

Tablón de anuncios

Documentación a disposición de los clientes (también en www.triodos.es)

A continuación, te indicamos los documentos con la información de los productos y servicios de Triodos Bank NV Sucursal en España (en adelante, “Triodos Bank”). Estos documentos están disponibles en nuestras oficinas y en nuestra página web (www.triodos.es):

- Libro de tarifas.
- Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual (Anejo 1 de la Circular 5/2012 de Banco de España).
- Tipos de interés y comisiones para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito (Anejo 2 de la Circular 5/2012 de Banco de España).
- Tasas de intercambio individual (TID 1).
- Tasas de descuento individual (TID 2). Información al público sobre los tipos de cambio aplicables para operaciones en moneda extranjera distinta del euro.
- Información al público sobre los tipos de cambio aplicables para operaciones en moneda extranjera distinta del euro.
- Contrato Global para personas físicas y Contrato Global para personas jurídicas.
- Lista de servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.
- Fichas de información precontractual (FIPRE) de la Cuentas Corriente, Cuenta de Ahorro, Depósitos y Tarjeta de Débito Triodos).
- Documentos Informativos de Comisiones (DIC) de Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro y Cuenta de Pago Básica Triodos.
- Condiciones de acceso al régimen gratuito de cuentas de pago básicas.
- Hoja informativa sobre el Sistema de Garantía de Depósitos (SGD).
- Límites sobre valoración de cargos y abonos.
- Información Normalizada Europea Crédito al Consumo (Tarjeta de crédito Triodos).
- Guía de acceso al préstamo hipotecario.
- Información precontractual Hipoteca.
- Información de préstamos y créditos hipotecarios sobre vivienda en Andalucía.
- Información precontractual Avals, fianzas y garantías prestadas.
- Declaración de políticas de aplicación en Triodos Bank.

Servicio de atención al cliente (resolución de reclamaciones)

1. Si tienes algún problema con los productos o servicios de Triodos Bank, puedes llamar al teléfono 900 82 29 82 o escribirnos a clientes@triodos.es.
2. Si no quedases satisfecho con nuestra respuesta, puedes enviar tu queja por escrito a:

- La dirección postal:

Titular del Departamento de Atención al Cliente
Calle José Echegaray, 7, Parque Empresarial Las Rozas
28232 Las Rozas, Madrid

- La dirección electrónica: reclamaciones@triodos.es

3. Si después de enviar su queja al Departamento de Atención al Cliente de Triodos Bank, la respuesta obtenida no es satisfactoria o si pasa un mes sin recibir respuesta desde que presentaste tu queja (o 15 días si tu queja se refiere a nuestros servicios de pago), puede dirigirte por escrito al Servicio de Reclamaciones de Banco de España en la siguiente dirección: Calle Alcalá 48, 28014 Madrid.

Fondo de garantía de depósitos

Triodos Bank está adherido al Sistema de Garantía de Depósitos de Países Bajos, con domicilio en Postbus 98, 1000 AB Amsterdam (Países Bajos), que ofrece una garantía de hasta 100.000 euros por Titular respecto a los depósitos de efectivo realizados en la Entidad.

Puede obtenerse información adicional sobre el citado Sistema en la página web www.dnb.nl y, en especial, en www.depositogarantiestelsel.nl, y en www.triodos.es.

Adhesión al código de buenas prácticas

Triodos Bank está adherido a los Códigos de Buenas Prácticas previstos en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, (“CBP RD-ley 6/2012”) y en el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre y en los Acuerdos del Consejo de Ministros de 22 de noviembre de 2022 y 27 de diciembre de 2023 (“CBP RD-ley 19/2022”).

Ambos Códigos de Buenas Prácticas prevén medidas para reestructurar la deuda hipotecaria de aquellas personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de padecerla que tienen dificultades para pagar las cuotas de sus préstamos hipotecarios.

Puedes encontrar más información en <https://www.triodos.es/es/codigo-buenas-practicas>.

Código de buenas prácticas para la renegociación de los préstamos avalados por ICO

Según lo acordado en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 11 de mayo de 2021, informamos a nuestros clientes de que Triodos Bank, no está adherido al Código de Buenas Prácticas para el marco de renegociación para clientes con financiación avalada, previsto en el Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia de la COVID-19.

Si tienes alguna duda o comentario, pregúntanos aquí mismo, llama al 900 82 29 82 o escríbenos a clientes@triodos.es