

Contracte global per a persones físiques

Aquest document i els contractes del producte regulen la relació contractual sorgida entre el signant o els signants i Triodos Bank

Índex

Secció 1

Condicions generals	3
---------------------	---

Secció 2

Serveis de banca a distància	36
------------------------------	----

Secció 3

Condicions aplicables als serveis de pagament	43
---	----

Full informatiu sobre el Sistema de Garantia de Dipòsits (SGD)	71
--	----

Contracte global

Secció 1: Condicions generals

1. OBJECTE DEL CONTRACTE, ENTRADA EN VIGOR

1.1. Informació relativa a Triodos Bank NV Sucursal en España

Triodos Bank N.V. Sucursal en España (d'ara endavant, "Triodos Bank" o "el Banc"), amb NIF W0032597G i domicili social al carrer José Echegaray 5, Parque Empresarial Las Rozas, 28232 Las Rozas, Madrid, està inscrita en el Registre Mercantil de Madrid, Tom 18314, Llibre 0, Foli 150, Secció 8, Full M-317563, Inscripció 1a, i en el Registre d'entitats del Banc d'Espanya amb el número 1491.

Triodos Bank NV S.E. és la sucursal a Espanya de Triodos Bank NV, societat anònima de nacionalitat holandesa amb domicili social a Hoofdstraat 10A, 3972 LA, Driebergen-Rijsenburg, Països Baixos. Triodos Bank NV està autoritzat i registrat en el Banc Central dels Països Baixos i està inscrit a la Cambra de Comerç d'Utrecht amb el número 30062415.

Triodos Bank, NV S.E. opera sota la supervisió del Banc d'Espanya (carrer Alcalá 48, 28014 Madrid) -pel que fa a liquiditat, transparència i normes d'interès general-, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (www.cnmv.es) i del Banc Central dels Països Baixos.

El sistema de garantia de dipòsits corresponent és el Sistema de Garantia de Dipòsits dels Països Baixos, operat pel De Nederlandsche Bank N.V. (Dutch Central Bank - DNB) i per l'Autoritat dels Mercats Financiers (AFM). V (DNB); Postbus 98, 1000 AB Amsterdam; adreça: Westeinde 1, 1017 ZN Amsterdam. Per a posar-t'hi en contacte, tens disponibles les següents opcions:

- Telèfon (horari d'atenció els dilluns de 10:00 a 17:30 i de dimarts a divendres: 9:00 a 17:30):
 - Des dels Països Baixos: 0800-0201068
 - Des de l'estranger: + 31 20 524 91 11
- Correu electrònic: info@dnb.nl
- Lloc web: <http://www.dnb.nl>, a la secció 'Depositogarantiestelsel' (Sistema de garantia de dipòsits) de la qual pots obtenir informació addicional i a www.triodos.es

Els Certificados de Depósito para Acciones (d'ara endavant, "CDA") no estan coberts pel Sistema de Garantia de Dipòsits.

1.2. Objete

Aquestes Condicions Generals, juntament amb les condicions generals i particulars incloses en els contractes que signis cada vegada que contractis algun dels productes o serveis que oferim en cada moment (d'ara endavant, "Contractes de Producte"), regulen la relació jurídica entre el Banc i tu.

Aquestes Condicions Generals també regulen com pots fer operacions, consultes i comunicacions amb el Banc.

A més, has de tenir en compte en la teva relació amb el Banc: el Llibre de Tarifes, Comissions, Condicions i Despeses Repercutibles a Clients (d'ara endavant, el "Llibre de Tarifes") i el Tauler d'Anuncis del Banc, que es podran actualitzar segons el previst en aquest Contracte.

Aquesta documentació, així com aquest Contracte i els seus annexos, estarà sempre disponible per a tu, en suport durador que puguis arxivar o imprimir, a la pàgina web de Triodos Bank (www.triodos.es) i a les oficines del Banc.

Declares que has tingut accés a aquests documents amb prou antelació i abans de la contractació i que disposes dels mitjans necessaris per a accedir a la web a través d'Internet. També reconeixes que has tingut disponible tota la informació precontractual sobre els productes o serveis que ofereix el Banc i que has rebut amb prou antelació les explicacions adequades sobre aquests.

L'acceptació d'aquest Contracte et permet contractar productes i serveis, fer operacions, donar instruccions i accedir a informació sobre els productes o serveis que contractis. Pots fer-ho tot a través dels mitjans o canals que el Banc habiliti en cada moment (Banca Telefònica, Banca Internet, correu postal, de forma presencial a les oficines del Banc, etc.), utilitzant els mecanismes d'identificació i sistema de claus que el Banc et faciliti per a fer-ho. La regulació contractual per operar a distància es troba a la Secció II, Banca a Distància, d'aquest Contracte.

Aquest Contracte està destinat a persones físiques consumidores que desitgin contractar els nostres productes i serveis bancaris per a la seva operativa quotidiana i domèstica. Si tu, com a Titular, o alguna de les persones cotitulars (d'ara endavant, la "Persona Cotitular" o les "Persones Cotitulars") o de les persones que intervinguin en el Contracte (com per exemple, persones autoritzades, persones apoderades o representants legals), si n'hi ha, contracten serveis o productes dintre de la seva activitat empresarial o professional, s'entendrà que totes l'utilitzeu per a la mateixa finalitat. En aquest cas, no tindreu la consideració de consumidors, segons el que s'estableix a l'article 3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

El Banc i tu acordeu que les següents normes no s'aplicaran a les persones que actuïn dintre d'un àmbit empresarial o professional. Aquesta llista és només un exemple i no inclou necessàriament totes les normes que no resultaran d'aplicació en aquest cas:

- Llei 16/2011, de 24 de juny, de contractes de crèdit al consum
- Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.
- Circular 5/2012, de 27 de juny, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.
- Ordre EHA/2899/2011, de 28 d'octubre, de transparència i protecció del client de serveis bancaris, excepte si en alguna clàusula del Contracte s'indica el contrari.

Si, com a Client, no tens la consideració de Consumidor o Microempresa, no se t'aplicaran els articles 30, 31, 32, 33, 35.1, 43, 44, 46, 48, 49, 52, 60 i 61 del Reial decret-Llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, ni l'Ordre ECE/1263/2019, de 26 de desembre, sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament.

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

1.3. Prevalença de Condicions Particulars i Especials

Les condicions generals i particulars incloses en els Contractes de Producte tindran preferència sobre les Condicions Generals del Contracte Global en cas que no indiquin el mateix.

També podran existir altres condicions acordades pel Banc i per tu, que s'aplicaran a operacions específiques o serveis prestats pel Banc (d'ara endavant, "Condicions Especials"). En la mesura que les Condicions Generals del Contracte Global entrin en conflicte amb qualsevol d'aquestes Condicions Especials, tindran preferència aquestes últimes.

1.4. Entrada en vigor del Contracte

L'entrada en vigor d'aquest Contracte i el començament de la relació de negoci entre el Client i Triodos Bank queda condicionada a:

a) Que rebem els següents documents:

- Contracte Global, Contracte de Compte i document informatiu sobre tractament de dades personals degudament emplenats i signats.

- Fotocòpia del teu document d'identitat en vigor. Per a les persones de nacionalitat espanyola aquest document serà el Document Nacional d'Identitat (DNI) i per a la resta de les persones el o els documents identificatius que exigeixi la normativa (Targeta de Residència, Targeta d'Identitat d'Estranger, Passaport o document d'identitat expedit en el país d'origen per a ciutadans de la Unió Europea). Aquest requisit és aplicable també a les persones menors d'edat (d'ara endavant, les "Persones menors d'edat" o la "Persona menor d'edat, en singular) per a contractar una Cuenta Infantil, tot i que no tinguin l'obligació legal de ser titulars d'una DNI.
- Qualsevol altre document que el Banc necessiti per a complir amb la normativa vigent sobre prevenció de blanqueig de capitals, finançament del terrorisme i qualsevol altra normativa fiscal o d'un altre tipus que sigui aplicable.
- Per això, i d'acord amb l'esmentada normativa vigent sobre la prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, et comprometem a entregar al Banc la informació o els documents que el Banc et demani per a confirmar qui ets, el propòsit i el tipus de relació contractual que preveus establir amb nosaltres, d'on venen els teus ingressos o la teva activitat professional o de negoci. En el cas que ens donis el teu consentiment exprés, podrem sol·licitar, en nom teu, a qualsevol entitat pública o privada, la informació o documentació necessària per a confirmar la teva identitat o activitat empresarial o de negoci.

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

El Banc podrà cancel·lar la contractació en qualsevol moment si sorgeixen incidències no solucionades durant el procés d'identificació o passa el termini d'un (1) mes sense que s'hagin complert les exigències de documentació, informació o seguretat necessàries segons els procediments del Banc i de la normativa vigent.

1.5. Durada i modificacions

Aquest Contracte és de durada indefinida, és a dir, no té data de finalització, i seguirà vigent fins que qualsevol de les parts el cancel·li segons el que s'indica a la clàusula 14 d'aquesta Secció.

Excepte si la normativa vigent estableix un termini de preavis diferent, el Banc podrà modificar les condicions d'aquest Contracte. Si això succeeix, t'informarà dels canvis per mitjà de l'enviament d'una comunicació individualitzada en paper o altre suport durador amb una antelació mínima d'un (1) mes abans de l'entrada en vigor de l'esmentada modificació.

No obstant, les modificacions relatives a serveis de pagament es notificaran amb una antelació mínima de dos (2) mesos i en els termes establerts a la Secció III.

Les modificacions que clarament et beneficiïn, entraran en vigor de manera immediata.

Si no estàs d'acord amb les modificacions del Contracte o del producte o servei afectat, pots cancel·lar el Contracte i el producte o servei afectat sense cap cost. Passats els

terminis esmentats en el paràgraf anterior sense que diguis res sobre el dret a cancel·lar el Contracte, s'entendrà que acceptes les noves condicions.

2. CUENTA CORRIENTE TRIODOS

Per a facilitar l'operativa de les relacions entre el Banc i tu, hauràs de ser titular d'una Cuenta Corriente Triodos. Aquesta Cuenta és necessària per a fer algunes operacions de pagament, domiciliacions o per a contractar productes i serveis addicionals. A més d'aquestes Condicions Generals, la Cuenta Corriente Triodos està regulada per les Condicions Generals i Particulars del Contracte de la Cuenta Corriente Triodos.

Tanmateix, per a contractar determinats productes que no requereixen aquesta condició en la seva regulació específica, no caldrà contractar una Cuenta Corriente Triodos abans o alhora que l'altre producte.

La Cuenta Corriente Triodos operarà en euros. S'entén que l'euro és la moneda en curs legal a Espanya, en la seva condició d'actual membre de la Unió Econòmica i Monetària de la Unió Europea.

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

Per defecte, i tret que ens diguis el contrari per escrit, Triodos Bank et considerarà client detallista quan contractis els nostres productes o serveis d'inversió

Això significa que tens el nivell més alt de protecció i drets, segons la documentació que el Banc t'hagi enviat i conforme la normativa europea MIFID I i MIFID II. En concret, la Directiva 2014/65/CE (MiFID II) millora la protecció a l'inversor i la transparència davant la normativa anterior (MiFID I), que incloïa la Directiva 2004/39/CE, la Directiva 2006/73/CE i el Reglament 1287/2006. Aquesta normativa va ser incorporada al Dret espanyol per mitjà del Reial decret-Llei 14/2018, que modifica el Reial decret legislatiu 4/2015 (d'ara endavant, "Text refós de la Llei de Mercat de Valors") i el Reial decret 217/2008 sobre les empreses de serveis d'inversió.

L'esmentat Text refós de la Llei de Mercat de Valors ha estat derogat i actualitzat per la Llei 6/2023, de 17 de març, dels Mercats de Valors i dels Serveis d'Inversió; i el Reial decret 217/2008 pel Reial decret 813/2023, de 8 de novembre, sobre el règim jurídic de les empreses de serveis d'inversió i de les altres entitats que presten serveis d'inversió.

De conformitat amb la normativa vigent, tens dret a sol·licitar al Banc un canvi en la classificació feta pel mateix Banc. Per això, hauràs d'enviar la teva sol·licitud per escrit, ja sigui a través de la teva bústia personal del teu servei de Banca Internet o Banca Mòbil (aplicació mòbil de Triodos Bank) o per mitjà de Banca Telefònica, usant les teves claus personals d'identificació i, si se sol·licita, mesures d'autenticació reforçada -procés que fa que sigui més segur fer operacions en línia- com contrasenyes d'un sol ús (d'ara endavant, "OTP"). També hauràs de proporcionar qualsevol dada o informació addicional que el Banc

et sol·liciti. Una vegada analitzada i verificada la teva sol·licitud conforme a la normativa aplicable, el Banc et comunicarà si aprova el canvi de classificació o si el denega.

Com a Client, ets responsable que la informació que proporcionis sigui verdadera i exacta. A més, el Banc no serà responsable de qualsevol dany que pugui sorgir si la informació aportada no és precisa o no és verdadera.

4. LLIBRE DE TARIFES I TAULER D'ANUNCIS

4.1. Tauler d'anuncis, Fitxes d'Informació Precontractual i Llibre de Tarifes

A la documentació allotjada en el Tauler d'Anuncis i a les Fitxes d'Informació Precontractual disponibles a les nostres oficines bancàries i a la nostra web (<https://www.triodos.es/es/tablon-de-anuncios>) pots trobar les condicions dels productes i serveis de Triodos Bank. Aquestes condicions es refereixen als tipus nominals d'interès, comissions i despeses aplicables, a la Taxa Anual Equivalent (indicador que expressa en termes percentuals el cost o remuneració efectiva d'un determinat producte o servei, coneguda comunament com a "TAE") i els terminis i les característiques essencials dels nostres productes i serveis.

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

La periodicitat amb la qual es generen i paguen els interessos pactats serà la que s'indiqui a les Condicions Particulars de cada producte. Els interessos es generaran diàriament, tot i que la seva liquidació i pagament, d'acord amb el que s'hagi acordat, seran preferentment de caràcter mensual. Tret que a les Condicions Particulars d'algun producte s'estableixi una altra cosa, el pagament en compte dels interessos generats en dipòsits a la vista es produirà el primer dia del mes natural següent a l'inclòs o als inclosos en el període de liquidació.

En el cas dels dipòsits a llarg termini, i tret que s'acordi alguna cosa diferent, els interessos es paguen en la data de venciment del dipòsit o en la data efectiva de la seva cancel·lació, en cas de cancel·lació anticipada. En aquest cas, s'aplicaran les comissions corresponents.

El Banc et podrà cobrar despeses d'enviament per correu, telèfon o missatgeria, així com els de les comunicacions fetes a través de tercers, en relació amb els productes o serveis contractats.

L'exemplar del Llibre de Tarifes i la documentació disponible en el Tauler d'Anuncis del Banc estan disponibles en suport durador, que pugui ser arxivat o imprès per tu, a la pàgina web del Banc (www.triodos.es) i a qualsevol de les oficines de Triodos Bank a Espanya.

4.2. Modificació de les condicions dels Contractes de Producte i del Llibre de Tarifes

El Banc podrà modificar els tipus d'interès, les comissions, les despeses i altres condicions previstes a les Condicions Particulars dels productes i serveis que contractis o en el Llibre de Tarifes.

Amb caràcter general, el Banc t'informarà prèviament d'aquestes modificacions per mitjà d'una comunicació individuals, amb un (1) mes d'antelació a l'entrada en vigor de les modificacions. No obstant, les modificacions que impliquin un avantatge per a tu, seran aplicables de forma immediata.

En els casos en els quals les modificacions de tipus d'interès, comissions, despeses o condicions contractuals es refereixi a un producte o servei regulat per la normativa de serveis de pagament (als quals es refereix la Secció III), el Banc t'ho comunicarà amb dos (2) mesos d'antelació a la seva aplicació. Entendrem que acceptes les modificacions si no ens comuniques la teva no acceptació abans de la data proposada per a la seva aplicació. Si no estàs d'acord amb les modificacions, tens dret a cancel·lar el contracte sense cap cost abans de la data prevista per a la seva aplicació. No obstant, es podran aplicar de manera immediata totes les modificacions que siguin clarament beneficioses per a tu.

5. TITULARTAT

5.1. Naturalesa personal del Contracte Global i dels Contractes de Producte i Titularitat

El Contracte Global Triodos per a Persones Físiques i tots els productes i serveis que s'hi regulen, són sempre personals (nominatius) i no es poden transferir. Aquests productes podran estar a nom teu, o a nom de diverses persones (d'ara endavant, "Persones cotitulars").

En cas que hi hagi diverses Persones cotitulars, totes elles han de ser persones físiques majors d'edat i residents a Espanya o, si escau i sempre que la naturalesa dels productes i els requisits legals aplicables en cada moment ho permetin, totes elles hauran de ser persones físiques majors d'edat no residents a Espanya. En aquest últim cas, caldrà l'obtenció d'un número d'identificació d'estranger (NIE).

Les persones cotitulars no residents han d'acreditar aquesta condició, seguint el que s'estableix a la clàusula 22 d'aquesta Secció i en el Reial decret 1816/1991, de 20 de desembre, sobre transaccions econòmiques amb l'exterior, o a la normativa que el desenvolupi, modifiqui o substitueixi.

Has de comunicar qualsevol canvi a les dades aportades sobre la teva residència al Banc de forma immediata, assumint totes les conseqüències de qualsevol tipus, fins i tot de caràcter tributari o fiscal que es puguin derivar de no informar al Banc del teu canvi de residència. El Banc no accepta clients que resideixin als Estats Units (EUA) o als diferents territoris nord-americans supervisats per la U.S. Securities and Exchange Commission

-SEC- (actualment: Puerto Rico, Samoa Americana, Illes Marianes del Nord, Guam, Illes Verges dels Estats Units i Illes Menors Allunyades dels Estats Units).

5.2. Titularitat de Cuentas Infantiles

En el cas de Cuentas Infantiles, la titularitat podrà ser d'un menor d'edat, però la gestió i ús dels diners del compte han d'estar a càrrec d'un o ambdós progenitors (en cas de menors sota pàtria potestat) o del seu representant legal o tutor (en cas que el menor estigui sota tutela).

5.3. Comptes i productes amb diverses Persones titulars

En cas d'haver diverses Persones titulars en una Cuenta Corriente Triodos o qualsevol altre producte o servei, s'entendrà que el règim de gestió i ús és de caràcter solidari o indistint de cada un dels cotitulars. És dir, qualsevol dels cotitulars pot disposar dels diners per si mateix, sense autorització dels altres.

Excepcionalment, i prèvia aprovació expressa pel Banc, s'autoritzaran pactes expressos de mancomunitat o d'ús conjunt, que s'hauran de presentar per escrit i signats per totes les Persones cotitulars. Si el Banc els autoritza, es necessitarà la signatura o autorització de totes les Persones cotitulars (o d'un nombre d'elles) per a fer les operacions.

Aquests pactes de mancomunitat estaran subjectes al que permetin els procediments tècnics, operatius i de seguretat del Banc.

5.4. Contractació de productes i operativa per part d'una Persona cotitular

Si una de les Persones cotitulars del compte fa contractacions de productes o serveis, s'entendrà que l'operació la fa en nom de totes les Persones cotitulars, tret que: (i) la normativa aplicable exigeixi que l'operació s'associï a una sola Persona titular o (ii) la Persona cotitular especifiqui clarament que l'operació s'associï només a ella. En aquests casos, el Banc considerarà que l'operació financera contractada pertany només a la Persona cotitular que l'hagi signat.

A més, totes les Persones cotitulars s'autoritzen i donen poders entre elles perquè qualsevol pugui exercir davant el Banc tots els drets relacionats amb aquest Contracte o el Contracte d'un producte o servei contractat, actuant davant el Banc com a representant de totes les Persones cotitulars.

5.5. Representació i assistència de persones menors d'edat o amb discapacitat

Si la Persona Titular del producte o servei financer és una persona menor d'edat o una persona amb discapacitat, actuarà sempre representada pel seu tutor, representant legal o curador o, si escau, assistida o representada per la persona que ostenti la guarda de fet. La persona que actuï en representació de la persona menor d'edat o amb discapacitat

podrà fer operacions financeres en nom seu i se li proporcionaran les claus de banca a distància necessàries.

