

Contracte global per a persones físiques

Aquest document i el Formulari
d'Obertura dels Contractes de
Producte regulen la relació contractual
sorgida entre el signant o els signants i
Triodos Bank

índex

SECCIÓ 1

CONDICIONS GENERALS

pág. 03

SECCIÓ 2

SERVEIS DE BANCA A DISTÀNCIA

pág. 34

SECCIÓ 3

**CONDICIONS GENERALS APLICABLES ALS SERVEIS DE
PAGAMENT**

pág. 40

**INFORMACIÓ SOBRE EL SISTEMA DE GARANTIA
DE DIPÒSITS**

pág. 61

//secció 1

Condicions generals

1. OBJECTE DEL CONTRACTE, ENTRADA EN VIGOR

1.1. Informació relativa a Triodos Bank NV S.E.

Triodos Bank NV Sucursal a Espanya (d'ara endavant, Triodos Bank NV S.E.), amb CIF W0032597G i domicili social al carrer José Echegaray, 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28230 Las Rozas (Madrid), està inscrita en el Registre Mercantil de Madrid, al Tom 18314, Llibre 0, Foli 150, Secció 8, Full M-317563, Inscripció 1a, en el Registre Administratiu Especial a càrrec del Banc d'Espanya (Registre de Bancs) amb el número 1491.

Triodos Bank NV S.E. és la sucursal espanyola de la societat anònima de nacionalitat holandesa Triodos Bank NV, entitat de crèdit amb domicili social a Nieuweroordweg 1, P.P. Box 55, 3700 AB Zeist (Països Baixos), autoritzada i registrada al Banc Central dels Països Baixos i inscrita a la Cambra de Comerç d'Utrecht amb el número 30062415.

Triodos Bank NV S.E. opera sota la supervisió del Banc d'Espanya (carrer Alcalá 48, 28014 Madrid) -en matèria de liquiditat, transparència i

normes d'interès general-, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (www.cnmv.es) i del Banc Central dels Països Baixos.

El sistema de garantia de dipòsits responsable és el Sistema de Garantia de Dipòsits holandès creat per disposició legal, administrat per De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); Potsbus 98, 1000 AB Amsterdam; adreça: Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam; telèfon (horari d'atenció en dies laborables de 9.00 a 17.00 hores): des dels Països Baixos: 0800-0201068, des de l'estranger: +31 20 524 91 11; correu electrònic: dgs@dnb.nl; lloc web: <http://www.dnn.nl>, a la secció 'Despositograntiestelsel' (Sistema de garantia dipòsits) sobre la qual es pot obtenir informació addicional i a www.triodos.es.

Els Certificados de Depósito para Acciones (CDA) no es troben coberts per aquest Sistema de Garantia de Dipòsits.

1.2. Objecte

Aquestes Condicions Generals, així com juntament amb les condicions generals i particulars recollides en els contractes que subscrigui cada vegada que contracti algun dels productes o serveis que oferim en cada

moment (Contractes de Producte) regeixen la relació jurídica entre el Client i Triodos Bank NV S.E.

També es regulen en aquestes Condicions Generals les fórmules per efectuar operacions, consultes i comunicacions entre el Client i el Banc. Així mateix, resulten d'aplicació a les relacions entre el Client i Triodos Bank NV S.E. el Llibre de Tarifes, Comissions, Condicions i Despeses Repercutibles a Clients (d'ara endavant, el Llibre de Tarifes) i el Tauler d'Anuncis de Triodos Bank NV S.E., que es podran actualitzar conforme el que està previst en aquest Contracte.

Aquesta documentació, així com aquest Contracte amb els seus annexos, es trobarà en tot moment disponible en suport durador susceptible d'arxivament i impressió per part del Client a la pàgina web de Triodos Bank NV S.E. (www.triodos.es) i a les oficines del Banc. El Client assegura haver-hi tingut accés amb prou antelació i amb caràcter previ a la seva efectiva contractació i disposar dels mitjans d'accés a la web a través d'internet. Així mateix reconeix que ha tingut disponible tota la informació precontractual sobre els productes o serveis que ofereix el Banc i que ha rebut amb prou antelació les explicacions adequades sobre aquests.

L'acceptació d'aquest Contracte faculta el Client per contractar productes i serveis, ordenar operacions, impartir instruccions i accedir a informació sobre els productes o serveis contractats; tot això amb els

mitjans que habiliti Triodos Bank NV S.E. en cada moment (Banca Telefònica, Banca Internet, correu postal, de forma presencial a les oficines del Banc, etc.), utilitzant per a això els mecanismes d'identificació i sistema de claus que Triodos Bank NV S.E. li facilitarà a aquests efectes. La regulació contractual per a operar a distància es troba en la Secció II, Banca a Distància, d'aquest Contracte.

Si el Client Titular o un dels cotitulars o intervinents actua en l'àmbit de la seva activitat de negoci –empresarial o professional– es considerarà que la resta de cotitulars actua igualment en aquest àmbit. En aquest cas d'actuació en l'àmbit de negoci –empresarial o professional–, els cotitulars o intervinents no tindran la consideració de consumidors, als efectes del que s'estableix a l'article 3 del text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i la resta de normatives de desenvolupament.

Les parts acorden la no aplicació a les persones que actuïn dintre d'un àmbit empresarial o professional de les normes que a continuació, ia títol exemplificatiu i no limitatiu, se citen: Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum; Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors; Circular 5/2012, de 27 de juny, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs, i l'Ordre

EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, sobre la transparència i protecció del client de serveis bancaris, tret que per a algun aspecte concret s'estableixi expressament el contrari en aquest Contracte.

En el cas que el Client no tingui la condició de Consumidor o Microempresa, no li serà d'aplicació el que es disposa en els articles 30, 31, 32, 33, 35.1, 43, 44, 46, 48, 49, 52, 60 i 61 del Reial decret-llei 19/2018 de 23 de novembre de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, ni l'Ordre ECE/1263/2019 sobre transparència de les condicions d'informació aplicables als serveis de pagament.

Tots els productes del Banc operen en euros. S'entén per euro la moneda en curs legal a Espanya, en al seva condició d'actual membre de la Unió Econòmica i Monetària de la Unió Europea.

1.3. Prevalença de Condicions Particulars i Especials

Les condicions generals i particulars recollides en els Contractes de Producte prevaldran sobre les Condicions Generals en cas de discrepància. També podran haver-hi altres condicions acordades pel Client i el Banc, que s'aplicaran a operacions específiques o serveis prestats pel Banc. En la mesura que aquestes Condicions Generals entrin en conflicte amb qualsevol altres Condicions Especials, prevaldran les condicions especials esmentades.

1.4. Entrada en vigor del Contracte i modificacions

L'entrada en vigor d'aquest Contracte i l'inici de la relació de negoci entre el Client i Triodos Bank NV S.E. queda condicionat a:

a) La recepció dels documents següents:

- Formulari o contracte d'obertura degudament emplenat i signat.
- Fotocòpia de DNI/NIF o NIE en vigor del Client (requeriment aplicable també als menors d'edat per contractar un Compte Infantil), encara que no tinguin l'obligació legal de ser titulars d'un DNI.
- Qualsevol altre document que requereixi raonablement el Banc, a fi i efecte d'acomplir la normativa que en cada moment es trobi en vigor, en relació amb la prevenció del blanqueig de capitals, el finançament del terrorisme i/o qualsevol altra normativa fiscal o de qualsevol índole que pugui resultar d'aplicació.

A aquests efectes, i de conformitat amb la normativa vigent esmentada sobre prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, el Client es compromet a atendre els requeriments d'informació o documentació que el Banc li pugui fer per a la confirmació de la seva identitat, la font dels seus ingressos o la seva activitat professional o de negoci. Així mateix, el Client autoritza el Banc perquè aquest pugui sol·licitar en nom seu, a qualsevol entitat pública o privada, la informació o documentació necessària per confirmar la seva identitat o

activitat empresarial o de negoci.

b) Que el procés d'identificació del Client superi els procediments de seguretat de Triodos Bank.

El Banc podrà cancel·lar en qualsevol moment la contractació i en el cas que sorgeixin incidències no esmenades durant el procés d'identificació o transcorri el termini d'un (1) mes sense que s'hagin acomplert les exigències documentals, d'informació o de seguretat, exigides pels procediments de Triodos Bank i els requeriments previstos en la normativa vigent.

Aquest Contracte és de durada indefinida i romandrà en vigor fins que no sigui objecte de modificació per Triodos Bank o, si escau, de resolució conforme al que està previst a la clàusula 14 d'aquesta Secció.

Tret que la normativa vigent estableixi un termini diferent de preavis, el Banc podrà modificar aquest Contracte i n'informarà a través de l'enviament d'una comunicació individualitzada en paper o un altre suport durador amb una antelació mínima d'un mes abans de l'entrada en vigor, o de l'esmentada modificació. Aquesta comunicació individualitzada podrà ser substituïda en els casos en què sigui possible, conforme la normativa aplicable en cada un per la publicació de les pertinents modificacions o del nou text del Contracte a la pàgina web del Banc, i amb la inclusió de la referència a les modificacions

al Tauler d'Anuncis amb una antelació mínima de dos (2) mesos a la seva entrada en vigor. No obstant això, les modificacions relatives a serveis de pagament es notificaran amb l'antelació que preveu la Secció III. Les que impliquin millores per al Client entraran en vigor de manera immediata.

En el cas que el Client no accepti les modificacions del Contracte o del producte o servei afectat per aquestes, podrà resoldre el Contracte o el producte o servei de què es tracti sense incórrer en cap cost. Transcorreguts els terminis esmentats en el paràgraf anterior sense que el Client es pronunciï sobre el dret a resoldre el Contracte, s'entendrà que el Client accepta les noves condicions.

Pel que fa al Llibre de Tarifes i al Tauler d'Anuncis, aquests es modificaran segons el que s'indica a l'apartat 4 de les Condicions Generals d'aquest contracte i a la normativa vigent, i seran comunicats al Client quan aquesta notificació sigui preceptiva, d'acord amb la normativa en vigor.

2. CUENTA CORRIENTE TRIODOS

A l'efecte de facilitar l'operativa de les relacions entre Triodos Bank NV S.E. i el Client, aquest ha de ser titular d'una Cuenta Corriente Triodos, que en tot cas resultarà instrument necessari per efectuar determinades

operacions de pagament, domiciliacions o per a la contractació de productes i serveis addicionals. Aquesta Cuenta es troba regulada, a més de per aquestes condicions generals, per les condicions generals i particulars recollides en el Contracte de la Cuenta Corriente Triodos.

Sense perjudici de l'anterior, per a la contractació de determinats productes en la regulació concreta dels quals no es prevegi aquesta exigència no caldrà contractar, prèviament o simultània a l'altre producte, una Cuenta Corriente Triodos.

La Cuenta Corriente Triodos operarà en euros. S'entén per euro la moneda de curs legal a Espanya, actual membre de la Unió Econòmica i Monetària de la Unió Europea.

3. CLASSIFICACIÓ DEL CLIENT EN CAS DE COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES D'INVERSIÓ

Per defecte, i llevat comunicació escrita en un altre sentit, Triodos Bank NV S.E. atorga als seus Clients, en relació amb productes o serveis d'inversió, la protecció i els drets reservats a la categoria de client detallista de conformitat amb la Directiva europea sobre mercats d'instruments financers (2004/39/CE) i la normativa espanyola de transposició, Llei 44/2007 de 19 de desembre, per la qual es modifica la Llei 24/1988, de 28 de juliol, del mercat de valors i el Reial decret 217/2008, sobre el règim jurídic de les empreses de serveis d'inversió

i de les altres entitats que presten serveis d'inversió.

De conformitat amb la normativa vigent en la matèria, el Client té dret a sol·licitar canvis en la classificació realitzada pel Banc. Per a això haurà de cursar la seva petició per escrit, per Banca Internet, mitjançant bústia securizado o per Banca Telefònica utilitzant les claus personals identificació, les mesures d'autenticació reforçada que li puguin ser requerides, com contrasenyes d'un sol ús (OTP) i subministrar totes les dades o informació que a aquest respecte el Banc li pugui requerir. Una vegada finalitzada i verificada, amb la normativa vigent en la matèria la sol·licitud realitzada pel Client, el Banc comunicarà la nova classificació assignada o la seva denegació. El Client es fa responsable de la veracitat i exactitud de la informació proporcionada i exonera el Banc de qualsevol responsabilitat o dany derivat de la seva inexactitud o absència de veracitat.

4. LLIBRE DE TARIFES I TAULER D'ANUNCIS

4.1. En relació amb les comissions des productes i serveis de Triodos Bank NV S.E. referides a tipus nominals d'interès, la Taxa Anual Equivalent (d'ara endavant, TAE) i els terminis i les característiques essencials dels productes són les que figuren en el Tauler d'Anuncis i a les Fitxes d'Informació Precontractual de cada producte publicada a la web.

Per la seva banda, les comissions aplicables als productes i serveis, despeses repercutibles i normes de valoració es troben en el Llibre de Tarifes, també publicat a la web del Banc.

La periodicitat del càrrec i pagament dels interessos pactats serà prevista a les Condicions Particulars de cada producte. Els interessos es generaran diàriament, tot i que la seva liquidació i abonament, conforme al que s'hagi pactat, seran preferentment de caràcter mensual. Tret que les Condicions Particulars d'algun producte s'estableixi una altra cosa, l'abonament en compte dels interessos generats en dipòsits a la vista es produirà el primer dia del mes natural següent a l'inclòs o els inclosos en el període de liquidació. Per la seva banda, i llevat pacte especial, en els dipòsits a termini, el pagament dels interessos generats es produirà en la data de venciment del dipòsit o en la data efectiva de la seva cancel·lació, en cas de cancel·lació anticipada. En aquest cas, s'aplicaran les comissions corresponents.

Es podran repercutir al Client les despeses d'enviament per correu, telèfon o missatgeria i per les comunicacions efectuades a través de tercers, en relació als productes o serveis contractats.

L'exemplar del Llibre de Tarifes, així com l'exemplar del Tauler d'Anuncis de Triodos Bank es troben disponibles en suport durador susceptible d'arxivament i impressió a la pàgina web del Banc (www.triodos.es) així

com en qualsevol de les oficines de Triodos Bank a Espanya.

4.2. Triodos Bank es reserva la facultat de modificar els tipus d'interès, les comissions i despeses repercutibles, prèvia comunicació al Client per algun dels mitjans següents:

- a) Comunicació individual, amb un mes (1) d'antelació a l'entrada en vigor de les modificacions.
- b) Publicació a la seva pàgina web de les noves tarifes i tipus, amb almenys un mes (1) d'antelació a la seva entrada en vigor.
- c) Publicació al Tauler d'anuncis, al seu torn publicat al web del banc www.triodos.es, amb almenys un mes (1) d'antelació a la seva entrada en vigor.

Les modificacions en interessos, comissions i despeses o altres condicions dels productes o serveis de Triodos Bank que impliquin un avantatge per al Client, seran aplicables de manera immediata.

Les modificacions de tarifes i comissions relatives a serveis de pagament de la Secció III no entraran en vigor fins al transcurs de dos (2) mesos des de la seva publicació, en el cas que el Client sigui considerat consumidor no usuari. No obstant això, es podran aplicar de manera immediata totes aquelles modificacions que, inequívocament, resultin més favorables per als usuaris de serveis de pagament.

5. TITULARITAT

5.1 El Contracte Global Triodos per a Persones Físiques i la totalitat dels productes i serveis regulats a l'empara d'aquest, la naturalesa del qual és sempre de nominatius i intransferibles, podran ser de la titularitat d'un o més Clients (conjuntament anomenats el Client a l'efecte d'aquest Contracte), sempre que, en cas de ser-ne més d'un:

- (i) tots ells siguin persones físiques majors d'edat residents a Espanya o
- (ii) tots ells siguin persones físiques majors d'edat no residents a Espanya i
- (iii) sempre que la naturalesa d'aquests ho permeti, previ compliment dels requisits legals aplicables en cada moment, en particular els relatius a l'obtenció d'un número d'identificació d'estranger. Els Titulars no residents hauran d'acreditar aquesta condició en els termes previstos a la clàusula 22 d'aquesta Secció i en el Reial decret 1819/1991, de 20 de desembre, sobre transaccions econòmiques amb l'exterior, o en la normativa que, d'ara endavant, el desenvolupi, modifiqui o substitueixi. Qualsevol variació en les dades subministrades sobre la seva residència haurà de ser modificada pel Client al Banc de forma immediata, assumint aquell íntegrament les conseqüències de qualsevol tipus, fins i tot de caràcter tributari que es puguin derivar per l'absència d'aquesta comunicació. Triodos Bank N.V. no admet clients la residència dels quals siguin els Estats Units (EUA) o els diferents territoris nord-americans sota supervisió de la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC- (actualment: Puerto Rico,

Samoa Americana, Illa Mariana del Nord, Guam, Illes Verges Americanes i Illes Menors dels EUA).

En el cas de Cuentas Infantiles, la titularitat pot ser d'un menor d'edat, però el seu règim de disposició necessàriament ha d'assignar-se a un o ambdós progenitors (en cas de menors subjectes a pàtria potestat) o al/s seu/s representant/s legal/s o tutor/s legal/s, en el cas de menors sotmesos a tutoria.

5.2 En cas de cotitularitat de la Cuenta Corriente Triodos o de qualsevol altre producte o servei, s'entendrà que el règim de disposició i administració és de caràcter solidari o indistint de cadascun dels cotitulars. Excepcionalment, i amb l'aprovació prèvia expressa pel Banc s'autoritzen pactes expressos de mancomunitat o de disposició conjunta, que han de formalitzar per escrit tots els clients i sempre sotmesos a les possibilitats que permetin els procediments tècnics, operatius i de seguretat del Banc.

