

## Documento informativo sobre Códigos de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios

Triodos Bank, N.V., Sucursal en España se encuentra adherido, tanto al **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual**, regulado en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos (“**CBP RD-ley 6/2012**”), como al **Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad**, regulado en el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre y en los Acuerdos del Consejo de Ministros de 22 de noviembre de 2022 y 27 de diciembre de 2023 (“**CBP RD-ley 19/2022**”).

**El primero de ellos**, el CBP RD-ley 6/2012, fue aprobado en el contexto de la profunda crisis económica de 2008 y **prevé un conjunto de medidas orientadas a la reestructuración de la deuda hipotecaria** de aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y padecen extraordinarias dificultades para atender su pago, **así como mecanismos de flexibilización de la ejecución de la garantía hipotecaria**.

Por su parte, **el segundo de ellos**, es decir el CBP RD-ley 19/2022, **de naturaleza coyuntural y transitoria** (vigente **hasta el 31 de diciembre de 2025**), **prevé una serie de medidas orientadas a aliviar la situación financiera de aquellos deudores hipotecarios** que se encuentren **en riesgo de vulnerabilidad** como consecuencia del incremento acelerado de los tipos de interés de referencia aplicables a los contratos de préstamo hipotecario que se inició en el mes de julio del año 2022 a raíz del complejo contexto internacional existente.

En caso de personas físicas residentes en alguna de las localidades incluidas en el anexo del Real Decreto-ley 6/2024, de 5 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024, la vigencia del CBP RD-ley 19/2022 se extenderá hasta el 30 de junio de 2026.

En este documento informativo, cuya lectura recomendamos, se detallan las siguientes cuestiones con el propósito de que puedas conocer en mayor profundidad los referidos códigos de buenas prácticas:

1. Quién puede acogerse a cada uno de los códigos de buenas prácticas.
2. Qué documentación acreditativa es necesario aportar.
3. Qué medidas contempla cada uno de los códigos.
4. Cómo solicitar la aplicación de estas medidas.
5. Consecuencias en caso de aplicación indebida de los códigos.

### 1. ¿Quién puede acogerse?

#### 1.1 ¿Quién puede acogerse al CPB RD-ley 6/2012?

**Para solicitar** a Triodos Bank la **aplicación de las medidas del CBP RD-ley 6/2012 es necesario** que la persona solicitante mantenga un préstamo hipotecario con Triodos y **que concurren todas las siguientes circunstancias**:

##### a) Circunstancias relativas al préstamo hipotecario:

- El **préstamo** o crédito hipotecario debe encontrarse **vigente y garantizado con hipoteca** inmobiliaria sobre la **vivienda habitual**.
- El **precio de adquisición** del inmueble hipotecado **no puede exceder en un 20 % del que resultaría de multiplicar la extensión del inmueble por el precio por metro cuadrado para vivienda libre** que arroje el Índice de precios de la Vivienda elaborado por el Ministerio de Fomento para el año de adquisición y la provincia en que esté radicado, **con un límite absoluto de 300.000 €**.

##### b) Circunstancias relativas al deudor hipotecario:

El deudor hipotecario ha de encontrarse situado en el denominado **“umbral de exclusión”**.

Las medidas previstas en el CBP RD-ley 6/2012 se aplicarán igualmente a los fiadores y garantes hipotecarios no deudores, respecto de su vivienda habitual y con las mismas condiciones que las establecidas para el deudor hipotecario.

**Se considerarán situados en el umbral de exclusión** aquellos deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca sobre vivienda habitual, **cuando concurren en ellos todas las circunstancias siguientes:**

**i. Límite de ingresos:** que los ingresos de los miembros de la unidad familiar no superen:

- 3 veces IPREM<sup>1</sup> anual de 14 pagas.
- 4 veces IPREM: Miembro discapacidad > 33 %, dependencia o enfermedad que incapacite laboralmente.
- 5 veces IPREM: Deudor hipotecario con discapacidad psíquica > 33 %, física > 65 %, enfermedad incapacite laboralmente.

