

Información sobre tratamiento de datos personales

1. Datos del cliente/firmante

Nombre	Apellidos
Tipo de documento	
Nº de documento	País de expedición
País de nacimiento	Nacionalidad
Nacionalidades adicionales	Sí No
Nacionalidad 1	Nacionalidad 2
Fecha de nacimiento	
Dirección	CP
Municipio	Provincia
Teléfono Móvil	E-mail

En caso de menores o personas incapacitadas representado por:

Nombre	Apellidos
Tipo de documento	
Nº de documento	País de expedición
País de nacimiento	Nacionalidad
Nacionalidades adicionales	Sí No
Nacionalidad 1	Nacionalidad 2
Fecha de nacimiento	
Dirección	CP
Municipio	Provincia
Teléfono Móvil	E-mail

2. Objeto del documento

Este documento tiene como objetivo informarte sobre cómo y por qué usamos tus datos personales.

En Triodos Bank, N.V., S.E. (en adelante usaremos y protegeremos tus datos personales de acuerdo con la normativa de protección de datos que esté vigente en cada momento, incluidos el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales ("RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPDyGDD"). Puedes encontrar más información sobre nuestra política de privacidad en el enlace <https://www.triodos.es/es/politica-privacidad>.

3. Datos de la entidad

TRIODOS BANK, NV, Sucursal en España
c/ José Echegaray, 7,
Parque Empresarial Las Rozas
28232 Las Rozas, Madrid

4. Información sobre Protección de Datos

4.1. ¿Qué son los datos personales?

Los datos personales son cualquier información relacionada con una persona física que pueda servir para identificar directa o indirectamente a esa persona. Incluyen una gama amplia de información, como nombres, datos de contacto, números de identificación (como el DNI o el número de la Seguridad Social, por ejemplo) y datos de ubicación o identificadores online, a menudo denominadas cookies, por ejemplo. Esto se aplica tanto a la información digital como a la información en papel que almacenamos.

4.2. ¿Qué significa "tratar datos personales"?

Tratar datos personales incluye todas las acciones que se pueden hacer con la información. Por ejemplo: recoger, almacenar, ver, compartir, transferir y analizar datos.

4.3. ¿Quién es responsable de tus datos personales?

Triodos Bank, N.V., Sucursal en España, con domicilio en la calle José Echegaray, 7, Las Rozas de Madrid 28232, Madrid es responsable del tratamiento de tus datos. Somos la sucursal en España de la entidad de crédito neerlandesa Triodos Bank NV. El grupo Triodos opera en varios países de Europa, como Bélgica, Alemania, Países Bajos, España y Reino Unido. La sede central del Grupo se encuentra en Hoofdstraat 10, 3972 LA, Driebergen-Rijsenburg, Países Bajos. La Sociedad está registrada en la Cámara de Comercio de los Países Bajos con el número 30062415. Puedes obtener más información sobre el banco y cómo contactar en nuestra página web www.triodos.es.

Hemos nombrado a una persona delegada de Protección de Datos (DPO) para ayudar a garantizar que tus datos se protejan de acuerdo con los requisitos del RGPD. Si tienes alguna pregunta sobre como protegemos tus datos y no encuentras la respuesta en nuestra web, o si necesitas más información, puedes poner en contacto con esa persona a través de: protecciondedatos@triodos.es.

4.4. ¿Qué datos personales trata Triodos?

Triodos Bank puede usar diferentes tipos de datos personales en función de nuestra relación y de los productos que contrates.

A continuación, te mostramos una lista completa de las categorías de datos personales que tratamos. En cada categoría te damos algunos ejemplos para mayor claridad:

- **Datos de identificación personal:** información sobre quién eres, como tu nombre y apellidos, fecha de nacimiento, país y ciudad de nacimiento, nacionalidad y firma.
- **Números de identificación nacional:** número o código que te haya dado una autoridad gubernamental para identificarte, como tu número de pasaporte o DNI.
- **Información de contacto:** información para ponernos en contacto contigo, como tu dirección y lugar de residencia, tu número de teléfono y tu dirección de correo electrónico.
- **Preferencias de comunicación y datos de consentimiento:** tus elecciones sobre cómo y cuándo nos comunicamos contigo, como tus preferencias para recibir boletines informativos.
- **Información contractual:** Información sobre los productos y servicios que tengas contratados, como números de contrato y tipos de productos.

- **Información financiera y de transacciones:** información sobre cómo utilizas nuestros productos, como el número de tu cuenta bancaria, tu historial de transacciones y a quién realizas pagos o de quién los recibes.
- **Acceso a la cuenta y datos técnicos sobre el uso de nuestra web y aplicación móvil:** información sobre cómo usas nuestra banca online y móvil, como tu ubicación, información de cookies, dirección IP, información sobre el dispositivo y qué servicios usas.
- **Registros de interacción:** información sobre tus comunicaciones con Triodos Bank, como grabaciones, resúmenes o transcripciones de llamadas telefónicas y mensajes de chat.
- **Datos sociodemográficos:** información sobre tu situación personal y económica, como datos sobre tu empleo, la composición de tu hogar, tu situación financiera y otra información general.
- **Datos de fuentes externas:** información que recibimos de otras fuentes. Por ejemplo, datos del registro de la propiedad, del registro mercantil, de la cámara de comercio, de agencias de información comercial, medios de comunicación o Internet.
- **Información sobre visitantes:** información que recogemos cuando visitas una de nuestras oficinas, como el número de matrícula de tu vehículo o grabaciones de nuestras cámaras de seguridad.
- **Datos sobre capacidad jurídica y sobre necesidades especiales de comunicación:** información sobre la capacidad de obrar de nuestra clientela, establecidos en sentencias judiciales o resoluciones administrativas, así como datos facilitados por las personas interesadas con capacidades especiales para permitir la accesibilidad a nuestros productos y servicios.