5.3 Si es fan contractacions de productes o serveis ordenades per un dels cotitulars solidaris d'un Compte, l'operació s'entendrà sempre feta per part de tots els cotitulars d'aquest, llevat que: (i) per imperatiu de la normativa reguladora de l'operació de què es tracti, hagi de ser referida a un únic titular o (ii) el cotitular solidari especifiqui expressament que l'operació financera contractada s'atribueixi a la seva sola i exclusiva titularitat. En aquest cas, Triodos Bank atribuirà la titularitat de l'operació en qüestió exclusiva-

ment al Client cotitular que hagi contractat l'operació financera. Així mateix, tots els cotitulars solidaris s'autoritzen i apoderen recíprocament perquè qualsevol d'ells pugui exercitar enfront del Banc tots els drets derivats d'aquest Contracte o del contracte del producte o servei de què es tracti, actuant enfront del Banc com a representant de tots els cotitulars solidaris.

5.4 En el cas que el Titular del producte o servei financer de què es tracti exerceixi la condició d'incapacitat legalment o menor d'edat, actuarà sempre representat pel representant legal o tutor nomenat a l'efecte, qui pot fer les operacions financeres que consideri en nom del seu representat i al qual es proveirà de les claus de banca a distància corresponents. Si es recupera la capacitat d'obrar de l'incapacitat o el menor arriba a la majoria d'edat, els productes i serveis contractats i les claus de banca a distància dels representants legals quedaran bloquejades fins que el Titular regularitzi la situació dels productes o serveis contractats assumint formalment aquest Contracte i els dels productes contractats, es reconegui la seva signatura i obtingui les seves pròpies claus de banca a distància.

5.5 Tots els Clients cotitulars del Compte Corrent Triodos o de qualsevol producte o servei accepten de forma expressa respondre solidàriament enfront de Triodos Bank per les actuacions de tots i cadascun dels cotitulars, així com de totes les obligacions dimanants d'aquest

Contracte, incloses les dels productes o serveis que es contractin en el futur i accepten expressament l'assentament en el Compte Corrent Triodos o en qualsevol altre producte dels càrrecs i abonaments corresponents per qualsevol concepte, incloent els procedents de rebuts, domiciliacions i abonaments, encara que figurin a nom d'un sol o d'algun o alguns dels cotitulars i l'operació hagi estat ordenada per qualsevol d'ells.

En el supòsit que un cotitulars manifesti unilateralment la seva intenció de no figurar com a tal en el producte contractat, el Banc podrà accedir a aquesta petició, sempre i quan no concorri justa causa que impedeixi atendre aquesta petició (a títol d'exemple, s'inclouen els supòsits de: incompliment d'aquestes Condicions Generals o de les condicions del producte contractat, l'existència de descoberts, de deutes pendents o d'altres productes vinculats, que no s'hagin cancel·lat i el manteniment dels quals exigeixi la titularitat d'una Cuenta per la persona que sol·liciti la baixa). El cotitulars que desitja abandonar la seva condició en el producte contractat, assumeix la responsabilitat de posar en coneixement de la resta de cotitulars aquesta circumstància i d'acreditar-ho davant el Banc, en cas que aquest li ho requereixi.

5.6. Quan la cancel·lació dels productes i serveis contractats, la resolució d'aquest Contracte, els atorgaments, les modificacions, renúncies o revocacions de les facultats dels

Clients i autoritzats, així com el canvi de domicili per a comunicacions que es formalitzin a sol·licitud dels clients, es requereix el consentiment inequívoc de tots els clients cotitulars. El consentiment ha de ser posat en coneixement del Banc mitjançant carta certificada amb justificació de recepció o qualsevol altre mitjà que n'acrediti la recepció per part del Banc.

5.7 En el supòsit de defunció del Client únic titular o d'alguns dels clients cotitulars, el Banc exigirà l'acreditació de l'acompliment de les obligacions fiscals, civils o mercantils que resultin d'aplicació de la norma. Així mateix, els cotitulars s'obliguen a comunicar al Banc les restriccions de la capacitat d'obrar de qualsevol d'ells.

a) En cas d'un únic titular difunt, el Compte o el producte o servei financer de què es tracti, per precaució, es bloquejarà fins que al Banc li sigui acreditada la condició dels seus dretshavents i la liquidació dels impostos corresponents.

b) Les autoritzacions i els apoderaments concedits s'entenen revocats amb la defunció del Titular únic.

c) Si el difunt és un cotitular de comptes o productes de titularitat mancomunada o solidària, el saldo proporcional del compte o producte de què es tracti corresponent al cotitular difunt pot romandre bloquejat fins que al Banc li sigui acreditada la condició dels seus dretshavents i la

liquidació dels impostos corresponents.

d) Per al cas de defunció de cotitular solidari del Compte o del producte o servei financer de què es tracti, els Titulars reconeixen el manteniment de la solidaritat en la disposició de fons, amb independència de l'obligació d'acreditar al Banc l'acompliment de les obligacions civils i fiscals corresponents.

5.8 En atenció a les característiques especials de Triodos Bank, per tractar-se d'una entitat de crèdit amb la missió des dels seus orígens de contribuir a un canvi positiu i sostenible de la societat i del planeta millorant la qualitat de la vida de les persones des de la seva activitat en el sistema financer, així com d'fomentar un ús responsable dels diners, compta amb uns criteris d'inversió excloents i de manteniment de relacions de negoci amb empreses o persones que exerceixin activitats contràries als criteris del Banc que es troben a disposició del públic a la seva pàgina web. El Client declara conèixer i acceptar aquestes polítiques. Per això, en el cas que el potencial Client desenvolupi de manera acreditada activitats contràries a la filosofia i l'ètica del Banc, aquest es reserva expressament el dret a denegar l'inici de la relació de negoci amb les empreses o persones esmentades.

5.9 L'adquisició de la condició de Client titular dels productes o serveis financers de què es tracti i de part del Contracte requereix superar els processos d'identificació i segu-

retat que estableixi en cada cas el Banc. En el supòsit de contractació a distància, es requereix que el primer ingrés del Client vingui d'un compte bancari de la seva titularitat obert en una entitat de crèdit establerta a Espanya. Si aquest primer ingrés es fa mitjançant un càrrec domiciliat, les quantitats ingressades no resultaran disponibles per al Client fins al transcurs dels terminis que la legislació vigent estableixi en cada moment per a la seva devolució o anul·lació. A efectes d'identificació, i per als casos en els quals resulti necessari, en la circumstància de nous clients que contractin com a primer producte una Cuenta Triodos i que no hagin estat identificats presencialment per qualsevol dels mitjans previstos en la legislació vigent, el Client autoritza Triodos Bank perquè utilitzi el procediment de «Sol·licitud de confirmació de dades sobre titularitat de comptes entre entitats», a través del qual el Banc podrà sol·licitar d'una altra entitat que li confirmi dades relacionades amb la seva titularitat, assegurant-se que el primer ingrés procedeix un compte la titularitat del qual es correspon amb el mateix Client. Així mateix, a aquests mateixos efectes identificatius, el Banc podrà requerir al client, amb caràcter previ a la seva admissió, documentació justificativa de la seva titularitat en el compte de l'entitat de crèdit des de la qual es realitza el primer ingrés. Aquesta documentació s'haurà de considerar suficient a judici del Banc.

6. NOMENAMENT DE PERSONES AUTORITZADES

6.1. El Client podrà autoritzar que terceres persones físiques puguin fer en nom seu i representació consultes i fer disposicions de fons a càrrec de cadascun dels productes o serveis que tingui contractats amb Triodos Bank. A l'efecte, els clients titulars de la Cuenta Corriente Triodos o del producte de què es tracti, i la persona o les persones autoritzades han de subscriure i signar el document corresponent referit a la Cuenta Corriente Triodos i a tots els productes i serveis que en derivin. Triodos Bank pot requerir tota la documentació que necessiti per a la correcta identificació de les persones autoritzades, d'acord amb la legislació vigent, els requeriments i procediments de seguretat i identificació del Banc i les disposicions d'aquest contracte, denegant fins i tot la facultat d'operar a aquells autoritzats que no es trobin identificats degudament conforme a aquestes disposicions.

6.2. Els clients autoritzants assumeixen expressament la totalitat de les operacions de qualsevol tipus que puguin dur a terme les persones autoritzades a càrrec dels productes o serveis que tingui contractats i als quals es refereixi l'autorització, així com a la totalitat dels càrrecs i abonaments i la resta de conseqüències que derivin d'aquestes operacions.

6.3. L'autoritzat pot renunciar a l'autorització rebuda. La renúncia s'ha de fer efectiva mitjançant un es-

crit dirigit al Banc a l'adreça indicada en aquest Contracte justificant haver enviat la renúncia esmentada en coneixement del Client autoritzant.

6.4 El nomenament pel Client d'autoritzats no residents ha d'instrumentar-se en escriptura pública. Així mateix, el Banc es reserva el dret de no acceptar les autoritzacions a no residents, si s'aprecien riscos especials o no se superen els requeriments establerts pels procediments de seguretat del Banc.

6.5. En el supòsit que es nomenés diverses persones autoritzades sobre un mateix compte o producte, tret d'instrucció expressa en contra, s'entendrà que actuen de forma solidària entre sí i amb el Titular o Titulars del Compte o producte contractat.

7. EXECUCIÓ D'ORDRES

Triodos Bank NV S.E. executarà les ordres rebudes dels Clients conforme als procediments previstos en aquest Contracte al més aviat possible i amb la diligència exigible, tret que hi hagi causes alienes al Banc que ho impedeixin o es tracti d'operacions sotmeses a les restriccions derivades de l'aplicació dels sistemes de seguretat implantats en garantia dels mateixos Clients o de la normativa aplicable, especialment la referida al blanqueig de capitals. El Banc es reserva la possibilitat de bloquejar l'execució d'operacions quan s'aprecii la concurrència de circumstàncies o riscos especials pre-

vistos pels procediments del Banc o la normativa en vigor, incloent-hi la relativa a la prevenció de blanqueig de capitals o transaccions econòmiques amb l'exterior.

8. DESCOBERTS

8.1. El Client ha de mantenir els comptes oberts amb Triodos Bank NV S.E. regulats a l'empara d'aquest Contracte, amb fons suficients en tot moment.

8.2. En cas de descobert, el Banc no estarà obligat a executar cap instrucció o ordre de pagament o disposició, quedant així exempt de responsabilitat pels danys que es puguin produir per la no execució, total o parcial, de l'ordre o instrucció.

8.3. Els saldos deutors (descoberts) en un Compte o producte de Triodos Bank NV S.E. hauran de ser reintegrats de manera immediata pel Client, sense necessitat de cap notificació o requeriment.

8.4. El descobert en compte, genera a favor de Triodos Bank NV S.E., des de la data en que es va produir i fins a la seva íntegra cancel·lació, l'interès per descobert i les comissions i despeses previstes en el Llibre de Tarifes i Tauler d'Anuncis, que podran ser modificades d'acord amb les Condicions Generals del Contracte i la normativa vigent en cada moment. Els interessos de demora o descobert es liquidaran amb la mateixa periodicitat que els interessos creditors i, una vegada carregats, es capitalitzaran en el Compte amb

major saldo en descobert i generar, al seu torn, nous interessos de demora o descobert.

8.5. En el cas que es produeixin descoberts en comptes amb diversos cotitulars, la regularització d'aquests saldos en descobert correspon, davant el Banc, a tots els cotitulars del Compte amb independència que l'operació que ha generat el descobert s'hagi realitzat per només un dels cotitulars.

8.6. El Banc es reserva el dret a cobrir els descoberts en compte amb fons compensats de qualsevol altre compte o producte, que el Client mantingui en el Banc, la qual cosa inclou expressament els crèdits o altres operacions d'actiu, en els termes que preveu per a la compensació aquest Contracte. Si el producte a compensar es troba sotmès a termini, el Client faculta el Banc per a la cancel·lació total o parcial anticipada del saldo necessari per compensar el descobert, la qual cosa faria que es generessin les comissions i despeses que resultin d'aplicació a la cancel·lació anticipada. Igualment, el Banc queda autoritzat per procedir a la venda, en tal cas, de productes d'inversió del Client per cobrir amb el resultat de la venda el descobert existent.

8.7. En cas d'impagament o descoberts en els quals incorri el client, Triodos Bank NV S.E. procedirà a notificar aquestes circumstàncies als fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries als quals estigui adherit.

8.8. Triodos Bank NV S.E. podrà exercitar les accions que en dret

procedeixin fins aconseguir la plena satisfacció de les quantitats carregades per tots els conceptes. En cas d'interposició d'accions judicials n'hi haurà prou amb la presentació del document o documents que, en cada cas, corresponguin, juntament amb la certificació expedida per Triodos Bank NV S.E., on se certifiqui l'import degut pel Client en tots els conceptes.

9. OBERTURA DEL COMPTE CORRENT TRIODOS

Com a condició necessària per a la contractació de determinats serveis i productes, cal que el Client obri una Cuenta Corriente Triodos que regulen aquestes Condicions Generals i per les condicions contemplades en el Contracte de Producte de Cuenta Corriente.

10. ABONAMENTS I DISPOSICIONS

Les fórmules d'ingrés i disposició de fons dels productes a la vista que ofereix el Banc (Comptes Corrents i d'Estalvi en les seves diferents modalitats comercials) seran les contemplades en els Contractes de Producte. Tanmateix, s'exposen a continuació els mitjans a disposició i ingrés amb caràcter general.

Triodos Bank podrà no acceptar l'enviament o recepció de transferències o altres ordres de pagament, ja siguin donades pel client

o per un tercer, que tinguin el seu origen o destinació en països sobre els quals hi hagi alguna restricció o sanció de caràcter internacional, que tinguin la consideració de paradisos fiscals o que siguin considerats països no cooperants segons el que estableix el Grup d'Acció Financera Internacional (GAFI), si la seva emissió o acceptació pogués implicar la impossibilitat per al Banc de complir amb les obligacions legals vigents en cada moment, en especial pel que fa a la prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, reservant-se el dret a emetre-les o acceptar-les a la seva sola discreció.

10.1 Abonaments

- a) Mitjançant aportació de fons a través domiciliació bancària en un compte de la seva titularitat obert en una entitat de crèdit domiciliada a Espanya.
- b) Mitjançant transferències bancàries.
- c) Mitjançant negociació i compensació de xecs o altres efectes d'una sucursal bancària instal·lada a Espanya per abonar en compte. A l'efecte, el Client autoritza el Banc per endossar el xec que serà ingressat en el seu compte. Els ingressos efectuats a través de xecs o altres efectes només s'entendran efectuats amb la reserva acostumada.
- d) Mitjançant domiciliacions d'ingressos o qualsevol altre mitjà que el Banc posi en el futur a disposició del Client.

En cas de primera contractació a

distància, el primer ingrés ha de provenir en tot cas d'un compte corrent de la titularitat del Client obert en una Sucursal bancària instal·lada a Espanya.

10.2 Disposicions

La disposició de fons es podrà realitzar:

- a) Mitjançant negociació i compensació.
- b) Mitjançant transferències bancàries.
- c) Mitjançant xec o pagaré emès per carregar en compte.
- d) Mitjançant targeta de dèbit o crèdit.
- e) Mitjançant retirades en efectiu en caixers o bé a través de qualsevol altre mitjà que el Banc posi en el futur a disposició del Client.

Serà aplicable els abonaments i disposicions regulats en aquesta clàusula el que està previst a la clàusula 11 d'aquesta Secció. Més concretament, s'equiparen jurídicament els instruments per executar els abonaments i disposicions (targetes de coordenades, PIN, contrasenyes d'un sol ús (OTP) que se li envii per operació, o altres instruments que proporcioni el Banc al client) a la signatura autògrafa manuscrita del client.

11. OPERATIVA I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

11.1. El client podrà fer operacions i contractar productes i serveis de forma presencial, a distància i de forma

telemàtica, a través dels canals que Triodos Bank NV SE tingui habilitats en cada moment.

En el cas del canal presencial, el client podrà acudir a les oficines del Banc amb subjecció als horaris d'atenció, els serveis i, si escau, condicions de cita prèvia específics de cada oficina, havent consultat prèviament l'horari i les característiques de cada oficina a la web www.triodos.es.

Les condicions dels canals de Banca Internet, Banca Mòbil i Banca Telefònica es regiran pel que es disposa a la Secció 2 d'aquest Contracte Global, en el qual es regulen de forma específica els serveis de banca a distància.

11.2. Per poder utilitzar els serveis prestats pel Banc, donar qualsevol tipus d'instrucció, contractar serveis addicionals i/o efectuar operacions de pagament, el Banc assignarà al Client unes claus de seguretat identificatives. Aquestes claus de seguretat, juntament amb el document nacional d'identitat (DNI), número d'identificació d'estranger (NIE) o passaport seran imprescindibles per operar amb el Banc.

A tots els efectes, el Banc i el Client accepten de manera expressa i irrevocable l'equiparació de la signatura manuscrita i la feta per mitjà de les claus de seguretat. Sense perjudici d'això, el Banc podrà exigir, en aquells casos en els quals ho consideri necessari, confirmació per escrit o telefònica de les ordres cursades d'aquesta manera. El Banc podrà, així mateix, revocar o

anul·lar les claus de seguretat en el cas que tingui indicis raonables que la seguretat d'aquestes han pogut quedar compromeses o en cas de defunció o pèrdua de capacitat del titular de les claus.

11.3. En el cas que el Banc emeti targetes EMV (amb xip integrat), les parts accepten igualment equiparar jurídicament la introducció de la clau secreta (PIN) de la targeta i, si escau, la contrasenya d'un sol ús (OTP) que se li envii, i la utilització de la targeta, a la firma autògrafa del Client.

Així mateix, en el supòsit que Triodos Bank emeti targetes amb tecnologia contactless ("tecnologia o pagaments sense contacte"), les parts accepten equiparar jurídicament la signatura autògrafa del Titular d'aquestes a la seva utilització per mitjà de l'aproximació pel Titular de la targeta als caixers automàtics, Terminals de Punt de Venda (TPV) o altres equips de cobrament de forma que es produeixi la transacció, a la signatura autògrafa del seu Titular. D'acord amb això, el titular de la targeta accepta totes les operacions fetes per mitjà de les targetes amb tecnologia contactless en les quals el Banc no hagi exigít l'ús d'un mitjà d'identificació del titular de la targeta (pagaments no superiors a 20 euros per operació).

