

# Contrato global para personas físicas

Este documento y los Contratos del  
Producto regulan la relación  
contractual surgida entre el firmante  
o los firmantes y Triodos Bank

# índice

## **SECCIÓN 1**

CONDICIONES GENERALES

pág. 03

## **SECCIÓN 2**

SERVICIOS DE BANCA A DISTANCIA

pág. 36

## **SECCIÓN 3**

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS  
SERVICIOS DE PAGO

pág. 41

INFORMACIÓN SOBRE SISTEMA DE GARANTÍA  
DE DEPÓSITOS

pág. 62

# //sección 1

## Condiciones generales

### 1. OBJETO DEL CONTRATO, ENTRADA EN VIGOR

#### 1.1. Información relativa a Triodos Bank NV Sucursal en España

Triodos Bank NV Sucursal en España (en adelante, Triodos Bank NV S.E. o el Banco), con NIF W0032597G y domicilio social en la calle José Echegaray, 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28232 Las Rozas, Madrid, está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 18314, Libro 0, Folio 150, Sección 8, Hoja M-317563, Inscripción 1ª, y en el Registro Administrativo Especial a cargo del Banco de España (Registro de Bancos) con el número 1491.

Triodos Bank NV S.E. es la sucursal española de la sociedad anónima de nacionalidad holandesa Triodos Bank NV, entidad de crédito con domicilio social en Nieuweroordweg 1, P. P. Box 55, 3700 AB Zeist (Países Bajos), autorizada y registrada en el Banco Central de los Países Bajos e inscrita en la Cámara de Comercio de Utrecht con el número 30062415.

Triodos Bank NV S.E. opera bajo la supervisión del Banco de España (calle Alcalá, 48, 28014 Madrid) –en materia de liquidez, transparencia

y normas de interés general–, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) y del Banco Central de los Países Bajos.

El sistema de garantía de depósitos responsable es el Sistema de Garantía de Depósitos holandés creado por disposición legal, administrado por De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); Postbus 98, 1000 AB Ámsterdam; dirección: Westeinde 1, 1017 ZN Ámsterdam; teléfono (horario de atención los lunes de 10:00 a 17:30 y de martes a viernes: 9:00 a 17:30): desde los Países Bajos: 0800-0201068, desde el extranjero: + 31 20 524 91 11; correo electrónico: [dgs@dnb.nl](mailto:dgs@dnb.nl); sitio web: <http://www.dnb.nl>, en la sección 'Depositogarantiestelsel' (Sistema de garantía de depósitos) de la que puede obtenerse información adicional y en [www.triodos.es](http://www.triodos.es).

Los Certificados de Depósito para Acciones (CDA) no se encuentran cubiertos por dicho Sistema de Garantía de Depósitos.

#### 1.2. Objeto

Las presentes Condiciones Generales, junto con las condiciones generales y particulares recogidas en los contratos que suscriba cada vez que contrate alguno de los productos

o servicios que ofertemos en cada momento (Contratos de Producto) regirán la relación jurídica entre el Cliente y Triodos Bank NV S.E.

También se regulan en estas Condiciones Generales las fórmulas para efectuar operaciones, consultas y comunicaciones entre el Cliente y el Banco. Igualmente resultan de aplicación a las relaciones entre el Cliente y Triodos Bank NV S.E. el Libro de Tarifas, Comisiones, Condiciones y Gastos Repercutibles a Clientes (en adelante, el Libro de Tarifas) y el Tablón de Anuncios de Triodos Bank NV S.E., que podrán ser actualizados conforme a lo previsto en el presente Contrato.

Dicha documentación, así como el presente Contrato con sus anexos, se encontrará en todo momento disponible, en soporte duradero susceptible de archivo e impresión por parte del Cliente, en la página web de Triodos Bank NV S.E. ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)) y en las oficinas del Banco. El Cliente asegura haber tenido acceso a los mismos con la suficiente antelación y con carácter previo a su efectiva contratación y disponer de los medios de acceso a la web a través de internet. Asimismo reconoce que ha tenido disponible toda la información precontractual sobre los productos o servicios ofertados por el Banco y que ha recibido con suficiente antelación las explicaciones adecuadas sobre los mismos.

La aceptación del presente Contrato faculta al Cliente para contratar productos y servicios, ordenar operaciones, impartir instrucciones

y acceder a información sobre los productos o servicios contratados; todo ello mediante los medios o canales que habilite Triodos Bank NV S.E. en cada momento (Banca Telefónica, Banca Internet, correo postal, de forma presencial en las oficinas del Banco, etc.), utilizando para ello los mecanismos de identificación y sistema de claves que Triodos Bank NV S.E. le facilitará a tales efectos. La regulación contractual para operar a distancia se encuentra en la Sección II, Banca a Distancia, de este Contrato.

Si el Cliente titular o uno de los cotitulares o intervinientes actúa en el ámbito de su actividad de negocio –empresarial o profesional– se considerará que el resto de los cotitulares actúa igualmente en dicho ámbito. En tal caso de actuación en el ámbito de negocio –empresarial o profesional–, los cotitulares o intervinientes no tendrán la consideración de consumidores, a los efectos de lo establecido en el artículo 3 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y el resto de normativas de desarrollo.

Las partes acuerdan la no aplicación a las personas que actúen dentro de un ámbito empresarial o profesional de las normas que a continuación, y a título ejemplificativo y no limitativo, se citan: Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de crédito al consumo; Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores;

Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, acerca de la transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, salvo que para algún aspecto concreto se establezca expresamente lo contrario en el presente Contrato.

En el caso que el Cliente no tenga la condición de Consumidor o Microempresa, no le será de aplicación lo dispuesto en los artículos 30, 31, 32, 33, 35.1, 43, 44, 46, 48, 49, 52, 60 y 61 del Real Decreto- ley 19/2018 de 23 de noviembre de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, ni la Orden ECE/1263/2019 sobre transparencia de las condiciones de información aplicables a los servicios de pago.

Todos los productos del Banco operan en euros. Se entiende por euro la moneda de curso legal en España, en su condición de actual miembro de la Unión Económica y Monetaria de la Unión Europea.

### **1.3. Prevalencia de Condiciones Particulares y Especiales**

Las condiciones generales y particulares recogidas en los Contratos de Producto prevalecerán sobre las presentes Condiciones Generales en caso de discrepancia. También podrán existir otras condiciones acordadas por el Cliente y el Banco, que se aplicarán a operaciones específicas o servicios prestados

por el Banco. En la medida en que estas Condiciones Generales entren en conflicto con cualesquiera otras Condiciones Especiales, prevalecerán las susodichas condiciones especiales.

### **1.4. Entrada en vigor del Contrato y modificaciones**

La entrada en vigor del presente Contrato y el comienzo de la relación de negocio entre el Cliente y Triodos Bank NV S.E. queda condicionada a:

- a) La recepción de los siguientes documentos:
  - Formulario o Contrato de apertura debidamente cumplimentado y firmado.
  - Fotocopia de DNI/NIF o NIE en vigor del Cliente (requerimiento aplicable también a los menores de edad para contratar una Cuenta Infantil), aunque no tengan la obligación legal de ser titulares de un DNI.
  - Cualquier otro documento razonablemente requerido por el Banco, con el fin de cumplir la normativa que en cada momento se encuentre en vigor, en relación con la prevención del blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y/o cualquier otra normativa fiscal o de cualquier índole que pudiera resultar de aplicación.

A estos efectos, y de conformidad con la mencionada normativa vigente sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, el Cliente se compromete a atender los

requerimientos de información o documentación que el Banco le pueda efectuar para la confirmación de su identidad, la fuente de sus ingresos o su actividad profesional o de negocio. Igualmente, el Cliente autoriza al Banco para que este pueda solicitar en su nombre, a cualquier entidad pública o privada, la información o documentación necesaria para confirmar su identidad o actividad empresarial o de negocio.

b) Que el proceso de identificación del Cliente supere los procedimientos de seguridad de Triodos Bank.

El Banco podrá cancelar en cualquier momento la contratación en caso de que surjan incidencias no subsanadas durante el proceso de identificación o transcurra el plazo de un (1) mes sin que se hayan cumplimentado las exigencias documentales, de información o de seguridad, exigidas por los procedimientos de Triodos Bank y los requerimientos contemplados en la normativa vigente.

El presente Contrato es de duración indefinida y permanecerá en vigor en tanto no sea objeto de modificación por Triodos Bank o, en su caso, de resolución conforme a lo previsto en la cláusula 14 de esta Sección.

Salvo que la normativa vigente establezca un plazo distinto de preaviso, el Banco podrá modificar este Contrato e informará de esta mediante el envío de una

comunicación individualizada en papel u otro soporte duradero con una antelación mínima de un (1) mes antes de la entrada en vigor de la citada modificación. Esta comunicación individualizada podrá ser sustituida en aquellos casos en que sea posible, conforme a la normativa aplicable en cada uno por la publicación de las pertinentes modificaciones o del nuevo texto del Contrato en la página web del Banco, y con la inclusión de la referencia a las modificaciones en el Tablón de Anuncios con una antelación mínima de dos (2) meses a su entrada en vigor. No obstante, las modificaciones relativas a servicios de pago se notificarán con la antelación prevista en la Sección III. Las que impliquen mejoras para el Cliente entrarán en vigor de forma inmediata.

En el caso de que el Cliente no acepte las modificaciones del Contrato o del producto o servicio afectado por las mismas, podrá resolver el Contrato o el producto o servicio de que se trate sin incurrir en coste alguno. Transcurridos los plazos mencionados en el párrafo anterior sin que el Cliente se pronuncie sobre el derecho a resolver el Contrato, se entenderá que el Cliente acepta las nuevas condiciones.

Respecto al Libro de Tarifas y al Tablón de Anuncios, estos se modificarán conforme a lo indicado en el apartado 4 de las Condiciones Generales del pre-

sente Contrato y a la normativa vigente, y serán comunicados al Cliente cuando dicha notificación sea preceptiva, de acuerdo con la normativa en vigor.

## 2. CUENTA CORRIENTE TRIODOS

A efectos de facilitar la operativa de las relaciones entre Triodos Bank NV S.E. y el Cliente, este deberá ser titular de una Cuenta Corriente Triodos, que resultará en todo caso instrumento necesario para efectuar determinadas operaciones de pago, domiciliaciones o para la contratación de productos y servicios adicionales. Esta Cuenta se encuentra regulada, además de por las presentes condiciones generales, por las condiciones generales y particulares recogidas en el Contrato de la Cuenta Corriente Triodos.

Sin perjuicio de lo anterior, para la contratación de determinados productos en cuya regulación concreta no se prevea esta exigencia, no será necesario contratar, previa o simultáneamente al otro producto, una Cuenta Corriente Triodos.

La Cuenta Corriente Triodos operará en euros. Se entiende por euro la moneda de curso legal en España, actual miembro de la Unión Económica y Monetaria de la Unión Europea.

## 3. CLASIFICACIÓN DEL CLIENTE EN CASO DE COMERCIALIZACIÓN DE

## PRODUCTOS DE INVERSIÓN

Por defecto, y salvo comunicación escrita en otro sentido, Triodos Bank NV S.E. otorga a sus Clientes, en relación con productos o servicios de inversión, la protección y derechos reservados a la categoría de cliente minorista de conformidad con la documentación remitida por la Entidad al Cliente y la regulación de la normativa europea MIFID I y MIFID II. Concretamente la Directiva 2014/65/CE relativa a los mercados de instrumentos financieros (“MiFID II”), que ha desarrollado y mejorado los requerimientos de protección al inversor y transparencia que se regulaban en el conjunto normativo usualmente denominado MIFID I compuesto por la Directiva 2004/39/CE, la Directiva 2006/73/CE, y el Reglamento 1287/2006, con su correspondiente transposición al Derecho español que se efectuó a través del Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores (LMV) y del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre Régimen Jurídico de las Empresas de Servicios de Inversión.

De conformidad con la normativa vigente en la materia, el Cliente tiene derecho a solicitar cambios en la clasificación realizada por el Banco. Para ello deberá cursar su petición por escrito, por Banca Internet mediante buzón securizado o por Banca

Telefónica utilizando las claves personales de identificación, las medidas de autenticación reforzada que le puedan ser requeridas, tales como contraseñas de un sólo uso (OTP) y suministrar todos los datos o información que a este respecto el Banco le pueda requerir. Una vez analizada y verificada, con la normativa vigente en la materia la solicitud realizada por el Cliente, el Banco comunicará la nueva clasificación asignada o la denegación de la misma.

El Cliente se hace responsable de la veracidad y exactitud de la información proporcionada y exonera al Banco de cualquier responsabilidad o daño derivado de la inexactitud o ausencia de veracidad de los mismos.

## 4. LIBRO DE TARIFAS Y TABLÓN DE ANUNCIOS

**4.1.** En relación a las condiciones de los productos y servicios de Triodos Bank NV Sucursal en España referidas a tipos nominales de interés, la Tasa Anual Equivalente (en adelante, TAE) y los plazos y las características esenciales de los productos son las que figuran en el Tablón de Anuncios y en las Fichas de Información Precontractual de cada producto publicada en la web. Por su parte, las comisiones aplicables a los productos y servicios, gastos repercutibles y normas de valoración se encuentran en el Libro de Tarifas, igualmente publicado en la web del Banco.

La periodicidad del devengo y pago

de los intereses pactados será la prevista en las Condiciones Particulares de cada producto. Los intereses se devengarán diariamente, aunque su liquidación y abono, conforme a lo pactado, serán preferentemente de carácter mensual. Salvo que en las Condiciones Particulares de algún producto se establezca otra cosa, el abono en cuenta de los intereses devengados en depósitos a la vista se producirá el primer día del mes natural siguiente al incluido o los incluidos en el periodo de liquidación.

Por su parte, y salvo pacto especial, en los depósitos a plazo, el pago de los intereses devengados se producirá en la fecha de vencimiento del depósito o en la fecha efectiva de su cancelación, en caso de cancelación anticipada. En tal caso, se aplicarán las comisiones correspondientes.

Se podrán repercutir al Cliente los gastos de envío por correo, teléfono o mensajería y por las comunicaciones efectuadas a través de terceros, en relación a los productos o servicios contratados.

El ejemplar del Libro de Tarifas, así como el ejemplar del Tablón de Anuncios de Triodos Bank se encuentran disponibles en soporte duradero susceptible de archivo e impresión en la página web del Banco ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)) así como en cualquiera de las oficinas de Triodos Bank en España.

**4.2.** Triodos Bank se reserva la facultad de modificar los tipos de interés, las comisiones y los gastos repercutibles, previa comunicación al Cliente por alguno de los siguientes

tes medios:

- a) Comunicación individual, con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de las modificaciones.
- b) Publicación en su página web de las nuevas tarifas y tipos, con al menos un (1) mes de antelación a su entrada en vigor.
- c) Publicación en el Tablón de Anuncios, a su vez publicado en la web del banco ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)), con al menos un (1) mes de antelación a su entrada en vigor.

Las modificaciones en intereses, comisiones y gastos u otras condiciones de los productos o servicios de Triodos Bank que impliquen una ventaja para el Cliente, serán aplicables de forma inmediata.

Las modificaciones de tarifas y comisiones relativas a servicios de pago de la Sección III no entrarán en vigor hasta el transcurso de dos (2) meses desde su publicación, en el caso de que el Cliente sea considerado consumidor o microempresa. No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para los usuarios de servicios de pago.

## 5. TITULARIDAD

**5.1** El Contrato Global Triodos para Personas Físicas y la totalidad de los productos y servicios regulados al amparo del mismo, cuya naturaleza es siempre de nominativos e intransferibles, podrán ser de la

titularidad de uno o más Clientes (conjuntamente denominados el Cliente a los efectos de este Contrato), siempre que, en el caso de ser varios: (i) todos ellos sean personas físicas mayores de edad residentes en España o (ii) todos ellos sean personas físicas mayores de edad no residentes en España y (iii) siempre que la naturaleza de los mismos lo permita, previo cumplimiento de los requisitos legales aplicables en cada momento, en particular los relativos a la obtención de un número de identificación de extranjero. Los Titulares no residentes deberán acreditar dicha condición en los términos previstos en la cláusula 22 de esta Sección y en el Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior, o en la normativa que, en lo sucesivo, la desarrolle, modifique o sustituya. Cualquier variación en los datos suministrados sobre su residencia deberá ser comunicada por el Cliente al Banco de forma inmediata, asumiendo aquel íntegramente las consecuencias de cualquier índole, incluso de carácter tributario o fiscal que se pudieran derivar por la ausencia de dicha comunicación. Triodos Bank N.V. no admite clientes cuya residencia sea Estados Unidos (E.E.U.U.) o los distintos territorios norteamericanos bajo supervisión de la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC- (actualmente: Puerto Rico, Samoa Americana, Isla Mariana del Norte, Guam, Islas Vírgenes Americanas e Islas Menores de EEUU).

