dituzten entitateen arteko nahiz horien eta beren bezeroen arteko harremanak erregulatzen ditu. MiFID araudiak bezeroak areago babestu nahi ditu, informazio betebeharrak handituz, merkatuen gardentasuna bermatuz eta eragiketel elkartutako kostuak murriztuz. Betebehar horiek honela laburbil daitezke:

- Kontratazioaren aurretik, bitartean eta ondoren informatzea.
- Inbertsioekin edo karteren kudeaketarekin lotutako aholkularitza-zerbitzurik balego, bezeroarentzako produktu egokiena zein den ebaluatzea.
- Aurreko puntuan aipatu ez diren beste zerbitzu batzuen kasuan, bezeroarentzako produktu onena zein den ebaluatzea, haren finantza kulturaren, esperientziaren eta arrisku profilaren arabera, inbertsio produktu konplexuak direnean.
- Bezeroak, aplikagarri zaien babes mailan oinarrituta, ondorengo kategorien arabera sailkatzea:

#### - Txikizkako bezeroak:

Babes maila gorenena. Pertsona fisikoak eta tamaina txiki eta ertaineko enpresak.

#### - Bezero profesionalak:

Babes maila ertaina. Tamaina ertain-handiko enpresak eta izaera instituzionaleko bezeroak.

#### - Bezero kontraparte hautagarriak:

Babes maila txikia. Finantza entitateak eta inbertsio zerbitzuetako entitateak.

Hona hemen inbertsio produktuen sailkapena, horien finantza konplexutasunaren arabera:

1) **Produktu konplexuak**, hala nola kapital bermerik gabeko gordailuak, hedge funds (inbertsio libreko funtsak), deribatuak (etorkizunekoak, aukerak, warrants etab.).

2) **Produktu ez konplexuak**, hala nola errenta finkoko tituluak (errenta aldakorra) edota inbertsio funtsak.

### 2. Triodos Bank NV SEk merkaturatzen dituen eta MiFID araudian sartzekoak diren inbertsio-produktuak

Egun, MiFID araudiaren helmenean sartzekoak diren eta Triodos Bank NV SEk merkaturatzen dituen inbertsio-produktu bakarrak Triodos Bank NVren akzioetarako gordailuen ziurtagiriak dira (aurrerantzean “**ziurtagiriak**” edo “**AGZ**” izenez ere aipatuak). MiFID zuzentarauak Herbehereetako antolamendu juridikora aldatzen duen Herbehereetako araudiaren mende daude AGZk, bai eta inbertsio-zerbitzuen gaineko jokabide eta bermeen araei buruzko Espainiako araudiaren mende ere.

Etorkizunean Espainian Triodos inbertsio-funtsetako partaidetzak merkaturatzea aurreikusten da. Partaidetza horiek ere, inbertsio-produktu ez-konplexuak direnez, MiFID araudiaren barruan daude.

AGZei tratamenduu egokiago eta garantistagoa emate aldera, eta kontuan izanik AGZk Espainiako merkatuan produktu berria direla, MiFID araudian ezarritakoari jarraituz, Triodos Bank NV SEk produktu konplexuaren trataera ematen die. Horrenbestez, AGZk erosteko asmoa duten bezeroei komenigarritasun-testa betetzea galdatzen die Triodos Bank NV SEk.

Ziurtagirietan inbertitzeko arriskuei dagokienez, irakurri arretaz, mesedez, 2. atala, “Ziurtagirien jaulkipenari buruzko informazio-liburuxkako arrisku faktoreak” (Triodos Banken Espainiako sukurtsalaren [www.triodos.es](http://www.triodos.es) webgunean argitaratutakoa, liburuxka osoa eta laburpena, bai eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es) webgunean ere; gainera, eskuragarri dituzu euskarri iraunkorren).