Sense perjudici d'això, Triodos Bank podrà requerir la signatura autògrafa del titular, la introducció de la clau secreta (PIN) de la targeta, o qualsevol altre sistema d'identificació pactat, amb la introducció d'una contrasenya d'un sol ús (OTP) que se

li envii pel Banc, de conformitat amb les condicions d'ús específiques de les targetes amb tecnologia contactless, vigents en cada moment i país, i en tot cas, el Banc podrà exigir, per motius de seguretat, qualsevol dels anteriors mitjans d'identificació del titular que està usant la targeta.

11.4. En els supòsits en els quals el Client dugui a terme la contractació del producte o l'operació plasmant la seva signatura sobre una tauleta o dispositiu electrònic (signatura electrònica manuscrita o signatura manuscrita digitalitzada), es compromet a comprovar-ne i validar prèviament la correcció, reconeixent-la com a pròpia una vegada que se subscrigui el document o contracte i, en els supòsits en els quals resulti necessari, autoritza la utilització de mitjans electrònics i/o telefònics per completar degudament el procés de contractació.

El client accepta la validesa dels dispositius de recollida i/o digitalització d'escriptura o de signatura, atorgant en conseqüència la mateixa validesa als esmentats contractes i documents que als subscriptes per mitjà de signatura en format paper.

Els contractes i documents així signats es guardaran per l'Entitat amb les garanties suficients definides a la legislació d'aplicació. La signatura del client recollida conforme al que es descriu en aquest apartat, quedarà subjecta a les previsions legals i contractuals sobre tractament de dades personals.

11.5. En el cas que els sistemes operatius del Banc ho permetin, el

Client podrà utilitzar sistemes de signatura electrònica per prestar el consentiment exprés per a la contractació i realització d'operacions i comunicacions entre el Banc i el Client que requereixin d'un consentiment exprés. En aquests casos, ambdues parts accepten la plena validesa de les operacions signades utilitzant signatura electrònica en els termes previstos en el Reglament (UE) núm. 910/2014 del Reglament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior (Reglament eIDAS) i la seva normativa de desenvolupament o, si escau, en els termes que prevegi la normativa que pugui substituir-les en el futur. De la mateixa manera, ambdues parts admeten la validesa i eficàcia dels contractes que es puguin celebrar per via electrònica d'acord amb el que estableix la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic (LSSI) o les normes que de forma eventual puguin desenvolupar-la o substituir-la.

11.6. Amb la finalitat d'incrementar la seguretat de les operacions i de les transaccions, el Banc podrà rebutjar l'execució de les ordres i instruccions rebudes per mitjans o canals no habilitats pel Banc per a l'operativa habitual (com, per exemple, fax, correu postal o correu electrònic) o les que no continguin signatura autògrafa original o no hagin estat validades amb els elements de

seguretat pertinents. Aquest rebuig, en cap cas, suposarà l'assumpció de responsabilitat alguna per al Banc.

12. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Triodos Bank compleix amb les disposicions legals previstes en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades ("Reglament RGPD") i en la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantiu de drets digitals.

Per a més informació sobre com tractem les seves dades personals pot consultar-ho a l'Acord de Tractament de Dades que ha signat i a la Declaració de Privacitat que pot trobar a la web de Triodos (www.triodos.es).

13. DEPARTAMENT D'ATENCIÓ AL CLIENT, QUEIXES I RECLAMACIONS

El Banc disposa d'un Departament d'Atenció al Client al qual correspon l'atenció i resolució de les queixes i reclamacions que el Client pugui presentar en defensa dels seus interessos. El Client haurà de dirigir a aquest Departament les seves queixes i reclamacions per escrit per mitjà de la seva presentació per

escrit en els establiments oberts al públic de Triodos Bank, mitjançant el seu enviament per correu postal a la següent adreça: Departament d'Atenció al Client, Triodos Bank NV S.E., c/ José Echegaray 5, 28232, Parque Empresarial Las Rozas, Las Rozas (Madrid), o per correu electrònic a reclamaciones@triodos.es.

El Departament d'Atenció al Client de Triodos Bank disposarà d'un termini màxim d'un (1) mes per resoldre la seva queixa o reclamació, i passat aquest temps sense resolució expressa, o si considera que no s'adequa a les seves expectatives, podrà dirigir les seves reclamacions o queixes davant el Servei de Reclamacions de l'Organisme Supervisor corresponent (Banc d'Espanya, Departament de Conducta del Mercat i Reclamacions, amb adreça: C/ Alcalá 48, CP 28014, Madrid, la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb adreça: Paseo de la Castellana 44, CP 28046, Madrid, i Comissió Nacional del Mercat de Valors, amb adreça: c/ Edison 4, CP 28006, Madrid o a Passeig de Gràcia 19 CP 08007, Barcelona). Tot això de conformitat amb el que s'estableix a la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de Reforma del Sistema Financer, tota la informació actualitzada al respecte de la qual roman a la pàgina electrònica de Triodos Bank.

Així mateix, Triodos Bank tindrà a disposició del Client, a través de la seva pàgina electrònica, tota la informació precisa sobre la possible resolució de litigis en línia en matè-

ria de consum, en el cas de celebrar contractes de compravenda o de prestació de serveis en línia entre un consumidor resident a la Unió Europea i un comerciant establert a la Unió Europea.

El Banc també disposa d'un Reglament del Servei d'Atenció al Client, que té com a finalitat regular el Servei d'Atenció al Client, la forma d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els clients, quan aquestes no s'hagin resolt de manera satisfactòria per al Client a les oficines i centres que presten el servei en matèria de transparència i atenció a la clientela de les entitats financeres. Aquest reglament està a disposició dels clients, que poden sol·licitar-ne l'enviament en suport paper, si bé també es troba a la seva disposició igualment a la pàgina web i a totes les oficines del Banc.

La comunicació amb el departament d'Atenció al Client, a efectes de reclamacions, es pot realitzar a través de les fórmules contemplades en el Reglament del Servei d'Atenció al Client, on es regulen totes les gestions i formalitats necessàries per a la correcta tramitació de les queixes i reclamacions.

14. CAUSES DE RESOLUCIÓ

El Contracte romandrà en vigor mentre el Client disposi d'algun producte en vigor amb Triodos Bank NV S.E., amb independència de les facultats resolutòries que es preveuen tot seguit.

Els productes contractats pel Client a Triodos Bank NV S.E. poden ser cancel·lats pel Client en qualsevol moment, conforme el règim establert en les condicions recollides en el Contracte de Producte i en aquest Contracte.

14.1. Tret que la normativa vigent estableixi una altra regulació, el Client i Triodos Bank poden resoldre el Contracte, juntament amb els productes o serveis contractats, després de cursar notificació escrita a l'altra part amb almenys un (1) mes d'antelació a la data de la resolució efectiva. Aquest preavís no és aplicable en els casos d'incompliment contractual d'una de les parts (en especial, en casos en què s'hagin facilitat dades falses o documents manipulats i en supòsits en què concorrin indicis de frau o blanqueig de capitals o en situacions en què coincideixin motius greus que alterin les circumstàncies que van conduir la celebració el Contracte), i en aquest cas la resolució pot tenir efectes immediats. La negativa a lliurar informació exigida per la normativa de blanqueig de capitals, subministrar dades o documents falsos o manipulats o la realització d'operacions que impliquin indicis de blanqueig de capitals, finançament del terrorisme o frau s'estableixen com a causes específiques de resolució immediata del Contracte. En qualsevol cas, perquè la resolució instada pel Client desplegui plens efectes, aquest ha de reembossar qualsevol import degut al Banc, inclòs, sense que l'enumeració sigui exhaustiva,

l'import de qualssevol comissions o càrrecs vençuts, interessos meritats i qualsevol saldo deutor en els productes o serveis contractats. El Client està obligat a tornar al Banc qualsevol instrument de pagament que aquest li hagi facilitat.

14.2. Després de la resolució de la relació entre el Titular del Compte i el Banc, o de qualsevol contracte pertinent i el Banc, per qualsevol dels motius que preveu el paràgraf anterior, el Banc tancarà els comptes, cancel·larà els dipòsits i els liquidarà, per tots els conceptes inclosos, interessos, comissions o despeses repercutibles, així com també posarà a disposició del Titular qualsevol saldo creditor d'aquest sense generació d'interessos a favor seu o instarà al pagament de qualsevol saldo deutor, segons escaigui. El Banc pot sol·licitar la retirada única per part del Client del saldo creditor, si n'hi ha, resultant del tancament del Compte.

14.3. Amb independència d'allò que indica l'apartat anterior, el Banc pot donar per acabat aquest Contracte quan els comptes del Client no hagin rebut cap apunt en el deure o en l'haver, llevat de la liquidació d'interessos meritats pels saldos mantinguts en aquest Compte, durant un període igual o superior a un any.

De la mateixa manera, el Compte es considera tancat i cancel·lat quan presenti saldo zero i no hagi rebut cap apunt en el deure o en l'haver, en tots dos casos, en un període igual o superior a un any, o quan estant

registrat com a compte inactiu, presenti saldo zero o saldo a favor del Banc, encara que sigui com a conseqüència del càrrec de comissions. Un cop cancel·lat, el Banc no està obligat a atendre el pagament de xecs, ordres o altres disposicions de qualsevol índole, per la qual cosa el Client queda obligat a la devolució dels xecs o altres documents de disposició que es trobin a les seves mans.

14.4. La resolució d'aquest Contracte implica la resolució i, si s'escau, cancel·lació anticipada de tots els productes i serveis contractats pel Client, sempre de conformitat amb els termes que preveuen les respectives condicions recollides en els Contractes de Producte.

Tanmateix, si les condicions recollides en el contracte d'un producte o servei financer contractat pel Client i vigent en el moment de la resolució, impedeixen la resolució o cancel·lació anticipada d'aquest, l'efectivitat de la resolució d'aquest contracte en concret no es produirà fins a la data de venciment prevista inicialment.

14.5 Com a Condicions Especials de resolució i amb independència de les previsions dels paràgrafs anteriors, es pacta expressament que Triodos Bank podrà resoldre aquest Contracte, i qualssevol altres referits a productes o serveis contractats pel Client, i procedirà al tancament de la Cuenta Corriente Triodos i a qualsevol altre producte o servei contractat i exigir el reembossament immediat de totes les quantitats que

en aquest moment li degui el Client, per principal, interessos, comissions o qualsevol altre concepte si el Client fa o es veu afectat per una qualsevol de les situacions següents:

a) En cas d'incompliment de les obligacions que preveuen aquest Contracte o en els Contractes de Producte, especialment les obligacions de caràcter dinerari o de compromisos de caràcter essencial com la prestació de garanties o la diligència en la custòdia dels elements i les claus o contrasenyes d'identificació en banca a distància o mitjans de pagament.

b) En el cas d'haver subministrat informació falsa, deformada o tergiversada a Triodos Bank al llarg de la relació mantinguda amb aquest o no haver atès els requeriments d'informació fets pel Banc de conformitat amb la normativa vigent.

c) En atenció a les característiques especials de Triodos Bank, per tractar-se d'una entitat de crèdit amb la missió des dels seus orígens de contribuir a un canvi positiu i sostenible de la societat i del planeta millorant d'aquesta manera la qualitat de vida de les persones des de la seva activitat en el sistema financer, així com a fomentar la consciència en l'ús dels diners, el Banc compta amb uns criteris negatius d'inversió i de manteniment de relacions de negoci amb empreses o persones que desenvolupin activitats contràries als

criteris d'aquest. El Client declara conèixer i acceptar aquestes polítiques. Per això, en el cas que el Client desenvolupi de manera acreditada activitats contràries a la filosofia i l'ètica del Banc, aquest es reserva expressament el dret a resoldre les relacions de negoci que s'hi mantinguin.

d) Reducció ostensible de la solvència patrimonial del Client, cessament d'activitats de fet o de dret, incompliment d'obligacions de pagament amb Triodos Bank o qualsevol tercer, sotmetiment a procés concursal i veure's afectat per processos judicials o administratius que comportin execucions dineràries per imports superiors a 1.000 euros.

e) En el cas que el Titular del Compte traslladi el seu domicili a un país que, a judici del Banc, es troba entre els països que ha qualificat de sensibles als efectes d'operacions, el Banc es reserva el dret de resoldre el Contracte i els productes i serveis contractats amb efecte immediat.

14.6. Triodos Bank N.V., S.E. es reserva la facultat de resoldre el contracte anticipadament en els supòsits en què el client tingui residència en els Estats Units (EUA) o en els diferents territoris nord-americans sota supervisió de les U.S. Securities and Exchange Commission -SEC- així com en els supòsits en què hi hagi indicis que el client és resident o tingui obligacions fiscals als EUA o en altres països o territoris diferents d'Espanya en els termes previstos a

la clàusula 21 i no faciliti la informació i/o documentació justificativa de la seva residència fiscal.

15. DRET DE DESISTIMENT

15.1 Objecte. En els productes i serveis en que es prevegi expressament la possibilitat de l'exercici d'aquest dret,

els clients persones físiques que actuïn com a consumidors amb un propòsit alie a la seva activitat empresarial o pro-fessional poden rescindir el contracte del producte o servei financer subscrit amb Triodos Bank, sense necessitat d'indicar-ne els motius i sense cap penalització, de conformitat amb la regulació que conte aquesta clausula.

15.2. Condicions per a l'exercici del dret de desistiment:

a) Termini. Els consumidors persones físiques poden exercir el dret de desistiment dins el termini de catorze (14) dies naturals, a comptar del dia de la subscripció del contracte.

b) Forma d'exercici. Els clients consumidors persones físiques han d'exercitar el dret de desistiment en termini i mitjançant (i) carta signada per tots els intervinents i dirigida a Triodos Bank NV S.E., Departament d'Atenció al Client, c/ José Echegaray 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28230 Las Rozas, Madrid, o (ii) sessió de Banca Telefònica utilitzant les claus personals d'identificació.

15.3. Conseqüències de l'exercici del dret. Si els clients consumidors persones físiques exerceixen el dret de desistiment en forma i termini:

a) El Contracte o servei financer quedarà resolt com a conseqüència de l'exercici del dret de desistiment.

b) El Client només està obligat a pagar, al més aviat possible i en el termini màxim de trenta (30) dies naturals a comptar de la notificació del desistiment, el servei financer realment prestat pel Banc, de conformitat amb el Contracte i fins al moment del desistiment. L'import a pagar, en tot cas, no sobrepassarà l'import proporcional de la part ja prestada del servei comparada amb la cobertura total del Contracte, ni serà en cap cas de tal magnitud que equivalgui a una penalització.

c) Per la seva banda, Triodos Bank reembossarà al Client, al més aviat possible i en un termini màxim de trenta (30) dies naturals a comptar del dia de la notificació de l'exercici del dret de desistiment per part del Client, qualsevol quantitat que hagi percebut d'aquest d'acord amb el contracte o servei financer a distància, excepte l'import corresponent al servei financer prestat realment fins al moment del desistiment.

15.4. Àmbit d'aplicació del dret de desistiment

a) Àmbit subjectiu. Només es troben facultats per exercir el dret de desistiment els clients

persones físiques que actuïn com a consumidors amb un propòsit aliè a la seva activitat empresarial o professional.

b) Àmbit objectiu. El dret de desistiment pot ser exercitat sobre els productes o serveis financers comercialitzats per Triodos Bank que prevegin expressament aquesta possibilitat. En principi, la facultat d'exercir el dret comprèn tots els productes bancaris llevat dels certificats de dipòsit per a accions (CDA) del Banc i les participacions en fons d'inversió que es comercialitzin en el seu moment per Triodos Bank.

Tanmateix, el dret de desistiment esmentat del client no és aplicable en els contractes següents quan aquests siguin objecte de comercialització: serveis financers el preu dels quals depengui de fluctuacions dels mercats financers que Triodos Bank no pugui controlar, i que puguin produir-se durant el termini de catorze (14) dies naturals en què el Client pot exercir el seu dret. Així, entre d'altres, no és aplicable en les transaccions sobre operacions de canvi de divises; instruments del mercat monetari; valors negociables; participacions en institucions d'inversió col·lectiva; contractes de futurs sobre tipus d'interès; contractes de permuta sobre tipus d'interès, sobre divises o els lligats a accions o a un índex sobre accions; opcions destinades a la compra o venda de qualsevol dels instruments anteriors o contractes referenciats a índexs, preus o tipus d'interès de mercat.

Tampoc és aplicable el dret esmentat en els contractes vinculats en què, com a mínim, un dels negocis jurídics representi una transacció de les esmentades abans. En concret, tenen la consideració de contractes vinculats aquells negocis jurídics complexos resultat de la juxtaposició de dos o més negocis jurídics independents en què, com a resultat d'aquesta juxtaposició, de l'execució d'un depengui la dels altres, ja sigui simultàniament o successivament.

Així mateix, tampoc és aplicable el dret de desistiment als contractes que s'hagin executat totalment per ambdues parts a petició expressa del consumidor persona física abans que aquest exerceixi el seu dret de desistiment, com les ordres de transferència i les operacions de gestió de cobrament; crèdits destinats principalment a l'adquisició o conservació de drets de propietat en terrenys o en immobles existents o per construir, o destinats a renovar o millorar immobles; crèdits garantits ja sigui per una hipoteca sobre un bé immoble o per un dret sobre un immoble; les declaracions de Clients fetes amb la intervenció de notari, sempre que aquest doni fe que s'han garantit els drets del Client.

16. IMPUTACIÓ DE PAGAMENTS I COMPENSACIÓ

Triodos Bank NV S.E. queda facultat expressament per aplicar directament els saldos positius dels comptes i productes contractats pel Client

a les operacions o els productes que mantingui amb obligacions de pagament que es trobin pendents en cada moment. Els saldos deutors que el Client pugui mantenir en cada moment poden ser compensats lliurement per Triodos Bank NV S.E. amb qualssevol quantitats que el Client ingressi o quedin disponibles a favor d'aquest procedents de les operacions que mantingui amb Triodos Bank NV S.E., sigui quina sigui la manera i els documents en què estiguin representades i la data de venciment.