Categorías especiales de datos personales

El RGPD clasifica algunos datos personales sensibles como de “categoría especial”. Por ejemplo, esto incluye información sobre tu salud, opiniones políticas u orientación sexual. También incluye los datos biométricos, como el reconocimiento facial y las huellas dactilares.

Triodos Bank solo usará este tipo de datos si existe una obligación legal de hacerlo o si es necesario para proporcionarte (o continuar con la prestación de) un producto o servicio de conformidad con los requisitos legales o regulatorios. Por ejemplo, registramos datos biométricos cuando te pedimos

una foto o una grabación de un documento de identidad o de tu rostro para identificarte. Utilizamos esa información para determinar la autenticidad de tu documento de identidad o, por ejemplo, para darte (de nuevo) acceso a tu(s) cuenta(s) bancaria(s) en la aplicación móvil.

4.5. ¿Para qué finalidades y por qué (base de legitimación) tratáis mis datos personales?

4.5.1. Para gestionar y ejecutar la relación contractual de los productos y servicios que solicites o contrates con Triodos Bank

Finalidad: Tratamos tus datos personales para gestionar tu alta como cliente y la contratación de todos aquellos productos y servicios en los que puedas estar interesado y la aplicación de aquellas medidas

precontractuales que sean aplicables, así como para , el mantenimiento y correcto desarrollo de las relaciones contractuales que entablemos y, en su caso, para la adopción de aquellas medidas que sean necesarias para el cumplimiento de los contratos y la gestión y reclamación de aquellos saldos deudores que pudieran originarse a lo largo de la relación contractual.

Los datos solicitados con esta finalidad son imprescindibles para que podamos establecer y mantener relaciones contractuales, de modo que, en caso de no facilitarlos, no podremos aprobar su solicitud de alta y/o contratación.

Esta finalidad implica que tratemos tus datos para:

- Identificarte y asistirte durante el proceso de contratación.
- Recoger y registrar los datos y documentos necesarios para el alta y la contratación de los productos y servicios solicitados.
- Gestionar la operativa de los productos y servicios contratados con el Banco, atender consultas y resolver incidencias.
- Gestionar tu acceso a los canales que Triodos Bank ponga en cada momento a su disposición para operar y comunicarte con el Banco.
- Enviarte alertas relativas a los productos y servicios que tenga contratados a su teléfono móvil, a su dirección de correo electrónico o por cualquier otro canal que pueda incorporar Triodos Bank.
- Comunicarnos con usted para mantener actualizados nuestros registros de datos.

- Evaluación y seguimiento de riesgos.
- Adoptar medidas para gestionar y reclamar eventuales impagos.
- Analizar y gestionar reclamaciones que nos pueda realizar como cliente.
- Revisión y valoración de daciones en pago o expedientes afectos al Código de buenas prácticas del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y la revisión y valoración de venta de carteras.

Base de legitimación: La base jurídica que nos permite tratar tus datos personales con esta finalidad es la ejecución de los productos y servicios que contrates con Triodos Bank.

4.5.2. Para el cumplimiento de obligaciones legales y normativas aplicables a Triodos Bank

Finalidad: Estos tratamientos son necesarios para cumplir con las obligaciones legales que nos son aplicables, como entidad financiera, entre otras, en materia de prevención de comunicación de riesgos a la Central Interna de Riesgos del Banco de España y en cumplimiento de la normativa fiscal aplicable.

Tratamientos para cumplir con la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

Con el fin de cumplir con la normativa sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo recabamos la información y documentación necesaria para cumplir con las obligaciones de diligencia debida y de conocimientos de nuestros clientes, accedemos a la información que consta en el Registro Central de Titularidades Reales y en la base de datos de titularidad real del Consejo General del Notariado, analizamos las operaciones que se ejecutan a través de Triodos Bank en aquellos casos en los que la referida normativa así lo determina, comprobamos si desempeña o ha desempeñado cargos de responsabilidad pública, declaramos con periodicidad mensual al Fichero de Titularidades Financieras -cuyo responsable es la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa- la apertura o cancelación de cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos y cualquier otro tipo de cuentas de pago.

Base de legitimación: Estos tratamientos son necesarios para el cumplimiento de las obligaciones recogidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y su normativa de desarrollo.

Tratamientos para informar y consultar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE)

Triodos Bank tiene la obligación de comunicar a la CIRBE la información sobre los riesgos de crédito de sus clientes con el fin de facilitar a las entidades financieras declarantes datos necesarios para el ejercicio de su actividad, permitir a las autoridades competentes para la supervisión de dichas entidades el adecuado ejercicio de sus competencias de supervisión e inspección y contribuir al correcto desarrollo de las funciones que el Banco de España tiene legalmente atribuidas.

Asimismo, podemos acceder y consultar la información de los titulares declarados a la CIRBE con el fin verificar y evaluar la solvencia de las personas que soliciten financiación y el riesgo crediticio y así poder gestionar las solicitudes de financiación recibidas.