En el caso de Cuentas Infantiles, la titularidad podrá ser de un menor de edad, pero su régimen de disposición necesariamente deberá asignarse a uno o ambos progenitores (en caso de menores sujetos a patria potestad) o a su/s representante/s legal/es o tutor/es legal/es, en el caso de menores sometidos a tutoría.

**5.2.** En caso de cotitularidad de la Cuenta Corriente Triodos o de cualquier otro producto o servicio, se entenderá que el régimen de disposición y administración es de carácter solidario o indistinto de cada uno de los cotitulares. Excepcionalmente, y previa aprobación expresa por el Banco, se autorizarán pactos expresos de mancomunidad o de disposición conjunta, que se formalizarán por escrito por todos los Clientes, y siempre sometidos a las posibilidades que permitan los procedimientos técnicos, operativos y de seguridad del Banco.

**5.3** Si se efectúan contrataciones de productos o servicios ordenada por uno de los cotitulares solidarios de una Cuenta, la operación se entenderá siempre realizada por parte de todos los cotitulares de la misma, salvo que: (i) por imperativo de la normativa reguladora de la operación de que se trate, esta deba de ser referida a un único titular o (ii) el cotitular solidario especifique expresamente que la operación financiera contratada se atribuya a su sola y exclusiva titularidad. En este caso, Triodos Bank atribuirá la titularidad de la operación en cuestión exclusivamente al Cliente cotitular que

contrató dicha operación financiera. Asimismo todos los cotitulares solidarios se autorizan y apoderan recíprocamente para que cualquiera de ellos pueda ejercitar frente al Banco todos los derechos derivados de este Contrato o del Contrato del producto o servicio de que se trate, actuando frente al Banco como representante de todos los cotitulares solidarios.

**5.4.** En el supuesto de que el Titular del producto o servicio financiero de que se trate ostente la condición de incapacitado legalmente o menor de edad, actuará siempre representado por el representante legal o tutor nombrado al efecto, quien podrá realizar las operaciones financieras que considere en nombre de su representado y al que se proveerá de las correspondientes claves de banca a distancia. Si se recupera la capacidad de obrar del incapacitado o el menor alcanza la mayoría de edad, los productos y servicios contratados y las claves de banca a distancia de los representantes legales quedarán bloqueadas hasta que el Titular regularice la situación de los productos o servicios contratados, asumiendo formalmente el presente Contrato y los de los productos contratados, se reconozca su firma y obtenga sus propias claves de banca a distancia.

**5.5** Todos los Clientes cotitulares de la Cuenta Corriente Triodos o de cualquier producto o servicio, aceptan de forma expresa responder solidariamente frente a Triodos Bank por las actuaciones de todos y cada uno de los cotitulares, así como de

todas las obligaciones dimanantes del presente Contrato, incluidas las de los productos o servicios que se contraten en el futuro, y aceptan expresamente el asentamiento en la Cuenta Corriente Triodos, o en cualquier otro producto, de los cargos y abonos correspondientes por cualquier concepto, incluyendo los precedentes de recibos, domiciliaciones y abonos, aunque figuren a nombre de un solo o de alguno o algunos de los cotitulares y la operación haya sido ordenada por cualquiera de ellos.

En el supuesto de que un cotitular manifieste unilateralmente su intención de no figurar como tal en el producto contratado, el Banco podrá acceder a esta petición, siempre y cuando no concurra justa causa que impida atender a dicha petición (a título de ejemplo, se incluyen los supuestos de: incumplimiento de las presentes Condiciones Generales o de las condiciones del producto contratado, la existencia de descubiertos, de deudas pendientes o de otros productos vinculados, que no se hubieran cancelado y cuyo mantenimiento exigiera la titularidad de una Cuenta por la persona que solicitase la baja). El cotitular que desea abandonar su condición en el producto contratado, asume la responsabilidad de poner en conocimiento de los restantes cotitulares tal circunstancia y de acreditarlo ante el Banco, en caso de que sea requerido para ello.

**5.6.** En cuanto a la cancelación de los productos y servicios contra-

tados, la resolución del presente Contrato, los otorgamientos, modificaciones, renunciaciones o revocaciones de las facultades de los Clientes y autorizados, así como el cambio de domicilio para comunicaciones que se formalicen a solicitud de los Clientes, se requerirá el consentimiento inequívoco de todos los Clientes cotitulares. Dicho consentimiento deberá ser puesto en conocimiento del Banco a través de carta certificada con acuse de recibo o cualquier otro medio que acredite su recepción por parte del Banco.

**5.7.** En el supuesto de fallecimiento del Cliente único titular o de alguno de los Clientes cotitulares, el Banco exigirá la acreditación del cumplimiento de las obligaciones fiscales, civiles o mercantiles que resulten de aplicación de la norma. Igualmente, los cotitulares se obligan a comunicar al Banco las restricciones de la capacidad de obrar de cualquiera de ellos.

a) En caso de un único titular fallecido, la Cuenta o el producto o servicio financiero de que se trate será, por precaución, bloqueado, hasta que al Banco le sea acreditada la condición de sus derechos habientes y la liquidación de los impuestos correspondientes.

b) Las autorizaciones y apoderamientos concedidos se entenderán revocados con el fallecimiento del Titular único.

c) Si el fallecido es un cotitular de cuentas o productos de titularidad mancomunada o solidaria, el saldo proporcional de la cuenta o

producto de que se trate, correspondiente al cotitular fallecido podrá permanecer bloqueado hasta que al Banco le sea acreditada la condición de sus derechohabientes y la liquidación de los impuestos correspondientes.

d) Para el caso de fallecimiento de cotitular solidario de la Cuenta, o del producto o servicio financiero de que se trate, los Titulares reconocen el mantenimiento de la solidaridad en la disposición de fondos, con independencia de la obligación de acreditar al Banco el cumplimiento de las obligaciones civiles y fiscales correspondientes.

**5.8.** En atención a las especiales características de Triodos Bank, por tratarse de una entidad de crédito con la misión, desde sus orígenes, de contribuir a un cambio positivo y sostenible de la sociedad y del planeta, mejorando la calidad de la vida de las personas desde su actividad en el sistema financiero, así como de fomentar un uso responsable del dinero, cuenta con unos criterios de inversión excluyentes y de mantenimiento de relaciones de negocio con empresas o personas que desarrollen actividades contrarias a los criterios del Banco que se encuentran a disposición del público en su página web. El Cliente declara conocer y aceptar dichas políticas. Por ello, en el caso de que el potencial Cliente desarrolle de forma acreditada actividades contrarias a la filosofía y ética del Banco, este se reserva expresamente el derecho a denegar

el inicio de la relación de negocio con las mencionadas empresas o personas.

**5.9.** La adquisición de la condición de Cliente titular de los productos o servicios financieros de que se trate y de parte del Contrato requerirá superar los procesos de identificación y seguridad establecidos en cada caso por el Banco. En el supuesto de contratación a distancia, se requerirá que el primer ingreso del Cliente provenga de una cuenta bancaria de su titularidad abierta en una entidad de crédito establecida en España. Si dicho primer ingreso se realiza mediante adeudo domiciliado, las cantidades ingresadas no resultarán disponibles para el Cliente hasta el transcurso de los plazos que la legislación vigente establezca en cada momento para su devolución o anulación. A efectos de identificación, y para los casos en los que resulte necesario, en la circunstancia de nuevos clientes que contraten como primer producto una Cuenta Triodos y que no hayan sido identificados presencialmente por cualquiera de los medios previstos en la legislación vigente, el Cliente autoriza a Triodos Bank para que utilice el procedimiento de «Solicitud de confirmación de datos sobre titularidad de cuentas entre entidades», mediante el cual el Banco podrá solicitar de otra entidad que le confirme datos relacionados con la titularidad del mismo, asegurándose de que el primer ingreso proceda de una cuenta cuya titularidad se corresponda con el mismo Cliente. Asimismo, a

estos mismos efectos identificativos, el Banco podrá requerir al cliente, con carácter previo a su admisión, documentación justificativa de su titularidad en la cuenta de la entidad de crédito desde la que se realiza el primer ingreso. Esta documentación deberá considerarse suficiente a juicio del Banco.

## 6. NOMBRAMIENTO DE PERSONAS AUTORIZADAS

**6.1.** El Cliente podrá autorizar que terceras personas físicas puedan realizar en su nombre y representación consultas y efectuar disposiciones de fondos con cargo a cada uno de los productos o servicios que tenga contratados con Triodos Bank. A tal efecto, los Clientes titulares de la Cuenta Corriente Triodos, o del producto de que se trate, y la persona o personas autorizadas suscribirán y firmarán el correspondiente documento referido a la Cuenta Corriente Triodos y a todos los productos y servicios que de ella deriven. Triodos Bank podrá requerir cuanta documentación precise para la correcta identificación de las personas autorizadas, con arreglo a la legislación vigente, los requerimientos y procedimientos de seguridad e identificación del Banco y a las disposiciones de este Contrato, e incluso denegar la facultad de operar a aquellos autorizados que no se encuentren debidamente identificados conforme a estas disposiciones.

**6.2.** Los Clientes autorizantes asumen expresamente la totalidad

de las operaciones de cualquier tipo, que puedan efectuar las personas autorizadas con cargo a los productos o servicios que tenga contratados y a los que se refiera la autorización, así como a la totalidad de los cargos y abonos y demás consecuencias que se deriven de tales operaciones.

**6.3.** El autorizado podrá renunciar a la autorización recibida. La renuncia se hará efectiva mediante escrito dirigido al Banco a la dirección indicada en el presente Contrato justificando haber enviado dicha renuncia en conocimiento del Cliente autorizante.

**6.4.** El nombramiento por el Cliente de autorizados no residentes deberá instrumentarse en escritura pública. Asimismo, el Banco se reserva el derecho de no aceptar las autorizaciones a no residentes, si se aprecian riesgos especiales o no se superan los requerimientos establecidos por los procedimientos de seguridad del Banco.

**6.5.** En el supuesto de nombrarse a varias personas autorizadas sobre una misma cuenta o producto, salvo instrucción expresa en contrario, se entenderá que actúan de forma solidaria entre sí y con el Titular o Titulares de la Cuenta o producto contratado.

## 7. EJECUCIÓN DE ÓRDENES

Triodos Bank NV S.E. ejecutará las órdenes recibidas de los Clientes conforme a los procedimientos previstos en este Contrato a la mayor

brevedad y con la diligencia exigible, salvo que existieran causas ajenas al Banco que lo impidiesen o se tratase de operaciones sometidas a las restricciones derivadas de la aplicación de los sistemas de seguridad implantados en garantía de los propios Clientes o de la normativa aplicable, especialmente la referida al blanqueo de capitales.

El Banco se reserva la posibilidad de bloquear la ejecución de operaciones de pago, tarjetas u otros instrumentos de pago o el acceso a las cuentas a través de los canales de banca electrónica habilitados en cada momento:

- Cuando se aprecie la concurrencia de circunstancias o riesgos especiales contemplados por los procedimientos del Banco o la normativa en vigor, incluyendo la relativa a la prevención de blanqueo de capitales o transacciones económicas con el exterior”.
- Por motivos de seguridad.
- Porque se sospeche que alguien está haciendo una utilización no autorizada.
- Cuando concurren indicios de fraude.
- Por riesgo de impago en el caso de que el instrumento de pago esté asociado a una línea de crédito.

En estos casos, el Banco notificará a los Clientes del bloqueo y de los motivos para ello antes del bloqueo y, de no resultar posible, después del mismo tan pronto como resulte posible.

El Banco no le informará del bloqueo

cuando comunicar esta información resulte comprometedor por motivos de seguridad, ni cuando lo impida una disposición normativa.

## 8. DESCUBIERTOS

**8.1.** El Cliente deberá mantener las cuentas abiertas con Triodos Bank NV S.E. reguladas al amparo del presente Contrato, con fondos suficientes en todo momento.

**8.2.** En caso de descubierto, el Banco no estará obligado a ejecutar ninguna instrucción u orden de pago o disposición, quedando así exento de responsabilidad por los daños que pudieran producirse por la no ejecución, total o parcial, de la orden o instrucción.

**8.3.** Los saldos deudores (descubiertos) en una Cuenta o producto de Triodos Bank NV S.E. deberán ser reintegrados de manera inmediata por el Cliente, sin necesidad de notificación o requerimiento alguno.

**8.4.** El descubierto en cuenta devenga a favor de Triodos Bank NV S.E., desde la fecha en que se produjo y hasta su íntegra cancelación, el interés por descubierto y las comisiones y gastos previstos en el Libro de Tarifas y el Tablón de Anuncios, que podrán ser modificadas de acuerdo con la Condiciones Generales del Contrato y la normativa vigente en cada momento. Los intereses de demora o descubierto se liquidarán con la misma periodicidad que los intereses acreedores y, una vez cargados, se capitalizarán en la Cuenta como mayor saldo en descubierto y

generarán, a su vez, nuevos intereses de demora o descubierto.

**8.5.** En caso de que se produzcan descubiertos en cuentas con varios cotitulares, la regularización de dichos saldos en descubierto corresponde, frente al Banco, a todos los cotitulares de la Cuenta, con independencia de que la operación que ha generado el descubierto haya sido realizada por solo uno de los cotitulares.

**8.6.** El Banco se reserva el derecho a cubrir los descubiertos en cuenta con fondos compensados de cualquier otra cuenta o producto que el Cliente mantenga en el Banco, lo que incluye expresamente los créditos u otras operaciones de activo, en los términos previstos para la compensación en este Contrato. Si el producto a compensar se encuentra sometido a plazo, el Cliente faculta al Banco para la cancelación total o parcial anticipada del saldo necesario para compensar el descubierto, lo que haría que se devengaran las comisiones y gastos que resulten de aplicación a la cancelación anticipada. Igualmente, el Banco queda autorizado para proceder a la venta, en tal caso, de productos de inversión del Cliente para cubrir con el resultado de la venta el descubierto existente.

**8.7.** En caso de impago o descubiertos en los que incurra el cliente, Triodos Bank NV S.E. procederá a notificar dichas circunstancias a los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias a los que esté adherido.

**8.8.** Triodos Bank NV S.E. podrá ejercitar las acciones que en derecho procedan hasta lograr la plena satisfacción de las cantidades adeudadas por todos los conceptos. En caso de interposición de acciones judiciales bastará la presentación del documento o documentos que, en cada caso, correspondan, junto con la certificación expedida por Triodos Bank NV S.E., donde se certifique el importe adeudado por el Cliente por todos los conceptos.

## 9. APERTURA DE LA CUENTA CORRIENTE TRIODOS

Como condición necesaria para la contratación de determinados servicios y productos, será imprescindible la apertura por parte del Cliente de una Cuenta Corriente Triodos, que se regula por las presentes Condiciones Generales y por las condiciones contempladas en el Contrato de Producto de Cuenta Corriente.

## 10. ABONOS Y DISPOSICIONES

Las fórmulas de ingreso y disposición de fondos de los productos a la vista ofertados por el Banco (Cuentas Corrientes y de Ahorro en sus diferentes modalidades comerciales) serán las contempladas en los Contratos de Producto. No obstante, se exponen a continuación los medios de disposición e ingreso con carácter general.

Triodos Bank podrá no aceptar el envío o la recepción de transferencias u otras órdenes de pago, ya sea

dadas por el cliente o por un tercero, que tengan su origen o destino en países sobre los que exista alguna restricción o sanción de carácter internacional, que tengan la consideración de paraísos fiscales o que sean considerados países no cooperantes según lo establecido por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), si su emisión o aceptación pudiese implicar la imposibilidad para el Banco de cumplir con las obligaciones legales vigentes en cada momento, en especial en lo concerniente a la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, reservándose el derecho a emitirlas o aceptarlas a su sola discreción.

### **10.1. Abonos**

- a) Mediante aportación de fondos a través de domiciliación bancaria con cargo a una cuenta de su titularidad abierta en una entidad de crédito domiciliada en España.
- b) Mediante transferencias bancarias.
- c) Mediante negociación y compensación de cheques u otros efectos de una sucursal bancaria instalada en España para abonar en cuenta. A estos efectos el Cliente autoriza al Banco para endosar el cheque que será ingresado en su cuenta. Los ingresos efectuados mediante cheque u otros efectos solo se entenderán efectuados salvo buen fin.
- d) Mediante domiciliaciones de ingresos o cualquier otro medio que el Banco ponga en el futuro a disposición del Cliente.

En caso de primera contratación a distancia, el primer ingreso deberá provenir en todo caso de una cuenta corriente de la titularidad del Cliente abierta en una Sucursal bancaria instalada en España.

### **10.2. Disposiciones**

La disposición de fondos podrá realizarse:

- a) Mediante domiciliación bancaria.
- b) Mediante transferencias bancarias.
- c) Mediante cheque o pagaré emitido para cargar en cuenta.
- d) Mediante tarjeta de débito o crédito.
- e) Mediante retiradas de efectivo en cajeros o bien a través de cualquier otro medio que el Banco ponga en el futuro a disposición del Cliente.

