

Contrato Global

Para personas físicas

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

Índice

Sección 1

Condiciones generales	3
-----------------------	---

Sección 2

Servicios de banca a distancia	44
--------------------------------	----

Sección 3

Condiciones aplicables a los servicios de pago	53
Hoja informativa sobre el Sistema de Garantía de Depósitos (SGD)	71

Sección 1: Condiciones generales

1. Objeto del contrato, entrada en vigor

1.1. Información relativa a Triodos Bank NV Sucursal en España

Triodos Bank NV Sucursal en España (en adelante, “Triodos Bank”. o “el Banco”), con NIF W0032597G y domicilio social en la calle José Echegaray, 7, Parque Empresarial Las Rozas, 28232 Las Rozas, Madrid, está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 18314, Libro 0, Folio 150, Sección 8, Hoja M-317563, Inscripción 1ª, y en el Registro de entidades del Banco de España con el número 1491.

Triodos Bank NV S.E. es la sucursal en España de Triodos Bank NV, sociedad anónima de nacionalidad holandesa con domicilio social en Hoofdstraat 10A, 3972 LA, Driebergen-Rijsenburg, Países Bajos. Triodos Bank NV está autorizado y registrado en el Banco Central de los Países Bajos y está inscrito en la Cámara de Comercio de Utrecht con el número 30062415.

Triodos Bank, NV S.E. opera bajo la supervisión del Banco de España (calle Alcalá, 48, 28014 Madrid) – en lo relativo a liquidez, transparencia y normas de interés general –, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es) y del Banco Central de los Países Bajos.

El sistema de garantía de depósitos correspondiente es el Sistema de Garantía de Depósitos de los Países Bajos, operado por el De Nederlandsche Bank N.V. (Dutch Central Bank - DNB) y por la Autoridad de los Mercados Financieros (AFM). V (DNB); Postbus 98, 1000 AB Ámsterdam; dirección: Westeinde 1, 1017 ZN Ámsterdam. Para ponerte en contacto, tienes disponibles las siguientes opciones:

- Teléfono (horario de atención los lunes de 10:00 a 17:30 y de martes a viernes: 9:00 a 17:30):
 - Desde los Países Bajos: 0800-0201068
 - Desde el extranjero: + 31 20 524 91 11
- Correo electrónico: info@dnb.nl
- Sitio web: <http://www.dnb.nl>, en la sección ‘Depositogarantiestelsel’ (Sistema de garantía de depósitos) de la que puedes obtener información adicional y en www.triodos.es

Los Certificados de Depósito para Acciones (en adelante, “CDA”) no están cubiertos por el Sistema de Garantía de Depósitos.

1.2. Objeto

Estas Condiciones Generales, junto con las condiciones generales y particulares incluidas en los contratos que firmes cada vez que contrates alguno de los productos o servicios que ofrezcamos en cada momento (en adelante, “Contratos de Producto”), regularán la relación jurídica entre el Banco y tú.

Estas Condiciones Generales también regulan cómo puedes realizar operaciones, consultas y comunicaciones con el Banco.

Además, debes tener en cuenta en tu relación con el Banco: el Libro de Tarifas, Comisiones, Condiciones y Gastos Repercutibles a Clientes (en adelante, el “Libro de Tarifas”) y el Tablón de Anuncios del Banco, los cuales podrán actualizarse según lo previsto en este Contrato.

Esta documentación, así como este Contrato y sus anexos, estará siempre disponible para ti, en soporte duradero que pueda ser archivado e impreso por ti, en la página web de Triodos Bank (www.triodos.es) y en las oficinas del Banco.

Declaras que has tenido acceso a estos documentos con antelación suficiente y antes de la contratación y que dispones de los medios necesarios para acceder a la web a través de Internet. También reconoces que has tenido disponible toda la información precontractual sobre los productos o servicios ofertados por el Banco y que has recibido con antelación suficiente explicaciones adecuadas sobre los mismos.

La aceptación de este Contrato te permite contratar productos y servicios, hacer operaciones, dar instrucciones y acceder a información sobre los productos o servicios que contrates. Puedes hacer todo ello a través de los medios o canales que el Banco habilite en cada momento (Banca Telefónica, Banca Internet, correo postal, de forma presencial en las oficinas del Banco, etc.), utilizando los mecanismos de identificación y sistema de claves que el Banco te facilite para ello. La regulación contractual para operar a distancia se encuentra en la Sección II, Banca a Distancia, de este Contrato.

Este Contrato está destinado a personas físicas consumidoras que deseen contratar nuestros productos y servicios bancarios para su operativa cotidiana y doméstica. Si tú, como Titular, o alguna de las personas cotitulares (en adelante, la “Persona Cotitular” o las “Personas Cotitulares”) o de las personas que intervienen en el Contrato (como, por ejemplo, personas autorizadas, personas apoderadas o representantes legales), si las hay, contratan servicios o productos dentro de su actividad empresarial o profesional, se entenderá que todas lo utilizáis para el mismo fin. En este caso, no tendréis la consideración de consumidores, según lo establecido en el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El Banco y tú acordáis que las siguientes normas no se aplicarán a las personas que actúen dentro de un ámbito empresarial o profesional. Esta lista es solo un ejemplo y no incluye necesariamente todas las normas que no resultarán de aplicación en ese caso:

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, excepto si en alguna cláusula del Contrato se indica lo contrario.

Si, como Cliente, no tienes la consideración de Consumidor o Microempresa, no se te aplicarán los artículos 30, 31, 32, 33, 35.1, 43, 44, 46, 48, 49, 52, 60 y 61 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, ni la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

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

1.3. Prevalencia de Condiciones Particulares y Especiales

Las condiciones generales y particulares incluidas en los Contratos de Producto tendrán preferencia sobre las Condiciones Generales del Contrato Global en caso de que no indiquen lo mismo.

También podrán existir otras condiciones acordadas por el Banco y por ti, que se aplicarán a operaciones específicas o servicios prestados por el Banco (en adelante, "Condiciones Especiales"). En la medida en que las Condiciones Generales del Contrato Global entren en conflicto con cualquiera de estas Condiciones Especiales, tendrán preferencia estas últimas.

1.4. Entrada en vigor del Contrato

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

a. Que recibamos los siguientes documentos:

- Contrato Global, Contrato de Cuenta y documento informativo sobre tratamiento de datos personales debidamente completados y firmados.
- Fotocopia de tu documento de identidad en vigor. Para las personas de nacionalidad española este documento será el Documento Nacional de Identidad (DNI) y para el resto de las personas aquél o aquellos documentos identificativos que exija la normativa (Tarjeta de Residencia, Tarjeta de Identidad de Extranjero, Pasaporte o documento de identidad expedido en el país de origen para ciudadanos de la Unión Europea). Este requisito es aplicable también a las personas menores de edad (en adelante, las "Personas menores de edad" o la "Persona menor de edad, en singular) para contratar una Cuenta Infantil, aunque no tengan la obligación legal de ser titulares de un DNI.
- Cualquier otro documento que el Banco necesite para cumplir con la normativa vigente sobre prevención del blanqueo de capitales, financiación del terrorismo y cualquier otra normativa fiscal o de otro tipo que sea aplicable.
- Para ello, y de acuerdo con la mencionada normativa vigente sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, te comprometes a entregarle al Banco la información o los documentos que el Banco te pida para confirmar quién eres, el propósito y el tipo de relación contractual que prevés establecer con nosotros, de dónde vienen tus ingresos o tu actividad

profesional o de negocio. En el caso de que nos des tu consentimiento expreso, podremos solicitar, en tu nombre, a cualquier entidad pública o privada, la información o documentación necesaria para confirmar tu identidad o actividad empresarial o de negocio.

- b. Que tu proceso de identificación supere los procedimientos de seguridad de Triodos Bank.

El Banco podrá cancelar la contratación en cualquier momento si surgen incidencias no remediadas durante el proceso de identificación o pasa el plazo de un (1) mes sin que se hayan cumplido las exigencias de documentación, información o seguridad necesarias según los procedimientos del Banco y la normativa vigente.

1.5. Duración y modificaciones

Este Contrato es de duración indefinida, es decir, no tiene fecha de finalización, y seguirá vigente hasta que cualquiera de las partes lo cancele según lo que se indica en la cláusula 14 de esta Sección.

Excepto si la normativa vigente establece un plazo de preaviso diferente, el Banco podrá modificar las condiciones de este Contrato. Si esto ocurre, te informará de los cambios mediante el envío de una comunicación individualizada en papel u otro soporte duradero con una antelación mínima de un (1) mes antes de la entrada en vigor de la mencionada modificación.

No obstante, las modificaciones relativas a servicios de pago se notificarán con una antelación mínima de dos (2) meses y en los términos establecidos en la Sección III.

Aquellas modificaciones que claramente te beneficien, entrarán en vigor de forma inmediata.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones del Contrato o del producto o servicio afectado, puedes cancelar el Contrato y el producto o servicio afectado sin ningún coste. Pasados los plazos mencionados en el párrafo anterior sin que digas nada sobre el derecho a cancelar el Contrato, se entenderá que aceptas las nuevas condiciones.

2. Cuenta corriente triodos

Para facilitar la operativa de las relaciones entre el Banco y tú, deberás ser titular de una Cuenta Corriente Triodos. Esta Cuenta es necesaria para realizar ciertas operaciones de pago, domiciliaciones o para contratar productos y servicios adicionales. Además de estas Condiciones Generales, la Cuenta Corriente Triodos está regulada por las Condiciones Generales y Particulares del Contrato de la Cuenta Corriente Triodos.

Sin embargo, para contratar ciertos productos que no requieren esta condición en su regulación específica, no será necesario contratar una Cuenta Corriente Triodos antes o al mismo tiempo que el otro producto.

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

3. Clasificación del cliente en caso de comercialización de productos de inversión

Por defecto, y salvo que nos digas lo contrario por escrito, Triodos Bank te considerará cliente minorista cuando contrates nuestros productos o servicios de inversión. Esto significa que cuentas con el nivel más alto de protección y derechos, según la documentación que el Banco te haya enviado y conforme a la normativa europea MIFID I y MIFID II. En concreto, la Directiva 2014/65/CE (MiFID II) mejora la protección al inversor y la transparencia frente a la normativa anterior (MiFID I), que incluía la Directiva 2004/39/CE, la Directiva 2006/73/CE y el Reglamento 1287/2006. Esta normativa fue incorporada al Derecho español mediante el Real Decreto-ley 14/2018, que modifica el Real Decreto Legislativo 4/2015 (en adelante, “Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores”) y el Real Decreto 217/2008 sobre las empresas de servicios de inversión.

El mencionado Texto Refundido de la Ley de Mercado de Valores ha sido derogado y actualizado por la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión; y el Real Decreto 217/2008 por el Real Decreto 813/2023, de 8 de noviembre, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

De conformidad con la normativa vigente, tienes derecho a solicitar al Banco un cambio en la clasificación realizada por el propio Banco. Para ello, deberás enviar tu solicitud por escrito, ya sea a través de tu buzón personal de tu servicio de Banca Internet o Banca Móvil (aplicación móvil de Triodos Bank) o mediante Banca Telefónica, utilizando tus claves personales de identificación y, si se solicita, medidas de autenticación reforzada -proceso que hace que sea más seguro realizar operaciones en línea- como contraseñas de un solo uso (en adelante, "OTP"). También deberás proporcionar cualquier dato o información adicional que el Banco te solicite. Una vez analizada y verificada tu solicitud conforme a la normativa aplicable, el Banco te comunicará si aprueba el cambio de clasificación o si lo deniega.

Como Cliente, eres responsable de que la información que proporciones sea verdadera y exacta. Además, el Banco no será responsable de cualquier daño que pueda surgir si la información aportada no es precisa o no es verdadera.

4. Libro de tarifas y tablón de anuncios

4.1. Tablón de anuncios, Fichas de Información Precontractual y Libro de Tarifas

En la documentación alojada en el Tablón de Anuncios y en las Fichas de Información Precontractual disponibles en nuestras oficinas bancarias y en nuestra web (<https://www.triodos.es/es/tablon-de-anuncios>) puedes encontrar las condiciones de los productos y servicios de Triodos Bank. Estas condiciones se refieren a los tipos nominales de interés, comisiones y gastos aplicables, a la Tasa Anual Equivalente (indicador que expresa en términos porcentuales el coste o remuneración efectiva de un determinado producto o servicio, conocida comúnmente como "TAE") y los plazos y las características esenciales de nuestros productos y servicios.

Por su parte, las comisiones aplicables a los productos y servicios, gastos repercutibles y normas de valoración puedes encontrarlas en el Libro de Tarifas, igualmente publicado en la web del Banco.

La periodicidad con la que se generan y pagan los intereses pactados será la que se indique en las Condiciones Particulares de cada producto. Los intereses se generarán diariamente, aunque su liquidación y pago, de acuerdo con lo acordado, serán preferentemente de carácter mensual. Salvo que en las Condiciones Particulares de algún producto se establezca otra cosa, el pago en cuenta de los intereses generados en depósitos a la vista se producirá el primer día del mes natural siguiente al incluido o los incluidos en el periodo de liquidación.

En el caso de los depósitos a plazo, y salvo acuerdo distinto, los intereses se pagan en la fecha de vencimiento del depósito o en la fecha efectiva de su cancelación, en caso de cancelación anticipada. En este caso, se aplicarán las comisiones correspondientes.

El Banco podrá cobrarte los gastos de envío por correo, teléfono o mensajería, así como los de las comunicaciones realizadas a través de terceros, en relación con los productos o servicios contratados.

El ejemplar del Libro de Tarifas y la documentación disponible en el Tablón de Anuncios del Banco están disponibles en soporte duradero, que pueda ser archivado e impreso por ti, en la página web del Banco (www.triodos.es) y en cualquiera de las oficinas de Triodos Bank en España.

4.2. Modificación de las condiciones de los Contratos de Producto y del Libro de Tarifas

El Banco podrá modificar los tipos de interés, las comisiones, los gastos y demás condiciones previstas en las Condiciones Particulares de los productos y servicios que contrates o en el Libro de Tarifas.

Con carácter general, el Banco te informará previamente de estas modificaciones mediante una comunicación individual, con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de las modificaciones. No obstante, aquellas modificaciones que impliquen una ventaja para ti, serán aplicables de forma inmediata.

En aquellos casos en los que las modificaciones de tipos de interés, comisiones, gastos o condiciones contractuales se refiera a un producto o servicio regulado por la normativa de servicios de pago (a los que se refiere la Sección III), el Banco te lo comunicará con dos (2) meses de antelación a su aplicación. Entenderemos que aceptas las modificaciones si no nos comunicas tu no aceptación antes de la fecha propuesta para su aplicación. Si no estás de acuerdo con las modificaciones, tienes derecho a cancelar el contrato sin coste alguno antes de la fecha prevista para su aplicación. No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que sean claramente beneficiosas para ti.

5. Titularidad

5.1. Naturaleza personal del Contrato Global y de los Contratos de Producto y Titularidad

El Contrato Global Triodos para Personas Físicas y todos los productos y servicios regulados en él, son siempre personales (nominativos) y no se pueden transferir. Estos productos podrán estar a tu nombre, o a nombre de varias personas (en adelante, "Personas cotitulares").

En caso de existir varias Personas cotitulares, todas ellas deben ser personas físicas mayores de edad y residentes en España. o, en su caso y siempre que la naturaleza de los productos y los requisitos legales aplicables en cada momento lo permitan, todas ellas deberán ser personas físicas mayores de edad no residentes en España. En este último caso, será necesaria. la obtención de un número de identificación de extranjero (NIE).

Las Personas cotitulares no residentes deben acreditar dicha condición, siguiendo lo establecido en la cláusula 22 de esta Sección y en el Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior, o en la normativa que lo desarrolle, modifique o sustituya.

Debes comunicar cualquier cambio en los datos aportados sobre tu residencia al Banco de forma inmediata, asumiendo todas las consecuencias de cualquier tipo, incluso de carácter tributario o fiscal que se puedan derivar de no informar al Banco de tu cambio de residencia. El Banco no acepta clientes que residan en Estados Unidos (E.E.U.U.) o en los distintos territorios norteamericanos supervisados por la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC- (actualmente: Puerto Rico, Samoa Americana, Islas Marianas del Norte, Guam, Islas Vírgenes de los Estados Unidos e Islas Menores Alejadas de los Estados Unidos).

5.2. Titularidad de Cuentas Infantiles

En el caso de Cuentas Infantiles, la titularidad podrá ser de un menor de edad, pero la gestión y uso del dinero de la cuenta debe estar a cargo de uno o ambos progenitores (en caso de menores bajo patria potestad) o a su representante legal o tutor (en caso de que el menor esté bajo tutela).

5.3. Cuentas y productos con varias Personas titulares

En caso de existir varias Personas titulares en una Cuenta Corriente Triodos o cualquier otro producto o servicio, se entenderá que el régimen de gestión y uso es de carácter solidario o indistinto de cada uno de los cotitulares. Es decir, cualquiera de los cotitulares puede disponer del dinero por sí solo, sin autorización de los demás.

Excepcionalmente, y previa aprobación expresa por el Banco, se autorizarán pactos expresos de mancomunidad o de uso conjunto, que se deberán presentar por escrito y firmados por todas las Personas cotitulares. Si el Banco los autoriza, se necesitará la firma o autorización de todas estas Personas cotitulares (o de un número de ellas) para realizar operaciones.

Estos pactos de mancomunidad estarán sujetos a lo que permitan los procedimientos técnicos, operativos y de seguridad del Banco.

5.4. Contratación de productos y operativa por parte de una Persona cotitular

Si una de las Personas cotitulares de la cuenta hace contrataciones de productos o servicios, se entenderá que la operación la realiza en nombre de todas las Personas cotitulares, salvo que: (i) la normativa aplicable exija que la operación se asocie a un sola Persona titular o (ii) la Persona cotitular especifique claramente que la operación se asocie solo a ella. En estos casos, el Banco considerará que la operación financiera contratada pertenece solo a la Persona cotitular que la haya firmado.

Además, todas las Personas cotitulares se autorizan y dan poderes entre ellas para que cualquiera pueda ejercitar frente al Banco todos los derechos relacionados con este Contrato o el Contrato del producto o servicio contratado, actuando frente al Banco como representante de todas las Personas cotitulares.

5.5. Representación y asistencia de personas menores de edad o con discapacidad

Si la Persona Titular del producto o servicio financiero es una persona menor de edad o una persona con discapacidad, actuará siempre representada por su tutor, representante legal o curador o, en su caso, asistida o representada por la persona que ostente la guarda de hecho. La persona que actúe en representación de la persona menor de edad o con discapacidad podrá realizar operaciones financieras en su nombre y se le proporcionarán las claves de banca a distancia necesarias.

Si la Persona Titular alcanza la mayoría de edad o recupera la capacidad legal, los productos y servicios contratados y las claves de banca a distancia de las personas que las representen quedarán bloqueados hasta que la Persona Titular regularice la situación de los productos o servicios contratados. Para ello, la Persona Titular deberá aceptar formalmente el Contrato y los productos contratados, reconocer su firma y obtener sus propias claves de banca a distancia.