Si la Persona Titular assoleix la majoria d'edat o recupera la capacitat legal, els productes i serveis contractats i les claus de banca a distància de les persones que les representin quedaran bloquejades fins que la Persona Titular regularitzi la situació dels productes o serveis contractats. Per això, la Persona Titular haurà d'acceptar formalment el Contracte i els productes contractats, reconèixer la seva signatura i obtenir les seves pròpies claus de banca a distància.

5.6. Responsabilitat solidària de les Persones cotitulars

Totes les Persones cotitulars de la Cuenta Corriente Triodos o de qualsevol producte o servei, accepten de forma expressa respondre solidàriament davant el Banc per les actuacions de totes i cada una de les Persones cotitulars, així com de totes les obligacions relacionades amb aquest Contracte, incloses les dels productes o serveis que es contractin en el futur. També accepten expressament que s'apliquin a la Cuenta Corriente Triodos, o a qualsevol altre producte, els càrrecs i abonaments corresponents per qualsevol concepte. Això inclou rebuts, domiciliacions i abonaments, encara que estiguin a nom d'una sola Persona cotitular o de més d'una i l'operació hagi estat ordenada per qualsevol d'elles.

Si una de les Persones cotitulars decideix deixar de ser-ho, el Banc podrà acceptar la seva petició, sempre que no hi hagi una raó justificada per a no fer-ho (per exemple, si no es compleixen les Condicions Generals o les condicions del producte contractat, si hi ha descoberts, deutes pendents o productes vinculats que no s'hagin cancel·lat i que requereixin la titularitat d'una Cuenta per part de la persona que vol donar-se de baixa). La Persona cotitular que vulgui deixar de ser-ho ha d'informar a la resta de Persones cotitulars i demostrar-ho al Banc si se li demana.

5.7. Cancel·lació, revocació de Persones Apoderades i Autoritzades i altres modificacions en Contractes amb diverses Persones titulars

Per a cancel·lar aquest Contracte i els productes i serveis contractats, revocar atorgaments, modificacions o renúncies de les teves facultats i de les persones que hagin estat apoderades o autoritzades, o per a canviar el domicili per a comunicacions que es facin a la teva sol·licitud, el Banc requerirà el consentiment de totes les Persones cotitulars. Aquest consentiment s'haurà de comunicar al Banc per carta certificada amb acusament de recepció o qualsevol altre mitjà que permeti provar que el Banc l'ha rebut.

5.8. Defunció d'una o més Persones Titulars

Si mors i ets l'única Persona titular, o si mor alguna de les Persones cotitulars, el Banc demanarà que es mostri el compliment de les obligacions fiscals, civils o mercantils que siguin d'aplicació segons la llei. Igualment, les Persones cotitulars estan obligades a comunicar al Banc les restriccions de la capacitat d'obrar de qualsevol d'elles.

En aquests casos, seran aplicables les següents condicions:

- Si mors sent l'única Persona titular de la Cuenta o del producte o servei financer, el Banc bloquejarà l'accés per precaució fins que se li demostrï qui són les persones hereves i que s'hagin complert les obligacions fiscals.
- Les obligacions i apoderaments concedits s'entendran cancel·lats en el moment de la defunció.
- Si fossis Persona cotitular de comptes o productes amb diverses Persones Titulars, el saldo proporcional del compte o producte del qual es tracti romandrà bloquejat pel Banc fins que es demostrï qui són les persones hereves i s'hagin complert les obligacions fiscals.
- Si mor alguna de les Persones cotitulars de la Cuenta o del producte o servei financer, la resta de Persones cotitulars reconeixen el manteniment de la solidaritat per a continuar operant amb els fons de la Cuenta. Això no eliminaria l'obligació de mostrar davant el Banc el compliment de les obligacions civils i fiscals corresponents.

5.9. Desenvolupament d'activitats contràries a la filosofia i ètica de Triodos Bank

Des dels seus orígens, el Banc, per les seves característiques, és una entitat de crèdit amb la missió de contribuir a un canvi positiu i sostenible a la societat i el planeta, millorant la qualitat de vida de les persones a través de la seva activitat en el sistema financer, i fomentant un ús responsable dels diners.

Per això, té criteris d'inversió excloents de manteniment de relacions comercials amb empreses o persones que desenvolupin activitats contràries als criteris del Banc.

En acceptar aquest Contracte, declares que coneixes i acceptes aquestes polítiques. Per tant, si el Banc comprova que com a potencial client desenvolupes activitats que vagin en contra de la filosofia i ètica del Banc, el Banc es reserva el dret de denegar l'inici de la relació de negoci.

5.10. Processos d'identificació i seguretat de Triodos Bank

Per a poder ser Titular dels productes o serveis financers i formalitzar aquest Contracte, haurà de superar els processos d'identificació i seguretat que el Banc estableixi en cada cas. Si fas una contractació a distància, el primer ingrés que facis hauria de procedir d'un compte bancari de la teva titularitat obert en una entitat de crèdit establerta a Espanya. Si el primer ingrés es fa per mitjà de càrrec domiciliat, els diners no estaran disponibles per a tu fins que es compleixin els terminis que la legislació vigent estableixi en cada moment per a la seva devolució o anul·lació.

Per a identificar-te, i en els casos en què sigui necessari, si ets un nou client i contractes una Cuenta Triodos com a primer producte, i no t'has identificat presencialment per cap dels mitjans previstos a la legislació vigent, autoritzes a Triodos Bank a utilitzar el procediment de "Sol·licitud de confirmació de dades sobre titularitat de comptes entre entitats". Això significa que el Banc podrà demanar a una altra entitat que

confirmi que tu ets el titular del compte des del qual fas l'ingrés. A més, amb el mateix objectiu d'identificació, el Banc et podrà demanar, abans d'admetre't com a Client, la documentació que justifiqui la teva titularitat en el compte de l'entitat de crèdit des del qual es fa el primer ingrés. El Banc haurà de considerar que la documentació sigui suficient.

6. NOMENAMENT DE PERSONES AUTORITZADES

6.1. Nomenament de Persones autoritzades

Podràs autoritzar a altres persones físiques perquè, en nom i representació teva, puguin fer consultes i disposicions de fons de la Cuenta Corriente Triodos i d'altres productes o serveis que tinguis contractats amb el Banc (d'ara endavant, "Persona Autoritzada" o "Persones Autoritzades"). Per això, tant tu com la Persona autoritzada haureu de signar el document d'autorització habilitat pel Banc.

En cas de Cuentas Corrientes Triodos i productes o serveis amb més d'una Persona Titular, caldrà que totes elles i la Persona Autoritzada signin el document d'autorització.

El Banc podrà demanar la documentació que necessiti per a identificar correctament a les Persones autoritzades, segons la llei, segons els requisits i procediments de seguretat i identificació del Banc, i segons el que s'indica en aquest Contracte. També pot negar la facultat d'operar a aquelles Persones autoritzades que no es trobin degudament identificades segons aquestes disposicions.

6.2. Acceptació de l'operativa feta per les Persones autoritzades

En concedir una autorització, assumeixes expressament totes les operacions de qualsevol tipus que facin les persones autoritzades. També acceptes tots els càrrecs i abonaments i altres conseqüències que es derivin d'aquestes operacions.

6.3. Renúncia d'una Persona Autoritzada

La Persona autoritzada pot renunciar a l'autorització rebuda. Per això, haurà d'enviar un escrit al Banc a l'adreça indicada en aquest Contracte, en el qual exposi que també se l'ha informat de la renúncia.

6.4. Autorització a persones no residents a Espanya

Si vols nomenar com a Persona autoritzada algú que no viu a Espanya, hauràs de fer-ho per mitjà d'escriptura pública. El Banc es reservarà el dret de no acceptar les autoritzacions a persones no residents, si es detecten riscos especials o no se superin els requeriments establerts pels procediments de seguretat del Banc.

6.5. Signatura solidària de les Persones autoritzades

Si es nomenen diverses Persones autoritzades en una Cuenta Corriente Triodos o en un altre producte, tret que la Persona o Persones Titulars indiquin el contrari, s'entendrà que aquestes actuen de forma solidària entre elles i també amb la Persona o Persones Titulars.

7. EXECUCIÓ D'ORDRES

El Banc executarà les teves ordres seguint els procediments previstos en aquest Contracte, el més aviat possible i amb la diligència exigible. Tanmateix, hi pot haver causes alienes al Banc que ho impedeixin, o aplicar-se restriccions derivades dels sistemes de seguretat establerts per a protegir a la nostra clientela o per a complir la normativa vigent, especialment relacionada amb la prevenció del blanqueig de capitals.

El Banc es reserva el dret de bloquejar la realització d'operacions de pagament, l'ús de targetes o altres mitjans de pagament, així com l'accés als teus comptes a través dels canals de banca electrònica disponibles en cada moment en els casos següents:

- Quan ocorrin circumstàncies o riscos especials contemplats pels procediments del Banc o la normativa en vigor. Això inclou els riscos en la prevenció de blanqueig de capitals o transaccions econòmiques amb l'exterior.
- Per motius de seguretat.
- Perquè se sospiti que algú n'està fent un ús no autoritzat.
- Quan hi hagi indicis de frau.
- Per risc d'impagament en el cas que l'instrument de pagament estigui associat a una línia de crèdit.

En aquests casos, el Banc t'informarà del bloqueig i dels seus motius abans de dur-lo a terme. Si no és possible, t'avisarà després de bloquejar la teva Cuenta Corriente Triodos o altres productes que tinguis contractats tan aviat com sigui possible. El Banc no t'informarà del bloqueig si fer-ho pot posar en risc la seguretat o si la normativa ho prohibeix.

El Banc et desbloquejarà la Cuenta Corriente Triodos o altres productes que tinguis contractats una vegada que hagin deixat d'existir els motius per a bloquejar-ne la utilització. Això s'entendrà sense perjudici del teu dret a sol·licitar el desbloqueig en aquestes circumstàncies. El desbloqueig de la Cuenta Corriente Triodos es farà sense cap cost per a tu.

8. DESCUBERTS

8.1. Obligació de mantenir saldo suficient en els teus comptes

Hauràs de mantenir els comptes oberts amb el Banc amb fons suficients en tot moment.

8.2. No execució d'ordres o operacions si no hi ha saldo suficient

Si la teva Cuenta Corriente Triodos o altres productes del Banc queden en descobert, és a dir, si no tens prou saldo, el Banc no estarà obligat a executar l'ordre o disposició. En aquest cas, no serà responsable dels possibles danys que causi la no execució total o parcial d'aquesta ordre o instrucció.

8.3. Obligació de reintegrament dels saldos carregats al Banc

Hauràs de reintegrar immediatament els saldos deutors, és a dir, els descoberts que tinguis a la Cuenta Corriente Triodos o altres productes del Banc, sense necessitat que el Banc t'avisí o t'ho demani.

8.4. Interessos per descobert a favor del Banc i comissions i despeses reclamables

El descobert a la Cuenta Corriente Triodos o altres productes del Banc generaran a favor del Banc, des de la data en què això succeeixi i fins a la completa cancel·lació, un interès per descobert i unes comissions i despeses que apareixeran en el Llibre de Tarifes i a les Condicions Particulars del Contracte de Producte. Aquestes condicions poden canviar d'acord amb la normativa vigent en cada moment.

Els interessos de demora o descobert es liquidaran amb la mateixa periodicitat que els interessos creditors. Una vegada carregats, es capitalitzaran a la Cuenta Corriente Triodos com a major saldo en descobert i generaran, al seu torn, nous interessos de demora o descobert. La capitalització d'interessos és una situació ocasionada per la manca de pagament d'una suma d'interessos, per la qual cosa els interessos que has de pagar se sumen a la quantitat carregada de diners i comencen a generar més interessos.

8.5. Responsabilitat solidària

Si hi ha descoberts en comptes amb diverses Persones cotitulars, totes elles són responsables davant el Banc de regularitzar aquests saldos en descobert, amb independència que l'operació que ha generat el descobert la hagi fet només una de les Persones cotitulars.

8.6. Compensació

El Banc es reserva el dret a usar els diners que tinguis en altres comptes o productes contractats per a cobrir els descoberts.

Si el producte que has de compensar té un termini, autoritzes al Banc a cancel·lar de forma total o parcial el saldo necessari per a compensar el descobert. Això generarà comissions i despeses de cancel·lació anticipada. El Banc també pot vendre els teus productes d'inversió per a cobrir el descobert.

8.7. Comunicació de l'impagament a fitxers de morositat

En cas que tinguis algun impagament o descobert, el Banc notificarà aquestes circumstàncies als fitxers d'incompliment d'obligacions dineràries als quals està adherit (el que es coneix com a fitxers de morositat, com ASNEF, EQUIFAX, etc.), previ compliment dels requisits legals vigents.

8.8. Reclamació judicial de quantitats degudes

El Banc podrà exercir les accions que procedeixin fins a aconseguir el pagament de totes les quantitats degudes. En cas d'interposar accions judicials, n'hi haurà prou amb la presentació del document o documents que, en cada cas, corresponguin, juntament amb la certificació emesa pel Banc, on se certifiqui l'import degut per tu per tots els conceptes.

9. OBERTURA DE LA CUENTA CORPORATIVA TRIODOS

Per poder contractar determinats serveis i productes, cal que obris una Cuenta Corriente Triodos. Aquesta Cuenta Corriente Triodos es regula a les Condicions Generals i a les condicions contemplades en el Contracte de Producte de Cuenta Corriente.

10. ABONAMENTS I DISPOSICIONS

Les formes com pots fer ingressos i disposicions de fons en els productes que ofereix el Banc (Comptes Corrents i d'Estalvi en les seves diferents modalitats comercials) es detallen en els Contractes de Producte. Tanmateix, a continuació, t'expliquem les condicions generals.

El Banc podrà no acceptar l'enviament o la recepció de transferències o altres ordres de pagament, ja hagin estat donades per tu o per una tercera persona, en els següents casos:

- Si tenen l'origen o destinació en països sobre els quals hi hagi alguna restricció o sanció de caràcter internacional.
- Si tenen la consideració de paradisos fiscals.
- Si estan considerats països no cooperants, segons el que estableix el Grup d'Acció Financera Internacional (GAFI).

Això es deu al fet que la seva emissió o acceptació podria fer que el Banc no pugui complir amb les obligacions legals vigents en cada moment, especialment pel que fa a la prevenció del blanqueig de capitals i al finançament del terrorisme. El Banc es reserva el dret a acceptar o no aquestes transferències o ordres de pagament.

10.1. Abonaments

Podràs fer abonaments pels següents mitjans:

- Per mitjà de domiciliació bancària amb càrrec a un compte del qual siguis titular i que hagi estat obert en una entitat de crèdit domiciliada a Espanya.
- Per mitjà de transferències bancàries.
- Per mitjà de negociació i compensació de xecs o altres documents de pagament (efectes, com pagarés o lletres de canvi). Per fer-ho, hauràs d'autoritzar al Banc perquè pugui tramitar el xec en nom teu i ingressar-lo en el teu compte. Els ingressos fets per mitjà de xec o altres documents de pagament només es consideraran vàlids si el cobrament es fa correctament.
- Per mitjà de domiciliacions d'ingressos o qualsevol altre mitjà que el Banc posi a la teva disposició en el futur.

En cas que la contractació del teu primer producte es faci a distància (de forma no presencial), el primer ingrés haurà de tenir el seu origen en un compte corrent de la teva titularitat obert en una sucursal bancària instal·lada a Espanya.

10.2. Disposicions

La disposició de fons es podrà fer pels següents mitjans:

- Per mitjà de domiciliació bancària.
- Per mitjà de transferències bancàries.
- Mitjançant xec o pagaré emès perquè sigui carregat en el compte.
- Per mitjà de targeta de dèbit o crèdit.
- Mitjançant retirades d'efectiu en caixers o a través de qualsevol altre mitjà que el Banc posi a la teva disposició en el futur.

El que s'estableix a la clàusula 11 d'aquesta Secció també s'aplicarà als abonaments i disposicions esmentats aquí. Els instruments utilitzats per fer aquestes operacions -com targetes de coordenades, PIN, contrasenyes d'un sol ús (OTP) enviades per operació o altres mitjans proporcionats pel Banc- tenen el mateix valor legal que la teva signatura manuscrita. És a dir, si fas una operació utilitzant algun d'aquests mitjans, s'entendrà que l'has autoritzat de forma expressa i personal.

11. OPERATIVA I FUNCIONAMENT DEL SERVEI

11.1. Canals per a operar amb Triodos Bank

Podràs fer operacions i contractar productes i serveis de forma presencial, a distància i de forma telemàtica, a través dels canals que el Banc tingui habilitats en cada moment.

Si tries el canal presencial, podràs acudir a les oficines del Banc en l'horari d'atenció al públic, a través dels serveis i les condicions de cita prèvia específics de cada oficina. Abans d'acudir-hi, et recomanem que consultis l'horari i les característiques de cada oficina a la web www.triodos.es.

Les condicions dels canals Banca Internet, Banca Mòbil i Banca Telefònica es regeixen pel que s'explica a la Secció 2 d'aquest Contracte Global, on es regulen de forma específica els serveis de banca a distància.

11.2. Claus de seguretat

Per poder utilitzar els serveis del Banc, donar qualsevol tipus d'instrucció, contractar serveis addicionals i/o fer operacions de pagament, el Banc t'assignarà unes claus de seguretat identificatives. Aquestes claus, juntament amb el Document Nacional d'Identitat (DNI), o número d'identificació d'estranger (NIE) o passaport, són imprescindibles per a operar amb el Banc.

El Banc i tu accepteu de forma expressa i irrevocable que la signatura manuscrita i la feta amb les claus de seguretat són equivalents.

Tanmateix, el Banc et pot demanar, en els casos en què ho consideri necessari, confirmació per escrit o per telèfon de les ordres que hagi donat per aquest mitjà.

El Banc també pot revocar o anul·lar les claus de seguretat en el cas que tingui indicis raonables que la seguretat ha pogut quedar compromesa, o en cas de mort o pèrdua de la capacitat del titular de les claus.

11.3. Operativa amb targetes de pagament

En cas que el Banc emeti targetes EMV (amb xip integrat), el Banc i tu accepteu que tant la introducció de la clau secreta (PIN) de la targeta i, si escau, la contrasenya d'un sol ús (OTP) que se li envii, com la utilització de la targeta, es consideren equivalents a la teva firma autògrafa.

A més, si el Banc emet targetes amb tecnologia contactless ("tecnologia o pagaments sense contacte"), tant el Banc com tu accepteu que l'ús de la targeta per mitjà de la seva aproximació a caixers automàtics, Terminals de Punt de Venda (TPV) o altres dispositius de cobrament es considerarà equivalent a la teva signatura autògrafa, sempre que es faci una transacció.

D'acord amb això, com a titular de la targeta, acceptes totes les operacions fetes a través de les targetes amb tecnologia contactless en les quals el Banc no hagi exigit l'ús d'un mitjà d'identificació del titular de la targeta (pagaments no superiors a 50 euros per operació).

Sense perjudici d'això, el Banc podrà requerir la teva signatura autògrafa, la introducció de la clau secreta (PIN) de la targeta, o qualsevol altre sistema d'identificació acordat, com la introducció d'un OTP que t'envii el Banc, de conformitat amb les condicions específiques d'ús de les targetes amb tecnologia contactless, vigents en cada moment i país. En tot cas, el Banc podrà exigir, per motius de seguretat, qualsevol dels anteriors mitjans d'identificació.

11.4. Signatures en tauletes i dispositius electrònics

En els casos en els quals contractis un producte o facis una operació signant sobre una tauleta o dispositiu electrònic (signatura electrònica manuscrita o signatura manuscrita digitalitzada), et compromets a comprovar-ne i validar-ne prèviament la correcció. Una vegada signis el document o contracte, reconeixes que la signatura és teva. A més, autoritzes la utilització de mitjans electrònics i/o telefònics per a completar degudament el procés de contractació.

Acceptes com a vàlids els dispositius de recollida i/o digitalització d'escriptura o de signatura, donant als contractes i documents així signats la mateixa validesa jurídica que als signats en paper.

Els contractes i documents que signis es guardaran en el Banc amb les garanties suficients definides a la llei d'aplicació. La teva signatura, recollida d'acord amb el que s'ha descrit en aquest apartat, quedarà subjecta a les previsions legals i contractuals sobre tractament de dades personals.

11.5. Signatures electròniques

Si els sistemes operatius del Banc ho permeten, podràs usar sistemes de signatura electrònica per donar el teu consentiment per a la contractació i realització d'operacions i comunicacions que requereixin el teu consentiment.

