

Informació sobre tractament de dades personals

1. Dades del Client/Signant

Nom	Cognoms	
Tipus de document		
Núm. de document	País d'expedició	
País de naixement	Nacionalitat	
Nacionalitats addicionals	Sí	No
Nacionalitat 1	Nacionalitat 2	
Data de naixement		
Adreça		CP
Municipi	Provincia	
Telèfon mòbil	Correu electrònic	

En cas de menors o persones incapacitades representat per:

Nom	Cognoms	
Tipus de document		
Núm. de document	País d'expedició	
País de naixement	Nacionalitat	
Nacionalitats addicionals	Sí	No
Nacionalitat 1	Nacionalitat 2	
Data de naixement		
Adreça		CP
Municipi	Provincia	
Telèfon mòbil	Correu electrònic	

2. Objecte del document

Aquest document té com a objectiu informar-te sobre com i per què fem servir les teves dades personals.

A Triodos Bank, NV, S.E. (d'ara endavant farem servir i protegirem les teves dades personals d'acord amb la normativa de protecció de dades que estigui vigent en cada moment, inclosos el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i el Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals (2 RG) desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals ("LOPDyGDD"). Pots trobar més informació sobre la nostra política de privadesa a l'enllaç <https://www.triodos.es/es/politica-privacidad>.

3. Dades de l'entitat

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

4. Informació sobre Protecció de Dades

4.1. Què són les dades personals?

Les dades personals són qualsevol informació relacionada amb una persona física que pugui servir per a identificar de manera directa o indirecta aquesta persona. Inclouen una àmplia gamma d'informació com noms, dades de contacte, números d'identificació (com el DNI o el número de la Seguretat Social, per exemple) i dades d'ubicació o identificadors en línia, sovint anomenats galetes, per exemple. Això s'aplica tant a la informació digital com a la informació en paper que emmagatzemem.

4.2. Què significa "tractar dades personals"?

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. Qui és responsable de les teves dades personals?

Triodos Bank, N.V., Sucursal en España, amb domicili al carrer José Echegaray, 7, Las Rozas de Madrid 28232, Madrid és responsable del tractament de les teves dades.

Som la sucursal a Espanya de l'entitat de crèdit neerlandesa Triodos Bank NV. El grup Triodos opera en diversos països d'Europa, com Bèlgica, Alemanya, Països Baixos, Espanya i Regne Unit. La seu central del Grup es troba a Hoofdstraat 10, 3972 LA, Driebergen-Rijsenburg, Països Baixos. La societat està registrada a la Cambra de Comerç dels Països Baixos amb el número 30062415. Pots obtenir més informació sobre el banc i com contactar-hi a la nostra pàgina web www.triodos.es

Hem nomenat una persona Delegada de Protecció de Dades (DPO) per a ajudar a garantir que les teves dades es protegeixin d'acord amb els requisits del RGPD.

Si tens alguna pregunta sobre com protegim les teves dades i no trobes la resposta a la pàgina web, o si necessites més informació, pots posar-te en contacte amb aquesta persona a través de: protecciondedatos@triodos.es.

4.4. Quines dades personals tracta Triodos?

Triodos Bank pot usar diferents tipus de dades personals en funció de la nostra relació i dels productes que contractis.

A continuació, et mostrem una llista completa de les categories de dades personals que tractem. A cada categoria, et donem alguns exemples per a més claredat:

- **Dades d'identificació personal:** Informació sobre qui ets, com el teu nom i cognoms, data de naixement, país i ciutat de naixement, nacionalitat i signatura.
- **Números d'identificació nacional:** Número o codi que t'hagi donat una autoritat governamental per a identificar-te, com el teu número de passaport o DNI.
- **Informació de contacte:** Informació per a posar-nos en contacte amb tu, com la teva adreça i lloc de residència, el teu número de telèfon i la teva adreça de correu electrònic.
- **Preferències de comunicació i dades de consentiment:** Les teves eleccions sobre com i quan ens comuniquem amb tu, com les teves preferències per rebre butlletins informatius.

- **Informació contractual:** Informació sobre els productes i serveis que tinguis contractats, com números de contracte i tipus de productes.
- **Informació financera i de transaccions:** Informació sobre com utilitzes els nostres productes, com el número del teu compte bancari, el teu historial de transaccions i a qui fas pagaments o de qui els reps.
- **Accés al compte i dades tècniques sobre l'ús de la nostra web i aplicacions mòbil:** Informació sobre com uses la nostra banca online i mòbil, com la teva ubicació, informació de galetes, adreça IP, informació sobre el dispositiu i quins serveis uses.
- **Registres d'interacció:** Informació sobre les teves comunicacions amb Triodos Bank, com enregistraments, resums o transcripcions de trucades telefòniques i missatges de xat.
- **Dades sociodemogràfiques:** Informació sobre la teva situació personal i econòmica, com dades sobre la teva ocupació, la composició de la teva llar, la teva situació financera i altra informació general.
- **Dades de fonts externes:** Informació que rebem d'altres fonts. Per exemple, dades del registre de la propietat, del registre mercantil, de la cambra de comerç, d'agències de referència creditícia o de fonts públiques com el registre d'insolvència, agències d'informació comercial, mitjans de comunicació o Internet.
- **Informació sobre visitants:** Informació que recollim quan visites una de les nostres oficines, com el número de matrícula del teu vehicle o enregistraments de les nostres càmeres de seguretat.
- **Dades sobre capacitat jurídica i sobre necessitats especials de comunicació:** Informació sobre la capacitat d'obrar de la nostra clientela, establerts en sentències judicials o resolucions administratives, així com dades facilitades per les persones interessades amb capacitats especials per a permetre l'accessibilitat als nostres productes i serveis.