A l'efecte, es pacta que les compensacions de saldos disponibles en efectiu en comptes a la vista de qualsevol naturalesa, es faran de manera directa i immediata i que per a les compensacions contra saldos de dipòsits a termini, s'autoritza expressament el Banc, de forma irrevocable, conferint-li l'oportú mandat, per a la seva cancel·lació anticipada. El Banc podrà retenir els saldos a favor del Client en qualsevol producte de la seva titularitat mentre es mantinguin saldos deutors en altres productes o contractes subscrits per ell fins que aquests saldos deutors hagin estat objecte de compliment pagament.

Es pacta expressament que l'exercici d'aquest dret de compensació tindrà lloc amb independència que el deute a compensar amb el saldo del producte o productes contractats sigui atribuïble a un, alguns o a tots els Titulars del producte de què es tracti.

D'acord amb aquest punt, els drets del Banc ho són sense perjudici i a

més de qualsevol dret de compensació, combinació o consolidació, pignoratiu o de qualsevol altre tipus a què estigui facultat d'una altra manera en qualsevol moment, ja sigui per la llei, en virtut d'un contracte o de qualsevol altra manera.

El Banc podrà anul·lar qualsevol abonament o qualsevol transferència al compte del seu Client (sigui com sigui que s'hagi fet) que s'hagi dut a terme per error o que s'hagi esbrinat a posteriori que ha estat objecte de frau.

En tot cas, amb caràcter general, el Banc requerirà de la sol·licitud de devolució de la transferència i de l'obtenció acord del beneficiari.

17. TAXA ANUAL EQUIVALENT

Amb caracter general, la TAE sera calculada d'acord amb la formula continguda a la Circular del Banc d'Espanya 5/2012, de 27 de juny (BOE num. 161, de 6 de juliol de 2012) o a la normativa futura que pugui substituir-la. La formula utilitzada per calcular l'import absolut dels interessos generats sera: $\text{Capital} \times \text{Redit} \times \text{Temps} / 36.500$, essent el capital el saldo mantingut, el redit, el tipus d'interes nominal i el temps, els dies de permanencia. Tanmateix, els contractes de cada producte poden contenir regulacions especificques referides a la TAE, requerides per la normativa especial.

En el cas d'operacions a tipus d'interès variable o que permetin la modificació dels elements usats en

la determinació de la TAE, i en la mesura en què aquestes variacions no siguin qualificables en el moment de la subscripció del producte, aquesta TAE tindrà la consideració de TAE Variable i el seu càlcul es realitzarà considerant el valor d'aquests elements en el moment de la signatura del contracte del producte de què es tracti.

En particular, en els productes en què la remuneració oferta pel Banc sigui a tipus d'interès variable, la TAE Variable es calcularà sota la hipòtesis que els índexs de referència no varien. Per tant, aquesta TAE Variable canviarà amb les revisions del tipus d'interès.

18. OPERACIONS DE CONVERSIÓ DE DIVISES

El Client autoritza expressament Triodos Bank, respecte a aquelles ordres i operacions financeres ordenades en divises, a fer la conversió oportuna a euros aplicant les comissions i els tipus de canvi publicats en cada moment pel Banc.

19. EXTRACTES I INFORMACIÓ SOBRE OPERACIONS

19.1. Triodos Bank posarà mensualment a disposició del Client, per mitjans electrònics i suport durador que en permetin l'emmagatzematge i la recuperació, la informació d'operacions, extractes i liquidacions, el contingut, la periodicitat i ti-

pus d'entrega de les quals s'ajustarà al que estableixen les disposicions vigents en cada moment.

El Client tindrà l'opció de sol·licitar, en qualsevol moment i sense cap limitació, rebre la informació, extractes i liquidacions en suport paper, cas en que es repercutirà al client el cost postal de cada enviament.

El Client podrà oposar-se als assentaments fets en l'extracte o en la notificació de l'operació de què es tracti mitjançant la reclamació escrita oportuna. Transcorreguts quinze (15) dies des de l'enviament de l'extracte o la comunicació d'operacions sense interposar la reclamació pertinent, s'entén que el Client es troba conforme amb els assentaments fets; l'acceptació tàcita té el mateix valor que si l'acceptació hagués estat expressa.

Correran per compte del Client les despeses de correu que s'originin d'acord amb les tarifes postals vigents, sempre que en sigui procedent l'aplicació.

Amb independència d'això, Triodos Bank NV N.E. conservarà la documentació, gravacions i suports magnètics referits a les operacions fetes durant el termini que la normativa vigent exigeixi en cada moment.

19.2. Atès el compromís exprés de Triodos Bank amb el respecte al medi ambient i per reduir al mínim el consum de paper i la tala d'arbres al planeta, s'estableix la preferència general de les comunicacions i l'enviament d'informació per via electrònica en suports duradors que en permetin l'emmagatzemament i

la recuperació inalterats. Pel mateix motiu, s'estableix que tota la informació que resulti rellevant per als clients i no tingui caràcter personal es posi a disposició d'aquests per vies electròniques que els Clients han de consultar amb freqüència raonable. S'entén que és raonable la consulta com a mínim mensual d'aquells moviments que tinguin caràcter periòdic. No obstant això, el Client titular del Compte podrà sol·licitar que el Banc emeti extractes de compte un cop al mes o sol·licitar que la informació se li enviï en suport paper per correu postal, fet que se subjectarà a les comissions i la repercussió de despeses corresponents segons allò que especifica el Llibre de Tarifes.

Si el Banc acorda amb el Titular del compte o conclou d'una altra manera que, per un error del Banc, s'ha fet un assentament incorrecte, l'assentament incorrecte es corregirà. El Banc enviarà, tan bon punt sigui possible, un extracte del compte revisat al titular del compte.

Qualsevol correcció d'assentaments es tindrà en consideració a l'hora de calcular els interessos, els càrrecs o els comptes d'un compte amb efecte a partir de la data en què s'hagi fet l'entrada incorrecta.

Llevat de prova en contra, els registres del Banc, a falta d'error manifest, constitueixen la prova concloent de les transaccions entre el Titular del Compte i el Banc en relació amb l'activitat del Compte o qualsevol servei de pagament prestat pel Banc a aquest Titular del

Compte en relació amb aquest.

19.3. A l'efecte de comunicacions i notificacions entre les parts, s'entén com a domicili i adreça de correu electrònic del Client els que figuren en el formulari d'obertura i consentiment o el notificat fefaentment pel Client posteriorment. El Client es compromet a notificar per escrit a Triodos Bank qualsevol canvi o modificació en aquests, de manera que el Banc li pugui fer arribar les notificacions correctament. Triodos Bank quedarà exonerat de qualsevol responsabilitat per no rebre's les comunicacions enviades a les adreces de correu electrònic o domicilis inicialment proporcionats, fins que es rebí l'esmentada notificació de canvi.

En cas de pluralitat de clients, i tret que els clients indiquin un altre domicili, s'entén com a domicili a l'efecte d'allò que preveu aquesta clàusula el que s'especifiqui per al primer titular del Cuenta Corriente Triodos.

19.4 Es manifesta expressament l'interès del Client i de Triodos Bank que totes les comunicacions o la informació que el Banc hagi de dirigir com a conseqüència de l'operativa dels productes o serveis financers contractats sigui posada a la seva disposició mitjançant suport durador per mitjans telemàtics, que permetin al Client emmagatzemar-la i recuperar-la durant un període adequat per a les finalitats per a les que la informació està destinada i que li permeti la reproducció sense canvis. Sense perjudici d'això, el Client tindrà dret en qualsevol moment a

sol·licitar expressament a Triodos Bank l'enviament de l'esmentada informació en suport paper. En aquest sentit, el Client accepta expressament que tant els contractes com les comunicacions entre les parts siguin arxivats en els sistemes informàtics de Triodos Bank, dels quals es pot obtenir còpia abonant la comissió corresponent, si s'escau. Aquests arxius i gravacions serviran de prova de les relacions que hi hagi hagut entre les parts.

D'altra banda, Triodos Bank podrà facilitar la informació general que, tot i que afecti a la regulació dels productes i serveis, no tingui caràcter personal per al Client a través de la seva pàgina web (www.triodos.es).

De la mateixa manera, el Client autoritza Triodos Bank perquè aquest pugui enviar-li per qualsevol via la informació que pugui interessar-li.

20. CONDICIONS GENERALS DE LA CONTRACTACIÓ

S'adverteix expressament per Triodos Bank que les clàusules d'aquest Contracte han estat redactat prèviament pel Banc, per la qual cosa les clàusules que no estiguin regulades per una disposició de caràcter general o específica que les faci d'aplicació obligatòria per a les parts o que no hagin estat objecte d'una negociació específica, es consideraran Condicions Generals de la contractació. Els contractants amb Triodos Bank deixen constància de la seva acceptació expressa i de

la seva incorporació al Contracte, de conformitat amb la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació.

A través de la signatura del formulari de contractació el Client manifesta que ha estat informat de les Condicions Generals d'aquest contracte i que se li ha entregat un exemplar. Igualment, a través de la firma d'aquest formulari, manifesta que se li ha informat de les tarifes i comissions que Triodos Bank li aplicarà pels serveis descrits en aquest document.

21. DISPOSICIONS VÀRIES

21.1 Drets, renúncies i reparacions. El Banc pot exercir els seus drets i accions derivats d'aquestes Condicions Generals amb la freqüència necessària, i aquests són acumulatius i no excloents de qualsevol altre dret o acció que li pugui ser conferit per llei. La renúncia a aquests drets o accions només és vàlida per escrit. La demora en l'exercici d'aquests drets o accions o el no exercici d'aquests no s'interpreta com a renúncia, ni tampoc el seu exercici únic o parcial representa cap impediment a qualsevol altre o a un nou exercici d'aquest. El Banc no està obligat de cap manera a exercir cap dret o acció.

21.2 Nul·litat parcial. En cas que alguna d'aquestes Condicions Generals sigui considerada nul·la, il·legal, invàlida o inaplicable conforme a la llei, les altres Condicions Generals

romandran en vigor plenament, sense que es vegin afectades en la seva legalitat, validesa o obligació de compliment de la resta de condicions.

21.3. Condicions Generals anteriors. Aquestes Condicions Generals substitueixen a Condicions Generals anteriors a l'efecte dels productes i serveis contractats a l'empara d'aquelles.

21.4. Llengua. Triodos Bank NV S.E. presta principalment els seus serveis a Espanya des de la seva seu a les Rozas (Madrid), per aquest motiu, el present Contracte i els diferents contractes de producte estan redactats en castellà i en aquesta llengua es formalitzarà el contracte amb el client (excepte pacte exprés en contra), s'atendrà la banca telefònica i es realitzaran les comunicacions a aquest. No obstant això, en les diferents comunitats autònomes amb regulació lingüística especial en què el Banc compti amb oficines obertes al públic, en aquestes oficines es respectaran les regulacions autonòmiques especials quant a drets lingüístics.

21.5. Comunicacions i notificacions. Totes les comunicacions que hagin de realitzar les parts entre sí es faran, mitjançant la bústia personal, que es troba disponible per al Titular a la Banca Internet a què pot accedir a través de la pàgina web del Banc (www.triodos.es). Sense perjudici de l'anterior, es poden efectuar les comunicacions per part del Titular: i) per descrit dirigit a Triodos Bank N.V., S.E., calle José Echegaray nº 5, Las

Rozas de Madrid, 28232, Madrid o al correu electrònic que habiliti el Banc en les presents Condicions Globals o en les condicions recollides en els Contractes de Producte per a cada tipus de comunicació, sempre que quedi degudament acreditada la identitat del Client emissor de la comunicació ii) telefònicament, trucant al 900 82 29 82; i per part del Banc: i) per escrit dirigit a l'adreça de correu postal i/o a l'adreça de correu electrònic facilitats pel Titular, ii) telefònicament, al número de telèfon facilitat pel Titular, d'acord amb les indicacions que es recullen als Contractes de Producte.

A efectes de validesa d'aquest Contracte, les parts assenyalen com a domicili vàlid per a les notificacions, requeriments i diligències que resultin pertinents, els respectius que figuren a les Contractes de Producte subscriïdes amb el Titular. En especial, el Titular autoritza expressament que el Banc pugui realitzar aquestes notificacions a través d'un mitjà fiable, auditable i independent de l'entitat notificant o de forma certificada ja sigui a través d'enviament postal o electrònic a l'adreça postal, electrònica o al número de mòbil indicat en aquest contracte.

21.6. Regulació de prevenció de blanqueig de capitals. El Client queda informat de les obligacions que afecten l'entitat en relació amb la regulació vigent en matèria de blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme, relatives a la identificació del Client i coneixement de la titularitat real, activitats econò-

miques i origen dels fons, així com la necessitat d'aplicar, i les mesures de diligència deguda en relació amb el coneixement i seguiment continu de la relació de negoci. Per tant, el Client queda obligat a subministrar al Banc tota la informació i documentació necessàries derivades de l'acompliment de les obligacions anteriors. L'incompliment dels requeriments esmentats pot implicar la resolució de la relació de negoci amb el Client així com, si s'escau, la no-execució de determinades ordres. A aquests efectes el Client accepta les següents obligacions, mesures i autoritzacions derivades de la normativa de blanqueig de capitals:

a) El Client assumeix que en cas de no atendre degudament els requeriments documentals sobre identificació, titularitat real o origen dels fons, o s'apreciïn riscos relacionats amb la normativa de blanqueig derivats de les operacions efectuades pel Client, el Banc podrà bloquejar l'operativa dels comptes i cancel·lar els contractes de producte que mantingui contractats.

b) Triodos Bank NV S.E. queda autoritzat pel Client per sol·licitar de qualsevol entitat pública o privada informació sobre l'activitat o identitat del Client.

c) El Client assumeix l'obligació, en el cas de ser requerit a l'efecte pel Banc, d'aportar Fe de Vida o document similar, o personar-se en una de les oficines del Banc a efectes de confirmar la seva identitat i supervivència.

21.7. Política en matèria de gestió de conflictes d'interès. Triodos Bank disposa de polítiques i procediments per prevenir els conflictes d'interès que puguin sorgir entre Triodos Bank, els seus empleats i els Clients, així com entre les diferents àrees de l'organització. Les referències a altres polítiques i procediments es poden consultar a la pàgina web www.triodos.es.

21.8. Legislació i jurisdicció aplicable. Aquest Contracte i la resta de contractes i serveis detallats en aquest document es regeixen pel que disposa la legislació i jurisdicció espanyoles, excepte els Certificados de Depósito para Acciones de Triodos Bank (CDA), la regulació dels quals es regeix pel que disposa la legislació dels Països Baixos. A aquests efectes, s'entén que el lloc en el qual es realitzen els serveis de pagament derivats d'aquest contracte i el lloc on s'efectuen tots els pagaments derivats dels productes i serveis bancaris contractats és Espanya.

21.9. Informació prèvia. Aquest contracte es troba disponible a la web del Banc i a les seves oficines i es facilita al client amb prou antelació a la seva celebració, en consideració a la naturalesa i característiques dels serveis i productes comercialitzats per Triodos Bank NV S.E.

El Banc posa a disposició del Client a través de suport durador a través de la web www.triodos.es, informació prèvia adequada relativa (i) al Banc, (ii) als productes i serveis que oferent –entre altres documents, a través de les Fitxes d'Informació

Precontractual-, (iii) als canals de contractació, (iv) les condicions aplicades de manera més freqüent durant el trimestre anterior, (v) la declaració de polítiques d'aplicació i (vi) altres documents i informació rellevant com els relatius al Fondo de Garantia de Depòsitos, la guia d'accés al préstec hipotecari, les tarifes en vigor o la informació prèvia a la contractació de serveis financers a distància.

22. OBLIGACIONS FISCALS I RETENCIONS, INFORMACIÓ, EMBARGAMENTS I PRESTACIONS DE LA SEGURETAT SOCIAL (PENSIONS)

El Banc complirà en tot moment les obligacions fiscals i de subministrament d'informació davant els organismes públics corresponents. En concret, practicarà retencions a favor de l'Administració o organisme competent sobre els interessos, dividendes i altres modalitats de rendiments del capital abonats al Client als tipus vigents en cada moment segons estableixi la legislació tributària que resulti d'aplicació.

El Client es dona per informat de l'obligació del Banc d'atendre els requeriments judicials i administratius d'informació o d'embargament que es formulin les autoritats judicials o administratives competents dels quals, si s'escau, rebrà les notificacions corresponents.

En el cas de la percepció de prestacions de la Seguretat Social o

qualsevol altre organisme públic de previsió social, el Client autoritza expressament el Banc a tornar les prestacions percebudes de l'organisme de què es tracti quan s'hagi extingit el dret a percebre-les. D'acord amb la legislació vigent, el Banc es trobi solidàriament obligat amb el Client a la devolució de les quantitats o prestacions percebudes indegudament. En el cas que el Banc hagi de suportar pagaments per devolucions de prestacions de la Seguretat Social indegudament percebudes pels cotitulars o autoritzats en comptes de Clients perceptors d'aquestes prestacions que hagin mort, s'estableix expressament la responsabilitat d'aquests cotitulars o autoritzats davant el Banc pels reintegraments referits de l'import de prestacions que aquest hagi hagut d'efectuar.

CRS (Common Reporting and Due Diligence Standard): En aplicació del que es disposa en la Directiva 2014/107/UE del Consell Europeu, de 9 de desembre de 2014, sobre obligatorietat de l'intercanvi d'informació en l'àmbit de la fiscalitat i de la normativa OCDE sobre l'intercanvi automàtic d'informació de comptes financers (global standard for automatic exchange of financial account information), així com del Reial decret 1021/2015, de 13 de novembre, pel qual s'estableix l'obligació d'identificar la residència fiscal de les persones que ostenten la titularitat o el control de determinats comptes financers i d'informar sobre aquestes en l'àmbit de

l'assistència mútua i de la normativa que les desenvolupi o modifiqui en el futur, tant en l'àmbit nacional com a internacional, Triodos Bank NV S.E. esta obligada a ob-tenir informació amb rellevancia fiscal sobre els clients del Banc.