5.6. Responsabilidad solidaria de las Personas cotitulares

Todas las Personas cotitulares de la Cuenta Corriente Triodos o de cualquier producto o servicio, aceptan de forma expresa responder solidariamente frente al Banco por las actuaciones de todas y cada una de las Personas cotitulares, así como de todas las obligaciones relacionadas con este Contrato, incluidas las de los productos o servicios que se contraten en el futuro. También aceptan expresamente que se apliquen en la Cuenta Corriente Triodos, o en cualquier otro producto, los cargos y abonos correspondientes por cualquier concepto. Esto incluye recibos, domiciliaciones y abonos, aunque estén a nombre de una sola Persona cotitular o de varias y la operación haya sido ordenada por cualquiera de ellas.

Si una de las Personas cotitulares decide dejar de serlo, el Banco podrá aceptar su petición, siempre que no haya una razón justificada para no hacerlo (por ejemplo, si no se cumplen las Condiciones Generales o las condiciones del producto contratado, si hay descubiertos, deudas pendientes o productos vinculados que no se hayan cancelado y que requieran la titularidad de una Cuenta por parte de la persona que quiere darse de baja). La Persona cotitular que quiera dejar de serlo debe informar a las demás Personas cotitulares y demostrarlo al Banco si se le pide.

5.7. Cancelación, revocación de Personas Apoderadas y Autorizadas y otras modificaciones en Contratos con varias Personas titulares

Para cancelar este Contrato y los productos y servicios contratados, revocar otorgamientos, modificaciones o renunciaciones de tus facultades y de las de las personas que hayan sido apoderadas o autorizadas, o para cambiar el domicilio para comunicaciones que se hagan a tu solicitud, el Banco requerirá el consentimiento de todas las Personas cotitulares. Este consentimiento deberá comunicarse al Banco a través de carta certificada con acuse de recibo o cualquier otro medio que permita probar que el Banco lo ha recibido.

5.8. Fallecimiento de una o varias Personas Titulares

Si falleces y eres la única Persona titular, o si fallece alguna de las Personas cotitulares, el Banco pedirá que se demuestre el cumplimiento de las obligaciones fiscales, civiles o mercantiles que sean de aplicación según la ley. Igualmente, las Personas cotitulares están obligadas a comunicar al Banco las restricciones de la capacidad de obrar de cualquiera de ellas.

En estos casos, serán aplicables las siguientes condiciones:

- Si falleces siendo la única Persona titular de la Cuenta o del producto o servicio financiero, el Banco bloqueará el acceso por precaución hasta que se le demuestre quiénes son las personas herederas y se hayan cumplido las obligaciones fiscales.
- Las autorizaciones y apoderamientos concedidos se entenderán cancelados en el momento del fallecimiento.
- Si fueras Persona cotitular de cuentas o productos con varias Personas Titulares, el saldo proporcional de la cuenta o producto de que se trate permanecerá bloqueado por el Banco hasta que se demuestre quiénes son las personas herederas y se hayan cumplido las obligaciones fiscales.
- Si fallece uno de las Personas cotitulares de la Cuenta o del producto o servicio financiero, las demás Personas cotitulares reconocen el mantenimiento de la solidaridad para seguir operando con los fondos de la Cuenta. Esto no elimina la obligación de demostrar ante el Banco el cumplimiento de las obligaciones civiles y fiscales correspondientes.

5.9. Desarrollo de actividades contrarias a la filosofía y ética de Triodos Bank

Desde sus orígenes, el Banco, por sus características, es una entidad de crédito con la misión de contribuir a un cambio positivo y sostenible en la sociedad y el planeta, mejorando la calidad de vida de las personas a través de su actividad en el sistema financiero, y fomentando un uso responsable del dinero.

Por eso, tiene criterios de inversión excluyentes de mantenimiento de relaciones comerciales con empresas o personas que desarrollen actividades contrarias a los criterios del Banco.

Al aceptar este Contrato, declaras que conoces y aceptas estas políticas. Por lo tanto, si el Banco comprueba que como potencial cliente desarrollas actividades que vayan en contra de la filosofía y ética del Banco, el Banco se reserva el derecho de denegar el inicio de la relación de negocio.

5.10. Procesos de identificación y seguridad de Triodos Bank

Para poder ser Titular de los productos o servicios financieros y formalizar este Contrato, tendrás que superar los procesos de identificación y seguridad que el Banco establezca en cada caso. Si realizas una contratación a distancia, el primer ingreso que hagas deberá proceder de una cuenta bancaria de tu titularidad abierta en una entidad de crédito establecida en España. Si el primer ingreso se hace mediante adeudo domiciliado, el dinero no estará disponible para ti hasta que se cumplan los plazos que la legislación vigente establezca en cada momento para su devolución o anulación.

Para identificarte, y en los casos en los que sea necesario, si eres un nuevo cliente y contratas una Cuenta Triodos como primer producto, y no te has identificado presencialmente por ninguno de los medios previstos en la legislación vigente, autorizas a Triodos Bank a utilizar el procedimiento de “Solicitud de confirmación de datos sobre titularidad de cuentas entre entidades”. Esto significa que el Banco podrá pedir a otra entidad que confirme que tú eres titular de la cuenta desde la que haces el ingreso. Además, con el mismo objetivo de identificación, el Banco podrá pedirte, antes de admitirte como Cliente, la documentación que justifique tu titularidad en la cuenta de la entidad de crédito desde la que se realiza el primer ingreso. El Banco deberá considerar que la documentación sea suficiente.

6. Nombramiento de personas autorizadas

6.1. Nombramiento de Personas autorizadas

Podrás autorizar a otras personas físicas para que, en tu nombre y representación, puedan hacer consultas y disposiciones de fondos de la Cuenta Corriente Triodos y de otros productos o servicios que tengas contratados con el Banco (en adelante, “Persona Autorizada” o “Personas Autorizadas”). Para ello, tanto tú, como la Persona Autorizada deberéis firmar el documento de autorización habilitado por el Banco.

En el caso de Cuentas Corrientes Triodos y productos o servicios con varias Personas Titulares será necesario que todas ellas y la Persona Autorizada firmen el documento de autorización.

El Banco podrá pedir la documentación que necesite para identificar correctamente a las Personas autorizadas, según la ley, según los requisitos y procedimientos de seguridad e identificación del Banco, y según lo que se indica en este Contrato. También puede negarle la facultad de operar a aquellas Personas autorizadas que no se encuentren debidamente identificadas según estas disposiciones.

6.2. Aceptación de la operativa realizada por las Personas autorizadas

Al conceder una autorización, asumes expresamente todas las operaciones de cualquier tipo que realicen las personas autorizadas. También aceptas todos los cargos y abonos y demás consecuencias que se deriven de tales operaciones.

6.3. Renuncia de una Persona Autorizada

La Persona autorizada puede renunciar a la autorización recibida. Para ello, deberá enviar un escrito al Banco a la dirección indicada en este Contrato, en el que exponga que también se le ha informado de la renuncia.

6.4. Autorización a personas no residentes en España

Si quieres nombrar como Persona autorizada a alguien que no vive en España, tendrás que hacerlo mediante escritura pública. El Banco se reservará el derecho de no aceptar las autorizaciones a personas no residentes, si se detectan riesgos especiales o no se superan los requerimientos establecidos por los procedimientos de seguridad del Banco.

6.5. Firma solidaria de las Personas autorizadas

Si se nombran varias Personas autorizadas en una Cuenta Corriente Triodos o en otro producto, salvo que la Persona o Personas Titulares indiquen lo contrario, se entenderá que estas actúan de forma solidaria entre ellas y también con la Persona o Personas Titulares.

7. Ejecución de órdenes

El Banco ejecutará tus órdenes siguiendo los procedimientos previstos en este Contrato, lo antes posible y con la diligencia exigible. Sin embargo, pueden existir causas ajenas al Banco que lo impidan, o aplicarse restricciones derivadas de los sistemas de seguridad establecidos para proteger a nuestra clientela o para cumplir la normativa vigente, especialmente la relacionada con la prevención del blanqueo de capitales.

El Banco se reserva el derecho de bloquear la realización de operaciones de pago, el uso de tarjetas u otros medios de pago, así como el acceso a tus cuentas a través de los canales de banca electrónica disponibles en cada momento en los siguientes casos:

- Cuando ocurran circunstancias o riesgos especiales contemplados por los procedimientos del Banco o la normativa en vigor. Esto incluye los riesgos en la prevención de blanqueo de capitales o transacciones económicas con el exterior.
- Por motivos de seguridad.
- Porque se sospeche que alguien está haciendo un uso no autorizado.
- Cuando haya indicios de fraude.
- Por riesgo de impago en el caso de que el instrumento de pago esté asociado a una línea de crédito.

En estos casos, el Banco te informará del bloqueo y de sus motivos antes de llevarlo a cabo. Si no es posible, te avisará después de bloquear tu Cuenta Corriente Triodos u otro producto que tengas contratado tan pronto como sea posible. El Banco no te informará del bloqueo si hacerlo puede poner en riesgo la seguridad o si la normativa lo prohíbe.

El Banco te desbloqueará tu Cuenta Corriente Triodos u otro producto que tengas contratado una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de tu derecho a solicitar el desbloqueo en tales circunstancias. El desbloqueo de la Cuenta Corriente Triodos se realizará sin coste alguno para ti.

8. Descubiertos

8.1. Obligación de mantener saldo suficiente en tus cuentas

Deberás mantener las cuentas abiertas con el Banco con fondos suficientes en todo momento.

8.2. No ejecución de órdenes u operaciones si no existe saldo suficiente

Si tu Cuenta Corriente Triodos u otro producto del Banco queda en descubierto, es decir, si no tienes suficiente saldo, el Banco no estará obligado a ejecutar la orden o disposición. En ese caso, no será responsable de los posibles daños que cause la no ejecución total o parcial de dicha orden o instrucción.

8.3. Obligación de reintegro de los saldos adeudados al Banco

Deberás reintegrar de inmediato los saldos deudores, es decir, los descubiertos que tengas en la Cuenta Corriente Triodos u otro producto del Banco, sin necesidad de que el Banco te avise o te lo pida.

8.4. Intereses por descubierto a favor del Banco y comisiones y gastos reclamables

El descubierto en tu Cuenta Corriente Triodos u otro producto del Banco generará a favor del Banco, desde la fecha en que esto ocurra y hasta su completa cancelación, un interés por descubierto y unas comisiones y gastos que aparecerán en el Libro de Tarifas y en las Condiciones Particulares del Contrato de Producto. Estas condiciones pueden cambiar de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

Los intereses de demora o descubierto se liquidarán con la misma periodicidad que los intereses acreedores. Una vez cargados, se capitalizarán en la Cuenta Corriente Triodos como mayor saldo en descubierto y generarán, a su vez, nuevos intereses de demora o descubierto. La capitalización de intereses es una situación ocasionada por la falta de pago de una suma de intereses, por la cual los intereses que debes pagar se suman a la cantidad adeudada de dinero y comienzan a generar más intereses.

8.5. Responsabilidad solidaria

Si hay descubiertos en cuentas con varias Personas cotitulares, todas ellas son responsables frente al Banco de regularizar esos saldos en descubierto, con independencia de que la operación que ha generado el descubierto la haya realizado solo una de las Personas cotitulares.

8.6. Compensación

El Banco se reserva el derecho a usar el dinero que tengas en otras cuentas o productos contratados para cubrir los descubiertos.

Si el producto que debes compensar tiene un plazo, autorizas al Banco a cancelar de forma total o parcial el saldo necesario para compensar el descubierto. Esto generará comisiones y gastos de cancelación anticipada. El Banco también puede vender tus productos de inversión para cubrir el descubierto.

8.7. Comunicación del impago a ficheros de morosidad

En caso de que tengas algún impago o descubierto, el Banco notificará dichas circunstancias a los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias a los que esté adherido (los que se conoce como ficheros de morosidad, como ASNEF, EQUIFAX, etc.), previo cumplimiento de los requisitos legales vigentes.

8.8. Reclamación judicial de cantidades adeudadas

El Banco podrá ejercitar las acciones que procedan hasta conseguir el pago de todas las cantidades adeudadas. En caso de interponer acciones judiciales, será suficiente con la presentación del documento o documentos que, en cada caso, correspondan, junto con la certificación emitida por el Banco, donde se certifique el importe adeudado por ti por todos los conceptos.

9. Apertura de la cuenta corriente triodos

Para poder contratar ciertos servicios y productos, es necesario que abras una Cuenta Corriente Triodos. Esta Cuenta Corriente Triodos se regula en las Condiciones Generales y en las condiciones contempladas en el Contrato de Producto de Cuenta Corriente.

10. Abonos y disposiciones

Las formas en las que puedes realizar ingresos y disposiciones de fondos en los productos que oferta el Banco (Cuentas Corrientes y de Ahorro en sus diferentes modalidades comerciales) se detallan en los Contratos de Producto. No obstante, a continuación, te explicamos las condiciones generales.

El Banco podrá no aceptar el envío o la recepción de transferencias u otras órdenes de pago, ya hayan sido dadas por ti o por una tercera persona, en los siguientes casos:

- Si tienen su origen o destino en países sobre los que exista alguna restricción o sanción de carácter internacional.
- Si tienen la consideración de paraísos fiscales.
- Si están considerados países no cooperantes, según lo establecido por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

Esto se debe a que su emisión o aceptación podría hacer que el Banco no pueda cumplir con las obligaciones legales vigentes en cada momento, especialmente en lo que se refiere a la prevención del blanqueo de capitales y a la financiación del terrorismo. El Banco se reserva el derecho a aceptar o no estas transferencias u órdenes de pago.

10.1. Abonos

Podrás realizar abonos a través de los siguientes medios:

- Mediante domiciliación bancaria con cargo a una cuenta de la que seas titular y que haya sido abierta en una entidad de crédito domiciliada en España.
- Mediante transferencias bancarias.
- Mediante negociación y compensación de cheques u otros documentos de pago (efectos, como pagarés o letras de cambio). Para hacerlo, deberás autorizar al Banco para que pueda tramitar el cheque en tu nombre e ingresarlo en tu cuenta. Los ingresos realizados mediante cheque u otros documentos de pago solo se considerarán válidos si el cobro se realiza correctamente.
- Mediante domiciliaciones de ingresos o cualquier otro medio que el Banco ponga a tu disposición en el futuro.

En caso de que la contratación de tu primer producto se realice a distancia (de forma no presencial), el primer ingreso deberá tener su origen en una cuenta corriente de tu titularidad abierta en una sucursal bancaria instalada en España.

10.2. Disposiciones

La disposición de fondos podrá realizarse por los siguientes medios:

- Mediante domiciliación bancaria.
- Mediante transferencias bancarias.
- Mediante cheque o pagaré emitido para que sea cargado en la cuenta.
- Mediante tarjeta de débito o crédito.
- Mediante retiradas de efectivo en cajeros o a través de cualquier otro medio que el Banco ponga a tu disposición en el futuro.

Lo establecido en la cláusula 11 de esta Sección también se aplicará a los abonos y disposiciones mencionados aquí. Los instrumentos utilizados para realizar estas operaciones —como tarjetas de coordenadas, PIN, contraseñas de un solo uso (OTP) enviadas por operación u otros medios proporcionados por el Banco— tienen el mismo valor legal que tu firma manuscrita. Es decir, si realizas una operación utilizando alguno de estos medios, se entenderá que la has autorizado de forma expresa y personal.

11. Operativa y funcionamiento del servicio

11.1. Canales para operar con Triodos Bank

Podrás realizar operaciones y contratar productos y servicios de forma presencial, a distancia y de forma telemática, a través de los canales que el Banco tenga habilitados en cada momento.

Si eliges el canal presencial, podrás acudir a las oficinas del Banco en el horario de atención al público, a través de los servicios y las condiciones de cita previa específicos de cada oficina. Antes de acudir, te recomendamos que consultes el horario y las características de cada oficina en la web www.triodos.es.

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

11.2. Claves de seguridad

Para poder usar los servicios del Banco, dar cualquier tipo de instrucción, contratar servicios adicionales y/o hacer operaciones de pago, el Banco te asignará unas claves de seguridad identificativas. Estas claves, junto con tu Documento Nacional de Identidad (DNI), o número de identificación de extranjero (NIE) o pasaporte, son imprescindibles para operar con el Banco.

El Banco y tú aceptáis de forma expresa e irrevocable que la firma manuscrita y la realizada con las claves de seguridad son equivalentes.

Sin embargo, el Banco puede pedirte, en aquellos casos en los que lo estime necesario, confirmación por escrito o por teléfono de las órdenes que hayas dado por este medio.

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

11.3. Operativa con tarjetas de pago

En caso de que el Banco emita tarjetas EMV (con chip integrado), el Banco y tú aceptáis que tanto la introducción de la clave secreta (PIN) de la tarjeta y, en su caso, la contraseña de un solo uso (OTP) que se te envíe, como la utilización de la tarjeta, se consideran equivalentes a tu firma autógrafa.

Además, si el Banco emite tarjetas con tecnología contactless (“tecnología o pagos sin contacto”), tanto el Banco como tú aceptáis que el uso de la tarjeta mediante su aproximación a cajeros automáticos, Terminales de Punto de Venta (TPV) u otros dispositivos de cobro se considerará equivalente a tu firma autógrafa, siempre que se realice una transacción.

De acuerdo con lo anterior, como titular de la tarjeta, aceptas todas las operaciones realizadas a través de las tarjetas con tecnología contactless en las que el Banco no haya exigido el empleo de un medio de identificación del titular de la tarjeta (pagos no superiores a 50 euros por operación).

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco podrá requerir tu firma autógrafa, la introducción de la clave secreta (PIN) de la tarjeta, o cualquier otro sistema de identificación acordado, como la introducción de un OTP que te envíe el Banco, de conformidad con las condiciones específicas de uso de las tarjetas con tecnología contactless, vigentes en cada momento y país. En todo caso, el Banco podrá exigir, por motivos de seguridad, cualesquiera de los anteriores medios de identificación.

11.4. Firmas en tabletas y dispositivos electrónicos

En los casos en los que contrates un producto o hagas una operación firmando sobre una tableta o dispositivo electrónico (firma electrónica manuscrita o firma manuscrita digitalizada), te comprometes a comprobar y validar previamente la corrección de la misma. Una vez que firmes el documento o contrato, reconoces que la firma es tuya. Además, autorizas la utilización de medios electrónicos y/o telefónicos para completar debidamente el proceso de contratación.

Aceptas como válidos los dispositivos de recogida y/o digitalización de escritura o de firma, dándoles a los contratos y documentos así firmados la misma validez jurídica que a aquellos firmados en papel.

Los contratos y documentos que firmes se guardarán en el Banco con las garantías suficientes definidas en la ley aplicable. Tu firma, recogida de acuerdo con lo descrito en este apartado, quedará sujeta a las previsiones legales y contractuales sobre tratamiento de datos personales.

