

Condições xerais do servizo de recepción, transmisión e execución de ordes de compravenda de Certificados de Depósito para Accións de Triodos Bank NV

A entidade Triodos Bank, N.V. Sucursal en España (en adiante, «**Triodos Bank NV SE**» ou a «**Entidade**») é unha entidade constituída mediante escritura pública datada o 26 de marzo de 2004, outorgada polo notario de Torrelodones don Benito Martín Ortega, con número 2.237 do seu protocolo, inscrita no Rexistro Mercantil de Madrid no Tomo 19798, Libro 0, Folio 180, Secc. 8, Folla M 348646, inscrición primeira. O domicilio de Triodos Bank NV SE é Parque Empresarial de Las Rozas (Madrid), en Calle José Echegaray, nº 5, C.P. 28232, sendo o seu CIF o número W0032597-G.

Triodos Bank NV SE é a sucursal en España da sociedade anónima de nacionalidade neerlandesa **Triodos Bank, N.V.**, con domicilio social en Zeist (Holanda), Nieuwe-roordweg 1, 3704 EC, e inscrita no Rexistro Público da cámara de comercio de Utrecht (Holanda) co número 30062415 (en adiante, «**Triodos Bank NV**»), unha sociedade habilitada legalmente para prestar os servizos de investimento aos que se refire o artigo 63 da Lei do Mercado de Valores («**LMV**») e a súa normativa de desenvolvemento.

Triodos Bank NV SE actúa baixo a supervisión do Banco Central Holandés (DNB) (www.dnb.nl) por tratarse dunha sucursal de entidade de crédito dun Estado membro da Unión Europea e, ademais, en España, baixo a supervisión do Banco de España, en materia de liquidez, transparencia e normas de interese xeral (calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, www.bde.es), e da Comisión Nacional do Mercado de Valores española (calle Edison, 4, 28006 Madrid, www.cnmv.es) (a «**CNMV**»). En concreto, este último organismo é a autoridade que supervisa a Entidade respecto das presentes Condições Xerais.

A Entidade está inscrita no Rexistro Oficial de Entidades do Banco de España co número 1491.

•Teléfono de información xeral:

902 360 940 ou 91 640 46 84

• Correo electrónico:

info@triodos.es e relacionconinversores@triodos.es

• Web:

<http://www.triodos.es>

Tanto Triodos Bank NV SE como Triodos Bank NV serán denominadas conxuntamente como «**Grupo Triodos**».

Exposto todo o anterior, as partes contratantes (as «**Partes**»), é dicir, a Entidade e o cliente (o «**Cliente**») manifestan que o Cliente acepta adherirse ás presentes condicións xerais do servizo de recepción e transmisión e á conseguinte execución de ordes de compravenda de Certificados de Depósito para Accións de Triodos Bank

NV (as «**Condições Xerais**»), que se configuran polas seguintes

CLÁUSULAS

Primeira.- Obxecto do Contrato

As presentes Condições Xerais teñen como finalidade establecer os criterios xerais que van rexer a prestación dos servizos de investimento que a Entidade, en conformidade coa lexislación vixente aplicable, presta ou puidese prestar ao Cliente.

En concreto, os servizos de investimento aos que se refiren estas Condições Xerais son os servizos de recepción e transmisión de ordes en relación coa compra ou venda dos **CERTIFICADOS DE DEPÓSITO PARA ACCIÓN DE TRIODOS BANK NV** (en adiante, os «**CDA**» ou os «**Certificados**»).

Para os efectos oportunos, faise constar expresamente que a Entidade NON presta en ningún caso asesoramento financeiro nos termos referidos no apartado d) do artigo 63.1 da LMV en relación cos CDA.

Neste sentido, o Cliente reconece expresamente que as presentes Condições Xerais non constitúen un contrato de asesoramento e que as operacións que se executen baixo elas, así como as decisións de investimento e desinvestimento que o Cliente adopte, baséanse no seu propio xuízo.

Segunda.- Clasificación do Cliente como Cliente Minorista

En conformidade coa documentación remitida pola Entidade ao Cliente, este será clasificado como «Cliente Minorista» para os efectos da lexislación comunitaria (Directivas 2004/39/CE e 2006/73/CE) (tamén denominada «**MiFID**») e da normativa española de transposición destas Directivas.

Esta clasificación de cliente é a que goza dunha maior protección, xa que se reconece ao cliente o máximo dereito de información con carácter previo e posterior á prestación dun servizo de investimento.

Existe outra categoría, a de «Cliente Profesional», que presupón coñecementos financeiros e experiencia no cliente e, polo tanto, unha menor necesidade de protección e información.

Sempre que se cumpran determinados requisitos impostos pola normativa aplicable, o Cliente ten dereito a renunciar ao seu tratamento como «Cliente Minorista»

e a ser tratado como «Cliente Profesional». Para elo, o Cliente deberá solicitar a Triodos Bank NV SE ese tratamento por escrito. Xa que o devandito cambio implicaría unha menor protección para o Cliente, antes de proceder con el, realizarase unha avaliación sobre a súa procedencia e, en caso afirmativo, comunicárase ao Cliente por escrito, advertíndolle das proteccións das que pode quedar privado.

Corresponderalle ao «Cliente Profesional» informar de calquera cambio que puidese modificar a súa clasificación. Sen prexuízo do anterior, cando Triodos Bank NV SE teña coñecemento de que deixaron de concorrer no Cliente os requisitos para ser tratado como Cliente Profesional, consideraráselle Cliente Minorista a todos os efectos desde ese momento.

Mediante a aceptación das presentes Condicións Xerais, o Cliente manifesta que foi informado sobre a súa clasificación como «Cliente Minorista» e sobre o referido dereito de renuncia.

Para estes efectos, o Cliente aceptou as presentes Condicións Xerais como parte da documentación contractual para a compra ou venda de CDA.

Terceira.- Tratamento dos CDA como produto complexo e avaliación da conveniencia

3.1. Tratamento dos CDA como produto complexo

A normativa actualmente vixente obriga ás empresas que prestan servizos de investimento a realizar unha clasificación dos produtos de investimento que comercializan en dous grupos: «produtos complexos» e «produtos non complexos».

Para os efectos oportunos, a Entidade aplica aos CDA as medidas de protección contempladas na normativa MiFID para os «produtos complexos», entre as que se inclúe a esixencia de realizar o «test de conveniencia».

3.2. Avaliación da conveniencia

Con anterioridade á prestación do servizo de investimento, Triodos Bank NV SE facilitará ao Cliente un test de conveniencia para avaliar a adecuación dos CDA como produto de investimento, para os efectos de saber se o Cliente comprende os riscos do produto sobre o que pretende operar.

En calquera caso, a Entidade entregarálle ao Cliente unha copia en soporte duradeiro do documento que recolla o test de conveniencia realizado.

Cando a Entidade considere que o produto ou o servizo de investimento non é conveniente para o Cliente, advertirállelo expresamente.

Así mesmo, cando o Cliente non proporcione a información necesaria ou esta resulte insuficiente para extraer un resultado do test de conveniencia realizado, a Entidade advertirálle que a dita decisión impídelle determinar se o servizo ou produto de investimento é conveniente para el.

Para estes efectos, o Cliente obrigase a subministrar información fiel á Entidade en relación coa realización do test de conveniencia. O Cliente será responsa-

ble da información proporcionada e deberá mantela actualizada e informar a Triodos Bank NV SE de calquera cambio que poida supor unha modificación en relación coa avaliación da conveniencia realizada.

Polo tanto, Triodos Bank NV SE queda exonerado de toda responsabilidade derivada do incumprimento por parte do Cliente das súas obrigas de información.

Así mesmo, en conformidade coa normativa vixente e os procedementos internos da Entidade, esta resérvase o dereito a non tramitar as ordes de compra de CDA naqueles casos nos que, tras a realización do test de conveniencia, a Entidade considere que o servizo de investimento non é axeitado para o Cliente, ou nos que, por non aportar a información necesaria o Cliente ou por ser esta insuficiente, non se pode concluír se o servizo de investimento é axeitado ou non para este.