Dades personals de categoria especial

El RGPD classifica algunes dades personals sensibles com de “categoria especial”. Per exemple, això inclou informació sobre la teva salut, opinions polítiques o orientació sexual. També inclou les dades biomètriques, com el reconeixement facial i les empremtes dactilars.

Triodos Bank només usará aquest tipus de dades si hi ha una obligació legal de fer-ho o si cal per a proporcionar-te (o continuar amb la prestació d') un producte o servei de conformitat amb els requeriments legals o regulatoris. Per exemple, registrem dades biomètriques quan et demanem una foto o un enregistrament d'un document d'identitat o del teu rostre per a identificar-te. Utilitzem aquesta informació per a determinar l'autenticitat del teu document d'identitat o, per exemple, per donar-te (de nou) accés al/s teu/s compte/s bancari/s a l'aplicació mòbil.

4.5. Per a quines finalitats i per què (base de legitimació) tracteu les meves dades personals?

4.5.1. Per a gestionar i executar la relació contractual dels productes i serveis que sol·licitis o contractis amb Triodos Bank

Finalitat: Tractem les teves dades personals per a gestionar la teva alta com a client i la contractació de tots els productes i serveis en els quals puguis estar interessat i l'aplicació de les mesures precontractuals que siguin aplicables, així com per al manteniment i correcte desenvolupament de les relacions contractuals que entaulem i, si escau, per a l'adopció de les mesures que siguin necessàries per al compliment dels contractes i la gestió i reclamació dels saldos deutors que es puguin originar durant la relació contractual.

Les dades sol·licitades amb aquesta finalitat són imprescindibles perquè podem establir i mantenir relacions contractuals, de manera que, en cas de no facilitar-les, no podrem aprovar la seva sol·licitud d'alta i/o contractació.

Aquesta finalitat implica que tractem les teves dades per a:

- Identificar-te i assistir-te durant el procés de contractació.
- Recollir i registrar les dades i documents necessaris per a l'alta i la contractació dels productes i serveis sol·licitats.
- Gestionar l'operativa dels productes i serveis contractats amb el Banc, atendre consultes i resoldre incidències.
- Gestionar el teu accés als canals que Triodos Bank posi en cada moment a la seva disposició per a operar i comunicar-te amb el Banc.
- Enviar-te alertes relatives als productes i serveis que tinguis contractats al telèfon mòbil, a l'adreça electrònica o per qualsevol altre canal que pugui incorporar Triodos Bank.
- Comunicar-nos amb vostè per a mantenir actualitzats els nostres registres de dades.

- Avaluació i seguiment de riscos.
- Adoptar mesures per a gestionar i reclamar eventuais impagaments.
- Analitzar i gestionar reclamacions que ens pugui fer com a client.
- Revisió i valoració de dacions en pagament o expedients afectes al Codi de bones pràctiques del Reial decret-Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, i la revisió i valoració de venda de carteres.

Base de legitimació: La base jurídica que ens permet tractar les teves dades personals amb aquesta finalitat és l'execució dels productes i serveis que contractis amb Triodos Bank.

4.5.2. Per al compliment d'obligacions legals i normatives aplicables a Triodos Bank

Finalitat: Aquests tractaments són necessaris per a complir amb les obligacions legals que ens són aplicables, com a entitat financera, entre altres, en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (PBCiFT), les exigències legals de comunicació de riscos a la Central Interna de Riscos del Banc d'Espanya i en compliment de la normativa fiscal aplicable.

Tractament per a complir amb la normativa de prevenció de blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme

Amb la finalitat de complir amb la normativa sobre prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme, recaptem la informació i documentació necessària per a complir amb les obligacions de diligència deguda i de coneixements dels nostres clients, accedim a la informació que consta al Registre Central de Titularitats Reals i a la base de dades de titularitat real del Consell General del Notariat, analitzem les operacions que s'executen a través de Triodos Bank en els casos en els quals la referida normativa així ho determina, comprovem si ocupa o ha ocupat càrrecs de responsabilitat pública, declarem amb periodicitat mensual al Fitxer de Titularitats Financeres -el responsable del qual és la Secretaria d'Estat d'Economia i Suport a l'Empresa- l'obertura o cancel·lació de comptes corrents, comptes d'estalvi, dipòsits i qualsevol altre tipus de comptes de pagament.

Base de legitimació: Aquests tractament són necessaris per al compliment de les obligacions recollides a la Llei 10/2010, de 28 d'abril, de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme i la seva normativa de desenvolupament.

Tractaments per a informar i consultar a la Central d'Informació de Riscos del Banc d'Espanya (CIRBE)

Triodos Bank té l'obligació de comunicar a la CIRBE la informació sobre els riscos de crèdit dels seus clients amb la finalitat de facilitar a les entitats financeres declarants dades necessàries per a l'exercici de la seva activitat, permetre a les autoritats competents per a la supervisió d'aquestes entitats l'adequat exercici de les seves competències de supervisió i inspecció i contribuir al correcte desenvolupament de les funcions que el Banc d'Espanya té legalment atribuïdes.

Així mateix, podem accedir i consultar la informació dels titulars declarats a la CIRBE amb la finalitat de verificar i avaluar la solvència de les persones que sol·licitin finançament i el risc creditici i així poder gestionar les sol·licituds de finançament rebudes.