Será aplicable a los abonos y disposiciones regulados en esta cláusula lo previsto en la cláusula 11 de esta Sección. Más concretamente, se equiparan jurídicamente los instrumentos para ejecutar los abonos y disposiciones (tarjetas de coordenadas, PIN, contraseñas de un sólo uso (OTP) que se le envíe por operación, u otros instrumentos que proporcione el Banco al cliente) a la firma autógrafa manuscrita del cliente.

## **11. OPERATIVA Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

**11.1.** El Cliente podrá realizar operaciones y contratar productos y servi-

cios de forma presencial, a distancia y de forma telemática, a través de los canales que Triodos Bank NV SE tenga habilitados en cada momento. En el caso del canal presencial, el cliente podrá acudir a las oficinas del Banco con sujeción a los horarios de atención, los servicios y, en su caso, condiciones de cita previa específicos de cada oficina, debiendo consultar previamente el horario y las características de cada oficina en la web [www.triodos.es](http://www.triodos.es).

Las condiciones de los canales Banca Internet, Banca Móvil y Banca Telefónica se regirán por lo dispuesto en la Sección 2 de este Contrato Global, en la que se regulan de forma específica los servicios de banca a distancia.

**11.2.** Para poder utilizar los servicios prestados por el Banco, dar cualquier tipo de instrucción, contratar servicios adicionales y/o efectuar operaciones de pago, el Banco asignará al Cliente unas claves de seguridad identificativas. Estas claves de seguridad, junto con el documento nacional de identidad (DNI), número de identificación de extranjero (NIE) o pasaporte serán imprescindibles para operar con el Banco.

A todos los efectos, el Banco y el Cliente aceptan expresa e irrevocablemente la equiparación de la firma manuscrita y la realizada mediante las claves de seguridad.

Sin perjuicio de ello, el Banco podrá exigir, en aquellos casos en los que lo estime necesario, confirmación por escrito o telefónica de las órdenes cursadas de este modo.

El Banco podrá, asimismo, revocar o anular las claves de seguridad en el caso de que tenga indicios razonables de que la seguridad de los mismos ha podido quedar comprometida o en caso de fallecimiento o pérdida de capacidad del titular de las claves.

**11.3.** En el supuesto de que el Banco emita tarjetas EMV (con chip integrado), las partes aceptan igualmente equiparar jurídicamente la introducción de la clave secreta (PIN) de la tarjeta, y en su caso, la contraseña de un sólo uso (OTP) que se le envíe, y la utilización de la tarjeta, a la firma autógrafa del Cliente.

Asimismo, en el supuesto de que el Banco emita tarjetas con tecnología contactless (“tecnología o pagos sin contacto”), las partes aceptan equiparar jurídicamente la firma autógrafa del Titular de las mismas a su utilización mediante la aproximación por el Titular de la tarjeta a los cajeros automáticos, Terminales de Punto de Venta (TPV) u otros equipos de cobro de forma que se produzca la transacción, a la firma autógrafa del Titular de la misma.

De acuerdo a lo anterior, el titular de la tarjeta acepta todas las operaciones realizadas a través de las tarjetas con tecnología contactless en las que el Banco no haya exigido el empleo de un medio de identificación del titular de la tarjeta (pagos no superiores a 20 euros por operación).

Sin perjuicio de lo anterior, Triodos Bank podrá requerir la firma autógrafa del titular, la introducción de

la clave secreta (PIN) de la tarjeta, o cualquier otro sistema de identificación pactado, como la introducción de una contraseña de un sólo uso (OTP) que se le envíe por el Banco, de conformidad a las específicas condiciones de empleo de las tarjetas con tecnología contactless, vigentes en cada momento y país, y en todo caso, el Banco podrá exigir, por motivos de seguridad, cualesquiera de los anteriores medios de identificación del titular que está empleando la tarjeta.

**11.4.** En aquellos supuestos en los que el Cliente efectúe la contratación del producto o la operación plasmando su firma sobre una tableta o dispositivo electrónico (firma electrónica manuscrita o firma manuscrita digitalizada), se compromete a comprobar y validar previamente la corrección de la misma, reconociéndola como propia una vez que se suscriba el documento o contrato y, en aquellos supuestos en los que resulte necesario, autoriza la utilización de medios electrónicos y/o telefónicos para completar debidamente el proceso de contratación.

El cliente acepta la validez de los dispositivos de recogida y/o digitalización de escritura o de firma, otorgando en consecuencia la misma validez a los citados contratos y documentos que a los suscritos mediante firma en formato papel.

Los contratos y documentos así firmados se guardarán por la Entidad con las garantías suficientes definidas en la legislación de aplicación. La firma del cliente recogida confor-

me a lo descrito en este apartado, quedará sujeta a las previsiones legales y contractuales sobre tratamiento de datos personales.

**11.5.** En el caso de que los sistemas operativos del Banco así lo permitan, el Cliente podrá utilizar sistemas de firma electrónica para prestar el consentimiento expreso para la contratación y realización de operaciones y comunicaciones entre el Banco y el Cliente que requieran de un consentimiento expreso. En estos casos, ambas partes aceptan la plena validez de las operaciones firmadas utilizando firma electrónica en los términos previstos en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (Reglamento eIDAS) y su normativa de desarrollo, o, en su caso, en los términos que prevea aquella normativa que pudiera sustituirlas en el futuro.

Del mismo modo, ambas partes admiten la validez y eficacia de aquellos contratos que se pudieran celebrar por vía electrónica de acuerdo con lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI) o las normas que eventualmente pudieran desarrollarla o sustituirla.

**11.6.** Con la finalidad de incrementar la seguridad de las operaciones y de las transacciones, el Banco podrá rechazar la ejecución de aquellas ór-

denes e instrucciones recibidas por medios o canales no habilitados por el Banco para la operativa habitual, (como, por ejemplo, fax, correo postal o correo electrónico) o aquellas que no contengan firma autógrafa original o no hayan sido validadas con los elementos de seguridad pertinentes. Este rechazo, en ningún caso, supondrá la asunción de responsabilidad alguna para el Banco.

## 12. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Triodos Bank cumple con las disposiciones legales previstas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (“Reglamento RGPD”) y en la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

Para más información sobre cómo tratamos tus datos puedes consultarlo en el Acuerdo de Tratamiento de Datos que ha firmado y en la Declaración de Privacidad que puede encontrar en la web de Triodos ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)).

## 13. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Banco dispone de un Departamento de Atención al Cliente al que

corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que el Cliente pueda presentar en defensa de sus intereses. El Cliente deberá dirigir a dicho Departamento sus quejas y reclamaciones por escrito mediante su presentación por escrito en los establecimientos abiertos al público de Triodos Bank, mediante su envío por correo postal a la siguiente dirección: Departamento de Atención al Cliente, Triodos Bank NV S.E., c/ José Echegaray 5, 28232, Parque Empresarial Las Rozas, Las Rozas (Madrid), o mediante un correo electrónico a [reclamaciones@triodos.es](mailto:reclamaciones@triodos.es).

Con carácter general, el Departamento de Atención al Cliente de Triodos Bank dispondrá de un plazo máximo de un (1) mes para resolver su queja o reclamación.

Si su queja o reclamación versara sobre los servicios de pago regulados por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, como por ejemplo, los relacionados con cuentas corrientes, tarjetas, transferencias, adeudos, etc., y siempre y cuando entren en juego derechos u obligaciones contemplados en los Títulos II y III del citado Real Decreto-ley, el Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo máximo de quince (15) días hábiles para resolver su queja o reclamación.

Sin embargo, en situaciones excepcionales y por razones ajenas a nuestra voluntad, si no pudiéramos ofrecerle una respuesta en el

mencionado plazo de quince (15) días hábiles, le enviaremos una respuesta provisional en la que le indicaremos los motivos del retraso de la contestación a su queja o reclamación, especificándole el plazo en el cual usted recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un (1) mes.

Transcurridos los anteriores plazos sin resolución expresa, o si considera que la misma no se adecua a sus expectativas, podrá dirigir sus reclamaciones o quejas ante el Servicio de Reclamaciones del Organismo Supervisor correspondiente (Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, con dirección: c/ Alcalá 48, CP 28014, Madrid, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con dirección: Paseo de la Castellana 44, CP 28046, Madrid. y Comisión Nacional del Mercado de Valores, con dirección: calle Edison, 4, CP 28006, Madrid o a Passeig de Gràcia, 19, CP 08007, Barcelona). Todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, permaneciendo toda la información al respecto debida actualizada en la página electrónica de Triodos Bank.

Asimismo, Triodos Bank tendrá a disposición del Cliente, a través de su página electrónica, toda la información precisa sobre la posible resolución de litigios en línea en materia de consumo, en el supuesto de celebrarse contratos de compra-

venta o de prestación de servicios en línea entre un consumidor residente en la Unión Europea y un comerciante establecido en la Unión Europea.

El Banco también dispone de un Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, que tiene por finalidad regular el Servicio de Atención al Cliente, la forma de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes, cuando estas no hayan sido resueltas de manera satisfactoria para el Cliente en las oficinas y centros que prestan el servicio en materia de transparencia y atención a la clientela de las entidades financieras. El citado reglamento está a disposición de los clientes, quienes pueden solicitar su envío en soporte papel, si bien se encuentra a su disposición igualmente en la página web y en todas las oficinas del Banco.

La comunicación con el departamento de Atención al Cliente, a efectos de reclamaciones, puede realizarse mediante las fórmulas contempladas en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, donde se regulan todas las gestiones y formalidades necesarias para la correcta tramitación de las quejas y reclamaciones.

## 14. CAUSAS DE RESOLUCIÓN

El Contrato permanecerá en vigor en tanto el Cliente cuente con algún producto en vigor con Triodos Bank NV S.E., con independencia de las facultades resolutorias previstas a continuación.

Los productos contratados por el Cliente en Triodos Bank NV S.E. pueden ser cancelados en cualquier momento por el Cliente, conforme al régimen establecido en las condiciones recogidas en el Contrato de Producto y en este Contrato.

**14.1.** Salvo que la normativa vigente establezca otra regulación, el Cliente y Triodos Bank podrán resolver el Contrato, junto con los productos o servicios contratados, tras cursar notificación escrita a la otra parte con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de la efectiva resolución. Dicho preaviso no resultará de aplicación en los casos de incumplimiento contractual de una de las partes (en especial, en casos en que se hayan facilitado datos falsos o documentos manipulados y en supuestos en que concurren indicios de fraude o blanqueo de capitales o en situaciones en que coincidan motivos graves que alteren las circunstancias que condujeron la celebración del Contrato), en cuyo caso la resolución podrá tener efectos inmediatos. La negativa a entregar información exigida por la normativa de blanqueo de capitales, suministrar datos o documentos falsos o manipulados o la realización de operaciones que impliquen indicios de blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o fraude se establecen como causas específicas de resolución inmediata del Contrato. En cualquier caso, para que la resolución instada por el Cliente despliegue plenos efectos, este deberá reembolsar cualquier

importe adeudado al Banco, incluido –sin que la enumeración sea exhaustiva–, el importe de cualesquiera comisiones o cargos vencidos, intereses devengados y cualquier saldo deudor en los productos o servicios contratados. El Cliente estará obligado a devolver al Banco cualquier instrumento de pago que le haya sido facilitado por este.

**14.2.** Tras la resolución de la relación entre el Titular de la Cuenta y el Banco, o de cualquier Contrato pertinente y el Banco, por cualquiera de los motivos previstos en el párrafo anterior, el Banco procederá a cerrar las cuentas, cancelar los depósitos y a su liquidación, por todos los conceptos incluidos, intereses, comisiones o gastos repercutibles, así como a poner a disposición del Titular cualquier saldo acreedor de la misma sin devengo de intereses a su favor o a instar al pago de cualquier saldo deudor, según fuere oportuno. El Banco podrá solicitar la retirada única por parte del Cliente del saldo acreedor, si lo hubiere, resultante del cierre de la Cuenta.

**14.3.** Con independencia de lo indicado en el apartado anterior, el Banco podrá dar por terminado el presente Contrato cuando las cuentas del Cliente no hayan recibido ningún apunte al debe o al haber, a salvo de la liquidación de intereses devengados por los saldos mantenidos en dicha Cuenta, durante un periodo igual o superior a un año. Del mismo modo, la Cuenta se considera cerrada y cancelada cuando presente saldo cero y no

haya recibido ningún apunte al deber o al haber, en ambos casos, en un periodo igual o superior a un año o cuando, estando registrada como cuenta inactiva, presente saldo cero o saldo a favor del Banco, aunque sea como consecuencia del cargo de comisiones. Cancelada esta, el Banco no estará obligado a atender el pago de cheques, órdenes u otras disposiciones de cualquier índole, por lo que el Cliente queda obligado a la devolución de los cheques u otros documentos de disposición que obren en su poder.

**14.4.** La resolución del presente Contrato implicará la resolución y, en su caso, cancelación anticipada de todos los productos y servicios contratados por el Cliente, siempre de conformidad con los términos previstos en las respectivas condiciones recogidas en los Contratos de Producto.

No obstante lo anterior, si las condiciones recogidas en el contrato de un producto o servicio financiero contratado por el Cliente y vigente en el momento de la resolución, impidiesen la resolución o cancelación anticipada del mismo, la efectividad de la resolución de ese contrato en concreto no se producirá hasta la fecha de vencimiento inicialmente prevista.

**14.5.** Como Condiciones Especiales de resolución, y con independencia de las previsiones de los párrafos anteriores, se pacta expresamente que Triodos Bank podrá resolver este Contrato, y cualesquiera otros referidos a productos o servicios con-

tratados por el Cliente, y proceder al cierre de la Cuenta Corriente Triodos y de cualquier otro producto o servicio contratado y exigir el reembolso inmediato de cuantas cantidades le fueran en ese momento debidas por el Cliente, por principal, intereses, comisiones o cualquier otro concepto si el Cliente realizase o se viese afectado por una cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) En caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en este Contrato o en los Contratos de Producto, especialmente las obligaciones de carácter dinerario o de compromisos de carácter esencial como la prestación de garantías o la diligencia en la custodia de los elementos y claves o contraseñas de identificación en banca a distancia o medios de pago.
- b) En el caso de haber suministrado información falsa, deformada o tergiversada a Triodos Bank a lo largo de la relación mantenida con este o no haber atendido los requerimientos de información efectuados por el Banco de conformidad con la normativa vigente.
- c) En atención a las especiales características de Triodos Bank, por tratarse de una entidad de crédito con la misión desde sus orígenes de contribuir a un cambio positivo y sostenible de la sociedad y del planeta, mejorando de esta forma la calidad de vida de las personas desde su actividad en el sistema financiero, así

como a fomentar la conciencia en el uso del dinero, el Banco cuenta con unos criterios negativos de inversión y de mantenimiento de relaciones de negocio con empresas o personas que desarrollen actividades contrarias a los criterios del mismo. El Cliente declara conocer y aceptar dichas políticas. Por ello, en el caso de que el Cliente desarrolle de forma acreditada actividades contrarias a la filosofía y ética del Banco, este se reserva expresamente el derecho a resolver las relaciones de negocio que se mantuvieran con aquel.

d) Reducción ostensible de la solvencia patrimonial del Cliente, cese de actividades de hecho o de derecho, incumplimiento de obligaciones de pago con Triodos Bank o cualquier tercero, sometimiento a proceso concursal y verse afectado por procesos judiciales o administrativos que conlleven ejecuciones dinerarias por importes superiores a 1.000 euros.

e) En el supuesto de que el Titular de la Cuenta traslade su domicilio a un país que, a juicio del Banco, se halla entre los países que ha calificado de sensibles a efectos de operaciones, el Banco se reserva el derecho de resolver el Contrato y los productos y servicios contratados con efecto inmediato.

**14.6.** Triodos Bank N.V.,S.E. se reserva la facultad de resolver el contrato anticipadamente en los supuestos

en que el cliente tenga residencia en Estados Unidos (E.E.U.U.) o los distintos territorios norteamericanos bajo supervisión de la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC- así como en aquellos supuestos en los que existan indicios de que el cliente es residente o tenga obligaciones fiscales en E.E.U.U. o en otros países o territorios distintos de España en los términos previstos en la cláusula 21 y no facilitase la información y/o documentación justificativa de su residencia fiscal.

## 15. DERECHO DE DESISTIMIENTO

**15.1. Objeto.** En los productos y servicios en los que se contemple expresamente la posibilidad del ejercicio de este derecho, los clientes personas físicas que actúen como consumidores con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional, podrán rescindir el Contrato del producto o servicio financiero suscrito con Triodos Bank, sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna, de conformidad con la regulación contenida en esta cláusula.