Era berean, ziurtagiriez, bankuaz eta bankuaren funtzionamenduaz, xedeaz nahiz inbertsio-irizpideez sortzen zaizkizun zalantzak argitzeko, mesedez, jo ezazu maiz sortzen diren galderen atalera, Triodos Banken Espainiako sukurtsalaren webgunean ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)), bai eta webgune horretan bertan zergei eta arriskuei buruzko informazioa emateko argitaratutako dokumentuetara ere; gainera, eskuragarri dituzu euskarri iraunkorren.

Ziurtagirien erregulazioa, baldintzak, arriskuen azalpen zehatza eta bestelako ezaugarriak Triodos Banken [www.triodos.es](http://www.triodos.es) webgunean daude argitaratuta (besteak

beste, liburuxka osoa eta liburuxka laburtua, biak ere ingelesez eta gaztelaniaz), bai eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es) webgunean ere (liburuxkaren laburpena gaztelaniaz eta osoa ingelesez). Gaizki-ulertuak saihesteko erregutzen dizugu liburuxka hori edota haren laburpena zehatz-mehatz irakurtzeko eta, aipatu Ziurtagirien izaerari, ezaugarriei edo erregimen juridikoari nahiz jaulkipenari, Triodos Bank NVren Akzioak Kudeatzeko Fundazioa (SAAT) (“**Jaulkitzailea**”) entitate jaulkitzaileari, Triodos Bank NV kudeatzaileari edota Triodos Bank NV SE komertzializatzaileari buruzko edozein zalantza izanez gero, jo ezazu honako helbidera:

- Idatziz:

Triodos Bank NV, Espainiako sukurtsala  
C/ José Echegaray, 5  
Parque Empresarial de Las Rozas  
28232 Las Rozas, Madrid

- Telefonoz edo faxez:

Tel.: 91 640 46 84  
Faxe: 91 640 54 44

- Posta elektronikoz:

[relacionconinversores@triodos.es](mailto:relacionconinversores@triodos.es)  
[www.triodos.es](http://www.triodos.es)

Era berean, esan nahi genizuke ziurtagiriek, jaulkitzailearen beraren merkatu primarioan negozioa daitezkeen tituluak direnez gero, eta haien prezioak aldaketak izan ditzakeenez, ez dutela 22/2007 Legeko (2007ko uztailaren 11koa, kontsumitzaileentzako finantza zerbitzuen urruneko komertzializazioari buruzkoa) 7.3. artikulua jasotzen duen atzera egiteko eskubiderik aurreikusten. Horrenbestez, produktua kontratatu ostean, ez da posible kontratatutako zerbitzua baliogabetzea arau horrek jasotzen dituen kontratazioaren lehendabiziko 14 egunetan.

### **3. MiFID esparruko inbertsio produktuak kontratatu nahi dituen bezeroak aurretiaz eman beharreko informazioa.**

Bezeroak Triodos Bank NV SEri kontratatu nahi lukeen inbertsio zerbitzu edo produktuarekin lotuta beharrezkoa den informazio oro eskaini beharko dio, MiFID araudiari eta Triodos Bank NV SEk helburu horretarako finkatzen dituen politika eta prozedurei jarraituz.

Bezeroa Triodos Bank NV SErekin gaztelaniaz zein ingelesez komunika daiteke, bai eta Espainiako estatuko hizkuntza ofizialetan ere, bulegoen kokagunearen arabera.

Ziurtagiriei dagokienez, Triodos Bank NV SEk erabaki du bezeroaren babesa xede duten neurriak aplikatzea, berez inbertsio produktu KONPLEXUetarako nahitaezkoak direnak. Hortaz, eta bankuaren barne prozedurei jarraiki, beharrezkoa da produktuaren komenientzia testa egitea. Test hori betez, bankuak nahikoa informazio bilduko du bezero jakin bakoitzari produktu horren egokitasunaren berri eman ahal izateko, bezeroak inbertsioaren arloan dituen ezagutzen eta esperientziaren arabera, betiere. Hortaz, ematen diguzun informazioak zuzena, osoa eta zehatza izan beharko du, zure kasuan Bankuak produktuaren egokitasunari buruz ondorioztatu duenaren berri eman ahal izateko.