Base de legitimació: En aquest cas, la base jurídica és el compliment de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, en la qual s'estableix el règim jurídic de la CIRBE.

Tractaments per complir amb l'obligació d'oferir el Servei de verificació del beneficiari quan es realitzin transferències a la Zona Única de Pagaments en Euros (SEPA)

Les entitats que ofereixen el servei de transferències SEPA tenen l'obligació d'oferir als seus clients el denominat «Servei de verificació del beneficiari». Aquest servei ajuda a prevenir possibles errors i a reduir el risc de frau per suplantació d'identitat. L'objectiu és evitar que els clients transfereixin diners a una persona equivocada per error o per engany (frau).

Quan un client ordena una transferència SEPA, la seva entitat utilitza el nom, cognoms i número de compte (IBAN) del beneficiari que aquest proporciona per sol·licitar a l'entitat del destinatari que verifiqui si aquestes dades coincideixen o no amb les que té a la seva base de dades. L'entitat destinatària respon a aquesta sol·licitud indicant si les dades proporcionades coincideixen o no amb les que té registrades.

Després de rebre la resposta, l'entitat des de la qual s'ordena la transferència informa el seu client sobre el resultat de la verificació.

Tant la sol·licitud de verificació del beneficiari com la posada a disposició del client de la informació resultant es realitzen de manera instantània perquè el client pugui confirmar que les dades proporcionades són correctes abans d'autoritzar la transferència.

Quan el nom i cognoms del beneficiari no coincideixin exactament amb els que tingui registrats l'entitat receptora de la transferència, a la resposta rebuda pel client s'indicaran el nom i cognoms exactes que estiguin registrats a l'entitat beneficiària.

Base de legitimació: El Reglament (UE) 2024/886 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de març de 2024, conegut com a Reglament sobre Transferències Immediates, obliga tots els proveïdors de serveis de pagament a oferir el servei de verificació del beneficiari per evitar pagaments erronis o fraudulents.

Tractaments per a complir amb la normativa tributària

Triodos Bank està obligat en virtut de la normativa fiscal a identificar la residència fiscal de les persones que ostenten la titularitat o el control de determinats comptes financers, i subministrar informació a l'Administració Tributària respecte d'aquests comptes en l'àmbit de l'assistència mútua.

Base de legitimació: Fem aquests tractaments d'acord amb els deures als quals es trobin subjectes les institucions financeres en virtut de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, General Tributària, el Reial decret 1021/2015, de 13 de novembre, pel Reial decret 1021/2015, de 13 de novembre, i altra normativa fiscal d'aplicació.

Tractaments per a atendre queixes i reclamacions en l'àmbit de la transparència bancària i la normativa de protecció de la clientela

Triodos Bank tractarà les dades dels seus clients per a atendre les consultes, queixes i reclamacions que facin al Servei d'Atenció al Client, del qual el Banc està obligat a disposar d'acord amb la normativa de transparència bancària i protecció de la clientela.

Base de legitimació: El tractament de les dades per a aquesta finalitat s'empara en el compliment de la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de reforma del sector financer i de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

Tractaments derivats de l'exercici dels drets derivats de la normativa sobre protecció de dades per part dels clients

La normativa de protecció de dades personals obliga a Triodos Bank a rebre i respondre en els terminis legalment estipulats a les peticions que facin els seus clients en l'exercici dels drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat, oblid i limitació del tractament que la referida regulació els reconeix.

Base de legitimació: La base jurídica per a aquests tractaments radica en el compliment de les obligacions contingudes 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 garantia de drets digitals.

4.5.3. Per a la satisfacció d'interessos legítims de Triodos Bank

Finalitat: Aquests tractaments tenen com a base jurídica la satisfacció d'interessos legítims perseguits per Triodos Bank, sempre que no prevalguin sobre aquests els interessos dels nostres clients o els seus drets i llibertats fonamentals, en els termes establerts a l'art. 6.1.f) del RGPD.

La realització dels anteriors tractaments implica que Triodos Bank ha fet una ponderació entre els teus drets i els interessos legítims de l'Entitat. No obstant, en qualsevol moment pots sol·licitar oposar-te als tractaments que tinguin com a base jurídica l'interès legítim de Triodos Bank (tret que concorrin motius imperiosos que no ho permetin), per a la qual cosa hauràs de seguir el procediment descrit més endavant per a l'exercici dels drets que et reconeix la normativa de protecció de dades.

En particular, sobre la base d'interès legítim tractarem les teves dades personals per a les següents finalitats:

Enviament de comunicacions comercials sobre productes o serveis idèntics o similars als contractats

Triodos Bank podrà remetre comunicacions comercials referides a serveis i productes que comercialitzem, similars als que tinguis contractats, que puguin resultar del teu interès tenint en compte els productes que tinguis contractats amb nosaltres i amb la informació que ens facilitis. Per a personalitzar aquestes comunicacions podrem crear perfils utilitzant la informació que ens facilitis.

Les ofertes es podran fer a través de comunicacions comercials electròniques de les contemplades a l'article 21 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació.

Base de legitimació: La base jurídica d'aquests tractaments és l'interès legítim de Triodos Bank en promocionar els productes i serveis que comercialitza i oferir-te solucions per a les necessitats financeres que puguis tenir en cada moment. Després de ponderar-ho, entenem que els nostre interès legítim està equilibrat amb els teus drets i llibertats i és respectuós amb el dret fonamental a la protecció de dades personals.