3.3. Validez do test de conveniencia

A Entidade, para unha mellor prestación do servizo de investimento, concede aos test de conveniencia realizados polo Cliente unha duración de 5 anos a contar desde a data da súa realización.

No caso de que o Cliente desexe adquirir novos CDA, sendo ou tendo sido titular destes con anterioridade, e o test de conveniencia realizado previamente conste como caducado, o Cliente deberá realizalo novamente.

Cuarta.- Instrucións do Cliente e documentación contractual

4.1. Instrucións do Cliente

A Entidade terá dereito a considerar e tratar como válida toda orde ou instrución que razoablemente crea que procede do Cliente ou dunha persoa autorizada por el.

A Entidade poderá refusar as ordes ou instrucións que sexan cursadas polo Cliente no caso de que, en opinión da Entidade, o cumprimento, execución ou seguimento da mesma sexa contraria á normativa aplicable ou estea suxeita a algunha limitación ou restrición. Así mesmo, a Entidade resérvase o dereito a non transmitir unha orde cando existan dúbidas sobre a verdadeira identidade do ordenante.

A Entidade procederá a rexistrar e atribuír as ordes do Cliente con rapidez e precisión, vixiando que a información das ordes recibidas non sexa utilizada de xeito inadecuado. Para ese efecto, rexistrará a orde no rexistro de ordes que mantén a Entidade cos detalles das mesmas e vixiará a seguridade e a confidencialidade do citado arquivo.

O Cliente deberá comunicar por escrito á Entidade calquera limitación que decida establecer na prestación de servizos e a devandita limitación deberá quedar reflectida na documentación á que se refire o apartado seguinte.

4.2. Documentación contractual

Para os efectos da prestación dos servizos de investimento aos que fan referencia estas Condicións Xerais,

o Cliente debe ter enchido debidamente o test de conveniencia que lle entregou a Entidade xunto con toda a información esixible, consonte o Título VII da Lei 24/1998, do Mercado de Valores, o Título IV do Real Decreto 217/2008 sobre o réxime xurídico das empresas que prestan servizos de investimento e o resto da normativa aplicable á prestación do servizo concreto, con antelación suficiente á celebración do Contrato ou á prestación do servizo.

Así mesmo, as Partes fan constar expresamente que, para a compra de CDA, cómpre que o Cliente teña suscrito previamente o Contrato Global de Triodos Bank, asumindo a condición de cliente bancario de Triodos Bank NV SE.

Quinta.- Execución de ordes e Políticas do Grupo Triodos

5.1. Execución de ordes

A Entidade adoptará as medidas necesarias para obter o mellor resultado posible para as operacións do Cliente, tendo en conta a natureza da operación, o prezo, os custos, a rapidez e a eficiencia na execución, o volume e calquera outro elemento relevante na execución da orde.

5.2. Políticas do Grupo Triodos

A Entidade dispón e entrega ao Cliente un resumo das Políticas do Grupo Triodos que poderían afectar ao Cliente no marco da prestación dos servizos de investimento e, en particular, sen limitarse a ela, a que describe a política de execución das ordes de compra e venda de CDA no Grupo Triodos (as «**Políticas do Grupo Triodos**»). Igualmente, o Cliente terá acceso á información relativa ás devanditas políticas na web institucional (www.triodos.es).

A Entidade deberá obter do Cliente o seu consentimento previo respecto das Políticas do Grupo Triodos. As Políticas do Grupo Triodos forman parte da documentación contractual á que fai referencia o apartado 4.2 anterior.

Sexta.- Obrigas da Entidade

6.1. A Entidade obrígase a comportarse na prestación de servizos con dilixencia e transparencia no mellor interese do Cliente, de forma honesta, imparcial e profesional, observando os principios establecidos nas normas de conduta para a prestación de servizos de investimento a clientes, coidando deses intereses como se fosen propios e quedando exonerada a Entidade de responsabilidade, agás nos supostos de negligencia evidente, fraude ou mala fe.

En calquera caso, a Entidade non garante nin pode garantir rendibilidade fixa ou mínima ningunha, nin se fai responsable das perdas que se poidan producir polos investimentos que o Cliente realice nos CDA obxecto deste Contrato.

O Grupo Triodos estableceu procedementos de actuación e medidas de control que resultan aplicables á Entidade, aos seus conselleiros, directores e empregados, entre outros, para impedir o fluxo da

información privilexiada entre as súas distintas áreas de actividade, así como para evitar os conflitos de interese.

6.2. A Entidade enviará e transmitirá a Triodos Bank NV, as ordes recibidas do cliente de forma puntual, xusta e dentro dos prazos que determine a normativa vixente.

6.3. A Entidade velará por que as operacións do Cliente sexan executadas e liquidadas por Triodos Bank NV nas contas asociadas do Cliente no menor tempo posible.

6.4. A Entidade ou Triodos Bank NV deberá comunicar ao Cliente, non máis tarde do primeiro día hábil tras recibir a dita confirmación de execución, que a orde foi executada.

Para estes efectos, enténdese por día hábil calquera día no que os bancos abran as súas portas ao público en xeral para negocios en Madrid, Barcelona e no domicilio do Cliente, exceptuando expresamente os sábados, que non terán consideración de día hábil.

6.5. A Entidade comunicará ao Cliente calquera cambio ou revisión importante das políticas e procedementos sinalados no presente Contrato que o afecte directamente.

6.6. A Entidade informa ao Cliente de que as presentes Condicións Xerais serán incorporadas ao rexistro de contratos que mantén a Entidade, consonte as obrigas de rexistro de contratos.

Sétima.- Obrigas do Cliente

7.1. Satisfacer a retribución que, no seu caso, teña que percibir a Entidade polos servizos prestados, consonte o acordado nas presentes Condicións Xerais.

7.2. Facilitar á Entidade a información requirida nas normas de conduta aplicables aos que prestan servizos de investimento e, en particular, a información necesaria para realizar a prestación dos seus servizos e avaliar a conveniencia dos produtos para o Cliente.

7.3. Coa periodicidade legal e/ou regulamentariamente establecida, confirmar á Entidade que a información facilitada polo Cliente ou recompilada pola Entidade está actualizada e é completa e exacta.

7.4. Comunicar calquera circunstancia que modifique total ou parcialmente os datos que o Cliente remitiu á Entidade.

7.5. O mantemento na conta asociada na Entidade dos saldos necesarios para facer fronte ás ordes emitidas.

Oitava.- Réxime económico

O Cliente comprométese a aboar a tarifa inherente ao servizo de recepción e transmisión de ordes prestado pola Entidade, especificada nas comisións establecidas no Folleto Informativo de Tarifas vixentes que está a disposición do Cliente.

A Entidade resérvase o dereito a modificar as súas tarifas de comisións e gastos consonte a normativa vixente en cada momento.

As modificacións que supoñan unha diminución no importe serán aplicadas sen máis desde o momento no que a Entidade decida a súa implantación ao tratarse de condicións máis beneficiosas para o Cliente. Respecto das modificacións que supoñan un aumento das comisións, a Entidade informará, mediante comunicación por escrito remitida ao Cliente, da nova tarifa a aplicar e da data de entrada en vigor. Se a modificación fose á baixa, a Entidade informará igualmente ao Cliente sen prexuízo da súa inmediata aplicación. O Cliente disporá dun mes desde a recepción da devandita comunicación para modificar ou terminar a relación contractual sen que se lle poidan aplicar as novas tarifas ata que transcorra ese prazo.

Novena.- Responsabilidade

Triodos Bank NV SE responderá dos prexuízos que poida causar ao Cliente polo incumprimento das obrigas establecidas nas presentes Condicións Xerais, así como por aquelas actuacións que resulten dolosas ou negligentes.

Porén, Triodos Bank NV SE non responderá do incumprimento das súas obrigas, cando este se deba a problemas de calquera índole non imputables a Triodos Bank NV SE, en especial os orixinados polo atraso ou suspensión da execución dalgunha das súas obrigas se estas son causadas directamente, de forma total ou parcial, por causas alleas ao control da Entidade.