Garrantzitsua da azpimarratzea eskatutako informazioa behar bezala betetzen ez bada, Triodos Bank NV SEk Bezeroari egoera horren eta horrek izan ditzakeen ondorioen berri emango diola; besteak beste, baliteke inbertsio produktu edo zerbitzua ezin kontratatu izatea.

Produktuaren egokitasun testa gainditu ezean, unean-unean aplikagarri den beste edozein arau aplikatzeaz gainera, Triodos Bankek horretaz ohartaraziko dizu, inbertsioa gauzatu baino lehen, eta banketxeak zure sinadura eskatuko du, bai eta eskuz idatzitako edota, urrutiko kontratazioa izanez gero, ahoz egindako (eta grabatutako) adierazpen jakin bat ere, Espainiako Balioen Merkatuko Batzordeak 2013ko ekainaren 12an emandako 7/2011 Zirkularrean ezarritakoari jarraituz. Komunikazio horren ondoren zuk orobat produktua kontratatu nahi duzula adierazten baduzu, agindua gauzatzea eska dezakezu, zeure gain hartuta aski eza gutzen dituzula produktuak berezko dituen ezaugarri eta arriskuak.

Ziurtagiriak titular bakarrak kontratatu ahalko ditu, eta ez da zilegi izango Ziurtagiri bat edo batzuk titular batek baino gehiagok batera, modu solidario zein mankomunituan, kontratatzea.

Triodos Bank NV SEk aginduak exekutatzeko Politika du, bezeroarentzako emaitzarik onena izatea xede duena eta dokumentu honetako 5. atalean ageri dena. Laburpen hori [www.triodos.es](http://www.triodos.es) webgunean ere irakur daiteke. Beharrezkoa da bezeroak berak, agindua formalizatzen duenean, aginduak exekutatzeko politika onartzea; bankuak berau aldizka berrikusiko du, hura hobetze eta egokitze aldera, eta bezeroen aurrean hura betetzen dela frogatu ahalko du.

### **4. MiFID araudiaren baitan sailkatuta dauden inbertsio produktuak kontratatu nahi dituen bezeroak euskarri iraunkorrean eskuragarri duen informazioa.**

Triodos Bank NV SEk egun komertzializatzen dituen MiFID produktuei dagokienez, Bezeroek eskuragarri dute, eta eskuratu behar dute, euskarri iraunkorrean eta kontratazioa egin aurretik nahikoa denborarekin, beharrezko informazio guztia, argia eta inpartziala, produktuaren izaerari eta ezaugarriei buruz. Triodos Bank NV SEk, merkatuetan eta bezeroekiko duen jokabidea finkatzen duten indarreko printzipioetan oinarrituta, zintzoki, profesionalki eta gardentasunez jardungo du beti, eta bezeroarekin dituen harremanetan berorren interesak lehenetsiko ditu beti, bankuarenak berarenak izango balira bezala.

Produktuei buruzko informazioa euskarri iraunkorrean —paperean edo formatu elektronikoa— jasoko du bezeroak. Bezeroari informazioa gorde, erreperatu eta modu fidagarrian erreproduzitzeko aukera ematen dioten bitartekoak erabili ahalko ditu Triodos Bank NV SEk informazioa bidaltzeko eta eskuragarri jartzeko, komunikabide elektronikoa barne.

Era berean, adierazi nahi dugu informazio oro Triodos Banken Espainiako Sukurtsalaren [www.triodos.es](http://www.triodos.es) webgunean eskuragarri dagoela, eta besteak beste jarraian aipatuko dugun informazioa, ziurtagiriei lotutakoa.