En el cas de les comunicacions comercials fetes per mitjans electrònics, la base de legitimació és l'excepció al consentiment contemplades a l'article 21 de la Llei de serveis de la societat de la informació a la que hem fet referència anteriorment.

Pots sol·licitar-nos en tot moment que deixem d'enviar-te comunicacions i/o ofertes comercials enviant un correu electrònic a l'adreça de correu protecciondedatos@triodos.es o usant l'enllaç habilitat per a fer-ho en qualsevol de les comunicacions comercials que rebis.

Prevenir el frau

Triodos Bank tractarà les teves dades amb la finalitat de detectar, investigar i, si es cau, comunicar dades a tercers, conforme a la normativa vigent, per intentar evitar i descobrir la comissió de frauds o delictes financers.

Als anteriors efectes, adoptarem les mesures necessàries per a evitar operacions o conductes de caràcter fraudulent o, en el cas que aquestes s'arribin a materialitzar, intentar mitigar o revertir les conseqüències que puguin comportar per als nostres clients i per a nosaltres.

Base de legitimació: Aquests tractaments es fonamenten en l'interès legítim de Triodos Bank en prevenir i evitar que es produeixin situacions de frau de les que es puguin derivar perjudicis per als nostres clients i fins i tot per al mateix Banc.

Consultar i facilitar informació a sistemes d'informació creditícia

Triodos Bank consulta sistemes d'informació creditícia per a assegurar-se de la viabilitat de les sol·licituds de finançament rebudes (préstecs, crèdits o targetes de crèdit), fer un seguiment i gestió de les operacions de finançament concedides i prevenir i gestionar les situacions d'impagament i morositat.

En concret, consultem els següents sistemes d'informació creditícia:

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

Així mateix, t'informem que Triodos Bank podrà comunicar informació sobre els teus deutes a les entitats que gestionin i mantinguin els indicats sistemes d'informació creditícia amb els requisits previstos a la normativa aplicable.

En el cas que deneguem una sol·licitud de finançament basant-nos en les dades consultades en un sistema d'informació creditícia, informarem al sol·licitant de manera immediata i gratuïta dels resultats de la consulta.

Base de legitimació: En aquest cas, l'interès legítim del Banc per a fer aquests tractaments és, d'una part, garantir el compliment dels contractes i evitar l'impagament dels contractes de finançament i, de l'altra, complir amb els requisits de crèdit responsable previstos a la normativa sectorial bancària que exigeix que, abans d'aprovar una operació de finançament, les entitats han d'avaluar en profunditat la capacitat del sol·licitant per a fer front als pagaments previstos, que es troben expressament previstos a l'Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris, en la Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum i en la Llei 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari. Aquest tractament no és oposable, per concórrer motius imperiosos per a aquesta finalitat. El tractament quedarà subjecte al que disposa l'article 20 de la LOPDGDD.

Analitzar la qualitat i funcionalitat dels nostres productes i serveis

Triodos Bank tractarà les teves dades per esbrinar quins dels nostres productes i serveis poden resultar de major interès, així com per a desenvolupar-los tenint en compte per a fer-ho les teves opinions, la utilització d'aquests que facis i els teus eventuais comentaris, fent estadístiques, enquestes o estudis de mercats que puguin resultar d'interès per a aquestes finalitats.

Base de legitimació: L'interès legítim perseguit és millorar la qualitat i funcionalitat dels productes i serveis que oferim i organitzar la nostra activitat de la forma més eficient possible. Després de fer l'oportuna ponderació dels teus drets, creiem que aquest tractament pot propiciar millores operatives i organitzatives que redundin en un millor servei als nostres clients.

Càlcul de l'impacte positiu que generen els nostres clients amb el seu estalvi i les seves inversions en productes a Triodos Bank

A Triodos Bank treballem dia a dia per a fer més tangible el compromís que tenim amb el planeta i amb la societat i, d'acord amb aquesta missió, hem desenvolupat una funcionalitat a la Banca Online que permet mesurar l'impacte positiu que generen els nostres clients amb cada euro que dipositen en els seus comptes corrents, d'estalvi i dipòsit o amb cada euro que inverteixen en els fons d'inversió comercialitzat per Triodos Bank.

D'aquesta manera, en accedir a la teva Banca Internet o Banca Mòbil podràs conèixer, de manera estimada, l'impacte que han tingut els teus estalvis i inversions en diversos indicadors com la generació d'energia verda, emissions de CO2 evitades, nombre de menjars ecològics, edificis sostenibles construïts.

En el següent enllaç pots conèixer com calculem les mètriques d'impacte positiu (El teu impacte importa).

Base de legitimació: L'interès legítim perseguit és donar a conèixer als nostres clients l'impacte positiu que generen els seus estalvis i les seves inversions en productes de Triodos Bank i contribuir a la conscienciació i sensibilització en relació amb la preservació del medi ambient i el desenvolupament sostenible de la societat.

La realització dels anteriors tractaments implica que Triodos Bank ha fet una ponderació entre els teus drets i els interessos legítims de l'Entitat. No obstant, en qualsevol moment podràs sol·licitar oposar-te als tractaments que tinguin com a base jurídica l'interès legítim de Triodos Bank (tret que concorrin motius imperiosos que no ho permetin), per a la qual cosa hauràs de sol·licitar-ho seguint el procediment descrit més endavant per a l'exercici dels drets que et reconeix la normativa de protecció de dades.