A Entidade informa ao Cliente de que o investimento en produtos de investimento, coma os CDA, pode implicar riscos asociados á natureza destes, como se indica na información que se entrega sobre riscos inherentes aos CDA.

O Cliente declara neste acto que é consciente dos devanditos riscos, asume como propio o risco das posibles perdas e exonera de toda responsabilidade á Entidade por calquera perda que poida sufrir como consecuencia deses riscos.

Décima.- Confidencialidade

O Cliente e a Entidade obríganse a tratar toda a información que reciban en relación con este Contrato como confidencial, a non utilizala, difundila ou copiala a terceiros, agás no previsto neste Contrato ou cando sexa requirido, conforme á normativa aplicable, por calquera autoridade xudicial ou administrativa.

Esta obriga non será aplicable (i) no caso de que a información sexa de coñecemento público na data da súa recepción ou de que chegue a selo no futuro sen violación dos termos ou condicións deste documento, (ii) cando fose posuída con anterioridade á entrega ou subministro da información, sen que lle fose aplicable ningunha restrición de confidencialidade,

ou (iii) cando, sendo distinta da facilitada, sexa posta á disposición sen ningunha limitación de confidencialidade por unha fonte distinta, sempre que tal fonte non estivese suxeita a un acordo de confidencialidade ou a calquera obriga de secreto.

Cando a Entidade o considere necesario para a prestación dos servizos de investimento acordados, e de acordo

cos termos deste Contrato, a Entidade poderá compartir a información recibida coas entidades do Grupo Triodos.

Undécima.- Recepción e transmisión de ordes de compravenda de CDA. O Centro de Execución de Ordes sobre os CDA

11.1. Recepción, transmisión e execución de ordes de compravenda de CDA

O servizo de recepción e transmisión de ordes que o Cliente contrata con Triodos Bank NV SE respecto dos CDA en virtude das presentes Condicións Xerais organizase do xeito descrito a continuación.

Triodos Bank NV SE encargase, directamente e de forma exclusiva, da recepción e transmisión das ordes de compra e venda dos mesmos, como mero comercializador, sendo a execución de ditas ordes realizada por Triodos Bank NV, que actúa como depositario e xestor delegado da entidade emisora dos CDA, é dicir, a entidade holandesa denominada STICHTING ADMINISTRATIEKANTOOR AANDELEN TRIODOS BANK (SAAT) —a Fundación para a Administración das Accións de Triodos Bank (en adiante, a «Fundación (SAAT)»—, todo elo en conformidade coas Políticas do Grupo Triodos e os acordos subscritos coa Fundación (SAAT).

Os titulares de Certificados contarán en todo caso cunha conta asociada aberta en Triodos Bank NV SE para cargar os importes das compras de Certificados futuras ou percibir os importes das vendas que se poidan realizar, así como para percibir os dividendos que, no seu caso, lles poidan corresponder e que lle serán pagados na devandita conta polo Triodos Bank NV, no caso de que opte por recibir o aboamento en metálico dos dividendos.

A comunicación das ordes de compra e venda de CDA pódese realizar a través de varias canles, segundo se describe a continuación:

(i) canle telefónica: a través da canle telefónica, o Cliente poderá realizar a comunicación de ordes de compravenda de CDA utilizando as súas claves telefónicas identificativas; e

(ii) canle Internet: a través de Internet Banking, o Cliente poderá realizar a comunicación de ordes de compravenda utilizando as súas claves de Internet Banking identificativas.

11.2. O Centro de Execución de Ordes sobre os CDA

O Cliente declara coñecer que o Centro da Execución das Ordes de compravenda dos CDA está en Holanda baixo supervisión das autoridades holandesas e que o devandito Centro corresponde á Fundación (SAAT). Porén, a execución das ordes lévaa a cabo a Entidade Custodia e Xestora, Triodos Bank NV, por acordo de delegación entre a Fundación (SAAT) e esta entidade.

Duodécima.- Duración

Dado o carácter marco das presentes Condicións Xerais, as Partes acordan que estas teñan unha vixencia indefinida, agás se calquera das Partes decida denuncialas

por escrito e dalas por resoltas en calquera momento, en cuxo caso deberase dar un aviso previo mínimo de quince (15) días. En calquera caso, a resolución definitiva da relación contractual á que se refiren estas Condicións Xerais non terá lugar ata que non se produza a venda de todos os CDA dos que sexa titular o Cliente.

Serán causas de cancelación e resolución inmediata do contrato, do que son parte estas Condicións Xerais, por parte da Entidade:

- a. A falsidade das ordes ou a utilización de nomes, claves ou números de identificación supostos.
- b. A insolvencia sobrevida do Cliente en calquera das formas previstas no dereito ou o incumprimento de calquera das obrigas contidas neste contrato.
- c. O incumprimento da normativa aplicable á prestación destes servizos por parte do Cliente, incluíndo, sen limitarse a ela, a relativa á prevención do branqueo de capitais e do financiamento do terrorismo ou de abuso de mercado.

O aviso previo non afectará á execución das ordes recibidas do Cliente con anterioridade ao mesmo, que seguirán a se rexer polas estipulacións das presentes Condicións Xerais.

Resolta a relación contractual, feito que se producirá na data na que venza o prazo de aviso previo, o Cliente deberá aboar as cantidades que se adebeden á Entidade, por calquera concepto, polos servizos de investimento prestados.

Décimo terceira.- Servizo de Atención ao Cliente

Triodos Bank NV SE dispón dun servizo de Atención ao Cliente ao que lle corresponde a atención e resolución das queixas e reclamacións presentadas polos seus Clientes en relación cos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos.

Os Clientes poderán poñer en coñecemento do Departamento de Atención ao Cliente de Triodos Bank calquera incidencia ou reclamación que teñan con motivo da operativa dos produtos ou servizos contratados.

Triodos Bank NV SE dispón dun Regulamento de funcionamento do Departamento de Atención ao Cliente, que regula a actividade do servizo de Atención ao Cliente, así como o procedemento para a tramitación de queixas e reclamacións. O devandito Regulamento está a disposición dos Clientes na páxina web institucional (www.triodos.es), sen prexuízo da súa remisión en soporte papel ao Cliente que o solicite.

Este é o enderezo postal e electrónico do Servizo de Atención ao Cliente:

Calle José Echegaray, 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28230 Las Rozas, Madrid,

Correo electrónico: reclamaciones@triodos.es

Do mesmo xeito, existe a disposición dos Clientes, naquelas oficinas da Entidade de Comunidades Autónomas que a súa posta a disposición sexa preceptiva, a «Folla de Queixas e Reclamacións», como vía para efectuar a queixa ou reclamación, que poderá dirixir ao Servizo de

Atención ao Cliente antes indicado.

Unha vez interposta a reclamación ante o Servizo de Atención ao Cliente, de non ter unha resposta satisfactoria ou de ter transcorrido un prazo de dous meses desde a presentación da reclamación sen recibir resposta, o Cliente poderase dirixir ao servizo de reclamacións do Banco de España (calle Alcalá 48, 28014, Madrid) ou ao servizo de reclamacións da CNMV (calle Edison 4, 28006 Madrid), segundo corresponda, sen prexuízo do seu dereito a exercer as accións que estime oportunas.

Décimo cuarta.- Gravacións de conversas na contratación telefónica

O Cliente e a Entidade autorízanse mutuamente a efectuar a gravación das conversas telefónicas que se puidesen manter, no seu caso, entre eles, así como utilizar ditas conversas como medio de proba, para calquera incidencia ou litixio que se puidese presentar entre ambas as partes en relación coas presentes Condicións Xerais.

Décimo quinta.- Uso de Internet

O Cliente acepta e recoñece a súa capacidade de acceso a Internet e a posesión dunha conta de correo electrónico que foi facilitada á Entidade con anterioridade.

O Cliente consinte que a información e as notificacións derivadas das presentes Condicións Xerais lle sexan remitidas, no seu caso, ao enderezo de correo electrónico facilitado para tal efecto á Entidade e, igualmente, acepta o sitio web da Entidade (www.triodos.es) como vía de información.