### **15.2. Condiciones para el ejercicio del derecho de desistimiento**

a) Plazo. El derecho de desistimiento podrá ser ejercitado por los consumidores personas físicas dentro del plazo de catorce (14) días naturales, a contar desde el día de la celebración del Contrato.

b) Forma de ejercicio. Los clientes consumidores personas físicas deberán ejercitar el derecho de desistimiento en plazo, y mediante: (i) carta firmada por todos los intervinientes y dirigida a Triodos Bank NV S.E., Departamento de Atención al Cliente, José Echegaray, 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28232 Las Rozas, Madrid, o (ii) sesión de Banca Telefónica utilizando las claves personales de identificación.

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

a) El Contrato o servicio financiero quedará resuelto como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.

b) El Cliente solo está obligado a pagar, con la mayor brevedad y en el plazo máximo de treinta (30) días naturales a contar desde la notificación del desistimiento, el servicio financiero realmente prestado por el Banco, de conformidad con el Contrato y hasta el momento del desistimiento. El importe a pagar, en todo caso, no rebasará el importe proporcional de la parte ya prestada del servicio comparada con la cobertura total del Contrato, ni será en ningún caso de tal magnitud que equivalga a una penalización.

c) Por su parte, Triodos Bank procederá a reembolsar al Cliente, con la mayor brevedad y en un plazo máximo de treinta (30) días

naturales a contar desde el día de la notificación del ejercicio del derecho de desistimiento por parte del Cliente, cualquier cantidad que haya percibido de este con arreglo al Contrato o servicio financiero a distancia, salvo el importe correspondiente al servicio financiero realmente prestado hasta el momento del desistimiento.

#### **15.4. Ámbito de aplicación del derecho de desistimiento**

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

b) Ámbito objetivo. El derecho de desistimiento podrá ser ejercitado sobre los productos o servicios financieros comercializados por Triodos Bank que expresamente contemplen dicha posibilidad. En principio la facultad de ejercitar el derecho comprende todos los productos bancarios, excepción hecha de los Certificados de Depósito para Acciones (CDA) del Banco y las participaciones en fondos de inversión que se comercialicen en su momento por Triodos Bank.

No obstante, el citado derecho de desistimiento del cliente no será aplicable en los siguientes Contratos cuando estos sean objeto de comercialización: servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que

Triodos Bank no pueda controlar y que pudieran producirse durante el plazo de los catorce (14) días naturales en el que el Cliente puede ejercer su derecho. Así, entre otros, no será aplicable en las transacciones sobre operaciones de cambio de divisas; instrumentos del mercado monetario; valores negociables; participaciones en instituciones de inversión colectiva; Contratos de futuros sobre tipos de interés; Contratos de permuta sobre tipos de interés, sobre divisas o los ligados a acciones o a un índice sobre acciones; opciones destinadas a la compra o venta de cualquiera de los instrumentos anteriores, o Contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés de mercado.

Tampoco será de aplicación el referido derecho en aquellos Contratos vinculados en los que, al menos, uno de los negocios jurídicos suponga una transacción de las antes mencionadas. En concreto, tendrán la consideración de Contratos vinculados aquellos negocios jurídicos complejos resultado de la yuxtaposición de dos o más negocios jurídicos independientes en los que, como resultado de esa yuxtaposición, de la ejecución de uno dependa la de los restantes, ya sea simultánea o sucesivamente.

Igualmente, tampoco será de aplicación el derecho de desistimiento a los Contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor persona física antes de que este ejerza su derecho de desistimiento,

tales como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro; créditos destinados principalmente a la adquisición o conservación de derechos de propiedad en terrenos o en inmuebles existentes o por construir, o destinados a renovar o mejorar inmuebles; créditos garantizados ya sea por una hipoteca sobre un bien inmueble o por un derecho sobre un inmueble; las declaraciones de Clientes hechas con la intervención de notario, siempre y cuando este dé fe de que se han garantizado los derechos del Cliente.

## 16. IMPUTACIÓN DE PAGOS Y COMPENSACIÓN

Triodos Bank NV S.E. queda expresamente facultado para aplicar directamente los saldos positivos de las cuentas y productos contratados por el Cliente a las operaciones o productos que mantenga con obligaciones de pago que se encuentren pendientes en cada momento. Los saldos deudores que el Cliente pueda mantener en cada momento podrán ser compensados libremente por Triodos Bank NV S.E. con cualesquiera cantidades que el Cliente ingrese o queden disponibles a favor de este, procedentes de las operaciones que mantenga con Triodos Bank NV S.E., cualquiera que sea la forma y los documentos en que estén representadas y su fecha de vencimiento.

A estos efectos se pacta que las compensaciones de saldos disponibles en efectivo en cuentas a la vista

de cualquier naturaleza se realizarán de forma directa e inmediata, y que para las compensaciones contra saldos de depósitos a plazo se autoriza expresamente al Banco, de forma irrevocable, confiriéndole el oportuno mandato, para su cancelación anticipada.

El Banco podrá retener los saldos a favor del Cliente en cualquier producto de su titularidad en tanto se mantengan saldos deudores en otros productos o Contratos suscritos por el mismo hasta que dichos saldos deudores hayan sido objeto de cumplido pago.

Se pacta expresamente que el ejercicio de este derecho de compensación tendrá lugar con independencia de que la deuda a compensar con el saldo del producto o productos contratados sea atribuible a uno, algunos o a todos los Titulares del producto de que se trate.

A tenor del presente punto, los derechos del Banco lo serán sin perjuicio, y además de cualquier derecho de compensación, combinación o consolidación, pignoraticio o de cualquier otro tipo al que esté facultado de otro modo en cualquier momento, ya sea por la ley, en virtud de un Contrato o de cualquier otra manera.

Tras el estudio de cada caso, el banco podrá anular cualquier abono o cualquier transferencia a la Cuenta de su Cliente (como quiera que se haya efectuado) que se haya realizado por error o que se haya averiguado a posteriori que ha sido objeto de fraude.

En todo caso, con carácter general,

el Banco requerirá de la solicitud de devolución de la transferencia y de la obtención acuerdo del beneficiario.

## 17. TASA ANUAL EQUIVALENTE (TAE)

Con carácter general la TAE será calculada con arreglo a la fórmula contenida en la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio (BOE núm. 161, de 6 de julio de 2012) o en la normativa futura que pudiera sustituirla. La fórmula utilizada para calcular el importe absoluto de los intereses devengados será:  $\text{Capital} \times \text{Rédito} \times \text{Tiempo} / 36\,500$ , siendo el capital el saldo mantenido, el rédito, el tipo de interés nominal, y el tiempo, los días de permanencia. No obstante lo anterior, los contratos de cada producto pueden contener regulaciones específicas referidas al TAE, requeridas por la normativa especial.

En el caso de operaciones a tipo de interés variable o que permitan la modificación de los elementos usados en la determinación de la TAE, y en la medida en que dichas variaciones no sean cuantificables en el momento de la suscripción del producto, dicha TAE tendrá la consideración de TAE Variable y su cálculo se realizará considerando el valor de dichos elementos en el momento de la firma del Contrato de producto de que se trate.

En particular, en los productos en los que la remuneración ofrecida por el Banco sea a tipo de interés variable, la TAE Variable se calculará bajo la

hipótesis de que los índices de referencia no varían. Por tanto, esta TAE Variable cambiará con las revisiones del tipo de interés.

## 18. OPERACIONES DE CONVERSIÓN DE DIVISAS

El Cliente autoriza expresamente a Triodos Bank, respecto a aquellas órdenes y operaciones financieras ordenadas en divisas, a efectuar la oportuna conversión a euros aplicando las comisiones y los tipos de cambio publicados en cada momento por el Banco.

## 19. EXTRACTOS E INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES

**19.1.** Triodos Bank pondrá mensualmente a disposición del Cliente, por medios electrónicos y soporte duradero que permitan su almacenamiento y recuperación, la información de operaciones, extractos y liquidaciones, cuyo contenido, periodicidad y modo de entrega se ajustará a lo establecido en las disposiciones vigentes en cada momento.

El Cliente tendrá la opción de solicitar, en cualquier momento y sin limitación alguna, recibir la información, extractos y liquidaciones en soporte papel, en cuyo caso, se repercutirá al cliente el coste postal de cada envío.

El Cliente podrá oponerse a los asientos efectuados en el extracto o notificación de la operación de que se trate mediante la oportuna

reclamación escrita. Transcurridos quince (15) días desde la remisión del extracto o comunicación de operaciones sin interponer la pertinente reclamación, se entenderá que el Cliente se encuentra conforme con los asientos realizados; la aceptación tácita tiene el mismo valor que si la aceptación hubiera sido expresa.

Correrán por cuenta del Cliente los gastos de correo que se originen de acuerdo con las tarifas postales vigentes, siempre que sea procedente su aplicación.

Con independencia de lo anterior, Triodos Bank NV S.E. conservará la documentación, grabaciones y soportes magnéticos referidos a las operaciones realizadas durante el plazo que la normativa vigente exija en cada momento.

**19.2.** Dado el compromiso expreso de Triodos Bank NV S.E. con el respeto al medio ambiente, y para reducir al mínimo el consumo de papel y la tala de árboles en el planeta, se establece la preferencia general de las comunicaciones y remisión de información por vía electrónica en soportes duraderos que permitan su almacenamiento y recuperación inalterados. Por el mismo motivo, se establece que toda la información que resulte relevante para los Clientes y no tenga carácter personal, se ponga a disposición de los mismos a través de vías electrónicas que los Clientes deben consultar con frecuencia razonable. Se entenderá que es razonable la consulta al menos mensual de aquellos movimientos

que tengan carácter periódico. Sin embargo, el Cliente titular de la Cuenta podrá solicitar que el Banco emita extractos de cuenta una vez al mes o solicitar que la información se le remita en soporte papel por correo postal, lo cual se sujetará a las comisiones y repercusión de gastos correspondientes según lo especificado en el Libro de Tarifas.

Si el Banco acuerda con el Titular de la cuenta o concluye de otra forma que, debido a un error del Banco, se ha efectuado un asiento incorrecto, el asiento incorrecto se corregirá. El Banco enviará, en cuanto sea posible, un extracto de cuenta revisado al titular de la misma.

Cualquier corrección de asientos se tendrá en consideración a la hora de calcular los intereses, los cargos o las cuentas de una Cuenta con efecto a partir de la fecha en la que se efectuó la entrada incorrecta.

Salvo prueba en contra, los registros del Banco, a falta de error manifiesto, constituyen la prueba concluyente de las transacciones entre el Titular de la Cuenta y el Banco en relación con la actividad de la Cuenta o cualquier servicio de pago prestado por el Banco a dicho Titular de la Cuenta en relación con la misma.

**19.3.** A los efectos de comunicaciones y notificaciones entre las partes, se entenderá como domicilio y dirección de correo electrónico del Cliente los que figuran en el formulario de apertura y consentimiento o la notificada fehacientemente por el Cliente con posterioridad. El Cliente se compromete a notificar por escri-

to a Triodos Bank cualquier cambio o modificación en los mismos, de forma que el Banco le pueda hacer llegar las notificaciones correctamente. Triodos Bank quedará exonerado de cualquier responsabilidad por no recibirse las comunicaciones enviadas a las direcciones de correo electrónico o domicilios inicialmente proporcionados, hasta que se reciba la mencionada notificación del cambio.

En caso de pluralidad de Clientes, y salvo que los Clientes indiquen otro domicilio, se entenderá como domicilio a los efectos de lo previsto en la presente cláusula el que se especifique para el primer titular de la Cuenta Corriente Triodos.

**19.4.** Se manifiesta expresamente el interés del Cliente y de Triodos Bank en que todas las comunicaciones o información que el Banco deba dirigirla como consecuencia de la operativa de los productos o servicios financieros contratados, sea puesta a su disposición a través de soporte duradero por medios telemáticos, que permitan al Cliente almacenarla y recuperarla durante un periodo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que le permita la reproducción sin cambios. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente tendrá derecho en cualquier momento a solicitar expresamente a Triodos Bank el envío de la mencionada información en soporte papel. En este sentido, el Cliente acepta expresamente que tanto los Contratos como las comunicaciones entre las partes sean archivados en

los sistemas informáticos de Triodos Bank, de los que se podrá obtener copia abonando la comisión correspondiente en su caso. Estos archivos y grabaciones servirán de prueba de las relaciones habidas entre las partes.

Por otra parte, Triodos Bank podrá facilitar aquella información general que, aunque afecte a la regulación de los productos y servicios, no tenga carácter personal para el Cliente a través de su página web ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)).

Del mismo modo, el Cliente autoriza a Triodos Bank para que este pueda remitirle por cualquier vía la información que sea de su interés.

## 20. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

Se advierte expresamente por Triodos Bank que las cláusulas de este Contrato han sido redactadas previamente por el Banco, por lo que aquellas que no vengan reguladas por una disposición de carácter general o específica que las haga de aplicación obligatoria para las partes o que no hayan sido objeto de una negociación específica, se considerarán Condiciones Generales de la contratación. Los contratantes con Triodos Bank dejan constancia de la aceptación expresa de las mismas y de su incorporación al Contrato, de conformidad con la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

Mediante la firma del formulario de

contratación el Cliente manifiesta que ha sido informado de las Condiciones Generales de este Contrato y que se le ha entregado un ejemplar del mismo. Igualmente, mediante la firma de dicho formulario, manifiesta que se le ha informado de las tarifas y comisiones que Triodos Bank le aplicará por los servicios descritos en el presente Contrato.

## 21. DISPOSICIONES VARIAS

**21.1.** Derechos, renunciaciones y reparaciones. El Banco podrá ejercer sus derechos y acciones derivados de las presentes Condiciones Generales con la frecuencia necesaria, y los mismos serán cumulativos y no excluyentes de cualquier otro derecho o acción que le pueda ser conferido por ley. La renuncia a tales derechos o acciones solo será válida por escrito. La demora en el ejercicio de tales derechos o acciones o el no ejercicio de los mismos no se interpretará como renuncia, ni tampoco su ejercicio único o parcial supondrá impedimento alguno a cualquier otro o a un nuevo ejercicio del mismo. El Banco no estará obligado en modo alguno a ejercer ningún derecho o acción.

**21.2.** Nulidad parcial. En caso de que alguna de las presentes Condiciones Generales sea considerada nula, ilegal, inválida o inaplicable conforme a la ley, las restantes Condiciones Generales permanecerán en vigor plenamente, sin que se vean afectadas en su legalidad, validez u obligación de cumplimiento de las

restantes condiciones.

**21.3.** Condiciones Generales anteriores. Las presentes Condiciones Generales sustituyen a Condiciones Generales anteriores, a los efectos de los productos y servicios contratados al amparo de aquellas.

**21.4.** Lengua. Triodos Bank NV S.E. presta principalmente sus servicios en España desde su sede en las Rozas (Madrid), por este motivo, el presente Contrato y los diferentes Contratos de producto están redactados en castellano y en esta lengua se formalizará el contrato con el cliente (salvo pacto expreso en contrario), se atenderá la banca telefónica y se realizarán las comunicaciones al mismo. No obstante, en las diferentes comunidades autónomas con regulación lingüística especial en las que el Banco cuente con oficinas abiertas al público, en dichas oficinas se respetarán las regulaciones autonómicas especiales en cuanto a derechos lingüísticos.

**21.5.** Comunicaciones y notificaciones. Todas las comunicaciones que deban realizar las partes entre sí se harán mediante el buzón personal, que se encuentra disponible para el Titular en la Banca Internet a la que puede acceder a través de la página web del Banco ([www.triodos.es](http://www.triodos.es)). Sin perjuicio de lo anterior, podrán efectuarse las comunicaciones por parte del Titular: i) por escrito dirigido a Triodos Bank N.V., S.E., calle José Echegaray nº 5, Las Rozas de Madrid, 28232, Madrid o al correo electrónico que habilite el Banco en las presentes Condiciones Globales

o en las condiciones recogidas en los Contratos de Producto para cada tipo de comunicación, siempre y cuando quede debidamente acreditada la identidad del Cliente emisor de la comunicación ii) telefónicamente, llamando al 900 82 29 82; y por parte del Banco: i) por escrito dirigido a la dirección de correo postal y/o a la dirección de correo electrónico facilitados por el Titular, ii) telefónicamente, al número de teléfono facilitado por el Titular, de acuerdo con las indicaciones que se recojan en los Contratos de Producto.

A efectos de validez del presente Contrato, las partes señalan como domicilio válido para las notificaciones, requerimientos y diligencias que resulten pertinentes los respectivos que figuran en los Contratos de Producto suscritos con el Titular. En especial, el Titular autoriza expresamente a que el Banco pueda realizar dichas notificaciones mediante un medio fiable, auditable e independiente de la entidad notificante o de forma certificada ya sea mediante envío postal o electrónico a la dirección postal, electrónica o al número de móvil indicado en el presente contrato.

**21.6.** Regulación de prevención de blanqueo de capitales. El Cliente queda informado de las obligaciones que afectan a la entidad en relación a la regulación vigente en materia de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo, relativas a la identificación del Cliente y conocimiento de la titularidad real,

actividades económicas y origen de los fondos, así como de la necesidad de aplicar las medidas de diligencia debida en relación al conocimiento y seguimiento continuo de la relación de negocio. Por tanto, el Cliente queda obligado a suministrar al Banco toda la información y documentación necesarias derivadas del cumplimiento de las obligaciones anteriores. El incumplimiento de los citados requerimientos podrá implicar la resolución de la relación de negocio con el Cliente así como, en su caso, la no ejecución de determinadas órdenes.