4.5.4. Tractaments basats en el consentiment

Triodos Bank podrà sol·licitar el teu consentiment lliure, específic, informat i inequívoc per dur a terme altres finalitats. Aquest consentiment es recollirà amb caràcter previ a l'execució del tractament i entre altres finalitats podran ser algunes de les següents:

Verificació de la identitat de clients que es donin d'alta a Triodos Bank utilitzant canals de contractació a distància (alta en línia)

Finalitat: per motius de seguretat i per a comprovar i verificar la identitat de les persones que contracten el seu primer producte bancari a Triodos Bank utilitzant canals de contractació a distància (alta en línia).

En els casos d'alta de nous clients en les quals aquests decideixin voluntàriament utilitzar els canals d'alta a distància habilitats per Triodos Bank, si el potencial client ho consent, accedirem a la càmera del seu dispositiu per a fer un procés de vídeo-identificació i verificació del seu document d'identitat, per a la qual cosa accedirem a les seves dades biomètriques, en particular a la seva imatge del rostre, amb la finalitat de comparar-la amb la fotografia del document d'identitat que utilitzi durant el procés d'alta i confirmar l'autenticitat, vigència i integritat d'aquest últim.

Base de legitimació: La base de legitimació és el consentiment explícit de l'interessat. En el cas que el potencial client no desitgi ser vídeo-identificat, posem a la seva disposició altres canals o mitjans per a verificar-ne la identitat que no utilitzen dades biomètriques, com la possibilitat d'acudir presencialment a una oficina de Triodos Bank per acabar l'alta.

Tractament de dades de geolocalització amb la finalitat de prevenir el frau:

Finalitat: per motius de seguretat i per a prevenir el frau en els casos en els quals s'utilitza un canal a distància (alta en línia) per a la contractació del primer producte bancari a Triodos Bank.

Base de legitimació: La base de legitimació és el consentiment explícit de l'interessat.

Quan atorgui el seu consentiment, tindrà llibertat per a retirar-lo quan així ho desitgi, conforme al procediment descrit més endavant per a l'exercici dels seus drets. La retirada del consentiment no afectarà a la licitud dels tractaments efectuats amb anterioritat.

Gestió de cita prèvia

Finalitat: per a tramitar i gestionar sol·licituds de cita prèvia per a atenció presencial a les nostres oficines i confirmar la cita.

Base de legitimació: La base de legitimació serà el consentiment que presti l'interessat en fer la mateixa sol·licitud de cita prèvia.

Altres tractaments basats en el consentiment:

A més de en els casos indicats anteriorment, també farem els següents tractaments quan ens prestis expressament el teu consentiment per a fer-ho:

- Comunicar les teves dades a altres empreses del Grupo Triodos, o alienes a ell, perquè puguin oferir-te informació, productes o serveis que resultin del teu interès. En particular les teves dades podran ser cedides a la Fundación Triodos a efectes que aquesta t'informi de les activitats que du a terme.
- Quan així ho autoritzis a través del dispositiu amb el qual accedeixes al cercador de caixers de la nostra Web, es tractaran les teves dades de geolocalització amb la finalitat de poder-te indicar els caixers en els quals pots fer extraccions d'efectiu amb la teva targeta. Aquestes dades geogràfiques no seran emmagatzemades.
- Gestionar la teva inscripció a esdeveniments o la subscripció a butlletins informatius o publicitaris relatius a les activitats, productes i serveis que puguin resultar del teu interès.
- Fer fotografies o enregistraments de vídeos durant els esdeveniments en els quals t'hagis inscrit o hi participis activament, en els quals poden aparèixer els propis assistents i ser difosos a través de les xarxes socials, la web de Triodos Bank, Vimeo i YouTube. Les finalitats són informatives i publicitàries de l'activitat duta a terme.
- Realitzar gravacions de vídeo per a la prestació del servei d'atenció remota mitjançant videotrucada, quan no sigui possible o resulti desproporcionat acudir a una oficina física, incloent-hi la gestió de consultes, l'assessorament i la realització d'operacions relacionades amb la seva relació contractual.

Quan atorguis el teu consentiment, tindràs llibertat per a retirar-lo quan així ho desitgis, conforme al procediment descrit més endavant per a l'exercici dels teus drets. La retirada del consentiment no afectarà a la licitud dels tractaments efectuats amb anterioritat

4.6. Com obtenim les teves dades personals?

La majoria de les dades personals que usem a Triodos Bank. Per exemple, quan interactues amb el banc, sol·licites alguna cosa o dones el teu consentiment perquè es registri la teva activitat en línia. A més, rebem dades d'altres fonts amb les quals treballem, per exemple, per dur a terme transaccions financeres.

4.6.1. Dades que tu ens proporciones:

Rebem les dades personals que recopilem sobre tu, entre altres coses, quan:

- Sol·licites els nostres productes o serveis financers.
- Parles amb l'equip de Triodos Bank en persona, per telèfon o per xat.
- Utilitzes els nostres llocs web o aplicacions mòbils.
- Et subscrius a un butlletí informatiu o altres missatges de màrqueting.
- Ens envies correus electrònics o cartes.
- Participes en entrevistes, enquestes a la clientela, concursos o activitats promocionals.
- Visites una de les nostres oficines.