En aquests casos, el Banc i tu accepteu que les operacions signades amb signatura electrònica són vàlides, segons el que s'estableix en el Reglament (UE) núm. 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior (Reglament eIDAS) i la seva normativa de desenvolupament o, si escau, en els termes que estableixi la normativa que els pugui substituir en el futur.

Ambdues parts accepten que seran vàlids i eficaços els contractes que se signin de forma electrònica, segons el que estableix la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic (LSSI) o les normes que la desenvolupin o substitueixin.

11.6. Rebuig d'ordres i operacions rebudes per mitjans o canals no habilitats pel Banc

Per a augmentar la seguretat de les operacions i transaccions, el Banc pot rebutjar l'execució de les ordres i instruccions rebudes per mitjans o canals no habilitats pel Banc per a l'operativa habitual (com, per exemple, fax, correu postal o correu electrònic) o les que no continguin signatura manuscrita original o no hagin estat validades amb els elements de seguretat necessaris. Aquest rebuig no suposarà en cap cas que el Banc assumeixi la responsabilitat d'aquestes operacions.

12. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El Banc compleix les lleis de protecció de dades personals, com el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades ("Reglament RGPD") i en la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia de drets digitals.

Per a obtenir més informació sobre com tractem les teves dades, pots consultar l'Acord de Tractament de Dades que has signat i la Declaració de Privacitat que pots trobar a la web de Triodos (www.triodos.es).

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

El Banc té un Departament d'Atenció al Client al qual correspon l'atenció i resolució de les queixes i reclamacions que puguis presentar en defensa dels teus interessos. T'hi hauràs de dirigir per escrit, per mitjà de correu postal a la següent adreça: Departamento de Atención al Cliente, Triodos Bank NV S.E., c/ José Echegaray, 7, 28232, Parque Empresarial Las Rozas, Las Rozas (Madrid), o per mitjà d'un correu electrònic a reclamaciones@triodos.es.

Amb caràcter general, el Departament d'Atenció al Client de Triodos Bank tindrà un màxim d'un (1) mes per a resoldre la teva queixa o reclamació.

Si la teva queixa o reclamació està relacionada amb els serveis de pagament regulats pel Reial decret-llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, com per exemple, les relacionades amb comptes corrents, targetes, transferències, càrrecs, etc., i sempre que entrin en joc drets o obligacions contemplats en els Títols II i III de l'esmentat Reial decret-llei, el Departament d'Atenció al Client tindrà un termini màxim de quinze (15) dies hàbils per a resoldre la teva queixa o reclamació.

Tanmateix, si, en situacions excepcionals i per raons alienes a la voluntat del Banc, no et poguessin oferir una resposta en l'esmentat termini de quinze (15) dies hàbils, t'enviaran una resposta provisional en la qual s'indicaran els motius del retard de la resposta a la teva queixa o reclamació, i s'especificarà el termini en el qual rebràs la resposta definitiva. En qualsevol cas, aquest termini no excedirà d'un (1) mes.

Si passen els terminis anteriors i el Banc no et dona una solució expressa, o si consideres que la resolució no s'ajusta a les teves expectatives, podràs dirigir les teves reclamacions o queixes davant el Servei de Reclamacions de l'Organisme Supervisor corresponent (Banc d'Espanya, Departament de Conducta de Mercat i Reclamacions, amb adreça al carrer Alcalá 48, CP 28014, Madrid, la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, amb adreça: Paseo de la Castellana 44, CP 28046, Madrid. També a la Comissió Nacional del Mercat de Valors, amb adreça al carrer Edison, 4, CP 28006, Madrid o a Passeig de Gràcia, 19, CP 08007, Barcelona). Tot això d'acord amb el que s'estableix a la

Llei 44/2002, de 22 de novembre, de Mesures de reforma del sistema financer. Tota la informació estarà degudament actualitzada en tot moment a la pàgina web del Banc.

A més, el Banc tindrà a la teva disposició, a la seva pàgina web, tota la informació necessària sobre la possible resolució de litigis en línia en matèria de consum. Això aplica si signes contractes de compravenda o de prestació de serveis en línia entre un consumidor resident a la Unió Europea i un comerciant establert a la Unió Europea.

El Banc també té un Reglament del Servei d'Atenció al Client. Aquest document té com a objectiu regular el Servei d'Atenció al Client, la forma d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els clients, si no han estat resoltes de manera satisfactòria a les oficines i centres que presten el servei en matèria de transparència i atenció a la clientela de les entitats financeres. L'esmentat reglament és a la teva disposició, i pots sol·licitar-ne l'enviament en paper, tot i que també està disponible a pàgina web i a totes els oficines el Banc.

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

14. CAUSES DE LA RESOLUCIÓ

El Contracte seguirà vigent mentre tinguis algun producte en vigor amb el Banc, independentment de les facultats de resolució que es descriuen a continuació.

Pots cancel·lar els productes que contractis en el Banc, en qualsevol moment, segons el que s'estableixi a les condicions del Contracte de Producte i en aquest Contracte.

14.1. Resolució (cancel·lació) del Contracte

Tret que la normativa vigent estableixi alguna altra regulació, tant el Banc com tu podreu resoldre el Contracte, juntament amb els productes o serveis contractats, després d'enviar una notificació escrita a l'altra part amb almenys un (1) mes d'antelació a la data de l'efectiva resolució.

Aquest preavís no resultarà d'aplicació en els casos d'incompliment contractual d'una de les parts (en especial, en casos en els quals s'hagin donat dades falses o documents manipulats, en els casos en els quals hi hagi indicis de frau o blanqueig de capitals, o en situacions en les quals hi hagi motius greus que alterin les circumstàncies que van permetre la celebració del Contracte), cas en el qual la resolució podrà tenir efectes immediats. Així mateix, si et negues a entregar la informació exigida per la normativa contra el blanqueig de capitals, dones dades falses o manipulades, o fas operacions amb indicis de blanqueig, finançament del terrorisme o frau, el Banc podrà resoldre el Contracte de forma immediata.

En cas que siguis tu qui vol acabar el Contracte i que aquesta decisió tingui ple efecte, hauràs de reemborsar qualsevol import que li deguis al Banc. Això inclou, entre altres conceptes, comissions o càrrecs vençuts, interessos pendents i qualsevol saldo negatiu en els productes o serveis que tinguis contractats. També hauràs de retornar al Banc qualsevol instrument de pagament que se t'hagi entregat.

14.2. Tancament i liquidació de comptes i productes contractats

Després de resoldre la relació entre el Banc i tu, pels motius indicats en el paràgraf anterior, el Banc procedirà a tancar els teus comptes, cancel·lar els teus dipòsits, i a liquidar-los, és a dir, a calcular els interessos, comissions o despeses repercutibles que li deus. També t'entregarà qualsevol saldo creditor que pugui existir en els teus comptes sense generar interessos a favor teu, i et demanarà que paguis qualsevol saldo deutor, en cas que n'hi hagi. El Banc podrà demanar-te que retiris el saldo creditor, si n'hi ha, resultant del tancament dels teus comptes.

14.3. Comptes inactius

El Banc podrà donar per acabat el Contracte si no s'ha registrat cap moviment en els teus comptes (ni ingressos ni despeses), tret dels interessos generats pels saldos mantinguts en aquests comptes, durant un any o més.

La Cuenta Corriente Triodos es considerarà tancada i cancel·lada quan tingui saldo zero i no hagi rebut cap moviment durant un període d'un any o més. També es considerarà tancada i cancel·lada quan, estant registrada com a compte inactiu, tingui saldo zero o saldo a favor del Banc, encara que sigui com a conseqüència del càrrec de comissions.

Si la Cuenta Corriente Triodos es cancel·la, el Banc no estarà obligat a fer el pagament de xecs, ni a complir amb altres ordres de pagament. Per tant, estaràs obligat a retornar els xecs i la resta de documents que tinguis en el teu poder.

14.4. Resolució dels Contractes de Producte

La resolució d'aquest Contracte implicarà la resolució i, si s'escau, cancel·lació anticipada de tots els productes i serveis que hagi contractat, sempre d'acord amb els termes previstos a les condicions recollides en els Contractes de Producte.

No obstant, si les condicions del contracte d'un producte o servei financer que has contractat i que estan vigents en el moment de la resolució, impedeixen la resolució o cancel·lació anticipada, la resolució d'aquest contracte en concret no es produirà fins a la data de venciment inicialment prevista.

14.5. Condicions especials de resolució

Com a Condicions Especials de resolució, i amb independència de les previsions dels paràgrafs anteriors, s'acorda expressament que Triodos Bank podrà resoldre aquest Contracte, i qualssevol altres referits a productes o serveis contractats per tu, i procedir al tancament de la Cuenta Corriente Triodos i de qualsevol altre producte o servei contractat, així com exigir el reemborsament immediat de les quantitats que li deguis en aquell moment, siguin del principal, d'interessos, de comissions o de qualsevol altre concepte. Estaràs obligat a fer-ho en els següents casos:

- a) Si no compleixes les obligacions previstes en aquest Contracte o en els Contractes de Producte, especialment les obligacions de caràcter dinerari o de compromisos de caràcter essencial com la prestació de garanties o la diligència en la custòdia dels elements i claus o contrasenyes d'identificació en banca a distància o mitjans de pagament.
- b) Si has donat informació falsa, deformada, tergiversada o incompleta al Banc, al llarg de la relació mantinguda amb tu o si no respons a les peticions d'informació que requereixi el Banc per part teva d'acord amb la normativa vigent.
- c) Si arribes a desenvolupar activitats que, de forma comprovada, vagin en contra de la filosofia i ètica del Banc, aquest podrà acabar la relació amb tu. Triodos Bank és una entitat de crèdit amb una missió clara des dels seus inicis: contribuir a un canvi positiu i sostenible en la societat i el planeta, millorar així la qualitat de vida de les persones a través de la seva activitat en el sistema financer i promoure un ús conscient dels diners. Per aquest motiu, el Banc aplica criteris excloents d'inversió i evita mantenir relacions amb persones o empreses les activitats de les quals siguin contràries als seus valors. En contractar amb el Banc, declares conèixer i acceptar aquestes polítiques.
- d) Si es produeix una reducció significativa de la teva solvència econòmica, si deixes d'operar (de fet o legalment), si incompleixes pagaments tant amb el Banc com amb una tercera persona, o si et veus implicat en processos judicials o administratius amb execucions dineràries per imports de més de 1.000 euros.
- e) Si tu, com a Titular de comptes i productes de Triodos, canvies el teu domicili a un país que, segons el criteri del Banc, es troba entre els països que s'han qualificat com a sensibles per a fer operacions. En aquest cas, el Banc es reserva el dret de resoldre el Contracte i els productes i els serveis contractats d'immediat.

14.6. Titulars residents als EUA

El Banc es reserva el dret de resoldre el contracte de manera anticipada si tens residència als Estats Units o en els diferents territoris nord-americans supervisats per la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC-. El Banc també podrà resoldre el contracte si hi ha indicis que siguis resident o tinguis obligacions fiscals als EUA o en altres països o territoris diferents d'Espanya, segons el que s'estableix a la clàusula 21, i no facilites la informació i/o documentació justificativa de la teva residència fiscal.

15. DRET DE DESISTIMENT

15.1. Objete

Si ets un client persona física, actues com a consumidor (és a dir, com un objectiu diferent a la teva activitat empresarial o professional) i contractes productes o serveis financers que permeten exercir el dret de desistiment, podràs cancel·lar el Contracte signat amb el Banc sense necessitat d'indicar els motius i sense cap penalització, d'acord amb el que s'estableix en aquesta clàusula.

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

- a) Termini. Tens un termini de catorze (14) dies naturals des del dia de la celebració del Contracte per a exercir el teu dret de desistiment, és a dir, per a cancel·lar el contracte que tens amb el Banc sense necessitat de justificar el motiu ni pagar cap penalització, sempre que ho facis dintre del termini legal.
- b) Forma d'exercici. Hauràs d'exercir el dret de desistiment en el termini establert i per mitjà de: (i) una carta signada per totes les persones intervinents i 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) la teva sessió de Banca Telefònica usant les claus personals d'identificació.

15.3. Conseqüències de l'exercici del dret de desistiment

Si exerceixes el teu dret de desistiment en el termini i en la forma que s'indiquen anteriorment:

- a) El Contracte o servei financer es cancel·larà si exerceixes el teu dret de desistiment.
- b) Només estaràs obligat a pagar al Banc pel servei prestat fins a la data en què comuniquis el teu desistiment. Hauràs de comunicar-ho tan aviat com sigui possible i en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de la notificació del desistiment. L'import que paguis no podrà ser superior a l'import proporcional del servei ja rebut, en comparació amb el total del Contracte. En cap cas aquest pagament podrà ser tan alt que sembli una penalització.
- c) Per la seva banda, el Banc et retornarà qualsevol quantitat que hagi rebut per aquest Contracte o el servei a distància com més aviat millor i en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de la notificació del desistiment, excepte l'import corresponent al servei financer prestat pel Banc fins a la data del desistiment.

15.4. Àmbit d'aplicació del dret de desistiment

- a) Àmbit subjectiu. Només podràs exercir el dret de desistiment si ets un client persona física que actui com a consumidor amb finalitats diferents a la teva activitat empresarial o professional.

b) Àmbit objectiu. El dret de desistiment podrà ser exercit sobre els productes o serveis financers que el Banc ofereix i que expressament permeten el desistiment. En principi, pots exercir el dret de desistiment en tots els productes bancaris, excepte en les participacions en fons d'inversió que el Banc estigui comercialitzant en aquell moment.

No obstant, el teu dret de desistiment no s'aplicarà als següents Contractes quan aquests s'hagin comercialitzat:

- Serveis financers el preu dels quals depengui dels canvis dels mercats financers que el Banc no pugui controlar i que es puguin produir durant el termini dels catorze (14) dies naturals en els quals podràs exercir el teu dret.

Entre altres, no s'aplicarà a:

- Transaccions sobre operacions de canvi de moneda estrangera;
- Instruments del mercat monetari;
- Valors negociables, com accions o bons;
- Participacions en institucions d'inversió col·lectiva (és a dir, entitats que agrupen els diners de diversos inversors per a invertir-lo en diferents actius financers);
- Contractes de futurs sobre tipus d'interès;
- Contractes de permuta (és a dir, d'intercanvi de béns o drets) sobre tipus d'interès, sobre divises o els lligats a accions o a un índex sobre accions;
- Opcions per a comprar o vendre qualsevol dels instruments anteriors;
- Contractes el valor dels quals depèn d'índexs, preus o tipus d'interès de mercat.

Tampoc no es podrà aplicar el dret esmentat en Contractes vinculats (per exemple, quan hi ha diversos acords que depenen uns d'altres per a poder-se complir) si almenys un d'ells inclou una operació financera de les esmentades anteriorment. En concret, es consideraran Contractes vinculats els negocis jurídics complexos que combinen dos o més negocis jurídics independents que, tot i que podrien ser independents, en la pràctica estan units, i l'execució d'un depèn de què es compleixin els altres, ja sigui alhora o en diferents moments.

Igualment, el dret de desistiment no s'aplicarà als contractes que ja s'hagin complert completament per ambdues parts, i tu, com a consumidor persona física, ho vas demanar expressament abans d'exercir el teu dret. Això inclou, per exemple, ordres de transferència i operacions de gestió de cobrament; crèdits destinats principalment a comprar o conservar drets sobre terrenys o immobles ja existents o per construir; o a reformar-los o millorar-los; crèdits garantits amb una hipoteca o amb un dret sobre un immoble; i també les declaracions que hagi fet amb la intervenció d'un notari, sempre que el notari hagi certificat que s'han respectat els teus drets com a client.

16. IMPUTACIÓ DE PAGAMENTS I COMPENSACIÓ

El Banc està autoritzat per a usar directament els saldos positius que tinguis en els teus comptes o productes contractats amb el Banc per a pagar qualsevol obligació pendent que mantinguis amb ell en aquell moment. De la mateixa manera, si tens saldos en negatiu, el Banc podrà compensar-los lliurement amb qualsevol ingrés que facis o amb qualsevol quantitat que quedi disponible a favor teu, sense importar el tipus d'operació, els documents que la justifiquin o la seva data de venciment.

Per fer-ho, acceptes que el Banc pugui usar directament i de forma immediata els diners disponibles en els teus comptes a la vista (comptes corrents o d'estalvi) per a compensar saldos (això es coneix com a "compensació"). Si es necessita usar diners de dipòsits a termini, autoritzes expressament al Banc, de forma irrevocable, per a cancel·lar-los de forma anticipada.

El Banc podrà retenir els saldos a favor teu en qualsevol producte que tinguis de la teva titularitat, mentre tinguis saldos negatius en altres productes o Contractes amb el Banc, fins que paguis aquests deutes.

S'acorda expressament que el Banc pugui exercir aquest dret de compensació encara que el deute que es compensi amb el saldo del producte o productes contractats correspongui a un, alguns o a tots els cotitulars del producte en qüestió.

Pel que fa aquest punt, el Banc podrà exercir els seus drets sense que això afecti altres drets que tingui, com els de compensació, combinació, consolidació, penyora o altres, ja sigui per llei, per un Contracte o de qualsevol altra manera, en qualsevol moment.

Després de l'estudi de cada cas, el Banc podrà anul·lar qualsevol abonament o qualsevol transferència al teu compte que s'hagi fet per error o que es comprovi que es tracta de frau, sense importar com s'hagi fet l'ingrés.

En general, el Banc necessitarà que demanis la devolució de la transferència i que el beneficiari hi estigui d'acord.

17. TAXA ANUAL EQUIVALENT I CàLCUL D'INTERESSOS

La Taxa Anual Equivalent (TAE) és el percentatge que indica el cost o la rendibilitat total de cada producte o servei financer en un any. La TAE inclou no només el tipus d'interès nominal, sinó també comissions, despeses i la freqüència dels pagaments.

Amb caràcter general, la TAE es calcularà seguint la fórmula establerta a la Circular del Banc d'Espanya 5/2012, de 27 de juny, del Banc d'Espanya, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs o a la normativa que la substitueixi.

Així, la fórmula utilitzada per a calcular els interessos generats serà:

$\text{Capital} \times \text{Rèdit} \times \text{Temps} / 36500$

El capital és el saldo mantingut, el rèdit és el tipus d'interès nominal i el temps són els dies de durada. Tanmateix, cada contracte de producte pot tenir regulacions específiques sobre la TAE, requerides per la normativa especial.

Quan les operacions tinguin un tipus d'interès variable o permetin canviar els elements usats per a calcular la TAE, i aquestes variacions no siguin quantificables en el moment de la contractació del producte, la TAE es considerarà TAEVariable. El seu càlcul es farà tenint en compte el valor d'aquests elements en el moment de signar el Contracte de producte corresponent.

En els productes amb tipus d'interès variable, la TAEVariable es calcularà suposant que els índexs de referència no varien. Per tant, aquesta TAEVariable canviarà cada vegada que es revisi el tipus d'interès.

18. OPERACIONS DE CONVERSIÓ DE DIVISES

Autoritzes expressament el Banc, en relació a les ordres i operacions financeres ordenades en altres divises, a convertir-les a euros aplicant les comissions i els tipus de canvi publicats en cada moment pel Banc.

19. EXTRACTES I INFORMACIÓ SOBRE OPERACIONS

19.1. Extracte mensual de moviments

El Banc t'enviarà mensualment, per mitjans electrònics i en un suport durador que en permeti l'emmagatzematge i recuperació, la informació d'operacions, extractes i liquidacions, el contingut, periodicitat i mode d'entrega del qual es correspondrà al que s'estableix a les disposicions vigents en cada moment.

Tindràs l'opció de sol·licitar, en qualsevol moment i sense cap limitació, rebre la informació, extractes i liquidacions en paper. En aquest cas, hauràs de pagar el cost de cada enviament postal.

Si no estàs d'acord amb alguna operació que aparegui a l'extracte o a la notificació, podràs presentar una reclamació per escrit. Si no ho fas en el termini de quinze (15) dies des que rebis l'extracte o la notificació, el Banc entendrà que estàs d'acord amb les operacions que hi apareguin. Aquesta acceptació tàcita tindrà el mateix valor que si l'haguessis donat per escrit.

Hauràs de pagar les despeses de correu que es generin d'acord amb les tarifes postals vigents, si aplica.