Décimo sexta.- Modificacións das presentes Condicións Xerais

A Entidade poderá modificar algúns dos termos destas Condicións Xerais e incluso incorporar termos novos, mediante a remisión ao Cliente das novas Condicións Xerais nun soporte duradeiro, cunha antelación non inferior a un mes. O devandito prazo de aviso previo computarase a partir do momento no que se preveja a aplicación efectiva das novas Condicións Xerais, podendo o Cliente neste período resolver as presentes Condicións Xerais, sen que ata entón lle sexan aplicables as referidas modificacións ou incorporacións. Porén, no caso de que a modificación supoña un beneficio para o Cliente, resultará aplicable inmediatamente.

Décimo sétima.- Dereitos de información posteriores á prestación do servizo de investimento

No caso de que Triodos Bank NV execute unha orde recibida e transmitida por Triodos Bank NV SE, este último, cando reciba a confirmación desa execución, enviaralle un aviso en soporte duradeiro confirmando a devandita execución en canto sexa posible, a máis tardar no primeiro día hábil tras a execución.

Décimo oitava.- Fiscalidade dos CDA

Respecto da fiscalidade aplicable ás compras/vendas de Certificados e ás plusvalías potenciais obtidas, aos dividendos percibidos ou á retribución alternativa obtida a través da subscripción gratuíta de novos Certificados emitidos con cargo a reservas, o Cliente responsabilízase de asesorarse debidamente, tendo en conta tanto as súas circunstancias persoais como a lexislación española e o Convenio Hispano-Holandés para evitar a dobre imposición en materia de impostos sobre a Renda e sobre o Patrimonio, datado o 16 de xuño de 1971 (BOE 16/10/1972).

Décimo novena.- Lei aplicable e xurisdición

As presentes Condicións Xerais interpretaranse e rexeranse consonte a lexislación española.

As Partes acordan que todas as Cláusulas recollidas no presente documento contractual deben ser consideradas condicións xerais da contratación para os efectos sinalados na Lei 7/1998, de 13 de abril, que se incorporan ao mesmo, polo que son aceptadas expresamente polo Cliente na súa condición de adherente, despois de ser informado previamente da súa existencia por parte da Entidade na súa condición de predisponente.

As Partes acordan someter calquera controversia que se puidese suscitar en relación con estas Condicións Xerais e coa renuncia expresa a calquera outro foro que lles puidese corresponder á xurisdición dos Xulgados e Tribunais españois.

Vixésima.- Protección de datos

En cumprimento do disposto no artigo 5 da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal, o Cliente queda informado e expresamente consente que os datos de carácter persoal facilitados, incluídos o enderezo de correo electrónico, os datos solicitados, os obtidos durante o estudo da solicitude, precontrato ou contrato, os derivados, de ser o caso, do uso do produto ou servizo contratado e aqueles outros conexos que puidesen ser obtidos en rexistros públicos ou outras fontes legalmente admitidas, queden incorporados a ficheiros dos que é responsable Triodos Bank NV SE e que se atopan debidamente inscritos no Rexistro Xeral de Protección de Datos perante a Axencia Española de Protección de Datos, coas finalidades que se describen máis adiante. Os datos persoais que facilite o Cliente ao Responsable do ficheiro teñen carácter obrigatorio para a formalización e outorgamento do correspondente contrato, precontrato ou solicitude.

O responsable do ficheiro é Triodos Bank NV SE, que garante que no seu tratamento se han seguir todas as prescricións establecidas na normativa vixente sobre protección de datos de carácter persoal (actualmente, a Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, e o Real Decreto 1720/2007, do 21 de decembro).

O Cliente autoriza a Triodos Bank NV SE a manter os datos unha vez finalizada a relación contractual, en conformidade cos prazos legais vixentes, e presta o seu consentimento inequívoco para que os seus datos de carácter persoal sexan tratados coas finalidades seguintes:

- A xestión dos trámites de contratación dos produtos ou servizos da Entidade solicitados.
- A emisión de tarxetas bancarias e contratos de afiliación aos programas de tarxetas do Sistema 4B, SERVIRED ou outros que puidesen aparecer no futuro.
- A execución de operacións solicitadas por calquera medio, incluída a gravación das conversas telefónicas.
- A operativa interna das transaccións do Cliente.
- O servizo de Atención ao Cliente, a xestión dos mecanismos de identificación e os sistemas claves de clientes, así como o mantemento da relación Entidade-Cliente.
- A cesión dos datos ás empresas do Grupo Triodos, con sede nos Países Baixos e actualmente con oficinas no Reino Unido, Alemaña, Países Baixos, Bélxica e España. Estes países contan cun nivel de protección de datos equiparable ao español. O titular do dato será informado de se produciren as devanditas cesións, podéndose negar a que estas se leven a cabo se legalmente procede.
- A mención das actividades e proxectos do Cliente na revista, nas páxinas web e noutras publicacións das empresas do Grupo Triodos, incluíndo a posibilidade de acceso xeral á visualización do proxecto por medios técnicos na web do Banco, todo elo en conformidade coa política de absoluta transparencia da Entidade sobre as iniciativas e proxectos que financia.
- Igualmente autoriza a Triodos Bank NV SE a levar a cabo o envío de avisos ou alertas relativas á súa actividade financeira ao seu teléfono móbil, correo electrónico ou calquera outra canle que no futuro puidese incorporar Triodos Bank NV SE para a remisión dos mesmos, incluídas as comunicacións comerciais electrónicas para os efectos do artigo 21 da Lei 34/2002 de Servizos da Sociedade da Información.
- O envío de publicidade e información, por calquera medio, incluíndo mensaxes de móbil, fax, correo ordinario ou electrónico, sobre os produtos e servizos ofrecidos pola Entidade e sobre os produtos e servizos das empresas do Grupo Triodos, todas dos eidos financeiro, social, cultural e ambiental. O Cliente autoriza expresamente que esta información poida ser remitida por correo electrónico, a través de teléfono móbil ou doutro medio de comunicación electrónica equivalente para os efectos do art. 21 da Lei 34/2002 de Servizos da Sociedade da Información ou outras canles.
- Os datos recollidos serán tratados cunha finalidade comercial, financeira, operativa e estatística por Triodos Bank NV SE, autorizando expresamente a este para realizar valoracións de risco, así como a extracción, o almacenamento de datos e estudos de marketing, coa fin de adecuar as súas ofertas comerciais ao seu perfil particular e para o envío de comunicacións comerciais electrónicas.
- A prospección comercial e a utilización de sistemas automáticos ou non, que implique a emisión do perfil do cliente obtido a través dos seus datos e da súa información estatística.

O Cliente deberá comunicar a Triodos Bank NV SE todas

as modificacións que se produzan nos seus datos persoais. Triodos Bank NV SE non será responsable das consecuencias que se puidesen derivar para o Cliente pola súa falta de dilixencia na actualización dos devanditos datos.

O consentimento para o tratamento ou cesión dos datos ten carácter revogable sen efectos retroactivos, consonte os artigos 6 e 11 da Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro.

Triodos Bank NV SE pode comunicar os datos de carácter persoal a:

- Banco de España, Ministerio de Economía e Facenda, Ministerio de Xustiza, Ministerio do Interior, Comisión Nacional do Mercado de Valores, organismos dependentes e adscritos a estes, así como a auditores de contas, expertos externos en materia de prevención do branqueo de capitais, auditores en materia de protección de datos de carácter persoal para o cumprimento dos fins que establece o ordenamento xurídico.
- Entidades xestoras e asociadas ao Sistema Nacional de Compensación Electrónica e outras entidades financeiras para o tránsito das operacións derivadas da relación contractual.
- A Fundación Triodos, organizacións de carácter ambiental e outras organizacións non gobernamentais para a xestión contractual de determinados produtos ofertados por Triodos Bank NV SE.
- Empresas do Grupo Triodos, con sedes no Reino Unido, Países Baixos, Bélxica e Alemaña que contan cun nivel de protección de datos equiparable ao español. O Titular do dato será informado de se produciren as devanditas cesións, podéndose negar a que estas se leven a cabo se legalmente procede.