- AFM erakundean erregistratutako kanpainako liburuxka ofiziala (ingelesez).
- Kanpainaren Liburuxka ofizialaren gaztelaniazko itzulpena.
- AFM erakundean erregistratutako kanpainako liburuxka ofiziala (Espainiako Balioen Merkatuko Batzordearen webgunean ere argitaratua: [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).
- Akzioetarako gordailuen ziurtagiriei buruzko ohiko galderak.
- Kanpainarako liburuxka komertziala.
- SAATaren estatutuak (ingelesez).
- SAATaren kondizio administratiboak (ingelesez).
- Triodos Bank NVren estatutuak (ingelesez).
- Triodos Bank NVren 2017ko urteko txostena
- Triodos Bank NVren 2016ko urteko txostena
- Triodos Bank NVren 2015ko urteko txostena
- AGZe buruzko arauak jasotzeko, transmititzeko eta exekutatzeko zerbitzuaren baldintza orokorrak.
- Komenigarritasun-testa
- Kontratatu aurreko informazioa
- MiFID esparruan aplikatzekoak diren politikak
- Zerga-informazio nabarmena
- AGZk salerosteko agindua (inprimakia)

“Orden de adquisición/venta de CDA” formularioari jarraituz, bezeroak adierazi du Internet erabili ohi duela eta onartzen dituela bide elektronikoak ziurtagiriei buruzko informazioa bidali eta jasotzeko bitartekotzat.

Goian deskribatutako informazioa, kontrataziorako beharrezkoa, erakunde jaulkitzaileak —hau da, Akzioak Kudeatzeko Fundazioak (SAAT) eta, fundazioaren eskuordetzaz, Triodos Bank NV erakunde kudeatzaileak— euskarri iraunkorrean ematen dio bezeroari. Izan ere, Triodos Bank NV SE Ziurtagiriak Espainian komertzializatzeaz eta Espainiako bezeroek Ziurtagiriei dagokionez dituzten aginduak jasotzeaz arduratzen da.

## 5. Triodos Bank NV SEren politikak bezeroen aginduak exekutatzeari dagokionez.

Badira MiFID araudiaren baitan sailka daitezkeen eta Triodos Bank NVk kudeatzen eta Triodos Bank NV ESk komertzializatzen dituen inbertsio produktu eta zerbitzuak. Horiekin lotuta bezeroek ematen dituzten aginduak exekutatzeari dagokionez, Triodos Bank NV SEk Politika eta prozedura egokiak ditu ziurtagirien salerosketarako aginduak jasotzeko. Triodos Bank NVk, jaulkitzailearen kudeatzaile delegatu gisa, aginduak exekutatzeko ditu. Politika eta prozedurek bezeroari gerta liezaiokeen kaltea saihestea eta haren interesak bermatzea dute xede. Era berean, barneko araudi hauek tokiko zein nazioarteko mailan topa ditzakegu, Europako Triodos Taldearentzat.

Triodos Bank NV SEk uste du, egun komertzializa ditzakeen inbertsio produktuekin lotuta bezeroak ematen dituen arauak exekutatu, jaso eta transmititzeko zerbitzua eskaintze aldera, eta bezeroaren bermea kontuan

hartuta betiere, beharrezkoa dela aurretiaz ebaluatzea bezeroarentzat inbertsio produktu edo zerbitzu mota hori komenigarria den. Zentzu horretan, Bezeroak bankuak eskuragarri jarritako informazioa eskuratu beharko du, produktu mota horrek dituen arriskuak ezagutzeko eta bere beharren eta arrisku profilararen arabera komenigarria den jakiteko. Horri dagokionez, Triodos Bank NV SEk eskuragarri du “Factores de Riesgo del Folleto informativo de la emisión de Certificados” izeneko txostena (Triodos Banken Espainiako sukurtsalaren [www.triodos.es](http://www.triodos.es) webgunean, liburuxka osoa zein laburtua, ingelesez eta gaztelaniaz, bai eta gaztelaniazko liburuxkaren laburpena ere, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es) webgunean argitaratua). [Gainera, argitze aldera, adierazten da Triodos Bank NV SEk inola ere ez duela inbertsio- nahiz zerga-arloko aholkularitza zerbitzurik egiten.](#)

Bankuak politika eta prozedura horiek guztiak aldizka berrituko eta berrikusiko ditu, araudien beharrezanetara eta merkatuko praktika onetara egokitu ahal izateko.