Independentment d'això, el Banc guardarà la documentació, enregistraments i suports magnètics relacionats amb les operacions fetes durant el termini que exigeixi la normativa vigent en cada moment.

19.2. Enviament de comunicacions per mitjans electrònics

Atès el compromís exprés del Banc amb la protecció del medi ambient i la reducció del consum de paper i la tala d'arbres del planeta, el Banc prefereix enviar la informació i les comunicacions a través de mitjans electrònics, com el correu electrònic o la banca en línia. Aquests canals permeten emmagatzemar i recuperar la informació de forma segura i duradora. Pel mateix motiu, tota la informació que resulti rellevant per a tu i no tingui caràcter personal, es posarà a la teva disposició a través de mitjans electrònics que hauràs de consultar amb una freqüència raonable. Es considerarà raonable, per exemple, que consultis almenys una vegada al mes els moviments periòdics. Tanmateix, tu, com a titular del Compte, pots demanar que el Banc t'envii extractes de compte una vegada al mes o que t'envii la informació en paper per correu postal. En aquest cas, s'aplicaran les comissions i despeses corresponents, segons el que s'indica en el Llibre de Tarifes.

Si el Banc acorda amb tu, com a titular del compte, o conclou de forma que, degut a un error del Banc, s'ha fet un assentament incorrecte (és a dir, el registre d'una operació en el teu compte), aquest error es corregirà. En aquest cas, el Banc t'enviarà un extracte de compte revisat tan aviat com sigui possible.

Qualsevol correcció d'assentaments es tindrà en compte a l'hora de calcular els interessos, els càrrecs o els saldos d'un Compte amb efecte a partir de la data en què es va fer l'entrada incorrecta.

Tret que es pugui demostrar el contrari amb altres proves, els registres el Banc són la prova definitiva de les transaccions entre tu i el Banc, ja sigui relacionades amb l'activitat del Compte o amb qualsevol servei de pagament vinculat a ell.

19.3. Domicili per a comunicacions

A efectes de comunicacions i notificacions entre les parts, es consideraran com a domicili teu i adreça de correu electrònic el que ens comuniquis en el moment de contractar el teu primer producte o servei (que en general serà una Cuenta Corriente Triodos) Cuenta Corriente, o els que hakis notificat per escrit o a través d'algun dels procediments habilitats pel Banc amb posterioritat. Et compromets a informar per escrit al Banc de qualsevol canvi d'aquestes dades, per tal que les notificacions et puguin arribar correctament. Fins que el Banc rebí aquesta notificació, no serà responsable si t'envia les comunicacions a les adreces de correu electrònic o domicili inicialment indicades.

Si hi ha més d'un titular, i tret que s'indiqués un altre domicili, es considerarà que el domicili a efectes d'aquesta clàusula és el del primer titular de la Cuenta Corriente Triodos.

19.4. Comunicacions relacionades amb els productes i serveis contractats

El Banc i tu manifesteu el vostre interès que totes les comunicacions i informació relacionades amb els productes o serveis financers contractats s'aportin per mitjans telemàtics, en suport durador que permeti emmagatzemar-les, recuperar-les durant un temps adequat i reproduir-les sense canvis. Tot i així, en qualsevol moment pots sol·licitar al Banc que t'envii aquesta informació en paper. Acceptes també que els contractes i comunicacions entre ambdues parts quedin arxivats en els sistemes informàtics del Banc. Podràs obtenir una còpia d'aquests documents si ho sol·licites, pagant la comissió corresponent, si n'hi ha. Aquests arxius i gravacions podran utilitzar-se com a prova de les relacions entre les parts.

D'altra banda, el Banc podrà facilitar-te la informació general que, tot i que afecti a la regulació dels productes i serveis, no tingui caràcter personal per a tu a través de la seva pàgina web (www.triodos.es).

De la mateixa manera, autoritzes el Banc perquè t'envii per qualsevol via la informació que sigui del teu interès.

20. CONDICIONS GENERALS DE LA CONTRACTACIÓ

El Banc t'adverteix expressament que les clàusules d'aquest Contracte han estat redactades prèviament pel Banc. Per tant, les que no estiguin regulades per una disposició de caràcter general o específica que les faci d'aplicació obligatòria per a les parts, o que no hagin estat objecte d'una negociació específica, es consideraran Condicions Generals de la contractació.

En contractar amb el Banc, acceptes expressament aquestes Condicions Generals i la seva incorporació al Contracte, d'acord amb la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació. En signar el formulari de contractació, manifestes que has estat informat de les Condicions Generals d'aquest Contracte i que se te n'ha entregat un exemplar. Per mitjà de la signatura de l'esmentat formulari, també manifestes que se t'ha informat de les tarifes i comissions que el Banc t'aplicarà pels serveis descrits en aquest Contracte.

21. VÀRIES DISPOSICIONS

21.1. Drets, renúncies i reparacions

El Banc podrà exercir els drets i accions relacionats amb aquestes Condicions Generals amb la freqüència necessària.

Aquests drets són acumulatius, la qual cosa significa que es poden exercir juntament amb altres drets o accions que li corresponguin per llei, i no s'exclouen entre sí.

La renúncia a aquests drets o accions només serà vàlida si es fa per escrit. No s'interpretarà com a renúncia a un dret o acció el fet que el Banc no l'exerceixi de forma immediata, o ho faci només una vegada, de forma parcial o retardada. Això tampoc no impedirà que el Banc pugui exercir aquest dret o acció novament més endavant.

Així mateix, el Banc no està obligat a exercir cap dret o acció.

21.2. Nul·litat parcial

Si alguna d'aquestes Condicions Generals es considera nul·la, il·legal, invàlida o inaplicable segons la llei, la resta de Condicions Generals seguiran sent vàlides i s'aplicaran sense veure's afectades.

21.3. Condicions Generals anteriors

Les Condicions Generals reemplacen a les anteriors, per als productes i serveis que ja hagi contractat.

21.4. Idioma

El Banc presta principalment els seus serveis a Espanya des de la seva seu a Las Rozas (Madrid). Per aquest motiu, aquest Contracte i els diferents Contractes de producte estan redactats en castellà i en aquest idioma es formalitzarà el contracte amb tu (tret que acordeu el contrari). També s'atendrà la banca telefònica i es faran les comunicacions en castellà. No obstant això, a les diferents comunitats autònomes amb regulació lingüística especial en les quals el Banc tingui oficines obertes al públic, es respectaran les regulacions autonòmiques especials quant a drets lingüístics.

21.5. Comunicacions i notificacions

Totes les comunicacions que s'hagin de fer les parts entre sí es faran per mitjà de la bústia personal, que es troba disponible per a tu a la Banca Internet, a la qual pots accedir a través de la pàgina web del Banc (www.triodos.es).

Independentment d'això, podràs enviar les teves comunicacions: (i) per escrit, escrivint a Triodos Bank N.V., S.E., calle José Echegaray 7, Las Rozas de Madrid, 28232, Madrid; (ii) per correu electrònic, escrivint a l'adreça indicada en aquestes Condicions Generals o a les condicions dels Contractes de Producte per a cada tipus de comunicació, sempre que acreditis correctament la teva identitat; (iii) per telèfon, trucant al 900 82 29 82.

El Banc podrà enviar les seves comunicacions: (i) per escrit, escrivint a l'adreça de correu postal que hagi indicat; (ii) per correu electrònic, escrivint a l'adreça que hagi indicat; (iii) per telèfon, trucant al número que hagi indicat en els Contractes de Producte.

Perquè aquest Contracte sigui vàlid, les parts indiquen com a domicilis vàlids per a notificacions, sol·licituds i tràmits que resultin pertinents, els que s'inclouen en els Contractes de Producte signats. En especial, autoritzes al Banc a enviar-te aquestes

notificacions amb un mitjà fiable, que es pugui verificar fàcilment i que sigui independent del propi Banc, o de forma certificada. L'enviament es podrà fer per correu electrònic o al número de mòbil indicat en aquest Contracte.

21.6. Regulació de prevenció de blanqueig de capitals

Quedes informat de les obligacions del Banc per a complir la regulació vigent en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i de finançament del terrorisme. Això inclou identificar els clients, conèixer la titularitat real (en cas de persones jurídiques), saber les seves activitats econòmiques i l'origen dels seus fons, a més de la necessitat d'aplicar les mesures de seguiment continu de la relació de negoci. Per tant, estàs obligat a entregar al Banc tota la informació i documentació necessàries relacionades amb el compliment de totes aquestes obligacions. Si no compleixes els requeriments esmentats, el Banc podrà donar per acabada la relació de negoci amb tu així com, si escau, no executar algunes ordres.

En aquest sentit, acceptes les següents obligacions, mesures i autoritzacions relacionades amb la normativa de blanqueig de capitals:

- Assumeixes que si no compleixes amb els requisits de documentació sobre identificació, titularitat real o origen dels fons, o si el Banc detecta riscos relacionats amb la normativa de prevenció de blanqueig de capitals, el Banc podrà bloquejar l'operativa dels teus comptes i cancel·lar els Contractes de producte que tinguis contractats.
- El Banc està autoritzat per tu per a sol·licitar de qualsevol entitat, pública o privada, informació sobre l'activitat o identitat.
- Assumeixes l'obligació, si el Banc t'ho sol·licita, d'aportar un document que demostrï que estàs viu (Fe de Vida o document similar), o a presentar-te en una de les oficines del Banc per a confirmar la teva identitat i supervivència.

21.7. Política en matèria de gestió de conflictes d'interès

El Banc té polítiques i procediments per a prevenir els conflictes d'interès que puguin sorgir entre el Banc, els seus empleats i tu, així com entre les diferents àrees del Banc. Pots consultar aquestes polítiques i procediments a la pàgina web www.triodos.es.

21.8. Legislació i jurisdicció aplicable

Aquest Contracte i la resta de Contractes i serveis detallats en aquest document han de complir amb el que s'indica a la legislació i jurisdicció espanyoles. En aquest sentit, s'entén que el lloc on es duen a terme els serveis de pagament relacionats amb aquest Contracte i el lloc on es fan tots els pagaments relacionats amb els productes i serveis bancaris contractats és Espanya.

21.9. Informació prèvia

Aquest Contracte està disponible a la web del Banc i a les seves oficines. El Banc t'ho facilitarà amb prou antelació abans que ho signis, tenint en compte la naturalesa i característiques dels serveis i productes que ofereix el Banc.

El Banc posa a la teva disposició mitjançant suport durador a través de la web www.triodos.es, informació prèvia adequada sobre:

- a) el Banc;
- b) els productes i serveis que s'ofereixen -entre altres documents, a través de les Fitxes d'Informació Precontractual i els Documents Informatius de Comissions-;
- c) els canals de contractació;
- d) les condicions aplicades de manera més freqüent durant el trimestre anterior;
- e) la declaració de polítiques d'aplicació: i
- f) altres documents i informació rellevant, com els relatius al Fons de Garantia de Dipòsits, la guia d'accés al préstec hipotecari, les tarifes en vigor o la informació prèvia a la contractació de serveis financers a distància.

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

El Banc complirà sempre amb les obligacions fiscals i de proporcionar informació als organismes públics corresponents. En concret, farà retencions a favor de l'Administració (o l'organisme competent que sigui) sobre els interessos, dividendes i altres rendiments que et pagui com a Client, aplicant els tipus vigents en cada moment segons estableixi la legislació fiscal actual.

Quedes informat que el Banc està obligat a complir amb els requeriments judicials i administratius d'informació o d'embargament emesos per les autoritats judicials o administratives competents. En cas que això succeeixi, te n'informarà i rebràs les notificacions corresponents.

Si estàs rebent prestacions de la Seguretat Social o de qualsevol altre organisme públic de previsió social, autoritzes expressament al Banc a retornar les prestacions que hagi rebut de l'organisme corresponent si deixes de tenir dret a rebre-les. Segons la legislació vigent, el Banc i tu sou responsables solidaris de retornar les quantitats o prestacions que hagi rebut de forma indeguda. Si el Banc hagués de retornar les prestacions de la Seguretat Social que els cotitulars o les persones autoritzades en els teus comptes hagin rebut indegudament si mors, s'estableix expressament que aquestes persones seran responsables de pagar l'import complet de les prestacions que el Banc hagi hagut de retornar.

En aquests casos, les Persones Cotitulars i la resta d'intervinents del compte (Persones Autoritzades o Apoderades o representants legals) tenen l'obligació de comunicar la mort

de la Persona Titular beneficiària de la prestació a l'organisme públic responsable del seu pagament dintre del termini dels trenta (30) dies següents a la defunció.

Si, com a conseqüència de l'omissió d'aquesta obligació, l'organisme públic responsable del pagament de la pensió o prestació reclama la devolució d'alguna quantitat en concepte de pensions o prestacions abonades de forma indeguda amb posterioritat

a la defunció, la Persona Titular o Persones Titulars del compte autoritzen el Banc per a carregar la quantitat reclamada que hagi de reintegrar a l'organisme pagador. En el cas que no hi hagi prou saldo en el compte, autoritzen que es generi un descobert en el compte que serà gestionat d'acord amb el que s'indica a la clàusula de descoberts d'aquest Contracte.

Amb independència d'això, l'informem que l'incompliment de l'obligació de comunicar a l'organisme públic pagador la defunció d'una persona beneficiària d'una pensió o prestació està tipificat com a acció greu a l'article 25.3 del Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre Infraccions i Sancions a l'Ordre Social i que fins i tot podria ser constitutiu d'un delictes contra la Seguretat Social d'acord amb l'article 307.1 de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.

CRS (“Common Reporting and Due Diligence Standard”): Complint amb la Directiva 2014/107/UE del Consell Europeu, de 9 de desembre de 2014, sobre obligatorietat de l'intercanvi d'informació en l'àmbit de la fiscalitat i de la normativa OCDE sobre l'intercanvi automàtic d'informació de comptes financers (*“global standard for automatic exchange of financial account information”*), així com del Reial decret 1021/2015, de 13 de novembre, pel qual s'estableix l'obligació d'identificar la residència fiscal de les persones que ostenten la titularitat o el control de determinats comptes financers i d'informar sobre aquestes en l'àmbit de l'assistència mútua i de la normativa que les desenvolupi o modifiqui en el futur, tant en l'àmbit nacional com internacional, el Banc està obligat a obtenir informació amb rellevància fiscal sobre els clients del Banc.

Per això, autoritzes al Banc a compartir la teva informació financera amb les autoritats públiques espanyoles competents (incloent-hi les autoritats fiscals), segons la normativa vigent en cada moment.

A més, si hi ha indicis que podries ser resident fiscal en un altre país, segons la legislació tributària d'aquell lloc, o si els teus comptes han de ser reportats a l'autoritat competent, et comprometem a entregar al Banc la informació o documentació necessària per a complir amb els procediments legals de deguda diligència en cada moment. Això inclou la possibilitat que et demanin una declaració o document de prova de residència fiscal. El Banc haurà de valorar si la documentació aportada és suficient.

FATCA (“Foreign Account Tax Compliance Act”): D'acord amb el que s'estableix a l'Ordre HAP/1136/2014, de 30 de juny, o la que la substitueixi en el futur, per la qual es regulen determinades qüestions relacionades amb les obligacions d'informació i diligència deguda

establertes a l'acord entre el Regne d'Espanya i els Estats Units d'Amèrica per a millorar el compliment fiscal internacional i l'aplicació de la llei estatunidenca de compliment tributari de comptes estrangers, i la resta d'exigències normatives relatives al control fiscal de comptes d'obligats tributaris a l'estranger, el Banc haurà d'identificar els Clients que tinguin un vincle fiscal amb els Estats Units.

Declares que no ets ciutadà o resident als Estats Units, o als efectes de ser subjecte obligat fiscal d'aquell país, i que no estàs actuant en benefici o representació de cap persona que ho sigui.

Si la teva situació fiscal canvia i et converteixes en ciutadà estatunidenc o resident als Estats Units, has d'informar al Banc per escrit en un termini màxim de trenta (30) dies. La notificació haurà d'incloure el formulari W9 o W8, segons correspongui, o els que es designin en el futur en el seu lloc en el futur, degudament emplenats. El Banc no accepta clients que resideixin als Estats Units (EUA) o en els diferents territoris nord-americans supervisats per la U.S. Securities and Exchange Commission -SEC-. En aquests casos, el Banc es reserva el dret a resoldre el contracte segons els termes establerts a la clàusula 14.

Queda informat que el Banc està obligat a proporcionar certa informació tributària (és a dir, sobre els teus impostos), sobre les operacions que facis i en matèria de prevenció del blanqueig de capitals, a les autoritats fiscals espanyoles, d'acord amb la normativa vigent a Espanya i el tractat internacional signat per Espanya i els Estats Units. Dones el teu consentiment perquè el Banc pugui donar la informació esmentada d'acord amb els requeriments corresponents i a les dates establertes pels organismes competents.

Com a client afectat, reconeixes i acceptes que el Banc també pugui prendre totes les mesures útils i necessàries per a recolzar aquests requeriments i et compromets a aportar la documentació requerida per a fer-ho, tan aviat com sigui possible.

A causa de l'evolució de les disposicions legals i, en especial, fiscals, dels Estats Units, el Banc pot haver de reforçar les seves obligacions, especialment quant a la identificació de Clients i beneficiaris dels productes o serveis. Això pot afectar la naturalesa dels vincles i els punts de connexió amb els Estats Units.

Amb la finalitat d'identificar la residència fiscal dels titulars/titulars reals, i en relació amb les declaracions i documentació que es puguin exigir segons aquesta clàusula,

la manca d'entrega de la informació pertinent al Banc impedirà la realització de càrrecs, abonaments o altres operacions en el compte corrent fins que es proporcionï la documentació requerida. A més, seràs l'únic responsable de complir aquesta obligació, per la qual cosa assumiràs qualsevol sanció, ja sigui econòmica o d'altre tipus, que es pugui derivar del seu incompliment, tant si se t'imposa directament a tu com si afecta al Banc. En aquest últim cas, el Banc et traslladarà íntegrament l'import d'aquestes sancions.

Si no compleixes amb les teves obligacions segons el que s'estableix en aquesta Condició General 22, el Banc pot donar per acabada la relació de negoci, tal com s'indica a la Condició General 13.

23. TRANSPARÈNCIA

Les operacions que fa el Banc segueixen les normes sobre la transparència de les operacions bancàries i sobre la protecció del client.

Aquest Contracte es regeix per la legislació i la jurisdicció espanyoles.

Secció 2: Serveis de Banca a Distància

24. OBJECTE. QUÈ REGULA AQUESTA SECCIÓ

Aquesta secció regula les condicions contractuals dels canals de Banca a Distància que Triodos Bank NV S.E. (d'ara endavant, el "Banc") posa a la teva disposició (en el seu conjunt, "Serveis de Banca a Distància") per a operar o comunicar-te amb el Banc de manera no presencial:

- Via electrònica a través d'internet (d'ara endavant, "Banca Internet").
- Mitjançant la nostra aplicació per a telèfon mòbil (d'ara endavant, "Banca Mòbil").
- Via telefònica (d'ara endavant, "Banca Telefònica").

El Banc pot afegir nous canals o formes de comunicació per als seus Serveis de Banca a Distància. Si això succeeix, t'informarà amb antelació.

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

25.1. Operativa a través de Banca Internet i Banca Mòbil i Banca Telefònica

En general, Banca Internet i Banca Mòbil són els canals de Banca a Distància que posem a la teva disposició perquè puguis fer la teva operativa habitual. A través d'aquests canals pots contractar els nostres productes i serveis, ordenar operacions de pagament (transferències i traspassos), donar instruccions, modificar les teves dades i els teus límits operatius, consultar la situació dels teus comptes i dels productes que hagi contractat i, en general, comunicar-se de forma vàlida amb el Banc.

A més, també podràs usar el canal de Banca Telefònica a les condicions i per a les operatives que tinguem habilitades en cada moment.

Pots consultar en qualsevol moment les operatives que pots dur a terme a través de qualsevol dels nostres canals a la nostra web (www.triodos.es/es/canales).

25.2. Identificador d'usuari, clau d'accés i clau de signatura

Per a accedir i operar amb Banca Internet, Banca Mòbil i, si escau, Banca Telefònica, el Banc et donarà:

- Un nom o número d'usuari (d'ara endavant, el "identificador d'usuari") que, en general, serà el teu Document Nacional d'Identitat (DNI) o el teu Número d'Identitat d'Estranger (NIE) o de Passaport.
- Una contrasenya d'accés (d'ara endavant, la "clau d'accés").
- Una contrasenya de signatura (d'ara endavant, la "clau de signatura").