A aquest efecte, el Client autoritza Triodos Bank NV S.E. a facilitar la informació financera amb trans-cendència tributària i en matèria de prevenció del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme a les autoritats públiques espanyoles competents (incloent-hi les autori-tats fiscals), amb subjecció al que disposa la normativa vigent en cada moment.

Així mateix, per als supòsits en què hi hagi indicis que el client pugui ser considerat resident fiscal en qualsevol altre Estat, conforme a la legislació tributària estatal, de l'altre Estat, o a tractats internacionals; o en aquells casos suposats en què els comptes oberts per aquest client estiguin subjectes a comunicació d'informació a l'autoritat compe-tent, el client s'obliga a facilitar a Triodos Bank NV S.E. la informació o documentació necessària per complir amb els procediments de diligència deguda establerts legal-ment en cada moment, incloent-hi la possibilitat d'obtenir del client una declaració de residència fiscal o pro-va documental d'aquesta residència fiscal, que haurà de ser considerada suficient a judici del Banc.

FATCA: De conformitat amb el que estableix l'Ordre HAP/1136/2014, de 30 de juny, o la que la substitueixi en

el futur, per la qual es regulen de-terminades qüestions relacionades amb les obligacions d'informació i diligència deguda establertes en l'acord entre el Regne d'Espanya i els Estats Units d'Amèrica per a la millora del compliment fiscal internacional i l'aplicació de la llei nord-americana de compliment tributari de comptes estrangers, i les restants exigències normatives relatives al control fiscal de comptes d'obligats tributaris a l'estranger, el Banc haurà d'identificar als Clients que posseeixin un vincle fiscal amb els Estats Units.

El Client declara que no és ciutadà o resident als Estats Units, a l'efecte de ser subjecte obligat fiscal d'aquest país, i que no està actuant en benefici o representació de cap persona que ho sigui.

Si el règim fiscal del Client canvia i es converteix en ciutadà nord-americà o resident als Estats Units, haurà de notificar-ho a Triodos Bank per escrit en un termini no superior a trenta (30) dies. Aquesta notificació haurà de venir acompanyada del formulari W9 o W8, segons el cas, o els que en el futur es designin en substitució d'aquests, degudament emplenats. Triodos Bank N.V. no ad-met clients la residència dels quals siguin els Estats Units (EUA) o els diferents territoris nord-americans sota supervisió de la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC-. En aquests casos, Triodos Bank N.V., S.E. es reserva la facultat de resoldre el contracte en els termes previstos a la clàusula 14.

El Client queda informat de l'obligació de Triodos Bank de proporcionar determinada informació de transcendència tributària i en matèria de prevenció de blanqueig de capitals, sobre les operacions que el Client efectuï amb el Banc, a les autoritats fiscals espanyoles conforme a la normativa vigent a Espanya i el tractat internacional subscrit per Espanya i els Estats Units, i presta el seu consentiment perquè el Banc pugui proporcionar l'esmentada informació conforme els requeriments i en les dates establertes pels organismes competents.

El Client afectat reconeix i accepta que el Banc també pot prendre totes les mesures útils i necessàries per respectar aquests requeriments i es compromet a aportar la documentació requerida a aquests efectes tan aviat com sigui possible.

A causa de l'evolució de les disposicions legals i, en especial, fiscals, dels Estats Units, les obligacions del Banc es podran reforçar, en particular en matèria d'identificació dels Clients i beneficiaris efectius. Aquest reforç pot afectar, entre altres, a la naturalesa dels vincles i als punts de connexió amb els Estats Units.

En aquest context, el Client reconeix i accepta que, quan hi ha indicis de ser subjecte obligat per aquesta normativa, si no proporciona tota la informació i els justificants sol·licitats pel Banc, que acreditin que no és subjecte obligat, podrà ser considerat, com a client amb vincles o punts de connexió amb els Estats Units, i en aquest cas, es veurà afec-

tat per les conseqüències fiscals i financeres que es puguin derivar d'aquest fet. Si el Banc considera que no està en condicions de complir les seves obligacions, també estarà autoritzat a rebutjar qualsevol referència procedents dels Estats Units o d'un ordenant que tingui algun vincle o punt de connexió amb els Estats Units.

En ordre a la identificació de la residència fiscal dels titulars/titulars reals i en relació amb les declaracions i documentació que resultin exigibles als efectes previstos en aquesta clàusula, la seva falta d'aportació a Triodos Bank determinarà que no es realitzin els càrrecs, abonaments, ni qualssevol altres operacions en compte corrent fins al moment de la seva aportació. Així mateix, el Client és responsable únic del compliment adequat d'aquesta obligació, per la qual cosa assumirà íntegrament les sancions econòmiques o de qualsevol altre tipus que puguin correspondre a Triodos Bank N.V. Se. (en aquest cas seran repercutides al Client), o al mateix Client, amb ocasió de l'incompliment d'aquest últim de la seva obligació de facilitar la documentació requerida en cada moment.

L'incompliment per part del client de les obligacions previstes en aquesta condició general 22 podrà implicar la resolució de la relació de negoci, de conformitat amb el que s'indica a la condició general 13.

23. TRANSPARÈNCIA, LLEI APLICABLE I JURISDICCIÓ

Les operacions fetes per Triodos Bank NV S.E. es regeixen per les normes relatives a la transparència de les operacions bancàries i a la protecció del client. Aquest Contracte se sotmet a la legislació i jurisdicció espanyoles.

//secció 2

Serveis de banca a distància

24. OBJECTE

Aquesta secció regula les relacions entre Triodos Bank NV S.E. i el Client respecte a l'ús dels canals de banca a distància:

- Via electrònica a través d'internet ("Banca Internet").
- Per mitjà de l'aplicació per a telèfon mòbil habilitada pel Banc ("Banca Mòbil").
- Via telefònica ("Banca Telefònica").

El Banc es reserva la possibilitat d'incorporar als seus serveis de banca a distància els canals o vies de comunicació alternatives que es puguin articular en el futur. En aquest cas, informarà prèviament al Client.

25. ACCÉS I UTILITZACIÓ DE BANCA INTERNET I BANCA MÒBIL I BANCA TELEFÒNICA

25.1. Amb caràcter general, Banca Internet i Banca Mòbil són els canals posats a disposició del Client

pel Banc per fer la seva operativa habitual, permetent-li contractar, ordenar operacions, donar instruccions, modificar algunes de les seves dades i límits, consultar els seus comptes i, en general, comunicar-se vàlidament amb el Banc.

Sense perjudici d'això, el Banc també podrà admetre la utilització del canal de Banca Telefònica a les condicions que en cada moment es comuniquin als clients.

25.2. Per accedir i operar amb Banca Internet, Banca Mòbil i, si escau, Banca Telefònica, el Banc facilitarà als seus clients:

- a) Un usuari.
- b) Una contrasenya d'accés (la "clau d'accés").
- c) Una contrasenya de signatura (la "clau de signatura").

A efectes del contracte, ens referirem d'ara endavant a aquests tres elements d'accés i signatura com "les claus".

25.3. Les parts accepten equiparar jurídicament les claus a la signatura autògrafa manuscrita del Client. La signatura d'operacions amb claus

tindrà plena eficàcia jurídica i gaudirà de presumpció de legitimitat.

De conformitat amb la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, les ordres del Client efectuades usant les claus equivaldran a la prestació del consentiment vàlid per a la plena eficàcia jurídica de l'operació o contractació realitzades.

25.4. Les claus són d'ús exclusiva-ment personal i intransferibles.

25.5. Juntament amb les claus, el Banc podrà exigir, tant per accedir a Banca Internet, Banca Mòbil o, si escau, Banca Telefònica, com per fer qualsevol tipus d'operació per mitjà d'aquests canals, l'aplicació de mesures d'autenticació reforçada que permetin al Banc comprovar la identitat del Client i la validesa de la utilització del canal pel qual es transmet l'ordre.

Aquestes mesures d'autenticació reforçada podran consistir en l'enviament d'una clau d'un sol ús (OTP, per les seves sigles en anglès) que serà vàlida únicament per a l'operació per a la qual s'hagi generat.

Aquesta clau OTP es podrà enviar als clients per mitjà de sms al telèfon mòbil del Client o notificació push en els casos en els quals el Client tingui registrat el seu mòbil com a dispositiu de confiança.

25.6. El Banc podrà canviar o modificar els mecanismes d'identificació, signatura a distància i autenticació reforçada per adequar-los a millores tecnològiques, de seguretat o d'un

altre tipus, o en compliment de futures regulacions. En aquest cas, informarà als Clients, amb prou antelació, sobre qualsevol canvi que es pugui produir en la forma i els requisits amb els que han d'accedir o signar les seves operacions a través de Banca Internet, Banca Mòbil o, si escau, Banca Telefònica.

25.7. Sense perjudici de l'anterior, el Banc podrà exigir, quan ho consideri necessari per a la plena seguretat de l'operativa o hi hagi circumstàncies que aconsellin fer qualsevol comprovació, la confirmació per mitjà de signatura autògrafa manuscrita de les respectives ordres.

25.8. És obligació essencial del Client preservar la confidencialitat dels instruments d'identificació i signatura esmentats sense que, sota cap concepte, els transmeti a tercers i mantenir-los sempre en lloc segur. En cas de pèrdua, furt o robatori o qualsevol altra circumstància que pugui afectar a la seva confidencialitat, el Client haurà de comunicar-ho al Banc de forma immediata. Fins que el Banc no en sigui notificat, quedarà exonerat de tota responsabilitat per les operacions efectuades durant aquest període.

26. SEGURETAT I RESPONSABILITAT

26.1. Les operacions de transferència o disposició de fons que preveuen els procediments de seguretat del Banc, o les que plantegin algun dubte raonable sobre la identitat de

l'ordenant, el Client només pot fer-les amb una ordre expressa i escrita, o mitjançant Banca Telefònica.

A més a més, el Banc pot sol·licitar al Client, autoritzat o apoderat els sistemes addicionals de seguretat que consideri necessaris per a la seva autenticació.

26.2. Per a les transaccions que impliquin moviments de fons, el Banc pot bloquejar i inhabilitar de manera automàtica les claus en el cas que s'introdueixin dades errònies en intentar accedir als serveis de Banca Internet, Banca Mòbil o, si escau, Banca Telefònica, o bé quan sorgeixin dubtes raonables sobre la identitat de la persona ordenant de les operacions.

La rehabilitació de les claus exigeix la identificació idònia del Client conforme a les exigències que estableixin els procediments del Banc.

26.3. Així mateix, i a fi i efecte de salvaguardar les normes de seguretat i identificació i la normativa aplicable, els gestors de Banca Telefònica poden requerir del Client, a l'efecte de confirmació de la seva identitat, dades concretes diferents de les claus esmentades o bé, en el cas d'operacions de disposició que excedeixin de determinades quanties fixades per el Banc, la confirmació de l'ordre duta a terme mitjançant els mecanismes de seguretat que s'estableixin en cada moment, incloent-hi la possibilitat de trucada dels gestors del servei dirigida al Client (preguntes de seguretat i trucades de confirmació).

26.4. El Client i, si escau, l'autoritzat

i l'apoderat es comprometen a custodiar diligentment les claus d'accés impedit que tercers en tinguin accés al coneixement total o parcial, i es responsabilitzen dels usos no continguts de les claus que tercers puguin fer abans de la comunicació al Banc que estableix el paràgraf següent.

Els clients i autoritzats o apoderats han de comunicar immediatament al Banc la pèrdua, el robatori, la sostracció o coneixement per tercers, totalment o parcialment, de les seves claus, així com del seu número de telèfon mòbil, perquè el Banc procedeixi a la seva immediata anul·lació, modificació i substitució.

Fins al moment de la comunicació al Banc de la pèrdua, el robatori, la sostracció o el coneixement per tercers, totalment o parcialment, de les seves claus, o que aquesta circumstància sigui coneguda de qualsevol altra manera per el Banc, el Client autoritza expressament el Banc. per actuar conforme a aquelles ordres que hagin estat precedides de les claus, fins i tot quan les faci un tercer que no sigui Client ni autoritzat o apoderat. Per tant, el Banc queda exonerat de qualsevol responsabilitat derivada d'aquestes operacions.

El Banc en cap cas li sol·licitarà els seus mecanismes d'identificació o claus per correu electrònic. El Client ha d'extremar les seves precaucions respecte dels correus electrònics fraudulents o les pàgines web modificades o alterades. El Client també ha de mantenir actualitzats els sistemes de seguretat necessaris

als ordinadors, mòbils i altres sistemes electrònics que faci servir per connectar-se al servei, com mantenir un antivirus actualitzat o instal·lar totes les mesures de seguretat del sistema operatiu.

26.5. El Client coneix i accepta que en els serveis prestats i la informació subministrada per via electrònica intervenen tercers proveïdors de serveis d'internet o de telefonia, per la qual cosa el Banc no garanteix la correcta recepció de les comunicacions electròniques, ni l'hora o la data de recepció d'aquestes als ordinadors del Client. El Client eximeix al Banc de responsabilitat pels danys i perjudicis que puguin derivar per al Client o per a tercers com a conseqüència de la no-recepció o de la recepció tardana d'aquestes comunicacions, així com per interrupcions, virus informàtics, avaries telefòniques o desconexions en el funcionament operatiu de telefonia o Internet causats per motius aliens al Banc, retards o bloquejos causats per deficiències o sobrecàrregues de línies telefòniques o sobrecàrregues en el Centre de Processament de Dades del Banc, a Internet o en altres sistemes electrònics o telefònics, així com de danys que puguin ser causats per terceres persones mitjançant intrusions il·legítimes en els sistemes telefònics o electrònics. A l'efecte d'assegurar la integritat i recepció de les comunicacions, el Banc enviarà al Client, amb caràcter general i pel canal o mitjà més adequat en cada cas, un missatge confirmatori o de justifi-

cant de recepció de la comunicació o instrucció rebuda.

El Client manifesta expressament conèixer i acceptar les condicions de seguretat i privadesa en què el Banc presta serveis per internet i per via telefònica i que estan disponibles en el seu lloc web.

27. TARIFES, DESPESES I COMUNICACIONS

27.1. L'obtenció dels mitjans tècnics, equips informàtics i línies de comunicació necessàries per a la connexió i l'accés a Banca Internet o Banca Mòbil amb els quals el Client declara disposar, així com el consum produït per la utilització d'aquests, són a càrrec del Client i dels autoritzats o apoderats.

27.2. Si s'escau, els serveis de banca a distància estan sotmesos a les comissions i despeses que preveu el Llibre de Tarifes disponible sempre per al Client en el web del Banc.

27.3. El Client autoritza el Banc perquè li envii comunicacions a la bústia personal disponible a Banca Internet i Banca Mòbil, al seu correu electrònic o al seu telèfon mòbil de les operacions que porti a efecte mitjançant banca a distància o amb altres mitjans de pagament a efectes d'incrementar el nivell de seguretat i que el Client pugui disposar de la informació de les operacions efectuades en nom seu i reaccionar de forma immediata. Així mateix, autoritza perquè el Banc pugui contactar amb ell per telèfon fix o mòbil, correu

electronic o postal o qualsevol altre mitja com a mesura de seguretat respecte de transaccions fetes o pendents d'execució.

28. CONSENTIMENT EXPRÉS DEL CLIENT I TRIODOS BANK NV S.E. PER A LA GRAVACIÓ DE CONVERSES TELEFÒNIQUES I COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES EN REGISTRES MAGNÈTICS.

28.1. Els Clients i el Banc manifesten el seu consentiment exprés i irrevocable per a la gravació de les converses telefòniques i de les comunicacions electròniques fetes entre ells, en el marc dels serveis de Banca Telefònica, Banca Internet i Banca Mòbil, les quals es poden emprar com a mitjà de prova per a qualsevol procediment judicial o arbitral que entre ambdues parts que es pugui plantejar directament o indirecta.

El Registre dels referits enregistraments i comunicacions serà mantingut durant un període mínim de cinc (5) anys.

A l'efecte, el Client pot obtenir còpia de les gravacions esmentades i els registres en cas d'incidència, o quan ho estimi oportú, i en aquest últim cas es meritara la comissió que assenyalen les tarifes de comissions.

28.2. Amb independència d'això, el Banc farà arribar al Client, en suport durador preferentment electrònic o per qualsevol altre mitjà adequat a

la contractació a distància, un justificat acreditatiu de les operacions dutes a terme durant el període determinat.

28.3. En el cas que el Client sol·liciti un préstec o qualsevol operació de risc per el Banc, aquest exercitarà el seu dret a obtenir informes de la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya. Així mateix, en el cas que el Banc es concerta amb el Client qualsevol operació de risc per el Banc, aquest procedirà de conformitat amb la normativa vigent a l'enviament de les dades corresponents a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya. En el cas que es tracti de riscos d'empresaris individuals que actuen en l'exercici de la seva activitat empresarial, es farà constar aquesta condició en la declaració de riscos.

//secció 3

Condicions generals aplicables als serveis de pagament

29. OBJECTE I NATURALESA D'AQUESTA SECCIÓ

29.1. Aquesta secció té la finalitat de regular la relació amb els clients persones físiques i jurídiques en la seva condició d'usuaris dels serveis de pagament que preveu la Llei 16/2009, de 13 de novembre, de serveis de pagament (d'ara endavant, LSP).

29.2. En el que no està regulat expressament en aquesta secció, quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant i del beneficiari estiguin radicats a la Unió Europea, seran d'aplicació immediata el Reglament (UE) núm. 260/2012 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de març –pel qual s'estableixen requisits tècnics i empresarials pe a les transferències i els càrrecs domiciliats en euros-; les normes de funcionament (rulebook) de l'esquema

de càrrecs directes bàsics SEPA del Consell Europeu de Pagaments (EPC), i la LSP i normativa de desplegament, amb caràcter preferent respecte dels contractes subscrits anteriorment pel Client.