Aginduak exekutatzeko Politika eta Prozedurek prozesu eta mekanismo arrazoizkoenak erregulatzen dituzte, bezeroen aginduek ahalik eta emaitza onena izan dezaten, eta haien interesak bankuarenak berarenak izango balira bezala lehenets daitezten, interesen helburua erdiestea kasu guzti-guztietan ezinbestekotzat jo gabe.

Bezeroen aginduak bete ahal izateko hauek besteren bati jakinarazten bazaizkio, bankua beti ahaleginduko da prozesuak bezeroaren interesei jarraiki kontrolatzen, prezioaren, gastuen, eragiketarako exekutatzeko azkartasunaren eta informazioaren aldetik ahalik eta emaitza onenak eskuratzen, alegia. Gaur egun, Triodos Bank NVren Akzioetarako Gordailuen Ziurtagirien salerosketarako aginduak ez ditu inongo hirugarren entitatek exekutatzeko. Espainian, Triodos Bank NVk aginduak jasotzen ditu eta Herbehereetako banku zentralari bidaltzen dizkio, Triodos Bank NVri, hain zuzen ere, aginduak Triodos Bank NVk berak, Jaulkitzailearen delegatu gisa, merkatu primarioan exekutatzeko aldera. Horrenbestez, aginduak ez dira burtsa-merkatu ofizial batean exekutatzeko. Ziurtagirien bezero titularrek ezauzgarriok eta aginduak exekutatzeko politika hori aurretiaz onartu behar dituzte. Horrela, posible izango da bezeroen aurrean frogatzea beren aginduak aipatu politikaren eta indarreko prozeduren arabera exekutatzeko direla.

Aginduak exekutatzeko politika honako printzipioetan oinarritzen da: azkartasuna, exekutatzeko puntuala eta baldintza onenak. Aginduak exekutatu ahal izateko beharrezkoa izango da bezeroek azken horiek aurretiaz idatziz, telefono bidez edota Internet Banking bitartez jakinarazi izana (aginduak grabatuta edo gordeta geratuko dira eta identifikazio-klabeen laguntzaz burutuko dira). Ezinbestekoa da bezeroak egindako aginduak behar bezala erregistratzea, aginduak egiteko bitartekoa edozein dela ere.

Ziurtagirien prezioa, une oro, Triodos Bank NV bankuak zehazten du, aipatu jaulkipen liburuxkan azaldutako arauari jarraituz. Beraz, bezeroen aginduak —Triodos Bank NV S.E. banketxeak jaso eta transmitituak— Triodos Bank NV bankuak gauzatzean, abiadura da printzipio nagusia prozesu osoan (jasotzea, transmititzea eta gauzatzea), hori baita erostekoak edo saltzekoak diren ziurtagirien prezioari eragin diezaiokeen elementu

bakarra, agindua ematen den unetik gauzatzen denera bitartean ziurtagirien prezioak gorabeherak izan ditzake-elako. Hala ere, lehen mailako barne merkatu bat denez, ezin da aginduak berehala gauzatzea bermatu, kontrako aginduekin uztartu behar direlako, edo bankuak ziurtagiriak erosteko duen funtsaren baliabideen (buffer) araberak. Horrenbestez, agindutako eragiketaren bolumenak agindua gauzatzearen abiadurari eragin diezaioke, edota gauzatzeari berari. Argitze aldera, adierazten da bankuak ziurtagiriak erosteko mantentzen duen funtsak kopurumuga bat duela, eta bankuak harren erabilerari buruzko eskubidea gordetzen duela.