Se considera **unidad familiar** la formada por las siguientes personas:

- El deudor,
- su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita, y
- los hijos que residan en la vivienda, cualquiera que sea su edad, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

**ii. Alteración circunstancias económicas o circunstancias familiares de especial vulnerabilidad**

**sobrevenidas:** que, en los 4 años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido:

- Una alteración significativa de sus circunstancias económicas en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda, es decir, cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya incrementado, o
- hayan sobrevenido circunstancias familiares de especial vulnerabilidad, entendiéndose que se encuentran en esta situación de vulnerabilidad:
  - La unidad familiar monoparental con hijos a cargo.
  - La unidad familiar de la que forme parte un menor de edad.
  - La unidad familiar con algún miembro con discapacidad superior al 33 %, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente para realizar una actividad laboral.
  - La unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación personal de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite acreditadamente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.
  - La unidad familiar en que exista una víctima de violencia de género o de trata o explotación sexual.
  - El deudor mayor de 60 años, aunque no reúna los requisitos para ser considerado unidad familiar conforme a la definición indicada al final del primer epígrafe.

**ii. iii) Cuota hipotecaria:** Que la cuota hipotecaria supere el **50 % de los ingresos netos familiares, o del 40 %** cuando algún miembro de la unidad familiar tenga discapacidad superior al 33 % o parálisis cerebral, enfermedad mental o discapacidad intelectual superior al 33 % o física o sensorial superior al 65 %.

Para la aplicación de las medidas de quita (medidas complementarias previstas en el apartado 2 del Anexo del CBP RD-ley 6/2012), será necesario, además, que se cumplan los siguientes requisitos:

- 1º) Que el conjunto de los miembros de la unidad familiar carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes para hacer frente a la deuda.
- 2º) Que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor o deudores y concedido para la adquisición de la misma.
- 3º) Que se trate de un crédito o préstamo que carezca de otras garantías, reales o personales o, en el

caso de existir estas últimas, que carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.

4º) En el caso de que existan codeudores que no formen parte de la unidad familiar, deberán estar incluidos en las circunstancias a, b, y c anteriores.

## 1.2 ¿Quién puede acogerse al CBP RD-ley 19/2022?

**Hasta el 31 de diciembre de 2025**, podrán **solicitar a Triodos Bank la aplicación de las medidas** del CBP RD-ley 19/2022 aquellos clientes que sean deudores de un **préstamo elegible y se encuentren en riesgo de vulnerabilidad**.

En caso de personas físicas residentes en alguna de las localidades incluidas en el anexo del Real Decreto-ley 6/2024, de 5 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024, la vigencia del CBP RD-ley 19/2022 se extenderá hasta el 30 de junio de 2026

A los anteriores efectos:

- I. Se consideran **préstamos elegibles aquellos** préstamos o créditos:
  - cuyos **titulares sean personas físicas**,
  - **garantizados con hipoteca** inmobiliaria **sobre la vivienda habitual** del deudor o del hipotecante no deudor,
  - cuyo **precio de adquisición no exceda de 300.000€**,
  - que hubieran sido **constituidos hasta el 31 de diciembre de 2022**.
- I. Serán **deudores elegibles** aquellas **personas** que se encuentren **en riesgo de vulnerabilidad por concurrir** en ellas **todos los** siguientes **criterios subjetivos**:

**a) Límite de ingresos:** Que el conjunto de los ingresos de la unidad familiar no supere el límite de 4,5 veces el IPREM de 14 pagas.

Para el cómputo de los ingresos se entenderá como unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

Este límite de renta será de 5,5 el IPREM en el caso de que alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33%, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral, o de 6,5 veces dicho indicador, en el caso de que un deudor hipotecario sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65%, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral.

**b) Alteración significativa de las circunstancias económicas o circunstancias familiares de especial vulnerabilidad:** Que, en los 4 años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda, o hayan sobrevenido en dicho período circunstancias familiares de especial vulnerabilidad.

A los anteriores efectos:

- Se entenderá que existe alteración significativa de sus circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por, al menos, 1,2.
- Se entenderá que concurre una circunstancia familiar de especial vulnerabilidad cuando:

1º) Alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 %, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente, para realizar una actividad laboral.

2º) Convivan con la unidad familiar una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca

o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación personal de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite acreditadamente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.

3º) Exista en la unidad familiar una víctima de violencia de género o que sea víctima de trata o explotación sexual.