4.6.2. Informació que ens proporcionen altres fonts:

En alguns casos, rebem informació d'empreses o parts amb les quals col·laborem. L'intercanvi de dades només es produeix quan hi ha una base de legitimació per al seu tractament. Entre aquestes empreses o parts es poden incloure les següents:

- Empreses que ens presenten les teves dades.
- Proveïdors de targetes, per exemple, MasterCard o Visa.
- Agències de referència creditícia.
- Entitats assessores financeres o representants.
- Asseguradores.
- Agències de prevenció del frau.
- Fonts d'informació públiques, tal com es defineixin en cada moment a la normativa de protecció de dades aplicable (per exemple, butlletins oficials, registres públics, llistes oficials per a la prevenció del frau, guies telefòniques, etc.).
- Agències que treballen en nom nostre.
- Representant legal o familiar.
- Instituts d'estudi de mercat.
- Organismes públics i forces de seguretat.

4.7. Presa de decisions automàtica

Quan sol·licites un producte o servei a través del nostre lloc web o la nostra aplicació mòbil, la presa de decisions sobre aquesta sol·licitud està automatitzada en gran mesura. Per això utilitzem sistemes propis i d'empreses proveïdores externes. Això ens ajuda a prendre decisions ràpides, justes, eficients i correctes, basades en informació actualitzada. Aquestes decisions poden afectar els productes, serveis o funcions que t'oferim ara o en el futur.

És important que sàpigues que a Triodos Bank aquestes decisions mai no es basen únicament en sistemes automatitzats. Sempre hi ha una persona involucrada que verifica la decisió.

4.7.1. Tipus de tractament automatitzat

Obertura d'un compte:

Quan obres un compte amb Triodos Bank, comprovem si el producte o servei és adequat per a tu segons les dades que ens dones i en qualsevol informació de referència de proveïdors externs. Comprovem que tu o la teva empresa compliu els nostres requisits per a obrir un compte. Això pot incloure la verificació de la teva identitat i informació personal com la teva edat, lloc de residència, nacionalitat i historial creditici.

Aprovació de crèdits:

Quan sol·licites un crèdit, per a decidir si el concedim fem una avaluació de riscos, que es basa en les dades de la teva sol·licitud, en informació creditícia externa i en una anàlisi per a comprendre la teva situació financera.

Personalització de productes i serveis:

Supervisem les activitats financeres per estudiar i conèixer el comportament i les necessitats de cada persona o cada client, i per a poder prendre decisions basades en el que aprenem, amb la finalitat de millorar la qualitat dels nostres serveis i productes. Agrupem a la clientela amb activitats similars en grups anomenats segments. L'ús d'aquests segments de clientela ens ajuda a dissenyar productes i serveis que s'adaptin millor a les seves necessitats i a comercialitzar-los de forma adequada i eficaç entre els qui poden tenir-hi interès.

Protecció contra el frau:

Supervisem el teu compte personal o d'empresa per a identificar si has estat víctima d'un frau. Si identifiquem que hi ha risc de frau, podem aturar les transaccions financeres i bloquejar temporalment l'accés al teu compte mentre s'investiga. Ens posarem en contacte amb tu i t'informarem durant aquest procés.

4.7.2. Política de Triodos sobre intel·ligència artificial en el tractament de dades personals

El nostre enfocament respecte dels sistemes d'Intel·ligència Artificial (IA) es regeix per un compromís amb els principis ètics que prioritzen la dignitat humana, l'equitat i la responsabilitat. Només utilitzem les dades en sistemes d'IA de forma respectuosa amb la privacitat i l'autonomia personal, amb la garantia que aquestes dades es recopilen i utilitzen únicament per a les finalitats previstes i es gestionen de conformitat amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades. A més, posem molt l'èmfasi que hi hagi una supervisió humana en tot el processament de la IA que considerem utilitzar. Actualment, utilitzem sistemes d'IA amb les següents finalitats:

Per a ajudar el nostre personal en les seves tasques:

Utilitzem sistemes d'IA que ajuden el nostre equip a fer les seves tasques, com transcriure trucades telefòniques o ajudar en la verificació de la identitat.

Per a generar informació per a Triodos:

Utilitzem sistemes d'IA per a analitzar patrons en la informació de la clientela amb la finalitat de comprendre millor les seves necessitats. Això ens ajuda a millorar els nostres serveis i a prendre millors decisions de negoci.

4.8. Amb qui compartim les teves dades personals i per què?

Triodos Bank només compartirà les dades si hi ha una base de legitimació per fer-ho. Sempre tractarem les teves dades personals de forma privada i confidencial, fins i tot quan ja no siguis client del banc. La informació que mantenim sobre tu no es compartirà amb ningú excepte en aquests casos:

- Si tenim l'obligació legal de compartir aquesta informació. Això inclou, per exemple, compartir informació amb les autoritats tributàries i amb forces de seguretat com la policia.
- Si necessitem compartir la informació degut a procediments legals, per a rebre assessorament jurídic o per a l'establiment, exercici o defensa de drets legals.
- Si compartir les dades és necessari per a protegir els nostres interessos legítims o els d'una altra persona (per exemple, per a prevenir el frau).
- Si ens dones el teu consentiment per a l'intercanvi de dades.
- Quan compartim dades amb empreses perquè presten serveis administratius o d'un altre tipus en nom de Triodos Bank. En aquest cas, ens assegurem que aquestes empreses tractin les dades de la mateixa manera com ho fa el banc.