Beti ere, Triodos Bank NV S.E. banketxeak baditu ziurtagirien gainean bezeroek emandako aginduak al bait hobekien kudeatzeko barne prozedurak, bezeroentzat ahalik eta emaitzarik onena lortze aldera, jaulkitzaileen eskuordetzaz ziurtagirien kudeatzaile Triodos Bank NV banketxeak agindu horiek gauzatuta.

Aginduak exekutatzeko galarazten edo oztopatzen duen zailtasun edo arazorik suertatuko balitz, Bankuak ahalik eta azkarren emango die Bezeroei horren berri.

Ziurtagirien salerosketarekin lotutako kosteei buruzko informazioa Triodos Banken Espainiako sukurtsalaren [www.triodos.es](http://www.triodos.es) webguneko liburuxkan dago (liburuxka osoa eta laburtua, ingelesez eta gaztelaniaz), bai eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren webgunean argitaratutako gaztelaniazko liburuxkaren laburpenean ere ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)). Kostuak transakzioaren zenbatekoaren % 0.5 dira, 5 eurotik zenbatzen hasita.

Triodos Bank NV bankuak Triodos Bank NV SE banketxeak jaso eta igorritako agindu bat gauzatzen badu, Triodos Bank NV SE banketxeak, bezeroaren agindua gauzatu izanaren baieztapena jaso bezain laster, ahal bezain laster —eta beranduenik gauzatzearen ondorengo lehen egun baliadunean— gauzatze hori baieztatzeak abisua bidali beharko dio euskarri iraunkorrean. Era berean, urtean behin bezeroari jakinaraziko zaio bere titulartasuneko AGZen egoera eta balioztapena. Gainera, informazio hori beti eskuragarri izango du Triodos Bank S.E. banketxearen webgunean ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)). Egindako eragiketa guztiak behar bezala erregistratuta geratuko dira, indarrean den araudiari jarraituz.

Triodos Bank NV SEK ziurtagiriei dagokien ez eskaintzen duen zerbitzua horien salerosketarako aginduak jasotzera mugatuko da, eta aginduok Triodos Bank NVk exekutatuko ditu, jaulkitzailearen eskuordetzaz, gorago deskribatu politika eta prozeduren arabera.

Ziurtagirien titularrek kontu bat izango dute Triodos Bank NV SEn, Ziurtagirien etorkizuneko erosketei dagokien diru kopurua ordaintzeko edo egin litezkeen salmenten zenbatekoa jasotzeko, bai eta izan litzaketen eta Triodos Bank NV kudeatzaileak ordainduko lituzkeen dibidenduak jasotzeko ere. Kontu elkartu horrek bakarria izan beharko du titulartasun bereko ziurtagiri guztietarako. Bestalde, ziurtagirien titular bakarria (pertsona fisikoa edo juridikoa) onartzen da. Hala ere, bi bezero edo gehiagok horietako bakoitza titular den AGZetara elkar dezake titularkidetzat duten kontu bera.

Ziurtagirien titularrek ziurtagirien salerosketako aginduen berri eman behar bezala bete eta sinatutako formularioaren bitartez ([www.triodos.es](http://www.triodos.es) webgunean eskuragarri) zein aipatu formularioa Bankuaren edozein

bulegotan entregatuz, edota Ziurtagirien salerosketako aginduak exekutatzeko eska dezakete telefonoz (horretarako telefono klabeak kontuan hartuta) edota Internet Banking bidez (identifikazio klabeak kontuan hartuta).

Titularrek beren Ziurtagiriekin lotuta goian aipatu bitartekoen bitartez martxan jartzen dituzten agindu guztiak, burututako eragiketa oro eta aginduak jaso, exekutatu eta transmititzeko kontratatu zerbitzuak behar bezala erregistratuta geratuko dira euskarri egoki eta iraunkorretan. Eragiketa guztiak sekuentzialki exekutatu dira, ahalik eta azkarren.