Base de legitimación: En este caso la base jurídica es el cumplimiento de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la que cual se establece el régimen jurídico de la CIRBE.

Tratamientos para cumplir con la obligación de ofrecer el Servicio de verificación del beneficiario cuando se realicen transferencias en la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA)

Las entidades que ofrecen el servicio de transferencias SEPA tienen la obligación de ofrecer a sus clientes el denominado “Servicio de verificación del beneficiario”. Este servicio ayuda a prevenir posibles errores y a reducir el riesgo de fraude por suplantación de identidad. El objetivo es evitar que los clientes transfieran dinero a una persona equivocada por error o por engaño (fraude).

Cuando un cliente ordena una transferencia SEPA, su entidad utiliza el nombre, apellidos y número de cuenta (IBAN) del beneficiario que proporciona para pedir a la entidad del destinatario que verifique si estos datos coinciden o no con los que tiene en su base de datos. La entidad destinataria responde a esta petición indicando si los datos proporcionados coinciden o no con los que tiene registrados.

Después de recibir la respuesta, la entidad desde la que se ordena la transferencia informa a su cliente sobre el resultado de la verificación.

Tanto la petición de verificación del beneficiario como la puesta a disposición del cliente de la información resultante se realizan de forma instantánea para que el cliente pueda confirmar que los datos proporcionados son correctos antes de autorizar esa transferencia.

Cuando el nombre y los apellidos del beneficiario no coincidan exactamente con los que tenga registrados la entidad receptora de la transferencia, en la respuesta recibida por el cliente se indicarán el nombre y apellidos exactos que estén registrados en la entidad beneficiaria.

Base de legitimación: El Reglamento (UE) 2024/886 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, conocido como Reglamento sobre Transferencias Inmediatas, obliga a todos los proveedores de servicios de pago a ofrecer el servicio de verificación del beneficiario para evitar pagos erróneos o fraudulentos.

Tratamientos para cumplir con la normativa tributaria

Triodos Bank está obligado en virtud de la normativa fiscal a identificar la residencia fiscal de las personas que ostenten la titularidad o el control de determinadas cuentas financieras, y suministrar información a la Administración Tributaria respecto de esas cuentas en el ámbito de la asistencia mutua.

Base de legitimación: Realizamos estos tratamientos de acuerdo con los deberes a los que se hayan sujetas las instituciones financieras en virtud de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, el Real Decreto 1021/2015, de 13 de noviembre, por el Real Decreto 1021/2015, de 13 de noviembre y demás normativa fiscal de aplicación.

Tratamientos para atender quejas y reclamaciones en el ámbito de la transparencia bancaria y la normativa de protección de la clientela

Triodos Bank tratará los datos de sus clientes para atender las consultas, quejas y reclamaciones que realicen al Servicio de Atención al Cliente, del que el Banco está obligado a disponer de acuerdo con la normativa de transparencia bancaria y protección de la clientela.

Base de legitimación: El tratamiento de datos para esta finalidad se ampara en el cumplimiento de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sector Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Tratamientos derivados del ejercicio de los derechos derivados de la normativa sobre protección de datos por parte de los clientes

La normativa de protección de datos personales obliga a Triodos Bank a recibir y responder en los plazos legalmente estipulados a las peticiones que realicen sus clientes en el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad, olvido y limitación del tratamiento que la referida regulación les reconoce.

Base de legitimación: La base jurídica para estos tratamientos radica en el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("Reglamento RGPD") y en la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

4.5.3. Para la satisfacción de interés legítimos de Triodos Bank

Finalidad: Estos tratamientos tienen como base jurídica la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por Triodos Bank, siempre que no prevalezcan sobre estos los intereses de nuestros clientes o sus derechos y libertades fundamentales, en los términos establecidos en el art. 6.1.f) del RGPD.

La realización de los anteriores tratamientos implica que Triodos Bank ha realizado una ponderación entre tus derechos y los intereses legítimos de la Entidad. No obstante, en cualquier momento puedes solicitar oponerte a los tratamientos que tengan como base jurídica el interés legítimo de Triodos Bank (salvo que concurran motivos imperiosos que no lo permitan), debiendo para ello seguir el procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de los derechos que te reconoce la normativa de protección de datos.

En particular, sobre la base del interés legítimo trataremos tus datos personales para las siguientes finalidades:

Envío de comunicaciones comerciales sobre productos o servicios idénticos o similares a los contratados

Triodos Bank podrá remitirte comunicaciones comerciales referidas a servicios y productos que comercialicemos, similares a los que tengas contratados, que puedan resultar de tu interés teniendo en cuenta los productos que tengas contratados con nosotros y con la información que nos

facilites. Para personalizar dichas comunicaciones podremos crear perfiles utilizando la información que nos facilites. Las ofertas podrán realizarse a través de comunicaciones comerciales electrónicas de las contempladas en el artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información.

Base de legitimación: La base jurídica de estos tratamientos es el interés legítimo de Triodos Bank en promocionar los productos y servicios que comercializada y ofrecerte soluciones para las necesidades financieras que pueda tener en cada momento. Tras ponderarlo, entendemos que nuestro interés legítimo está equilibrado con tus derechos y libertades y es respetuoso con el derecho fundamental a la protección de datos personales.