11.5. Firmas electrónicas

Si los sistemas operativos del Banco lo permiten, podrás utilizar sistemas de firma electrónica para dar tu consentimiento para la contratación y realización de operaciones y comunicaciones que requieran tu consentimiento.

En estos casos, el Banco y tu aceptáis que las operaciones firmadas con firma electrónica son válidas, según lo establecido en el Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (Reglamento eIDAS) y su normativa de desarrollo, o, si es el caso, en los términos que establezca la normativa que pueda sustituirlos en el futuro.

Ambas partes aceptan que serán válidos y eficaces los contratos que se firmen de forma electrónica, según lo que establece la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI) o las normas que la desarrollen o sustituyan.

11.6. Rechazo de órdenes y operaciones recibidas por medios o canales no habilitados por el Banco

Para aumentar la seguridad de las operaciones y transacciones, el Banco puede rechazar la ejecución de aquellas órdenes e instrucciones recibidas por medios o canales no habilitados por el Banco para la operativa habitual (como, por ejemplo, fax, correo postal o correo electrónico) o aquellas que no contengan firma manuscrita original o no hayan sido validadas con los elementos de seguridad necesarios. Este rechazo no supondrá en ningún caso que el Banco asuma la responsabilidad de dichas operaciones.

12. Tratamiento de datos de carácter personal

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

Para obtener más información sobre cómo tratamos tus datos, puedes consultar el Acuerdo de Tratamiento de Datos que has firmado y la Declaración de Privacidad que puedes encontrar en la web de Triodos (www.triodos.es).

13. Departamento de atención al cliente. Quejas y reclamaciones

El Banco tiene un Departamento de Atención al Cliente al que le corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones que puedas presentar en defensa de tus intereses. Deberás dirigirte a él por escrito, mediante correo postal a la siguiente dirección: Departamento de Atención al Cliente, Triodos Bank NV S.E., c/ José Echegaray, 7, 28232, Parque Empresarial Las Rozas, Las Rozas (Madrid), o mediante un correo electrónico a reclamaciones@triodos.es.

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

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

Sin embargo, si, en situaciones excepcionales y por razones ajenas a la voluntad del Banco, no pudieran ofrecerte una respuesta en el mencionado plazo de quince (15) días hábiles, te enviarán una respuesta provisional en la que se indicarán los motivos del retraso de la contestación a tu queja o reclamación, y se especificará el plazo en el que recibirás la respuesta definitiva. En cualquier caso, este plazo no excederá un (1) mes.

Si pasan los plazos anteriores y el Banco no te da una resolución expresa, o si consideras que la resolución no se ajusta a tus expectativas, podrás dirigir tus reclamaciones o quejas ante el Servicio de Reclamaciones del Organismo Supervisor correspondiente (Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, con dirección en la calle Alcalá 48, CP 28014, Madrid, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con dirección: Paseo de la Castellana 44, CP 28046, Madrid. También a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con dirección en la calle Edison, 4, CP 28006, Madrid o a Passeig de Gràcia, 19, CP 08007, Barcelona). Todo ello de acuerdo con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Toda la información estará debidamente actualizada en todo momento en la página web del Banco.

Además, el Banco tendrá a tu disposición, en su página web, toda la información necesaria sobre la posible resolución de litigios en línea en materia de consumo. Esto aplica si firmas contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea entre un consumidor residente en la Unión Europea y un comerciante establecido en la Unión Europea.

El Banco también tiene un Reglamento del Servicio de Atención al Cliente. Este documento tiene como objetivo regular el Servicio de Atención al Cliente, la forma de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes, si no han sido resueltas de manera satisfactoria en las oficinas y centros que prestan el servicio en materia de transparencia y atención a la clientela de las entidades financieras. El mencionado reglamento está a tu disposición, y puedes solicitar su envío en papel, aunque también está disponible en la página web y en todas las oficinas del Banco.

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

14. Causas de resolución

El Contrato seguirá vigente mientras tengas algún producto en vigor con el Banco, independientemente de las facultades de resolución que se describen a continuación.

Puedes cancelar los productos que contrates en el Banco, en cualquier momento, según lo que se establezca en las condiciones del Contrato de Producto y en este Contrato.

14.1. Resolución (cancelación) del Contrato

Salvo que la normativa vigente establezca otra regulación, tanto el Banco como tú podréis resolver el Contrato, junto con los productos o servicios contratados, después de enviar una notificación escrita a la otra parte con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de la efectiva resolución.

Este preaviso no será de aplicación en los casos de incumplimiento contractual de alguna de las partes (en especial, en casos en que se hayan dado datos falsos o documentos manipulados, en los casos en que haya indicios de fraude o blanqueo de capitales, o en situaciones en que haya motivos graves que alteren las circunstancias que permitieron la firma del Contrato), en cuyo caso la resolución podrá tener efectos inmediatos. Asimismo, si te niegas a entregar la información exigida por la normativa contra el blanqueo de capitales, los datos falsos o manipulados, o realizas operaciones con indicios de blanqueo, financiación del terrorismo o fraude, el Banco podrá resolver el Contrato de forma inmediata.

En caso de que seas tú quien quiera terminar el Contrato y que esta decisión tenga pleno efecto, deberás reembolsar cualquier importe que le debas al Banco. Esto incluye, entre otros conceptos, comisiones o cargos vencidos, intereses pendientes y cualquier saldo negativo en los productos o servicios que tengas contratados. También tendrás que devolverle al Banco cualquier instrumento de pago que se te haya entregado.

14.2. Cierre y liquidación de cuentas y productos contratados

Después de resolver la relación entre el Banco y tú, por los motivos indicados en el párrafo anterior, el Banco procederá a cerrar tus cuentas, cancelar tus depósitos, y a liquidarlos, es decir, a calcular los intereses, comisiones o gastos repercutibles que le debes. También te entregará cualquier saldo acreedor que pueda existir en tus cuentas sin devengar intereses a tu favor, y te pedirá que pagues cualquier saldo deudor, en el caso de que lo haya. El Banco podrá pedirte que retires el saldo acreedor, si lo hubiera, resultante del cierre de tus cuentas.

14.3. Cuentas inactivas

El Banco podrá dar por terminado el Contrato si no se ha registrado ningún movimiento en tus cuentas (ni ingresos ni gastos), salvo los intereses generados por los saldos mantenidos en dichas cuentas, durante un año o más.

La Cuenta Corriente Triodos se considerará cerrada y cancelada cuando tenga saldo cero y no haya recibido ningún movimiento durante un periodo de un año o más. También se considerará cerrada y cancelada cuando, estando registrada como cuenta inactiva, tenga saldo cero o saldo a favor del Banco, aunque sea como consecuencia del cargo de comisiones.

Si la Cuenta Corriente Triodos se cancela, el Banco no estará obligado a realizar el pago de cheques, ni a cumplir con otras órdenes de pago. Por lo tanto, estarás obligado a devolver los cheques y el resto de documentos que tengas en tu poder.

14.4. Resolución de los Contratos de Producto

La resolución de este Contrato implicará la resolución y, en su caso, la cancelación anticipada de todos los productos y servicios que hayas contratado, siempre de acuerdo con los términos previstos en las condiciones recogidas en los Contratos de Producto.

No obstante, si las condiciones del contrato de un producto o servicio financiero que has contratado y que están vigentes en el momento de la resolución, impiden la resolución o cancelación anticipada, la resolución de ese contrato en concreto no se producirá hasta la fecha de vencimiento inicialmente prevista.

14.5. Condiciones especiales de resolución

Como Condiciones Especiales de resolución, y con independencia de las previsiones de los párrafos anteriores, se acuerda expresamente que el Banco podrá resolver este Contrato, y cualesquiera otros referidos a productos o servicios contratados por ti, y proceder al cierre de la Cuenta Corriente Triodos y de cualquier otro producto o servicio contratado, así como exigir el reembolso inmediato de cuantas cantidades le debas en ese momento, sean del principal, de intereses, de comisiones o de cualquier otro concepto. Estarás obligado a ello en los siguientes casos:

- a. Si no cumples con las obligaciones previstas en este Contrato o en los Contratos de Producto, especialmente las obligaciones de carácter dinerario o de compromisos de carácter esencial como la prestación de garantías o la diligencia en la custodia de los elementos y claves o contraseñas de identificación en banca a distancia o medios de pago.
- b. Si has dado información falsa, deformada, tergiversada o incompleta al Banco, a lo largo de la relación mantenida contigo o si no respondes a las peticiones de información que requiera el Banco por tu parte de acuerdo con la normativa vigente.
- c. Si llegas a desarrollar actividades que, de forma comprobada, vayan en contra de la filosofía y ética del Banco, este podrá terminar la relación contigo. Triodos Bank es una entidad de crédito con una misión clara desde sus inicios: contribuir a un cambio positivo y sostenible en la sociedad y el planeta, mejorar así la calidad de vida de las personas a través de su actividad en el sistema financiero y promover un uso consciente del dinero. Por este motivo, el Banco aplica criterios excluyentes de inversión y evita mantener relaciones con personas o empresas cuyas actividades sean contrarias a sus valores. Al contratar con el Banco, declaras conocer y aceptar estas políticas.
- d. Si se produce una reducción significativa de tu solvencia económica, si dejas de operar (de hecho o legalmente), si incumples pagos tanto con el Banco como con una tercera persona, o si te ves implicado en procesos judiciales o administrativos con ejecuciones dinerarias por importes de más de 1.000 euros.
- e. Si tú, como Titular de cuentas y productos de Triodos, cambias tu domicilio a un país que, según el criterio del Banco, se encuentra entre los países que se han calificado como sensibles para realizar operaciones. En ese caso, el Banco se reserva el derecho de resolver el Contrato y los productos y los servicios contratados de inmediato.

14.6. Titulares residentes en EEUU

El Banco se reserva el derecho de resolver el contrato anticipadamente si tienes residencia en Estados Unidos o en los distintos territorios norteamericanos supervisados por la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC-. El Banco también podrá resolver el contrato si hay indicios de que seas residente o tengas obligaciones fiscales en EE.UU. o en otros países o territorios distintos de España, según lo establecido en la cláusula 21, y no facilitas la información y/o documentación justificativa de tu residencia fiscal.

15. Derecho de desistimiento

15.1. Objeto

Si eres un cliente persona física, actúas como consumidor (es decir, con un objetivo diferente a tu actividad empresarial o profesional) y contratas productos o servicios financieros que permitan ejercer el derecho de desistimiento, podrás cancelar el Contrato firmado con el Banco sin necesidad de indicar los motivos y sin ninguna penalización, de acuerdo con lo establecido en esta cláusula.

15.2. Condiciones para el ejercicio del derecho de desistimiento

- a. Plazo. Tienes un plazo de catorce (14) días naturales desde el día de la celebración del Contrato para ejercer tu derecho de desistimiento, es decir, para cancelar el contrato que tienes con el Banco sin necesidad de justificar el motivo ni pagar ninguna penalización, siempre que lo hagas dentro del plazo legal.
- b. Forma de ejercicio. Deberás ejercer el derecho de desistimiento en el plazo establecido y mediante: (i) una carta firmada por todas las personas intervinientes y dirigida a Triodos Bank NV S.E., Departamento de Atención al Cliente, José Echegaray, 7, Parque Empresarial Las Rozas, 28232 Las Rozas, Madrid, o (ii) tu sesión de Banca Telefónica utilizando las claves personales de identificación.

15.3. Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento

Si ejerces tu derecho de desistimiento en el plazo y en la forma que se indican anteriormente:

- a. El Contrato o servicio financiero se cancelará si ejerces tu derecho de desistimiento.
- b. Solo estarás obligado a pagar al Banco por el servicio prestado hasta la fecha en la que comuniques tu desistimiento. Tendrás que comunicarlo lo antes posible y en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la notificación del desistimiento. El importe que pagues no podrá ser superior al importe proporcional del servicio ya recibido, en comparación con el total del Contrato. En ningún caso este pago podrá ser tan alto que parezca una penalización.

- c. Por su parte, el Banco te devolverá cualquier cantidad que haya recibido por este Contrato o el servicio a distancia lo antes posible y en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la notificación del desistimiento, excepto el importe correspondiente al servicio financiero prestado por el Banco hasta la fecha del desistimiento.

15.4. Ámbito de aplicación del derecho de desistimiento

- a. Ámbito subjetivo. Solo podrás ejercer el derecho de desistimiento si eres un cliente persona física que actúe como consumidor con fines diferentes a tu actividad empresarial o profesional.
- b. Ámbito objetivo. El derecho de desistimiento podrá ser ejercitado sobre los productos o servicios financieros que el Banco ofrece y que expresamente permiten el desistimiento. En principio, puedes ejercer el derecho de desistimiento en todos los productos bancarios, excepto en las participaciones en fondos de inversión que el Banco esté comercializando en ese momento.

No obstante, tu derecho de desistimiento no se aplicará a los siguientes Contratos cuando estos se hayan comercializado:

- Servicios financieros cuyo precio dependa de los cambios de los mercados financieros que el Banco no pueda controlar y que puedan producirse durante el plazo de los catorce (14) días naturales en los que podrás ejercer tu derecho.

Entre otros, no se aplicará a:

- Transacciones sobre operaciones de cambio de moneda extranjera;
- Instrumentos del mercado monetario;
- Valores negociables, como acciones o bonos;
- Participaciones en instituciones de inversión colectiva (es decir, entidades que agrupan el dinero de varios inversores para invertirlo en distintos activos financieros);
- Contratos de futuros sobre tipos de interés;
- Contratos de permuta (es decir, de intercambio de bienes o derechos) sobre tipos de interés, sobre divisas o los ligados a acciones o a un índice sobre acciones;

- Opciones para comprar o vender cualquiera de los instrumentos anteriores;
- Contratos cuyo valor depende de índices, precios o tipos de interés de mercado.

Tampoco se podrá aplicar el derecho mencionado en Contratos vinculados (por ejemplo, cuando hay varios acuerdos que dependen unos de otros para poder cumplirse) si al menos uno de ellos incluye una operación financiera de las mencionadas anteriormente. En concreto, se considerarán Contratos vinculados aquellos negocios jurídicos complejos que combinan dos o más negocios jurídicos independientes que, aunque podrían ser independientes, en la práctica están unidos, y la ejecución de uno depende de que se cumplan los demás, ya sea al mismo tiempo o en distintos momentos.

Igualmente, el derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos que ya se hayan cumplido completamente por ambas partes, y tú, como consumidor persona física, lo pediste expresamente antes de ejercer tu derecho. Esto incluye, por ejemplo, órdenes de transferencia y operaciones de gestión de cobro; créditos destinados principalmente a comprar o conservar derechos sobre terrenos o inmuebles ya existentes o por construir, o a reformarlos o mejorarlos; créditos garantizados con una hipoteca o con un derecho sobre un inmueble; y también las declaraciones que hayas hecho con la intervención de un notario, siempre que el notario haya certificado que se han respetado tus derechos como cliente.

16. Imputación de pagos y compensación

El Banco estará autorizado para usar directamente los saldos positivos que tengas en tus cuentas o productos contratados con el Banco para pagar cualquier obligación pendiente que mantengas con él en ese momento. Del mismo modo, si tienes saldos en negativo, el Banco podrá compensarlos libremente con cualquier ingreso que realices o con cualquier cantidad que quede disponible a tu favor, sin importar el tipo de operación, los documentos que la justifiquen o su fecha de vencimiento.

Para hacer esto, aceptas que el Banco pueda usar directamente y de forma inmediata el dinero disponible en tus cuentas a la vista (cuentas corrientes o de ahorro) para compensar saldos (esto se conoce como “compensación”). Si se necesita usar dinero de depósitos a plazo, autorizas expresamente al Banco, de forma irrevocable, para cancelarlos de forma anticipada.

El Banco podrá retener los saldos a tu favor en cualquier producto que tengas de tu titularidad, mientras tengas saldos negativos en otros productos o Contratos con el Banco, hasta que pagues esas deudas.

Se acuerda expresamente que el Banco puede ejercer este derecho de compensación aunque la deuda que se compense con el saldo del producto o productos contratados corresponda a uno, algunos o a todos los cotitulares del producto en cuestión.

Respecto a este punto, el Banco podrá ejercer sus derechos sin que ello afecte a otros derechos que tenga, como los de compensación, combinación, consolidación, prenda u otros, ya sea por ley, por un Contrato o de cualquier otra manera, en cualquier momento.

Después del estudio de cada caso, el Banco podrá anular cualquier abono o cualquier transferencia a tu cuenta que se haya realizado por error o que se compruebe que se trate de fraude, sin importar cómo se haya hecho el ingreso.

En general, el Banco necesitará que pidas la devolución de la transferencia y que el beneficiario esté de acuerdo.

17. Tasa anual equivalente y cálculo de intereses

La Tasa Anual Equivalente (TAE) es el porcentaje que indica el coste o la rentabilidad total de cada producto o servicio financiero en un año. La TAE incluye no solo el tipo de interés nominal, sino también comisiones, gastos y la frecuencia de los pagos.

Con carácter general, la TAE se calculará siguiendo la fórmula establecida en la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, o la normativa que la sustituya.

Así, la fórmula utilizada para calcular los intereses generados será:

$$\text{Capital} \times \text{Rédito} \times \text{Tiempo} / 36500$$

El capital es el saldo mantenido, el rédito es el tipo de interés nominal y el tiempo son los días de duración. Sin embargo, cada contrato de producto puede tener regulaciones específicas sobre la TAE, requeridas por la normativa especial.

Cuando las operaciones tengan un tipo de interés variable o permitan cambiar los elementos usados para calcular la TAE, y esas variaciones no sean cuantificables en el momento de la contratación del producto, la TAE se considerará TAE Variable. Su cálculo se hará teniendo en cuenta el valor de esos elementos en el momento de firmar el Contrato de producto correspondiente.

En los productos con tipo de interés variable, la TAEVariable se calculará suponiendo que los índices de referencia no varían. Por tanto, esta TAEVariable cambiará cada vez que se revise el tipo de interés.

18. Operaciones de conversión de divisas

Autorizas expresamente al Banco, en relación con las órdenes y operaciones financieras ordenadas en otras divisas, a convertirlas a euros aplicando las comisiones y los tipos de cambio publicados en cada momento por el Banco.

19. Extractos e información sobre operaciones

19.1. Extracto mensual de movimientos

El Banco te enviará mensualmente, por medios electrónicos y en un soporte duradero que permita su almacenamiento y recuperación, la información de operaciones, extractos y liquidaciones, cuyo contenido, periodicidad y modo de entrega se corresponderá a lo establecido en las disposiciones vigentes en cada momento.

Tendrás la opción de solicitar, en cualquier momento y sin ninguna limitación, recibir la información, extractos y liquidaciones en papel. En ese caso, deberás pagar el coste de cada envío postal.

Si no estás de acuerdo con alguna operación que aparezca en el extracto o en la notificación, podrás presentar una reclamación por escrito. Si no lo haces en un plazo de quince (15) días desde que recibas el extracto o la notificación, el Banco entenderá que estás de acuerdo con las operaciones que aparecen en él. Esa aceptación tácita tendrá el mismo valor que si la hubieras dado por escrito.