29.3. La regulació especial de serveis de pagament d'aquesta secció prima sobre qualsevol altra referència a aquests continguda en el Contracte Global o en els Contractes de Producte.

29.4. Els Clients usuaris de serveis de pagament es poden dividir en les categories de consumidors, microempreses o empresaris/professionals.

El règim contractual en matèria de serveis de pagament dels consumidors i les microempreses serà el mateix, amb les excepcions que s'expressen a continuació (Clàusula 35, apartats 4 i 5, que no resulten

d'aplicació pel que fa a les microempreses) o qualssevol altres que resultin d'aquest Contracte Global, de conformitat amb l'article 34. 1 en relació amb els articles 43 i 49, tots ells del Reial decret-llei de serveis de pagament.

Els empresaris o professionals que no tinguin la consideració de microempresaris o microempresa acorden que no els resultarà d'aplicació: el Títol II del Reial decret-llei de serveis de pagament; el règim establert en els articles 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 i 61 del citat Reial decret-llei de serveis de pagament, les seves modificacions o desenvolupaments reglamentaris, així com la inaplicació de l'article 43, pel que fa al termini, i l'article 49 del citat Reial decret-llei, en ambdós casos, quan l'usuari de serveis de pagament no sigui un consumidor. Les normes de desenvolupament de l'anterior títol o dels anteriors articles. En conseqüència, tampoc no els resultarà d'aplicació les següents Clàusules d'aquesta Secció 3: Clàusula 36, a excepció dels apartats 3 i 5 d'aquesta Clàusula i Clàusules 39, 42, 43 i 44.

29.5. A efectes del que està previst en les relacions contractuals derivades de serveis de pagament:

a) S'entendrà que el Client persona física és consumidor quan el producte o servei contractat no es trobi relacionat amb la seva activitat econòmica, comercial o empresarial, i sempre que aquesta circumstància no resulti evident a l'entitat per la documentació aportada inicialment o amb posterioritat -vigent el Con-

tracte-, a través de nous productes o serveis contractats en cada moment.

b) Es considerarà microempresa les persones físiques o jurídiques que porten a terme una activitat professional o empresarial que, en la data de celebració del contracte de serveis de pagament del qual es tracti, ocupen a menys de deu (10) persones i el volum de negocis anual o el balanç general anual dels qual no supera els dos (2) milions d'euros, conforme a l'apartat 25 de l'article 3 del RDLSP i sempre que aquestes circumstàncies no resultin evidents a l'entitat per la documentació aportada inicialment o amb posterioritat -vigent el Contracte-, a través de nous productes o serveis contractats en cada moment..

29.6. A efectes del que estava previst en aquesta secció, s'entén per:

Transferència: servei de pagament destinat a efectuar un abonament en un compte de pagament d'un beneficiari per mitjà d'una operació de pagament o una sèrie d'operacions de pagament amb càrrec a un compte de pagament d'un ordenant pel proveïdor de serveis de pagament que manté el compte de pagament de l'ordenant, i prestat sobre la base de les instruccions donades per l'ordenant.

En altres termes, seguint les instruccions del client, l'entitat transfereix fons des del compte del client a un altre compte.

b) Càrrec domiciliat: servei de pagament nacional o transfronterer destinat a efectuar un càrrec en

un compte de pagament d'un ordenant, quan l'operació de pagament sigui iniciada pel beneficiari sobre la base del consentiment donat per l'ordenant (els càrrecs directes SEPA presenten dues variants: (i) una modalitat bàsica (CORE) i una altra (ii) per a ús exclusiu entre empreses, autònoms o professionals (anomenada B2B).

És a dir, el client permet a un tercer (beneficiari) ordenar a l'entitat que transfereixi fons des del compte del client al del beneficiari, l'entitat transfereix els fons al beneficiari en la data o dates acordades entre el client i el beneficiari. L'import carregat pot variar.

Ordenant: persona física o jurídica titular d'un compte de pagament que autoritza una ordre de pagament a partir d'aquest compte. O, si no existeix un compte de pagament de l'ordenant, persona física o jurídica que cursa una ordre de pagament a un compte de pagament d'un beneficiari. En el cas de càrrecs domiciliats SEPA, l'ordenant és el deutor.

d) Beneficiari: persona física o jurídica titular d'un compte de pagament que és el destinatari previst dels fons que hagin estat objecte d'una operació de pagament. En el cas de càrrecs domiciliats SEPA, el beneficiari és el creditor que rep el mandat del deutor per iniciar els cobraments i el deutor és el Titular del compte de pagament al qual es carrega

l'import del càrrec domiciliat.

e) Ordre de pagament (mandat): instrucció cursada per un ordenant o un beneficiari al seu proveïdor de serveis de pagament pel que se sol·licita l'execució d'una operació de pagament.

f) Càrrecs directes SEPA: mandat o ordre de domiciliació pel qual el deutor autoritza i consent al creditor a iniciar els cobraments per mitjà del càrrec en el compte indicat pel deutor. Així mateix, autoritza a l'entitat del deutor a carregar en el seu compte els càrrecs presentats al cobrament per l'entitat bancària del creditor.

El mandat ha d'estar subscrit pel deutor, com a Titular del compte de càrrec o persona en disposició de poder atorgat per aquest, abans d'iniciar el cobrament dels càrrecs. El mandat signat ha de quedar emmagatzemat en poder del creditor mentre estigui en vigor, i una vegada cancel·lat, durant el termini màxim legalment establert per a la conservació de documents.

Per als instruments de càrrec directe SEPA, quan un creditor no presenta càrrecs d'acord amb un mandat vàlid en un període de 36 mesos (a comptar des de la data de l'últim càrrec, independentment que aquest fos pagat, rebutjat, retornat o reemborsat), el mandat queda extingit i, i per tant, no podrà iniciar més cobraments acollits a aquest mandat, per la qual cosa haurà de crear-ne un de nou per a futurs

cobraments.

En aquests casos de càrrec directe SEPA, s'haurà d'emetre un nou mandat: (i) quan es produeixi un canvi d'esquema Core a B2B o viceversa, (ii) quan hi hagi un canvi de deutor -per a la qual cosa hauran d'obtenir la nova signatura- i (iii) pel transcurs dels 36 mesos des de la data de l'últim càrrec presentat (fins i tot si aquest s'hagués rebutjat, retornat o reemborsat), ja que en aquest cas haurà d'haver estat cancel·lat atès el temps transcorregut.

g) Instrument de pagament: qualsevol dispositiu personalitzat i/o conjunt de procediments acordats entre l'usuari de serveis de pagament i el proveïdor de serveis de pagament i utilitzats per iniciar una ordre de pagament.

h) Compte de pagament: un compte de pagament d'un o més usuaris de serveis de pagament que sigui utilitzada per a l'execució d'operacions de pagament.

i) Ordre de pagament: instrucció cursada per un ordenant o un beneficiari al seu proveïdor de serveis de pagament pel que se sol·licita l'execució d'una operació de pagament.

j) Data de valor: moment utilitzat per un proveïdor de serveis de pagament com a referència per al càlcul de l'interès sobre els fons abonats o carregats a un compte de pagament.

k) Identificador únic: una com-

binació de lletres, números o signes especificats pel proveïdor de serveis de pagament a l'usuari d'aquests serveis, que aquest últim ha de proporcionar per tal d'identificar de forma inequívoca a l'altre usuari del servei de pagament i/o el compte de pagament d'aquell altre usuari en una operació de pagament.

l) IBAN: número identificador d'un compte de pagament internacional que reconeix inequívocament un compte de pagament individual en un Estat membre de la Unió Europea i els elements del qual són especificats per l'Organització Internacional de Normalització (ISO).

m) Dia hàbil: dia d'obertura comercial, als efectes necessaris per a l'execució d'una operació de pagament, dels proveïdors de serveis de pagament de l'ordenant o del beneficiari que intervenen en l'execució de l'operació de pagament. En el cas de comptes de pagament contractats telemàticament, se seguirà el calendari corresponent a la plaça on estigui ubicada la seu social del proveïdor de serveis de pagament amb el qual s'hagin contractat.

n) Proveïdor de serveis de pagament: les entitats i organismes contemplats en els apartats 1 i 2 de l'article 5, i les persones físiques o jurídiques que s'acullen a les exempcions previstes en els articles 14 i 15, tots ells del RDLSP.

o) Servei d'iniciació del pagament: servei que permet iniciar una orde de pagament, a petició de l'usuari del servei de pagament, respecte d'un compte de pagament obert amb un altre proveïdor de serveis de pagament.

p) Servei d'informació sobre comptes: servei en línia la finalitat del qual consisteix en facilitar informació agregada sobre un o més comptes de pagament dels quals és titular l'usuari del servei de pagament bé en un altre proveïdor de serveis de pagament, bé en diversos proveïdors de serveis de pagament.

q) Proveïdor de serveis de pagament gestor de compte: un proveïdor de serveis de pagament que facilitat a un ordenant un o més comptes de pagament i s'encarrega del seu manteniment.

r) Proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments: el proveïdor de serveis de pagament que exerceix a títol professional serveis d'iniciació de pagaments.

s) Proveïdor de serveis d'informació sobre comptes: el proveïdor de serveis de pagament que exerceix a títol professional serveis d'informació sobre comptes.

t) Autenticació: procediment que permet al Banc o a un altre proveïdor de serveis de pagament comprovar la identitat d'usuari d'un servei de pagament o la validesa de la utilització de determinat instrument de pagament, inclosa la utilització de credencials

de seguretat personalitzades de l'usuari.

u) Autenticació reforçada de Client: autenticació basada en la utilització de dos o més elements categoritzats com a coneixement (alguna cosa que només coneix l'usuari), possessió (alguna cosa que només posseeix l'usuari) i inherència (alguna cosa que és de l'usuari), que són independents -és a dir, que la vulneració d'un no compromet la fiabilitat dels altres-, i concebuda de manera que es protegeixi la confidencialitat de les dades d'identificació.

v) Entitat de pagament: una persona jurídica a la qual s'ha atorgat autorització per prestar i executar serveis de pagament en tota la Unió Europea, en els termes previstos a l'article 11 del RDLSP i altres normatives d'aplicació.

w) Usuari de serveis de pagament: la persona física o jurídica que fa ús d'un servei de pagament, ja sigui com a ordenant, beneficiari o ambdós.

x) OTP: contrasenya d'un sol ús (de l'anglès One-Time Password).

29.7. L'accés als comptes de pagament oberts a Triodos Bank per part del Client com per tercers proveïdors de serveis de pagament per compte del Client, com proveïdors de serveis d'iniciació de pagaments o entitats prestadores de serveis d'informació sobre comptes, requerirà que el compte de pagament sigui accessible en línia de forma segura, d'acord amb les normes tècniques vigents en

cada moment, la qual cosa inclourà un accés basat en una autenticació reforçada en els termes descrits a l'apartat 11 d'aquesta Clàusula 29, tret que s'autoritzi expressament l'excepció d'aquest requisit. El Banc tractarà les ordres de pagament transmeses a través dels serveis d'un tercer proveïdor serveis de pagament sense discriminació alguna respecte de les ordres de pagament transmeses directament per l'ordenant, excepte per causes objectives, en particular pel que fa als terminis, la prioritat o les despeses aplicables.

29.8. El Banc podrà denegar l'accés als comptes de pagament al Client o a tercers proveïdors de serveis de pagament que accedeixin per compte del Client, quan hi hagi causes objectives que justifiquin el no accés en els termes exposats a l'anterior apartat 7, així com a la Clàusula 29 apartat 11, Clàusula 32 apartats 2 i 3 i Clàusula 34 apartat 1 d'aquesta Secció III. En aquests casos, el Banc informarà al Client ordenant de la denegació de l'accés al compte de pagament i dels motius. Aquesta informació serà facilitada a l'ordenant, si és possible, abans de denegar-li l'accés i, com a molt tard, immediatament després de la denegació, tret que la comunicació d'aquesta informació posi en perill mesures de seguretat objectivament justificades o estigui prohibida per altres disposicions legals. El Banc permetrà l'accés al compte de pagament una vegada deixin d'existir motius per denegar-ne l'accés.

29.9. El Banc, prèvia sol·licitud d'un proveïdor de serveis de pagament que emeti instruments de pagament basats en targetes, confirmarà immediatament la disponibilitat de fons en el compte de pagament de l'ordenant per a l'execució d'una operació de pagament basada en una targeta, sempre que es compleixin totes les condicions següents:

- a) que el compte de pagament de l'ordenant sigui accessible en línia en el moment de la sol·licitud;
- b) que l'ordenant hagi donat consentiment explícit al proveïdor de serveis de pagament gestor de compte perquè respongui a les sol·licituds de proveïdors de serveis de pagament específics de facilitar confirmació que l'import corresponent a una operació de pagament basada en una targeta determinada estigui disponible en el compte de pagament de l'ordenant;
- c) que el consentiment al qual fa referència la lletra b) s'ha de donar abans que es faci la primera sol·licitud de confirmació.

El proveïdor de serveis de pagament podrà sol·licitar la confirmació quan es compleixin totes les condicions següents:

- a) que l'ordenant hagi donat consentiment explícit al proveïdor de serveis de pagament que sol·liciti aquesta confirmació;
- b) que l'ordenant hagi iniciat l'operació de pagament basada en una targeta per l'import en qüestió utilitzant un instrument de pagament basat en targeta emès pel

proveïdor de serveis de pagament;
c) que el proveïdor de serveis de pagament s'identifiqui davant el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte abans de cada sol·licitud de confirmació, i es comuniqui de manera segura amb el proveïdor de serveis de pagament gestor de compte, de conformitat amb el que està previst en el Reglament Delegat 2018/389, o norma que el substitueixi, i als criteris que, dintre de les disposicions de l'Autoritat Bancària Europea que li resultin aplicables, determini el Banc d'Espanya.

La confirmació consistirà únicament en una simple resposta de «sí» o «no».

El Client ordenant podrà sol·licitar al Banc que li comuniqui la identificació del proveïdor de serveis de pagament i la resposta facilitada.

29.10. El Banc podrà fixar les comissions o compensacions que resultin legalment procedents per l'accés o consulta d'informació, per la iniciació o execució d'ordres de pagament, tot això, quant als comptes de pagament oberts en El Banc, d'acord amb el que es fixi en el Llibre de Tarifes en cada moment.

29.11. Serà necessari per a l'obertura, i posterior operativa dels comptes de pagament, així com dels instruments o els serveis de pagament associats a ell, que cada titular o autoritzat/representant en aquests comptes o serveis de pagament associats a ell, faciliti al Banc un número de telèfon mòbil actualitzat i actiu que pertanyi a cada

titular o autoritzat/representant que puguin operar en aquests comptes o en els serveis de pagaments associats a ells. La impossibilitat originària o sobrevinguda de poder rebre missatges SMS, així com qualsevol circumstància que comporti el canvi, pèrdua, sostracció, robatori o qualsevol altre fet que impedeixi la normal utilització del telèfon mòbil facilitat pel Client, haurà de ser objecte de comunicació immediata al Banc amb la finalitat que aquest pugui actualitzar la seva base de dades tan aviat com sigui possible, d'acord amb els criteris de seguretat que es determinin per l'Entitat.

El Banc usará el referit telèfon mòbil com a mesura d'autenticació reforçada amb la finalitat de poder remetre al Client usuari dels serveis de pagament les comunicacions relacionades amb el manteniment de la seguretat del seu compte de pagament, en particular, les alertes o els mitjans precisos que en permetin la identificació en les operacions de pagament que s'efectuen sobre aquest compte o en els serveis de pagament que s'hi associen, així com l'accés remot a la informació continguda en aquests comptes o en els serveis de pagament associats, així com si escau, a qualsevol modificació de les dades personals, financeres o de qualsevol altre gènere continguts en els comptes de pagament o serveis de pagament que s'hi associïn. Aquestes mesures de seguretat podran ser objecte d'excepció o de modificació en qualsevol moment en funció de les exi-

gències establertes per la normativa vigent en cada moment, de l'anàlisi de la seva operativa o dels canvis tecnològics o de mercat.

30. ÀMBIT D'APLICACIÓ

30.1. Els serveis de pagament que regula aquesta secció són els següents:

- a) Els serveis que permeten l'ingrés d'efectiu en un compte de pagament i totes les operacions necessàries per a la gestió d'un compte de pagament.
- b) Els serveis que permetin la retirada d'efectiu d'un compte de pagament i totes les operacions necessàries per a la gestió d'un compte de pagament.
- c) L'execució d'operacions de pagament, inclosa la transferència de fons, a través d'un compte de pagament en el proveïdor de serveis de pagament de l'usuari o altre proveïdor de serveis de pagament:
 - 1r Execució de càrrecs domiciliats, inclosos els càrrecs domiciliats no recurrents.
 - 2n Execució d'operacions de pagament per mitjà de targeta de pagament o dispositiu similar.
 - 3r Execució de transferències, incloses les ordres permanents.
- d) L'execució d'operacions de pagament quan els fons estiguin coberts per una línia de crèdit oberta per un usuari de serveis de pagament:

e) L'emissió d'instruments de pagament o adquisició d'operacions de pagament.

f) L'enviament de diners.

g) Els serveis d'iniciació de pagaments.

h) Els serveis d'informació sobre comptes.

A la resta d'activitats, en particular, les activitats que es contemplen a l'article 4 de la RDLSP, només els seran d'aplicació aquesta Secció III del Contracte Global en el que no s'oposi, i amb caràcter subsidiari, a la regulació que es conté en els Contractes de Producte i en la regulació especial que els resulti d'aplicació. A títol merament enunciatiu i no limitatiu, queden exclosos els xecs, lletres de canvi i pagarés, així com el servei de girs postals prestat per la Sociedad Estatal Correos i Telégrafos, S.A., S.M.E. en el marc de l'acord signat entre Triodos Bank N.V. S.E. i aquesta Societat, mentre aquest acord romangui vigent, regint-se per les disposicions d'aquest acord, així com per la normativa que li resulti d'aplicació.