A estos efectos el Cliente acepta las siguientes obligaciones, medidas y autorizaciones derivadas de la normativa de blanqueo de capitales:

- a) El Cliente asume que en caso de no atender debidamente los requerimientos documentales sobre identificación, titularidad real u origen de los fondos, o se aprecien riesgos relacionados con la normativa de blanqueo derivados de las operaciones efectuadas por el Cliente, el Banco podrá bloquear la operativa de las cuentas y cancelar los Contratos de producto que mantenga contratados.
- b) Triodos Bank NV S.E. queda autorizado por el Cliente para solicitar de cualquier entidad pública o privada información sobre la actividad o identidad del Cliente.
- c) El Cliente asume la obligación, en el caso de ser requerido al efecto por el Banco, de aportar Fe de Vida o documento similar, o

personarse en una de las oficinas del Banco a efectos de confirmar su identidad y supervivencia.

**21.7.** Política en materia de gestión de conflictos de interés. Triodos Bank cuenta con políticas y procedimientos para prevenir los conflictos de interés que pudieran surgir entre Triodos Bank, sus empleados y los Clientes, así como entre las distintas áreas de la organización. Las referencias a dichas políticas y procedimientos pueden ser consultados en la página web [www.triodos.es](http://www.triodos.es).

**21.8.** Legislación y jurisdicción aplicable. El presente Contrato y los restantes Contratos y servicios detallados en este documento se rigen por lo dispuesto en la legislación y jurisdicción españolas, a excepción de los Certificados de Depósito para Acciones de Triodos Bank (CDA), cuya regulación se rige por lo dispuesto en la legislación de los Países Bajos. A estos efectos, se entiende que el lugar en el que se realizan los servicios de pago derivados de este Contrato y el lugar donde se efectúan todos los pagos derivados de los productos y servicios bancarios contratados es España.

**21.9.** Información previa. El presente Contrato se encuentra disponible en la web del Banco y en las oficinas del mismo y es facilitado al cliente con antelación suficiente a la celebración del mismo, en consideración a la naturaleza y características de los servicios y productos comercializados por Triodos Bank NV S.E.

El Banco pone a disposición del Cliente mediante soporte duradero

a través de la web [www.triodos.es](http://www.triodos.es), información previa adecuada relativa (i) al Banco, (ii) a los productos y servicios ofertados –entre otros documentos, a través de las Fichas de Información Precontractual–, (iii) a los canales de contratación, (iv) las condiciones aplicadas de manera más frecuente durante el trimestre anterior, (v) la declaración de políticas de aplicación y (v) otros documentos e información relevante tales como los relativos al Fondo de Garantía de Depósitos, la guía de acceso al préstamo hipotecario, las tarifas en vigor o la información previa a la contratación de servicios financieros a distancia.

## 22. OBLIGACIONES FISCALES Y RETENCIONES, INFORMACIÓN, EMBARGOS Y PRESTACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL (PENSIONES)

El Banco cumplirá en todo momento con las obligaciones fiscales y de suministro de información frente a los organismos públicos correspondientes. En concreto, practicará retenciones a favor de la Administración u organismo competente sobre los intereses, dividendos y demás modalidades de rendimientos abonados al Cliente a los tipos vigentes en cada momento según establezca la legislación tributaria que resulte de aplicación.

El Cliente se da por informado de la obligación del Banco de atender los requerimientos judiciales y

administrativos de información o de embargo que sean formuladas por las autoridades judiciales o administrativas competentes de los que, en su caso, recibirá las correspondientes notificaciones.

En el caso de la percepción de prestaciones de la Seguridad Social o cualquier otro organismo público de previsión social, el Cliente autoriza expresamente al Banco a devolver las prestaciones percibidas del organismo de que se trate cuando se haya extinguido el derecho a su percepción. Con arreglo a la legislación vigente, el Banco se encuentra solidariamente obligado con el Cliente a la devolución de las cantidades o prestaciones indebidamente percibidas. En el caso de que el Banco tenga que soportar pagos por devoluciones de prestaciones de la Seguridad Social indebidamente percibidas por los cotitulares o autorizados en cuentas de Clientes perceptores de dichas prestaciones que hubiesen fallecido, se establece expresamente la responsabilidad de dichos cotitulares o autorizados frente al Banco por los referidos reintegros del importe de prestaciones que este haya tenido que efectuar.

**CRS (Common Reporting and Due Diligence Standard):** En aplicación de lo dispuesto en la Directiva 2014/107/UE del Consejo Europeo, de 9 de diciembre de 2014, sobre obligatoriedad del intercambio de información en el ámbito de la fiscalidad y de la normativa OCDE sobre el intercambio automático de información de cuentas financieras (global

standard for automatic exchange of financial account information), así como del Real Decreto 1021/2015, de 13 de noviembre, por el que se establece la obligación de identificar la residencia fiscal de las personas que ostenten la titularidad o el control de determinadas cuentas financieras y de informar acerca de las mismas en el ámbito de la asistencia mutua y de la normativa que las desarrolle o modifique en el futuro, tanto en el ámbito nacional como internacional, Triodos Bank NV S.E. está obligada a obtener información con relevancia fiscal acerca de los clientes del Banco.

A tal efecto, el Cliente autoriza a Triodos Bank NV S.E. a facilitar la información financiera con trascendencia tributaria y en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo a las autoridades públicas españolas competentes (incluyendo las autoridades fiscales), con sujeción a lo dispuesto en la normativa vigente en cada momento.

Asimismo, para los supuestos en que existan indicios de que el cliente pueda ser considerado residente fiscal en cualquier otro Estado, conforme a la legislación tributaria estatal, del otro Estado, o a tratados internacionales; o en aquellos supuestos en que las cuentas abiertas por dicho cliente estén sujetas a comunicación de información a la autoridad competente, el cliente se obliga a facilitar a Triodos Bank NV S.E. la información o documentación necesaria para cumplir con los

procedimientos de diligencia debida establecidos legalmente en cada momento, incluyendo la posibilidad de obtener del cliente una declaración de residencia fiscal o prueba documental de dicha residencia fiscal, que deberá ser considerada suficiente a juicio del Banco.

FATCA: De conformidad con lo establecido en la Orden HAP/1136/2014, de 30 de junio, o la que la sustituya en el futuro, por la que se regulan determinadas cuestiones relacionadas con las obligaciones de información y diligencia debida establecidas en el acuerdo entre el Reino de España y los Estados Unidos de América para la mejora del cumplimiento fiscal internacional y la aplicación de la ley estadounidense de cumplimiento tributario de cuentas extranjeras, y las restantes exigencias normativas relativas al control fiscal de cuentas de obligados tributarios en el extranjero, el Banco deberá identificar a los Clientes que posean un vínculo fiscal con Estados Unidos.

El Cliente declara que no es ciudadano o residente en Estados Unidos, a los efectos de ser sujeto obligado fiscal de ese país, y que no está actuando en beneficio o representación de ninguna persona que lo sea. Si el régimen fiscal del Cliente cambiara y se convirtiera en ciudadano estadounidense o residente en Estados Unidos, deberá notificarlo a Triodos Bank por escrito en un plazo no superior a treinta (30) días. Dicha notificación deberá venir acompañada del formulario W9 o W8, según

el caso, o los que en el futuro se designen en sustitución de estos, debidamente cumplimentados. Triodos Bank N.V. no admite clientes cuya residencia sea Estados Unidos (E.E.U.U.) o los distintos territorios norteamericanos bajo supervisión de la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC-. En estos supuestos, Triodos Bank N.V., S.E. se reserva la facultad de resolver el contrato en los términos previstos en la cláusula 14.

El Cliente queda informado de la obligación de Triodos Bank de proporcionar determinada información de trascendencia tributaria y en materia de prevención del blanqueo de capitales, sobre las operaciones que el Cliente efectúe con el Banco, a las autoridades fiscales españolas conforme a la normativa vigente en España y el tratado internacional suscrito por España y Estados Unidos, y presta su consentimiento para que el Banco pueda proporcionar la citada información conforme a los requerimientos y en las fechas establecidos por los organismos competentes.

El Cliente afectado reconoce y acepta que el Banco también pueda tomar todas las medidas útiles y necesarias para respetar dichos requerimientos y se compromete a aportar la documentación requerida a estos efectos a la mayor brevedad.

Debido a la evolución de las disposiciones legales y, en especial, fiscales, de Estados Unidos, las obligaciones del Banco podrán reforzarse, en particular en materia

de identificación de los Clientes y beneficiarios efectivos. Este refuerzo puede afectar, entre otros, a la naturaleza de los vínculos y a los puntos de conexión con Estados Unidos.

En orden a la identificación de la residencia fiscal de los titulares/ titulares reales y en relación con las declaraciones y documentación que resulten exigibles a los efectos previstos en esta cláusula, su falta de aportación a Triodos Bank determinará que no se realicen cargos, abonos, ni cualesquiera otras operaciones en cuenta corriente hasta el momento de su aportación. Asimismo, el Cliente es responsable único del adecuado cumplimiento de esta obligación, por lo que asumirá íntegramente las sanciones económicas o de cualquier otra índole que pudieran corresponder a Triodos Bank N.V. SE, (en cuyo caso serán repercutidas al Cliente), o al propio Cliente, con ocasión del incumplimiento de este último de su obligación de facilitar la documentación requerida en cada momento.

El incumplimiento por parte del cliente de las obligaciones previstas en esta condición general 22 podrá implicar la resolución de la relación de negocio, de conformidad con lo indicado en la condición general 13.

## **23. TRANSPARENCIA, LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Las operaciones efectuadas por Triodos Bank NV S.E. se rigen por las normas relativas a la transparencia de las operaciones bancarias y a la

protección del cliente.

El presente Contrato se somete a la legislación y jurisdicción españolas.

# //sección 2

## Servicios de banca a distancia

### 24. OBJETO

La presente sección regula las relaciones entre Triodos Bank NV S.E. y el Cliente con respecto al uso de los canales de banca a distancia:

- Vía electrónica a través de internet (“Banca Internet”).
- Mediante la aplicación para teléfono móvil habilitada por el Banco (“Banca Móvil”).
- Vía telefónica (“Banca Telefónica”).

El Banco se reserva la posibilidad de incorporar a sus servicios de banca a distancia aquellos canales o vías de comunicación alternativas que pudieran articularse en el futuro, en cuyo caso informará previamente al Cliente.

### 25. ACCESO Y UTILIZACION DE BANCA INTERNET Y BANCA MOVIL Y BANCA TELEFÓNICA

**25.1.** Con carácter general, Banca Internet y Banca Móvil son los canales puestos a disposición del Cliente por el Banco para realizar su operativa habitual, permitiéndole contratar,

ordenar operaciones, dar instrucciones, modificar algunos de sus datos y límites, consultar sus cuentas y, en general, comunicarse válidamente con el Banco.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco también podrá admitir la utilización del canal de Banca Telefónica en las condiciones que en cada momento se comuniquen a los clientes.

**25.2.** Para acceder y operar con Banca Internet, Banca Móvil y, en su caso, Banca Telefónica, el Banco facilitará a sus clientes:

- a) Un usuario.
- b) Una contraseña de acceso (la “clave de acceso”).
- c) Una contraseña de firma (la “clave de firma”).

A efectos del contrato, nos referiremos en lo sucesivo a estos tres elementos de acceso y firma como “las claves”.

**25.3.** Las partes aceptan equiparar jurídicamente las claves a la firma autógrafa manuscrita del Cliente. La firma de operaciones con claves surtirá plena eficacia jurídica y gozará de presunción de legitimidad.

De conformidad con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, las órdenes del Cliente efectuadas usando las claves equivaldrán a la prestación del consentimiento válido para la plena eficacia jurídica de la operación o contratación realizadas.

**25.4.** Las claves son de uso exclusivamente personal e intransferibles.

**25.5.** Junto a las claves, el Banco podrá exigir, tanto para acceder a Banca Internet, Banca Móvil o, en su caso, Banca Telefónica, como para realizar cualquier clase de operación a través de estos canales, la aplicación de medidas de autenticación reforzada que permitan al Banco comprobar la identidad del Cliente y la validez de la utilización del canal por la que se transmite la orden.

Estas medidas de autenticación reforzada podrán consistir en el envío de una clave de un sólo uso (OTP, por sus siglas en inglés) que será válida únicamente para la operación para la que se haya generado.

Esta clave OTP se podrá enviar a los clientes mediante sms al teléfono móvil del Cliente o notificación push en aquellos casos en los que el Cliente tenga registrado su móvil como dispositivo de confianza.

**25.6.** El Banco podrá cambiar o modificar los mecanismos de identificación, firma a distancia y autenticación reforzada para adecuarlos a mejoras tecnológicas, de seguridad o de otro tipo, o en cumplimiento de futuras regulaciones, en cuyo caso informará a los Clientes,

con suficiente antelación, acerca de cualquier cambio que pudiera producirse en la forma y los requisitos con los que han de acceder o firmar sus operaciones a través de Banca Internet, Banca Móvil o, en su caso, Banca Telefónica.

**25.7.** Sin perjuicio de todo lo anterior, el Banco podrá exigir, cuando lo considere necesario para la plena seguridad de la operativa o existan circunstancias que aconsejen efectuar cualquier comprobación, la confirmación mediante firma autógrafa manuscrita de las respectivas órdenes.

**25.8.** Es obligación esencial del Cliente preservar la confidencialidad de los instrumentos de identificación y firma mencionados sin que, bajo ningún concepto, los transmita a terceros y mantenerlos siempre en lugar seguro. En caso de pérdida, hurto o robo o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar a su confidencialidad, el Cliente deberá comunicarlo al Banco de forma inmediata. Hasta que el Banco no sea notificado, quedará exonerado de toda responsabilidad por las operaciones efectuadas durante dicho periodo.

## 26. SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD

**26.1.** Las operaciones de transferencia o disposición de fondos contempladas en los procedimientos de seguridad del Banco, o las que planteen alguna duda razonable

sobre la identidad del ordenante, solo podrán ser efectuadas por el Cliente mediante orden expresa y escrita, o a través de Banca Telefónica. Además, el Banco podrá solicitar al Cliente, autorizado o apoderado los sistemas adicionales de seguridad que considere necesarios para su autenticación.

**26.2.** Para las transacciones que supongan movimientos de fondos, el Banco podrá proceder al bloqueo e inhabilitación automática de las claves en el caso de que se introduzcan datos erróneos al intentar acceder a los servicios de Banca Internet, Banca Móvil o, en su caso, Banca Telefónica, o bien cuando surjan dudas razonables sobre la identidad de la persona ordenante de las operaciones.

La rehabilitación de las claves exigirá la idónea identificación del Cliente conforme a las exigencias que establezcan los procedimientos del Banco.

**26.3.** Igualmente y con el fin de salvaguardar las normas de seguridad e identificación y la normativa aplicable, los gestores de Banca Telefónica podrán requerir del Cliente, a efectos de confirmación de su identidad, datos concretos diferentes de las claves mencionadas o bien, en el caso de operaciones de disposición que excedan de determinadas cuantías fijadas por el Banco, la confirmación de la orden efectuada mediante los mecanismos de seguridad que se establezcan en cada momento, incluyendo la posibilidad de llamada de los gestores del servicio dirigida

al Cliente (preguntas de seguridad y llamadas de confirmación).

**26.4.** El Cliente y, en su caso, el autorizado y el apoderado se comprometen a custodiar diligentemente las claves, impidiendo que terceros tengan acceso a su conocimiento total o parcial, y se responsabilizan de los usos incontinentidos de las claves que terceros pudieran realizar antes de la comunicación al Banco establecida en el párrafo siguiente.

Los Clientes y autorizados o apoderados deberán comunicar inmediatamente al Banco la pérdida, robo, sustracción o conocimiento por terceros, total o parcialmente, de sus claves, así como de su número de teléfono móvil, para que el Banco proceda a su inmediata anulación, modificación y sustitución.

Hasta el momento de la comunicación al Banco de la pérdida, robo, sustracción o conocimiento por terceros, total o parcialmente, de sus claves o que dicha circunstancia sea conocida de cualquier otra forma por el Banco, el Cliente autoriza expresamente al Banco para actuar conforme a aquellas órdenes que hayan sido precedidas de las claves, incluso cuando las mismas se realicen por un tercero que no sea Cliente ni autorizado o apoderado, quedando por tanto exonerado el Banco de cualquier responsabilidad derivada de las mencionadas operaciones.

El Banco en ningún caso le solicitará sus mecanismos de identificación o claves por correo electrónico. El Cliente debe extremar sus precauciones con respecto de los correos

electrónicos fraudulentos o las páginas web modificadas o alteradas. El Cliente también deberá mantener actualizados los sistemas de seguridad necesarios en los ordenadores, móviles y demás sistemas electrónicos que use para conectarse al servicio, como mantener un antivirus actualizado o instalar todas las medidas de seguridad del sistema operativo.