Deberás pagar los gastos de correo que se generen de acuerdo con las tarifas postales vigentes, si aplica.

Independientemente de lo anterior, el Banco guardará la documentación, grabaciones y soportes magnéticos relacionados con las operaciones realizadas durante el plazo que exija la normativa vigente en cada momento.

19.2. Envío de comunicaciones por medios electrónicos

Dado el compromiso expreso del Banco con la protección del medio ambiente y la reducción del consumo de papel y la tala de árboles del planeta, el Banco prefiere enviar la información y las comunicaciones a través de medios electrónicos, como el correo electrónico o la banca online. Estos canales permiten almacenar y recuperar la información de forma segura y duradera. Por el mismo motivo, toda la información que resulte relevante para ti y no tenga carácter personal, se pondrá a tu disposición a través de medios electrónicos, que deberás consultar con una frecuencia razonable. Se considerará razonable, por ejemplo, que consultes al menos una vez al mes los movimientos periódicos. Sin embargo, tú, como titular de la Cuenta, puedes pedir que el Banco te envíe extractos de cuenta una vez al mes o que te envíe la información en papel por correo postal. En este caso, se aplicarán las comisiones y gastos correspondientes, según lo que se indica en el Libro de Tarifas.

Si el Banco acuerda contigo, como titular de la cuenta, o concluye de otra forma que, debido a un error del Banco, se ha hecho un asiento incorrecto (es decir, el registro de una operación en tu cuenta), este error se corregirá. En ese caso, el Banco te enviará un extracto de cuenta revisado tan pronto como sea posible.

Cualquier corrección de asientos se tendrá en cuenta a la hora de calcular los intereses, los cargos o los saldos de una Cuenta con efecto a partir de la fecha en la que se realizó la entrada incorrecta.

Salvo que se pueda demostrar lo contrario con otras pruebas, los registros del Banco son la prueba definitiva de las transacciones entre tú y el Banco, ya sea relacionadas con la actividad de la Cuenta o con cualquier servicio de pago vinculado a ella.

19.3. Domicilio para comunicaciones

A efectos de comunicaciones y notificaciones entre las partes, se considerarán como tu domicilio y dirección de correo electrónico el que nos comuniques en el momento de contratar tu primer producto o servicio (que por lo general será una

Cuenta Corriente Triodos) Cuenta Corriente, o los que hayas notificado por escrito o a través de alguno de los procedimientos habilitados por el Banco con posterioridad. Te comprometes a informar por escrito al Banco de cualquier cambio en esos datos, para que las notificaciones puedan llegarte correctamente. Hasta que el Banco reciba esa notificación, no será responsable si te envía las comunicaciones a las direcciones de correo electrónico o domicilio inicialmente indicadas.

Si hay más de un titular, y salvo que indiquéis otro domicilio, se considerará que el domicilio a efectos de esta cláusula es el del primer titular de la Cuenta Corriente Triodos.

19.4. Comunicaciones relacionadas con los productos y servicios contratados

El Banco y tú manifestáis vuestro interés en que todas las comunicaciones e información relacionadas con los productos o servicios financieros contratados se aporten por medios telemáticos, en un soporte duradero que permita almacenarlas, recuperarlas durante un tiempo adecuado y reproducirlas sin cambios. Aun así, en cualquier momento puedes solicitar al Banco que te envíe esta información en papel. Aceptas también que los contratos y comunicaciones entre ambas partes queden archivados en los sistemas informáticos del Banco. Podrás obtener una copia de estos documentos si lo solicitas, pagando la comisión correspondiente, si la hay. Estos archivos y grabaciones podrán utilizarse como prueba de las relaciones entre las partes.

Por otra parte, el Banco podrá facilitarte información general que, aunque afecte a la regulación de los productos y servicios, no tenga carácter personal para ti a través de su página web (www.triodos.es).

Del mismo modo, autorizas al Banco para que te envíe por cualquier vía la información que sea de tu interés.

20. Condiciones generales de la contratación

El Banco te advierte expresamente de que las cláusulas de este Contrato han sido redactadas previamente por el Banco. Por lo tanto, aquellas que no estén reguladas por una disposición legal de carácter general o específica que las haga de aplicación obligatoria para las partes, o que no hayan sido objeto de una negociación específica, se considerarán Condiciones Generales de la contratación.

Al contratar con el Banco, aceptas expresamente estas Condiciones Generales y su incorporación al Contrato, de acuerdo con la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación. Al firmar el formulario de contratación, manifiestas que has sido informado de las Condiciones Generales de este Contrato y que se te ha entregado un ejemplar del mismo. Mediante la firma de dicho formulario, también manifiestas que se te ha informado de las tarifas y comisiones que el Banco te aplicará por los servicios descritos en este Contrato.

21. Disposiciones varias

21.1. Derechos, renunciaciones y reparaciones

El Banco podrá ejercer los derechos y acciones relacionados con estas Condiciones Generales con la frecuencia necesaria.

Estos derechos son acumulativos, lo que significa que pueden ejercerse junto con otros derechos o acciones que le correspondan por ley, y no se excluyen entre sí.

La renuncia a estos derechos o acciones solo será válida si se hace por escrito. No se interpretará como renuncia a un derecho o acción el hecho de que el Banco no lo ejerza de forma inmediata, o lo haga solo una vez, de forma parcial o retrasada. Esto tampoco impedirá que el Banco pueda ejercer dicho derecho o acción nuevamente más adelante.

Asimismo, el Banco no está obligado a ejercer ningún derecho o acción.

21.2. Nulidad parcial

Si alguna de estas Condiciones Generales se considera nula, ilegal, inválida o inaplicable según la ley, las demás Condiciones Generales seguirán siendo válidas y se aplicarán sin verse afectadas.

21.3. Condiciones Generales anteriores

Las Condiciones Generales reemplazan a las anteriores, para los productos y servicios que ya hayas contratado.

21.4. Idioma

El Banco presta principalmente sus servicios en España desde su sede en Las Rozas (Madrid). Por este motivo, este Contrato y los diferentes Contratos de producto están redactados en castellano y en este idioma se formalizará el contrato contigo (salvo que acordéis lo contrario). También se atenderá la banca telefónica y se realizarán las comunicaciones contigo en castellano. No obstante, en las diferentes comunidades autónomas con regulación lingüística especial en las que el Banco tenga oficinas abiertas al público, se respetarán las regulaciones autonómicas especiales en cuanto a derechos lingüísticos.

21.5. Comunicaciones y notificaciones

Todas las comunicaciones que deban realizar las partes entre sí se harán mediante el buzón personal, que se encuentra disponible para ti en la Banca Internet, al que puedes acceder a través de la página web del Banco (www.triodos.es).

Independientemente de lo anterior, podrás enviar tus comunicaciones: (i) por escrito, escribiendo a Triodos Bank N.V., S.E., calle José Echegaray, 7, Las Rozas de Madrid, 28232, Madrid; (ii) por correo electrónico, escribiendo a la dirección indicada en las presentes Condiciones Generales o en las condiciones de los Contratos de Producto para cada tipo de comunicación, siempre y cuando acredites correctamente tu identidad; (iii) por teléfono, llamando al 900 82 29 82.

El Banco podrá enviar sus comunicaciones: (i) por escrito, escribiendo a la dirección de correo postal que hayas indicado; (ii) por correo electrónico, escribiendo a la dirección que hayas indicado; (iii) por teléfono, llamando al número que hayas indicado en los Contratos de Producto.

Para que este Contrato sea válido, las partes indican como domicilios válidos para notificaciones, solicitudes y trámites que resulten pertinentes, los que se incluyen en los Contratos de Producto firmados. En especial, autorizas al Banco a enviarte estas notificaciones con un medio fiable, que se pueda verificar fácilmente y que sea independiente del mismo Banco, o de forma certificada. El envío podrá hacerse por correo postal, por correo electrónico o al número de móvil indicado en este Contrato.

21.6. Regulación de prevención de blanqueo de capitales

Quedas informado de las obligaciones del Banco para cumplir la regulación vigente en materia de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo. Esto incluye identificar a los clientes, conocer la titularidad real (en caso de personas jurídicas), saber sus actividades económicas y el origen de sus fondos, además de la necesidad de aplicar las medidas de seguimiento continuo de la relación de negocio. Por tanto, estás obligado a entregar al Banco toda la información y documentación necesarias relacionadas con el cumplimiento de todas estas obligaciones. Si no cumples los requerimientos mencionados, el Banco podrá dar por terminada la relación de negocio contigo así como, en su caso, no ejecutar algunas órdenes.

En este sentido, aceptas las siguientes obligaciones, medidas y autorizaciones relacionadas con la normativa de blanqueo de capitales:

- Asumes que si no cumples con los requisitos de documentación sobre identificación, titularidad real u origen de los fondos, o si el Banco detecta riesgos relacionados con la normativa de prevención de blanqueo de capitales, el Banco podrá bloquear la operativa de tus cuentas y cancelar los Contratos de producto que tengas contratados.
- El Banco está autorizado por ti para solicitar a cualquier entidad, pública o privada, información sobre tu actividad o identidad.
- Asumes la obligación, si el Banco te lo solicita, de aportar un documento que demuestre que estás vivo (Fe de Vida o documento similar), o a presentarte en una de las oficinas del Banco para confirmar tu identidad y supervivencia.

21.7. Política en materia de gestión de conflictos de interés

El Banco tiene políticas y procedimientos para prevenir los conflictos de interés que puedan surgir entre el Banco, sus empleados y tú, así como entre las distintas áreas del Banco. Puedes consultar estas políticas y procedimientos en la página web www.triodos.es.

21.8. Legislación y jurisdicción aplicable

Este Contrato y los demás Contratos y servicios detallados en este documento deben cumplir con lo indicado en la legislación y jurisdicción españolas. En este sentido, se entiende que el lugar en el que se realizan los servicios de pago relacionados con este Contrato y el lugar donde se realizan todos los pagos relacionados de los productos y servicios bancarios contratados es España.

21.9. Información previa

Este Contrato está disponible en la web del Banco y en sus oficinas. El Banco te lo facilitará con antelación suficiente antes de que lo firmes, teniendo en cuenta la naturaleza y características de los servicios y productos que ofrece el Banco.

El Banco pone a tu disposición mediante soporte duradero a través de la web www.triodos.es, información previa adecuada sobre:

- a. el Banco;
- b. los productos y servicios ofertados –entre otros documentos, a través de las Fichas de Información Precontractual y los Documentos Informativos de Comisiones–;
- c. los canales de contratación;
- d. las condiciones aplicadas de manera más frecuente durante el trimestre anterior;
- e. la declaración de políticas de aplicación: y
- f. otros documentos e información relevante, tales como los relativos al Fondo de Garantía de Depósitos, la guía de acceso al préstamo hipotecario, las tarifas en vigor o la información previa a la contratación de servicios financieros a distancia.

22. Obligaciones fiscales y retenciones, información, embargos y prestaciones de la seguridad social (pensiones)

El Banco cumplirá siempre con las obligaciones fiscales y de proporcionar información a los organismos públicos correspondientes. En concreto, hará retenciones a favor de la Administración (o el organismo competente que sea) sobre los intereses, dividendos y otros rendimientos que te pague como Cliente, aplicando los tipos vigentes en cada momento según establezca la legislación fiscal actual.

Quedas informado de que el Banco está obligado a cumplir con los requerimientos judiciales y administrativos de información o de embargo emitidos por las autoridades judiciales o administrativas competentes. En caso de que esto ocurra, te informará de ello y recibirás las notificaciones correspondientes.

Si estás recibiendo prestaciones de la Seguridad Social o de cualquier otro organismo público de previsión social, autorizas expresamente al Banco a devolver las prestaciones que hayas recibido del organismo correspondiente si dejas de tener derecho a recibirlas. Según la legislación vigente, el Banco y tú sois responsables solidarios de devolver las cantidades o prestaciones que hayas recibido de forma indebida. Si el Banco tuviera que devolver las prestaciones de la Seguridad Social que los cotitulares o las personas autorizadas en tus cuentas hayan recibido indebidamente si falleces, se establece expresamente que estas personas serán responsables de pagar el importe completo de las prestaciones que el Banco haya tenido que devolver.

En estos casos, las Personas Cotitulares y el resto de intervinientes de la cuenta (Personas Autorizadas o Apoderadas o representantes legales) tienen la obligación de comunicar el fallecimiento de la Persona Titular beneficiaria de la prestación al organismo público responsable de su pago dentro del plazo de los treinta (30) días siguientes al fallecimiento.

Si, como consecuencia de la omisión de esta obligación, el organismo público responsable del pago de la pensión o prestación reclama la devolución de alguna cantidad en concepto de pensiones o prestaciones abonadas de forma indebida con posterioridad al fallecimiento, la Persona Titular o Personas Titulares de la cuenta autorizan al Banco para cargar la cantidad reclamada que haya que reintegrar al organismo pagador. En el caso de que no existiese saldo suficiente en la cuenta, autorizan que se genere un descubierto en la cuenta que será gestionado de acuerdo con lo indicado en la cláusula de descubiertos de este Contrato.

Con independencia de lo anterior, le informamos de que el incumplimiento de la obligación de comunicar al organismo público pagador el fallecimiento de una persona beneficiaria de una pensión o prestación está tipificado como infracción grave en el artículo 25.3 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social y que incluso podría ser constitutivo de un delito contra la Seguridad Social de acuerdo con el artículo 307.1 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

CRS (“Common Reporting and Due Diligence Standard”): Cumpliendo con la Directiva 2014/107/UE del Consejo Europeo, de 9 de diciembre de 2014, sobre obligatoriedad del intercambio de información en el ámbito de la fiscalidad y de la normativa OCDE sobre el intercambio automático de información de cuentas financieras (*“global standard for automatic exchange of financial account information”*), así como con el Real Decreto 1021/2015, de 13 de noviembre, por el que se establece la obligación de identificar la residencia fiscal de las personas que ostenten la titularidad o el control de determinadas cuentas financieras y de informar acerca de las mismas en el ámbito de la asistencia mutua y de la normativa que las desarrolle o modifique en el futuro, tanto en el ámbito nacional como internacional, el Banco está obligado a obtener información con relevancia fiscal acerca de los clientes del Banco.

Para ello, autorizas al Banco a compartir tu información financiera con las autoridades públicas españolas competentes (incluyendo las autoridades fiscales), según la normativa vigente en cada momento.

Además, si hay indicios de que podrías ser residente fiscal en otro país, según la legislación tributaria de ese lugar, o si tus cuentas deben ser reportadas a la autoridad competente, te comprometes a entregar al Banco la información o documentación necesaria para cumplir con los procedimientos legales de debida diligencia en cada momento. Esto incluye la posibilidad de que te pidan una declaración o documento de prueba de residencia fiscal. El Banco deberá valorar si la documentación aportada es suficiente.

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

Declaras que no eres ciudadano o residente en Estados Unidos, a los efectos de ser sujeto obligado fiscal de ese país, y que no estás actuando en beneficio o representación de ninguna persona que lo sea.

Si tu situación fiscal cambia y te conviertes en ciudadano estadounidense o residente en Estados Unidos, debes informar al Banco por escrito en un plazo máximo de treinta (30) días. La notificación deberá incluir el formulario W9 o W8, según corresponda, o los que se designen en el futuro en su lugar en el futuro, debidamente cumplimentados. El Banco no acepta clientes que residan en Estados Unidos (E.E.U.U.) o en los distintos territorios norteamericanos supervisados por la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC-. En estos casos, el Banco se reserva el derecho de resolver el contrato según los términos establecidos en la cláusula 14.

Quedas informado de que el Banco está obligado a proporcionar cierta información tributaria (es decir, sobre tus impuestos), sobre las operaciones que hagas y en materia de prevención del blanqueo de capitales, a las autoridades fiscales españolas, de acuerdo con la normativa vigente en España y el tratado internacional firmado por España y Estados Unidos. Das tu consentimiento para que el Banco pueda dar la información mencionada de acuerdo con los requerimientos correspondientes y en las fechas establecidas por los organismos competentes.

Como cliente afectado, reconoces y aceptas que el Banco también pueda tomar todas las medidas útiles y necesarias para respetar dichos requerimientos y te comprometes a aportar la documentación requerida para ello lo antes posible.

Debido a la evolución de las disposiciones legales y, en especial, fiscales, de Estados Unidos, el Banco puede tener que reforzar sus obligaciones, especialmente en lo que se refiere a la identificación de Clientes y beneficiarios de los productos o servicios. Esto puede afectar a la naturaleza de los vínculos y a los puntos de conexión con Estados Unidos.

Con el fin de identificar la residencia fiscal de los titulares/titulares reales, y en relación con las declaraciones y documentación que se puedan exigir según esta cláusula, la falta de entrega de la información pertinente al Banco impedirá la realización de cargos, abonos u otras operaciones en la cuenta corriente hasta que se proporcione la documentación requerida. Además, serás el único responsable de cumplir con esta obligación, por lo que asumirás cualquier sanción, ya sea económica o de otro tipo, que pudiera derivarse de su incumplimiento, tanto si se te impone directamente a ti como si afecta al Banco. En este último caso, el Banco te trasladará íntegramente el importe de dichas sanciones.

Si no cumples con tus obligaciones según lo establecido en esta Condición General 22, el Banco puede dar por terminada la relación de negocio, tal y como se indica en la Condición General 13.

23. Transparencia, ley aplicable y jurisdicción

Las operaciones que realiza el Banco siguen las normas sobre la transparencia de las operaciones bancarias y sobre la protección del cliente.

Este Contrato se rige por la legislación y la jurisdicción españolas.

Sección 2: Servicios de Banca a Distancia

24. Objeto. Qué regula esta sección

Esta sección regula las condiciones contractuales de los canales de Banca a Distancia que Triodos Bank NV S.E. (en adelante, el “Banco”) pone a tu disposición (en su conjunto, “Servicios de Banca a Distancia”) para operar o comunicarte con el Banco de manera no presencial:

- Vía electrónica a través de internet (en adelante, “Banca Internet”).
- Mediante nuestra aplicación para teléfono móvil (en adelante, “Banca Móvil”).
- Vía telefónica (en adelante, “Banca Telefónica”).

El Banco puede añadir nuevos canales o formas de comunicación para sus Servicios de Banca a Distancia. Si esto ocurre, te informará con antelación.

25. Acceso y utilización de banca internet, banca móvil y banca telefónica

25.1. Operativa a través de Banca Internet y Banca Móvil y Banca Telefónica

En general, Banca Internet y Banca Móvil son los canales de Banca a Distancia que ponemos a tu disposición para que puedas realizar tu operativa habitual. A través de estos canales puedes contratar nuestros productos y servicios, ordenar operaciones de pago (transferencias y traspasos), dar instrucciones, modificar tus datos y tus límites operativos, consultar la situación tus cuentas y de los productos que hayas contratado, y en general, comunicarse de forma válida con el Banco.

Además, también podrás usar el canal de Banca Telefónica en las condiciones y para las operativas que tengamos habilitadas en cada momento.

