

DELEN

PRIVATE BANK



Algemeen reglement
van de verrichtingen

Experience the difference

Inhoud

DEEL I: ALGEMENE BEPALINGEN

1. Algemeen reglement en aanpassing ervan
 - 1.1. Draagwijdte van het reglement
 - 1.2. Wijzigingen aan het reglement
2. De Bank
 - 2.1. Identificatie
 - 2.2. Agenten in bank- en beleggingsdiensten
3. De cliënt
 - 3.1. Identificatie
 - 3.2. Handtekening
 - 3.3. Volmachten
 - 3.4. Minderjarige kinderen
 - 3.5. Schenkingen
 - 3.6. Afleveren attesten
 - 3.7. Stopzetting van de relatie
 - 3.8. Overlijden
4. Diversen
 - 4.1. Briefwisseling - mededelingen
 - 4.2. Bescherming persoonlijke levenssfeer - vertrouwelijkheid
 - 4.3. Waarborgen ten gunste van de Bank
 - 4.4. Fiscaliteit
 - 4.5. Tarievenlijst en wijzigingen
 - 4.6. Geschillen

DEEL II: BIJZONDERE BEPALINGEN EIGEN AAN DE VERSTREKTE DIENSTEN

1. Rekeningen
 - 1.1. Algemeen
 - 1.2. Zichtrekening
 - 1.3. Spaarrekening

- 1.4. Termijnrekening
- 1.5. Effectenrekening
2. Debet- of kredietkaarten
3. Betalingsdiensten / Betalingstransacties
 - 3.1. Europese overschrijvingen geïnitieerd door de opdrachtgever
 - 3.2. Internationale overschrijvingen
 - 3.3. Doorlopende opdrachten
 - 3.4. Europese domicilieringen als schuldenaar (SEPA)
 - 3.5. Ontvangsten van giraal geld
 - 3.6. Cashstortingen en -opvragingen
 - 3.7. Informatie over de betalingstransacties
4. Transacties in Financiële Instrumenten
 - 4.1. Algemeen
 - 4.2. Doorgeven van orders
 - 4.3. Vermogensbeheer
 - 4.4. Beleggingsadvies
5. Delen Online
6. Kredieten
7. Aankoop, verkoop en bewaring van goud of zilver, munten en penningen
 - 7.1. Aankopen en verkopen
 - 7.2. Bewaring
8. Financiële dienst voor rekening van vennootschappen



Algemene bepalingen

1. ALGEMEEN REGLEMENT EN AANPASSING ERVAN

1.1. Draagwijdte van het reglement

Dit reglement is van toepassing op de relatie tussen Delen Private Bank (hierna: de “Bank”) en haar cliënten (in dit Algemeen Reglement wordt elke verwijzing naar ‘de cliënt’ eveneens geacht een verwijzing naar ‘de cliënte’ te omvatten). De cliënt die een relatie met de Bank aangaat, aanvaardt dit reglement.

Dit algemeen reglement dient desgevallend te worden aangevuld met bijzondere reglementen betreffende specifieke diensten en met de algemeen geldende gebruiken. Elke cliënt kan bij de Bank kosteloos een exemplaar van dit reglement bekomen. De tekst kan bovendien geraadpleegd worden op www.delen.be. De Bank is toegetreden tot de Gedragscode van Febelfin. De tekst van dit document kan geraadpleegd worden op de website: <http://www.goedebankrelatie.be/>.

1.2. Wijzigingen aan het reglement

Delen Private Bank heeft het recht om de bepalingen van dit reglement op elk ogenblik te wijzigen of aan te vullen. De cliënt zal van elke wijziging op de hoogte worden gebracht via de rekening-uittreksels, per gewone brief of per e-mail. De cliënt kan op eenvoudig verzoek de gewijzigde tekst van het reglement bekomen. De tekst kan bovendien worden geraadpleegd op de website van de Bank (www.delen.be).