Gordailuen Ziurtagiriei buruzko bezeroen aginduak pilatu eta batera exekutatu behar izanez gero, aurreikusitako prozedurek bermatzen dute Bezeroen interesek kalterik pairatuko ez dutela.

Triodos Bank NV SEK txosten egokiak bidaliko dizkio Bezeroari honek harengandik jaso zerbitzuei buruz. Txosten horiek, behar izanez gero, bezeroarentzako egindako eragiketa eta zerbitzuen kostuak jasoko dituzte.

Ziurtagirien salerosketako aginduak jaso eta transmititzeko zerbitzuaren baldintza orokorrak, etorkizunean ziurtagiriak erosteko edo saltzeko aginduak bideratzeko eska dezakezun zerbitzuarenak, dokumentu honi erantsita doaz. Horri dagokionez, Triodos Bank NV S.E. banketxeak joko du bezeroak onartu dituela baldintza orokor hauek baldin bezeroak saleroske agindu bat bidaltzen badu baldintza orokorrak jaso eta gero.

Ziurtagirien salerosketari aplikatu beharreko fiskalitateari eta eskuratutako plusbalio potentzialeari, jasotako dibidenduei zein erreserben kontura doan eskuratutako ziurtagiri berriekin lotutako ordainsari alternatiboari dagokienez, gomendatzen dizugu behar bezala informatzeko, zure ezaugarri pertsonalak eta Espainiako legedia nahiz Espainia-Herbehereak Hitzarmena, 1971ko ekainaren 16koa (BOE 1972/10/16), Errentaren eta Ondasunen gaineko zergen esparruan inposizio bikoitza ekiditeari buruzkoa, ahaztu gabe.

Gauzatze Egokienaren Politikaren bertsio osoa bezeroen eskura izango da sozietatearen egoitzan eta Triodos Bank NV S.E. banketxearen webgunean ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)).

## **6. Antolakuntza politikak, informazio pribilegiatuarekin jokatzeko moduari eta interesgatazken kudeaketari buruzkoak.**

Triodos Bank NVk Nazioarteko Politikak ditu, Bankua finkatuta dagoen herrialde guztietan indarrean daudenak eta haren negozio guztia erregulatzen dutenak. Nabarmentzekoak dira Araudia Betearazteko Sail independenteak, Barne Auditoria eta Arriskuen kudeaketakoa, nazioartean zein Espainia mailan. Bertan lan egiten duten pertsonak horretarako kualifikatuta daude eta esperientzia eta prestakuntza egokiak dituzte, gaur egun indarrean dagoen legediak finkatu bezala. Triodos Bank NV SEko goi-zuzendaritzaren erantzukizuna da MiFID araudia betearaztea.

Era berean, honakoak erregulatzen dituzten Politika eta Prozedurak ere baditugu:

- Zerbitzu kritikoak bestelako batzuei subkontratatzeko (Ziurtagiriekin lotutako aginduak jaso, exekutatu eta transmititzeko ez da bestelakorik subkontratatu).

- Informazio pribilegiatuarekin jarraitu beharreko jokabidea;
- Informazio konfidentzialaren sekretutasuna, barne mailan zein bezeroekiko harremanetan;
- Barne harremanetan zein bezeroekin gerta litezkeen interes-gatazka potentzialak identifikatu, sailkatu, saihestu edota sustatzeko beharrezko prozesuak.

Espania mailan, interes-gatazkak kudeatzeko Politika dugu, eta Txinako Harresiak eta informazio pribilegiatua uztartzeko politika, Bankuaren nazioarteko Politika eta aplikatu beharreko arau nazionalak bateratzen dituen.