Puedes consultar en cualquier momento las operativas que puedes realizar a través de cualquiera de nuestros canales en nuestra web (www.triodos.es/es/canales).

25.2. Identificador de usuario, clave de acceso y clave de firma

Para acceder y operar con Banca Internet, Banca Móvil y, en su caso, Banca Telefónica, el Banco te dará:

- Un nombre o número de usuario (en adelante, el “identificador de usuario”) que, por lo general, será tu Documento Nacional de Identidad (DNI) o tu Número de Identidad de Extranjero (NIE) o de Pasaporte.
- Una contraseña de acceso (en adelante, la “clave de acceso”).
- Una contraseña de firma (en adelante, la “clave de firma”).

A efectos del contrato, a partir de ahora nos referiremos a estos 3 elementos de acceso y firma como “las claves”.

También podrás acceder a tu Banca Móvil con tu huella digital activando esta funcionalidad en nuestra aplicación.

25.3. Utilización de la claves como método de firma válido

Al firmar este contrato y aceptar las condiciones de los Servicios de Banca a Distancia el Banco y tú aceptáis que las claves tengan el mismo valor jurídico que tu firma autógrafa manuscrita. De este modo, la firma de operaciones con claves tendrá plena validez legal y se considerará presuntamente legítima.

De acuerdo con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, las órdenes que hagas usando tus claves se considerarán como un método de firma electrónica a través de la cual nos transmites un consentimiento válido para que las operaciones o contrataciones que lleves a cabo se consideren legalmente válidas.

25.4. Medidas de seguridad adicionales para acceder a los Servicios de Banca a Distancia u operar

Junto a las claves, el Banco puede aplicar medidas de seguridad adicionales (en adelante, “autenticación reforzada”), tanto para acceder a Banca Internet, Banca Móvil o Banca Telefónica, como para realizar cualquier clase de operación a través de estos canales. Estas medidas nos permiten comprobar tu identidad y confirmar que el canal utilizado para transmitir la orden es válido.

La autenticación reforzada podrá consistir en el envío de una clave de un solo uso (OTP, por sus siglas en inglés) que solo será válida para la operación para la que se haya generado.

Esta clave OTP podremos enviártela mediante un SMS a tu teléfono móvil o una notificación *push* (es decir, un mensaje corto que aparece como una ventana emergente en tu dispositivo móvil) en aquellos casos en los que tu móvil esté registrado como dispositivo de confianza.

25.5. Modificación de los mecanismos de identificación, firma a distancia y autenticación reforzada

El Banco podrá cambiar o modificar los mecanismos de identificación, firma a distancia y autenticación reforzada para adecuarlos a mejoras tecnológicas, de seguridad o de otro tipo, o en cumplimiento de regulaciones futuras. Si esto ocurre, te informará con suficiente antelación sobre cualquier cambio en la forma y los requisitos para acceder o firmar tus operaciones a través de Banca Internet, Banca Móvil o, en su caso, Banca Telefónica.

25.6. Comprobación o confirmación de órdenes en casos extraordinarios

Además de lo anterior, el Banco podrá pedir, si lo considera necesario para garantizar la seguridad de la operativa o si hay circunstancias que aconsejen realizar cualquier comprobación adicional, la confirmación de algunas órdenes mediante firma autógrafa manuscrita.

25.7. Confidencialidad respecto de las claves

Las claves son de uso exclusivamente personal y no se pueden compartir con otras personas. Es tu obligación mantener la confidencialidad de las claves. En ningún caso deberás compartir esta información con terceros y deberás conservarla siempre en un lugar seguro. En caso de pérdida, hurto o robo o cualquier otra circunstancia que pudiera afectar a su confidencialidad, deberás avisar al Banco inmediatamente. Hasta que el Banco no sea notificado, no tendrá ninguna responsabilidad sobre las operaciones realizadas con tus claves y firmas durante dicho periodo.

26. Seguridad y responsabilidad

26.1. Operaciones sospechosas

Las operaciones de transferencia u otras operaciones de pago que impliquen disposición de dinero detectadas como sospechosas de acuerdo con los procedimientos de seguridad del Banco, o las que planteen alguna duda razonable sobre la identidad de la

persona ordenante, solo podrán ser confirmadas por ti mediante orden expresa y escrita, o a través de Banca Telefónica. Además, el Banco podrá solicitarte a ti, o en su caso a las personas autorizadas o apoderadas que hayas nombrado, los sistemas adicionales de seguridad que considere necesarios para tu autenticación.

26.2. Bloqueo de las claves por motivos de seguridad

El Banco podrá bloquear y desactivar de manera automática las claves si se introducen datos incorrectos al intentar acceder a los servicios de Banca Internet, Banca Móvil o, en su caso, Banca Telefónica, o si hay dudas razonables sobre una determinada operación o sobre la identidad de la persona que la realiza.

Para recuperar tus claves, deberás identificarte adecuadamente según lo que exijan los procedimientos establecidos por el Banco.

26.3. Medidas de seguridad adicionales para verificar tu identidad y confirmar tu consentimiento

Para mejorar la seguridad y cumplir con la normativa aplicable, podremos contactar contigo telefónicamente y pedirte, para confirmar tu identidad, datos concretos diferentes de las claves. También, en el caso de operaciones de transferencia u otras operaciones de pago que impliquen disposiciones de dinero que superen determinadas

cantidades fijadas por el Banco, es posible que te pidamos confirmarlas usando los mecanismos de seguridad que el Banco tenga en ese momento, incluyendo una posible llamada que puede incluir preguntas de seguridad y peticiones de confirmación.

26.4. Obligación de proteger las claves

Te comprometes y, en su caso, junto con las personas apoderadas o autorizadas que hayas nombrado, a custodiar las claves con cuidado y a evitar que terceras personas las conozcan total o parcialmente. Además, deberás proteger las claves aplicando las siguientes medidas de seguridad:

- No anotar las claves, ni conservarlas en un archivo o documento.
- Nunca dejar tus claves a la vista ni compartirlas con otra persona.
- Cubrir o proteger el teclado o la pantalla de tu teléfono móvil y otros dispositivos electrónicos cuando introduzcas tus claves para acceder a los Servicios de Banca a Distancia o para realizar alguna operación.

26.5. Medidas a aplicar en caso de comunicaciones y llamadas sospechosas

En el caso de que recibas un email, un mensaje de texto (sms) o una llamada telefónica sospechosa deberás actuar del siguiente modo:

- No facilitar tus claves completas u otros mecanismos de identificación por teléfono, correo electrónico o mensaje de texto (sms).
- Debes tener mucho cuidado con los correos electrónicos fraudulentos o las páginas web modificadas o alteradas. Debes evitar abrir enlaces de internet o archivos incorporados en correos electrónicos o mensajes de texto (sms) cuya apariencia y procedencia pueda resultarte dudosa o desconocida.
- Debes comprobar que el texto de la comunicación es coherente y coincide con la operación o acción que estés realizando. Si recibes una comunicación solicitando tus claves o cualquier información sin haber iniciado antes ninguna operación o gestión con el Banco, sospecha y no facilites ninguna información.
- Si recibes algún correo electrónico, mensaje de texto (sms) o comunicación sospechosa debes avisar inmediatamente al Banco. Puedes hacerlo enviando un email a seguridad.comunicaciones@triodos.es, llamando a nuestro teléfono gratuito 900 82 29 82 o acudiendo a nuestras oficinas.

26.6. Medidas de seguridad de tus dispositivos informáticos y telefónicos

También deberás observar las siguientes recomendaciones en relación con tus dispositivos informáticos y telefónicos:

- Mantener actualizados los sistemas operativos, las aplicaciones y los sistemas de seguridad de los ordenadores, móviles y otros dispositivos electrónicos que uses para acceder al Servicio de Banca a Distancia, por ejemplo, disponiendo de un antivirus actualizado e instalando todas las medidas de seguridad del sistema operativo.
- Descargar las aplicaciones de las tiendas oficiales de aplicaciones y utilizar siempre la última versión de la aplicación de Banca Móvil. Activa las opciones de solicitud de contraseña para desbloquear y de bloqueo automático de pantalla tras un tiempo de inactividad en tu ordenador, tu teléfono móvil u otros dispositivos electrónicos.

- Evita utilizar redes wifi abiertas al público en lugares como aeropuertos, restaurantes y hoteles. En caso de utilizarlas, evita acceder a los servicios de Banca Internet o Banca Móvil desde ellas o efectuar compras online y vigila tus dispositivos electrónicos para minimizar el riesgo de manipulación no consentida o robo por terceros.

26.7. Información actualizada sobre seguridad de los Servicios de Banca a Distancia

En la sección de seguridad de la web del Banco (www.triodos.es/seguridad) ponemos a tu disposición información y recomendaciones sobre seguridad de los Servicios de Banca a Distancia del Banco, además, te enviaremos periódicamente comunicaciones informativas y de concienciación sobre esta materia.

26.8. Responsabilidad por incumplimiento de la obligación de proteger las claves

Tanto tú, como las personas apoderadas o autorizadas que hayas nombrado, deberéis comunicar inmediatamente al Banco la pérdida, robo, sustracción o acceso por terceros, total o parcial, a sus claves o su número de teléfono móvil, para que el Banco pueda anularlas, modificarlas y sustituirlas de inmediato.

Seréis responsables de los usos no autorizados de las claves que terceros puedan hacer antes de comunicárselo al Banco, como se indica en el siguiente párrafo.

Hasta que el Banco sea notificado de la pérdida, robo, sustracción o acceso por terceros, total o parcial, de sus claves (o hasta que el Banco se entere de ello de alguna otra manera), autorizas expresamente al Banco a actuar según las órdenes que se hayan llevado a cabo con esas claves, incluso si las realiza un tercero que no seas tú, ni las personas apoderadas o autorizadas que hayas nombrado. En este caso, el Banco quedará liberado de cualquier responsabilidad derivada de esas operaciones.

26.9. Exención de responsabilidad del Banco por actos de terceros

Conoces y aceptas que en los servicios prestados y la información enviada por vía electrónica intervienen terceros proveedores de servicios de internet o de telefonía. Por tanto, el Banco no garantiza que las comunicaciones electrónicas se reciban correctamente, ni la hora o fecha de recepción de las mismas en tus ordenadores.

Liberas al Banco de responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que puedas sufrir, o que puedan sufrir terceros, si no recibes o recibes tarde estas comunicaciones. También quedará exento de responsabilidad por interrupciones, virus informáticos, averías telefónicas o desconexiones en el sistema de telefonía o internet causados por motivos ajenos al Banco, o por retrasos o bloqueos debidos a problemas o sobrecargas de líneas telefónicas, en el Centro de Procesamiento de Datos del Banco, en internet o en otros sistemas electrónicos o telefónicos. Además, el Banco no será responsable de daños que puedan ser causados por terceras personas que puedan intervenir de forma ilegal en los sistemas telefónicos o electrónicos.

Para asegurar la integridad y recepción de las comunicaciones, el Banco te enviará con carácter general, y por el canal o medio más adecuado en cada caso, un mensaje de confirmación o de acuse de recibo de la comunicación o instrucción recibida.

Manifiestas expresamente que conoces y aceptas las condiciones de seguridad y privacidad en las que el Banco presta servicios por internet y por vía telefónica, que también están disponibles en su sitio web.

27. Tarifas, gastos y comunicaciones derivadas del uso de los servicios de banca a distancia

27.1. Comisiones y gastos

Las operaciones que realices y los servicios que solicites a través de Banca Internet, Banca Móvil y Banca Telefónica estarán sujetos a las comisiones y gastos que se indican en las condiciones particulares de los productos que contrates y en el Libro de Tarifas, el cual estará siempre disponible en la web del Banco (www.triodos.es).

27.2. Comunicaciones

En los canales Banca Internet y Banca Móvil existe un buzón virtual (en adelante, el **"buzón personal"**) en el que recibirás nuestras comunicaciones y desde el cual podrás también comunicarte con el Banco.

Al firmar este contrato autorizas al Banco para que te envíe comunicaciones relacionadas con los servicios y productos que contrates al buzón personal disponible en Banca Internet y Banca Móvil. Estas comunicaciones podrán ser, entre otras, extractos de movimientos y justificantes de las operaciones que realices, liquidaciones de intereses y comisiones, información fiscal, consejos de seguridad y recomendaciones de uso de nuestros servicios y canales, información sobre nuevas funcionalidades o condiciones de nuestros canales o propuestas de modificación de condiciones de nuestros contratos.

Esto es así para aumentar la seguridad y para que puedas tener información sobre las operaciones que se hagan en tu nombre y reaccionar rápidamente. Es importante que consultes periódicamente las comunicaciones que enviaremos a tu buzón personal, no te llevará mucho tiempo y te permitirá estar debidamente informado y detectar movimientos sospechosos.

Aunque nos comunicaremos contigo principalmente a través de tu buzón personal, también autorizas al Banco para contactar contigo mediante teléfono fijo o móvil, correo electrónico o postal, o cualquier otro medio, para enviarte comunicaciones y para confirmar transacciones que haya hecho o que estén pendientes. Nos comunicaremos contigo de cualquiera de estas formas para garantizar la seguridad de tus operaciones, cuando existan motivos operativos o de inmediatez que así lo aconsejen, cuando exista una normativa que lo requiera o cuando nos lo solicites expresamente.

28. Grabación de las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas mantenidas durante la relación contractual

28.1. Consentimiento expreso para la grabación de conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas mantenidas durante la relación contractual

El Banco y tú aceptáis expresamente que las conversaciones telefónicas y las comunicaciones electrónicas que mantengamos contigo cuando utilices los servicios de Banca Telefónica, Banca Internet y Banca Móvil sean grabadas. Estas grabaciones se podrán usar como prueba para cualquier procedimiento judicial o arbitral que se pudiera plantear directa o indirectamente por ti o el Banco.

El Registro de dichas grabaciones y comunicaciones será mantenido por el Banco durante al menos cinco (5) años.

En caso de incidencia, o cuando lo consideres necesario, puedes obtener una copia de las grabaciones y registros mencionados. En este último caso, se aplicará la comisión indicada en el Libro las Tarifas.

28.2. Justificantes de las operaciones

Cuando realices una operación a través de Banca Telefónica, Banca Internet y Banca Móvil, el Banco te enviará un justificante de las operaciones realizadas. Este documento se te enviará en soporte duradero, preferiblemente en formato electrónico o por cualquier otro medio adecuado para la contratación a distancia.

Sección 3: Condiciones generales aplicables a los servicios de pago

29. Objeto, normativa aplicable y condiciones generales

29.1. Objeto

Esta sección tiene el objetivo de regular tu relación contractual con el Banco, ya seas persona física o jurídica, como persona usuaria de los servicios de pago establecidos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, el Real Decreto-ley de servicios de pago).

29.2. Normativa aplicable

En lo no regulado expresamente en esta sección, cuando el proveedor de servicios de pago de la persona que ordena una operación de pago (en adelante, la “persona ordenante” y el de la persona que sea destinataria de esa operación de pago (en adelante, la “persona beneficiaria” estén situados en la Unión Europea, serán de aplicación inmediata:

- el Reglamento (UE) núm. 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y en el que se modifica el Reglamento (CE) núm. 924/2009 (en adelante, “Reglamento SEPA”);
- Reglamento (UE) 2024/886 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de marzo de 2024, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 260/2012 y (UE) 2021/1230 y las Directivas 98/26/CE y (UE) 2015/2366 en lo que respecta a las transferencias inmediatas en euros;
- las Normas de funcionamiento (*Rulebook*) del esquema básico de adeudos directos SEPA del Consejo Europeo de Pagos (EPC); y
- el Real Decreto-ley de servicios de pago, así como la normativa de desarrollo.

29.3. Prevalencia

La regulación especial de servicios de pago de esta sección prevalecerá sobre cualquier otra referencia a los mismos contenida en el Contrato Global o en los Contratos de Producto.

29.4. Definiciones de Persona consumidora y microempresa

Si eres una persona usuaria de servicios de pago, puedes ser clasificada dentro de las categorías de persona consumidora, microempresa o empresario/profesionales:

- a. Se considerará persona consumidora a una persona física que utiliza los servicios de pago con una finalidad distinta a su actividad económica, comercial o empresarial.
- b. Se considerará como microempresa a aquellas personas físicas o jurídicas que realizan una actividad profesional o empresarial, que, en la fecha de celebración del contrato de servicios de pago de que se trate, ocupe a menos de diez (10) personas y cuyo volumen de negocios anual o balance general anual no supere los dos (2) millones de euros.

Las consideraciones de Persona Consumidora y de Microempresa se mantendrán mientras tu operativa o la documentación que nos facilites, tanto al inicio del Contrato como en el futuro, si contratas nuevos productos o servicios, no demuestren lo contrario.

29.5. Condiciones aplicables en función de la clasificación que te corresponda

Las condiciones contractuales aplicables en materia de servicios de pago a las personas consumidoras y a las microempresas serán las mismas, con las excepciones que se expresan a continuación:

- Cláusula 35, apartados 4 y 5, que no resultan de aplicación respecto a las microempresas, o
- cualesquiera otras excepciones incluidas en el presente Contrato Global, de conformidad con el artículo 34.1 en relación con los artículos 43 y 49, del Real Decreto-ley de servicios de pago.

En caso de que seas una persona física o jurídica que utiliza los servicios de pago para su actividad económica, comercial o profesional, pero no tengas la consideración de microempresa, acuerdas con el Banco que no se te aplicarán:

- el Título II del Real Decreto-ley de servicios de pago;
- los artículos 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 y 61 del Real Decreto-ley de servicios de pago;

- la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (en adelante, “Orden ECE/1263/2019”);
- cualquier futura modificación de los artículos anteriores o futuros desarrollos reglamentarios.

Teniendo en cuenta los puntos anteriores, si cumples dichos requisitos, tampoco se te aplicarían las siguientes Cláusulas de la Sección 3 de este Contrato Global: cláusulas 35 (excepto apartados 3 y 5), 38, 42, 45 y 46.

29.6. Definiciones

Te explicamos a continuación algunos términos que aparecen esta sección:

- Adeudos directos SEPA: mandato u orden de domiciliación por el que una persona que debe una cantidad (la “persona deudora”) autoriza y consiente a la persona a la que debe esa cantidad (la “persona Acreedora”) a iniciar el cobro de esa cantidad mediante un cargo en la cuenta indicada por la persona deudora. Es decir, autorizas a que se cobre de tu cuenta una cantidad que debes.

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

Para los instrumentos de adeudo directo SEPA, cuando la persona acreedora no presenta adeudos con arreglo a un mandato válido en un periodo de treinta y seis (369 meses (a contar desde la fecha del último adeudo, con independencia de que este fuera pagado, rechazado, devuelto o reembolsado), el mandato queda extinguido y, por tanto, no podrá iniciar más cobros acogidos a dicho mandato, por lo que deberá crear uno nuevo para cobros futuros.