4.8.1. Parts amb les quals podem compartir dades:

- **Organismes governamentals i reguladors.** Compartim dades personals amb ells per a complir les obligacions legals i regulatòries.
- **Autoritats judicials, força de l'ordre o comitès de disputes.** Només compartim dades si hi ha una necessitat legal que ho justifiqui.
- **Institucions financeres.** Compartim dades personals per a facilitar les transaccions i l'extracció de diners, així com per a facilitar els nostres serveis financers.
- **Entitats proveïdores de serveis de pagament externs.** Segons la Directiva revisada sobre serveis de pagament de la UE (PSD2), només compartirem la informació del teu compte amb aquestes empreses si has donat el teu consentiment exprés.
- **Agències de referència creditícia.** Compartim dades personals amb aquestes agències perquè recopilin i mantinguin informació sobre l'historial creditici de les persones.
- **Agències de prevenció del frau.** Compartim dades personals amb agències de prevenció del frau per a ajudar a identificar, investigar i prevenir activitats fraudulentament i altres delictes financers.
- **Socis comercials financers.** Podem compartir dades personals amb empreses que presten serveis especialitzats.
- **Empreses que presten altres serveis per a Triodos Bank.** Per exemple, amb l'enviament de correus, l'elaboració d'informes i materials impresos o la realització de càlculs. A més, compartim dades amb empreses que fan feines legals, de control o d'assessorament.
- **Empreses que donen suport a les nostres activitats de màrqueting.** Persones col·laboradores i les nostres agències de màrqueting poden participar en la creació i execució de campanyes promocionals.
- **Empreses que són corresponsables del tractament.** Per a alguns serveis, podem compartir dades personals amb organitzacions que determinen juntament amb Triodos Bank les finalitats i els mitjans del tractament de les teves dades. En aquestes relacions de corresponsabilitat del tractament disposem d'acords clars que estableixen les nostres respectives responsabilitats en el compliment de la normativa de protecció de dades, i qualsevol de les parts pot ser contractada en relació amb els teus drets de protecció de dades.

Si ets titular de Certificados de Depósito para Acciones (CDA), podem compartir la teva informació amb les **parts responsables del seu registre**: La Stichting Administratiekantoor Aandelen Triodos Bank (SAAT, per les seves sigles en neerlandès) és responsable del registre de les dades personals dels titulars de certificats de depòsit a Triodos Bank. SAAT coopera amb Triodos Bank per a aquest registre.

SAAT i Triodos Bank han acordat amb l'empresa Captin BV (Captin) que aquesta última s'encarregui d'aquest registre.

En relació amb la cotització i negociació a Euronext Amsterdam de tots els certificats de depòsit emesos per SAAT que representen accions ordinàries en el capital de Triodos Bank, Triodos Bank i SAAT han contractat a ABN AMRO per a diversos serveis bancaris, inclosos els d'agent de cotització. Aquests serveis bancaris inclouen suport operatiu continu, agent continu per a l'organització i convocatòria de qualsevol junta general extraordinària o anual d'accionistes, o reunions extraordinàries o anuals de titulars de certificats de depòsit, com a agent de pagaments, i com a agent que representa a SAAT davant el Nederlands Centraal Instituut voor Giraal Effectenverkeer B.V. (Euroclear Netherlands).

Per a garantir que les seves dades es manegen de manera adequada, disposem d'acords de processament de dades conforme a les lleis i regulacions aplicables. [Més informació sobre la cotització de certificats de depòsit](#). Cotització a Euronext. Vegeu l'Annex 2 per a obtenir una llista completa amb exemples.

Pots trobar més informació sobre les parts amb què podem compartir informació a l'Annex 2 de la nostra Declaració de Privacitat al següent enllaç: <https://www.triodos.es/es/politica-privacidad>

4.8.2. Triodos Bank comparteix les teves dades fora de l'Espai Econòmic Europeu?

La política general de Triodos Bank és no compartir dades personals amb aquestes organitzacions fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE). Quan transferim dades personals fora de l'EEE, ens assegurem que estiguin protegides al mateix nivell que dintre de l'EEE per mitjà d'una d'aquestes mesures de seguretat:

- Enviem les dades a organitzacions de països que no pertanyen a l'EEE amb lleis de privacitat que ofereixen el mateix nivell de protecció que dintre de l'EEE.
- Signem un contracte que inclogui les Clàusules Contractuals Tipus de la UE (Clàusules Contractuals Estàndard) amb la persona o organització que rep les dades per garantir que les tractarà amb la mateixa protecció que a l'EEE.

4.9. Protecció de dades personals

Les teves dades personals només es tractaran en centres de dades i ordinadors protegits per tecnologia de seguretat. Aquests sistemes compleixen amb els estàndards de seguretat del sector, com tallafocs, protecció multifactorial, controls d'accés, etc.

4.10. Quant temps guardem les teves dades personals?

Mentre sigui part de la nostra clientela, usarem les teves dades per a oferir-te els productes i serveis que hakis sol·licitat. Si has tingut contacte amb el banc, però no ets client, o si deixes de ser-ho, guardarem algunes o totes les teves dades durant el temps que sigui necessari per un d'aquests motius:

- Per a respondre a les teves preguntes o queixes.
- Per a demostrar que t'hem tractat de forma justa.
- Per a complir els nostres requisits legals i regulatoris.

En general, el temps màxim que guardem les teves dades personals és de 10 anys. Això depèn de la nostra relació amb tu i dels productes i serveis que hakis usat. Aquest període pot ser més llarg si, per llei, no podem esborrar les dades. En aquest cas, prendrem mesures per garantir no siguin tractar per part nostre.