**c) Porcentaje de ingresos netos que representa la cuota Hipotecaria:** Que, la cuota hipotecaria resulte superior al 30% de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

A los efectos indicados en los criterios recogidos en las letras a) y b) se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33% los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

## 2. ¿Qué documentación acreditativa es necesario aportar?

**Tanto para acreditar estar ubicado dentro del umbral de exclusión, en el caso de que se vaya a solicitar la aplicación de las medidas de reestructuración hipotecaria previstas en el CBP RD-ley 6/2012, como para acreditar encontrarse en situación de riesgo de vulnerabilidad, en el caso de que te interese la aplicación de las medidas de alivio financiero previstas en el CBP RD-ley 19/2022, será necesario que recabes y aportes toda la documentación que se enumera a continuación.**

### a) Documentos para acreditar la percepción de ingresos por los miembros de la unidad familiar:

- Certificado de rentas, y en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto Patrimonio, expedido por la AEAT o el órgano competente de la Comunidad Autónoma, con relación a los últimos cuatro ejercicios tributarios.
- Últimas tres nóminas percibidas.
- Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía mensual percibida de prestaciones o subsidios por desempleo.
- Certificado acreditativo de salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas concedidas por Comunidades Autónomas y entidades locales.
- En caso de trabajador por cuenta propia, si estuviera percibiendo prestación por cese de actividad, certificado sobre cuantía mensual percibida.

### b) Documentos para acreditar el número de personas que habitan la vivienda:

- Libro de familia o documento acreditativo de pareja de hecho.
- Certificado de empadronamiento de las personas que habitan la vivienda, con referencia al momento de la presentación de la documentación y seis meses anteriores.
- Declaración de discapacidad, de dependencia o de incapacidad permanente para realizar una actividad laboral.

### c) Documentos para acreditar la titularidad de los Bienes:

- Certificados de titularidades del registro de la propiedad, de cada uno de los miembros de la unidad familiar.
- Escrituras de compraventa de la vivienda y de constitución de hipoteca, así como otras garantías reales o personales si las hubiere.

**d) Declaración responsable del deudor o deudores relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos para considerarse situados en el umbral de exclusión (conforme a los modelos normalizados que podrás encontrar en <https://www.triodos.es/es/codigo-buenas-practicas>).**

Se recuerda que la documentación se referirá tanto al deudor hipotecario que solicita la aplicación de las medidas, como del resto de personas que integran su unidad familiar.

## 3. ¿Qué medidas contemplan?

## 3.1 ¿Qué medidas contempla el CBP RD-ley 6/2012?

El CBP RD-ley 6/2012 prevé las siguientes medidas:

1. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración.
2. Medidas complementarias: quita.
3. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago.

### 3.1.1. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración

Los deudores que se encuentren comprendidos dentro del ámbito de aplicación del CBP RD-ley 6/2012, podrán solicitar la reestructuración de su deuda hipotecaria, con el objeto de que sea viable a medio y largo plazo.

No podrán formular esta solicitud aquellos deudores que se encuentren en un procedimiento de ejecución, una vez se haya producido el anuncio de la subasta.

Efectuada la solicitud, Triodos Bank dispondrá del plazo de un mes para:

a) **Si la reestructuración es viable:** notificar y ofrecer al deudor un **plan de reestructuración** en el que se concreten la ejecución y las consecuencias de la aplicación de las siguientes medidas:

(i) Con carácter general:

- Carencia de amortización de capital de 5 años.
- Reducción del tipo aplicable a Euribor - 0,10 durante el plazo de carencia.
- Ampliación del plazo de amortización hasta un total de 40 años desde la concesión del préstamo.
- Inaplicación de las denominadas cláusulas suelo con carácter indefinido.

(ii) Si el incremento del esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se hubiera incrementado en menos de 1,5 y la unidad familiar no se encontrase en una de las circunstancias familiares de especial vulnerabilidad definidas anteriormente en el apartado 1.1. “¿Quién puede acogerse al CBP RD-ley 6/2012?” de este documento:

- Carencia de amortización de capital de 2 años.
- Reducción del tipo aplicable, de modo que el tipo de interés aplicable durante la carencia será tal que suponga una reducción del 0,5 por cien del valor actual neto del préstamo de acuerdo con la normativa vigente.
- Ampliación del plazo de amortización de hasta 7 años, sin superar el plazo máximo de 40 años desde la concesión del préstamo.
- Inaplicación de las denominadas cláusulas suelo con carácter indefinido.