En el caso de las comunicaciones comerciales realizadas por medios electrónicos la base de legitimación es la excepción al consentimiento contempladas en el artículo 21 de la Ley de servicios de la sociedad de la información a la que hemos hecho referencia anteriormente.

Puedes solicitarnos en todo momento que dejemos de enviarte comunicaciones y/u ofertas comerciales enviando un correo electrónico a la dirección de email protecciondedatos@triodos.es o utilizando el enlace habilitado para ello en cualquiera de las comunicaciones comerciales que reciba.

Prevenir el fraude

Triodos Bank tratará tus datos con la finalidad de detectar, investigar, y en su caso, comunicar datos a terceros, conforme a la normativa vigente, para tratar de evitar y descubrir la comisión de fraudes o delitos financieros.

A los anteriores efectos, adoptaremos las medidas necesarias para evitar operaciones o conductas de carácter fraudulento o, en el caso de que estas se lleguen a materializar, tratar de mitigar o revertir las consecuencias que pudieran conllevar para nuestros clientes y para nosotros.

Base de legitimación: Estos tratamientos se fundamentan en el interés legítimo de Triodos Bank en prevenir y evitar que se produzcan situaciones de fraude de las que puedan derivarse perjuicios para nuestros clientes e incluso para el propio Banco.

Consultar y facilitar información a sistemas de información crediticia

Triodos Bank consulta sistemas de información crediticia para asegurarse de la viabilidad de las solicitudes de financiación recibidas (préstamos, créditos o tarjetas de crédito), realizar un seguimiento y gestión de las operaciones de financiación concedidas y prevenir y gestionar las situaciones de impago y morosidad.

En concreto consultamos los siguientes sistemas de información crediticia:

- Experian Bureau de Crédito, S.A. (Fichero BADEXCUG).
- Asnef-Equifax Servicios de Información sobre Solvencia y Crédito (Fichero ASNEF).

Asimismo, te informamos de que Triodos Bank podrá comunicar información sobre tus deudas a las entidades que gestionen y mantengan los indicados sistemas de información crediticia con los requisitos previstos en la normativa aplicable.

En el caso de que deneguemos una solicitud de financiación basándonos en los datos consultados en un sistema de información crediticia, informaremos al solicitante de manera inmediata y gratuita de los resultados de la consulta.

Base de legitimación: En este caso el interés legítimo del Banco para realizar estos tratamientos es, de una parte, es garantizar el cumplimiento de los contratos y evitar el impago de los contratos de financiación y, de la otra, cumplir con los criterios de crédito responsable previstos en la normativa sectorial bancaria que exige que, antes de aprobar una operación de financiación, las entidades deben evaluar en profundidad la capacidad del solicitante para hacer frente a los pagos previstos, los cuales se encuentran expresamente previstos en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo y en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. Este tratamiento no es oponible, por concurrir motivos imperiosos para tal fin. El tratamiento quedará sujeto a lo dispuesto en el artículo 20 de la LOPDGDD.

Analizar la calidad y funcionalidad de nuestros productos y servicios

Triodos Bank tratará sus datos para averiguar cuáles de nuestros productos y servicios pueden resultar de mayor interés, así como para desarrollarlos teniendo en cuenta para ello tus opiniones, la utilización de estos que realice y tus eventuales comentarios, realizando a tales efectos estadísticas, encuestas

o estudios de mercado que puedan resultar de interés.

Base de legitimación: El interés legítimo perseguido es mejorar la calidad y funcionalidad de los productos y servicios que ofrecemos y organizar nuestra actividad de la forma más eficiente posible. Tras efectuar la oportuna ponderación de tus derechos, creemos que este tratamiento puede propiciar mejoras operativas y organizativas que redunden en un mejor servicio a nuestros clientes.

Cálculo del impacto positivo que generaran nuestros clientes con su ahorro y sus inversiones en productos en Triodos Bank

En Triodos Bank trabajamos día a día para hacer más tangible el compromiso que tenemos con el planeta y con la sociedad y, de acuerdo con esta misión, hemos desarrollado una funcionalidad en la Banca Online que permite medir el impacto positivo que generan nuestros clientes con cada euro que depositan en sus cuentas corrientes, de ahorro y depósito o con cada euro que invierten en los fondos de inversión comercializado por Triodos Bank.

De este modo, al acceder a su Banca Internet o Banca Móvil podrás conocer, de manera estimada, el impacto que han tenido sus ahorros o inversiones en varios indicadores como la generación de energía verde, emisiones de CO2 evitadas, número de comidas ecológicas, edificios sostenibles construidos.

En el siguiente enlace puedes conocer cómo calculamos las métricas de impacto positivo (Tu impacto importa).

Base de legitimación: El interés legítimo perseguido es dar a conocer a nuestros clientes el impacto positivo que generan sus ahorros y sus inversiones en productos de Triodos Bank y contribuir a la concienciación y sensibilización en relación con la preservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible de la sociedad.

La realización de los anteriores tratamientos implica que Triodos Bank ha realizado una ponderación entre sus derechos y los intereses legítimos de la Entidad. No obstante, en cualquier momento podrá solicitar oponerse a los tratamientos que tengan como base jurídica el interés legítimo de Triodos Bank (salvo que concurren motivos imperiosos que no lo permitan), debiendo para ello solicitarlo siguiendo el procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de los derechos que le reconoce la normativa de protección de datos.