Behoudens wettelijke of reglementaire vereisten gaan de wijzigingen in 60 kalenderdagen na de kennisgeving ervan aan de cliënt. Indien de cliënt het niet eens is met de voorgestelde wijzigin-

gen, beschikt hij over eenzelfde termijn van 60 kalenderdagen om zijn contract met de Bank kosteloos te beëindigen. Indien de cliënt geen gebruik maakt van dit recht, wordt hij geacht met de voorgestelde wijzigingen in te stemmen. Betwistingen worden beslecht op basis van het van kracht zijnde reglement op datum van het betwiste feit. Op vraag van de cliënt zal de Bank steeds het op het geschil toepasselijke reglement ter beschikking stellen van de cliënt.

Dit Algemeen Reglement vervangt alle voorgaande versies.

2. DE BANK

2.1. Identificatie

Delen Private Bank NV is gevestigd te 2020 Antwerpen, Jan Van Rijswijcklaan 184, en is ingeschreven in het Register der Rechtspersonen te Antwerpen onder het nummer 0453.076.211.

De Bank heeft een vergunning als kredietinstelling van de Nationale Bank van België (NBB), de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel en wordt tevens gecontroleerd door de FSMA, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel.

2.2. Agenten in bank- en beleggingsdiensten

De Bank kan voor het verstrekken van haar diensten beroep doen op agenten. Deze agenten zijn ingeschreven in het register van de tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten in België. Dit register wordt beheerd door de FSMA.

De agenten verzorgen, samen met de commerciële medewerkers van de Bank, de relatie tussen de cliënten en de Bank. Ze mogen in naam en voor

rekening van de Bank rekeningen openen en afsluiten, betalingsopdrachten ontvangen, cheques ter incasso aan de Bank afgeven en orders aan de Bank doorgeven om effecten aan te kopen of te verkopen.

Het is de agenten uitdrukkelijk verboden vermogensbeheer te verrichten voor rekening van de cliënt.

Wanneer de agent verrichtingen uitvoert, dient hij daarbij gebruik te maken van voorgedrukte documenten met hoofding van de Bank. De cliënt moet hiervan bij het afsluiten van elke verrichting een kopie ontvangen. De cliënt kan de Bank steeds contacteren op compliance@delen.be mocht hij opmerken dat deze regel niet wordt nageleefd.

3. DE CLIËNT

3.1. Identificatie

3.1.1. Algemeen

Alvorens de cliënt diensten te verlenen, gaat de Bank over tot de identificatie van de cliënt conform de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten en conform de richtlijnen van de NBB ter zake. Zolang de identificatie niet is gebeurd, kan de Bank de dienstverlening weigeren of schorsen.

De Bank zal de cliënt identificeren op basis van de voorlegging van de door haar gevraagde identificatiestukken. De cliënt aanvaardt dat de Bank een kopie maakt van de identificatiestukken en die bewaart. De cliënt geeft de Bank uitdrukkelijk de toelating al deze gegevens in een databank op te nemen. De Bank heeft het recht de juistheid en de authenticiteit van de voorgelegde documenten en/of de identificatiegegevens na te gaan, inclusief contactname met het Rijksregister via Identifin.

De identificatie slaat tevens op het voorwerp en de verwachte aard van de relatie met Delen Private Bank. De Bank kan tevens eisen dat de cliënt een ondertekende verklaring en/of bewijsstukken verschaft over de oorsprong en/of bestemming van de gelden en/of financiële instrumenten en de achterliggende motivering van een bepaalde verrichting en dat hij zijn beroep kenbaar maakt.

De cliënt waarborgt het juiste, conforme en geldige karakter van de verstrekte gegevens en is aan-

sprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens en/of documenten.

De cliënt dient de Bank schriftelijk op de hoogte te brengen van alle wijzigingen met betrekking tot de bezorgde inlichtingen, bewijsstukken en andere gegevens. De Bank zal rekening houden met deze wijzigingen uiterlijk de derde bankwerkdag na ontvangst ervan.