No conllevará costes de compensación la amortización anticipada del crédito o préstamo hipotecario solicitada durante los 10 años posteriores a la aprobación del plan de reestructuración. Opcionalmente, Triodos Bank podrá realizar la unificación de deudas que mantenga con la propia entidad.

A los anteriores efectos, se entenderá por plan de reestructuración viable aquel que establezca una cuota hipotecaria mensual inferior al 50 por cien de los ingresos de todos los miembros de la unidad familiar.

El deudor en un plan de reestructuración de los anteriormente indicados que, habiendo finalizado el período de carencia de amortización se encuentre en el umbral de exclusión, podrá solicitar un **segundo plan de reestructuración**, siempre que la finalización de la carencia no sea el hecho determinante de encontrarse en dicho umbral de exclusión.

b) **Si la reestructuración fuese inviable: se comunicará al deudor dicha circunstancia y se le informará acerca de la posibilidad de solicitar las medidas complementarias que se describen a continuación.**

### 3.1.2 Medidas complementarias: quita

**En caso de que no se puedan aplicar las anteriores medidas de reestructuración** de la deuda hipotecaria por resultar esta inviable (cuota hipotecaria mensual superior al 50% de los ingresos de la unidad familiar),

**los deudores hipotecarios que cumplan con los requisitos adicionales para la aplicación de medidas complementarias** (ver apartado 1.1. “¿Quién puede acogerse al CBP RD-ley 6/2012?”) **podrán solicitar una quita en el capital pendiente**, que Triodos puede aceptar o rechazar de forma libre y voluntaria en el plazo de un mes a contar desde la acreditación de la inviabilidad del plan de reestructuración.

Esta medida también podrá ser solicitada por aquellos deudores que se encuentren en un procedimiento de ejecución hipotecaria en el que se haya producido el anuncio de la subasta, así como aquellos deudores incluidos en el umbral de exclusión que no han podido optar a la dación en pago por presentar la vivienda cargada posterior a la hipoteca.

Para determinar la quita, Triodos Bank empleará alguno de los siguientes métodos de cálculo, debiendo notificar los resultados al deudor, con independencia de que decida o no conceder dicha quita:

- Reducción en un 25 por ciento.
- Reducción equivalente a la diferencia entre capital amortizado y el que guarde con el total del capital prestado la misma proporción que el número de cuotas satisfechas por el deudor sobre el total de las debidas.
- Reducción equivalente a la mitad de la diferencia existente entre el valor actual de la vivienda y el valor que resulte de sustraer al valor inicial de tasación dos veces la diferencia con el préstamo concedido, siempre que el primero resulte inferior al segundo.

En todo caso, y con independencia de que la Entidad decida o no conceder la quita, se notificará al deudor la decisión y también la cuantificación de la quita que se le podría aplicar según las alternativas expuestas.

### 3.1.3 Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago

**Si el deudor tampoco pudiera acogerse a la opción de quita** por no resultar viable (cuota hipotecaria mensual superior al 50% de los ingresos de la unidad familiar), **podrá solicitar la dación en pago de su vivienda habitual**.

El deudor podrá solicitar la dación en pago en el plazo de doce meses desde la solicitud de la reestructuración.

Como excepción, no se admitirá la dación en pago en los siguientes supuestos: deudores que se encuentren en situación de ejecución hipotecaria con anuncio de subasta; y en el caso de que sobre el inmueble objeto de la garantía recaigan cargas posteriores.

En el caso de concurrir los requisitos indicados, Triodos Bank deberá aceptar la dación, para sí o para un tercero designado por ella, conllevando la misma la cancelación total de la deuda garantizada con hipoteca y de las responsabilidades personales del deudor y de terceros.

Adicionalmente, el deudor hipotecario ejecutado cuyo lanzamiento haya sido suspendido de acuerdo con el art. 1.1 de la Ley 1/2013 de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, podrá solicitar el alquiler de la vivienda ejecutada por una renta anual máximo del 3% de su valor al tiempo de la aprobación del remate con una duración de 12 meses prorrogable hasta un máximo de 5.