A efectes del contracte, a partir d'ara ens referirem a aquests 3 elements d'accés i signatura com "les claus".

També podràs accedir a la Banca Mòbil amb la teva empremta digital activant aquesta funcionalitat a la nostra aplicació.

25.3. Utilització de la clau com a mètode de signatura vàlid

En signar aquest contracte i acceptar les condicions del Serveis de Banca a Distància, el Banc i tu accepteu que les claus tinguin el mateix valor jurídic que la teva signatura autògrafa manuscrita. D'aquesta manera, la signatura d'operacions amb claus tindrà plena validesa legal i es considerarà presumptament legítima.

D'acord amb la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, les ordres que facis usant les teves claus es consideraran com un mètode de signatura electrònica a través de la qual ens transmetes un consentiment vàlid perquè les operacions o contractacions que duguis a terme es considerin legalment vàlides.

25.4. Mesures de seguretat addicionals per a accedir als Serveis de Banca a Distància o operar

Juntament a les claus, el Banc pot aplicar mesures de seguretat addicionals (d'ara endavant, "autenticació reforçada"), tant per a accedir a Banca Internet, Banca Mòbil o Banca Telefònica, com per a fer qualsevol tipus d'operació a través d'aquests canals. Aquestes mesures ens permeten comprovar la teva identitat i confirmar que el canal utilitzat per a transmetre l'ordre és vàlid.

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

Aquesta clau OTP podrem enviar-te-la per mitjà d'un SMS al telèfon mòbil o una notificació *push* (és a dir, un missatge curt que apareix com una finestra emergent en el teu dispositiu mòbil) en els casos en què el teu mòbil estigui registrat com a dispositiu de confiança.

25.5. Modificació dels mecanismes d'identificació, signatura a distància i autenticació reforçada

El Banc podrà canviar o modificar els mecanismes d'identificació, la signatura a distància i autenticació reforçada per adequar-los a millores tecnològiques, de seguretat o d'altre tipus, o en compliment de regulacions futures. Si això succeeix, t'informarà prou antelació sobre qualsevol canvi en la forma i els requisits per a accedir o signar les teves operacions a través de Banca Internet, Banca Mòbil o, si escau, Banca Telefònica.

25.6. Comprovació o confirmació d'ordres en casos extraordinaris

A més d'això, el Banc podrà demanar, si ho considera necessari per garantir la seguretat de l'operativa o si hi ha circumstàncies que aconsellin fer qualsevol comprovació addicional, la confirmació d'algunes ordres mitjançant signatura autògrafa manuscrita.

25.7. Confidencialitat respecte de les claus

Les claus són d'ús exclusivament personal i no es poden compartir amb altres persones. És la teva obligació mantenir la confidencialitat de les claus. En cap cas hauràs de compartir aquesta informació amb tercers i hauràs de conservar-la sempre en un lloc segur. En cas de pèrdua, furt o robatori o qualsevol altra circumstància que pugui afectar-ne la confidencialitat, hauràs d'aviar al Banc immediatament. Fins que el Banc no sigui notificat, no tindrà cap responsabilitat sobre les operacions fetes amb les teves claus i signatures durant aquest període.

26. SEGURETAT I RESPONSABILITAT

26.1. Operacions sospitoses

Les operacions de transferència o altres operacions de pagament que impliquin disposició de diners detectades com a sospitoses d'acord amb els procediments de seguretat del Banc, o les que plantegin algun dubte raonable sobre la identitat de la persona ordenant, només podran ser confirmades per tu per mitjà d'ordre expressa i escrita, o a través de Banca Telefònica. A més, el Banc pot sol·licitar-te a tu, o si escau a les persones autoritzades o apoderades que hagi nomenat, els sistemes addicionals de seguretat que consideri necessaris per a la teva autenticació.

26.2. Bloqueig de les claus per motius de seguretat

El Banc podrà bloquejar i desactivar de manera automàtica les claus si s'introdueixen dades incorrectes en intentar accedir als serveis de Banca Internet, Banca Mòbil o, si escau, Banca Telefònica, o si hi ha dubtes raonables sobre una determinada operació sobre la identitat de la persona que la fa.

Per a recuperar les teves claus, hauràs d'identificar-te adequadament segons el que exigeixin els procediments establerts pel Banc.

26.3. Mesures de seguretat addicionals per a verificar la teva identitat i confirmar el teu consentiment

Per a millorar la seguretat i complir amb la normativa aplicable, podrem contactar amb tu telefònicament i demanar-te, per a confirmar la teva identitat, dades concretes diferents de les claus. També, en el cas d'operacions de transferència o altres operacions de pagament que impliquin disposicions de diners que superin determinades quantitats fixades pel Banc, és possible que et demanem confirmar-les usant els mecanismes de

seguretat que el Banc tingui en aquell moment, incloent-hi una possible trucada que pot incloure preguntes de seguretat i peticions de confirmació.

26.4. Obligació de protegir les claus

Et compromets i, si escau, juntament amb les persones apoderades o autoritzades que hakis nomenat, a custodiar les claus amb cura i a evitar que terceres persones les coneguin total o parcialment. A més, hauràs de protegir les claus aplicant les següents mesures de seguretat:

- No anotar les claus, ni conservar-les en un arxiu o document.
- No deixar mai les teves claus a la vista ni compartir-les amb una altra persona.
- Cobrir o protegir el teclat o la pantalla del teu telèfon mòbil i altres dispositius electrònics quan introdueixis les teves claus per a accedir als Serveis de Banca a Distància o per fer alguna operació.

26.5. Mesures a aplicar en cas de comunicacions i trucades sospitoses

En cas que rebis un correu electrònic, un missatge de text (SMS) o una trucada telefònica sospitosa hauràs d'actuar de la següent manera:

- No facilitar les teves claus completes o altres mecanismes d'identificació per telèfon, correu electrònic o missatge de text (SMS)
- Has de tenir molta cura amb els correus electrònics fraudulents o les pàgines web modificades o alterades. Has d'evitar obrir enllaços d'internet o arxius incorporats en correus electrònics o missatges de text (SMS) l'aparença i procedència dels quals pugui resultar dubtosa o desconeguda.
- Has de comprovar que el text de la comunicació és coherent i coincideix amb l'operació o acció que estiguis duent a terme. Si reps una comunicació sol·licitant les teves claus o qualsevol informació sense haver iniciat abans cap operació o gestió amb el Banc, sospita i no facilitis cap informació.
- Si reps algun correu electrònic, missatge de text (SMS) o comunicació sospitosa has d'avisar immediatament al Banc. Pots fer-ho enviant un correu electrònic a seguridad.comunicaciones@triodos.es, trucant al nostre telèfon gratuït 900 82 29 82 o acudint a les nostres oficines.

26.6. Mesures de seguretat dels teus dispositius informàtics i telefònics

També hauràs d'observar les següents recomanacions en relació amb els teus dispositius informàtics i telefònics:

- Mantenir actualitzats els sistemes operatius, les aplicacions i els sistemes de seguretat dels ordinadors, mòbils i altres dispositius electrònics que usis per a accedir al Servei de Banca a Distància, per exemple, disposant d'un antivirus actualitzat i instal·lant totes les mesures de seguretat del sistema operatiu.

- Descarregar les aplicacions de les botigues oficials d'aplicacions i utilitzar sempre l'última versió de l'aplicació de Banca Mòbil. Activa les opcions de sol·licitud de contrasenya per a desbloquejar i de bloqueig automàtic de pantalla després d'un temps d'inactivitats en el teu ordinador, telèfon mòbil o altres dispositius electrònics.
- Evita utilitzar xarxes wifi obertes al públic en llocs com aeroports, restaurants i hotels. En cas d'utilitzar-les, evita accedir als serveis de Banca Internet o Banca Mòbil des d'elles o fer compres en línia i vigila els teus dispositius electrònics per a minimitzar el risc de manipulació no consentida o robatori per tercers.

26.7. Informació actualitzada sobre seguretat dels Serveis de Banca a Distància

A la secció de seguretat de la web del Banc (www.triodos.es/seguridad) posem a la teva disposició informació i recomanacions sobre seguretat dels Serveis de Banca a Distància del Banc, a més, t'enviarem periòdicament comunicacions informatives i de conscienciació sobre aquesta matèria.

26.8. Responsabilitat per incompliment de l'obligació de protegir les claus

Tant tu, com les persones apoderades o autoritzades que hagi nomenat, haureu de comunicar immediatament al Banc la pèrdua, robatori, sostracció o accés per tercers, total o parcial, a les seves claus o el seu número de telèfon mòbil, perquè el Banc les pugui anul·lar, modifica i substituir immediatament.

Sereu responsables dels usos no autoritzats de les claus que tercers puguin fer abans de comunicar-ho al Banc, com s'indica en el següent paràgraf.

Fins que el Banc sigui notificat de la pèrdua, robatori, sostracció o accés per tercers, total o parcial, de les seves claus (o fins que el Banc se n'assabenti d'alguna manera), autoritzes expressament al Banc a actuar segons les ordres que s'hagin dut a terme amb aquestes claus, fins i tot si les fa un tercer que no siguis tu, ni les persones apoderades o autoritzades que hagi nomenat. En aquest cas, el Banc quedarà alliberat de qualsevol responsabilitat derivada d'aquestes operacions.

26.9. Exempció de responsabilitat del Banc per actes de tercers

Coneixes i acceptes que en els serveis prestats i la informació enviada per via electrònica intervenen tercers proveïdors de serveis d'internet o de telefonia. Per tant, el Banc no garanteix que les comunicacions electròniques es rebin correctament, ni la seva hora o data de recepció en els ordinadors

Alliberes el Banc de responsabilitat per qualsevol danys o perjudici que puguis patir, o que puguin patir tercers, si no reps o reps tarda aquestes comunicacions. També quedarà exempt de responsabilitat per interrupcions, virus informàtics, avaries telefòniques o desconnexions en el sistema de telefonia o internet causats per motius aliens al Banc, o per retards o bloquejos deguts a problemes o sobrecàrregues de línies telefòniques, en el Centre de Processament de Dades del Banc, a internet o a altres sistemes electrònics

o telefònics. A més, el Banc no serà responsable de danys que puguin ser causats per terceres persones que puguin intervenir de forma il·legal en els sistemes telefònics o electrònics.

Per a assegurar la integritat i recepció de les comunicacions, el Banc et remetrà amb caràcter general, i pel canal o mitjà més adequat en cada cas, un missatge de confirmació o de justificant de recepció de la comunicació o instrucció rebuda.

Manifestes expressament que coneixes i acceptes les condicions de seguretat i privacitat en què el Banc presta serveis per internet i per via telefònica, que també estan disponibles en el seu lloc web.

27. TARIFES, DESPESES I COMUNICACIONS DERIVADES DE L'ÚS DELS SERVEIS DE BANCA A DISTÀNCIA

27.1. Comissions i despeses

Les operacions que duguis a terme i els serveis que sol·licitis a través de Banca Internet, Banca Mòbil i Banca Telefònica estaran subjectes a les comissions i despeses que s'indiquen a les condicions particulars dels productes que contractis i en el Llibre de Tarifes, que estarà sempre disponible a la web del Banc (www.triodos.es).

27.2. Comunicacions

En els canals Banca Internet i Banca Mòbil hi ha una bústia virtual (d'ara endavant, la **"bústia personal"**) on rebràs les nostres comunicacions i des de la qual podràs també comunicar-te amb el Banc.

Al signar aquest contracte autoritzes al Banc perquè t'envii comunicacions relacionades amb els serveis i productes que contractis a la bústia personal disponible a Banca Internet i Banca Mòbil. Aquestes comunicacions podran ser, entre altres extractes de moviments i justificants de les operacions que facis, liquidacions d'interessos i comissions, informació fiscal, consells de seguretat i recomanacions d'ús dels nostres serveis i canals, informació sobre noves funcionalitats o condicions dels nostres canals o propostes de modificació de condicions dels nostres contractes.

Això és així per a augmentar la seguretat i perquè puguis tenir informació sobre operacions que es facin en nom teu i reaccionar ràpidament. És important que consultis periòdicament les comunicacions que enviarem a la teva bústia personal, no et durà gaire temps i et permetrà estar degudament informat i detectar moviments sospitosos.

Tot i que ens comunicarem amb tu principalment a través de la teva bústia personal, també autoritzes el Banc per a contactar amb tu mitjançant telèfon fix o mòbil, correu electrònic o postal, o qualsevol altre mitjà, per enviar-te comunicacions i per a confirmar transaccions que hagi fet o que estiguin pendents. Ens comunicarem amb tu de qualsevol d'aquestes maneres per a garantir la seguretat de les teves operacions, quan hi hagi

motius operatius o de immediatesa que així ho aconsellin, quan hi hagi una normativa que ho requereixi o quan ens ho sol·licitis expressament.

28. ENREGISTRAMENT DE LES CONVERSES TELEFÒNIQUES I COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES MANTINGUDES DURANT LA RELACIÓ CONTRACTUAL

28.1. Consentiment exprés per a l'enregistrament de converses telefòniques i comunicacions electròniques mantingudes durant la relació contractual

El Banc i tu accepteu expressament que les converses telefòniques i les comunicacions electròniques que mantinguem amb tu quan utilitzis els serveis de Banca Telefònica, Banca Internet i Banca Mòbil siguin enregistrades. Aquestes gravacions es podran usar com a prova per a qualsevol procediment judicial o arbitral que es pugui plantejar de manera directa o indirecta per tu o el Banc.

El Registre d'aquestes gravacions i comunicacions serà mantingut pel Banc durant almenys cinc (5) anys.

En cas d'incidència, o quan ho consideris necessari, pots obtenir una còpia de les gravacions i registres esmentats. En aquest últim cas, s'aplicarà la comissió indicada en el Llibre de Tarifes.

28.2. Justificants de les operacions

Quan facis una operació a través de Banca Telefònica, Banca Internet i Banca Mòbil, el Banc t'enviarà un justificant de les operacions realitzades. Aquest document se t'enviarà en suport durador, preferiblement en format electrònic o per qualsevol mitjà adequat per a la contractació a distància.

Secció 3: Condicions generals aplicables als serveis de pagament

29. OBJECTE, NORMATIVA APLICABLE I CONDICIONS GENERALS

29.1. Objete

Aquesta secció té per objectiu regular la teva relació contractual amb el Banc, ja siguis persona física o jurídica, com a persona usuària dels serveis de pagament establerts en el Reial decret-llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (d'ara endavant, el Reial decret-llei de serveis de pagament).

29.2. Normativa aplicable

En el no regulat expressament en aquesta secció, quan el proveïdor de serveis de pagament de la persona que ordena una operació de pagament (d'ara endavant, la “persona ordenant”) i el de la persona que sigui destinatària de l'operació de pagament (d'ara endavant, la “persona beneficiària”) estiguin situats a la Unió Europea, seran d'aplicació immediata:

- el Reglament (UE) núm. 260/2012 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de març de 2012, pel qual s'estableixen els requisits tècnics i empresarials per a les transferències i els càrrecs domiciliats en euros, i en el que es modifica el Reglament (CE) núm. 924/2009 (d'ara endavant, “Reglament SEPA”);
- Reglament (UE) 2024/886 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de març de 2024, pel qual es modifiquen els Reglaments (UE) n.o 260/2012 i (UE) 2021/1230 i les Directives 98/26/CE i (UE) 2015/2366 pel que fa a les transferències immediates en euros;
- les Normes de funcionament (Rulebook) de l'esquema bàsic de càrrecs directes SEPA del Consell Europeu de Pagaments (EPC); i
- el Reial decret-llei de serveis de pagaments, així com la normativa de desenvolupament.

29.3. Prevalença

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

29.4. Definicions de Persona consumidora i microempresa

Si ets una persona usuària de serveis de pagament, pots ser classificada dintre de les categories de persona consumidora, microempresa o empresari/professionals:

- a) Es considerarà persona consumidora a una persona física que utilitza els serveis de pagament amb una finalitat diferent a la seva activitat econòmica, comercial o empresarial.

- b) Es considerarà com a microempresa a les persones físiques o jurídiques que duen a terme una activitat professional o empresarial que, en la data de celebració del contracte de serveis de pagament de què es tracti, ocupi a menys de deu (10) persones i el volum de negocis anual o balanç general anual de la qual no superi els dos (2) milions d'euros.

Les consideracions de Persona Consumidora i de Microempresa es mantindran mentre la teva operativa o la documentació que ens facilitis, tant a l'inici del Contracte com en el futur, si contractes nous productes o serveis, no demostrin el contrari.

29.5. Condicions aplicables en funció de la classificació que et correspongui

Les condicions contractuals aplicables en matèria de serveis de pagament a les persones consumidores i a les microempreses seran les mateixes, amb les excepcions que s'expressen a continuació:

- Clàusula 35, apartats 4 i 5, que no resulten d'aplicació respecte de les microempreses, o
- qualssevol altres excepcions incloses en aquest Contracte Global, de conformitat amb l'article 34.1 en relació amb els articles 43 i 49, del Reial decret-llei de serveis de pagament.

En cas que siguis una persona física o jurídica que utilitza els serveis de pagament per a la seva activitat econòmica, comercial o professional, però no tinguis la consideració de microempresa, acordes amb el Banc que no se t'aplicaran:

- el Títol II del Reial decret-llei de serveis de pagament;
- els articles 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 i 61 del Reial decret-llei de serveis de pagament;
- l'Ordre ECE/1263/2019, de 26 de desembre, sobre transparència de les condicions i requisits d'informació aplicables als serveis de pagament (d'ara endavant, "Ordre ECE/1263/2019");
- qualsevol futura modificació dels articles anteriors o futurs desenvolupaments reglamentaris.

Tenint en compte els punts anteriors, si compleixes aquests requisits, tampoc no se t'aplicarien les següents Clàusules de la Secció 3 d'aquest Contracte Global: clàusules 35 (excepte apartats 3 i 5), 38, 42, 45 i 46.

29.6. Definicions

T'expliquem a continuació alguns termes que apareixen en aquesta secció:

- a) Càrrecs directes SEPA: mandat o ordre de domiciliació per la qual una persona que deu una quantitat (la "persona deutora") autoritza i consent a la persona a la qual li deu la quantitat (la "persona Creditora") a iniciar el cobrament d'aquesta quantitat per mitjà d'un càrrec en el compte indicat per la persona deutora. És a dir, autoritzes que es cobri del teu compte una quantitat que deus.

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

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

En aquests casos de càrrec directe SEPA, s'haurà d'emetre un nou mandat en els següents casos:

Quan es produeixi un canvi d'esquema Core a B2B o a l'inrevés.

Quan hi hagi un canvi de persona deutora -per a la qual cosa hauran d'obtenir una nova signatura-.

Pel transcurs dels trenta-sis (36) mesos des de la data de l'últim càrrec presentat (fins i tot si aquests hagués estat rebutjat, retornat o reemborsat), ja que en aquest cas haurà d'haver estat cancel·lat atès el temps transcorregut.

- b) Càrrec domiciliat: servei de pagament destinat a efectuar un càrrec en un compte de pagament d'una persona ordenant, quan l'operació de pagament sigui iniciada per la persona beneficiària sobre la base del consentiment donat per la persona ordenant (els càrrecs directes SEPA presenten dues (2) variants: (i) una modalitat bàsica (CORE) i una altra (ii) per a ús exclusiu entre empreses, autònoms o professionals (anomenada B2B).

És a dir, permet a una tercera persona (persona beneficiària) ordenar al Banc que transfereixi fons des del teu compte al seu. El Banc transfereix els fons a la persona beneficiària en la data o dates acordades entre ella i tu. L'import carregat pot variar.

- c) Autenticació: procediment que permet al Banc o a un altre proveïdor de serveis de pagament comprovar la identitat de la persona usuària d'un servei de pagament o la validesa de la utilització de determinat instrument de pagament (com per exemple una targeta de dèbit), inclosa la utilització de credencials de seguretat personalitzades de la persona usuària (com per exemple identificadors d'usuari, claus d'accés o claus de signatura).