Así mesmo, infórmase que Triodos Bank NV SE e os demais prestadores de servizos de pagamento, así como os sistemas de pagamento e prestadores de servizos tecnolóxicos relacionados coa transmisión dos datos para levar a cabo cada transacción, poden estar obrigados pola lexislación do Estado no que estean sitos ou por acordos concluídos por este a facilitar información sobre transaccións de diñeiro ás autoridades ou organismos oficiais doutros países, sitos tanto dentro como fóra da Unión Europea, no marco da loita contra o financiamento do terrorismo e formas graves de delincuencia organizada e a prevención do branqueo de capitais.

Se nalgún momento o Cliente decide que non desexa que os seus datos sexan tratados consonte as anteriores finalidades e/ou quere exercer os dereitos de acceso, rectificación, oposición ou cancelación, consonte a normativa aplicable, poderá dirixirse ao responsable do ficheiro no seguinte enderezo: c/ José Echegaray 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28230 Las Rozas (Madrid).

Triodos Bank NV SE infórmalle da existencia de ficheiros de exclusión de envío de comunicacións comerciais. Nestes supostos, a sucursal unicamente conservará os mínimos datos imprescindibles para identificalo e adoptar as medidas necesarias que eviten o envío de publicidade.

Vixésimo primeira.- Nulidade e ineficacia das Cláusulas

Tanto as Cláusulas pactadas baixo as presentes Condicións Xerais como aqueles documentos anexos a estas que poidan pactar as Partes considéranse partes integrantes das Condicións Xerais.

Se calquera cláusula incluída nestas Condicións Xerais fose declarada, total ou parcialmente, nula ou ineficaz, esa nulidade ou ineficacia afectará tan só á devandita disposición ou á parte da mesma que resulte nula ou ineficaz, subsistindo as Condicións Xerais en todo o demais, considerándose esa disposición, ou a parte da mesma que resultase afectada, como non posta.

Vixésimo segunda.- Lingua, comunicacións e notificacións

22.1. Lingua

A Entidade presta os seus servizos de investimento aos clientes desde a súa sede social, sita na Calle Echegaray 5, 28232 Las Rozas (Madrid), polo que a lingua na que se facilita a información previa e as condicións contractuais é o español. Do mesmo xeito, a lingua na que o Cliente poderá formalizar a contratación do servizo de investimento coa Entidade será o español.

22.2. Comunicacións e notificacións

Calquera comunicación a efectuar con motivo do presente Contrato realizárase por escrito e, agás se se estipula o contrario, poderase facer por carta con xustificante de recepción, correo electrónico con xustificante de recepción ou fax con xustificante de recepción.

Cada comunicación ou documento que haxa que facer ou entregar, en conformidade co presente Contrato, farase ou entregárase no enderezo do Cliente que figure nos arquivos da Entidade.

Entenderase que o Cliente recibiu a comunicación ou documento, se é por correo electrónico ou telefax, o día hábil seguinte á confirmación da recepción e, se é por correo con xustificante de recepción, o día hábil seguinte á data do xustificante.

Para estes efectos, enténdese por día hábil calquera día no que os bancos abran as súas portas ao público en xeral para negocios en Madrid, Barcelona e no domicilio do Cliente, exceptuando expresamente os sábados, que non terán a consideración de día hábil.

Calquera modificación nos domicilios indicados non terá ningún efecto mentres non sexa notificada á outra Parte mediante calquera dos medios mencionados, e non terá efecto ata que a Parte á que vaia dirixida a comunicación xustifique a recepción da mesma.

Vixésimo terceira.- Información precontractual

As presentes Condicións Xerais son facilitadas e atópanse dispoñibles para o Cliente con antelación suficiente á celebración do Contrato en consideración da natureza

e as características dos servizos e produtos que poden ser subscritos ao seu abeiro e, con carácter previo ao nacemento de calquera dereito ou obriga que corresponda a calquera das Partes que subscriben as presentes Condicións Xerais.

Con carácter previo á celebración do Contrato ao que se refiren estas Condicións Xerais, a Entidade comunicou ao Cliente, a través dun soporte duradeiro accesible a este (quen reconece ter tido acceso ao documento), información previa axeitada relativa (i) á Entidade, ás canles a través das que pode desenvolver a súa actividade co Cliente e a determinadas políticas adoptadas en conformidade coa lexislación vixente en relación coa prestación de servizos de investimento e comercialización de instrumentos financeiros e, en particular, á súa política de mellor execución e xestión de ordes e á súa política de xestión e prevención de conflitos de interese, coa clasificación de produtos e o Folleto de Tarifas aplicables; (ii) aos servizos e instrumentos financeiros que poden ser subscritos ao abeiro do Contrato, os seus riscos e os gastos e custos asociados a estes, de habelos; (iii) ás Condicións Xerais e/ou contratos de servizos e/ou produtos financeiros ligados ao Contrato cando se entendan, calquera deles, celebrados a distancia; (iv) á prestación dos servizos de pagamento e ás súas respectivas condicións, consonte o disposto na normativa vixente a este respecto; e (v) aos medios de reclamación e indemnización a disposición do Cliente, de forma que este poida, entre outros, comprender a natureza dos riscos dos servizos de investimento e dos tipos de instrumentos financeiros que se lle poden ofrecer baixo estas Condicións Xerais, podendo, por tanto, tomar decisións sobre os investimentos con coñecemento de causa.

O Cliente reconece que a información que lle foi facilitada é suficiente para formarse unha opinión axeitada acerca da política de execución adoptada pola Entidade e presta o seu consentimento á devandita política de execución.

Vixésimo cuarta.- Miscelánea

Por último, informámoslle dos seguintes aspectos:

1. Que a Entidade elaborou o presente contrato-tipo e o puxo á disposición do público en todas as súas oficinas e na súa páxina web.
2. Que a Entidade non ofrece nin recibe incentivo ningún de terceiros.
3. Que, consonte o contemplado no art. 7.3 da Lei 22/2007, do 11 de xullo, sobre a comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores, o Cliente non poderá exercer o dereito de desistencia e, polo tanto, anular a operación contratada dentro dos 14 días seguintes contemplados na devandita norma, xa que as operacións de adquisición e venda de CDA están excluídas do dereito de desistencia, xa que o seu prezo depende das fluctuacións que poida experimentar o prezo dos CDA e que se poden producir durante o prazo dos mencionados 14 días naturais.
4. Que existen comisións e gastos repercutibles, información que estará sempre accesible na páxina web (www.triodos.es), en todas as oficinas da Entidade e

no teléfono 902 360 940.

5. Que a subscrición das Condicións Xerais supón a aplicación das tarifas contidas no Folleto Informativo de Tarifas de CDA vixente en cada momento e debidamente rexistrado na CNMV. Para estes efectos, están dispoñibles na web o Folleto Informativo de Tarifas e os gastos repercutibles, para a súa entrega ao Cliente.

6. O Cliente declara que a Entidade puxo á súa disposición, coa debida antelación, a información precontractual prevista na normativa vixente e cantas aclaracións precisou respecto dela.