## 3.2 ¿Qué medidas contempla el CBP RD-ley 19/2022?

Los clientes que cumplan con los requisitos para acogerse al CBP RD-ley 19/2022 podrán optar por novar su préstamo hipotecario de alguna de las siguientes formas:

### a) Aplicando todas o algunas de las siguientes medidas

- **Ampliación del plazo total de su préstamo hasta un máximo de 7 años** (sin que la duración del préstamo puede extenderse más allá de 40 años a contar desde su fecha de constitución).
- **Congelación de la cuota por un período de 12 meses** desde el momento en que se realice la novación a través de una carencia total o parcial de principal, fijando el importe de la cuota en el importe que presentaba a 1 de junio de 2022 o en el importe de la primera cuota para aquellos préstamos en los que ésta se cargue con posterioridad a dicha fecha.

Si la anterior medida de carencia de capital no fuese suficiente para fijar la cuota en el importe anteriormente indicado, se aplicará únicamente una carencia total de principal. Es decir, se aplicará la



congelación de la cuota por un importe equivalente al importe total de los intereses, aunque éste sea superior al que presentaba la cuota del préstamo a 1 de junio de 2022 (o, en su caso, a la fecha en que se hubiera cargado la primera cuota del préstamo).

En todo caso, el principal no amortizado devengará intereses a un tipo de interés tal que suponga una reducción del 0,5% del valor actual neto del préstamo y la ampliación del plazo no podrá suponer una reducción del importe de la cuota por debajo de la que se estuviera pagando a 1 de junio de 2022.

**b) Pasando de una fórmula de cálculo de intereses sujeta a un tipo variable revisable periódicamente a una de tipo fijo**, en cuyo caso, el tipo fijo será el ofertado libremente por Triodos.

#### 4. ¿Cuáles son las consecuencias de la aplicación indebida de las medidas de protección previstas en el CBP RD-ley 6/2012 y CBP RD-ley 19/22?

Los clientes que se hubiesen beneficiado de las medidas previstas en el CBP RD-ley 6/2012 o CBP RD-ley 19/22 sin reunir los requisitos previstos en el apartado 1 “¿Quién puede acogerse?” de este documento, serán responsables de los daños y perjuicios que se hayan podido producir y de los gastos generados por la aplicación de las medidas, sin perjuicio de otras responsabilidades de otro orden que la conducta del deudor pudiera dar lugar.

El importe de los daños, perjuicios y gastos no puede resultar inferior al beneficio indebidamente obtenido por el deudor por la aplicación de la norma.

También incurrirá en responsabilidad el deudor que, voluntaria y deliberadamente, busque situarse o mantenerse en el umbral de exclusión con la finalidad de obtener la aplicación de estas medidas.

#### 5. ¿Cómo solicitar la aplicación de las medidas contempladas en el Código de Buenas Prácticas?

- I. **Comprobar** si en tu caso concurren las circunstancias de exclusión o de riesgo de vulnerabilidad, según proceda, necesarias para acogerse a las medidas de reestructuración del CBP RD-ley 6/2012 o a las medidas de alivio financiero del CBP RD-ley 19/2022.
- II. **Reunir toda la documentación necesaria** para acreditar la concurrencia de los requisitos de elegibilidad del código de buenas prácticas al que desees acogerte.

Recuerda que los plazos de los que dispone Triodos Bank para resolver tu solicitud no comenzarán a computarse hasta que no se haya presentado el modelo normalizado de solicitud acompañado de toda la documentación exigible.

La documentación que debes aportar esta especificada en el apartado 2 “¿Qué documentación acreditativa es necesario aportar?” de este documento.

- III. **Descarga el formulario de solicitud y el modelo de declaración responsable correspondientes al código de buenas prácticas al que desees acogerte (CBP RD-ley 6/2012 o RD-ley 19/2022), cumplimentalo y presenta ambos documentos normalizados junto con toda la documentación necesaria** a través de uno de los siguientes canales:

- De forma presencial en tu Oficina de Triodos Bank.
- Mediante email dirigido a la siguiente dirección de correo electrónico: [solicitudfinanciacionpf@triodos.es](mailto:solicitudfinanciacionpf@triodos.es)
- Puedes descargar los formularios de solicitud y los modelos de declaración responsable en “<https://www.triodos.es/es/codigo-buenas-practicas>”

- IV. **Estudio de tu solicitud** por parte de Triodos Bank, que comprobará que tu solicitud reúne todos los requisitos exigidos para la aplicación del código de buenas prácticas al que desees acogerte y verificará que se aporta toda la documentación exigida.

Si la documentación aportada no es completa, te informaremos a fin de que subsanes tu solicitud. Recuerda que los plazos de resolución de tu petición no comenzarán a correr hasta el momento en el que hayas

aportado toda la documentación completa.

