

Josep Maria Canyelles
jmcanyelles@collaboratio.net
Tel. 670 600 223

Fecha	Referencia	Email
21 de noviembre de 2011	SFL	comunicacion@triodos.es

Asunto: Respuesta al artículo Tríodos o Díodos? La pata no ética de un banco que no cumplía la ley

Estimado Sr. Canyelles:

Nos ponemos en contacto con usted en respuesta a su artículo [Tríodos o Díodos? La pata no ética de un banco que no cumplía la ley](#), publicado en diversos blogs. Con relación al uso del catalán por parte de Triodos Bank, hacemos constar que la entidad atiende en catalán a todos los clientes que así lo soliciten, personalmente en la oficina y telefónicamente, y tanto la publicidad existente en la oficina como los documentos que le faciliten presencialmente en la misma los tiene a su disposición en dicha lengua.

Precisamente con la idea de dar respuesta y atender en catalán a nuestros clientes en Cataluña, abrimos en 2006 la delegación de Triodos Bank en Barcelona, algo totalmente novedoso en el modelo bancario que Triodos Bank desarrolla en los demás países de Europa donde está presente. El personal de esta oficina atiende en catalán y los materiales comerciales también se imprimen en dicha lengua, como formularios, folletos y contratos. Algunos empleados de Servicios Centrales o de otras oficinas han ido en momentos puntuales a la sucursal de Barcelona dentro del plan de formación o para apoyar a los compañeros de la delegación catalana, y no todos son catalanohablantes. No obstante, si un cliente ha solicitado expresamente ser atendido en catalán en la oficina, se le ha hecho pasar con un/a compañero/a catalanohablante.

Consideramos que el aumento progresivo de servicios en catalán no puede ser malentendido como un incumplimiento de la normativa lingüística vigente en cada momento, sino más bien al contrario, debe entenderse como una respuesta eficaz a aquellos clientes que, como usted, precisan un mayor trato en catalán.

Aunque ninguna Ley exige a las empresas que la información precontractual facilitada a través de internet sea accesible en una lengua en concreto (catalán, castellano u otras lenguas), la página web de Triodos dispone para todo el público en general, clientes y no clientes, de los formularios de contratación de los productos en catalán, respetando así el derecho de los catalanohablantes de contratar en la lengua en la que desean comunicarse. Se cumple por tanto la Ley desde el inicio de la relación contractual con los clientes.

En definitiva, entendemos que actualmente Triodos Bank NV S.E. cumple escrupulosamente con la legalidad vigente en todo el territorio nacional (más concretamente, con el artículo 128-1 del Código de Consumo que usted cita). No obstante, conscientes de la sensibilidad cultural propia de Cataluña, actualmente se está trabajando en el desarrollo en catalán de los servicios de Banca por Internet, con la intención de poder ofrecer a cada cliente catalanohablante que lo desee, y con independencia del territorio físico en el que se encuentre, que su área privada de Banca Internet se encuentre en catalán. Estas medidas se están implementando de forma progresiva, de acuerdo con los objetivos de crecimiento de la entidad y con la capacidad de recursos económicos y humanos para llevarlas a cabo.

Con respecto a la relación con Telecinco, le confirmamos que Triodos Bank no ha financiado nunca a esta empresa. Como usted sabe, la misión de Triodos Bank es contribuir a un cambio positivo y sostenible de la sociedad desde el sistema financiero, mejorando la calidad de vida de las personas y fomentando un uso responsable del dinero. Para llevar a cabo esta misión, Triodos Bank financia únicamente empresas y proyectos de sectores sostenibles de la economía real, que aportan un valor añadido social, cultural y medioambiental. La transparencia es uno de los pilares básicos del banco, por eso nuestros clientes saben qué financiamos con sus ahorros ya que hacemos pública nuestra cartera de crédito a través de la sección de **Historias de la banca transparente** en nuestra página web, www.triodos.es. Como usted mismo puede comprobar, la empresa Telecinco no figura dentro de nuestra cartera de crédito.

Por lo tanto, el dinero que los más de 55.000 clientes de Triodos Bank NV Sucursal en España tienen depositado en cuentas corrientes, cuentas de ahorro y depósitos solo se invierte en organizaciones, empresas y proyectos de los sectores social, medioambiental y cultural con un valor añadido social, cultural y medioambiental. Estos fondos representan el balance bancario de Triodos Bank.