Declaración de políticas aplicables en Triodos Bank NV SE no eido da Normativa MiFID

1. Aspectos xerais da Normativa MiFID

No marco da Política de Cumprimento Normativo do Grupo Triodos a nivel europeo, e concretamente de Triodos Bank N.V. Sucursal en España (en adiante, «**Triodos Bank NV SE**» ou a «**Sucursal española de Triodos Bank**»), preséntase de seguido información relevante do réxime aplicable derivado da Directiva 2004/39, do 21 de abril, e da Directiva 2006/73, do 10 de agosto, tamén coñecidas como Directivas MiFID, e os desenvolvementos nacionais das mesmas tras a modificación da Lei 24/1988 do Mercado de Valores realizada a través da Lei 47/2007, así como o desenvolvemento regulamentario efectuado mediante o Real Decreto 217/2008, do 15 de febreiro, sobre o réxime xurídico das empresas de servizos de investimento e das demais empresas que prestan servizos de investimento, así como das circulares da CNMV de aplicación (en adiante, conxuntamente, a «**Normativa MiFID**»). A Normativa MiFID regula as relacións entre as entidades que prestan servizos de investimento e as destas cos seus clientes, perseguindo un incremento da protección dos clientes mediante o aumento de obrigas de información, garantindo a transparencia dos mercados e reducindo os custos asociados ás operacións. Estas obrigas concréntanse fundamentalmente en:

- Proporcionar información antes, durante e despois da contratación.
- Avaliar, no caso dos servizos de asesoramento en materia de investimentos ou xestión de carteiras, a idoneidade do produto para o cliente.
- En servizos diferentes dos enumerados no apartado anterior, avaliar a conveniencia do produto para o cliente segundo a súa cultura financeira, experiencia e perfil de risco, sempre que se trate de produtos de investimento complexos.
- Clasificar os clientes segundo o nivel de protección aplicable aos mesmos nas seguintes categorías:
 - **Cientes minoristas:**
Máximo nivel de protección. Persoas físicas e empresas de pequeno e mediano tamaño.
 - **Cientes profesionais:**
Nivel de protección medio. Empresas de tamaño medio-grande e clientes de carácter institucional.
 - **Cientes contrapartes elixibles:**
Nivel de protección mínimo. Entidades financeiras e de servizos de investimento.

En conformidade co nivel de complexidade financeira dos produtos de investimento, estes clasifícanse en:

1) Produtos complexos: por exemplo, depósitos estruturados sen garantía de capital, hedge funds (fondos de investimento libre), derivados (futuros, opcións, warrants, etc.).

2) Produtos non complexos: por exemplo, títulos de renda fixa, accións (renda variable) ou fondos de investimento.

2. Produtos de investimento comercializados por Triodos Bank NV SE enmarcables na Normativa MiFID

Actualmente, os únicos produtos de investimento enmarcables dentro do alcance da Normativa MiFID comercializados por Triodos Bank NV SE son os certificados de depósito para accións de Triodos Bank NV (en adiante, tamén denominados os «**certificados**» ou «**CDA**»). Os CDA están sometidos á normativa neerlandesa, que trasladada as directivas MiFID ao seu ordenamento xurídico, e á normativa española referida ás normas de conduta e garantías sobre os servizos de investimento.

Prevese nun futuro a comercialización en España de participacións en fondos de investimento Triodos. Estes, como produtos non complexos están tamén enmarcados dentro da Normativa MiFID.

Co obxectivo de outorgar un tratamento máis axeitado e garantista aos CDA e tendo en consideración que os CDA son un produto novidoso no mercado español, consonte o disposto na Normativa MiFID, Triodos Bank NV SE concédelles o tratamento de produto complexo. Por iso, Triodos Bank NV SE esixe encher o test de conveniencia aos clientes que teñen a intención de adquirir CDA.

Respecto dos riscos inherentes ao investimento en certificados, pregámoslle que lea con atención o apartado 2 «Factores de risco do folleto informativo da emisión de certificados» (publicado na páxina web da sucursal española de Triodos Bank, www.triodos.es), posto á súa disposición en soporte duradeiro.

Así mesmo, para aclarar as dúbidas que lle puidesen xurdir acerca dos certificados, do propio banco e do seu funcionamento, misión e criterios de investimento, pregámoslle que revise as preguntas frecuentes publicadas na páxina web da sucursal española de Triodos Bank (www.triodos.es) mais os documentos de información fiscal e riscos igualmente publicados na web e postos á súa disposición en soporte duradeiro.

A regulación, as condicións, a explicación detallada de riscos e as demais características dos certificados están publicadas na páxina web de Triodos Bank, www.triodos.es (incluídos, entre outros, o folleto completo e o folleto resumido, en inglés e castelán), así como na páxina web

da Comisión Nacional do Mercado de Valores, www.cnmv.es (folleto resumido en castelán). Para evitar reiteracións, rogámoslle encarecidamente que lea detidamente o folleto referenciado e/ou o seu resumo e, de ter calquera dúbida respecto da natureza, das características ou do réxime xurídico destes certificados, da emisión, da entidade emisora Fundación para a Administración das Accións de Triodos Bank N.V. (SAAT) (o «**Emisor**»), do xestor Triodos Bank NV ou do comercializador Triodos Bank NV SE, que se dirixa a nós por calquera dos seguintes medios:

- Por escrito:

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

- Por teléfono ou fax:

Tel.: 91 640 46 84

Fax: 91 640 54 44

- Por correo electrónico:

relacionconinversores@triodos.es

Así mesmo, informámoslle de que os certificados, por tratarse de títulos negociables no mercado primario do propio Emisor cuxo prezo pode ser obxecto de variación, non contan co dereito de desistencia contemplado no art. 7.3 da Lei 22/2007, do 11 de xullo, sobre comercialización a distancia de servizos financeiros destinados aos consumidores, polo que, unha vez efectuada a contratación do produto, non cabe a posibilidade de anular a operación contratada dentro dos 14 días seguintes contemplados na norma mencionada.

3. Información previa que debe subministrar o cliente que pretenda contratar produtos de investimento subsumibles no ámbito MiFID

O cliente deberá facilitar a Triodos Bank NV SE toda a información necesaria para o servizo ou produto de investimento que desexe contratar, en conformidade coa Normativa MiFID e as políticas e procedementos establecidos por Triodos Bank NV SE para este efecto.

O cliente pode comunicarse con Triodos Bank NV SE en lingua castelá ou en inglés, ademais de nas linguas oficiais do Estado español nas oficinas correspondentes.

Respecto dos certificados, informámoslle de que, para os efectos da normativa MiFID, Triodos Bank NV SE aplica as medidas de protección do cliente esixidas aos produtos de investimento complexos, polo que, conforme aos procedementos internos do banco, considerase preceptivo encher o test de conveniencia do produto.

Ao encher este test, o banco pode recompilar a información suficiente para informarlle de se o produto é axeitado para o seu perfil de cliente segundo os seus coñecementos e a súa experiencia no eido dos investimentos. A información que nos subministre no seu caso deberá ser veraz, completa e exacta para poder transmitirle as conclusións as que chegue o banco sobre a conveniencia do produto no seu caso concreto.

É importante sinalar que, no caso de que non se aporte información suficiente, Triodos Bank NV SE informará

desa situación ao cliente, así como das consecuencias derivadas dela, que podería implicar a imposibilidade de contratar o produto ou servizo de investimento de que se trate.

No caso de non superar o test de conveniencia do produto, sen prexuízo de calquera outra normativa que poida resultar aplicable en cada momento, o banco advertiralle desta circunstancia con carácter previo á execución do investimento, pedindo a entidade a súa sinatura e unha determinada expresión manuscrita ou verbal, no caso da contratación a distancia (que será gravada), consonte o establecido na Circular 3/2013, do 12 de xuño, da CNMV. Se, despois desa comunicación, vostede manifesta a súa vontade de contratar igualmente o produto, poderá solicitar a execución da orde asumindo coñecer suficientemente as características e riscos inherentes ao produto.

Os certificados só poderán ser contratados por un único titular, xa que non é posible que máis dun titular contraten de xeito solidario e mancomunado un ou varios certificados.

Triodos Bank NV SE dispón dunha política de execución de ordes co obxectivo de ter o mellor resultado para o cliente; dita política está resumida no apartado 5 deste documento. Tamén se publicou na páxina web www.triodos.es. A política de execución de ordes debe ser aceptada expresamente polo cliente ao formalizar a orde e será revisada periodicamente para a súa mellora e adaptación, podéndose acreditar o seu cumprimento fronte aos clientes.