4.5.4. Tratamientos basados en el consentimiento

Triodos Bank podrá solicitar su consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para llevar a cabo otras finalidades. Dicho consentimiento se recogerá con carácter previo a la ejecución del tratamiento y entre otras finalidades podrán ser algunas de las siguientes:

Verificación de la identidad de clientes que se den de alta en Triodos Bank utilizando canales de contratación a distancia (alta on-line)

Finalidad: por motivos de seguridad y para comprobar y verificar la identidad de aquellas personas que contratan su primer producto bancario en Triodos Bank utilizando canales de contratación a distancia (alta online).

En los casos de alta de nuevos clientes en los que estos decidan voluntariamente utilizar los canales de alta a distancia habilitados por Triodos Bank, si el potencial cliente lo consiente, accederemos a la cámara de su dispositivo para realizar un proceso de video-identificación y verificación de su documento de identidad, para lo cual accederemos a sus datos biométricos, en particular su imagen y rostro, con el fin de compararla con la fotografía del documento de identidad que utilice durante el proceso de alta y confirmar la autenticidad, vigencia e integridad de este último.

Base de legitimación: La base de legitimación es el consentimiento explícito del interesado. En el caso de que el potencial cliente no desee ser video-identificado, ponemos a su disposición otros canales o medios para verificar su identidad que no utilizan datos biométricos, como la posibilidad de acudir presencialmente a una oficina de Triodos Bank para finalizar el alta.

Tratamiento de datos de geolocalización con la finalidad de prevenir el fraude:

Finalidad: por motivos de seguridad y para prevenir el fraude en aquellos casos en los que se utiliza un canal a distancia (alta online) para la contratación del primer producto bancario en Triodos Bank.

Base de legitimación: La base de legitimación es el consentimiento explícito del interesado.

Cuando otorgue su consentimiento, tendrá libertad para retirarlo cuando así lo desee, conforme al procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de sus derechos. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

Gestión de cita previa

Finalidad: para tramitar y gestionar solicitudes de cita previa para atención presencial en nuestras oficinas y confirmar la cita.

Base de legitimación: La base de legitimación será el consentimiento que preste el interesado al realizar la propia solicitud de cita previa.

Otros tratamientos basados en tu consentimiento:

Además de en los casos indicados anteriormente, también realizaremos los siguientes tratamientos cuando nos prestes expresamente tu consentimiento para ello:

- Comunicar tus datos a otras empresas del Grupo Triodos, o ajenas al mismo, para que puedan ofrecerte información, productos o servicios que resulten de tu interés. En particular tus datos podrán ser cedidos a la Fundación Triodos a efectos de que la misma te informe de las actividades que desarrolla.
- Cuando así lo autorices a través del dispositivo con el que accedas al buscador de cajeros de nuestra Web, se tratarán tus datos de geolocalización con el fin de poder indicarte los cajeros en los que puedes realizar extracciones de efectivo con tu tarjeta. Estos datos geográficos no serán almacenados.
- Gestionar tu inscripción a eventos o la suscripción a boletines informativos o publicitarios relativos a las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés.
- Realizar fotografías o grabaciones de vídeos durante los eventos en los que te hayas inscrito o participes activamente, en los que pueden aparecer asistentes a los mismos y ser difundidos a través de redes sociales, la web de Triodos Bank, Vimeo y YouTube. Los fines son informativos y publicitarios de la actividad realizada.
- Realizar grabaciones de vídeo para la prestación del servicio de atención remota mediante videollamada, cuando no sea posible o resulte desproporcionado acudir a una oficina física, incluyendo la gestión de consultas, asesoramiento y realización de operaciones relacionadas con su relación contractual.

Cuando otorgues tu consentimiento, tendrás libertad para retirarlo cuando así lo desees, conforme al procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de sus derechos. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

4.6. ¿Cómo obtenemos tus datos personales?

La mayoría de los datos personales que usamos en Triodos Bank. Por ejemplo, cuando interactúas con el banco, solicitas algo o das tu consentimiento para que se registre tu actividad online. Además, recibimos datos de otras fuentes con las que trabajamos, por ejemplo, para llevar a cabo transacciones financieras.

4.6.1. Datos que tú nos proporcionas:

Recibimos los datos personales que recopilamos sobre ti, entre otras cosas, cuando:

- Solicitas nuestros productos o servicios financieros.
- Hablas con el equipo de Triodos Bank en persona, por teléfono o por chat.
- Utilizas nuestros sitios web o aplicaciones móviles.
- Te suscribes a un boletín informativo u otros mensajes de marketing.
- Nos envías correos electrónicos o cartas.
- Participas en entrevistas, encuestas a la clientela, concursos o actividades promocionales.
- Visitas una de nuestras oficinas.

4.6.2. Información que nos proporcionan otras fuentes:

En algunos casos, recibimos información de empresas o partes con las que colaboramos. El intercambio de datos solo se produce cuando existe una base de legitimación para su tratamiento. Entre esas empresas o partes se pueden incluir las siguientes:

- Empresas que nos presentan tus datos.
- Proveedores de tarjetas, por ejemplo, Mastercard o Visa.
- Agencias de referencia crediticia.
- Entidades asesoras financieras o representantes.
- Aseguradoras.
- Agencias de prevención del fraude.
- Fuentes de información públicas, tal como se definan en cada momento en la normativa de protección de datos aplicable (por ejemplo, boletines oficiales, registros públicos, listas oficiales para la prevención del fraude, guías telefónicas, etc.).
- Agencias que trabajen en nuestro nombre.