3.1.2. Natuurlijke personen

Natuurlijke personen die de Belgische nationaliteit hebben, worden geïdentificeerd aan de hand van hun identiteitskaart. Cliënten met een buitenlandse nationaliteit worden geïdentificeerd aan de hand van hun identiteitskaart, paspoort of een gelijkwaardig document. De Bank kan steeds de voorlegging eisen van andere stavingstukken ter bevestiging van voorgelegde identiteitsbewijzen. Tevens dienen documenten te worden voorgelegd ter staving van de woonplaats en burgerlijke staat, rechtsbekwaamheid en eventueel ook huwelijksstelsel.

Voor cliënten van vreemde nationaliteit dient de Bank bij het onderzoek van de haar voorgelegde documenten geen opzoeken inzake buitenslands recht te verrichten. Wanneer er wijzigingen zijn in de wetgeving van hun land met betrekking tot de manier waarop zij zich ten aanzien van derden kunnen identificeren, dienen zij de Bank daarvan in kennis te stellen.

3.1.3. Rechtspersonen

Belgische rechtspersonen moeten zich identificeren aan de hand van hun oprichtingsakte, gecoördineerde statuten, documenten die moeten worden neergelegd ter griffie van de Rechtbank van Koophandel, publicaties in de bijlagen tot het Belgisch Staatsblad, het bewijs van de registratie in het Rechtspersonenregister bij de Kruispuntbank van de Ondernemingen en de Legal Entity Identifier ("LEI-code" - cfr. Deel II - punt 4.2.3.) wanneer van toepassing. Buitenlandse rechtspersonen moeten zich identificeren aan de hand van hieraan gelijkwaardige stukken.

Rechtspersonen moeten de nodige documenten voorleggen waaruit blijkt wie de rechtspersoon kan vertegenwoordigen en wie de economische rechthebbenden zijn van deze rechtspersoon.

Bij het identificeren van deze economische rechtshabbers zal de Bank desgevallend informeren naar de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt of lasthebber die een vennootschap, rechtspersoon, stichting, fiducie, trust of soortgelijke juridische constructie is.

3.1.4. Feitelijke verenigingen

Feitelijke verenigingen worden geïdentificeerd aan de hand van hun statuten of hun reglement. De vertegenwoordigers moeten verklaren dat de tegoeden op naam van de feitelijke vereniging niet hun persoonlijke eigendom uitmaken, noch die van hun leden. De vereniging en haar leden zullen voor de verrichtingen met de Bank worden vertegenwoordigd door de personen daartoe aangewezen in de statuten of het reglement, of, indien deze documenten onvoldoende informatie verschaffen, op de wijze zoals bepaald in de bankdocumenten. De vertegenwoordigers van een feitelijke vereniging zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk ten opzichte van de Bank voor de nakoming van de verbintenissen gesteld namens de vereniging.

3.2. Handtekening

De Bank beschouwt de handtekening van de cliënt op het document 'opening rekening' als een specimen van zijn handtekening. De Bank beschikt ook over de mogelijkheid om een elektronische handtekening te aanvaarden als een rechtsgeldige handtekening van de cliënt maar kan hiertoe echter niet door de cliënt verplicht worden.

Voor onbekwamen is deze regel van toepassing op hun wettelijke vertegenwoordigers en voor rechtspersonen op al wie hen bij de Bank rechtsgeldig kan vertegenwoordigen.

Met betrekking tot het nazicht of de handtekening van de cliënt overeenkomt met het specimen van de handtekening op het document 'opening rekening', is de Bank slechts aansprakelijk in geval van haar bedrog of zware fout.

3.3. Volmachten

3.3.1. Algemeen

De cliënt kan, via de documenten die de Bank hiervoor ter beschikking stelt, een volmacht geven

aan een derde om hem te vertegenwoordigen in zijn relaties met de Bank in het algemeen of voor bepaalde verrichtingen in het bijzonder. Ook de volmachtouder moet zich overeenkomstig dit Algemeen Reglement identificeren. Zolang dit niet is gebeurd, kan de Bank de volmacht weigeren/annuleren.

Behoudens andersluidend beding, heeft de volmachtouder dezelfde bevoegdheden als de titularis van de rekening.