**V. Resolución y respuesta a su solicitud:** una vez estudiada su propuesta, Triodos Bank le notificará la respuesta a su solicitud:

- Si tu solicitud se refiere al CBP RD-ley 6/2012 y la reestructuración de tu préstamo hipotecario resulta viable te enviaremos una propuesta de reestructuración y te informaremos de los siguientes pasos a seguir para su formalización.

En el supuesto de que la reestructuración de tu préstamo no resulte viable, te informaremos acerca de esta circunstancia y, en su caso, de la posibilidad de solicitar medidas complementarias de quita en los términos previstos en el CBP RD-ley 6/2012.

- Si tu solicitud se refiere al CBP RD-ley 19/2022, una vez comprobado que concurren los requisitos legales para su aplicación, te entregaremos un documento de información simplificada informándote de las consecuencias jurídicas y económicas de las distintas medidas a las que podrás optar con el fin de que, antes de la formalización del correspondiente acuerdo de novación de tu préstamo hipotecario, puedas valorar cuáles se ajustan más a tu situación particular.

Una vez que hayas estudiado las alternativas y optado en firme por una de ellas, te entregaremos una propuesta de acuerdo de novación de tu préstamo.

**VI. Formalización:** Tanto para la aplicación de las medidas del CBP RD-ley 6/2012 como de las del CBP RD-ley 19/2022, será necesario firmar un acuerdo de novación que se instrumentalizará en escritura pública de novación, para lo cual será necesario que todos los intervinientes de la escritura de préstamo hipotecario inicial (deudores, fiadores, avalistas e hipotecantes no deudores) comparezcan ante el notario que libremente hayas seleccionado.

Los costes y gastos de formalización en escritura pública correrán a cargo de Triodos Bank.

## Información sobre 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.

A continuación, te proporcionamos la información básica sobre el modo en el que trataremos los datos personales que nos proporcionas en el caso de realizar una solicitud de aplicación de las medidas previstas en los códigos de buenas prácticas regulados por el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo y el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre.

Puedes encontrar información más detallada en nuestra Declaración de Privacidad publicada en la web [www.triodos.es](http://www.triodos.es)

**Responsable del tratamiento:** Triodos Bank, N.V., Sucursal en España, con domicilio en la calle José Echegaray nº 7, Las Rozas de Madrid 28232, Madrid. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos.

**Datos de contacto del delegado de protección de datos:** Puedes contactar con nuestro delegado de protección de datos a través de la dirección de correo electrónico [protecciondedatos@triodos.es](mailto:protecciondedatos@triodos.es).

**Finalidad del tratamiento:** La finalidad del tratamiento será, en función de la solicitud que nos presentes, comprobar si se cumplen los requisitos para considerarte incluido dentro del denominado “umbral de exclusión” o en la situación de “riesgo de vulnerabilidad” a las que aluden los reales decretos-leyes 6/2012 y 19/2022, respectivamente y, una vez realizadas las oportunas comprobaciones, aplicar las medidas de reestructuración o novación previstas en los aludidos textos legales.

**Base de legitimación:** La base de legitimación para el tratamiento de los datos personales radica en la gestión y mantenimiento del contrato de préstamo hipotecario suscrito con Triodos Bank y, más concretamente, la gestión de las solicitudes y aplicación de las medidas que nos solicites al amparo del Real Decreto-ley 6/2012 o del Real Decreto-ley 19/2022.



**Destinatarios:** No comunicaremos tus datos personales a terceros, salvo en el caso de que estemos obligados por una disposición normativa o que nos hayas otorgado tu consentimiento expreso para ello.

**Derechos:** Puedes ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación y portabilidad y el derecho a oponerse a decisiones individuales automatizadas.

**Conservación de los datos personales:** conservaremos tus datos personales durante la vigencia de la relación contractual y, una vez finalizada esta, se mantendrán bloqueados aquellos que sean necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales durante los plazos de prescripción legales para el cumplimiento de las obligaciones legales a las que Triodos Bank está sometido (por ejemplo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo) y atender y responder reclamaciones o acciones legales. Transcurridos los plazos legales de prescripción tus datos serán destruidos.

**TRIODOS BANK, N.V., S.E.**

Recibí:

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

Don/Doña \_\_\_\_\_