- Representante legal o familiar.
- Institutos de estudio de mercado.
- Organismos públicos y fuerzas de seguridad.

4.7. Toma de decisiones automática

Cuando solicitas un producto o servicio a través de nuestro sitio web o nuestra aplicación móvil, la toma de decisiones sobre esa solicitud está automatizada en gran medida. Para eso utilizamos sistemas propios y de empresas proveedoras externas. Esto nos ayuda a tomar decisiones rápidas, justas, eficientes y correctas, basadas en información actualizada. Estas decisiones pueden afectar a los productos, servicios o funciones que te ofrecemos ahora o en el futuro.

Es importante que sepas que en Triodos Bank esas decisiones nunca se basan únicamente en sistemas automatizados. Siempre hay una persona involucrada que verifica la decisión.

4.7.1. Tipos de tratamiento automatizado

Apertura de una cuenta:

Cuando abres una cuenta con Triodos Bank, comprobamos si el producto o servicio es adecuado para ti según los datos que nos das y en cualquier información de referencia de proveedores externos. Comprobamos que tú o tu empresa cumplís nuestros requisitos para abrir una cuenta. Esto puede incluir la verificación de tu identidad e información personal como tu edad, lugar de residencia, nacionalidad e historial crediticio.

Aprobación de créditos:

Cuando solicitas un crédito, para decidir si lo concedemos realizamos una evaluación de riesgos, que se basa en los datos de tu solicitud, en información crediticia externa y en un análisis para comprender tu situación financiera.

Personalización de productos y servicios:

Supervisamos las actividades financieras para estudiar y conocer el comportamiento y las necesidades de cada persona o empresa cliente, y para tomar decisiones basadas en lo que aprendemos, con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios y productos. Agrupamos a la clientela con actividades similares en grupos denominados segmentos. El uso de esos segmentos de clientela nos ayuda a diseñar productos y servicios que se adapten mejor a sus necesidades y a comercializarlos de forma adecuada y eficaz entre quienes puedan tener interés en ellos.

Protección contra el fraude:

Supervisamos tu cuenta personal o de empresa para identificar si has sido víctima de un fraude. Si identificamos que existe un riesgo de fraude, podemos detener las transacciones financieras y bloquear temporalmente el acceso a tu cuenta mientras se investiga. Nos pondremos en contacto contigo y te informaremos durante este proceso.

4.7.2. Política de Triodos sobre inteligencia artificial en el tratamiento de datos personales

Nuestro enfoque con respecto a los sistemas de Inteligencia Artificial (IA) se rige por un compromiso con los principios éticos que priorizan la dignidad humana, la equidad y la responsabilidad. Solo utilizamos los datos en sistemas de IA de forma respetuosa con la privacidad y la autonomía personal, con la garantía de que esos datos se recopilan y utilizan únicamente para los fines previstos y se gestionan de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos. Además, hacemos mucho hincapié en que exista una supervisión humana en todo el procesamiento de la IA que consideramos utilizar. Actualmente utilizamos sistemas de IA con los fines siguientes:

Para ayudar a nuestro personal en sus tareas:

Utilizamos sistemas de IA que ayudan a nuestro equipo a realizar sus tareas, como transcribir llamadas telefónicas o ayudar en la verificación de la identidad.

Para generar información para Triodos:

Utilizamos sistemas de IA para analizar patrones en la información de la clientela con el fin de comprender mejor sus necesidades. Esto nos ayuda a mejorar nuestros servicios y a tomar mejores decisiones de negocio.

4.8. ¿Con quién compartimos tus datos personales y por qué?

Triodos Bank solo compartirá tus datos si existe una base de legitimación para hacerlo. Siempre trataremos tus datos personales de forma privada y confidencial incluso cuando ya no seas cliente del banco. La información que mantenemos sobre ti no se compartirá con nadie excepto en estos casos:

- Si tenemos la obligación legal de compartir esa información. Esto incluye, por ejemplo, compartir información con las autoridades tributarias y con fuerzas de seguridad como la policía.
- Si necesitamos compartir la información debido a procedimientos legales, para recibir asesoramiento jurídico o para el establecimiento, ejercicio o defensa de derechos legales.

- Si compartir los datos es necesario para proteger nuestros intereses legítimos o los de otra persona (por ejemplo, para prevenir el fraude).
- Si nos das tu consentimiento para el intercambio de datos.
- Cuando compartimos datos con empresas porque prestan servicios administrativos o de otro tipo en nombre de Triodos Bank. En ese caso, nos aseguraremos de que esas empresas traten los datos de la misma manera que lo hace el banco.