4.11. Quins són els teus drets i com els pots exercir?

Triodos Bank usa les teves dades personals per a donar-te servei. Gestionem el procés amb molta cura. Per descomptat, tu mantens el control sobre les teves dades. Per això, et volem informar sobre els teus drets.

4.11.1. Dret a accedir a les teves dades personals

Vols saber quines de les teves dades utilitzem? A la banca per Internet i a l'aplicació de banca mòbil pots veure totes les dades de contacte que tenim. També pots consultar l'historial de transaccions i les dades del compte.

4.11.2. Dret de rectificació (corregir errors o inexactituds)

És important que totes les dades personals que utilitzem siguin exactes, estiguin actualitzades i siguin pertinents. Per això, sempre tindràs dret a corregir i actualitzar les teves dades personals. A la banca per Internet i a l'aplicació de banca mòbil trobaràs un resum de totes les dades de contacte que utilitzem. També pots canviar aquesta informació.

4.11.3. Dret a suprimir les teves dades personals

Tens dret a sol·licitar-nos que suprimim les teves dades personals si:

- Ja no són necessàries per a la finalitat per a la qual les vam recollir.
- Has retirat el teu consentiment i no hi cap altra raó legal per a usar les teves dades personals.
- T'oposes a què utilitzem les teves dades per fer màrqueting directe.
- T'oposes al tractament de les teves dades personals per part de Triodos Bank en virtut d'un interès legítim.
- Creus que no estem tractant les teves dades personals de forma correcta.
- Les teves dades personals han de ser eliminades per a complir amb els requisits legals.

No obstant, Triodos Bank pot denegar la teva sol·licitud (de manera total o parcial) si tenim raons importants, en particular quan es tracti de dades que siguin necessàries per a complir obligacions legals (per exemple, període de conservació) o per a complir qualsevol de les nostres obligacions contractuals. Eliminarem les teves dades quan ja no siguin necessàries.

4.11.4. Dret a limitar l'ús de les teves dades personals

Tens dret a sol·licitar la restricció del tractament de les teves dades personal durant un període limitat i en certes situacions. Per exemple, si creus que les dades personals que Triodos Bank té sobre tu són incorrectes, no han estat tractades de forma lícita o ja no són necessàries per a la finalitat per a la qual es van recollir. Triodos té dret a conservar les teves dades personals mentre s'investiga la teva consulta.

4.11.5. Dret a la portabilitat de les dades

Tens dret a rebre les teves dades personals en un format estructurat, d'ús comú i que puguis llegir amb una màquina.

4.11.6. Dret a oposar-se al tractament de dades personals

Tens dret a oposar-te al tractament de les teves dades personals quan ho fem per interessos legítims, màrqueting directe i tractament amb finalitats d'investigació històrica i estadística. Tanmateix, Triodos Bank està legalment autoritzat a continuar amb el tractament de les teves dades si es pot demostrar alguna de les circumstàncies següents:

- hi ha motius legítims imperiosos per al tractament que prevalen sobre els teus interessos, drets i llibertats; o
- el tractament és necessari per a la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions legals.

4.11.7. Drets relacionats amb la presa de decisions automatitzada, inclosa l'elaboració de perfils

Tens dret a oposar-te a ser objecte de decisions basades únicament en el tractament automatitzat, inclosa l'elaboració de perfils. Pots impugnar qualsevol decisió automatitzada que no es satisfaci i pots sol·licitar-nos que reconsiderem qualsevol decisió que s'hagi pres únicament per mitjans automatitzats.

4.11.8. Com pots exercir els teus drets

Si vols rebre un resum de les teves dades o exercir qualsevol dels teus drets, pots posar-te en contacte amb Triodos Bank en qualsevol moment i de forma gratuïta.

Per a exercir els drets anteriorment indicats o plantejar qualsevol qüestió relativa al tractament de les teves dades personals, pots dirigir-te a Triodos Bank NV, S.E., a través de la bústia personal de la qual disposes a la teva sessió de Banca Internet a www.triodos.es, per carta dirigida a Triodos Bank NV, S.E., persona delegada de Protecció de dades, calle José Echegaray, 7, Parque Empresarial de Las Rozas, 28232, Las Rozas, Madrid, així com per correu electrònic dirigit a protecciondedatos@triodos.es.

4.11.9. Dret a presentar una reclamació

Si tens cap dubte sobre com hem tractat les teves dades personals, el primer que has de fer és posar-te en contacte amb Triodos Bank.

Si no estàs satisfet amb com hem gestionat la teva reclamació, també pots posar-te en contacte amb la persona Delegada de Protecció de Dades de Triodos Bank: protecciondedatos@triodos.es.

També tens dret a presentar una reclamació directament davant l'autoritat de control de protecció de dades. Així mateix, pots presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.agpd.es).

5. Signatura

El Signant declara haver rebut còpia d'aquest document en paper i/o suport durador a través de comunicació electrònica, segons la seva elecció, sol·licitant expressament que es remeti una còpia d'aquest a la seva bústia personal de la seva Banca Internet/Banca Mòbil.

Aquest document Versió FADPCAS_03/2026 es compon de 23 pàgines en cada una de les quals figura el seu número de pàgina i de versió per a l'adequada identificació. Amb la signatura d'aquest document el Signant declara expressament haver estat informat i comprendre tota la informació sobre el tractament de les seves dades personals que s'hi conté, acceptant-ne íntegrament el contingut.

En cas que no estiguis interessat a rebre comunicacions amb ofertes de productes i serveis de Triodos Bank NV, Sucursal en España marqui aquí:

de de 20

Signatura

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.