3.3.2. Beëindiging van de volmacht

De volmachtgever kan een verleende volmacht te allen tijde schriftelijk herroepen. De Bank houdt rekening met de herroeping uiterlijk de tweede bankwerkdag na ontvangst door de Bank van de herroeping. Ingeval er meerdere titularissen zijn, kan ieder onder hen de volmacht herroepen, behoudens andersluidend beding.

Wanneer een wederzijdse volmacht tussen verschillende titularissen wordt herroepen door één van deze titularissen, vervalt deze volmacht ten aanzien van alle titularissen en dienen alle titularissen vanaf dat ogenblik gezamenlijk op te treden.

Volmachten lopen af als gevolg van het overlijden, de gerechtelijke onbekwaamverklaring of, voor volmachten ondertekend sinds 1 september 2014 het kennelijk onvermogen van de volmachtgever of de volmachtouder. Behoudens de buitengerechtelijke volmacht gegeven om het beheer over de goederen te regelen na de feitelijke onbekwaamheid van de volmachtgever, eindigt de volmacht bij het feitelijk onbekwaam worden van de volmachtgever. De Bank zal hiermee rekening houden uiterlijk de tweede bankwerkdag volgend op deze waarop dit feit haar ter kennis werd gebracht.

3.3.3. Aansprakelijkheid van de volmachtouder

De volmachtouder is persoonlijk gehouden de Bank te vrijwaren voor alle schade die de Bank heeft ingevolge tegoeden die, in opdracht van de volmachtouder, onrechtmatig werden uitbetaald als gevolg van de overschrijding van de grenzen van de volmacht. In voorkomend geval geldt deze teruggaveplicht met alle gevolgen van de hoofdelijkheid en ondeelbaarheid.

3.4. Minderjarige kinderen

Tegoeden geboekt op rekeningen geopend op naam van minderjarige kinderen zijn eigendom van deze kinderen. De ouder of ouders die de rekening openen in naam van het minderjarig kind, verbinden zich ertoe deze tegoeden te beheren in het uitsluitend belang van hun kinderen. Dit betekent dat de tegoeden slechts mogen opgenomen of overgeschreven worden indien de minderjarige daarbij belang heeft en overeenkomstig de relevante wetgeving terzake. De ouder of ouders door wie de rekening werd geopend verklaren volledig aansprakelijk te zijn voor de strikte naleving van deze regel. Zij zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk ten aanzien van de Bank voor alle schadelijke gevolgen van hun eventuele tekortkomingen.

3.5. Schenkingen

De Bank kan tussenkomen bij het organiseren van schenkingen. Ze draagt echter geen enkele verantwoordelijkheid inzake de uitvoering en opvolging van de modaliteiten van de schenking. Ze is bijvoorbeeld (maar niet beperkt tot) niet gehouden de toelaatbaarheid te controleren van verrichtingen op een rekening geopend naar aanleiding van een schenking onder voorwaarden.

Deze bepaling is ook van toepassing op andere overeenkomsten waarbij partijen afspraken maken omtrent tegoeden die aangehouden worden op een rekening bij de Bank.

3.6. Afleveren attesten

Op verzoek van de cliënt kan de Bank bepaalde attesten afleveren met betrekking tot haar zakenrelatie met de cliënt. De Bank beslist discretionair om het gevraagde attest al dan niet af te leveren. De cliënt verbindt er zich toe de Bank te vergoeden voor alle nadelige gevolgen en voor alle schade die de Bank ondervindt naar aanleiding van dergelijk attest.

3.7. Stopzetting van de relatie

3.7.1. Stopzetting

De cliënt en de Bank kunnen, mits onderling akkoord, op elk ogenblik hun relatie beëindigen.

Uitgezonderd andersluidende contractuele bepaling, hebben zowel de cliënt als de Bank het recht

om op elk ogenblik hun relatie te beëindigen, mits naleving van een opzeggingstermijn van 30 kalenderdagen. Deze opzeg dient niet gemotiveerd te worden.

In geval van een vertrouwensbreuk of de niet-uitvoering van een verbintenis jegens elkaar, hebben zowel de cliënt als de Bank het recht onmiddellijk, zonder opzeggingstermijn en zonder ingebrekestelling een einde te maken aan hun relatie. In dit geval dient de reden van de onmiddellijke beëindiging te worden vermeld.