En estos casos de adeudo directo SEPA, se deberá emitir un nuevo mandato en los siguientes casos:

- Cuando se produzca un cambio de esquema Core a B2B o viceversa.
 - Cuando exista un cambio de persona deudora, para lo que tendrán que obtener una nueva firma.
 - Por el transcurso de los treinta y seis (36) meses desde la fecha del último adeudo presentado (incluso si este hubiera sido rechazado, devuelto o reembolsado), ya que en este caso deberá haber sido cancelado dado el tiempo transcurrido.
- b. Adeudo domiciliado: servicio de pago destinado a efectuar un cargo en una cuenta de pago de una persona ordenante, cuando la operación de pago sea iniciada por la persona beneficiaria sobre la base del consentimiento dado por la persona ordenante (los adeudos directos SEPA presentan dos (2) variantes: (i) una modalidad básica (CORE) y otra (ii) para uso exclusivo entre empresas, autónomos o profesionales (denominada B2B).

Es decir, permites a una tercera persona (persona beneficiaria) ordenar al Banco que transfiera fondos desde tu cuenta a la suya. El Banco transfiere los fondos a la persona beneficiaria en la fecha o fechas acordadas entre ella y tú. El importe adeudado puede variar.

- c. Autenticación: procedimiento que permite al Banco o a otro proveedor de servicios de pago comprobar la identidad de la persona usuaria de un servicio de pago o la validez de la utilización de determinado instrumento de pago (como por ejemplo una tarjeta de débito), incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas de la persona usuaria (como por ejemplo identificadores de usuario, claves de acceso o claves de firma).
- d. Autenticación reforzada del Cliente: autenticación basada en el uso de dos o más elementos clasificados como conocimiento (algo que solo tú conoces), posesión (algo que solo tú tienes) e inherencia (algo que solo tú eres). Estos elementos deben ser independientes, es decir, que la vulneración de uno no comprometa la fiabilidad de los demás. Además, debe proteger la confidencialidad de tus datos de identificación.
- e. Cuenta de pago: una cuenta a nombre de una o de varias personas usuarias de servicios de pago, que se utiliza para hacer operaciones de pago.

- f. Día hábil: día laborable para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago de la persona ordenante o de la beneficiaria que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente al lugar en la que esté situada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieran contratado.
- g. Entidad de pago: una empresa a la que se le ha dado permiso para ofrecer y realizar servicios de pago en toda la Unión Europea, según lo establecido en el artículo 11 del Real Decreto-ley de servicios de pago y otras leyes aplicables.
- h. Fecha de valor: momento utilizado por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago.
- i. Identificador único: una combinación de letras, números o signos que el proveedor de servicios de pago te da para que puedas identificar de forma única a otra persona usuaria del servicio de pago y/o la cuenta de pago de esa otra persona usuaria en una operación de pago. Es decir, es un número de cuenta que permite identificarla de forma inequívoca. En España y en los demás países de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA) se corresponde con el IBAN.
- j. IBAN: número identificador de una cuenta de pago internacional que reconoce inequívocamente una cuenta de pago individual en un Estado miembro de la Unión Europea y cuyos elementos son especificados por la Organización Internacional de Normalización (ISO).
- k. Instrumento de pago: cualquier dispositivo personalizado y/o conjunto de procedimientos acordados entre la persona usuaria de servicios de pago y el proveedor de servicios de pago y utilizados para iniciar una orden de pago.
- l. Operación de pago: es cuando una persona ordenante o una persona beneficiaria realizan una acción para enviar o recibir dinero desde su cuenta bancaria a otra persona o entidad. Por ejemplo, realizas una operación de pago cuando pagas en una tienda, transfieres dinero a un amigo, domicilias un recibo en tu cuenta, o haces una compra por internet. Es el concepto genérico que hace referencia a todos estos servicios.
- m. Orden de pago (mandato): instrucción dada por una persona ordenante o una persona beneficiaria a su proveedor de servicios de pago para que realice una operación de pago.

- n. OTP: contraseña de un solo uso (del inglés *One-Time Password*). Se utiliza como segundo elemento de autenticación para la realización de operaciones de pago.
- o. Persona beneficiaria: persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que es destinataria de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago, es decir, es quien recibe un pago. En el caso de adeudos domiciliados SEPA, la persona beneficiaria es el acreedor que recibe el mandato del deudor para iniciar los cobros. La persona deudora es la Titular de la cuenta de pago a la que se le carga el importe del adeudo domiciliado, es decir, la persona que debe una cantidad de dinero.
- p. Persona ordenante: persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta. O, si no hay una cuenta de pago de la persona ordenante, persona física o jurídica que envía una orden de pago a una cuenta de pago de la persona beneficiaria. En el caso de adeudos domiciliados SEPA, la persona ordenante es el deudor.
- q. Persona usuaria de servicios de pago: la persona física o jurídica que utiliza un servicio de pago, ya sea como persona ordenante, persona beneficiaria o ambos.
- r. Proveedor de servicios de pago: entidad financiera, por ejemplo, un banco, autorizada para procesar operaciones de pago entre comerciantes y clientes. Son las entidades y organismos contemplados en los apartados 1 y 2 del artículo 5, y las personas físicas o jurídicas que se acojan a las exenciones previstas en los artículos 14 y 15, todos ellos del Real Decreto-ley de servicios de pago.
- s. Proveedor de servicios de información sobre cuentas: el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional servicios de información sobre cuentas.
- t. Proveedor de servicios de iniciación de pagos: el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional servicios de iniciación de pagos.
- u. Proveedor de servicios de pago gestor de cuenta: un proveedor de servicios de pago que facilita a una persona ordenante una o varias cuentas de pago y se encarga de su mantenimiento.
- v. Servicio de información sobre cuentas: servicio en línea que te permite ver información resumida sobre una o varias cuentas de pago que tengas en otros bancos.

- w. Servicio de iniciación de pagos: servicio que te permite iniciar una orden de pago, a petición tuya, desde una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

Transferencia: es un servicio de pago por el que, con cargo al saldo de tu Cuenta, puedes enviar una cantidad de dinero a la cuenta de otra persona (persona beneficiaria) en Triodos o en otro banco.

- x. En una transferencia, puedes actuar como persona ordenante, como sucede cuando ordenas al Banco que envíe la cantidad de dinero a otra persona o, como persona beneficiaria, cuando eres la que recibe la cantidad de dinero enviada. En otras palabras, siguiendo tus instrucciones, el Banco transfiere dinero de tu cuenta a otra cuenta.
- y. Transferencia inmediata: es un servicio de pago, en euros y dentro de la zona SEPA (Zona Única de Pagos en Euros), por el que puedes dar instrucciones al Banco para que, con cargo al saldo de tu Cuenta, envíe una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona (persona beneficiaria) en Triodos o en otro banco. La principal característica de este tipo de transferencia es que el importe transferido se carga en tu Cuenta y se abona en la de la persona beneficiaria de forma instantánea (inmediata).
- z. Verificación del Beneficiario: Es un servicio gratuito que te daremos, cuando realices una transferencia (tanto si es ordinaria como si es inmediata) dentro de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA), para confirmar que el nombre de la persona beneficiaria a la que envías una cantidad de dinero y el identificador único de su cuenta son coincidentes. La finalidad de este servicio es mejorar la seguridad de las transferencias y prevenir que cometas errores o sufras un fraude. Es decir, para evitar que envíes una transferencia a una persona a la que no deseas enviar el dinero por error o por un acto de engaño realizado por un tercero.

29.7. Acceso a tus cuentas de pago

El acceso a tus cuentas de pago abiertas en el Banco por tu parte o por parte de terceros proveedores de servicios de pago, como proveedores de servicios de iniciación de pagos o entidades prestadoras de servicios de información sobre cuentas, requerirá que la cuenta de pago sea accesible en línea de forma segura, de acuerdo con las normas técnicas vigentes en cada momento.

Esto incluirá un acceso basado en una autenticación reforzada, tal y como se describe en el apartado 11 de la Cláusula 29, a menos que se autorice expresamente la excepción de este requisito.

El Banco tratará las órdenes de pago transmitidas a través de los servicios de un tercer proveedor de servicios de pago sin discriminación alguna con respecto a las órdenes de pago transmitidas directamente por ti, salvo por causas objetivas, en particular, en lo que se refiere a los plazos, la prioridad o los gastos aplicables.

29.8. Denegación del acceso a tus cuentas de pago

El Banco puede denegarte el acceso a tus cuentas de pago, o a terceros proveedores de servicios de pago que accedan en tu nombre, si hay razones objetivas para hacerlo, tal y como se explica en los apartados 7 y 11 de esta Cláusula 29, en los apartados 2 y 3 de la Cláusula 32 y en el apartado 1 de la Cláusula 34.

En estos casos, te informará de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos. Esta información se te facilitará, si es posible, antes de denegarte el acceso y, como muy tarde, inmediatamente después de la denegación, a menos que comunicarte esta información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales. El Banco te permitirá acceder a la cuenta de pago una vez que ya no haya motivos para denegar el acceso.

29.9. Conformidad de la disponibilidad de fondos

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

- Que tu cuenta de pago sea accesible en línea en el momento de la solicitud.
- Que hayas dado tu consentimiento explícito al Banco para que responda a las solicitudes de proveedores de servicios de pago específicos de facilitar confirmación de que el importe correspondiente a una Operación de Pago basada en una Tarjeta determinada está disponible en tu Cuenta de Pago.
- Que el consentimiento al que hace referencia el apartado letra b) anterior lo hayas dado antes de que se realice la primera solicitud de confirmación.

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

- Que hayas dado tu consentimiento explícito al proveedor de servicios de pago que solicite dicha confirmación.
- Que hayas iniciado la operación por el importe en cuestión utilizando una tarjeta emitida por el proveedor de servicios de pago.
- Que el proveedor de servicios de pago se identifique ante el Banco antes de cada solicitud de confirmación, y se comuniquen de manera segura con el Banco de acuerdo con los requisitos exigidos por la normativa vigente. Esta comunicación se hará de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión, de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos comunes y seguros ("Reglamento SCA"), o norma que lo sustituya, y a los criterios que determine el Banco de España, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables.

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

Puedes pedirle al Banco que te diga quién es el proveedor de servicios de pago y cuál es la respuesta que te ha dado.

29.10. Comisiones

El Banco puede establecer comisiones o compensaciones que sean legalmente aplicables por el acceso o consulta de información, o por la iniciación o ejecución de órdenes de pago, en relación con las cuentas de pago que tengas en el Banco. Estas comisiones se indican en las condiciones particulares de los productos que contrates y en el Libro de Tarifas, el cual estará siempre disponible en la web del Banco (www.triodos.es).

29.11. Necesidad de disponer de un teléfono móvil para abrir y usar cuentas de pago

Para abrir y usar las cuentas de pago, así como los instrumentos o servicios de pago asociados, es necesario que cada Titular, Persona Autorizada o Apoderada o Representante facilite al Banco un número de teléfono móvil actualizado y activo.

Este número de teléfono móvil debe pertenecer a cada Titular, Persona Autorizada o Representante que pueda operar en las cuentas o servicios de pago asociados.

Si no puedes recibir mensajes SMS, o si cambias, pierdes, te roban, dañan o dejas de usar tu teléfono móvil, debes informar inmediatamente al Banco. De esta forma, el Banco podrá actualizar su base de datos lo antes posible, siguiendo los criterios de seguridad que determine el Banco.

El Banco usará tu teléfono móvil para verificar tu identidad y enviarte mensajes sobre la seguridad de tu cuenta. Por ejemplo, te enviará alertas o códigos para confirmar tus operaciones. También te enviará mensajes si cambias tus datos personales, financieros o de cualquier otro tipo. Es decir, como medida de autenticación reforzada.

Estas medidas de seguridad pueden cambiar si la normativa, la tecnología o el mercado lo requieren.

30. Servicios de pago para los que se puede utilizar una cuenta de pago

30.1. Servicios de pago regulados en esta Sección

Los servicios de pago que se regulan en esta sección son los siguientes:

- a. Los servicios que te permiten ingresar o retirar dinero en efectivo en una cuenta de pago y hacer todas las operaciones necesarias para gestionarla.
- b. La realización de operaciones de pago, como transferencias de dinero, a través de tu cuenta de pago en el Banco o en otro proveedor de servicios de pago:
 - Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no periódicos.
 - Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
 - Realizar transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
- c. La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para una persona usuaria de servicios de pago.
- d. La emisión de instrumentos de pago o la adquisición de operaciones de pago.
- e. El envío de dinero.
- f. Los servicios de iniciación de pagos.
- g. Los servicios de información sobre cuentas.

Al resto de operativas y, en particular, a aquellas actividades que se contemplan en el artículo 4 del Real Decreto-ley de servicios de pago, solo se les aplicarán la presente Sección III del Contrato Global en lo que no se oponga, y con carácter subsidiario, a la regulación que se contiene en los Contratos de Producto y en la regulación especial que les resulte de aplicación.

A modo de ejemplo, las actividades a las que nos referimos en el párrafo anterior son los cheques, letras de cambio y pagarés, el servicio de giros postales ofrecido por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E (en adelante, "Correos"), en el marco del acuerdo firmado entre el Banco y Correos, mientras dicho acuerdo permanezca vigente.

30.2. Servicios de pago en moneda extranjera o con proveedores de servicios de pago con domicilio fuera de la Unión Europea

A los servicios de pago anteriores, en la medida en que los preste el Banco, les será de aplicación la presente Sección III, en tanto que estemos ante operaciones de pago efectuadas en una moneda de un Estado miembro de la Unión Europea, cuando el proveedor de servicios de pago de la persona ordenante y de la beneficiaria se encuentre en la Unión Europea.

En el caso de operaciones de pago en moneda que no sea de un país de la Unión Europea, o con independencia de la moneda empleada, si alguno de los proveedores de servicios de pago está fuera de la Unión Europea, se aplicará lo que se indica en el artículo 2 del Real Decreto-ley de servicios de pago.

30.3. Necesidad de abrir una cuenta de pago para ejecutar operaciones de pago

Este Contrato Global contiene las condiciones contractuales que regirán la futura ejecución de las operaciones de pago contigo, para lo que será necesario que abras una cuenta de pago en el Banco (cuenta corriente o cuenta de ahorro).

31. Identificador único de la cuenta

31.1. Exención de responsabilidad del Banco en caso de que facilites un Identificador único incorrecto

Para que se ejecute correctamente una orden de pago, es necesario que facilites al Banco el identificador único de tu cuenta, que serán el Número Internacional de Cuenta Bancaria (IBAN) y el BIC (*Business Identifier Code* o Código de Identificación Bancaria).

Si el Banco experimenta modificaciones estructurales societarias, es decir cambia su estructura de propiedad, o si se da cualquier otro motivo comercial u operativo, el identificador único de tu cuenta puede cambiar. En ese caso, el Banco se compromete a informarte del cambio de la forma que haya acordado contigo.

El Banco no será responsable si el identificador único que nos das es incorrecto y la operación de pago no se puede ejecutar o se ejecuta de manera defectuosa. Sin embargo, si lo solicitas, o, cuando no sea posible ejecutarla en los plazos previstos o cuando las circunstancias del caso así lo aconsejen, el Banco podrá realizar gestiones para recuperar los fondos de la operación de pago. En ese caso, deberás pagar los gastos que el Banco haya tenido para ello.

Si no se pueden recuperar los fondos, el Banco te dará, si lo pides por escrito, toda la información que tenga y que sea relevante para que puedas realizar una reclamación legal para recuperar los fondos, con independencia de que tengas que pagar la comisión correspondiente por el servicio prestado.

31.2. Responsabilidad del Banco si facilitas un Identificador único correcto

Si facilitas en tiempo y forma el identificador único correcto para la operación que te aplique, el Banco será responsable de su correcta ejecución. Por el contrario, si no facilitas un identificador único correcto, el Banco no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la orden de pago.

31.3. Obligación de la persona usuaria de servicios de pago de verificar el Identificador Único

Te comprometes a verificar que los datos relativos a los pagos que ordenes al Banco sean correctos y estén completos.

31.4. Información adicional al Identificador Único

El Banco solo será responsable de las operaciones de pago que se realicen con el identificador único que hayas dado al Banco. No seremos responsables de otro tipo de informaciones adicionales que nos facilites.

32. Consentimiento para la ejecución de operaciones de pago

32.1. Consentimiento de operaciones de pago

Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando, antes de realizar la operación, hayas dado tu consentimiento por escrito o de la forma que se indica en la Ley 22/2007, de 11 de julio, de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, en concreto, por utilización de medios telemáticos, electrónicos o similares. Esto se hará siempre que el Contrato de Producto permita la emisión de estas órdenes.

32.2. Consentimiento a través de la persona beneficiaria o de terceros proveedores de servicios de pago

El consentimiento para ejecutar una operación de pago podrá darse por la persona ordenante a través de la persona beneficiaria de la misma o a través de terceros proveedores de servicios de pago, de acuerdo con las medidas de autenticación y comunicación seguras que se establezcan por el Banco de acuerdo con la normativa vigente en cada momento. Si el Banco no recibe el consentimiento necesario, la operación de pago se considerará no autorizada y no se llevará a cabo.

32.3. Bloqueo de los instrumentos de pago

El Banco se reserva el derecho de bloquear el uso de un medio o instrumento de pago si hay razones justificadas relacionadas con la seguridad del mismo, si sospecha que alguien lo está usando sin tu autorización o de forma fraudulenta, o si hay un aumento significativo del riesgo de impago si el instrumento de pago está asociado a una línea de crédito.

El Banco te informará del bloqueo y del motivo del mismo antes de hacerlo o, si no es posible, inmediatamente después. No te informará del bloqueo en aquellos casos en los que se lo impida una disposición normativa o por razones de seguridad justificadas.

El Banco te desbloqueará el instrumento de pago o lo sustituirá por otro nuevo una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de tu derecho a solicitar el desbloqueo en tales circunstancias. El desbloqueo del instrumento de pago o su sustitución por uno nuevo se realizará sin coste alguno para ti.

32.4. Verificación del Beneficiario en las transferencias ordinarias e inmediatas

El Banco te ofrecerá, de forma gratuita, el servicio de Verificación del Beneficiario cuando vayas a realizar una transferencia (ordinaria o inmediata).

Te prestaremos este servicio inmediatamente después de que nos facilites la información sobre la persona beneficiaria que a la que vayas a enviar el dinero y antes de que autorices la transferencia.

Con la información que hayas facilitado, el Banco comprobará que el nombre de la persona beneficiaria y el identificador único de su cuenta (IBAN) son coincidentes.

Si el nombre de la persona beneficiaria y el IBAN de su cuenta no son coincidentes, o si no es posible realizar la verificación por motivos técnicos, te informaremos de ello y te avisaremos de que autorizar la transferencia inmediata puede dar lugar a que envíes dinero a una cuenta de la que no es titular la persona beneficiaria que nos hayas indicado. Si, a pesar del aviso, decides realizar la transferencia, serás responsable de las consecuencias y, especialmente, de la pérdida del dinero transferido, en el caso de no fuese posible su recuperación.

Cuando el nombre de la persona beneficiaria que hayas facilitado coincide de forma casi exacta con el IBAN de su cuenta, el Banco te indicará el nombre exacto que aparece asociado al IBAN que hayas facilitado.