Gatazkak kudeatzeko politikaren xedeak dira: sor litezkeen interes-gatazkak zein horiek ekiditeko moduak identifikatu eta jasotzea, eta, beharrezkoa balitz, bezeroei interes-gatazkak sor ditzaketen egoeren berri ematea, horiek bezeroen interesen kalterako izan daitzekenean, betiere, erregulatutako baldintzen arabera. Beharrezkoa da politika hori Bankuko sail guztietan eta langile guztien artean aplikatzea. Kudeaketa politika horretan oinarrituta, sukurtsalak interes-gatazkak honako kategorietan banatu ditu:

- a) Bezero berarekin aritzen diren bi negoziounitateren edo negozio-unitate gehiagoren arteko interes-gatazka.
- b) Negozio-unitate berarekin aritzen diren bi bezeroen edo bezero gehiagoren arteko interes-gatazka.
- c) Triodos Taldearen (edo bertako langileen) eta bezero baten edo gehiagoren arteko interes-gatazka.
- d) Langile kolaboratzaile indibidualen jardunean sor litekeen gatazka, ardura kontraesankorrak izan litzakutelako.

Barneko kudeaketa politika horren ezaugarri nagusiak ondorengoak dira:

- Prebentiboki: 1) gerta litezkeen interes-gatazkak zerrendatu dira, gorago aipatu sailkapenean oinarrituta. 2) Beharrezkoa balitz, langileek eta zuzendariak sail betearazleari jakinaraziko diote interes-gatazkak daudela edota susmoa dutela beren lanaren motibazioa lan-ardurak betetze hutsetik haragokoa ez ote den. Egoeraren berri eman ondoren kasu jakin horretan lan egiteari utziko diote, berau modu indibidualizatuan aztertu ondoren lan egiteko baimena dutenean salbu. 3) Izanak izan, bankuaren negozio unitate bakoitzak gerta litekeen interes-gatazka potentzialaren jarraipena egiteko urrats-multzoa du (bertan gatazka deskribatzen da, hartutako neurriak, bai eta hari aurre egiteko barneko ondorioak ere). 4) Sail betearazleak eta Barne Auditoreak eskumen osoa dute uneoro Bankuaren jarduera-esparru sentikorrenetan nola jokatu ebaluatzeko.
- Interes-gatazka ekiditea posible izan ez bada, hona hemen prozeduraren arabera jarraitu beharreko urratsak: 1) gardentasuna, ukitutako bezero edo bestelakoari egoeraren berri emateaz batera eta 2) ukitutako bezero edo bestelakoaren idatzizko onepena zehatza.
- Era berean, prozeduran barneko neurri berantiar jakinak finkatu dira, posible den neurrian etorkizuneko interes-gatazkak aztertu eta ekiditeko.

Triodos Bankeko langileen inbertsio pertsonalak erregulatzen dituen Politika ere badugu, batik bat Ziurtagirien esparruan, berrmatuta gera dadin Ziurtagiriei buruzko informazio pribilegiaturik erabiltzen ez dugula eta aipatu inbertsioak ezin hobeto kontrolatuta daudela eta gardentasun lege zorrotzen arabera direla, informazioa modu abusuzkoan edo desleialean erabiltzen dela saihesteko. Ziurtagirien prezioetan eragitea izatea ezinezkoa da, prezioa arau jakin batzuen arabera aurretiaz zehaztuta baitago, eta ez baita Ziurtagiriak negoziatzen diren merkatu primarioko eragiketen aldaketa edo eraginen menpekoa.

Triodos Bank NV SEk ez du, Ziurtagiriak komertzializatzeke unean, egun inongo pizgarri, ordainsari, komisio edo etekinik eskaintzen, diruz zein espeziatan, eta Triodos Bank NV SE bera da Ziurtagiriok zuzenean komertzializatzen dituen.

Politika hauen guztien ardatz nagusia Triodos Bank NV SErekin dituen harreman guztietan bezeroaren interesak lehenestea da.

MiFID araudiak finkatzen duen araubide juridikoari zein Triodos Bank NVren akzioetarako gordailuen ziurtagiriei buruzko informazio osagarria nahi izanez gero, Triodos Bank NV SEra jo dezakezu.