**26.5.** El Cliente conoce y acepta que en los servicios prestados y la información suministrada por vía electrónica intervienen terceros proveedores de servicios de internet o de telefonía, por lo que el banco no garantiza la correcta recepción de las comunicaciones electrónicas, ni la hora o fecha de recepción de las mismas en los ordenadores del Cliente. El Cliente exime al Banco de responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran derivarse para el Cliente o para terceros como consecuencia de la no recepción o de la recepción tardía de estas comunicaciones, así como por interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones en el funcionamiento operativo de telefonía o internet causados por motivos ajenos al Banco, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas de líneas telefónicas o sobrecargas en el Centro de Proceso de Datos del Banco, en internet o en otros sistemas electrónicos o telefónicos, así como de daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas en los sistemas telefóni-

cos o electrónicos. A efectos de asegurar la integridad y recepción de las comunicaciones, el Banco remitirá al Cliente con carácter general y por el canal o medio más adecuado en cada caso, un mensaje confirmatorio o de acuse de recibo de la comunicación o instrucción recibida.

El Cliente manifiesta expresamente conocer y aceptar las condiciones de seguridad y privacidad en las que el Banco presta servicios por internet y por vía telefónica y que están disponibles en su sitio web.

## 27. TARIFAS, GASTOS Y COMUNICACIONES

**27.1.** La obtención de los medios técnicos, equipos informáticos y líneas de comunicación necesarias para la conexión y el acceso a Banca Internet o Banca Móvil con los que el Cliente declara contar, así como el consumo producido por la utilización de los mismos, serán a cuenta del Cliente y de los autorizados o apoderados.

**27.2.** En su caso, los servicios de banca a distancia estarán sometidos a las comisiones y gastos previstos en el Libro de Tarifas disponible siempre para el Cliente en la web del Banco.

**27.3.** El Cliente autoriza al Banco para que le envíe comunicaciones al buzón personal disponible en Banca Internet y Banca Móvil, a su correo electrónico o su teléfono móvil de las operaciones que lleve a efecto mediante banca a distancia o con

otros medios de pago a efectos de incrementar el nivel de seguridad y de que el Cliente pueda contar con la información de las operaciones efectuadas en su nombre y reaccionar de forma inmediata. Igualmente autoriza que el Banco pueda contactar con él a través teléfono fijo o móvil, correo electrónico o postal o cualquier otro medio como medida de seguridad con respecto de transacciones efectuadas o pendientes de ejecución.

## **28. CONSENTIMIENTO EXPRESO DEL CLIENTE Y TRIODOS BANK NV S.E. PARA LA GRABACIÓN DE CONVERSACIONES TELEFÓNICAS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS EN REGISTROS MAGNÉTICOS**

**28.1.** Los Clientes y el Banco manifiestan su consentimiento expreso e irrevocable para la grabación de las conversaciones telefónicas y de las comunicaciones electrónicas efectuadas entre ellos, en el marco de los servicios de Banca Telefónica, Banca Internet y Banca Móvil, las cuales pueden emplearse como medio de prueba para cualquier procedimiento judicial o arbitral que entre ambas partes que se pudiera plantear directa o indirectamente.

El Registro de las referidas grabaciones y comunicaciones será mantenido durante un periodo mínimo de cinco (5) años.

A tal efecto, el Cliente podrá obtener copia de las mencionadas grabaciones y registros en caso de incidencia,

o cuando lo estime oportuno, devengándose en este último caso la comisión señalada en las tarifas de comisiones.

**28.2.** Con independencia de lo anterior, el Banco hará llegar al Cliente un justificante, en soporte duradero preferentemente electrónico o por cualquier otro medio adecuado a la contratación a distancia, acreditativo de las operaciones realizadas durante el periodo determinado.

**28.3.** En el caso de que el Cliente solicite un préstamo o cualquier operación de riesgo para el Banco, este ejercerá su derecho a obtener informes de la Central de Información de Riesgos del Banco de España. Igualmente, en el caso de que el Banco concierte con el Cliente cualquier operación de riesgo, este procederá de conformidad con la normativa vigente a la remisión de los datos correspondientes a la Central de Información de Riesgos del Banco de España. En el caso de que se trate de riesgos de empresarios individuales que actúan en el ejercicio de su actividad empresarial, se hará constar tal condición en la declaración de riesgos.

# //sección 3

## Condiciones generales aplicables a los servicios de pago

### 29. OBJETO Y NATURALEZA DE LA PRESENTE SECCIÓN

**29.1.** La presente sección tiene la finalidad de regular la relación con los Clientes personas físicas y jurídicas en su condición de usuarios de los servicios de pago previstos en la el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, RDLSP o el Real Decreto-ley de servicios de pago).

**29.2.** En lo no regulado expresamente en esta sección, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante y del beneficiario estén radicados en la Unión Europea, serán de aplicación inmediata el Reglamento (UE) núm. 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo –por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros–; las normas de funcionamiento

(rulebook) del esquema de adeudos directos básicos SEPA del Consejo Europeo de Pagos (EPC), y el RDLSP y la normativa de desarrollo, con carácter preferente respecto de los Contratos anteriormente suscritos por el Cliente.

**29.3.** La regulación especial de servicios de pago de la presente sección primará sobre cualquier otra referencia a los mismos contenida en el Contrato Global o en los Contratos de Producto.

**29.4.** Los Clientes usuarios de servicios de pago pueden dividirse en las categorías de consumidores, microempresas o empresarios/profesionales.

El régimen contractual en materia de servicios de pago de los consumidores y las microempresas será el mismo, con las salvedades que se expresan a continuación (Cláusula 34, apartados 4 y 5, que no resultan de aplicación respecto a las microempresas) o cualesquiera otras que resulten del presente

Contrato Global, de conformidad con el artículo 34. 1 en relación con los artículos 43 y 49, todos ellos del Real Decreto-ley de servicios de pago.

Los empresarios o profesionales que no tengan la consideración de microempresarios o microempresa acuerdan que no les resultará de aplicación: el Título II del Real Decreto-ley de servicios de pago; el régimen establecido en los artículos 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 y 61 del citado Real Decreto-ley de servicios de pago, sus modificaciones o desarrollos reglamentarios, así como la inaplicación del artículo 43, en lo referente al plazo, y el artículo 49 del citado Real Decreto-ley, en ambos casos, cuando el usuario de servicios de pago no sea un consumidor. Las normas de desarrollo del anterior título o de los anteriores artículos. En consecuencia, tampoco les resultará de aplicación las siguientes Cláusulas de la presente Sección 3: Cláusula 36, a excepción de los apartados 3 y 5 de dicha Cláusula y Cláusulas 39, 42, 43 y 44.

**29.5.** A efectos de lo previsto en las relaciones contractuales derivadas de servicios de pago:

a) Se entenderá que el Cliente persona física es consumidor cuando el producto o servicio contratado no se encuentre relacionado con su actividad económica, comercial o empresarial, y siempre que esta circunstancia no resulte evidente a la entidad por la documentación aportada inicialmente o con posterioridad –vigente el Contrato–, a través de nuevos productos o servicios

contratados en cada momento.

b) Se considerará microempresa a aquellas personas físicas o jurídicas que realizan una actividad profesional o empresarial, que, en la fecha de celebración del contrato de servicios de pago de que se trate, ocupen a menos de diez (10) personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los dos (2) millones de euros, conforme al apartado 25 del artículo 3 del RDLSP, y siempre que estas circunstancias no resulten evidentes a la entidad por la documentación aportada inicialmente o con posterioridad –vigente el Contrato–, a través de nuevos productos o servicios contratados en cada momento.

**29.6.** A efectos de lo previsto en esta sección, se entiende por:

a) Transferencia: servicio de pago destinado a efectuar un abono en una cuenta de pago de un beneficiario mediante una operación de pago o una serie de operaciones de pago con cargo a una cuenta de pago de un ordenante por el proveedor de servicios de pago que mantiene la cuenta de pago del ordenante, y prestado sobre la base de las instrucciones dadas por el ordenante.

En otros términos, siguiendo las instrucciones del cliente, la entidad transfiere fondos desde la cuenta del cliente a otra cuenta.

b) Adeudo domiciliado: servicio de pago nacional o transfronterizo destinado a efectuar un cargo en una cuenta de pago de un ordenante, cuando la

operación de pago sea iniciada por el beneficiario sobre la base del consentimiento dado por el ordenante (los adeudos directos SEPA presentan dos variantes: (i) una modalidad básica (CORE) y otra (ii) para uso exclusivo entre empresas, autónomos o profesionales (denominada B2B).

Es decir, el cliente permite a un tercero (beneficiario) ordenar a la entidad que transfiera fondos desde la cuenta del cliente a la del beneficiario, la entidad transfiere los fondos al beneficiario en la fecha o fechas acordadas entre el cliente y beneficiario. El importe adeudado puede variar.

c) Ordenante: persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta. O, de no existir una cuenta de pago del ordenante, persona física o jurídica que cursa una orden de pago a una cuenta de pago de un beneficiario. En el caso de adeudos domiciliados SEPA, el ordenante es el deudor.

d) Beneficiario: persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que es el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago. En el caso de adeudos domiciliados SEPA, el beneficiario es el acreedor que recibe el mandato del deudor para iniciar los cobros y el deudor es el Titular de la cuenta de pago al que se le carga el importe del adeudo domiciliado.

e) Orden de pago (mandato): instrucción cursada por un ordenante o un beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicita la ejecución de una operación de pago.

f) Adeudos directos SEPA: mandato u orden de domiciliación por el que el deudor autoriza y consiente al acreedor a iniciar los cobros mediante el cargo en la cuenta indicada por el deudor. Asimismo, autoriza a la entidad del deudor a cargar en su cuenta los adeudos presentados al cobro por la entidad bancaria del acreedor.

El mandato debe estar suscrito por el deudor, como Titular de la cuenta de cargo o persona en disposición de poder otorgado por este, antes de iniciar el cobro de los adeudos. El mandato firmado debe quedar almacenado en poder del acreedor mientras esté en vigor, y una vez cancelado, durante el plazo máximo legalmente establecido para la conservación de documentos.

Para los instrumentos de adeudo directo SEPA, cuando un acreedor no presenta adeudos con arreglo a un mandato válido en un periodo de 36 meses (a contar desde la fecha del último adeudo, independientemente de que este fuera pagado, rechazado, devuelto o reembolsado), el mandato queda extinguido y, por tanto, no podrá iniciar más cobros acogidos a dicho mandato, por lo que deberá crear uno nuevo para cobros futuros.

En estos casos de adeudo directo SEPA, deberá emitirse un nuevo

mandato: (i) cuando se produzca un cambio de esquema Core a B2B o viceversa, (ii) cuando exista un cambio de deudor –para lo que tendrán que recabarse la nueva firma– y (iii) por el transcurso de los 36 meses desde la fecha del último adeudo presentado (incluso si este hubiera sido rechazado, devuelto o reembolsado), ya que en este caso deberá haber sido cancelado dado el tiempo transcurrido.

g) Instrumento de pago: cualquier dispositivo personalizado y/o conjunto de procedimientos acordados entre el usuario de servicios de pago y el proveedor de servicios de pago y utilizados para iniciar una orden de pago.

h) Cuenta de pago: una cuenta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

i) Orden de pago: toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago.

j) Fecha de valor: momento utilizado por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago.

k) Identificador único: una combinación de letras, números o signos especificados por el proveedor de servicios de pago al usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro usuario

del servicio de pago y/o la cuenta de pago de ese otro usuario en una operación de pago.

l) IBAN: número identificador de una cuenta de pago internacional que reconoce inequívocamente una cuenta de pago individual en un Estado miembro de la Unión Europea y cuyos elementos son especificados por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

m) Día hábil: día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieren contratado.

n) Proveedor de servicios de pago: las entidades y organismos contemplados en los apartados 1 y 2 del artículo 5, y las personas físicas o jurídicas que se acojan a las exenciones previstas en los artículos 14 y 15, todos ellos del RDLSP.

o) Servicio de iniciación del pago: servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

p) Servicio de información sobre cuentas: servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usua-

rio del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago.

q) Proveedor de servicios de pago gestor de cuenta: un proveedor de servicios de pago que facilita a un ordenante una o varias cuentas de pago y se encarga de su mantenimiento.

r) Proveedor de servicios de iniciación de pagos: el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional servicios de iniciación de pagos.

s) Proveedor de servicios de información sobre cuentas: el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional servicios de información sobre cuentas.

t) Autenticación: procedimiento que permite al Banco o a otro proveedor de servicios de pago comprobar la identidad de usuario de un servicio de pago o la validez de la utilización de determinado instrumento de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del usuario.

u) Autenticación reforzada de Cliente: autenticación basada en la utilización de dos o más elementos categorizados como conocimiento (algo que solo conoce el usuario), posesión (algo que solo posee el usuario) e inherencia (algo que es el usuario), que son independientes –es decir, que la vulneración de uno no compromete la fiabilidad de los demás–, y concebida de manera que se proteja la confidencialidad de los datos de identificación.

v) Entidad de pago: una persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización para prestar y ejecutar servicios de pago en toda la Unión Europea, en los términos previstos en el artículo 11 del RDLSP y demás normativa de aplicación.

w) Usuario de servicios de pago: la persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, beneficiario o ambos.

x) OTP: contraseña de un sólo uso (del inglés One-Time Password).

**29.7.** El acceso a las cuentas de pago abiertas en Triodos Bank por parte del Cliente como por terceros proveedores de servicios de pago por cuenta del Cliente, tales como proveedores de servicios de iniciación de pagos o entidades prestadoras de servicios de información sobre cuentas, requerirá que la cuenta de pago sea accesible en línea de forma segura, de acuerdo con las normas técnicas vigentes en cada momento, lo que incluirá un acceso basado en una autenticación reforzada en los términos descritos en el apartado 11 de la presente Cláusula 29, salvo que se autorice expresamente la excepción de dicho requisito. El Banco tratará las órdenes de pago transmitidas a través de los servicios de un tercer proveedor servicios de pago sin discriminación alguna con respecto a las órdenes de pago transmitidas directamente por el ordenante, salvo por causas objetivas, en particular en lo que se refiere a los plazos, la prioridad o los gastos aplicables.

**29.8.** El Banco podrá denegar el acceso a las cuentas de pago al Cliente o a terceros proveedores de servicios de pago que accedan por cuenta del Cliente, cuando medien causas objetivas que justifiquen el no acceso en los términos expuestos en el anterior apartado 7, así como en las Cláusula 29 apartado 11, Cláusula 32 apartados 2 y 3 y Cláusula 34 apartado 1 de la presente Sección III. En tales casos, el Banco informará al Cliente ordenante de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello. Esa información será facilitada al ordenante, de ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente después de la denegación, a menos que la comunicación de tal información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales. El Banco permitirá el acceso a la cuenta de pago una vez dejen de existir los motivos para denegar el acceso.

**29.9.** El Banco, previa solicitud de un proveedor de servicios de pago que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, confirmará inmediatamente la disponibilidad de fondos en la cuenta de pago del ordenante para la ejecución de una operación de pago basada en una tarjeta, siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- a) que la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud;
- b) que el ordenante haya dado consentimiento explícito al proveedor de

servicios de pago gestor de cuenta para que responda a las solicitudes de proveedores de servicios de pago específicos de facilitar confirmación de que el importe correspondiente a una operación de pago basada en una tarjeta determinada está disponible en la cuenta de pago del ordenante;

- c) que el consentimiento a que hace referencia la letra b) debe darse antes de que se realice la primera solicitud de confirmación.

El proveedor de servicios de pago podrá solicitar la confirmación cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

- a) que el ordenante haya dado consentimiento explícito al proveedor de servicios de pago que solicite dicha confirmación;
- b) que el ordenante haya iniciado la operación de pago basada en una tarjeta por el importe en cuestión utilizando un instrumento de pago basado en tarjeta emitido por el proveedor de servicios de pago;
- c) que el proveedor de servicios de pago se identifique ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta antes de cada solicitud de confirmación, y se comunique de manera segura con el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, de conformidad con lo previsto en el Reglamento Delegado 2018/389, o norma que lo sustituya, y a los criterios que, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables, determine el Banco de España.

La confirmación consistirá únicamente en una simple respuesta de «sí» o «no».

El Cliente ordenante podrá solicitar al Banco que le comunique la identificación del proveedor de servicios de pago y la respuesta facilitada.

**29.10.** El Banco podrá fijar las comisiones o compensaciones que resulten legalmente procedentes por el acceso o consulta de información, por la iniciación o ejecución de órdenes de pago, todo lo anterior, respecto a las cuentas de pago abiertas en el Banco, de acuerdo con lo que se fije en el Libro de Tarifas en cada momento.