En los años 90 comienza a desarrollarse el mercado de fondos de inversión con el objetivo de invertir en empresas no cotizadas de los sectores objeto de la misión de Triodos Bank. Algunos clientes comenzaron a demandar que Triodos Bank les ofreciera la posibilidad de invertir en mercados cotizados con criterios sociales y medioambientales como los que el banco ofrecía en su actividad bancaria. Estos criterios se desarrollaron durante estos años, cristalizándose en la metodología de análisis de selección de empresas cotizadas (<http://www.triodos.com/downloads/research/minimum-standards.pdf>). Con el fin de satisfacer esta petición de nuestros clientes y llevar a cabo nuestra misión también en el mercado inversor, se desarrollaron una serie de fondos de inversión en microcréditos, comercio justo, cultura, inmuebles sostenibles y empresas de medio ambiente y energías renovables, gestionados desde Triodos Investment Management. Esta área internacional también gestiona cuatro fondos de inversión socialmente responsable o ISR, que invierten en empresas cotizadas con mejores indicadores en sostenibilidad dentro de su sector. Los fondos de inversión tienen una naturaleza legal y de gestión independiente del banco, por lo que estos

fondos están fuera del balance bancario de Triodos Bank y además no se comercializan en España.

El objetivo fundamental de los fondos ISR es introducir criterios de sostenibilidad en el mercado de capitales, influyendo en las empresas cotizadas para que cambien sus modelos de gestión hacia prácticas cada vez más sostenibles. En este sentido, Triodos busca el diálogo con estas empresas mediante: i) el ejercicio de voto en las juntas generales de accionistas; ii) el análisis de las empresas y el diálogo con ellas para que cambien procesos de negocio no sostenibles; y iii) la selección de las empresas que dentro de su sector están teniendo mejor comportamiento en los indicadores de sostenibilidad.

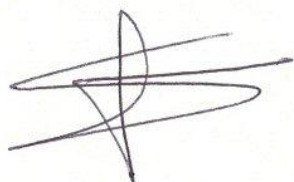
El caso de Repsol YPF, Inditex, Gestevisión Telecinco o Telefónica, entre otros, han sido controvertidos y su selección no ha estado exenta de análisis profundo y seguimiento con la empresa directamente. Desde el área de gestión de fondos y el departamento de análisis Triodos Research, se mantiene contacto constante con los responsables de estas empresas y se sigue de cerca la evolución de las áreas en las que Triodos ha solicitado que se incrementen sus medidas y realicen seguimientos concretos. Esto nos permite ejercer la influencia necesaria, para preservar que los criterios aplicados se respeten y se incorporen en la empresa.

Que estas empresas hayan sido seleccionadas en el universo de inversión de los fondos Triodos Sustainable no quiere decir que el dinero confiado por los clientes en los fondos de inversión Triodos Sustainable esté invertido en las mismas. Dependerá de la valoración financiera que el gestor del fondo realice de las acciones. Asimismo, que estas empresas estén seleccionadas en la actualidad no significa que no dejen de estarlo en el futuro. Éste fue el caso con Deutsche Telekom, que no fue seleccionada por problemas en los sistemas de trazabilidad de su gestión medioambiental en la incorporación del coltan procedente de países con mano de obra infantil o con regímenes opresores. Después de cerca de tres años de diálogo con ellos, lograron incorporar una política y un procedimiento de gestión de proveedores sobre el coltan, que permitió su incorporación al universo de inversión de los fondos de Triodos. En la actualidad, Deutsche Telekom está fuera del universo por otras razones.

Por lo tanto, la oferta de los fondos de inversión Triodos está centrada, en primer lugar, en la inversión en empresas no cotizadas de los sectores social, medioambiental y cultural; y en segundo lugar, en la influencia para que las empresas cotizadas incorporen criterios sociales, medioambientales y de gobierno corporativo en sus procesos de gestión y operaciones, dando respuesta a la demanda de clientes de Triodos Bank que a nivel internacional querían invertir con criterios de inversión socialmente responsable en empresas cotizadas en mercados de valores. Le recuerdo, además, que estos fondos no se comercializan en España.

Esperamos haber sido capaces de explicar la actividad de estos fondos y el objetivo de renovación del sistema bancario que pone en práctica Triodos Bank, y le agradecemos que considere hacer las correcciones oportunas en el artículo que usted firma.

Un cordial saludo,

A handwritten signature in dark ink, consisting of several overlapping loops and horizontal strokes, characteristic of a cursive or stylized signature.

Sonia Felipe Larios
Directora de Comunicación
Triodos Bank NV Sucursal en España