4. Información dispoñible en soporte duradeiro para o cliente que pretenda contratar produtos de investimento enmarcados no ámbito da Normativa MiDIF

Respecto dos produtos MiFID actualmente comercializados por Triodos Bank NV SE, os clientes teñen á súa disposición, e deben obter en soporte duradeiro e con antelación suficiente á contratación efectiva, toda a información necesaria, clara e imparcial, acerca da natureza e das características do produto. Triodos Bank NV SE, en conformidade cos principios vixentes que gobernan a súa actuación nos mercados e cos clientes, actuará sempre con honestidade, profesionalidade e transparencia, primando sempre o interese do cliente nas relacións que manteña con este e defendendo ditos intereses como se fosen propios.

A información sobre os produtos entregarase en soporte duradeiro (en papel ou en formato electrónico), podendo Triodos Bank NV SE utilizar os medios de remisión e posta a disposición de información que permitan ao cliente almacenala e recuperala, así como reproducila de forma fidedigna, incluíndo as comunicacións electrónicas.

Así mesmo, indícase que toda a información está dispoñible na web de Triodos Bank NV SE (www.triodos.es), especialmente, mais sen limitarse a ela, a que se cita a continuación referida aos certificados:

- Folleto oficial da campaña rexistrado na AFM (en inglés).
- Tradución ao castelán do Folleto oficial da campaña.

- Resumo do folleto oficial da campaña rexistrado na AFM (tamén publicado na web da CNMV, www.cnmv.es).
- Preguntas máis frecuentes sobre os certificados de depósito para accións.
- Folleto comercial para a campaña.
- Os Estatutos da SAAT (en inglés).
- As Condicións Administrativas da SAAT (en inglés).
- Os 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.
- As condicións xerais do servizo de recepción e transmisión de ordes sobre CDA.
- Test de conveniencia.
- Información previa á contratación.
- Políticas de aplicación no ámbito MiFID.
- Información fiscal relevante.
- Orde de adquisición/venda de CDA (formulario).

En conformidade co formulario de «Orde de adquisición/venda de CDA», o cliente manifestou o seu acceso regular a Internet e a súa aceptación das canles electrónicas como medio de envío e recepción da información sinalada sobre os certificados.

A información oficial dispoñible antes descrita necesaria para a contratación é facilitada en soporte duradeiro ao cliente pola entidade emisora, é dicir, a Fundación para a Administración das Accións de Triodos Bank NV (SAAT), e a entidade xestora Triodos Bank NV por delegación da fundación, toda vez que Triodos Bank NV SE só actúa como comercializadora dos certificados en España e como receptora das ordes dos clientes españois recibidas relativas aos certificados.

5. Políticas de Triodos Bank NV SE no tocante á execución das ordes cursadas polos clientes

Respecto da execución das ordes dos clientes no tocante aos produtos ou servizos de investimento que entran dentro do marco da Normativa MiFID, que Triodos Bank NV xestiona e que Triodos Bank NV SE comercializa, informámoslle de que Triodos Bank NV SE conta tamén con políticas e procedementos axeitados de recepción de ordes de compra ou venda de certificados para a súa execución por parte de Triodos Bank NV na súa condición de xestor delegado do Emisor dirixidos a evitar calquera tipo de prexuízo ao cliente e a protexer os seus intereses en todo caso. Estas normativas internas están desenvolvidas tanto a nivel local como internacional para todo o Grupo Triodos en Europa.

O servizo de execución, recepción e transmisión de ordes facilitadas polo cliente, sobre produtos de investimento como os que actualmente pode comercializar Triodos Bank NV SE, implica, a xuízo de Triodos Bank NV SE e sobre a base de criterios garantistas, a necesidade de avaliar a conveniencia para o cliente dese tipo de produtos ou servizos de investimento. Neste senso, o

cliente deberá recompilar a información posta á súa disposición polo banco para valorar os riscos que puidese entrañar ese tipo de produtos e a adecuación dos mesmos ás súas necesidades e ao seu perfil de risco. A este respecto, Triodos Bank NV SE pon á súa disposición os «Factores de risco» do folleto informativo da emisión de certificados (publicados na páxina web da sucursal española de Triodos Bank, www.triodos.es, tanto o folleto completo como o resumido, en inglés e en castelán, así como o resumo do folleto en castelán na páxina web da Comisión Nacional do Mercado de Valores, www.cnmv.es). Malia o anterior, para os efectos aclaratorios, faise constar que Triodos Bank NV SE en ningún caso presta servizos de asesoramento en materia de investimentos ou fiscalidade.

Todas estas políticas e procedementos serán obxecto de actualizacións e revisións periódicas para adecualas aos requirimentos normativos e ás mellores prácticas do mercado.

As políticas e procedementos de execución de ordes regulan os procesos e mecanismos que se consideraron máis razoables para procurar obter o mellor resultado posible para as ordes dos clientes, primando os seus intereses como se fosen propios, sen que sexa obrigatoria a súa obtención en todos e cada un dos casos.

No caso de que para executar ordes dos clientes se transmitan estas a un terceiro, sempre se procurará controlar os procesos en defensa do interese do cliente, entendido este como a procura dos mellores resultados en termos de prezo, gastos e celeridade na execución e información. Na actualidade, as ordes de compravenda de certificados de depósito para accións de Triodos Bank NV non se executan a través de ningunha terceira entidade.

En España, Triodos Bank NV SE leva a cabo a recepción das ordes remitíndoas con posterioridade a Triodos Bank NV, para a súa execución no mercado primario instrumentado a tal efecto por Triodos Bank NV por delegación do Emisor, polo que as ordes non se executan nun mercado bolsista oficial. Este extremo e a presente política de execución de ordes deben ser aceptados previamente polos clientes titulares de certificados, aos que se poderá demostrar, en todo caso, a execución das súas ordes en conformidade coa presente política e os procedementos vixentes.

Os principios que rexen a política de execución de ordes son os de rapidez, execución puntual e nas mellores condicións, debendo responder as ordes executadas por Triodos Bank NV a ordes reais dos clientes recibidas e transmitidas por Triodos Bank NV SE e cursadas por escrito, por vía telefónica ou por vía de Banca por Internet (quedando estas gravadas ou almacenadas e sendo realizadas mediante as correspondentes chaves identificativas). As ordes cursadas deben quedar debidamente rexistradas con independencia do medio co que se realizaran.

Considerando que o prezo dos certificados en cada momento está determinado por Triodos Bank NV, consonte as regras descritas no folleto da emisión antes referido, o principio que prima na execución das ordes dos clientes por Triodos Bank NV e recibidas e transmitidas por Triodos Bank NV SE é o de rapidez en todo este proceso (de

recepción, transmisión e execución), xa que este é o único elemento que pode incidir no prezo dos certificados a mercar ou vender por se poderen producir no ínterim entre a orde e a súa execución variacións no prezo dos certificados. Porén, por tratarse dun mercado primario interno, non se pode garantir a inmediata execución das ordes pola necesidade de casallas con ordes en sentido contrario ou segundo as disponibilidades do fondo que mantén o banco para a compra de certificados (buffer), polo que o volume da operación ordenada pode afectar á rapidez da execución da mesma ou á execución da mesma. Para os efectos aclaratorios, faise constar que o fondo que mantén o banco para a compra de certificados é un fondo con límite cuantitativo, respecto do cal o Banco se reserva o dereito de uso.

Con todo, Triodos Bank NV SE conta cos procedementos internos que estima máis axeitados para a xestión óptima das ordes sobre os certificados que cursen os clientes de cara á obtención do mellor resultado posible para estes a través da execución de ditas ordes por parte da xestora dos certificados Triodos Bank NV, por delegación do Emisor.

No caso de atopar dificultades ou problemas na xestión da recepción e transmisión, así como na execución das ordes que impidan ou dificulten a súa efectiva execución, ditos acontecementos poranse en coñecemento dos clientes o antes posible.

A información sobre os custos asociados á compravenda de certificados está recollida no folleto publicado na páxina web da sucursal española de Triodos Bank, www.triodos.es (folletos completo e resumido, en inglés e en español), así como no resumo do folleto en español publicado na páxina web da Comisión Nacional do Mercado de Valores (www.cnmv.es). Estes custos concréntanse nun 0,5 % do importe da transacción, cun mínimo de 5 euros.