32.5. Mandatos SEPA

En el caso de un mandato SEPA, es necesario que, antes de hacer cualquier presentación al cobro, la persona o empresa acreedora tenga una orden de domiciliación firmada por ti, como Titular de la cuenta de cargo, que cumpla con el formulario normalizado de "Orden de domiciliación de adeudo directo básico SEPA" o, si no, que incluya las menciones y requisitos establecidos por la normativa vigente en cada momento.

La persona o empresa acreedora asignará una referencia única a cada mandato, que permita identificar los adeudos asociados a un mandato concreto. Si en el momento de la firma del mandato este no contenía aún dicha referencia, la persona o empresa acreedora deberá comunicársela a la persona deudora antes de iniciar el primer cobro.

El cambio del mandato afecta a la persona o empresa acreedora y a la persona deudora y se puede hacer en cualquier momento durante la vigencia del mandato sin necesidad de consentimiento del Banco. Sin embargo, es obligatorio comunicar al Banco si existen modificaciones en el mandato en caso de que ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- a. Modificaciones en la referencia única de un mandato existente, como consecuencia de cambios organizativos (reestructuraciones).
- b. Cambios en la identidad de la persona o empresa acreedora, como consecuencia de fusiones, transformaciones societarias, cambios organizativos o cambio de nombre.
- c. Cambio de la cuenta de cargo por parte de la persona deudora, ya sea en la misma entidad o en otra.
- d. Cuando el cambio se produzca en la identidad o nombre de la persona o empresa acreedora, esta deberá además informar a la persona deudora de las modificaciones que afecten al mandato para evitar posibles devoluciones de adeudos por falta de reconocimiento de la persona o empresa acreedora.

Los cambios del mandato se comunicarán a la entidad de la persona o empresa acreedora, como parte del próximo adeudo.

32.6. Derechos de la Persona Ordenante en relación con Adeudos domiciliados

Cuando actúas como persona ordenante tendrás derecho a que el Banco:

- Limite el cobro de adeudos domiciliados a un determinado importe o periodicidad, o a ambos.
- Verifique, de no preverse derecho a reembolso en una orden emitida con arreglo a un régimen de pago, cada adeudo domiciliado y determine, sobre la base de la información relativa a la orden, si el importe y la periodicidad del adeudo domiciliado transmitido son iguales al importe y a la periodicidad acordados en la orden, antes de efectuar el adeudo en tu cuenta de pago.
- Bloquee cualquier adeudo domiciliado en tu cuenta de pago o cualquier adeudo domiciliado iniciado por una o varias personas beneficiarias específicas, o autorice solo los adeudos domiciliados iniciados por una o varias personas beneficiarias específicas.

Cuando ni la persona ordenante ni la beneficiaria sea una persona consumidora, no se aplicarán los derechos recogidos en esta Condición 32.5.

33. Recepción de una orden de pago

33.1. Momento de recepción de una orden de pago

El momento en que el Banco recibe una orden de pago será aquel en que es recibida por esta Entidad, con independencia de que haya sido transmitida directamente por la persona ordenante o indirectamente a través de la persona beneficiaria.

Las órdenes recibidas en un día no hábil a efectos bancarios se entenderán recibidas el siguiente día hábil. Sin embargo, si una orden de pago se recibe después de las cinco de la tarde (17:00), se considerará recibida el día hábil siguiente. En ningún caso se te cobrará ningún cargo en tu cuenta antes de que se reciba la orden de pago.

En el caso de las transferencias inmediatas, el momento de recepción será aquel en el que esta sea recibida por el Banco, con independencia de la hora o del día.

33.2. Ejecución de una orden de pago en una fecha concreta

Si el Banco y tú acordáis ejecutar una orden de pago en una fecha concreta, al final de un plazo o el día en el que tengas fondos en tu cuenta corriente o en el instrumento de pago concreto, el día de recepción de la orden será el acordado o el siguiente si el acordado es inhábil.

Como excepción a la hora anterior, si el Banco y tú acordáis ejecutar una transferencia inmediata en una fecha y hora concretas, se entenderá que el momento de recepción será siempre el que se haya pactado, con independencia de la hora y de si el día es hábil o inhábil.

33.3. Órdenes de pago iniciadas por un proveedor de servicios de iniciación de pagos

El Banco, inmediatamente después de recibir la orden de pago de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, proporcionará a dicho proveedor toda la información sobre el inicio de la operación de pago y toda la información a la que tenga acceso con relación a la ejecución de la operación de pago al proveedor de servicios de iniciación de pagos, salvo que ocurran causas objetivas que motiven la denegación del acceso a tus cuentas de pago o cualquier otra causa recogida en la siguiente Cláusula 34.1.

34. Rechazo de órdenes de pago

34.1. Motivos de rechazo

El Banco puede rechazar la ejecución de una orden de pago si:

- a. Antes de hacer un pago no tienes suficiente dinero en tu cuenta o instrumento de pago para ejecutar el pago.
- b. El Banco sospecha que estás involucrado en actividades ilegales, como fraude, blanqueo de capitales o financiación del terrorismo, o si hay alguna otra actividad ilícita.
- c. No facilitas al Banco la información necesaria para ejecutar la orden o si la información que des es incorrecta.
- d. No te identificas empleando el medio de autenticación que se establezca para cada producto o servicio de pago.
- e. El tercer proveedor de servicios de pago no cumple con los estándares de seguridad requeridos por el Banco, de acuerdo con la normativa vigente, para establecer una comunicación segura, o si hay otras razones objetivas para denegar el acceso a tus cuentas de pago abiertas en el Banco a un tercero.
- f. No se cumplieran las condiciones del contrato o de la Ley.

34.2. Comisión por rechazo de órdenes de pago

En los casos mencionados en el apartado 34.1, el Banco podrá cobrar una comisión por rechazar una orden de pago inapropiada. Además, si se da alguno de los supuestos de ese apartado, aceptas que el Banco no será responsable de ninguna pérdida o daño causado por el retraso o rechazo de la orden de pago.

34.3. Notificación del rechazo de una orden de pago

El Banco te informará, a través del medio de comunicación pactado en el Contrato de Producto, si rechaza una orden de pago. Te explicará los motivos del rechazo y, si es posible, el procedimiento para corregir los errores que lo han causado. Esta notificación se hará, como máximo, al final del día hábil siguiente al rechazo. En el caso de operaciones de pago en papel, el plazo se ampliará un día hábil.

34.4. Consideración como órdenes no recibidas

Las órdenes de pago cuya ejecución haya sido rechazada se entenderán como no recibidas.

35. Irrevocabilidad de una orden de pago y devolución de adeudos y recibos domiciliados

35.1. Irrevocabilidad de las órdenes de pago y excepciones

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

- a. En general, no podrás cancelar la orden de pago después de que el Banco la haya recibido.
- b. Cuando la operación de pago es iniciada por la persona beneficiaria o, a través de la misma, no podrás revocar la orden una vez que hayas dado tu consentimiento a la persona beneficiaria para que se ejecute la operación de pago.
- c. Cuando la operación de pago es iniciada por un proveedor de servicios de iniciación pagos, no podrás revocar la orden una vez que hayas dado a aquél tu consentimiento para iniciar la operación de pago.
- d. En caso de adeudos domiciliados, no podrás revocar la orden de pago después del final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en tu cuenta.

En los casos anteriores, cuando hayas iniciado o emitido una operación de pago, si has acordado con el proveedor de servicios de pago que la ejecución de la orden de pago comience en una fecha específica o al final de un período determinado, o bien el día en que hayas puesto fondos a disposición del proveedor de servicios de pago, podrás revocar la orden de pago, a más tardar, al final del día hábil anterior al día acordado.

35.2. Revocación de un conjunto de operaciones de pago

Si hubieras dado tu consentimiento para un conjunto de operaciones de pago y la anulas, implicará que todas las operaciones de pago que formen parte de ese conjunto o serie, así como todas las futuras operaciones de pago cubiertas por dicho consentimiento se considerarán como no autorizadas.

35.3. Comisión por revocación de operaciones de pago

La anulación de la orden generará las comisiones y gastos que, en su caso, se encuentren previstas en los Contratos de Producto o en el Libro de Tarifas del Banco.

35.4. Devolución de adeudos y recibos domiciliados

Si tienes la consideración de persona consumidora (operas con una finalidad distinta a una actividad comercial, empresarial o profesional) podrás pedir al Banco que te devuelva las operaciones de pago autorizadas e iniciadas por una persona beneficiaria o a través de ella, que ya se hayan ejecutado.

Puedes hacerlo en un plazo máximo de ocho (8) semanas a partir de la fecha en que se hayan descontado los fondos de tu cuenta.

Puedes solicitar la devolución cuando:

- a. la autorización no indique el importe exacto y, además,
- b. la cantidad descontada sea mayor de lo que razonablemente se podría esperar, teniendo en cuenta tus hábitos de gasto y las circunstancias del caso.
- c. Si pides la devolución deberás demostrar que la cantidad descontada es mayor de lo esperado. No se podrá pedir la devolución por motivos relacionados con el cambio de divisa si se ha aplicado el tipo de cambio de referencia que corresponde.
- d. Sin embargo, no tendrás derecho a devolución si:
- e. has dado tu consentimiento expreso al Banco para que se ejecute la operación de pago directamente, y, en su caso,
- f. el Banco o la persona beneficiaria te han proporcionado o puesto a tu disposición, de la forma acordada, información sobre la futura operación de pago al menos con cuatro (4) semanas de antelación a la fecha prevista para el pago.

Si reclamas la devolución, el Banco tiene un plazo de diez (10) días hábiles desde que reciba la solicitud de devolución para devolverte el dinero o justificar por qué no puede hacerlo. En este caso, te informará sobre los procedimientos de reclamación judicial y extrajudicial que puedes seguir.

35.5. Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente

Deberás informar al Banco tan pronto como sepas que se ha realizado una operación de pago no autorizada o se ha ejecutado incorrectamente. En cualquier caso, deberás hacerlo en un plazo máximo de trece (13) meses si eres una persona consumidora, o de seis (6) meses si no lo eres, tal y como establece el Real Decreto-ley de servicios de pago.

36. Ejecución de una orden de pago

36.1. Plazos de ejecución de las órdenes de pago

A menos que hayas acordado con el Banco un plazo distinto para ejecutar las órdenes de pago, en los términos del apartado 33.2 de esta Sección, el Banco ejecutará las órdenes de pago no más tarde del final del día hábil siguiente a la recepción de la orden de pago, cuando se estén ejecutando:

- Operaciones de pago en euros.
- Operaciones de pago nacionales en la moneda de un país que no forme parte de la zona del euro.
- Operaciones de pago que solo impliquen un cambio de moneda entre el euro y la moneda de un país de la Unión Europea que no sea de la zona del euro, siempre que el cambio se haga en el país de la moneda y, en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia se haga en euros.

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

36.2. Otros plazos de ejecución

Las transferencias en euros a países de la Unión Europea que no estén incluidas en el apartado anterior, podrán tardar más tiempo en hacerse, pero nunca más de cuatro (4) días laborables desde que el Banco recibe la orden de pago.

Las transferencias en euros a países que no sean de la Unión Europea no se rigen por los plazos anteriores. En cada caso, el tiempo que tardarán en hacerse dependerá de las condiciones de la operación.

36.3. Efectivo ingresado en una cuenta de pago

Si eres una persona consumidora o una microempresa y haces un ingreso en efectivo en euros en tu Cuenta de Pago del Banco, el dinero tomará valor y estará disponible inmediatamente después de que el Banco reciba los fondos. Si no eres una persona consumidora o una microempresa, el dinero estará disponible al día hábil siguiente a la recepción de los fondos. En ambos casos, la fecha de valor del ingreso será la misma que la fecha en que se realizó el ingreso, siempre que el Banco acepte el servicio de ingreso de efectivo.

36.4. Operaciones de pago en las cuales el importe de la operación se desconoce con antelación

Si una operación de pago es iniciada por la persona beneficiaria o a través de ella en el contexto de una operación de pago con tarjeta, con independencia del canal utilizado, y el importe exacto es desconocido cuando la persona ordenante da su consentimiento para ejecutar la operación, el Banco solo podrá bloquear fondos en tu cuenta de pago si has consentido el importe exacto que se debe bloquear.

En este caso, el Banco liberará los fondos bloqueados en tu cuenta de pago sin retraso una vez que tenga la información sobre el importe exacto de la operación de pago y, como muy tarde, inmediatamente después de recibir la orden de pago.

37. Fecha valor y de disponibilidad de los fondos

37.1. Fecha valor de abono y fecha valor de cargo

Cuando seas la persona beneficiaria de una operación de pago, la fecha valor de abono en tu cuenta de pago no podrá ser posterior al día hábil en el que el importe de la operación de pago se haya abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria (en este caso, el Banco).

En ningún caso, la fecha valor del cargo en la cuenta de pago de la persona ordenante será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

37.2. Fecha valor cuando el Banco actúa como proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria

Si el Banco actúa como proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria, se asegurará de que el importe de la operación de pago esté a tu disposición, como persona beneficiaria, inmediatamente después de que dicho importe haya sido abonado en tu cuenta, siempre que no haya conversión de moneda o exista una conversión entre el euro y la moneda de un Estado miembro o entre las monedas de dos Estados miembros.

38. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago frente a persona consumidoras o microempresas en la ejecución de las operaciones

38.1. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa de una orden de pago

El Banco será responsable frente a la persona ordenante, de que las operaciones de pago que inicie directamente se ejecuten correctamente. Esto significa que el Banco se asegurará de que el dinero llegue a su destino

Sin embargo, el Banco no será responsable si puede demostrar a la persona ordenante y, en su caso, al proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria que esta última recibió el dinero de la operación de pago de acuerdo con lo establecido en el apartado 36 de este Contrato Global y en los términos legalmente establecidos.

38.2. Devolución de las cantidades correspondientes a una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa

Si el Banco es responsable según lo establecido en el apartado 38.1 anterior, te devolverá sin retraso injustificado la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa.

Además, si es necesario, restablecerá el saldo de la Cuenta de Pago a la situación en la que estaría si no hubiera habido ningún problema con la operación de pago.

La fecha de valor del abono en la Cuenta de Pago no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

38.3. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria

Cuando el proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria sea responsable de las órdenes de pago iniciadas directamente por la persona ordenante, dicho proveedor será responsable ante la persona beneficiaria de la correcta ejecución de la operación de pago.

Además, pondrá inmediatamente a disposición de la persona beneficiaria el importe correspondiente a la operación de pago y, si es necesario, abonará el importe correspondiente en su Cuenta de Pago.

La fecha de valor del abono en la Cuenta de Pago de la persona beneficiaria no será posterior a la fecha en que se habría atribuido la fecha de valor al importe en caso de ejecución correcta de la operación, según lo dispuesto en el artículo 60 del Real Decreto-ley de servicios de pago.

38.4. Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago ejecutadas con retraso

Si una operación de pago se ejecuta con retraso, el proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria se asegurará de que, si el proveedor de servicios de pago de la persona ordenante lo solicita en su nombre, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago de la persona beneficiaria no sea posterior a la fecha que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que la persona ordenante haya iniciado la orden de pago, el proveedor de servicios de pago de la persona ordenante, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, intentará rastrear inmediatamente la operación de pago e informará a la persona ordenante los resultados. Por ello no se cobrará ningún gasto a la persona ordenante.

38.5. Operaciones de pago iniciadas por la persona beneficiaria

Si la persona beneficiaria inicia una orden de pago o se hace a través de él, el proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria será responsable ante ésta de que la orden de pago se transmita correctamente al proveedor de servicios de pago de la persona ordenante, según lo establecido en el apartado 35 de este Contrato Global y en los términos legalmente aplicables.

Además, se asegurará de que el importe de la operación de pago le sea devuelto y esté a disposición de la persona beneficiaria inmediatamente después de que dicho importe sea abonado en su propia cuenta.

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

38.6. Operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas de forma defectuosa iniciadas por la persona beneficiaria

En el caso de órdenes de pago no ejecutadas o ejecutadas de forma defectuosa iniciadas por la persona beneficiaria o a través de él, en las que resulte responsable el proveedor de servicios de pago de la persona ordenante, éste será responsable frente a la persona ordenante. Deberá devolver a la persona ordenante, según proceda y sin retraso injustificado, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago de la persona ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

Aunque estas obligaciones no se aplicarán al proveedor de servicios de pago de la persona ordenante si dicho proveedor puede demostrar que el proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago se ha ejecutado con un pequeño retraso.

En tal caso, el proveedor del servicio de pago de la persona beneficiaria atribuirá una fecha de valor al importe correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago de la persona beneficiaria que no será posterior a la fecha de valor que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

38.7. Error en una operación de pago iniciada por la persona beneficiaria

Si se produce un error en una operación de pago que ha sido iniciada por la persona beneficiaria o a través de ella, el proveedor de servicios de pago de la persona beneficiaria intentará rastrear la operación de pago y te informará de los resultados. No se cobrará ningún gasto por este servicio a la persona beneficiaria.

38.8. Exención de responsabilidad del proveedor de servicios de pago en determinados casos

La responsabilidad del proveedor de servicios de pago de la persona ordenante o de la persona beneficiaria contemplada en los apartados anteriores, se entenderá con independencia de las causas que motivan la ausencia de responsabilidad del proveedor de servicios de pago que puedan derivarse de operaciones de pago, como aquellas en las que:

- No haya mediado autorización o se hayan ejecutado incorrectamente en los términos establecidos en el artículo 43 del Real Decreto-ley de servicios de pago.
- El identificador único que nos has dado para los servicios de pago es incorrecto, según el artículo 59 del Real Decreto-ley de servicios de pago.
- La persona usuaria de servicios de pago actúa de forma fraudulenta, a sabiendas o por negligencia grave.
- Hayan ocurrido circunstancias excepcionales e imprevisibles que estén fuera del control del proveedor de servicios de pago de la persona ordenante, según el artículo 64 del Real Decreto-ley de servicios de pago.

38.9. Responsabilidad por la no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago iniciadas a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos

El Banco devolverá a la persona ordenante el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la que se haya efectuado el cargo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación defectuosa, respecto a las operaciones de pago iniciadas por la persona ordenante a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos. Esto se llevará a cabo siempre que dicho iniciador de pagos demuestre que el Banco ha recibido la orden de pago de conformidad con el artículo 50 del Real Decreto-ley de servicios de pago y en los términos normativamente vigentes, y que, dentro de su ámbito de competencia como iniciador de pagos, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas a la no ejecución o ejecución defectuosa.

Todo lo anterior se entenderá con independencia de lo dispuesto en la exención de responsabilidad prevista en el apartado 38.8. anterior.