4.8.1. Partes con las que podemos compartir datos:

- **Organismos gubernamentales y reguladores.** Compartimos datos personales con ellos para cumplir las obligaciones legales y regulatorias.
- **Autoridades judiciales, fuerza del orden o comités de disputas.** Solo compartimos datos si hay una necesidad legal que lo justifique.
- **Instituciones financieras.** Compartimos datos personales para facilitar las transacciones y la extracción de dinero, así como para facilitar nuestros servicios financieros.
- **Entidades proveedoras de servicios de pago externos.** Según la Directiva revisada sobre servicios de pago de la UE (PSD2), solo compartiremos la información de tu cuenta con estas empresas si has dado tu consentimiento expreso.
- **Agencias de referencia crediticia.** Compartimos datos personales con estas agencias para que recopilen y mantengan información sobre el historial crediticio de las personas.
- **Agencias de prevención del fraude.** Compartimos datos personales con agencias de prevención del fraude para ayudar a identificar, investigar y prevenir actividades fraudulentas y otros delitos financieros.
- **Socios comerciales financieros.** Podemos compartir datos personales con empresas que prestan servicios especializados.
- **Empresas que prestan otros servicios para Triodos Bank.** Por ejemplo, con el envío de correos, la elaboración de informes y materiales impresos o la realización de cálculos. Además, compartimos datos con empresas que realizan trabajos legales, de control o de asesoramiento.
- **Empresas que apoyan nuestras actividades de marketing.** Personas colaboradoras y nuestras agencias de marketing pueden participar en la creación y ejecución de campañas promocionales.

- **Empresas que son corresponsables del tratamiento.** Para algunos servicios, podemos compartir datos personales con organizaciones que determinan junto con Triodos Bank los fines y los medios del tratamiento de tus datos. En estas relaciones de corresponsabilidad del tratamiento contamos con acuerdos claros que establecen nuestras respectivas responsabilidades en el cumplimiento de la normativa de protección de datos, y cualquiera de las partes puede ser contactada en relación con tus derechos de protección de datos. Si eres titular de Certificados de Depósito para Acciones (CDA), podemos compartir tu información con las **partes responsables de su registro**: La Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank (SAAT, por sus siglas en neerlandés) es responsable del registro de los datos personales de los titulares de certificados de depósito en Triodos Bank. SAAT coopera con Triodos Bank para este registro.

SAAT y Triodos Bank han acordado con la empresa Captin BV (Captin) que esta última se encargue de dicho registro.

En relación con la cotización y negociación en Euronext Ámsterdam de todos los certificados de depósito emitidos por SAAT que representan acciones ordinarias en el capital de Triodos Bank, Triodos Bank y SAAT han contratado a ABN AMRO para diversos servicios bancarios, incluidos los de agente de cotización. Estos servicios bancarios incluyen soporte operativo continuo, agente continuo para la organización y convocatoria de cualquier junta general extraordinaria o anual de accionistas, o reuniones extraordinarias o anuales de titulares de certificados de depósito, como agente de pagos, y como agente que representa a SAAT ante el Nederlands Centraal Instituut voor Giraal Effectenverkeer B.V. (Euroclear Netherlands).

Para garantizar que sus datos se manejen de manera adecuada, contamos con acuerdos de procesamiento de datos conforme a las leyes y regulaciones aplicables.

[Más información sobre la cotización de certificados de depósito en Euronext.](#)

Puedes encontrar más información sobre las partes con las que podemos compartir información en el Anexo 2 de nuestra Declaración de Privacidad en el siguiente enlace: <https://www.triodos.es/es/politica-privacidad>

4.8.2. ¿Triodos Bank comparte tus datos fuera del Espacio Económico Europeo?

La política general de Triodos Bank es no compartir datos personales con organizaciones fuera del Espacio Económico Europeo (EEE). Cuando transferimos datos personales fuera del EEE, nos aseguramos de que estén protegidos al mismo nivel que dentro del EEE mediante una de estas medidas de seguridad:

- Enviamos los datos a organizaciones de países no pertenecientes al EEE con leyes de privacidad que ofrecen el mismo nivel de protección que dentro del EEE.
- Firmamos un contrato que incluya las Cláusulas Contractuales Tipo de la UE (Cláusulas Contractuales Estándar) con la persona u organización que recibe los datos para garantizar que los tratará con la misma protección que en el EEE.

4.9. Protección de datos personales

Tus datos personales solo se tratarán en centros de datos y ordenadores protegidos por tecnología de seguridad. Estos sistemas cumplen con los estándares de seguridad del sector, como cortafuegos, protección multifactorial, controles de acceso, etc.

4.10. ¿Cuánto tiempo guardamos tus datos personales?

Mientras seas parte de nuestra clientela, usaremos tus datos para ofrecerte los productos y servicios que hayas solicitado. Si has tenido contacto con el banco, pero no eres cliente, o si dejas de serlo, guardaremos algunos o todos tus datos durante el tiempo que sea necesario por uno de estos motivos:

- Para responder a tus preguntas o quejas.
- Para demostrar que te hemos tratado de forma justa.
- Para cumplir nuestros requisitos legales y regulatorios.

Por lo general, el tiempo máximo que guardamos tus datos personales es de 10 años. Esto depende de nuestra relación contigo y de los productos y servicios que hayas usado. Este periodo puede ser más largo si, por ley, no podemos borrar los datos. En ese caso, tomaremos medidas para garantizar no sean tratados por nuestra parte.

4.11. ¿Cuáles son tus derechos y cómo puedes ejercerlos?

Triodos Bank usa tus datos personales para darte servicio. Gestionamos el proceso con mucho cuidado. Por supuesto, tú mantienes el control sobre tus datos. Por eso, queremos informarte sobre tus derechos.

4.11.1. Derecho a acceder a tus datos personales

¿Quieres saber cuáles de tus datos utilizamos? En la banca por Internet y en la aplicación de banca móvil puedes ver los datos de contacto que tenemos. También puedes consultar el historial de transacciones y los datos de la cuenta.