- d) Autenticació reforçada del Client: autenticació basada en l'ús de dos o més elements classificats com a coneixement (alguna cosa que només tu coneixes), possessió (alguna cosa que només tu tens) i inherència (alguna cosa que només tu ets). Aquests elements han de ser independents, és a dir, que la vulneració d'un no comprometi la fiabilitat dels altres. A més, ha de protegir la confidencialitat de les teves dades d'identificació.
- e) Compte de pagament: un compte a nom d'un o més persones usuàries de serveis de pagament, que s'utilitza per a fer operacions de pagament.
- f) Dia hàbil: dia laborable per a l'execució d'una operació de pagament, dels proveïdors de serveis de pagament de la persona ordenant o de la beneficiària que intervenen en l'execució de l'operació de pagament. En el cas de comptes de pagament contractades telemàticament, se seguirà el calendari corresponent al lloc on estigui ubicada la seu social del proveïdor de serveis de pagament amb el qual s'hagin contractat.
- g) Entitat de pagament: una empresa a la qual se li ha donat permís per a oferir i fer serveis de pagament a tota la Unió Europea, segons es que s'estableix a l'article 11 del Reial decret-llei de serveis de pagament i altres lleis aplicables.
- h) Data de valor: moment utilitzat per un proveïdor de serveis de pagament com a referència per al càlcul de l'interès sobre els fons abonats o carregats a un compte de pagament.
- i) Identificador únic: una combinació de lletres, números o signes que el proveïdor de serveis de pagament et dona perquè puguis identificar de forma única a una altra persona usuària del servei de pagament i/o el compte de pagament d'aquella persona usuària en una operació de pagament. És a dir, és un número de compte que permet identificar-la de forma inequívoca. A Espanya i a la resta de països de la Zona Única de Pagaments en Euros (SEPA) es correspon amb l'IBAN.
- j) IBAN: número identificador d'un compte de pagament internacional que reconeix inequívocament un compte de pagament individual en un Estat membre de la Unió Europea i els elements del qual són especificats per l'Organització Internacional de Normalització (ISO).
- k) Instrument de pagament: qualsevol dispositiu personalitzat i/o conjunt de procediments acordats entre la persona usuària de serveis de pagament i el proveïdor de serveis de pagament i utilitzats per a iniciar una ordre de pagament.
- l) Operació de pagament: és quan una persona ordenant o una persona beneficiària fan una acció per a enviar o rebre diners des del seu compte bancari a una altra persona o entitat. Per exemple, fas una operació de pagament quan pagues en una botiga, transfereixes diners a un amic, domicilies un rebut en el teu compte o fas una compra per internet. És el concepte genèric que fa referència a tots aquests serveis.

- m) Ordre de pagament (mandat): instrucció donada per una persona ordenant o una persona beneficiària al seu proveïdor de serveis de pagament perquè faci una operació de pagament.
- n) OTP: contrasenya d'un sol ús (de l'anglès *One-Time Password*). S'utilitza com a segon element d'autenticació per a la realització d'operacions de pagament.
- o) Persona beneficiària: persona física o jurídica titular d'un compte de pagament que és destinatària dels fons que hagin estat objecte d'una operació de pagament, és a dir, és qui rep un pagament. En el cas de càrrecs domiciliats SEPA, la persona beneficiària és el creditor que rep el mandat del deutor per a iniciar els cobraments. La persona deutora és la Titular del compte de pagament al qual es carrega l'import del càrrec domiciliat, és a dir, la persona que deu una quantitat de diners.
- p) Persona ordenant: persona física o jurídica titular d'un compte de pagament que autoritza una ordre de pagament a partir d'aquest compte. O, si no existeix un compte de pagament de la persona ordenant, persona física o jurídica que envia una ordre de pagament a un compte de pagament de la persona beneficiària. En cas de càrrecs domiciliats SEPA, la persona ordenant és el deutor.
- q) Persona usuària de serveis de pagament: la persona física o jurídica que utilitza un servei de pagament, ja sigui com a persona ordenant, persona beneficiària o ambdós.
- r) Proveïdor de serveis de pagament: entitat financera, per exemple un banc, autoritzada per a processar operacions de pagament entre comerciants i clients. Són les entitats i organismes contemplats en els apartats 1 i 2 de l'article 5, i les persones físiques o jurídiques que s'acullen a les exempcions previstes en els articles 14 i 15, tots ells del Reial decret-llei de serveis de pagament.
- s) Proveïdor de serveis d'informació sobre comptes: el proveïdor de serveis de pagament que exerceix a títol professional serveis d'informació sobre comptes.
- t) Proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments: el proveïdor de serveis de pagament que exerceix a títol professional serveis d'iniciació de pagaments.
- u) Proveïdor de serveis de pagament gestor de compte: un proveïdor de serveis de pagament que facilita a un ordenant un o més comptes de pagament i s'encarrega del seu manteniment.
- v) Servei d'informació sobre comptes: servei en línia que et permet veure informació resumida sobre un o més comptes de pagament que tinguis en altres bancs.

w) Servei d'iniciació del pagaments: servei que et permet iniciar un orde de pagament, a petició teva des d'un compte de pagament obert amb un altre proveïdor de serveis de pagament.

Transferència: és un servei de pagament pel qual, amb càrrec al saldo del teu Compte, pots enviar una quantitat de diners al compte d'una altra persona (persona beneficiària) a Triodos o a qualsevol banc.

x) En una transferència, pots actuar com a persona ordenant, com succeeix quan ordenes al Banc que envii la quantitat de diners a una altra persona o, com a persona beneficiària, quan ets la que rep la quantitat de diners enviada. En altres paraules, seguint les teves instruccions, el Banc transfereix diners del teu compte a un altre compte.

y) Transferència immediata: és un servei de pagament, en euros i dintre de la zona SEPA (Zona Única de Pagaments en Euros), pel qual pots donar instruccions al Banc perquè, amb càrrec al saldo del teu Compte, envii una determinada quantitat de diners al compte d'una altra persona (persona beneficiària) a Triodos o en un altre banc. La principal característica d'aquest tipus de transferència és que l'import transferit es carrega en el teu Compte i s'abona en el de la persona beneficiària de forma instantània (immediata).

z) Verificació del Beneficiari: És un servei gratuït que et donarem quan facis una transferència (tant si és ordinària com si és immediata) dintre de la Zona Única de Pagaments en Euros (SEPA), per a confirmar que el nom de la persona beneficiària a la qual envies una quantitat de diners i l'identificador únic del seu compte són coincidents. La finalitat d'aquest servei és millorar la seguretat de les transferències i prevenir que cometis errors o pateixis un frau. És a dir, per a evitar que enviïs una transferència a una persona a la qual no vols enviar els diners per error o per un acte d'engany fet per un tercer.

29.7. Accés als teus comptes de pagament

L'accés als teus comptes de pagament oberts en el Banc per part teva o per part de tercers proveïdors de serveis de pagament, com proveïdors de serveis d'iniciació de pagaments o entitats prestadores de serveis d'informació sobre comptes, requerirà que el compte de pagament sigui accessible en línia de forma segura, d'acord amb les normes tècniques vigents en cada moment.

Això inclourà un accés basat en una autenticació reforçada, tal com es descriu a l'apartat 11 de la Clàusula 29, tret que s'autoritzi expressament l'excepció d'aquest requisit.

El Banc tractarà les ordres de pagament transmeses a través dels serveis d'un tercer proveïdor de serveis de pagament sense cap discriminació respecte de les ordres de pagament transmeses directament per tu, excepte per causes objectives, en particular, pel que als terminis, la prioritat o les despeses aplicables.

29.8. Denegació de l'accés als teus comptes de pagament

El Banc et pot denegar l'accés als teus comptes de pagament, o a tercers proveïdors de serveis de pagaments que accedeixin en nom teu, si hi ha raons objectives per fer-ho, tal com s'explica en els apartats 7 i 11 d'aquesta Clàusula 29, en els apartats 2 i 3 de la Clàusula 32 i a l'apartat 1 de la Clàusula 34.

En aquests casos, t'informarà de la denegació de l'accés al compte de pagament i dels motius. Aquesta informació se't facilitarà, si és possible, abans de denegar-te l'accés i, com a molt tard, immediatament després de la denegació, tret que comunicar-te aquesta informació posi en perill mesures de seguretat objectivament justificades o estigui prohibida per altres disposicions legals. El Banc et permetrà l'accés al compte de pagament una vegada que ja no hi hagin motius per denegar l'accés.

29.9. Conformitat de la disponibilitat de fons

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

- Que el teu compte de pagament sigui accessible en línia en el moment de la sol·licitud.
- Que hagi donat el teu consentiment explícit al Banc perquè respongui a les sol·licituds de proveïdors de serveis de pagament específics de facilitar confirmació que l'import corresponent a una Operació de Pagament basada en una Targeta determinada està disponible en el teu Compte de Pagament.
- Que el consentiment al qual fa referència l'apartat b) anterior l'hagi donat abans que es faci la primera sol·licitud de confirmació.

El proveïdor de serveis de pagament podrà demanar la confirmació de disponibilitat de fons quan es compleixin totes les condicions següents:

- Que hagi donat el teu consentiment explícit al proveïdor de serveis de pagament que sol·liciti aquesta confirmació.
- Que hagi iniciat l'operació per l'import en qüestió utilitzant una targeta emesa pel proveïdor de serveis de pagament.
- Que el proveïdor de serveis de pagament s'identifiqui davant el Banc abans de cada sol·licitud de confirmació, i es comuniqui de manera segura amb el Banc d'acord amb els requisits exigits per la normativa vigent. Aquesta comunicació es farà d'acord amb el que s'estableix en el Reglament Delegat (UE) 2018/389 de la Comissió, de 27 de novembre de 2017, pel qual es complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlament Europeu i del Consell pel que fa a les normes tècniques de regulació per a l'autenticació reforçada de clients i uns estàndards de comunicació oberts comuns i segurs ("Reglament SCA"), o norma que el substitueixi, i als criteris que determini el Banc d'Espanya, dintre de les disposicions de l'Autoritat Bancària Europea que li resultin aplicables.

La confirmació consistirà únicament en una simple resposta de “sí” o “no”.

Pots demanar al Banc que et digui qui és el proveïdor de serveis de pagament i quina és la resposta que t'ha donat.

29.10. Comissions

El Banc pot establir comissions o compensacions que siguin legalment aplicables per l'accés o consulta d'informació o per la iniciació o execució d'ordres de pagament, en relació amb els comptes de pagament que tinguis en el Banc. Aquestes comissions s'indiquen a les condicions particulars dels productes que contractis i en el Llibre de Tarifes, que estarà sempre disponible a la web del Banc (www.triodos.es).

29.11. Necessitat de disposar d'un telèfon mòbil per a obrir i usar comptes de pagament

Per a obrir i usar els comptes de pagament, així com els instruments o serveis de pagament associats, cal que cada Titular, Persona Autoritzada o Apoderada o Representant faciliti al Banc un número de telèfon mòbil actualitzat i actiu.

Aquest número de telèfon mòbil ha de pertànyer a cada Titular, Persona Autoritzada o Representant que pugui operar en els comptes o serveis de pagament associats.

Si no pots rebre missatges SMS, o si canvies, perds, et roben, danyes o deixes d'usar el teu telèfon mòbil, has d'informar immediatament al Banc. D'aquesta forma, el Banc podrà actualitzar la seva base de dades el més aviat possible, seguint els criteris de seguretat que determini el Banc.

El Banc usarà el teu telèfon mòbil per a verificar la teva identitat i enviar-te missatges sobre la seguretat del teu compte. Per exemple, t'enviarà alertes o codis per a confirmar les teves operacions. També t'enviarà missatges si canvies les teves dades personals, financeres o de qualsevol altre tipus. És a dir, com a mesura d'autenticació reforçada.

Aquestes mesures de seguretat poden canviar si la normativa, la tecnologia o el mercat ho requereixen.

30. SERVEIS DE PAGAMENT PER ALS QUALS ES POT UTILITZAR UN COMPTE DE PAGAMENT

30.1. Serveis de pagament regulats en aquesta Secció

Els serveis de pagament que es regulen en aquesta secció són els següents:

- a) Els serveis que permeten ingressar o retirar diners en efectiu en un compte de pagament i fer totes les operacions necessàries per a gestionar-lo.
- b) La realització d'operacions de pagament, com transferències de diners, a través del teu compte de pagament en el Banc o en un altre proveïdor de serveis de pagament:

- Execució de càrrecs domiciliats, inclosos els càrrecs domiciliats no periòdics.
 - Execució d'operacions de pagament per mitjà de targeta de pagament o dispositiu similar.
 - Fer transferències, incloses les ordres permanents.
- c) L'execució d'operacions de pagament quan els fons estiguin coberts per una línia de crèdit oberta per una persona usuària de serveis de pagament.
- d) L'emissió d'instruments de pagament o l'adquisició d'operacions de pagament.
- e) L'enviament de diners.
- f) Els serveis d'iniciació de pagaments.
- g) Els serveis d'informació sobre comptes.

A la resta d'operatives i, en particular, a les activitats que es contemplen a l'article 4 del Reial decret-llei de serveis de pagament, només se'ls aplicarà aquesta Secció III del Contracte Global en el que no s'oposi, i amb caràcter subsidiari, a la regulació que es conté en els Contractes de Producte i en la regulació especial que els resulti d'aplicació.

Com a exemple, les activitats a les quals ens referim en el paràgraf anterior són els xecs, lletres de canvi i pagarés, el servei de girs postals que ofereix la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E (d'ara endavant, "Correos"), en el marc de l'acord signat entre el Banc i Correos, mentre aquest acord romangui vigent.

30.2. Serveis de pagament en moneda estrangera o amb proveïdors de serveis de pagament amb domicili fora de la Unió Europea

Als serveis de pagament anteriors, en la mesura en què els presti el Banc, els serà d'aplicació aquesta Secció III, mentre siguem davant d'operacions de pagament efectuades en una moneda d'un Estat membre de la Unió Europea, quan el proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant i de la beneficiària es trobi a la Unió Europea.

En el cas d'operacions de pagament en moneda que no sigui d'un país de la Unió Europea, o amb independència de la moneda usada, si algun dels proveïdors de serveis de pagament estigui fora de la Unió Europea, s'aplicarà el que s'indica a l'article 2 del Reial decret-llei de serveis de pagament.

30.3. Necessitat d'obrir un compte de pagament per a executar operacions de pagament

Aquest Contracte Global conté les condicions contractuals que regiran la futura execució de les operacions de pagament continu, per la qual cosa serà necessari que obris un compte de pagament en el Banc (compte corrent o compte d'estalvi).

31. IDENTIFICADOR ÚNIC DEL COMPTE

31.1. Exempció de responsabilitat del Banc en cas que facilitis un Identificador únic incorrecte

Per tal que s'executi correctament una ordre de pagament, cal que facilitis al Banc l'identificador únic del teu compte, que seran el Número Internacional de Compte Bancari (IBAN) i el BIC (Business Identifier Code o Codi d'Identificació Bancària).

Si el Banc experimenta modificacions estructurals societàries, és a dir, canvia la seva estructura de propietat, o si es dona qualsevol altre motiu comercial o operatiu, l'identificador únic del teu compte pot canviar. En aquest cas, el Banc es compromet a informar-te del canvi de la forma que hagi acordat amb tu.

El Banc no serà responsable si l'identificador únic que ens dones és incorrecte i l'operació de pagament no es pot executar o s'executa de manera defectuosa. Tanmateix, si ho sol·licites, o quan no sigui possible executar-la en els terminis previstos o quan les circumstàncies del cas així ho aconsellin, el Banc podrà fer gestions per a recuperar els fons de l'operació de pagament. En aquest cas, hauràs de pagar les despeses que el Banc hagi tingut per això.

Si no es poden recuperar els fons, el Banc et donarà, si ho demanes per escrit, tota la informació que tingui i que sigui rellevant perquè puguis fer una reclamació legal per a recuperar els fons, amb independència que hagi de pagar la comissió corresponent pel servei prestat.

31.2. Responsabilitat del Banc si facilites un Identificador únic correcte

Si facilites en temps i forma l'identificador únic correcte per a l'operació que t'apliqui, el Banc serà responsable de la seva correcta execució. Al contrari, si no facilites un identificador únic correcte, el Banc no serà responsable de la no execució o de l'execució defectuosa de l'ordre de pagament.

31.3. Obligació de la persona usuària de serveis de pagament de verificar l'Identificador Únic

Et compromets a verificar que les dades relatives als pagaments que ordenis al Banc siguin correctes i estiguin complets.

31.4. Informació addicional a l'Identificador Únic

El banc només serà responsable de les operacions de pagament que es facin amb l'identificador únic que hagi donat al Banc. No serem responsables d'altre tipus d'informacions addicionals que ens facilitis.

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

32.1. Consentiment d'operacions de pagament

Les operacions de pagament es consideraran autoritzades quan, abans de fer l'operació, hakis donat el teu consentiment per escrit o de la forma que s'indica a la Llei 22/2007, d'11 de juliol, de comercialització a distància de serveis financers destinats a consumidors, en concret, per utilització de mitjans telemàtics, electrònics o similars. Això es farà sempre que el Contracte de Producte permeti l'emissió d'aquestes ordres.

32.2. Consentiment a través de la persona beneficiària o de tercers proveïdors de serveis de pagament

El consentiment per a executar una operació de pagament es podrà donar per la persona ordenant a través de la persona beneficiària d'aquesta o a través de tercers proveïdors de serveis de pagaments, d'acord amb les mesures d'autenticació i comunicació segures que s'estableixin pel Banc d'acord amb la normativa vigent en cada moment. Si el Banc no rep el consentiment necessari, l'operació de pagament es considerarà no autoritzada i no es durà a terme.

32.3. Bloqueig dels instruments de pagament

El Banc es reserva el dret de bloquejar l'ús d'un mitjà o instrument de pagament si hi ha raons justificades relacionades amb la seva seguretat, si sospita que algú l'està usant sense la teva autorització o de forma fraudulenta, o si hi ha un augment significatiu del risc d'impagament si l'instrument de pagament està associat a una línia de crèdit.

El Banc t'informarà del bloqueig i del motiu d'aquest abans de fer-ho o, si no és possible, immediatament després. No t'informarà del bloqueig en els casos en que li ho impedeixi una disposició normativa o per raons de seguretat justificades.

El Banc et desbloquejarà l'instrument de pagament o el substituirà per un altre de nou una vegada que hagin deixat d'existir els motius per a bloquejar-ne la utilització. Això s'entendrà sense perjudici del teu dret a sol·licitar el desbloqueig en aquestes circumstàncies. El desbloqueig de l'instrument de pagament o la seva substitució per un de nou es farà sense cap cost per a tu.

32.4. Verificació del Beneficiari a les transferències ordinàries i immediates

El Banc t'oferirà, de forma gratuïta, el servei de Verificació del Beneficiari quan vagis a fer una transferència (ordinària o immediata).

Et prestarem aquest servei immediatament després que ens facilitis la informació sobre la persona beneficiària a la que vagis a enviar els diners i abans que autoritzis la transferència.

Amb la informació que hagi facilitat, el Banc comprovarà que el nom de la persona beneficiària i l'identificador únic del seu compte (IBAN) són coincidents.

Si el nom de la persona beneficiària i l'IBAN del seu compte no són coincidents, o si no és possible fer la verificació per motius tècnics, te n'informarem i t'avisarem que autoritzar la transferència immediata pot donar lloc a què enviïs diners a un compte del qual no és titular la persona beneficiària que ens hagi indicat. Si, malgrat l'avís, decideixes fer la transferència, seràs responsable de les conseqüències i, especialment, de la pèrdua dels diners transferits, en el cas que no sigui possible la recuperació.

Quan el nom de la persona beneficiària que hagi facilitat coincideix de forma gairebé exacta amb l'IBAN del seu compte, el Banc t'indicarà el nom exacte que apareix associat a l'IBAN que hagi facilitat.

32.5. Mandats SEPA

En el cas d'un mandat SEPA, és necessari que, abans de fer qualsevol presentació al cobrament, la persona o empresa creditora tingui una ordre de domiciliació signada per tu del compte de càrrec, que compleixi amb el formulari normalitzat d'"Ordre de domiciliació de càrrec directe bàsic SEPA" o, si no, que inclogui les mencions i requisits establerts per la normativa vigent en cada moment.

La persona o empresa creditora assignarà una referència única a cada mandat, que permeti identificar els càrrecs associats a un mandat concret. Si en el moment de la signatura del mandat, aquest no conté encara cap referència, la persona o empresa creditora haurà de comunicar-ho al deutor abans d'iniciar el primer cobrament.