Cando Triodos Bank NV execute unha orde recibida e transmitida por Triodos Bank NV SE, este último, inmediatamente despois de recibir a confirmación desa execución da orde do cliente, deberá enviarlle un aviso en soporte duradeiro confirmando a devandita execución canto antes e a máis tardar o primeiro día hábil tras a execución. Igualmente, con periodicidade anual, informarase ao cliente da situación e valoración dos CDA da súa titularidade, sen prexuízo de que a dita información estea sempre á súa disposición na páxina web de Triodos Bank SE (www.triodos.es). Todas as operacións efectuadas quedarán convenientemente rexistradas consonte a normativa vixente.

O servizo que presta Triodos Bank NV SE respecto dos certificados limitase á recepción e transmisión das ordes de compra e venda dos mesmos, sendo a execución de ditas ordes realizada por Triodos Bank NV por delegación do Emisor, en conformidade coas Políticas e procedementos antes descritos.

Os titulares de certificados contarán en todo caso cunha conta asociada aberta en Triodos Bank NV SE para cargar os importes das compras de certificados futuras ou percibir os importes das vendas que se poidan realizar, así como para percibir os dividendos que, no seu caso, lles poidan corresponder e que lle serán pagados nesa conta pola xestora Triodos Bank NV. A dita conta asociada deberá ser única para todos os certificados da

mesma titularidade. Permitímonos indicarlle tamén que se admite unicamente un só titular (persoa física ou xurídica) de certificados. Porén, dous ou máis clientes poden asociar os CDA dos que sexa titular cada un á mesma conta na que sexan cotitulares.

Os titulares de certificados poderán realizar a comunicación das ordes de compra e venda de certificados mediante formulario debidamente enchido e asinado (publicado en www.triodos.es), ou entregando o dito formulario en calquera das oficinas do banco, ademais de ordenando a execución de ordes de compra/venda de certificados a través da canle telefónica e as súas claves telefónicas identificativas ou mediante a canle de Banca por Internet utilizando tamén as correspondentes claves identificativas.

Todas as ordes cursadas polos clientes sobre os certificados da súa titularidade transmitidas por estas canles, así como as operacións executadas por Triodos Bank NV e os contratos de servizos de recepción e transmisión de ordes quedan debidamente rexistrados en soportes axeitados e duradeiros.

Todas as operacións executaranse de forma secuencial e coa maior rapidez posible.

No caso de que as execucións de ordes dos clientes sobre os certificados de depósito se executen de forma acumulada, os procedementos previstos permiten garantir que en ningún caso se verán prexudicados os intereses dos clientes.

O cliente recibirá por parte de Triodos Bank NV SE informes axeitados sobre o servizo prestado. Os ditos informes incluírán, no seu caso, os custos das operacións e servizos realizados por conta do cliente.

As condicións xerais do servizo de recepción e transmisión de ordes de compravenda de certificados, ás que está sometido o servizo que vostede poida solicitar no futuro de cursar ordes de compra ou venda de certificados, están reguladas nas condicións anexas a este documento. Para estes efectos, Triodos Bank NV SE considerará que o cliente aceptou as citadas condicións xerais no suposto de que este curse unha orde de compra ou venda tras a recepción das condicións xerais.

As devanditas condicións xerais están tamén á súa disposición na páxina web de Triodos Bank NV SE (www.triodos.es).

6. Políticas organizativas, de tratamento da información privilexiada e de xestión dos conflitos de interese

Triodos Bank NV conta con políticas internacionais en vigor en todos os países nos que desenvolve a súa actividade que regulan o seu negocio. Especialmente, contamos con departamentos independentes de Cumprimento Normativo, Auditoría Interna e Xestión de Riscos tanto a nivel internacional como local en España. As persoas que desenvolven estas funcións están cualificadas e contan con experiencia e formación axeitadas, tal e como esixe a lexislación vixente. O cumprimento da Normativa MiFID é responsabilidade da alta dirección de Triodos Bank NV SE.

Tamén se desenvolveron políticas e procedementos que regulan:

- a subcontratación de servizos críticos con terceiros (para a recepción, execución e transmisión de ordes referidas a certificados non se subcontrata a ningún terceiro);
- o tratamento da información privilexiada;
- o illamento da transmisión de información confidencial tanto a nivel interno como de cara aos clientes; e
- os procesos necesarios para identificar, clasificar, evitar e dar publicidade, no seu caso, aos potenciais conflitos de interese que se puidesen producir nas relacións internas e no servizo aos clientes.

A nivel local, en España cóntase cunha política de xestión dos conflitos de interese, murallas chinesas e información privilexiada que traslada a política internacional do banco e as normativas nacionais aplicables.

A política de xestión de conflitos ten por obxecto identificar e inventariar os posibles conflitos de interese, os medios para evitalos e, no seu caso, pór en coñecemento dos clientes as posibles situacións susceptibles de crear conflitos de interese que poidan prexudicar os intereses dos clientes en conformidade cos requirimentos reguladores. Resulta de aplicación a todas as áreas do banco e a todos os traballadores.

En conformidade con esta política de xestión, a sucursal subdividiu os conflitos de interese nas seguintes categorías:

- a) Conflitos entre os intereses de dúas ou máis unidades de negocio que tratan co mesmo cliente.
- b) Conflitos entre os intereses de dous ou máis clientes atendidos pola mesma unidade de negocio.
- c) Conflitos entre os intereses do Grupo Triodos (ou os seus traballadores) e os intereses dun ou máis clientes.
- d) Conflitos no nivel das actividades dos traballadores colaboradores individuais que puidesen ter responsabilidades contraditorias.

As principais características desta política de xestión interna son:

- Preventivamente:

- 1) Listáronse os posibles conflitos de interese que poden acontecer, atendendo á clasificación anteriormente indicada.
- 2) Os empregados e os directores revelarán, no seu caso, á Área de Cumprimento, os conflitos de interese en curso ou a sospeita de atoparse nun caso no que o desempeño do seu traballo se executa por motivacións diferentes do estrito cumprimento das súas responsabilidades. Unha vez comunicada a situación absteranse de continuar nese caso concreto agás se existise un estudo individualizado e unha autorización expresa.
- 3) En todo caso, cada unidade de negocio do banco dispón dun cadro de seguimento do posible e potencial conflito de interese (no que se describe o conflito,

se describen as medidas adoptadas e as conclusións internas de cara ao seu tratamento).

4) Facultouse expresamente á Área de Cumprimento e ao auditor interno para avaliar, en calquera momento, o marco de actuación das áreas de actividade máis sensibles do Banco.

- No caso de non ter podido evitalo, o procedemento establece expresamente que sempre se actuará:
 - 1) con transparencia, revelando ao cliente ou a un terceiro afectado a situación e 2) co consentimento explícito e escrito do cliente ou do terceiro afectado.
- Así mesmo, no procedemento estableceuse unha serie de medidas posteriores internas co obxecto de analizar e evitar, no posible, potenciais conflitos de interese futuros.

Tamén contamos cunha política que regula os investimentos persoais dos empregados de Triodos Bank, especialmente en relación cos certificados, de xeito que se garanta que non se usa información privilexiada respecto dos certificados e que os ditos investimentos están perfectamente controlados e sometidos a estritas regras de transparencia, sen que resulte posible a utilización da información de forma abusiva ou desleal. A influencia sobre os prezos dos certificados non resulta posible, xa que se trata dun prezo determinado segundo unhas regras contables predeterminadas que non está sometido a oscilacións ou influencias das operacións realizadas no mercado primario no que se negocian os certificados.

Triodos Bank NV SE non aboa ningún tipo de incentivos, honorarios, comisións ou beneficios monetarios ou en especie pola comercialización dos certificados na actualidade, realizando Triodos Bank NV SE directamente a comercialización dos mesmos.

O eixe fundamental de todas estas políticas é a primacía do interese do cliente en todas as relacións que manteña con Triodos Bank NV SE.

Pode dirixirse a Triodos Bank NV SE para calquera solicitude de información complementaria respecto do réxime xurídico instaurado pola Normativa MiFID ou sobre os certificados de depósito para accións de Triodos Bank.