Als anteriors serveis, en la mesura en què siguin objecte de prestació pel Banc, el serà d'aplicació aquesta Secció 3a, en tant que ens trobem davant d'operacions de pagament efectuades en una moneda d'un Estat membre de la Unió Europea, quan el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant i del beneficiari es trobi a la Unió Europea.

Pel que fa a la resta d'operacions de pagament en moneda que no sigui d'un Estat membre de la Unió Europea, o amb independència de la moneda emprada, quan algun dels proveïdors de serveis de pagament en troben fora de la Unió Europea, s'estarà al que es disposa l'article 2 del RDLS.

30.2 Aquest Contracte marc regeix l'execució futura de les operacions de pagament individuals i successives amb el Client, per a les quals caldrà que el Client obri un compte de pagament a Triodos Bank (compte corrent o compte d'estalvi).

31. IDENTIFICADOR ÚNIC DEL COMPTE

31.1. Per a la correcta execució d'una ordre de pagament, el Client haurà de facilitar l'identificador únic del compte, que seran el Número Internacional de Compte Bancari (IBAN) i el BIC (Business Identifier Code). En cas que es produeixin modificacions estructurals societàries en el Banc, així com per qualsevol altre motiu comercial o operatiu, l'identificador únic podrà patir les oportunes modificacions, obligant-se el Banc en tal cas a realitzar la comunicació corresponent en la forma pactada amb el Client. El Banc no serà responsable de la manca d'execució o execució defectuosa d'una operació de pagament si l'identificador únic facilitat pel Client és incorrecte. Tanmateix, a sol·licitud del Client o, quan no sigui possible obtenir-la

en els terminis previstos o quan les circumstàncies del cas així ho aconsellin, el Banc podrà realitzar gestions per recuperar els fons de l'operació de pagament i, en aquest cas, repercutirà al client la despesa que hagi suposat per a Triodos Bank. En cas que no sigui possible recobrar els fons, el Banc facilitarà a l'ordenant, prèvia sol·licitud per escrit d'aquest, i sense perjudici del pagament de comissió oportuna, tota la informació de la qual disposi que resulti pertinent perquè pugui interposar una reclamació legal per tal de recuperar els fons.

31.2. Quan el Client faciliti l'identificador únic correcte per a l'operació que li sigui aplicable, Triodos Bank és responsable de la seva execució correcta. Per contra, en el cas que el Client no faciliti un identificador únic correcte, Triodos Bank no és responsable de la no-execució o de l'execució defectuosa de l'ordre de pagament.

31.3. El Client es compromet a verificar la correcció i integritat de les dades relatives als pagaments que ordeni a l'entitat en execució de qualsevol dels serveis de pagament que preveu aquesta Secció 3^a.

31.4. Triodos Bank únicament serà responsable de l'execució de les operacions de pagament d'acord amb l'identificador únic facilitat per l'usuari de serveis de pagament, no per altre tipus d'informacions facilitades per l'usuari de serveis de pagament.

32. CONSENTIMENT PER A L'EXECUCIÓ D'OPERACIONS DE PAGAMENT

32.1. Les operacions de pagament es consideraran autoritzades quan el Client hagi atorgat i comunicat el seu consentiment de manera escrita o de qualsevol de les maneres que preveu la Llei 22/2007, d'11 de juliol, de comercialització a distància de serveis financers destinats a consumidors, en concret, per utilització de mitjans telemàtics, electrònics o similars, sempre que el Contracte de Producte permeti l'emissió d'aquestes ordres.

32.2. El consentiment per a l'execució d'una operació de pagament es podrà prestar per l'ordenant, a través del beneficiari d'aquesta o a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments. En aquest últim cas, Triodos Bank, executarà l'ordre de pagament rebuda a través del proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, i li facilitarà totes les dades pertinents per a la correcta execució de l'operació, tot això d'acord amb la normativa vigent. A falta de la recepció pel Banc de consentiment degudament emès, l'operació de pagament es considerarà no autoritzada i no es durà a efecte.

32.3. Triodos Bank es reserva el dret de bloquejar la utilització d'un mitjà o instrument de pagament per causa raonablement justificada derivada de dubtes sobre la seguretat d'aquest o de la seva utilització fraudulenta.

32.4. En el cas del mandat SEPA, és requisit necessari que, abans de realitzar qualsevol presentació al cobrament, el creditor disposi d'una ordre de domiciliació signada pel Titular del compte de càrrec, que s'ajusti al formulari normalitzat «Ordre de domiciliació de càrrec directe SEPA» o, si no, inclogui les mencions i requisits establerts per la normativa vigent en cada moment. El creditor assignarà una referència única a cada mandat, que permeti identificar els càrrecs associats a un mandat concret. Si en el moment de la signatura del mandat, aquest no conté encara aquesta referència, el creditor haurà de comunicar-la al deutor abans d'iniciar el primer cobrament.

La modificació del mandat concerneix el creditor i al deutor i es pot fer en qualsevol moment durant la vigència del mandat sense necessitat de consentiment del Banc. Tanmateix, necessàriament han de ser comunicades al Banc les modificacions en el mandat quan es doni alguna de les següents circumstàncies:

- a) Modificacions en la referència única d'un mandat existent, com a conseqüència de canvis organitzatius (reestructuracions).
- b) Canvis d'identitat del creditor, com a conseqüència de fusions o transformacions societàries, canvis organitzatius o canvi de nom.
- c) Canvi de compte de càrrec per part del deutor, ja sigui en la mateixa o en una altra entitat.
- d) Quan el canvi es produeixi en la identitat o nom del creditor,

aquest haurà a més d'informar al deutor de les modificacions que afectin al mandat, per evitar possibles devolucions de càrrecs per manca de reconeixement del creditor.

Els canvis de mandat es comunicaran a l'entitat del creditor, com a part del proper càrrec.

32.5. El Client ordenant tindrà dret que Triodos Bank:

i) limiti el cobrament de càrrecs domiciliats a un determinat import o periodicitat, o a ambdós, ii) verifiqui, si no es preveu dret a reemborsament en una ordre emesa d'acord a un règim de pagament, cada càrrec domiciliat i determini, sobre la base de la informació relativa a l'ordre, si l'import i la periodicitat del càrrec domiciliat transmès són iguals a l'import i a la periodicitat acordats a l'ordre, abans d'efectuar el càrrec en el seu compte de pagament, iii) bloquegi qualsevol càrrec domiciliat en el compte de pagament de l'ordenant o qualsevol càrrec domiciliat iniciat per un o més beneficiaris específics, o autoritzi només els càrrecs domiciliats iniciats per un o més beneficiaris específics.

Quan ni l'ordenant ni el beneficiari sigui un consumidor, els drets recollits en aquesta condició 31.5 no resultarà d'aplicació.

33. RECEPCIÓ D'UNA ORDRE DE PAGAMENT

33.1. El moment de la recepció per Triodos Bank d'una ordre de paga-

ment, serà aquell en el qual sigui rebuda per aquesta Entitat, amb independència que hagi estat transmesa directament per l'ordenant o indirectament a través del beneficiari. Les ordres rebudes en un dia que no sigui hàbil a efectes bancaris s'entendran rebudes el següent dia hàbil. Tanmateix, quan una ordre de pagament sigui rebuda més tard de les disset (17.00) hores, es considerarà rebuda en el dia hàbil següent. En cap cas, es carregarà en el compte de l'ordenant cap càrrec abans de la recepció de l'ordre de pagament.

33.2. Si hi ha acord entre l'usuari de serveis de pagament i Triodos Bank, a fi d'executar una ordre de pagament en una data determinada, al final d'un termini, o el dia en què es disposi de fons en el compte corrent o en l'instrument de pagament en concret, el dia de recepció de l'ordre serà l'acordat o el següent, si aquell fos inhàbil.

33.3. El Banc, immediatament després de la recepció de l'ordre de pagament procedent d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, facilitarà o posarà a disposició d'aquest proveïdor tota la informació sobre l'inici de l'operació de pagament i tota la informació a la qual tingui accés amb relació a l'execució de l'operació de pagament al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, tret que concorrin causes objectives que motivin la denegació de l'accés als comptes de pagament del Client o qualsevol altres previstes a la següent Clàusula 34.1.

34. REBUIG D'ORDRES DE PAGAMENT

34.1. Triodos Bank es reserva la facultat de rebutjar l'execució d'una ordre de pagament si:

- a) abans de l'execució de l'operació de pagament, l'ordenant no comptés amb prou fons en el compte o instrument de pagament per a l'execució;
- b) si hi ha indicis de frau, blanqueig de capitals, finançament del terrorisme o qualssevol altres activitats il·lícites;
- c) no es faciliti a Triodos Bank la precisa informació per a l'execució de l'ordre o aquesta informació fos errònia;
- d) el Client no s'identifiqués usant el mitjà d'autenticació que es determini per a cada producte o servei de pagament.
- e) el tercer proveïdor de serveis de pagament no compleixi amb els estàndards de seguretat requerits pel Banc, d'acord amb la normativa vigent, a efectes de l'establiment d'una comunicació segura, o concorrin qualssevol altres causes objectives que motivin la denegació de l'accés als comptes de pagament oberts en el Banc a un tercer.
- f) no es compleixin les condicions previstes contractualment o a la Llei.

34.2. En els anteriors supòsits contemplats a l'apartat 33.1., el Banc podrà cobrar una comissió per aquesta negativa a l'execució d'una ordre de pagament improcedent. A més, si es compleix un dels anteriors supòsits

previstos a l'esmentat apartat 33.1., el Client reconeix que Triodos Bank no serà responsable de cap pèrdua o dany que pugui patir com a conseqüència de l'ajornament o rebuig d'una ordre de pagament.

34.3. El Banc notificarà al Client, pel mitjà de comunicació pactat, el rebuig de l'ordre de pagament, els motius d'aquest rebuig i, si fos possible, el procediment per a rectificar els possibles errors que hagin motivat aquest rebuig, tret que una norma aplicable en prohibeixi la notificació. Aquesta notificació es realitzarà, com a molt tard i si procedeix, al final del dia hàbil següent al moment del rebuig. Aquest termini es podrà prolongar en un dia hàbil per a les operacions de pagament iniciades en paper.

34.4. Les ordres de pagament l'execució de les quals hagin estat rebutjades es consideraran, en qualsevol cas, com a no rebudes.

35. IRREVOCABILITAT D'UNA ORDRE DE PAGAMENT

35.1. El Client podrà retirar el seu consentiment per a l'execució d'una ordre de pagament en qualsevol moment, però sempre abans de la data d'irrevocabilitat que s'estableixi en la normativa de Serveis de Pagament vigent i, si no n'hi ha, en les dates que es detallen a continuació;

a) Amb caràcter general, el Client no podrà revocar l'ordre de pagament després de ser rebuda per Triodos Bank, com a proveïdor de serveis de

pagament del Client.

b) Quan l'operació de pagament és iniciada pel beneficiari o, a través d'aquest, el Client no podrà revocar l'ordre una vegada que hagi donat el seu consentiment al beneficiari perquè s'executi l'operació de pagament.

c) Quan l'operació de pagament és iniciada per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, el Client no podrà revocar l'ordre una vegada que el Client li hagi donat el seu consentiment per iniciar l'operació de pagament.

d) En cas de càrrecs domiciliats, el Client no podrà revocar l'ordre de pagament després del final del dia hàbil anterior al dia convingut per al càrrec dels fons en el compte del titular.

En els anteriors supostos, quan l'usuari de serveis de pagament que hagi iniciat o emès una operació de pagament i el seu proveïdor de serveis de pagament hagin acordat que l'execució de l'ordre de pagament comenci en una data específica o al final d'un període determinat, o bé el dia en què l'ordenant hagi posat fons a disposició del proveïdor de serveis de pagament, es podrà revocar l'ordre de pagament com a molt tard al final del dia hàbil anterior al dia convingut.

35.2. Quan l'usuari de serveis de pagament hagi prestat el seu consentiment per a un conjunt d'operacions de pagament, la seva revocació implicarà que totes les operacions de pagament que formin part d'aquell conjunt o sèrie, així com totes les

futures operacions de pagament cobertes per aquest consentiment es consideraran com a no autoritzades.

35.3. La revocació de l'ordre generarà les comissions i despeses que, si escau, es troben previstes en els contractes d'aplicació o en el Llibre de Tarifes de Triodos Bank.

35.4. El Client consumidor podrà sol·licitar a Triodos Bank la devolució de les operacions de pagament autoritzades i iniciades per un beneficiari o a través d'ell i que ja hagin estat executades durant un termini màxim de vuit (8) setmanes, que seran comptades a partir de la data de càrrec dels fons en el seu compte, quan l'autorització no indiqui l'import exacte i, a més, la quantitat carregada superi la que raonablement es pugui esperar atenent les seves pautes de despeses i a les circumstàncies pertinents al cas, la qual cosa serà objecte de la deguda acreditació per l'ordenant que sol·licita la devolució, i no podrà invocar motius relacionats amb el canvi de divisa quan s'hagi aplicat el tipus de canvi de referència que resulti d'aplicació.

No obstant això, el Client no tindrà dret a devolució quan aquest hagi donat el seu exprés consentiment a Triodos Bank perquè s'executi l'operació de pagament directament i, si escau, Triodos Bank o el beneficiari hagin proporcionat o posat a disposició del Client, en la forma acordada, informació relativa a la futura operació de pagament almenys amb quatre (4) setmanes d'antelació a la data prevista per al pagament.

En cas de reclamació de la devolució,

Triodos Bank disposarà d'un termini de deu (10) dies hàbils des de la recepció d'una sol·licitud de devolució per restituir l'import íntegre de l'operació de pagament, o bé justificar-ne la denegació. En aquest cas, haurà d'indicar els procediments de reclamació judicial i extrajudicial del qual disposi el Client.

35.5. El Client haurà de comunicar a Triodos Bank, quan en tingui coneixement, la realització d'una operació de pagament no autoritzada o executada defectuosament i, en tot cas, en els supòsits previstos en el RDLSP, en un termini màxim de tretze (13) mesos, en el cas de consumidors, o de sis (6) mesos, per als qui conforme a la llei no tinguin la condició de consumidors.

35.6. En cas de reclamació de la devolució, Triodos Bank disposarà d'un termini de deu (10) dies hàbils des de la recepció d'una sol·licitud de devolució per restituir l'import íntegre de l'operació de pagament, o bé justificar-ne la denegació. En aquest cas, haurà d'indicar els procediments de reclamació judicial i extrajudicial dels quals disposa el Client.

35.7. El Client haurà de comunicar a Triodos Bank, quan en tingui coneixement, la realització d'una operació de pagament no autoritzada o executada defectuosament i, en tot cas, en els supòsits previstos a la LSP, en un termini màxim de tretze (13) mesos, en el cas de consumidors, o de sis (6) mesos, per als qui conforme la llei no tinguin la condició de consumidors.

36. EXECUCIÓ D'UNA ORDRE DE PAGAMENT

36.1. Tret que existeixi un acord entre el Banc i l'ordenant pel que fa al termini d'execució de les ordres de pagament, en els termes de l'apartat 32.2 d'aquesta Secció, el Banc procedirà a l'execució de les ordres de pagament no més tard del final del dia hàbil següent a comptar des de la recepció de l'ordre de pagament, quan s'estiguin executant:

- a) operacions de pagament en euros;
- b) operacions de pagament nacionals en la moneda d'un Estat membre que no formi part de la zona de l'euro;
- c) operacions de pagament que només impliquin una conversió de moneda entre l'euro i la moneda d'un Estat membre que no formi part de la zona de l'euro, sempre que la corresponent conversió es dugui a terme a l'Estat membre que no formi part de la zona de l'euro i, en cas d'operacions de pagament transfrontereres, la transferència transfronterera es realitzi en euros.

Aquest termini es podrà prolongar en un dia hàbil per a les operacions de pagament iniciades en paper .

36.2. Les operacions de pagament dintre de la Unió Europea no contemplades a l'apartat anterior, podran ser executades en un termini superior, no superant en cap cas els quatre (4) dies hàbils a partir del moment de la recepció de l'ordre de pagament pel Banc. Les operacions de pagament extracomunitàries

no contemplades en els anteriors apartats, no es regiran pels terminis precedents, i hauran d'estar en cada cas en els terminis que es determinin per a cada operació.

36.3. L'ingrés per un consumidor en efectiu en euros en un compte de pagament de Triodos Bank prendrà valor i estarà disponible immediatament després del moment de recepció dels fons. Si no fos consumidor l'usuari de serveis de pagament, disposarà de l'import ingressat el dia següent hàbil al de la recepció dels fons, i igualment prendrà valor la data en què va realitzar l'ingrés. Sempre i quan en ambdós casos, el servei d'ingrés d'efectiu sigui admès pel Banc.

36.4. Si una operació de pagament és iniciada pel beneficiari o a través del beneficiari en el context d'una operació de pagament basada en una targeta, qualsevol que sigui el canal utilitzat, i l'import exacte es desconeix en el moment en què l'ordenant dona el seu consentiment per a l'execució de l'operació de pagament, el Banc només podrà bloquejar fons en el compte de pagament del Client ordenant si aquest ha consentit en la quantitat exacte de fons que s'ha de bloquejar. En aquest cas, el Banc alliberarà els fons bloquejats en el compte de pagament del Client sense demora una vegada hagi rebut la informació referent a l'import exacte de l'operació de pagament i, com a molt tard, immediatament després d'haver rebut l'ordre de pagament.

37. DATA VALOR I DE DISPONIBILITAT DELS FONS

37.1. Quan el Client sigui el beneficiari d'una operació de pagament, la data valor de l'abonament en el compte de pagament del beneficiari no podrà ser posterior al dia hàbil en el qual l'import de l'operació de pagament s'hagi abonat en el compte del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari. En cap cas, la data valor del càrrec en el compte de pagament de l'ordenant serà anterior al moment en què l'import de l'operació de pagament es carregui en aquest compte.

37.2. El Banc, quan actui com a proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, s'assegurarà que l'import de l'operació de pagament estigui a disposició del Client beneficiari immediatament després que aquest import hagi estat abonat en el compte del Banc, si per part del proveïdor de serveis de pagament del beneficiari sempre que no hi hagi conversió de moneda o una conversió entre l'euro i la divisa d'un Estat membre o entre les divises de dos Estats membres.