El canvi de mandat afecta a la persona o empresa creditora i a la persona deutora i es pot fer en qualsevol moment durant la vigència del mandat sense necessitat de consentiment del Banc. Tanmateix, és obligatori comunicar al Banc si hi ha modificacions en el mandat en cas que ocorri alguna de les situacions següents:

- a) Modificacions en la referència única d'un mandat existent, com a conseqüència de canvis organitzatius (reestructuracions).
- b) Canvis a la identitat de la persona o empresa creditora, com a conseqüència de fusions o transformacions societàries, canvis organitzatius o canvi de nom.
- c) Canvi del compte de càrrec per part de la persona deutora, ja sigui en la mateixa entitat o en una altra.
- d) Quan el canvi es produeixi en la identitat o nom de la persona o empresa creditora, aquesta haurà a més d'informar a la persona deutora de les modificacions que afectin al mandat, per evitar possibles devolucions de càrrecs per manca de reconeixement de la persona o empresa creditora.

Els canvis del mandat es comunicaran a l'entitat de la persona o empresa creditora, com a part del pròxim càrrec.

32.6. Drets de la Persona Ordenant en relació amb Càrrecs domiciliats

Quan actues com a persona ordenant tindràs dret a què el Banc:

- Limiti el cobrament de càrrecs domiciliats a un determinat import o periodicitat, o a ambdós.
- Verifiqui, si no es preveu dret a reemborsament en una ordre emesa d'acord a un règim de pagament, cada càrrec domiciliat i determini, sobre la base de la informació relativa a l'ordre, si l'import i la periodicitat del càrrec domiciliat transmès són iguals a l'import i a la periodicitat acordats a l'ordre, abans d'executar el càrrec en el teu compte de pagament.
- Bloquegi qualsevol càrrec domiciliat en el teu compte de pagament o qualsevol càrrec domiciliat iniciat per una o més persones beneficiàries específiques, o autoritzi només els càrrecs domiciliats iniciats per una o més persones beneficiàries específiques.

Quan ni la persona ordenant ni la beneficiària sigui una persona consumidora, no s'aplicaran els drets recollits en aquesta Condició 32.5.

33. RECEPCIÓ D'UNA ORDRE DE PAGAMENT

33.1. Moment de recepció d'una ordre de pagament

El moment en què el Banc rep una ordre de pagament serà aquell en el qual aquesta és rebuda per aquesta Entitat, amb independència que hagi estat transmesa directament per la persona ordenant o indirectament per la persona beneficiària.

Les ordres rebudes en un dia no hàbil a efectes bancaris s'entendran rebudes el següent dia hàbil. Tanmateix, si una ordre de pagament es rep després de les cinc de la tarda (17:00), es considerarà rebuda el dia hàbil següent. En cap cas se't cobrarà cap càrrec en el teu compte abans que es rebí l'ordre de pagament.

En el cas de les transferències immediates, el moment de recepció serà aquell en què aquesta sigui rebuda pel Banc, amb independència de l'hora i del dia.

33.2. Execució d'una ordre de pagament en una data concreta

Si el Banc i tu acordeu executar una ordre de pagament en una data concreta, al final d'un termini o el dia en què tinguis fons en el teu compte corrent o a l'instrument de pagament concret, el dia de recepció de l'ordre serà l'acordat o el següent si l'acordat és inhàbil.

Com a excepció a l'hora anterior, si el Banc i tu acordeu executar una transferència immediata en una hora i hora concretes, s'entendrà que el moment de recepció serà sempre el que s'hagi pactat, amb independència de l'hora i de si el dia és hàbil o inhàbil.

33.3. Ordres de pagament iniciades per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments

El Banc, immediatament després de rebre l'ordre de pagament d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, proporcionarà a aquest proveïdor tota la informació sobre l'inici de l'operació de pagament i tota la informació a la qual tingui accés amb relació a l'execució de l'operació de pagament al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, tret que concorrin causes objectives que motivin la denegació de l'accés als teus comptes de pagament o qualsevol altra causa prevista a la següent Clàusula 34.1.

34. REBUIG D'ORDRES DE PAGAMENT

34.1. Motius de rebuig

El Banc pot rebutjar l'execució d'una ordre de pagament si:

- a) Abans de fer un pagament no tens prou diners en el teu compte o instrument de pagament per a executar el pagament.
- b) El Banc sospita que estàs involucrat en activitats il·legals, com frau, blanqueig de capitals o finançament del terrorisme, o si hi ha alguna altra activitat il·lícita.
- c) No facilites al Banc la informació necessària per a executar l'ordre o si la informació que donis és incorrecta.
- d) No t'identifiques usant el mitjà d'autenticació que s'estableixi per a cada producte o servei de pagament.
- e) El tercer proveïdor de serveis de pagament no compleix amb els estàndards de seguretat requerits pel Banc, d'acord amb la normativa vigent, per a establir una comunicació segura, o si hi ha altres raons objectives per a denegar l'accés als teus comptes oberts en el Banc a un tercer.
- f) No es compleixen les condicions del contracte o de la Llei.

34.2. Comissió per rebuig d'ordres de pagament

En els casos esmentats a l'apartat 34.1, el Banc podrà cobrar una comissió per rebutjar una ordre de pagament inapropiada. A més, si es dona algun dels supòsits d'aquest apartat, acceptes que el Banc no serà responsable de cap pèrdua o dany causat pel retard o rebuig de l'ordre de pagament.

34.3. Notificació del rebuig d'una ordre de pagament

El Banc t'informarà, a través del mitjà de comunicació pactat en el Contracte de Producte, si rebutja una ordre de pagament. T'explicarà els motius del rebuig i, si és possible, el procediment per a corregir els errors que l'han causat. Aquesta notificació es farà, com a màxim, al final del dia hàbil següent al rebuig. En el cas d'operacions de pagament en paper, el termini s'ampliarà un dia hàbil.

34.4. Consideració com a ordres no rebudes

Les ordres de pagament l'execució de les quals hagi estat rebutjada s'entendran com a no rebudes.

35. IRREVOCABILITAT D'UNA ORDRE DE PAGAMENT I DEVOLUCIO DE CÀRRECS I REBUTS DOMICILIATS

35.1. Irrevocabilitat de les ordres de pagament i excepcions

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

- a) En general, no podràs cancel·lar l'ordre de pagament després que el Banc l'hagi rebut.
- b) Quan l'operació de pagament és iniciada per la persona beneficiària o, a través d'aquesta, no podràs revocar l'ordre una vegada que hagi donat el teu consentiment a la persona beneficiària perquè s'executi l'operació de pagament.
- c) Quan l'operació de pagament és iniciada per un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, no podràs revocar l'ordre una vegada que li hagi donat el teu consentiment per a iniciar l'operació de pagament.
- d) En cas de càrrecs domiciliats, no podràs revocar l'ordre de pagament després del final del dia hàbil anterior al dia convingut per al càrrec dels fons en el teu compte.

En els casos anteriors, quan hagi iniciat o emès una operació de pagament, si has acordat amb el proveïdor de serveis de pagament que l'execució de l'ordre de pagament comenci en una data específica o al final d'un període determinat, o bé el dia en què l'ordenant hagi posat fons a disposició del proveïdor de serveis de pagament, podràs revocar l'ordre de pagament com a molt tardar, al final del dia hàbil anterior al dia acordat.

35.2. Revocació d'un conjunt d'operacions de pagament

Si has donat el teu consentiment per a un conjunt d'operacions de pagament i l'anul·les, implicarà que totes les operacions de pagament que formin part d'aquest conjunt o sèrie, així com totes les futures operacions de pagament cobertes per aquest consentiment es consideraran com a no autoritzades.

35.3. Comissió per revocació d'operacions de pagament

L'anul·lació de l'ordre generarà les comissions i despeses que, si escau, es trobin previstes en els Contractes de Producte o en el Llibre de Tarifes del Banc.

35.4. Devolució de càrrecs i rebuts domiciliats

Si tens la consideració de persona consumidora (operes amb una finalitat distinta a una activitat comercial, empresarial o professional) podràs demanar al Banc que et torni les operacions de pagament autoritzades i iniciades per una persona beneficiària o a través d'ella, que ja s'hagin executat.

Pots fer-ho en un termini màxim de vuit (8) setmanes a partir de la data en la qual hagin desconnectat els fons del teu compte.

Pots sol·licitar la devolució quan:

- a) l'autorització no indiqui l'import exacte i, a més,
- b) la quantitat desconnectada sigui major del que raonablement es podria esperar, tenint en compte els teus hàbits de despesa i les circumstàncies del cas.

Si demanes la devolució hauries de demostrar que la quantitat desconnectada és més gran del que s'esperava. No es podrà demanar la devolució per motius relacionats amb el canvi de divisa si s'ha aplicat el tipus de canvi de referència que correspon.

Tanmateix, no tindràs dret a devolució si:

- c) has donat el teu consentiment exprés al Banc perquè s'executi l'operació de pagament directament i, si escau,
- d) el Banc o la persona beneficiària t'han proporcionat o posat a la teva disposició, de la forma acordada, informació sobre la futura operació de pagament almenys amb quatre (4) setmanes d'antelació a la data prevista per al pagament.

Si reclames la devolució, el Banc té un termini de deu (10) dies hàbils des que rebi la sol·licitud de devolució per a retornar-te els diners o justificar perquè no ho pot fer. En aquest cas, t'informarà sobre els procediments de reclamació judicial i extrajudicial que pots seguir.

35.5. Notificació i rectificació d'operacions de pagament no autoritzades o executades incorrectament

Hauràs d'informar al Banc tan aviat com sàpigues que s'ha fet una operació de pagament no autoritzada o s'ha executat incorrectament. En qualsevol cas, hauràs de fer-ho en un termini màxim de tretze (13) mesos si ets una persona consumidora, o de sis (6) mesos si no ho ets, tal i com descriu el Reial decret-llei de serveis de pagament.

36. EXECUCIÓ D'UNA ORDRE DE PAGAMENT

36.1. Terminis d'execució de les ordres de pagament

Tret que hakis acordat amb el Banc un termini diferent per a executar les ordres de pagament, en els termes de l'apartat 33.2 d'aquesta Secció, el Banc executarà les ordres de pagament no més tard del final del dia hàbil següent a la recepció de l'ordre de pagament, quan s'estiguin executant:

- Operacions de pagament en euros.
- Operacions de pagament nacionals en la moneda d'un país que no formi part de la zona de l'euro.

- Operacions de pagament que només impliquin un canvi de moneda entre l'euro i la moneda d'un país de la Unió Europea que no sigui de la zona de l'euro, sempre que el canvi es faci en el país de la moneda i, en cas d'operacions de pagament transfrontereres, la transferència es faci en euros.

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

36.2. Altres terminis d'execució

Les transferències en euros a països de la Unió Europea que no estiguin incloses a l'apartat anterior, podran tardar més temps en fer-se, però mai més de quatre (4) dies laborals des que el Banc rep l'ordre de pagament. Les transferències en euros a països que no siguin de la Unió Europea no es regeixen pels terminis anteriors. En cada cas, el temps que tardaran en fer-se dependrà de les condicions de l'operació.

36.3. Efectiu ingressat en un compte de pagament

Si ets una persona consumidora o una microempresa i fas un ingrés en efectiu en euros a la teva Cuenta de Pago del Banc, els diners prendran valor i estarà disponible immediatament després que el Banc rebi els fons. Si no ets una persona consumidora o una microempresa, els diners estaran disponibles el dia hàbil següent a la recepció dels fons. En ambdós casos, la data de valor de l'ingrés serà la mateixa que la data en què es va fer l'ingrés sempre que el Banc accepti el servei d'ingrés d'efectiu.

36.4. Operacions de pagament en les quals l'import de l'operació es desconeix amb antelació

Si una operació de pagament és iniciada per la persona beneficiària o a través d'ella en el context d'una operació de pagament amb targeta, amb independència del canal utilitzat, i l'import exacte és desconegut quan la persona ordenant dona el seu consentiment per a executar l'operació, el Banc només podrà bloquejar fons en el teu compte de pagament si has consentit l'import exacte que s'ha de bloquejar.

En aquest cas, el Banc lliurarà els fons bloquejats en el compte de pagament sense retard una vegada que tingui la informació sobre l'import exacte de l'operació de pagament i, com a molt tard, immediatament després de rebre l'ordre de pagament.

37. DATA VALOR I DE DISPONIBILITAT DELS FONS

37.1. Data valor de l'abonament i data valor de càrrec

Quan siguis la persona beneficiària d'una operació de pagament, la data valor de l'abonament en el compte de pagament no podrà ser posterior al dia hàbil en el qual l'import de l'operació de pagament s'hagi abonat en el compte del proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària (en aquest cas, el Banc).

En cap cas, la data valor del càrrec en el compte de pagament de l'ordenant serà anterior al moment en què l'import de l'operació de pagament es carregui en aquest compte.

37.2. Data valor quan el Banc actua com a proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària

Si el Banc actua com a proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària, s'assegurarà que l'import de l'operació de pagament estigui a la teva disposició, com a persona beneficiària, immediatament després que aquest import hagi estat abonat en el teu compte, sempre que no hi hagi conversió de moneda o hi hagi una conversió entre l'euro i la divisa d'un Estat membre o entre les monedes de dos Estats membres.

38. RESPONSABILITAT DEL PROVEÏDOR DE SERVEIS DE PAGAMENT DAVANT DE PERSONES CONSUMIDORES O MICROEMPRESSES EN L'EXECUCIÓ DE LES OPERACIONS

38.1. Responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en cas de no execució o d'execució defectuosa d'una ordre de pagament

El Banc serà responsable davant la persona ordenant, que les operacions de pagament que iniciï directament s'executin correctament. Això significa que el Banc s'assegurarà que els diners arribin al seu destí

Tanmateix, el Banc no serà responsable si pot demostrar a la persona ordenant i, si escau, al proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària que aquesta última va rebre els diners de l'operació de pagament d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 36 d'aquest Contracte Global i en els termes legalment establerts.

38.2. Devolució de les quantitats corresponents a una operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa

Si el Banc és responsable segons el que s'estableix a l'apartat 38.1 anterior, et retornarà sense retard injustificat la quantitat corresponent a l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa.

A més, si cal, restablirà el saldo de la Cuenta de Pago a la situació en què estaria si no hi hagués hagut cap problema amb l'operació de pagament.

La data de valor de l'abonament a la Cuenta de Pago no serà posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

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

Quan el proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària sigui responsable de les ordres de pagament iniciades directament per la persona ordenant, aquest proveïdor serà responsable davant la persona beneficiària de la correcta execució de l'operació de pagament.

A més, posarà immediatament a disposició de la persona beneficiària l'import corresponent a l'operació de pagament i, si cal, abonarà l'import corresponent a la seva Cuenta de Pago.

La data de valor de l'abonament a la Cuenta de Pago de la persona beneficiària no serà posterior a la data en què s'hauria atribuït la data de valor a l'import en cas d'execució correcta de l'operació, segons el que es disposa a l'article 60 del Reial decret-Llei de serveis de pagament.

38.4. Responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en caso d'operacions de pagament executades amb retard

Si una operació de pagament s'executa amb retard, el proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària s'assegurarà que, si el proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant ho sol·licita en nom seu, la data de valor de l'abonament en el compte de pagament de la persona beneficiària no sigui posterior a la data que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

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

38.5. Operacions de pagament iniciades per la persona beneficiària

Si la persona beneficiària inicia una ordre de pagament o es fa a través d'ell, el proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària serà responsable davant d'aquesta que l'ordre de pagament es transmeti correctament al proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant, segons el que s'estableix a l'apartat 35 d'aquest Contracte Global i en els termes legalment aplicables.

A més, s'assegurarà que l'import de l'operació de pagament li sigui retornat i estigui a disposició de la persona beneficiària immediatament després que aquest import sigui abonat en el seu propi compte.

La data de valor corresponent a l'abonament de l'import en el compte de pagament de la persona beneficiària, incloent-hi els supòsits de responsabilitat per simple retard en l'execució de l'ordre de pagament, no serà posterior a la data de valor que s'hauria atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

38.6. Operacions de pagament no executades o executades de forma defectuosa iniciades per la persona beneficiària

En el cas d'ordes de pagament no executades o executades de forma defectuosa iniciades per la persona beneficiària o a través d'ella, en les quals resulti responsable el proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant, aquest serà responsable davant la persona ordenant. Haurà de retornar a la persona ordenant, segons procedeixi i sense retard injustificat, l'import de l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i restituirà el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en què s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació de pagament defectuosa.

La data de valor de l'abonament en el compte de pagament de la persona ordenant no serà posterior a la data en què s'hagi efectuat el càrrec de l'import.

Tot i que aquestes obligacions no s'aplicaran al proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant si aquest proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària ha rebut l'import de l'operació de pagament, fins i tot si el pagament s'ha fet amb un petit retard.

En aquest cas, el proveïdor del servei de pagament de la persona beneficiària atribuirà una data de valor a l'import corresponent a l'abonament de l'import en el compte de pagament de la persona beneficiària que no serà posterior a la data de valor que s'havia atribuït a l'import en cas d'execució correcta de l'operació.

38.7. Error en una operació de pagament iniciada per la persona beneficiària

Si es produeix un error en una operació de pagament que ha estat iniciada per la persona beneficiària o a través d'ella, el proveïdor de serveis de pagament de la persona beneficiària intentarà rastrejar l'operació de pagament i t'informarà dels resultats. No es cobrarà cap despesa per aquest servei a la persona beneficiària.

38.8. Exempció de responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament en determinats casos

La responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant o de la persona beneficiària contemplada en els apartats anteriors, s'entendrà amb independència de les causes que motiven l'absència de responsabilitat del proveïdor de serveis de pagament que es puguin derivar d'operacions de pagament, com aquelles en les quals:

- No hagi mediat autorització o s'hagin executat incorrectament en els termes establerts a l'article 43 Reial decret-llei de serveis de pagament.
- L'identificador únic que ens has donat per als serveis de pagament és incorrecte, segons l'article 59 del Reial decret-llei de serveis de pagament.
- La persona usuària de serveis de pagament actua de forma fraudulenta, sabent-ho o per negligència greu.

- Hagin ocorregut circumstàncies excepcionals i imprevistes que estiguin fora de control del proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant, segons l'article 64 del Reial decret-llei de serveis de pagament.

38.9. Responsabilitat per la no execució o execució defectuosa d'operacions de pagament iniciades a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments

El Banc retornarà a la persona ordenant l'import de l'operació de pagament no executada o executada de forma defectuosa i, si escau, restituirà el compte de pagament en el qual s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si no s'hagués efectuat l'operació defectuosa, respecte de les operacions de pagament iniciades per la persona ordenant a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments. Això es durà a terme sempre que aquest iniciador de pagaments demostrï que el Banc ha rebut l'ordre de pagament de conformitat amb l'article 50 del Reial decret-llei de serveis

de pagament i en els termes normativament vigents i que, dintre del seu àmbit de competència com a iniciador de pagaments, l'operació de pagament va ser autenticada i registrada amb exactitud i no es va veure afectada per una fallada tècnica o altres deficiències vinculades a la no execució o execució defectuosa.

Tot això s'entendrà amb independència del que es disposa a l'exempció de responsabilitat prevista a l'apartat 38.8. anterior.

39. OBLIGACIONS DE LA PERSONA USUÀRIA DEL SERVEI DE PAGAMENT RESPECTE DE L'ÚS D'INSTRUMENTS DE PAGAMENT I CREDENCIALS DE SEGURETAT

Com a persona usuària de serveis de pagament, et compromets a complir amb les següents obligacions en relació amb l'ús dels instruments de pagament i les credencials de seguretat personalitzades (claus) que et proporcionï el Banc:

- a) Hauràs d'usar l'instrument de pagament conforme a les condicions contractuals que en regulen l'emissió i utilització. Aquestes condicions seran objectives, no discriminatòries i proporcionades. En particular, des del moment en què rebis l'instrument, hauràs d'adoptar totes les mesures raonables per a protegir les teves credencials de seguretat personalitzades davant de qualsevol accés no autoritzat.
- b) En cas de pèrdua, robatori o apropiació indeguda de l'instrument de pagament, o si detectes que s'ha utilitzat de manera no autoritzada, hauràs de notificar-ho al Banc sense retard indegut tan aviat com tinguis coneixement del fet. Aquesta notificació es podrà fer a través dels mitjans habilitats pel Banc o per l'entitat que es designi a aquest efecte.