4.11.2. Derecho de rectificación (corregir errores o inexactitudes)

Es importante que todos los datos personales que utilicemos sean exactos, estén actualizados y sean pertinentes. Por eso, siempre tendrás derecho a corregir y actualizar tus datos personales. En la banca por Internet y en la aplicación de banca móvil encontrarás un resumen de los datos de contacto que utilizamos. También puedes cambiar esa información.

4.11.3. Derecho a suprimir tus datos personales

Tienes derecho a solicitarnos que suprimamos tus datos personales si:

- Ya no son necesarios para el fin para el que los recogimos.
- Has retirado tu consentimiento y no hay otra razón legal para usar tus datos personales.
- Te opones a que usemos tus datos para hacer marketing directo.
- Te opones al tratamiento de tus datos personales por parte de Triodos Bank en virtud de un interés legítimo.
- Crees que no estamos tratando tus datos personales de forma correcta.
- Tus datos personales deben ser eliminados para cumplir con los requisitos legales.

No obstante, Triodos Bank puede denegar tu solicitud (total o parcialmente) si tenemos razones importantes, en particular cuando se trate de datos que sean necesarios para cumplir obligaciones legales (por ejemplo, períodos de conservación) o para cumplir nuestras obligaciones contractuales. Eliminaremos tus datos cuando ya no sean necesarios.

4.11.4. Derecho a limitar el uso de tus datos personales

Tienes derecho a solicitar la restricción del tratamiento de tus datos personales durante un período limitado y en ciertas situaciones. Por ejemplo, si crees que los datos personales que Triodos Bank tiene sobre ti son incorrectos, no han sido tratados de forma lícita o ya no son necesarios para el fin para el que se recogieron. Triodos tiene derecho a conservar tus datos personales mientras se investiga tu consulta.

4.11.5. Derecho a la portabilidad de los datos

Tienes derecho a recibir tus datos personales en un formato estructurado, de uso común y que puedas leer con una máquina.

4.11.6. Derecho a oponerse al tratamiento de datos personales

Tienes derecho a oponerte al tratamiento de tus datos personales cuando lo hacemos por intereses legítimos, marketing directo y tratamiento con fines de investigación histórica y estadística. Sin embargo, Triodos Bank está legalmente autorizado a seguir con el tratamiento de tus datos si se puede demostrar alguna de las circunstancias siguientes:

- existen motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalecen sobre tus intereses, derechos y libertades; o
- el tratamiento es necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales.

4.11.7. Derechos relacionados con la toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles

Tienes derecho a oponerte a ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles. Puedes impugnar cualquier decisión automatizada que no te satisfaga y puedes solicitarnos que reconsideremos cualquier decisión que se haya tomado únicamente por medios automatizados.

4.11.8. Cómo puedes ejercer tus derechos

Si quieres recibir un resumen de tus datos o ejercer cualquiera de tus derechos, puedes ponerte en contacto con Triodos Bank en cualquier momento y de forma gratuita.

Para ejercer los derechos anteriormente indicados o plantear cualquier cuestión relativa al tratamiento de tus datos personales, puedes dirigirte a Triodos Bank NV, S.E., a través del buzón personal del que dispones en tu sesión de Banca Internet en www.triodos.es, por carta dirigida a Triodos Bank NV, S.E., persona delegada de Protección de datos, calle José Echegaray, 7, Parque Empresarial de Las Rozas, 28232, Las Rozas, Madrid, así como mediante correo electrónico dirigido a protecciondedatos@triodos.es.

4.11.9. Derecho a presentar una reclamación

Si tienes alguna duda sobre cómo hemos tratado tus datos personales, lo primero que debes hacer es ponerte en contacto con Triodos Bank.

Si no estás satisfecho con cómo hemos gestionado tu reclamación, también puedes ponerte en contacto con la persona Delegada de Protección de Datos de Triodos Bank: protecciondedatos@triodos.es.

También tienes derecho a presentar una reclamación directamente ante la autoridad de control de protección de datos. Asimismo, puedes presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Si lo deseas, puedes encontrar un glosario de los términos técnicos y jurídicos empleados en este documento en nuestra Declaración de Privacidad.

5. Firma

La persona firmante declara haber recibido una copia del presente documento en papel y/o soporte duradero a través de comunicación electrónica, según su elección, solicitando expresamente que se remita una copia de este al buzón personal de su Banca Internet/Banca Móvil.

El presente documento Versión FADPCAS_03/2026 está compuesto de 16 páginas en cada una de las cuales figura el número de página y de versión para su adecuada identificación.

Con la firma de este documento la persona firmante declara expresamente haber sido informada y comprender toda la información sobre el tratamiento de sus datos personales contenida el mismo, aceptando íntegramente su contenido.

En caso de que no estés interesado en recibir comunicaciones con ofertas de productos y servicios de Triodos Bank NV, Sucursal en España marque aquí

A de de 20

Firma

www.triodos.es

Triodos Bank NV Sucursal en España, c/ José Echegaray 7, 28232 Las Rozas (Madrid). Registro mercantil de Madrid: Tomo 19.798, Libro 0, Folio 180, Sección 8, Hoja M-348646 y en el Banco de España con el N° 1491. NIF W0032597G.