38. RESPONSABILITAT DEL PROVEÏDOR DE SERVEIS DE PAGAMENT DAVANT CONSUMIDORS O MICROEMPRESES A L'EXECUCIÓ DE LES OPERACIONS

38.1. El Banc serà responsable

davant l'ordenant de la correcta execució de l'operació de pagament, respecte de les ordres de pagament iniciades directament per l'ordenant, tret que El Banc pugui demostrar a l'ordenant i, si escau, al proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, que aquest últim proveïdor va rebre l'import de l'operació de pagament de conformitat amb el que estableix a l'apartat 35 d'aquest Contracte i en els termes legalment establerts.

38.2. Quan sigui responsable Triodos Bank d'acord al que disposa l'apartat 37.1. anterior, retornarà sense demora injustificada a l'ordenant la quantitat corresponent a l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i, si escau, restablirà el saldo del compte de pagament a la situació en què hagués estat si no hagués tingut lloc l'operació de pagament defectuosa. La data de valor de l'abonament en el compte de pagament de l'ordenant no serà posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

38.3. Quan sigui responsable el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari respecte a les ordres de pagament iniciades directament per l'ordenant, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari serà responsable davant el beneficiari de la correcta execució de l'operació de pagament, i posarà immediatament a disposició del beneficiari l'import corresponent a l'operació de pagament i, si escau, abonarà l'import corresponent en el compte de pagament del beneficiari. La data de valor de l'abonament en el

compte de pagament del beneficiari no serà posterior a la data en què s'hauria atribuït la data de valor de l'import en cas d'execució correcta de l'operació, de conformitat amb el que disposa l'article 43 LSP.

38.4. Quan una operació de pagament s'executi amb retard, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari vetllarà perquè, prèvia sol·licitud del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant que actüi en nom seu, la data de valor de l'abonament en el compte de pagament del beneficiari no sigui posterior a la data que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

En el cas d'una operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa en la qual l'ordenant hagi iniciat l'ordre de pagament, el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, prèvia petició i amb independència de la responsabilitat que es determini d'acord amb aquest apartat, intentarà immediatament de rastrejar l'operació de pagament i notificarà a l'ordenant els resultats. No es cobrarà per això cap despesa a l'ordenant.

38.5. En el cas d'ordres de pagament iniciades pel beneficiari o a través d'ell, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari serà responsable davant el beneficiari de la correcta transmissió de l'ordre de pagament al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, de conformitat amb l'apartat 35 d'aquest Contracte i en els termes legalment

aplicables, i vetllarà perquè l'import de l'operació de pagament estigui a disposició del beneficiari immediatament després que aquest import sigui abonat en el seu propi compte. La data de valor corresponent a l'abonament de l'import en el compte de pagament del beneficiari, incloent-hi els supòsits de responsabilitat per simple retard en l'execució de l'ordre de pagament, no serà posterior a la data de valor que s'havia atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

38.6. En el cas d'una operació de pagament no executada o executada de manera defectuosa en la qual l'ordre de pagament hagi estat iniciada pel beneficiari o a través d'ell, el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari, prèvia petició i amb independència de la responsabilitat que es determini d'acord amb aquest apartat intentarà immediatament de rastrejar l'operació de pagament i notificarà al beneficiari els resultats. No es cobrarà per això cap despesa al beneficiari.

38.7. En el cas d'ordres de pagament no executades o executades de forma defectuosa iniciades pel beneficiari o a través d'ell, en les quals resulti responsable el proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, aquest serà responsable davant l'ordenant, i haurà de retornar a l'ordenant, segons escaigui i sense demora injustificada, l'import de l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i restituirà en el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el

càrrec a l'estat en què s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació de pagament defectuosa. La data de valor de l'abonament en el compte de pagament de l'ordenant no serà posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import. Tot i que aquestes obligacions no s'aplicaran al proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant si aquest proveïdor pot demostrar que el proveïdor de serveis de pagament del beneficiari ha rebut l'import de l'operació de pagament, fins i tot si el pagament s'ha executat amb un petit retard. En aquest cas, el proveïdor del servei de pagament del beneficiari atribuirà una data de valor a l'import corresponent a l'abonament de l'import en el compte de pagament del beneficiari que no serà posterior a la data de valor que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

38.8. La responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant o del beneficiari contemplada en els apartats anteriors, s'entendrà sense perjudici de les causes que motiven l'absència de responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament que es pugui derivar d'operacions de pagament, com les que:

- a) no hagi mitjançat autorització o que hagin estat executades incorrectament en els termes establerts a l'article 43 RDLS.
- b) l'identificador únic facilitat per l'usuari de serveis de pagament és incorrecte, en els termes establerts a l'article 59 RDLS.

c) hagin mitjançat circumstàncies excepcionals i imprevisibles que queden fora de control del proveïdor de serveis de pagament de l'ordenant, en els termes establerts a l'article 64 RDLSP.

38.9. El Banc retornarà a l'ordenant l'import de l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i, si escau, restituirà el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació defectuosa, pel que fa a les operacions de pagament iniciades per l'ordenant a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, sempre que aquest iniciador de pagaments demostrï que el Banc ha rebut l'orde de pagament de conformitat amb l'article 50 RDLSP i en els termes normativament vigents i que, dintre del seu àmbit de competència com a iniciador de pagaments, l'operació de pagament va ser autenticada i registrada amb exactitud i no es va veure afectada per una fallada tècnica o altres deficiències vinculades a la no execució. Tot això s'entendrà sense perjudici del que disposa l'exempció de responsabilitat prevista a l'apartat 37.8. anterior.

39. RESPONSABILITAT DEL BANC EN CAS D'OPERACIONS DE PAGAMENT NO AUTORITZADES

39.1. A les operacions de pagament no autoritzades, el Client tindrà dret

a obtenir del Banco, en els terminis i termes recollits a la clàusula 35.5 d'aquesta Secció, la devolució de l'import de l'operació no autoritzada d'immediat i, en qualsevol cas, com a molt tard al final del dia hàbil següent al que hagi observat o se li hagi notificat l'operació, excepte quan el Banc tingui motius raonables per sospitar de l'existència de frau. En aquest cas, comunicarà els motius de la denegació al Banc d'Espanya, en la forma, amb el contingut i terminis que aquest determini. Si escau, el Banc restituirà el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació no autoritzada.

39.2. Quan l'operació de pagament s'iniciï a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, el Banc retornarà immediatament i, en qualsevol cas, com a molt tard al final del dia hàbil següent, l'import de l'operació de pagament no autoritzada i, si escau, restituirà el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació no autoritzada. Això s'entén sense perjudici del dret de repetició contra el proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments responsable de l'execució d'una operació de pagament no autoritzada, d'acord amb l'article 45.2 del RDLSP.

40. COMISSIONS I DESPESES

40.1. Triodos Bank no podrà cobrar

al Client consumidor o microempresa per la informació continguda en aquesta Secció en els termes establerts normativament, tanmateix, i de conformitat amb l'article 34.1 en relació amb l'art. 35.1 del RDLSP, sí es podrà cobrar al Client no consumidor o microempresa pel subministrament de la informació que no es determini normativament com a gratuïta, en particular, la qual s'expressa en els articles 30.2, 51.1, 52.5 i l'últim paràgraf de l'article 59.2, tots ells del RDLSP.

40.2. Les comissions i despeses dels diferents productes i serveis de pagament prestats al Client per Triodos Bank i regulats per la RDLSP, seran els previstos en el Contracte subscrit pel Client i/o en el Llibre de Tarifes de l'entitat que es trobi vigent en el moment de recepció de l'ordre de pagament.

40.3. Tant si el Client actua com a ordenant com si actua com a beneficiari, haurà d'abonar a Triodos Bank les despeses i comissions repercutibles que resultin d'aplicació a l'operació de la qual es tracti, d'acord amb el pactat en el Contracte aplicable i en l'ordre concreta. A aquest efecte, a les operacions de pagament en les quals el Client sigui el beneficiari, el Banc podrà deduir les seves despeses de l'import transferit. En aquest cas, apareixeran per separat en la informació facilitada al beneficiari, l'import total de l'operació i les despeses repercutides.

40.4. En tota prestació de serveis de pagament en la qual tant el proveïdor de serveis de pagament

de l'ordenant com el del beneficiari estiguin situats a Espanya, o un dels proveïdors estigui situat a Espanya i l'altre o altres ho estiguin en un altre Estat membre de la Unió Europea, o en les quals només intervingui un proveïdor de serveis de pagament que estigui situat a Espanya, el beneficiari pagarà les despeses cobrades pel seu proveïdor de serveis de pagament i l'ordenant abonarà les despeses cobrades pel seu proveïdor de serveis de pagament.

41. TRANSPARÈNCIA EN LES CONDICIONS I INFORMACIÓ CONTRACTUAL

41.1. Triodos Bank assumeix l'acompliment de les obligacions de transparència i informació que preveuen la normativa vigent a l'Ordre ECE/1263/2019, de 26 de desembre, sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament. A l'efecte, els contractes globals i de producte d'aplicació es troben publicats en el web del banc www.triodos.es.

41.2. En qualsevol moment de la relació contractual, l'usuari de serveis de pagament que així ho sol·liciti té dret a rebre en paper o en un altre suport durador les condicions contractuals del Contracte Global, així com la informació i les condicions principals relatives a (i) les dades d'identificació de Triodos Bank NV S.E.; (ii) la descripció del servei de pagament contractat; (iii) les des-

peses, els tipus d'interès i de canvi aplicables; (iv) els mitjans de comunicació disponibles; (v) les responsabilitats derivades dels serveis de pagament contractats i els requisits necessaris per a la seva devolució; (vi) sobre modificacions i rescissió del contracte marc, i (vii) sobre la llei aplicable, la competència jurisdiccional i els procediments de reclamació.

42. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE MARC RESOLUCIÓ DE CONTRACTE MARC

42.1. El Banc haurà de proposar qualsevol modificació de les condicions contractuals i de la informació i les condicions aplicables als serveis de pagament previstos en aquesta secció de manera individualitzada i en paper o un altre suport durador amb una antelació no inferior a dues (2) mesos respecte de la data en què entri en vigor la modificació proposada. Les modificacions proposades s'hauran de destacar amb claredat.

Aquest termini només resulta d'aplicació a les persones físiques o jurídiques que tingui la condició de consumidor o microempresa. Els empresaris o professionals que no tinguin condició de microempresa es regiran pel que es disposa a la Clàusula 14 d'aquest Contracte.

41.2. Es considera que l'usuari de serveis de pagament accepta les modificacions de les condicions que estableix el Contracte marc tret que

notifiqui el contrari al Banc amb anterioritat a la data proposada per a l'entrada en vigor de les modificacions. En aquest cas, el Client té dret a resoldre aquest Contracte marc de manera immediata i sense cap cost.

42.3. No obstant això, es poden aplicar de manera immediata totes aquelles modificacions que, inequívocament, resultin més favorables per als usuaris de serveis de pagament.

42.4. Les modificacions dels tipus d'interès o de canvi poden aplicar-se immediatament i sense l'avís previ, sempre que (i) les variacions es basin en els tipus d'interès o de canvi de referència acordats prèviament amb el Client o (ii) siguin més favorables per als usuaris de serveis de pagament, cas en el que podran aplicar-se sense previ avís.

43. RESOLUCIÓ DE CONTRACTE MARC

43.1. La resolució del Contracte marc o del Contracte Global del que forma part serà gratuïta per al Client si s'efectua una vegada transcorreguts els sis (6) primers mesos de la seva vigència. En tots els altres casos, les despeses derivades de la resolució seran apropiades i estaran en consonància amb els costos, d'acord amb el Llibre de Tarifes vigent en cada moment.

De les despeses o comissions satisfetes pel Client, aquest només abonarà la part proporcional carregada fins a la resolució del Contracte.

Quan aquestes comissions s'hagin pagat per endavant, es reemborsaran de manera proporcional i podran ser compensades amb la comissió que, si escau, es derivi de la resolució del Contracte.

El que es disposa en aquest paràgraf ha d'entendre's aplicable a qualsevol mena de relació contractual entre el Client i el Banc, amb independència que pugui ser qualificada o no de servei de pagament.

43.2. El Client que tingui la consideració de consumidor o microempresa podrà resoldre el Contracte Global relatiu als serveis de pagament en qualsevol moment, sense necessitat de cap preavís. El Banc procedirà, conforme a la normativa vigent, al compliment de l'ordre de resolució del contracte marc abans de transcorregudes vint-i-quatre (24) hores des de la sol·licitud del Client, sempre que el Client no tingui contractat amb el Banc un altre producte o servei financer per a la gestió del qual sigui necessari mantenir obert un compte de pagament a Triodos Bank, en particular, en aquelles condicions contractuals de tracte successiu, de comptes vinculats o combinats o en els que el Client mantingui una posició deutora.

Els empresaris o professionals que no tinguin condició de consumidor es regiran pel que es disposa a la Clàusula 1.2 d'aquest Contracte.

43.3. La resolució del Contracte Global comportarà necessàriament la resolució de la resta de contractes o serveis que tingui subscrits amb el Banc i que es trobin subjectes

al Reial decret-llei de serveis de pagament i a la seva normativa de desenvolupament.

INFORMACIÓ BÀSICA SOBRE LA COBERTURA DELS DIPÒSITS

Els dipòsits mantinguts a Triodos Bank estan garantits per:	El Sistema de Garantia de Dipòsits holandès establert per disposició legal, administrat per De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) ⁽¹⁾
Límit de la cobertura:	100.000 EUR per dipositant i banc ⁽²⁾
Si vostè té diversos dipòsits en el mateix banc:	Tots els seus dipòsits en el mateix banc se sumen i el total està subjecte al límit de 100 000 EUR ⁽²⁾
Si té un compte en participació amb altra/es persona/es:	El límit de 100.000 EUR s'aplica a cada dipositant per separat ⁽³⁾
Període de reemborsament en cas de fallida del banc:	20 dies laborables ⁽⁴⁾
Moneda en què es realitza el reemborsament:	Euro
Contacte:	De Nederlandsche Bank N.V. Postbus 98 1000 AB Amsterdam adreça: Westeinde 1 1017 ZN Amsterdam telèfon (horari d'atenció en dies laborables de 9.00 a 17.00 hores): des dels Països Baixos: 0800-0201068 des de l'estranger: + 31 20 524 91 11 correu electrònic: info@dnb.nl
Per a més informació:	http://www.dnb.nl , a la secció 'Depositogarantiestelsel' (Sistema de garantia de dipòsits)

INFORMACIÓ ADDICIONAL:

Més informació important: En general, tots els dipositants particulars i les empreses estan coberts pel sistema de garantia de dipòsits. Les excepcions aplicables a certs dipòsits es poden consultar en el lloc web del sistema de garantia de dipòsits responsable. El seu banc li informarà també, si així ho sol·licita, de si determinats productes estan coberts o no. Si els dipòsits estan coberts, el banc l'hi confirmarà també en els extractes de compte.

(1) Els seus dipòsits estan garantits pel Sistema de Garantia de Dipòsits holandès, creat per disposició legal. En cas d'insolvència del seu banc, el seu dipòsit se li reemborsarà fins als 100.000 EUR.

(2) Límit general de la protecció:

Si no es pot disposar d'un dipòsit perquè el seu banc no està en condicions de complir les seves obligacions financeres, el Sistema de Garantia de Dipòsits holandès reemborsarà els dipositants. El reemborsament puja com a màxim a 100.000 EUR per banc. Això significa que se sumen tots els seus dipòsits efectuats en el mateix banc per determinar el nivell de cobertura. Si, per exemple, un dipositant posseeix un compte d'estalvi amb 90.000 EUR i un compte corrent amb 20.000 EUR, només se li reemborsaran 100.000 EUR.

Aquest mètode s'utilitzarà també si un banc opera amb diferents denominacions comercials. Triodos Bank opera comercialment exclusivament amb la denominació Triodos Bank.

(3) Límit de protecció per als comptes en participació:

En el cas de comptes en participació, el límit de 100.000 EUR s'aplicarà a cada dipositant per separat.

En el cas que en el moment d'insolvència del seu banc vostè hi mantingui un dipòsit que estigui directament relacionat amb la compra o venda d'un habitatge propi particular, aquest dipòsit estarà garantit addicionalment pel sistema de garantia de dipòsits durant un període de tres mesos des de l'ingrés del dipòsit fins a un màxim de 500.000 EUR. Pot obtenir més informació a: <http://www.dnb.nl>, a la secció '*Depositogarantiestelsel*' (Sistema de Garantia de Dipòsits)

(4) Reemborsament:

El sistema de garantia de dipòsits responsable és el Sistema de Garantia de Dipòsits holandès creat per disposició legal, administrat per De Nederlandsche Bank N.V. (DNB); Postbus 98, 1000 AB Amsterdam; adreça: Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam; telèfon (horari d'atenció en dies laborables de 9.00 a 17.00 hores): des dels Països Baixos: 0800-0201068, des de l'estranger: + 31 20 524 91 11; correu electrònic: info@dnb.nl; lloc web: <http://www.dnb.nl>, a la secció 'Depositogarantiestelsel' (Sistema de garantia de dipòsits). Li reemborsarà els seus dipòsits (fins a un màxim de 100.000 EUR) com a molt tard en un termini de 20 (vint) dies laborables.

Si no ha rebut cap reemborsament dintre del termini esmentat, ha de posar-se en contacte amb el sistema de garantia de dipòsits, ja que el temps durant el qual es pot reclamar el reemborsament pot estar limitat.

El període de reemborsament es reduirà gradualment fins als 7 (set) dies laborables. Durant aquest període transitori, De Nederlandsche Bank (DNB) podrà pagar-li, prèvia sol·licitud, un import adequat amb la finalitat de cobrir-ne el sustent.

Pot obtenir més informació a: <http://www.dnb.nl>, a la secció 'Depositogarantiestelsel' (Sistema de garantia de dipòsits).