**29.11.** Será preciso para la apertura, y posterior operativa de las cuentas de pago, así como de los instrumentos o los servicios de pago a ella asociados, que cada titular o autorizado/representante en dichas cuentas o servicios de pago a ellas asociados, facilite al Banco un número de teléfono móvil actualizado y activo perteneciente a cada titular o autorizado/representante que puedan operar en dichas en cuentas o en los servicios de pago a ellas asociados. La imposibilidad originaria o sobrevenida de poder recibir mensajes SMS, así como cualquier circunstancia que conlleve el cambio, pérdida, sustracción, robo, inutilización o cualquier otro hecho que impida la normal utilización del teléfono móvil facilitado por el Cliente, deberá ser objeto de comunicación inmediata al Banco con el fin de que éste pueda actualizar su base de datos lo antes posible conforme a los criterios de

seguridad que se determinen por la Entidad.

El Banco empleará el referido teléfono móvil como medida de autenticación reforzada con el fin de poder remitir al Cliente usuario de los servicios de pago las comunicaciones relacionadas con el mantenimiento de la seguridad de su cuenta de pago, en particular, las alertas o los medios precisos que permitan su identificación en las operaciones de pago que se efectúen sobre dicha cuenta o en los servicios de pago asociados a ella, así como el acceso remoto a la información contenida en dichas cuentas o en los servicios de pago asociados, así como en su caso, a cualquier modificación de los datos personales, financieros o de cualquier otro género contenidos en las cuentas de pago o servicios de pago a ellas asociados. Estas medidas de seguridad podrán ser objeto de excepción o de modificación en cualquier momento en función de las exigencias establecidas por la normativa vigente en cada momento, del análisis de su operativa o de los cambios tecnológicos o de mercado.

## 30. ÁMBITO DE APLICACIÓN

**30.1.** Los servicios de pago que regula esta sección son los siguientes:

- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
- b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta

de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.

c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:

1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.

2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.

3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago.

e) La emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago.

f) El envío de dinero.

g) Los servicios de iniciación de pagos.

h) Los servicios de información sobre cuentas.

Al resto de actividades, en particular, a aquellas actividades que se contemplan en el artículo 4 del RDLSP, sólo les serán de aplicación la presente Sección III del Contrato Global en lo que no se oponga, y con carácter subsidiario, a la regulación que se contiene en los Contratos de

Producto y en la regulación especial que les resulte de aplicación. A título meramente enunciativo y no limitativo, quedan excluidos los cheques, letras de cambio y pagarés, así como el servicio de giros postales prestado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E en el marco del acuerdo firmado entre Triodos Bank N.V S.E. y dicha Sociedad, mientras dicho acuerdo permanezca vigente, rigiéndose por las disposiciones de dicho acuerdo, así como por la normativa que le resulte de aplicación.

A los anteriores servicios, en la medida en que sean objeto de prestación por el Banco, les será de aplicación la presente Sección 3ª, en tanto que estemos ante operaciones de pago efectuadas en una moneda de un Estado miembro de la Unión Europea, cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante y del beneficiario se encuentre en la Unión Europea.

Respecto al resto de operaciones de pago en moneda que no sea de un Estado miembro de la Unión Europea, o con independencia de la moneda empleada, cuando alguno de los proveedores de servicios de pago se encuentren fuera de la Unión Europea, se estará a lo dispuesto por el artículo 2 del RDLSP.

**30.2.** El presente Contrato marco rige la ejecución futura de las operaciones de pago individuales y sucesivas con el Cliente, para las

que será necesario que el Cliente abra una cuenta de pago en Triodos Bank (cuenta corriente o cuenta de ahorro).

## 31. IDENTIFICADOR ÚNICO DE LA CUENTA

**31.1.** Para la correcta ejecución de una orden de pago, el Cliente deberá facilitar el identificador único de cuenta, que serán el Número Internacional de Cuenta Bancaria (IBAN) y el BIC (Business Identifier Code). En caso de que se produjeran modificaciones estructurales societarias en el Banco, así como por cualquier otro motivo comercial u operativo, el identificador único podrá sufrir las oportunas modificaciones, obligándose el Banco en tal caso a realizar la comunicación correspondiente en la forma pactada con el Cliente.

El Banco no será responsable de la falta de ejecución o ejecución defectuosa de una operación de pago si el identificador único facilitado por el Cliente es incorrecto. No obstante, a solicitud del Cliente o, cuando no sea posible obtenerla en los plazos previstos o cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen, el Banco podrá realizar gestiones para recuperar los fondos de la operación de pago, en cuyo caso, repercutirá al cliente el gasto que haya supuesto para Triodos Bank.

En caso de que no sea posible recuperar los fondos, el Banco facilitará al ordenante, previa solicitud por escrito de éste, y sin perjuicio del pago de comisión oportuna, toda la

información de que disponga que resulte pertinente para que pueda interponer una reclamación legal a fin de recuperar los fondos.

**31.2.** Cuando el Cliente facilite en tiempo y forma el identificador único correcto para la operación que le sea aplicable, Triodos Bank será responsable de su correcta ejecución. Por el contrario, en caso de que el Cliente no facilite un identificador único correcto, Triodos Bank no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la orden de pago.

**31.3.** El Cliente se compromete a verificar la corrección e integridad de los datos relativos a los pagos que ordene a la entidad en ejecución de cualquiera de los servicios de pago previstos en esta Sección 3ª.

**31.4.** Triodos Bank únicamente será responsable de la ejecución de las operaciones de pago de acuerdo con el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago, no por otro tipo de informaciones facilitadas por el usuario de servicios de pago.

## 32. CONSENTIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE OPERACIONES DE PAGO.

**32.1.** Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando con carácter previo a la operación de pago el Cliente haya otorgado y comunicado su consentimiento de forma escrita o de cualquiera de las formas previstas en la Ley 22/2007,

de 11 de julio, de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores de, en concreto, por utilización de medios telemáticos, electrónicos o similares, siempre que el Contrato de Producto permita la emisión de estas órdenes.

**32.2.** El consentimiento para la ejecución de una operación de pago podrá prestarse por el ordenante, a través del beneficiario de la misma o a través de terceros proveedores de servicios de pago, de acuerdo con las medidas de autenticación y comunicación seguras que se establezcan por el Banco de acuerdo con la normativa vigente en cada momento. A falta de la recepción por el Banco de consentimiento debidamente emitido, la operación de pago se considerará no autorizada y no se llevará a efecto.

**32.3.** Triodos Bank se reserva el derecho de bloquear la utilización de un medio o instrumento de pago por razones justificadas relacionadas con la seguridad del mismo, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo o, en el caso de que este asociado a una línea de crédito, si se aprecia un aumento significativo del riesgo de impago.

Triodos Bank le informará del bloqueo y del motivo del mismo antes de practicar el bloqueo y, si no fuera posible, inmediatamente después del mismo. Triodos Bank no le informará del bloqueo en aquellos casos en los que se lo impida una disposición normativa o por razones de seguridad justificadas.

**32.4.** En el caso de mandato SEPA, es requisito necesario que, antes de realizar cualquier presentación al cobro, el acreedor disponga de una orden de domiciliación firmada por el Titular de la cuenta de cargo, que se ajuste al formulario normalizado de «Orden de domiciliación de adeudo directo básico SEPA» o, en su defecto, incluya las menciones y requisitos establecidos por la normativa vigente en cada momento.

El acreedor asignará una referencia única a cada mandato, que permita identificar los adeudos asociados a un mandato concreto. Si en el momento de la firma del mandato, este no contenía aún dicha referencia, el acreedor deberá comunicársela al deudor antes de iniciar el primer cobro.

La modificación del mandato concierne al acreedor y al deudor y puede hacerse en cualquier momento durante la vigencia del mandato sin necesidad de consentimiento del Banco. Sin embargo, necesariamente deben ser comunicadas al Banco las modificaciones en el mandato cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Modificaciones en la referencia única de un mandato existente, como consecuencia de cambios organizativos (reestructuraciones).
- b) Cambios de identidad del acreedor, como consecuencia de fusiones o transformaciones societarias, cambios organizativos o cambio de nombre.
- c) Cambio de la cuenta de cargo

por parte del deudor, ya sea en la misma o en otra entidad.

d) Cuando el cambio se produzca en la identidad o nombre del acreedor, este deberá además informar al deudor de las modificaciones que afecten al mandato, para evitar posibles devoluciones de adeudos por falta de reconocimiento del acreedor.

Los cambios del mandato se comunicarán a la entidad del acreedor, como parte del próximo adeudo.

**32.5.** El Cliente ordenante tendrá derecho a que el Triodos Bank:

i) limite el cobro de adeudos domiciliados a un determinado importe o periodicidad, o a ambos,

ii) verifique, de no preverse derecho a reembolso en una orden emitida con arreglo a un régimen de pago, cada adeudo domiciliado y determine, sobre la base de la información relativa a la orden, si el importe y la periodicidad del adeudo domiciliado transmitido son iguales al importe y a la periodicidad acordados en la orden, antes de efectuar el adeudo en su cuenta de pago,

iii) bloquee cualquier adeudo domiciliado en la cuenta de pago del ordenante o cualquier adeudo domiciliado iniciado por uno o varios beneficiarios específicos, o autorice solo los adeudos domiciliados iniciados por uno o varios beneficiarios específicos.

Cuando ni el ordenante ni el beneficiario sea un consumidor, los derechos recogidos en la presente condición 31.5 no resultará de apli-

cación.

## 33. RECEPCIÓN DE UNA ORDEN DE PAGO

**33.1.** El momento de recepción por Triodos Bank de una orden de pago, será aquél en que la misma es recibida por esta Entidad, con independencia de haya sido transmitida directamente por el ordenante o indirectamente a través del beneficiario. Las órdenes recibidas en un día que no sea hábil a efectos bancarios se entenderán recibidas el siguiente día hábil. No obstante, cuando una orden de pago sea recibida más tarde de las diecisiete (17:00) horas, se considerará recibida en el día hábil siguiente. En ningún caso, se adeudará en la cuenta del ordenante ningún cargo antes de la recepción de la orden de pago.

**33.2.** Si mediara acuerdo entre el usuario de servicios de pago y Triodos Bank, a fin de ejecutar una orden de pago en una fecha determinada, al final de un plazo, o el día en el que disponga de fondos en la cuenta corriente o en el instrumento de pago en concreto, en cuyo caso el día de recepción de la orden será el acordado o el siguiente a éste, si aquél fuera inhábil.

**33.3.** El Banco, inmediatamente después de la recepción de la orden de pago procedente de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, facilitará o pondrá a disposición de dicho proveedor toda la información sobre el inicio de la operación de pago y toda la información a la que

tenga acceso con relación a la ejecución de la operación de pago al proveedor de servicios de iniciación de pagos, salvo que concurren causas objetivas que motiven la denegación del acceso a las cuentas de pago del Cliente o cualesquiera otras previstas en la siguiente Cláusula 34.1.

## 34. RECHAZO DE ÓRDENES DE PAGO

**34.1.** Triodos Bank se reserva la facultad de rechazar la ejecución de una orden de pago si:

a) antes de la ejecución de la operación de pago, el ordenante no contara con fondos suficientes en la cuenta o instrumento de pago para la ejecución;

b) existieran indicios de fraude, blanqueo de capitales, financiación del terrorismo o cualesquiera otras actividades ilícitas;

c) no se facilitare a Triodos Bank la precisa información para la ejecución de la orden o dicha información fuera errónea;

d) el Cliente no se identifique empleando el medio de autenticación que se determine para cada producto o servicio de pago.

e) el tercer proveedor servicios de pago no cumpla con los estándares de seguridad requeridos por el Banco, de acuerdo con la normativa vigente, a efectos del establecimiento de una comunicación segura, o concurren cualesquiera otras causas objetivas que motiven la denegación del acceso a las cuentas de pago

abiertas en el Banco a un tercero.

f) no se cumplieran las condiciones previstas contractualmente o en la Ley.

**34.2.** En los anteriores supuestos contemplados en el apartado 33.1., el Banco podrá cobrar una comisión por dicha negativa a la ejecución de una orden de pago improcedente. Además, si se cumpliera uno de los anteriores supuestos previstos en el mencionado apartado 33.1. El Cliente reconoce que Triodos Bank no será responsable de ninguna pérdida o daño que pudiera sufrir como consecuencia del aplazamiento o rechazo de una orden de pago.

**34.3.** El Banco notificará al Cliente, por el medio de comunicación pactado, el rechazo de la orden de pago, los motivos del mismo y, si fuera posible, el procedimiento para rectificar los posibles errores que hubieran motivado dicho rechazo, salvo que una norma aplicable prohíba su notificación. Dicha notificación se realizará, a más tardar y en el caso de proceder, al final del día hábil siguiente al momento del rechazo. Este plazo podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

**34.4.** Las órdenes de pago cuya ejecución hayan sido rechazadas se considerarán, en cualquier caso, como no recibidas.

## 35. IRREVOCABILIDAD DE UNA ORDEN DE PAGO

**35.1.** El Cliente podrá retirar su con-

sentimiento para la ejecución de una orden de pago en cualquier momento, pero siempre antes de la fecha de irrevocabilidad que se establezca en la normativa de Servicios de Pago vigente y, en su defecto, en las fechas que se detallan a continuación:

- a) Con carácter general, el Cliente no podrá revocar la orden de pago después de ser recibida por Triodos Bank, como proveedor de servicios de pago del Cliente.
- b) Cuando la operación de pago es iniciada por el beneficiario o, a través del mismo, el Cliente no podrá revocar la orden una vez que haya dado su consentimiento al beneficiario para que se ejecute la operación de pago.
- c) Cuando la operación de pago es iniciada por un proveedor de servicios de iniciación pagos, el Cliente no podrá revocar la orden una vez que el Cliente haya dado a aquél su consentimiento para iniciar la operación de pago.
- d) En caso de adeudos domiciliados, el Cliente no podrá revocar la orden de pago después del final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del titular.

En los anteriores supuestos, cuando el usuario de servicios de pago que haya iniciado o emitido una operación de pago y su proveedor de servicios de pago hayan acordado que la ejecución de la orden de pago comience en una fecha específica o al final de un período determinado, o bien el día en que el ordenante haya puesto fondos a disposición del pro-

veedor de servicios de pago, se podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido.

**35.2.** Cuando el usuario de servicios de pago hubiese prestado su consentimiento para un conjunto de operaciones de pago, su revocación implicará que todas las operaciones de pago que formen parte de ese conjunto o serie, así como todas aquellas futuras operaciones de pago cubiertas por dicho consentimiento se considerarán como no autorizadas.

**35.3.** La revocación de la orden devengará las comisiones y gastos que, en su caso, se encuentren previstas en los contratos de aplicación o en el Libro de Tarifas de Triodos Bank.

**35.4.** El Cliente consumidor podrá solicitar a Triodos Bank la devolución de las operaciones de pago autorizadas e iniciadas por un beneficiario o a través de él y que ya hayan sido ejecutadas durante un plazo máximo de ocho (8) semanas, que serán contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta, cuando la autorización no indique el importe exacto y, además, la cantidad adeudada supere la que razonablemente se pueda esperar atendiendo a sus pautas de gastos y a las circunstancias pertinentes al caso, lo que será objeto de la debida acreditación por el ordenante que solicite la devolución, no pudiéndose invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia que resultara de aplicación.

No obstante, el Cliente no tendrá derecho a devolución cuando éste haya dado su expreso consentimiento a Triodos Bank para que se ejecute la operación de pago directamente, y en su caso, Triodos Bank o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del Cliente, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista para el pago. En caso de reclamación de la devolución, Triodos Bank dispondrá de un plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución para restituir el importe íntegro de la operación de pago, o bien justificar su denegación, en cuyo caso deberá indicar los procedimientos de reclamación judicial y extrajudicial de que dispone el Cliente.

**35.5.** El Cliente deberá comunicar a Triodos Bank, en cuanto tenga conocimiento, la realización de una operación de pago no autorizada o ejecutada defectuosamente y, en todo caso, en los supuestos previstos en el RDLSP, en un plazo máximo de trece (13) meses, en el caso de consumidores, o de seis (6) meses, para aquellos que conforme a la ley no tengan la condición de consumidores.

## 36. EJECUCIÓN DE UNA ORDEN DE PAGO

**36.1.** A menos que exista un acuerdo entre el Banco y el ordenante respecto al plazo de ejecución de las

órdenes de pago, en los términos del apartado 32.2 de la presente Sección, el Banco procederá a la ejecución de las órdenes de pago no más tarde del final del día hábil siguiente a contar desde la recepción de la orden de pago, cuando se estén ejecutando:

- a) operaciones de pago en euros;
- b) operaciones de pago nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro;
- c) operaciones de pago que solo impliquen una conversión de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, siempre que la correspondiente conversión se lleve a cabo en el Estado miembro que no forme parte de la zona del euro y, en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia transfronteriza se realice en euros.