40. OBLIGACIONS DEL BANC RESPECTE DELS INSTRUMENTS DE PAGAMENT

Com a proveïdor de serveis de pagament, el Banc assumeix les següents obligacions en relació amb els instruments de pagament que emetem per a tu:

- a) El Banc s'assegurarà que les teves credencials de seguretat personalitzades només siguin accessibles per a tu, com a usuari autoritzat de l'instrument de pagament, sense perjudici de les obligacions que et corresponen conforme a la clàusula anterior.
- b) El Banc no t'enviarà instruments de pagament que no hagi sol·licitat, excepte en cas de substitució d'un instrument que ja t'hagi lliurat. Aquesta substitució es podrà deure a la incorporació de noves funcionalitats, tot i que no les hagi sol·licitat expressament sempre que:
- aquesta possibilitat estigui prevista en aquest Contracte Global, i
 - la substitució es faci sense cap cost per a tu.
- c) El Banc posarà a la teva disposició de forma gratuïta i en tot moment, mitjans adequats perquè puguis:
- notificar-li la pèrdua, sostracció, apropiació indeguda o ús no autoritzat de l'instrument de pagament; i
 - sol·licitar el desbloqueig de l'instrument.
- Així mateix, el Banc et facilitarà també, de manera gratuïta i quan així ho sol·licitis, mitjans que et permetran acreditar que has fet la comunicació, durant un període de 18 mesos des que s'hagi efectuat.
- d) El Banc t'oferirà sempre la possibilitat de notificar-li en cas de pèrdua, robatori o apropiació indeguda de l'instrument de pagament sense cap cost, i et podrà cobrar, si escau, únicament els costos de substitució directament imputables al nou instrument de pagament.
- e) El Banc bloquejarà i impedirà qualsevol ús posterior de l'instrument de pagament des del moment en què hagi rebut la teva notificació per pèrdua, robatori o apropiació indeguda d'aquest.

A més, el Banc assumirà tots els riscos derivats de l'enviament de l'instrument de pagament i dels seus elements de seguretat personalitzats, fins que se t'entreguin correctament.

41. RESPONSABILITAT DEL BANC EN CAS D'OPERCÍO DE PAGAMENT NO AUTORITZADES

41.1. Responsabilitat del Banc per operacions de pagament no autoritzades

En cas d'operacions de pagament no autoritzades, tindràs dret que el Banc et retorni l'import de l'operació no autoritzada d'immediat i, en qualsevol cas, com a molt tard al final del dia hàbil següent a aquell en què hagi observat o que se t'hagi notificat l'operació, sempre que el Banc no tingui motius raonables per a sospitar de l'existència del frau. És a dir, sempre que no s'hagi produït engany o negligència greu per part teva en el compliment de les teves obligacions de custòdia de l'instrument de pagament i les credencials de seguretat i hagi notificat aquesta circumstància sense retard. Quan el

Banc tingui motius raonables per a sospitar l'existència d'engany, comunicarà els motius de la denegació al Banc d'Espanya, en la forma, amb el contingut i terminis que aquest determini.

Si escau, el Banc restituirà el compte de pagament on s'hagi efectuat el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si no s'hagués fet l'operació no autoritzada.

41.2. Responsabilitat del Banc en caso d'operacions iniciades a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments

Si l'operació de pagament s'inicia a través d'un proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments, el Banc et retornarà immediatament i, en qualsevol cas, com a molt tard al final del dia hàbil següent, l'import de l'operació de pagament no autoritzada.

A més, si cal, restituirà el compte de pagament en el qual s'hagi el càrrec a l'estat en el qual s'hauria trobat si l'operació no autoritzada no s'hagués dut a terme.

Això no afecta al dret del Banc de reclamar al proveïdor de serveis d'iniciació de pagaments responsable de l'operació de pagament no autoritzada, segons l'article 45.2 del Reial decret-llei de serveis de pagament.

42. RESPONSABILITAT DE LA PERSONA ORDENANT EN CAS D'OPERACIONS DE PAGAMENT NO AUTORITZADES

En cas que es facin operacions de pagament no autoritzades amb l'instrument de pagament que t'hem proporcionat, podràs estar obligat a suportar fins a un màxim de 50 euros per les pèrdues derivades de l'ús de l'instrument quan aquest hagi estat perdut, robat o indegudament apropiat per un tercer. Tanmateix, aquesta responsabilitat no et serà aplicable:

- a) Si no t'ha resultat possible detectar la pèrdua, robatori o apropiació indeguda abans de fer-se el pagament, tret que hagi actuat de forma fraudulenta (és a dir, de forma enganyosa, amb la intenció d'obtenir un benefici que no et correspon).
- b) Si la pèrdua, robatori o apropiació indeguda s'ha produït com a conseqüència de l'actuació o omissió d'empleats, agents, sucursals o entitats a les quals haguem externalitzat funcions relacionades amb la presentació de serveis de pagament.

Suportaràs totes les pèrdues, sense cap límit, quan hagi actuat de forma fraudulenta (actuant amb engany per a obtenir un benefici que no et correspon) o quan hagi complert deliberadament (de forma intencionada) o per negligència greu (per distracció greu o de forma contrària al sentit comú) qualsevol de les obligacions que t'imposa la clàusula corresponent als teus deures de custòdia i notificació. En aquests casos no et serà d'aplicació l'import màxim de 50 euros contemplat en el primer paràgraf d'aquesta clàusula.

Quedaràs lliure de tota responsabilitat quan l'operació no autoritzada s'hagi fet de forma no presencial utilitzant únicament les dades impreses en el mateix instrument de pagament (com el número de targeta), sempre que no s'hagi produït frau (engany per a obtenir un benefici) ni en negligència greu (distracció greu) i hakis complert degudament amb les teves obligacions de custòdia de l'instrument i notificació immediata després de tenir coneixement de la pèrdua, robatori o ús no autoritzat.

Si no se t'ha exigít autenticació reforçada en una operació no autoritzada, només assumiràs conseqüències econòmiques si haguessis actuat de forma fraudulenta (amb engany). En cas que la persona beneficiària o el seu proveïdor de serveis de pagament no acceptin aquesta autenticació reforçada, hauran de retornar al proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant l'import corresponent al perjudici econòmic generat.

No assumiràs cap conseqüència econòmica derivada de l'ús d'un instrument de pagament perdut o robat després que hakis fet la notificació corresponent, excepte en cas d'actuació fraudulenta (enganyosa) per part teva.

Així mateix, no assumiràs cap responsabilitat si, en el moment de produir-se l'operació no autoritzada, no hi ha mitjans adequats i disponibles perquè puguis notificar-nos en tot moment la pèrdua o robatori de l'instrument de pagament, tret que hakis actual fraudulentament (amb engany).

43. COMISSIONS I DESPESES

43.1. Despeses d'informació

El Banc no podrà cobrar-te per complir les seves obligacions d'informació previstes en aquesta Secció si ets una persona consumidora o una Microempresa, segons el que s'estableix a la normativa.

Tanmateix, i d'acord amb l'article 34.1 en relació amb l'article 35.1 del Reial decret-llei de serveis de pagament, si no ets una persona consumidora o una Microempresa sí podrà cobrar-te per la informació que no estigui determinada com a gratuïta per la normativa, en particular, la qual s'expressa en els

articles 30.2, 51.1, 52.5 i l'últim paràgraf de l'article 59.2, tots ells del Reial decret-llei de serveis de pagament.

43.2. Comissions i despeses dels productes i serveis de pagament prestats pel Banc

Les comissions i despeses dels diferents productes i serveis de pagament que et presti el Banc, i regulats pel Reial decret-llei de serveis de pagament, seran els previstos en el Contracte de Producte que signis i/o en el Llibre de Tarifes del Banc que estigui vigent en el moment de rebre l'ordre de pagament.

43.3. Despeses aplicables a les persones ordenants i beneficiàries d'operacions de pagament

Tant si actues com a persona ordenant com si ho fas com a beneficiària, hauràs d'abonar al Banc les despeses i comissions repercutibles que resultin de l'aplicació a l'operació de què es tracti, d'acord amb el pactat en el Contracte de Producte aplicable i en l'ordre concreta.

A aquest efecte, a les operacions de pagament en les quals siguis la persona beneficiària, el Banc podrà deduir les seves despeses de l'import transferit. En aquest cas, apareixeran per separat a la informació facilitada a la persona beneficiària, l'import total de l'operació i les despeses repercutides.

43.4. Distribució de les despeses aplicables a les operacions de pagament

En tota prestació de serveis de pagament en la qual tant el proveïdor de serveis de pagament de la persona ordenant com de la beneficiària estiguin situats a Espanya, o un dels proveïdors estigui situat a Espanya i l'altra o altres ho estiguin en un altre Estat membre de la Unió Europea, o en les que només intervingui un proveïdor de serveis de pagament que estigui situat a Espanya, la persona beneficiària pagarà les despeses cobrades pel seu proveïdor de serveis de pagament i la persona ordenant abonarà les despeses cobrades pel seu proveïdor de serveis de pagament.

44. TRANSPARÈNCIA EN LES CONDICIONS I INFORMACIÓ CONTRACTUAL

44.1. Compliment de la normativa de serveis de pagament per part del Banc

El Banc compleix amb les obligacions de transparència i informació que estableix la normativa vigent i l'Ordre ECE/1263/2019. A aquest efecte, els contractes globals i de producte d'aplicació es troben publicats en el web del banc www.triodos.es.

44.2. Dret a rebre una còpia del contracte i de la informació precontractual en qualsevol moment

En qualsevol moment de la relació contractual, tens drets a demanar al Banc que t'envii en paper o en un altre format durador les condicions del Contracte Global, així com la informació i les principals condicions sobre el següent:

- Les dades d'identificació de Triodos Bank NV S.E.
- La descripció del servei de pagament contractat.
- Les despeses, tipus d'interès i de canvi aplicables.
- Els mitjans de comunicació disponibles.
- Les responsabilitats derivades dels serveis de pagament contractats i els requisits necessaris per a la seva devolució.
- Les modificacions i la rescissió del Contracte Global.
- La llei aplicable, la competència jurisdiccional i els procediments de reclamació.

45. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS CONTINGUDES EN AQUESTA SECCIÓ

45.1. Modificació de les condicions contingudes en aquesta secció

El Banc podrà modificar les condicions contingudes en aquesta secció. En el cas que el Banc dugui a terme alguna modificació, t'haurèm de proposar qualsevol canvi a les condicions contractuals i de la informació i les condicions aplicables als serveis de pagament previstos en aquesta secció. Per això, t'avisarem i enviarem la informació relativa a la modificació contractual, de forma individualitzada i en paper o en un altre suport durador, amb una antelació mínima de dos (2) mesos abans que el canvi proposat entri en vigor. Tots els canvis de condicions contractuals que et proposem es destacaran amb claredat.

Aquest termini només s'aplicarà si ets persona física o jurídica que tingui la condició de persona consumidora o microempresa. Si ets una persona professional o empresari/a que no tingui condició de microempresa se seguirà el que s'indica a la Clàusula 1.4 del Contracte.

45.2. Dret a cancel·lar el contracte sense cap cost adicional si no estàs d'acord amb les modificacions

El Banc considerarà que acceptes les modificacions de les condicions establertes en el Contracte Global i no notifiques el contrari al Banc amb abans de la data proposada en la qual les modificacions entrin en vigor. Si no estàs d'acord amb les modificacions, tens dret a cancel·lar aquest Contracte Global de forma immediata i sense cap cost.

45.3. Aplicació immediata de modificacions favorables

Tanmateix, el Banc podrà aplicar immediatament totes les modificacions que siguin més favorables per a tu.

45.4. Modificació dels tipus d'interès o de canvi

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

46. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE GLOBAL

46.1. Resolució del Contracte Global

La resolució del Contracte Global serà gratuïta per a tu si es fa una vegada hagin passat els sis (6) primers mesos de vigència d'aquests. Si cancel·les el contracte abans que transcorri el termini anterior, les despeses derivades de la resolució seran apropiades i estaran en consonància amb els costos, d'acord amb el Llibre de Tarifes vigent en cada moment.

De les despeses o comissions que hagi pagat, només haurà d'abonar la part proporcional que correspongui fins a la data de resolució del Contracte. Si has pagat aquestes comissions per avançat, et reemborsarem la part proporcional que correspongui. A més, podran ser compensades amb la comissió que, si escau, es derivi de la resolució del Contracte.

El que s'estableix en aquest paràgraf s'aplica a qualsevol tipus de relació contractual entre tu i el Banc, amb independència de si es considera o no un servei de pagament.

46.2. Resolució del Contracte Global si ets persona consumidora o Microempresa

En el cas que tinguis la consideració de Persona consumidora o microempresa, podràs cancel·lar el Contracte Global e serveis de pagament en qualsevol moment, sense necessitat d'avisar amb antelació.

El Banc complirà la teva ordre de cancel·lació del Contracte Global en un termini màxim de vint-i-quatre (24) hores des que la sol·licitis, sempre que no tinguis contractat amb el Banc un altre producte o servei financer que requereixi mantenir obert un Compte de Pagament en el Banc (com per exemple un dipòsit, una targeta de crèdit o un préstec) o no mantinguis un deute amb el Banc.

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

46.3. Conseqüències de la cancel·lació del Contracte Global

Si es cancel·la el Contracte Global, també es cancel·laran necessàriament els altres contractes o serveis que tinguis signats amb el Banc i que estiguin subjectes al Reial decret-llei de serveis de pagament i a la seva normativa de desenvolupament.

47. ACCESSIBILITAT

47.1. Compliment dels requisits d'accessibilitat

La informació sobre els serveis del Banc als quals es refereix aquest contracte compleix amb els requisits d'accessibilitat universal de llenguatge i format establerts a la Llei 11/2023 d'accessibilitat de productes i serveis.

Quant al llenguatge utilitzat, això significa que tota la informació que t'hem donat s'ha dissenyat i redactat perquè sigui fàcil d'entendre. El llenguatge utilitzat no excedeix d'un nivell de complexitat lingüística superior al nivell B2 del Marc Comú Europeu de Referència per a les Llengües. Malgrat això, si en algun moment tens dubtes sobre algun terme o condició, podràs demanar-nos més explicacions.

Quant al format, això significa que tota la informació que el Banc et doni té una mida de lletra adequada, un tipus de lletra que és fàcil de llegir, un contrast suficient amb el fons i un espai adequat entre lletres i línies per a facilitar-ne la lectura.

47.2. Accés a la informació per canals sensorials alternatius

Tenim aquest contracte adaptat perquè en puguis conèixer el contingut per un altre canal sensorial alternatiu. Si necessites que te'l donem en un altre format dels que el Banc tingui habilitats, només ens ho has de demanar i te'l facilitarem de manera gratuïta en un termini raonable.

47.3. Funcionament del Servei

A més de la informació continguda en aquest contracte, t'hem explicat adequadament com funcionen els serveis del Banc tant en les explicacions adequades, com en la informació precontractual que t'hem facilitat amb prou antelació abans que signis aquest contracte. Si abans de signar aquest contracte tens qualsevol dubte, pregunta'ns. T'ajudarem amb molt de gust.

47.4. Compliment dels requisits d'accessibilitat durant la vida del Servei

Mentre tinguis contractat aquest Servei, seguirem donant-te tota la informació que correspongui de forma accessible, complint amb els requisits de llenguatge i format que t'acabem d'indicar.

Full informatiu sobre el Sistema de Garantia de Dipòsits (SGD)

Els dipòsits mantinguts en Triodos Bank N.V. (d'ara endavant, "Triodos Bank" o el "Banc") estan protegits per:	El Sistema de Garantia de Dipòsits dels Països Baixos (d'ara endavant, "SGD"), administrat pel Banc Central dels Països Baixos (De Nederlandsche Bank N.V., "DNB") ⁽¹⁾
Límit de protecció:	100.000 euros por titular i banc ⁽²⁾ . Les sucursals de Triodos Bank dels Països Baixos, Bèlgica, Alemanya i Espanya formen part d'un mateix banc.
Si tens més d'un dipòsit en el mateix banc:	Se sumen tots els dipòsits que tinguis en un mateix banc i el total és l'import que està subjecte al límit de 100.000 EUR ⁽²⁾
Si tens un compte conjunt amb una o altres persones:	El límit de 100.000 EUR s'aplica a cada titular per separat ⁽³⁾
Termini de reemborsament en cas de fallida del banc:	7 dies hàbils ⁽⁴⁾
Moneda de reemborsament:	Euro
Contacte per a consultes específiques sobre el Banc i condicions dels teus productes::	Triodos Bank N.V. A la nostra web www.triodos.es trobaràs les nostres dades de contacte.
Contacte per a consultes específiques sobre el Sistema de Garantia de Dipòsits de Països Baixos (d'ara endavant, "SGD"):	De Nederlandsche Bank N.V. PO Box 98, 1000 AB, Àmsterdam. Disponible per telèfon en dies hàbils de 09:00 a 15:30 h, des dels Països Baixos: 0800 0201068 des de l'estranger: + 31 20 524 9111 info@dnb.nl
Per més informació:	Visita la pàgina web del SGD: www.depositogarantiestelsel.nl
INFORMACIÓ ADDICIONAL:	En general, totes les persones particulars i empreses estan cobertes pel SGD. Hi ha excepcions per a alguns dipòsits que s'indiquen a la web del SGD. Si ho sol·licites amb antelació, el Banc t'informarà de si determinats productes estan coberts o no. Si els dipòsits estan coberts, el Banc t'ho confirmarà a l'extracte de compte..

(1) Sistema encarregat de protegir el teu dipòsit:

El teu dipòsit està cobert pel SGD. Això significa que, si el Banc fa fallida, es reemborsaran els teus dipòsits fins a un màxim de 100.000 euros.

(2) Límit general de la protecció:

Si no pots disposar dels fons del teu dipòsit perquè un banc no pot complir amb les seves obligacions financeres, el SGD et reemborsarà l'import corresponent. Aquest reemborsament cobrirà fins a un màxim de 100.000 euros. Això significa que, si tens diversos dipòsits en un mateix banc, se sumaran per a calcular el nivell de cobertura (100.000 euros). Per exemple, si tens en un mateix banc un compte d'estalvi amb 90.000 euros i un compte corrent amb 20.000 euros (en total 110.000 euros) només rebràs 100.000 euros.

L'anterior límit és aplicable també si un banc opera amb diferents denominacions comercials. Si tens dipòsits en més d'una sucursal de Triodos Bank a Països Baixos, Bèlgica, Alemanya o Espanya, aquests dipòsits tindran una cobertura total de fins a 100.000 euros. Els dipòsits de Triodos Bank al Regne Unit no estan protegits pel SGD.

En alguns casos, el SGD també protegirà dipòsits l'import dels quals superi els 100.000 euros. En aquests casos, es contempla una protecció addicional de fins a 500.000 euros per titular i banc, per sobre de la protecció ordinària de 100.000 euros, que serà vàlida durant els sis (6) mesos posteriors al dipòsit en qüestió. Per exemple, si en el moment en què el Banc fa fallida tens un saldo relacionat amb la compra o venda d'un habitatge particular que està ocupada pel seu propietari.

Aquest increment temporal de la protecció també s'aplica als saldos derivats de certs actes específics, com el pagament d'una pensió, una prestació per incapacitat o per acomiadament, la dissolució d'un matrimoni o d'una unió civil registrada, el pagament d'una assegurança o una indemnització per danys i perjudicis derivats d'una activitat delictiva o una condemna dolosa, és a dir, per un delictes comès de forma intencionada sent conscient de la seva il·legalitat.

Aquest augment temporal de la protecció s'aplica només si ets una persona física (és a dir, si ets un consumidor i no uses aquest producte amb un caràcter professional), de forma que no s'aplica en el cas de persones jurídiques (és a dir, si ets una empresa).

(3) Límit de la protecció per als comptes conjunts (amb més d'una persona titular):

En el cas de comptes conjunts, el límit de 100.000 euros s'aplica a cada una de les persones titulars.

(4) Reemborsament:

El sistema de garantia de dipòsits corresponent és el Sistema de Garantia de Dipòsits dels Països Baixos, operat per De Nederlandsche Bank N.V. (Dutch Central Bank - DNB); que et reemborsarà els teus dipòsits en un compte d'un altre banc en un termini de set (7) dies hàbils.

Si ets titular d'un compte en el Banc i vols reclamar al SGD, tens 5 (cinc) anys per a reclamar els teus diners.