

Tauler d'anuncis

Documentació a disposició dels clients (també a www.triodos.es)

A continuació, t'indiquem els documents amb la informació dels productes i serveis de Triodos Bank NV Sucursal en España (d'ara endavant, "Triodos Bank"). Aquests documents estan disponibles a les nostres oficines i a la nostra pàgina web (www.triodos.es):

- Llibre de tarifes.
- Informació trimestral sobre comissions i tipus practicats o que s'ofereixen de manera més habitual (Annex 1 de la Circular 5/2012 de Banc d'Espanya).
- Tipus d'interès i comissions per a descoberts tàcits en comptes de dipòsit i excedits tàcits en comptes de crèdit (Annex 2 de la Circular 5/2012 de Banc d'Espanya).
- Taxes d'intercanvi individual (TID 1).
- Taxes de descompte individual (TID 2). Informació al públic sobre els tipus de canvi aplicables per a operacions en moneda estrangera diferent de l'euro.
- Informació al públic sobre els tipus de canvi aplicables per a operacions en moneda estrangera diferent de l'euro.
- Contracte Global per a persones físiques i Contracte Global per a persones jurídiques.
- Llista de serveis més representatius associats a un compte de pagament.
- Fitxes d'informació precontractual (FIPRE) de la Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro, Depósitos i Tarjeta de Débito Triodos).
- Documents Informatius de Comissions (DIC) de Cuenta Corriente, Cuenta de Ahorro i Cuenta de Pago Básica Triodos.
- Condicions d'accés al règim gratuït de comptes de pagament bàsiques.
- Full informatiu sobre el Sistema de Garantia de Dipòsits (SGD).
- Límits sobre valoració de càrrecs i abonaments.
- Informació Normalitzada Europea Crèdit al Consum (Tarjeta de crédito Triodos).
- Guia d'accés al préstec hipotecari.
- Informació precontractual Hipoteca.
- Informació de préstecs i crèdits hipotecaris sobre habitatge a Andalusia.
- Informació precontractual Avals, fiances i garanties prestades.
- Declaració de polítiques d'aplicació a Triodos Bank.

Servei d'atenció al client (resolució de reclamacions)

1. Si tens algun problema amb els productes o serveis de Triodos Bank, pots trucar al telèfon 900 82 29 82 o escriure'ns a clientes@triodos.es.
2. Si no quedés satisfet amb la nostra resposta, pots enviar la teva queixa per escrit a:

- L'adreça postal:

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

- L'adreça electrònica: reclamaciones@triodos.es

3. Si després d'enviar la seva queixa al Departament d'Atenció al Client de Triodos Bank, la resposta obtinguda no és satisfactòria o si passa un mes sense rebre resposta des que vas presentar la teva queixa (o 15 dies si la teva queixa es refereix als nostres serveis de pagament), pots dirigir-te per escrit al Servei de Reclamacions de Banc d'Espanya a la següent adreça: Calle Alcalá 48, 28014 Madrid.

Fons de garantia de dipòsits

Triodos Bank està adherit al Sistema de Garantia de Dipòsits de Països Baixos, amb domicili a Postbus 98, 1000 AB Amsterdam (Països Baixos), que ofereix una garantia de fins a 100.000 euros per Titular respecte dels dipòsits d'efectiu fets a l'Entitat.

Es pot obtenir informació addicional sobre l'esmentat Sistema a la pàgina web www.dnb.nl i, en especial, a www.depositogarantiestelsel.nl, i a www.triodos.es.

Adhesió al codi de bones pràctiques

Triodos Bank està adherit als Codis de Bones Pràctiques previstos en el Reial decret-Llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, ("CBP RD-Llei 6/2012") i en el Reial decret-Llei 19/2022, de 22 de novembre i en els Acords del Consell de Ministres de 22 de novembre de 2022 i 27 de desembre de 2023 ("CBP RD-Llei19/2022").

Ambdós Codis de Bones Pràctiques preveuen mesures per a reestructurar el deute hipotecari de les persones en situació de vulnerabilitat o risc de patir-la que tenen dificultats per a pagar les quotes dels seus préstecs hipotecaris. Pots trobar més informació a <https://www.triodos.es/es/codigo-buenas-practicas>.

Codi de bones pràctiques per a la renegociació dels préstecs avalats per ICO

Segons el que es va acordar a l'Acord del Consell de Ministres de l'11 de maig de 2021, informem els nostres clients que Triodos Bank, no està adherit al Codi de Bones Pràctiques per al marc de renegociació per a clients amb finançament avalat, previst en el Reial decret-Llei 5/2021, de 12 de març, de mesures extraordinàries de suport a la solvència empresarial en resposta a la pandèmia de la COVID-19.

Si tens cap dubte o comentari, pregunta'ns aquí mateix, truca al 900 82 29 82 o escriu-nos a clientes@triodos.es