Este plazo podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.

**36.2.** Las operaciones de pago dentro de la Unión Europea no contempladas en el apartado anterior, podrán ser ejecutadas en un plazo superior, no superando en ningún caso los cuatro (4) días hábiles a partir del momento de la recepción de la orden de pago por el Banco. Las operaciones de pago extracomunitarias no contempladas en los anteriores apartados, no se registrarán por los plazos precedentes, debiéndose estar en cada caso a los plazos que se determinen para cada operación.

**36.3.** El ingreso por un consumidor o microempresa en efectivo en euros en una cuenta de pago de Triodos Bank tomará valor y estará disponible inmediatamente después del momento de recepción de los fondos. Si no fuera consumidor o microempresa el usuario de servicios de pago, dispondrá del importe ingresado al día siguiente hábil al de la recepción de los fondos, e igualmente tomará valor la fecha en que se realizó el ingreso. Siempre y cuando en ambos casos, el servicio de ingreso de efectivo sea admitido por el Banco.

**36.4.** Si una operación de pago es iniciada por el beneficiario o a través del beneficiario en el contexto de una operación de pago basada en una tarjeta, cualquiera que sea el canal utilizado, y el importe exacto se desconoce en el momento en que el ordenante da su consentimiento para la ejecución de la operación de pago, el Banco sólo podrá bloquear fondos en la cuenta de pago del Cliente ordenante si este último ha consentido en la cantidad exacta de fondos que ha de bloquearse. En tal caso, el Banco liberará los fondos bloqueados en la cuenta de pago del Cliente sin demora una vez que haya recibido la información referente al importe exacto de la operación de pago y, como muy tarde, inmediatamente después de haber recibido la orden de pago.

## **37. FECHA VALOR Y DE DISPONIBILIDAD DE LOS FONDOS**

**37.1.** Cuando el Cliente sea el beneficiario de una operación de pago, la fecha valor de abono en la cuenta de pago del beneficiario no podrá ser posterior al día hábil en el que el importe de la operación de pago se haya abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. En ningún caso, la fecha valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

**37.2.** El Banco, cuando actúe como proveedor de servicios de pago del beneficiario, se asegurará de que el importe de la operación de pago esté a disposición del Cliente beneficiario inmediatamente después de que dicho importe haya sido abonado en la cuenta del Banco, si por parte del proveedor de servicios de pago del beneficiario siempre que no haya conversión de moneda o exista una conversión entre el euro y la divisa de un Estado miembro o entre las divisas de dos Estados miembros.

## **38. RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO FRENTE A CONSUMIDORES O MICROEMPRESAS EN LA EJECUCIÓN DE LAS OPERACIONES**

**38.1.** El Banco será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de pago, iniciadas directamente por el ordenante, a menos que el Banco pueda

demostrar al ordenante y, en su caso, al proveedor de servicios de pago del beneficiario, que este último proveedor recibió el importe de la operación de pago de conformidad con lo establecido en el apartado 35 del presente Contrato y en los términos legalmente establecidos.

**38.2.** Cuando sea responsable Triodos Bank con arreglo a lo dispuesto en el apartado 37.1. anterior, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

**38.3.** Cuando sea responsable el proveedor de servicios de pago del beneficiario respecto a las órdenes de pago iniciadas directamente por el ordenante, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación de pago, y pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario el importe correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en la cuenta de pago del beneficiario. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha en que se habría atribuido la fecha de valor al importe en caso de

ejecución correcta de la operación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 RDLSP.

**38.4.** Cuando una operación de pago se ejecute con retraso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario velará por que, previa solicitud del proveedor de servicios de pago del ordenante que actúe en su nombre, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que el ordenante haya iniciado la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al ordenante.

**38.5.** En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante, de conformidad con el apartado 35 del presente Contrato y en los términos legalmente aplicables, y velará por que el importe de la operación de pago le sea devuelto y esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe sea abonado

en su propia cuenta. La fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario, incluyendo los supuestos de responsabilidad por mero retraso en la ejecución de la orden de pago, no será posterior a la fecha de valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

**38.6.** En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que la orden de pago haya sido iniciada por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al beneficiario los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al beneficiario.

**38.7.** En el caso de órdenes de pago no ejecutadas o ejecutada de forma defectuosa iniciadas por el beneficiario o a través de él, en las que resulte responsable el proveedor de servicios de pago del ordenante, éste será responsable frente al ordenante, debiendo devolver al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del

ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe. Aunque estas obligaciones no se aplicarán al proveedor de servicios de pago del ordenante si dicho proveedor puede demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago se ha ejecutado con un pequeño retraso. En tal caso, el proveedor del servicio de pago del beneficiario atribuirá una fecha de valor al importe correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario que no será posterior a la fecha de valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

**38.8.** La responsabilidad del proveedor de servicios de pago del ordenante o del beneficiario contemplada en los apartados anteriores, se entenderá sin perjuicio de las causas que motivan la ausencia de responsabilidad del proveedor de servicios de pago que puedan derivarse de operaciones de pago, como aquellas en las que:

- a) no haya mediado autorización o hayan sido ejecutadas incorrectamente en los términos establecidos en el artículo 43 RDLSF.
- b) el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago es incorrecto, en los términos establecidos en el artículo 59 RDLSF.
- c) el usuario de servicios de pago hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o por negligencia grave.
- d) hayan mediado circunstancias ex-

cepcionales e imprevisibles que queden fuera del control del proveedor de servicios de pago del ordenante, en los términos establecidos en el artículo 64 RDLSP.

**38.9.** El Banco devolverá al ordenante el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el cargo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación defectuosa, respecto a las operaciones de pago iniciadas por el ordenante a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, siempre dicho iniciador de pagos demuestre que el Banco ha recibido la orden de pago de conformidad con el artículo 50 del RDLSP y en los términos normativamente vigentes, y que, dentro de su ámbito de competencia como iniciador de pagos, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas a la no ejecución o ejecución defectuosa. Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto la exención de responsabilidad prevista en el apartado 37.8. anterior.

## **39. RESPONSABILIDAD DEL BANCO EN CASO DE OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS**

**39.1.** En las operaciones de pago no autorizadas, el Cliente tendrá derecho a obtener del Banco, en los

plazos y términos recogidos en la cláusula 35.5 de la presente Sección, la devolución del importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por parte del Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora. Cuando el Banco tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude, comunicará los motivos de la denegación al Banco de España, en la forma, con el contenido y plazos que éste determine. En su caso, el Banco restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

**39.2.** Cuando la operación de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el Banco devolverá inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente, el importe de la operación de pago no autorizada y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada. Lo anterior se entiende sin perjuicio del derecho de repetición contra el proveedor de servicios de iniciación de pagos responsable

de la ejecución de una operación de pago no autorizada, de acuerdo con el artículo 45.2 del RDLSP.

## 40. COMISIONES Y GASTOS

**40.1.** Triodos Bank no podrá cobrar al Cliente consumidor o microempresa por la información contenida en esta Sección en los términos establecidos normativamente, sin embargo, y de conformidad con el artículo 34.1 en relación con el art. 35.1 del RDLSP, sí podrá cobrarse al Cliente no consumidor o microempresa por el suministro de la información que no se determine normativamente como gratuita, en particular, la que se expresa en los artículos 30.2, 51.1, 52.5 y el último párrafo del artículo 59.2, todos ellos del RDLSP.

**40.2.** Las comisiones y gastos de los distintos productos y servicios de pago prestados al Cliente por Triodos Bank y regulados por la RDLSP, serán los previstos en el Contrato suscrito por el Cliente y/o en el Libro de Tarifas de la entidad que se encuentre vigente en el momento de recepción de la orden de pago.

**40.3.** Tanto si el Cliente actúa como ordenante como si actúa como beneficiario, deberá abonar a Triodos Bank los gastos y comisiones repercutibles que resulten de aplicación a la operación de que se trate, de acuerdo con lo pactado en el Contrato aplicable y en la orden concreta. A tal efecto, en las operaciones de pago en que el Cliente sea el beneficiario, el Banco podrá deducir sus gastos del importe transferido. En tal

caso, aparecerán por separado en la información facilitada al beneficiario, el importe total de la operación y los gastos repercutidos.

**40.4.** En toda prestación de servicios de pago en la que tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en España, o uno de los proveedores esté situado en España y el otro u otros lo estén en otro Estado miembro de la Unión Europea, o en las que solo intervenga un proveedor de servicios de pago que esté situado en España, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago.

## 41. TRANSPARENCIA EN LAS CONDICIONES E INFORMACIÓN CONTRACTUAL

**41.1.** Triodos Bank asume el cumplimiento de las obligaciones de transparencia e información previstas en la normativa vigente y en la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. A tal efecto, los contratos globales y de producto de aplicación se encuentran publicados en la web del banco [www.triodos.es](http://www.triodos.es).

**41.2.** En cualquier momento de la relación contractual, el usuario de servicios de pago que así lo solicite tendrá derecho a recibir en papel o

en otro soporte duradero las condiciones contractuales del Contrato Global, así como la información y principales condiciones relativas a (i) los datos de identificación de Triodos Bank NV S.E.; (ii) la descripción del servicio de pago contratado; (iii) los gastos, tipos de interés y de cambio aplicables; (iv) los medios de comunicación disponibles; (v) las responsabilidades derivadas de los servicios de pago contratados y los requisitos necesarios para su devolución; (vi) sobre modificaciones y rescisión del Contrato marco, y (vii) sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación.

## 42. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO MARCO

**42.1.** El Banco deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones aplicables a los servicios de pago previstos en esta sección de manera individualizada y en papel u otro soporte duradero con una antelación no inferior a dos (2) meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. Las modificaciones propuestas deberán destacarse con claridad.

Este plazo sólo resulta de aplicación a las personas físicas o jurídicas que tenga la condición de consumidor o microempresa. Los profesionales o empresarios que no tengan la condición de microempresa se registrarán por lo dispuesto en la Cláusula 1.4 del

presente Contrato.

**42.2.** Se considerará que el usuario de servicios de pago acepta las modificaciones de las condiciones establecidas en el Contrato marco a menos que notifique lo contrario al Banco con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las modificaciones. En este caso, el Cliente tendrá derecho a resolver el presente Contrato marco de forma inmediata y sin coste alguno.

**42.3.** No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para los usuarios de servicios de pago.

**42.4.** Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso, siempre que (i) las variaciones se basen en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados previamente con el Cliente o (ii) sean más favorables para los usuarios de servicios de pago, caso en el que podrán aplicarse sin previo aviso.

## 43. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO MARCO

**43.1.** La resolución del Contrato marco o del Contrato Global del que forma parte será gratuita para el Cliente si se efectúa una vez transcurridos los seis (6) primeros meses de vigencia de los mismos. En todos los demás casos, los gastos derivados de la resolución serán apropiados y estarán en consonancia con los costes, con arreglo al Libro de

Tarifas vigente en cada momento.

De los gastos o comisiones satisfechos por el Cliente, éste solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del Contrato. Cuando dichas comisiones se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional y podrán ser compensadas con la comisión que, en su caso, se derive de la resolución del Contrato.

Lo dispuesto en este párrafo debe entenderse aplicable a cualquier tipo de relación contractual entre el Cliente y el Banco, con independencia de que pueda ser calificada o no de servicio de pago.

**43.2.** El Cliente que tenga la consideración de consumidor o microempresa podrá resolver el Contrato Global relativo a los servicios de pago en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno. El Banco procederá, conforme a la normativa vigente, al cumplimiento de la orden de resolución del contrato marco antes de transcurridas veinticuatro (24) horas desde la solicitud del Cliente, siempre y cuando el Cliente no tuviera contratado con el Banco otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago en Triodos Bank, en particular, en aquellas relaciones contractuales de tracto sucesivo, de cuentas vinculadas o combinadas o en aquellas en las que el Cliente mantenga una posición deudora.

Los empresarios o profesionales que no tengan la condición de consumidor se regirán por lo dispuesto en la

Cláusula 1.2 del presente Contrato.

**43.3.** La resolución del Contrato Global conllevará necesariamente la resolución de los restantes contratos o servicios que tuviera suscritos con el Banco y que se encuentren sujetos al Real Decreto-ley de Servicios de Pago y a su normativa de desarrollo.

## HOJA INFORMATIVA SOBRE EL SISTEMA DE GARANTIA DE DEPOSITOS (SGD)

Información básica sobre la cobertura de los depósitos	
Los depósitos mantenidos en Triodos Bank están garantizados por:	El Sistema de Garantía de Depósitos holandés establecido por disposición legal, administrado por De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) <sup>(1)</sup>
Límite de la cobertura:	100.000 EUR por depositante y banco <sup>(2)</sup>
Si tiene usted varios depósitos en el mismo banco:	Todos sus depósitos en el mismo banco se suman y el total está sujeto al límite de 100.000 EUR <sup>(2)</sup>
Si tiene una cuenta en participación con otra(s) persona(s):	El límite de 100.000 EUR se aplica a cada depositante por separado <sup>(3)</sup>
Período de reembolso en caso de quiebra del banco:	20 días laborables <sup>(4)</sup>
Moneda en que se realiza el reembolso:	Euro
Contacto:	De Nederlandsche Bank N.V. Postbus 98 1000 AB Ámsterdam dirección: Westeinde 1 1017 ZN Ámsterdam teléfono (horario de atención en días laborables de 9:00 a 17:00 horas): desde los Países Bajos: 0800-0201068 desde el extranjero: + 31 20 524 91 11 correo electrónico: info@dnb.nl
Para más información:	<a href="http://www.dnb.nl">http://www.dnb.nl</a> , en la sección 'Depositogarantiestelsel' (Sistema de garantía de depósitos)

## INFORMACIÓN ADICIONAL:

Otra información importante: En general, todos los depositantes particulares y las empresas están cubiertos por el sistema de garantía de depósitos. Las excepciones aplicables a ciertos depósitos pueden consultarse en el sitio web del sistema de garantía de depósitos responsable. Su banco le informará también, si así lo solicita, de si determinados productos están cubiertos o no. Si los depósitos están cubiertos, el banco se lo confirmará también en los extractos de cuenta.

(1) Sus depósitos están garantizados por el Sistema de Garantía de Depósitos holandés, creado por disposición legal. En caso de insolvencia de su banco, su depósito se le reembolsará hasta los 100.000 EUR.

(2) Límite general de la protección:

Si no pudiera disponerse de un depósito debido a que un banco no esté en condiciones de cumplir sus obligaciones financieras, el Sistema de Garantía de Depósitos holandés reembolsará a los depositantes. El reembolso asciende como máximo a 100.000 EUR por banco. Esto significa que se suman todos sus depósitos efectuados en el mismo banco para determinar el nivel de cobertura. Si, por ejemplo, un depositante posee una cuenta de ahorro con 90.000 EUR y una cuenta corriente con 20.000 EUR, solo se le reembolsarán 100.000 EUR.

Este método se utilizará también si un banco opera con diferentes denominaciones comerciales. Triodos Bank opera comercialmente exclusivamente con la denominación Triodos Bank.

(3) Límite de la protección para las cuentas en participación:

En el caso de cuentas en participación, el límite de 100.000 EUR se aplicará a cada depositante por separado.

En el caso de que en el momento de insolvencia de su banco usted mantenga un depósito que esté directamente relacionado con la compra o venta de una vivienda propia particular, tal depósito estará garantizado adicionalmente por el sistema de garantía de depósitos durante un período de tres meses desde el ingreso del depósito hasta un máximo de 500.000 EUR. Puede obtenerse más información en: <http://www.dnb.nl>, en la sección '*Depositogarantiestelsel*' (Sistema de Garantía de Depósitos)

(4) Reembolso:

El sistema de garantía de depósitos responsable es el Sistema de Garantía de Depósitos holandés creado por disposición legal, administrado

por De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); Postbus 98, 1000 AB Ámsterdam; dirección: Westeinde 1, 1017 ZN Ámsterdam; teléfono (horario de atención en días laborables de 9:00 a 17:00 horas): desde los Países Bajos: 0800-0201068, desde el extranjero: + 31 20 524 91 11; correo electrónico: info@dnb.nl; sitio web: <http://www.dnb.nl>, en la sección '*Depositogarantiestelsel*' (Sistema de garantía de depósitos). Le reembolsará sus depósitos (hasta un máximo de 100.000 EUR) a más tardar en un plazo de 20 (veinte) días laborables.

Si no ha recibido ningún reembolso dentro del plazo mencionado, debe ponerse en contacto con el sistema de garantía de depósitos, ya que el tiempo durante el cual puede reclamarse el reembolso puede estar limitado.

El período de reembolso se reducirá gradualmente hasta los 7 (siete) días laborables. Durante este periodo transitorio, De Nederlandsche Bank (DNB) podrá pagarle, previa petición, un importe adecuado con el fin de cubrir su sustento.

Puede obtenerse más información en: <http://www.dnb.nl>, en la sección '*Depositogarantiestelsel*' (Sistema de garantía de depósitos).