39. Obligaciones de la persona usuaria del servicio de pago respecto al uso de instrumentos de pago y credenciales de seguridad

Como persona usuaria de servicios de pago, te comprometes a cumplir con las siguientes obligaciones en relación con el uso de los instrumentos de pago y las credenciales de seguridad personalizadas (claves) que te proporcione el Banco:

- a. Deberás utilizar el instrumento de pago conforme a las condiciones contractuales que regulan su emisión y utilización. Estas condiciones serán objetivas, no discriminatorias y proporcionadas. En particular, desde el momento en que recibas el instrumento, deberás adoptar todas las medidas razonables para proteger tus credenciales de seguridad personalizadas frente a cualquier acceso no autorizado.
- b. En caso de pérdida, robo o apropiación indebida del instrumento de pago, o si detectas que se ha utilizado de manera no autorizada, deberás notificarlo al Banco sin retraso indebido tan pronto como tengas conocimiento del hecho. Esta notificación podrá realizarse a través de los medios habilitados por el Banco o por la entidad que se designe a tal efecto.

40. Obligaciones del banco respecto a los instrumentos de pago

Como proveedor de servicios de pago, el Banco asume las siguientes obligaciones en relación con los instrumentos de pago que emitamos para ti:

- a. El Banco se asegurará de que tus credenciales de seguridad personalizadas solo sean accesibles para ti, como usuario autorizado del instrumento de pago, sin perjuicio de las obligaciones que te corresponden conforme a la cláusula anterior.
- b. El Banco no te enviará instrumentos de pago que no hayas solicitado, salvo en caso de sustitución de un instrumento que ya te hubiera entregado. Esta sustitución podrá deberse a la incorporación de nuevas funcionalidades, aunque no las hayas solicitado expresamente, siempre que:
 - esta posibilidad esté prevista en el presente Contrato Global, y
 - la sustitución se realice sin coste alguno para ti.

c. El Banco pondrá a tu disposición, de forma gratuita y en todo momento, medios adecuados para que puedas:

- notificarle el extravío, sustracción, apropiación indebida o uso no autorizado del instrumento de pago; y
- solicitar el desbloqueo del instrumento.

Asimismo, el Banco te facilitará también, de manera gratuita y cuando así lo solicites, medios que te permitan acreditar que has realizado la comunicación, durante un período de 18 meses desde que se haya efectuado.

d. El Banco te ofrecerá siempre la posibilidad de notificarle en caso de pérdida, robo o apropiación indebida del instrumento de pago sin coste alguno, pudiendo cobrarte, en su caso, únicamente los costes de sustitución directamente imputables al nuevo instrumento de pago.

e. El Banco bloqueará e impedirá cualquier uso posterior del instrumento de pago desde el momento en que haya recibido tu notificación por pérdida, robo o apropiación indebida del mismo.

Además, el Banco asumirá todos los riesgos derivados del envío del instrumento de pago y de sus elementos de seguridad personalizados, hasta que se te entreguen correctamente.

41. Responsabilidad del banco en caso de operaciones de pago no autorizadas

41.1. Responsabilidad del Banco por operaciones de pago no autorizadas

En caso de operaciones de pago no autorizadas, tendrás derecho a que el Banco te devuelva el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que hayas observado o se te haya notificado la operación, siempre que el Banco no tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude. Es decir, siempre que no se haya producido engaño o descuido grave por tu parte en el cumplimiento de tus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y hayas notificado dicha circunstancia sin retraso. Cuando el Banco tenga motivos razonables para sospechar la existencia de engaño, comunicará los motivos de la denegación al Banco de España, en la forma, con el contenido y plazos que éste determine.

En su caso, el Banco restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

41.2. Responsabilidad del Banco en caso de operaciones iniciadas a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos

Si la operación de pago se inicia a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el Banco te devolverá inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente, el importe de la operación de pago no autorizada.

Además, si es necesario, restituirá la cuenta de pago en la que se haya hecho el cargo al estado en el que se habría encontrado si la operación no autorizada no se hubiera realizado.

Esto no afecta al derecho del Banco de reclamar al proveedor de servicios de iniciación de pagos responsable de la operación de pago no autorizada, según el artículo 45.2 del Real Decreto-ley de servicios de pago.

42. Responsabilidad de la persona ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas

En caso de que se realicen operaciones de pago no autorizadas con el instrumento de pago que te hayamos proporcionado, podrás estar obligado a soportar hasta un máximo de 50 euros por las pérdidas derivadas del uso del instrumento cuando este haya sido perdido, robado o indebidamente apropiado por un tercero. No obstante, esta responsabilidad no te será aplicable:

- a. Si no te ha resultado posible detectar la pérdida, robo o apropiación indebida antes de realizarse el pago, salvo que hayas actuado de forma fraudulenta (es decir de forma engañosa, con la intención de obtener un beneficio que no te corresponde).
- b. Si la pérdida, robo o apropiación indebida se ha producido como consecuencia de la actuación u omisión de empleados, agentes, sucursales o entidades a las que hayamos externalizado funciones relacionadas con la prestación de los servicios de pago.

Soportarás todas las pérdidas, sin límite alguno, cuando hayas actuado de forma fraudulenta (actuando con engaño para obtener un beneficio que no te corresponde) o cuando hayas incumplido deliberadamente (de forma intencionada) o por negligencia grave (por descuido grave o de forma contraria al sentido común) cualquiera de las obligaciones que te impone la cláusula correspondiente a tus deberes de custodia y notificación. En estos casos no te será de aplicación el importe máximo de 50 euros contemplado en el primer párrafo de esta cláusula.

Quedarás libre de toda responsabilidad cuando la operación no autorizada se haya efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos impresos en el propio instrumento de pago (como el número de tarjeta), siempre que no se haya producido fraude (engaño para obtener un beneficio) ni en negligencia grave (descuido grave) y hayas cumplido debidamente con tus obligaciones de custodia del instrumento y notificación inmediata tras tener conocimiento de la pérdida, robo o uso no autorizado.

Si no se te ha exigido autenticación reforzada en una operación no autorizada, solo asumirás consecuencias económicas si hubieras actuado de forma fraudulenta (con engaño). En caso de que la persona beneficiaria o su proveedor de servicios de pago no acepten dicha autenticación reforzada, deberán devolver al proveedor de servicios de pago de la persona ordenante el importe correspondiente al perjuicio económico generado.

No asumirás ninguna consecuencia económica derivada del uso de un instrumento de pago perdido o robado después de que hayas realizado la notificación correspondiente, salvo en caso de actuación fraudulenta (engañoso) por tu parte.

Asimismo, no asumirás responsabilidad alguna si, en el momento de producirse la operación no autorizada, no existían medios adecuados y disponibles para que pudieras notificarnos en todo momento la pérdida o robo del instrumento de pago, salvo que hubieras actuado fraudulentamente (con engaño).

43. Comisiones y gastos

43.1. Gastos de información

El Banco no podrá cobrarte por cumplir sus obligaciones de información previstas en esta Sección si eres una persona consumidora o una Microempresa, según lo establecido por la normativa.

Sin embargo, y de acuerdo con el artículo 34.1 en relación con el artículo 35.1 del Real Decreto-ley de servicios de pago, si no eres una persona consumidora o una Microempresa sí podrá cobrarte por la información que no esté determinada como gratuita por la normativa, en particular, la que se expresa en los artículos 30.2, 51.1, 52.5 y el último párrafo del artículo 59.2, todos ellos del Real Decreto-ley de servicios de pago.

43.2. Comisiones y gastos de los productos y servicios de pago prestados por el Banco

Las comisiones y gastos de los distintos productos y servicios de pago que te preste el Banco, y regulados por la Real Decreto-ley de servicios de pago, serán los previstos en el Contrato de Producto que firmes y/o en el Libro de Tarifas del Banco que esté vigente en el momento de recibir la orden de pago.

43.3. Gastos aplicables a las personas ordenantes y beneficiarias de operaciones de pago

Tanto si actúas como persona ordenante como si lo haces como beneficiaria, deberás abonar al Banco los gastos y comisiones repercutibles que resulten de aplicación a la operación de que se trate, de acuerdo con lo pactado en el Contrato de Producto aplicable y en la orden concreta.

A tal efecto, en las operaciones de pago en que seas la persona beneficiaria, el Banco podrá deducir sus gastos del importe transferido. En ese caso, aparecerán por separado en la información facilitada a la persona beneficiaria, el importe total de la operación y los gastos repercutidos.

43.4. Distribución de los gastos aplicables a las operaciones de pago

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

44. Transparencia en las condiciones e información contractual

44.1. Cumplimiento de la normativa de servicios de pago por parte del Banco

El Banco cumple con las obligaciones de transparencia e información que establece la normativa vigente y la Orden ECE/1263/2019. A tal efecto, los contratos globales y de producto de aplicación están publicados en la web del banco www.triodos.es.

44.2. Derecho a recibir una copia del contrato y de la información precontractual en cualquier momento

En cualquier momento de la relación contractual, tienes derecho a pedir que el Banco te envíe en papel o en otro formato duradero las condiciones del Contrato Global, así como la información y las principales condiciones sobre lo siguiente:

- Los datos de identificación de Triodos Bank NV S.E.
- La descripción del servicio de pago contratado.
- Los gastos, tipos de interés y de cambio aplicables.
- Los medios de comunicación disponibles.
- Las responsabilidades derivadas de los servicios de pago contratados y los requisitos necesarios para su devolución.
- Las modificaciones y la rescisión del Contrato Global.
- La ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación.

45. Modificación de las condiciones contenidas en esta sección

45.1. Modificación de las condiciones contenidas en esta sección

El Banco podrá modificar las condiciones contenidas en esta sección. En el caso de que el Banco realice alguna modificación, te deberemos proponer cualquier cambio en las condiciones contractuales y de la información y las condiciones aplicables a los servicios de pago previstos en esta sección. Para ello, te avisaremos y enviaremos la información relativa a la modificación contractual, de forma individualizada y en papel o en otro soporte duradero, con una antelación mínima de dos (2) meses antes de que el cambio propuesto entre en vigor. Todos los cambios de condiciones contractuales que te propongamos se destacarán con claridad.

Este plazo solo se aplicará si eres una persona física o jurídica que tenga la condición de persona consumidora o microempresa. Si eres una persona profesional o empresario/a que no tenga la condición de microempresa se seguirá lo indicado en la Cláusula 1.4 del Contrato.

45.2. Derecho a cancelar el contrato sin ningún coste adicional si no estás de acuerdo con las modificaciones

El Banco considerará que aceptas las modificaciones de las condiciones establecidas en el Contrato Global si no notificas al Banco lo contrario antes de la fecha propuesta en la que las modificaciones entren en vigor. Si no estás de acuerdo con las modificaciones, tienes derecho a cancelar este Contrato Global de forma inmediata y sin ningún coste.

45.3. Aplicación inmediata de modificaciones favorables

Sin embargo, el Banco podrá aplicar de inmediato todas aquellas modificaciones que sean más favorables para ti.

45.4. Modificación de los tipos de interés o de cambio

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

46. Resolución del contrato global

46.1. Resolución del Contrato Global

La resolución del Contrato Global será gratuita para ti si se realiza una vez hayan pasado los seis (6) primeros meses de vigencia de los mismos. Si cancelas el contrato antes de que transcurra el anterior plazo, los gastos derivados de la resolución serán apropiados y estarán en consonancia con los costes, con arreglo al Libro de Tarifas vigente en cada momento.

De los gastos o comisiones que hayas pagado, solo tendrás que abonar la parte proporcional que corresponda hasta la fecha de resolución del Contrato. Si has pagado estas comisiones por adelantado, te reembolsaremos la parte proporcional que corresponda. Además, podrán ser compensadas con la comisión que, en su caso, se derive de la resolución del Contrato.

Lo establecido en este párrafo se aplica a cualquier tipo de relación contractual entre tú y el Banco, con independencia de que si se considera o no un servicio de pago.

46.2. Resolución del Contrato Global si eres persona consumidora o Microempresa

En el caso de que tengas la consideración de Persona consumidora o microempresa, podrás cancelar el Contrato Global de servicios de pago en cualquier momento, sin necesidad de avisar con antelación.

El Banco cumplirá tu orden de cancelación del Contrato Global en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde que la solicites, siempre que no tengas contratado con el Banco otro producto o servicio financiero que requiera mantener abierta una Cuenta de Pago en el Banco (como por ejemplo un depósito, una tarjeta de crédito o un préstamo) o no mantengas una deuda con el Banco.

Los empresarios o profesionales que no tengan la condición de persona consumidora se regirán por lo dispuesto en la Cláusula 1.2 del presente Contrato Global.

46.3. Consecuencias de la cancelación del Contrato Global

Si se cancela el Contrato Global, también se cancelarán necesariamente los demás contratos o servicios que tuvieras firmados con el Banco y que estén sujetos al Real Decreto-ley de servicios de pago y a su normativa de desarrollo.

47. Accesibilidad

47.1. Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad

La información sobre los servicios del Banco a los que se refiere este contrato cumple con los requisitos de accesibilidad universal de lenguaje y formato establecidos en la Ley 11/2023 de accesibilidad de productos y servicios.

En cuanto al lenguaje utilizado, esto significa que toda la información que te demos se ha diseñado y redactado para que sea fácil de entender. El lenguaje utilizado no excede de un nivel de complejidad lingüística superior al nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. A pesar de ello, si en algún momento tienes dudas sobre algún término o condición, podrás pedirnos más explicaciones.

En cuanto al formato, esto significa que toda la información que el Banco te dé tiene un tamaño de letra adecuado, un tipo de letra que es fácil de leer, un contraste suficiente con el fondo y un espacio adecuado entre letras y líneas para facilitar su lectura.

47.2. Acceso a la información por canales sensoriales alternativos

Tenemos este contrato adaptado para que puedas conocer su contenido por otro canal sensorial alternativo. Si necesitas que te lo demos en otro formato de los que el Banco tenga habilitados, solo tienes que pedirnoslo y te lo facilitaremos de manera gratuita en un plazo razonable.

47.3. Funcionamiento del Servicio

Además de la información contenida en este contrato, te hemos explicado adecuadamente cómo funcionan los servicios del Banco tanto en las explicaciones adecuadas, como en la información precontractual que te hemos facilitado con suficiente antelación antes de que firmes este contrato. Si antes de firmar este contrato tienes cualquier duda, pregúntanos. Estaremos encantados de ayudarte.

47.4. Cumplimiento de los requisitos de accesibilidad durante la vida del Servicio

Mientras tengas contratado este Servicio, seguiremos dándote toda la información que corresponda de forma accesible, cumpliendo con los requisitos de lenguaje y formato que te acabamos de indicar.

Hoja informativa sobre el Sistema de Garantía de Depósitos (SGD)

Los depósitos mantenidos en Triodos Bank N.V. (en adelante, "Triodos Bank" o el "Banco") están protegidos por:	El Sistema de Garantía de Depósitos de los Países Bajos (en adelante, "SGD"), administrado por el Banco Central de los Países Bajos (De Nederlandsche Bank N.V., "DNB") ¹
Límite de protección:	100.000 euros por titular y banco ² . Las sucursales de Triodos Bank de los Países Bajos, Bélgica, Alemania y España forman parte de un mismo banco.
Si tienes más de un depósito en el mismo banco:	Se suman todos los depósitos que tengas en un mismo banco y el total es el importe que está sujeto al límite de 100.000 EUR ²
Si tienes una cuenta conjunta con otra u otras personas:	El límite de 100.000 EUR se aplica a cada titular por separado ³
Plazo de reembolso en caso de quiebra del banco:	7 días hábiles ⁴
Moneda de reembolso:	Euro
Contacto para consultas específicas sobre el Banco y condiciones de tus productos:	Triodos Bank N.V. En nuestra web www.triodos.es encontrarás nuestros datos de contacto.
Contacto para consultas específicas sobre el Sistema de Garantía de Depósitos de los Países Bajos (en adelante, "SGD"):	De Nederlandsche Bank N.V. PO Box 98, 1000 AB, Ámsterdam. Disponible por teléfono en días hábiles de 9:00 a 15:30 h, desde los Países Bajos: 0800 0201068 desde el extranjero: + 31 20 524 9111 info@dnb.nl
Para más información:	Visita la página web del SGD: www.depositogarantiestelsel.nl
Información adicional:	En general, todos las personas particulares y empresas están cubiertos por el SGD. Existen excepciones para algunos depósitos, que se indican en la web del SGD. Si lo solicitas con antelación, el Banco te informará de si determinados productos están cubiertos o no. Si los depósitos están cubiertos, el Banco te lo confirmará en el extracto de cuenta.

¹ Sistema encargado de proteger tu depósito:

Tu depósito está cubierto por el SGD. Esto significa que, si el Banco quiebra, se reembolsarán tus depósitos hasta un máximo de 100.000 euros.

² Límite general de la protección:

Si no puedes disponer de los fondos de tu depósito porque un banco no puede cumplir con sus obligaciones financieras, el SGD te reembolsará el importe correspondiente. Dicho reembolso cubrirá hasta un máximo de 100.000 euros. Esto significa que, si tienes varios depósitos en un mismo banco, se sumarán para calcular el nivel de cobertura (100.000 euros). Por ejemplo, si tienes en un mismo banco una cuenta de ahorro con 90.000 euros y una cuenta corriente con 20.000 euros (en total 110.000 euros) solo recibirías 100.000 euros.

El anterior límite es aplicable también si un banco opera con diferentes denominaciones comerciales. Si tienes depósitos en varias de las sucursales de Triodos Bank en Países Bajos, Bélgica, Alemania o España, estos depósitos tendrán una cobertura total de hasta 100.000 euros. Los depósitos de Triodos Bank en el Reino Unido no están protegidos por el SGD.

En algunos casos, el SGD también protegerá depósitos cuyo importe supere los 100.000 euros. En estos casos, se contempla una protección adicional de hasta 500.000 euros por titular y banco, por encima de la protección ordinaria de 100.000 euros, que será válida durante los seis (6) meses posteriores al depósito en cuestión. Por ejemplo, si en el momento en que el Banco quiebre tienes un saldo relacionado con la compra o venta de una vivienda particular que está ocupada por su propietario.

Este aumento temporal de la protección también se aplica a los saldos derivados de ciertos actos específicos, como el pago de una pensión, una prestación por incapacidad o por despido, la disolución de un matrimonio o de una unión civil registrada; el pago de un seguro o una indemnización por daños y perjuicios derivados de una actividad delictiva o una condena dolosa, es decir, por un delito cometido de forma intencionada siendo consciente de su ilegalidad.

Este aumento temporal de la protección se aplica solo si eres una persona física (es decir, si eres un consumidor y no utilizas este producto con un carácter profesional), de forma que no se aplica en el caso de personas jurídicas (es decir, si eres una empresa).

³ Límite de la protección para las cuentas conjuntas (con más de un persona titular):

En el caso de cuentas conjuntas, el límite de 100.000 euros se aplica a cada una de las personas titulares.

⁴ Reembolso:

El sistema de garantía de depósitos correspondiente es el Sistema Garantía de Depósitos de los Países Bajos, operado por el De Nederlandsche BANK NV (Dutch Central Bank - DNB), quien te reembolsará tus depósitos en una cuenta de otro banco un plazo de siete (7) días hábiles.

Si eres titular de una cuenta en el Banco y quieres reclamar al SGD, tienes 5 (cinco) años para reclamar tu dinero.

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.