Wanneer de contractuele betrekkingen tussen de Bank en de cliënt worden stopgezet of wanneer bepaalde diensten worden beëindigd, worden alle aan de Bank verschuldigde bedragen opeisbaar en lopen de credit-intresten niet langer. Indien na de terugbetaling en teruggave van alle werkinstrumenten de cliënt nog tegoeden bezit, stelt de Bank het creditsaldo ter beschikking van de cliënt.

3.7.2. Slapende rekeningen

De Bank behoudt zich het recht voor om de rekeningen af te sluiten wanneer deze rekeningen gedurende een periode van 5 jaar niet het voorwerp hebben uitgemaakt van een tussenkomst van de titularis(sen) ervan. Zij zal daarbij te werk gaan op de door de wet voorgeschreven manier.

3.7.3. Afsluiten van rekeningen met een nul saldo

De Bank behoudt zich eveneens het recht voor om elke rekening die gedurende minstens 6 maanden een nul saldo vertoont, af te sluiten.

3.8. Overlijden

3.8.1. Kennisgeving van overlijden

Bij het overlijden van een cliënt of diens partner, moeten de erfgenamen of de rechthebbenden de Bank onverwijld verwittigen. Zij zijn aansprakelijk voor de gevolgen van een te late aangifte bij de Bank.

3.8.2. Blokkeren van rekeningen

Behoudens hetgeen voorzien in artikel 1240ter van het Burgerlijk Wetboek, worden door het overlijden van een cliënt alle tegoeden op naam van de

overleden cliënt en van zijn of haar echtgenot(o)t(e) bij de Bank geblokkeerd.

Voor de uitbetaling van de tegoeden op rekening waarvan de overledene en/of zijn of haar echtgenot(o)t(e) houder of medehouder was, zal de Bank eisen dat de nodige bewijsstukken worden voorgelegd waarop de overgang van de nalatenschap en de voorwaarden van uitbetaling blijken. Daarbij behoudt de Bank zich het recht voor te eisen dat alle rechthebbenden daarin uitdrukkelijk toestemmen en dat de door de wet voorgeschreven formaliteiten (bv bewijs dat er geen fiscale en sociale schulden zijn in hoofde van de overledene of een van zijn erfgenamen, legatarissen of begunstigden van de contractuele erfstelling) worden vervuld.

Overeenkomstig artikel 1240ter van het Burgerlijk Wetboek kan de langstlevende echtgenoot of wettelijk samenwonende evenwel beschikken over een bedrag ten belope van de helft van het beschikbaar creditsaldo op een gemeenschappelijke of een onverdeelde zicht- of spaarrekening waarvan de overledene of de langstlevende echtgenoot houder of medehouder is of waarvan de langstlevende wettelijk samenwonende medehouder is, en dit met een maximum van EUR 5000.

Indien de langstlevende echtgenoot of wettelijk samenwonende, bij één of bij verschillende banken een bedrag heeft afgehaald dat hoger is dan de helft van de beschikbare creditsaldi of EUR 5000, verliest deze, ter waarde van de som die boven dat bedrag is afgehaald, enig aandeel in het gemeenschappelijk vermogen, de onverdeeldheid of de nalatenschap. Hij verliest daarenboven de bevoegdheid om de nalatenschap te verwerpen of te aanvaarden onder voorrecht van boedelbeschrijving. Al verwerpt hij de nalatenschap, toch blijft hij zuiver erfgenaam.

3.8.3. Vrijgave - inlichtingen

Met het oog op de uitbetaling van de tegoeden moeten de erfgenamen of rechthebbenden een akte van bekendheid (opgesteld door de notaris of de ontvanger van het registratiekantoor) die de erfopvolging vaststelt, voorleggen, evenals het eensluidend akkoord van de erfgenamen of rechthebbenden, of elk ander document dat op grond van de fiscale wetgeving vereist zou zijn. De Bank neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich met betrekking tot de echtheid, de interpretatie of de vertaling van deze documenten.

De Bank deelt inlichtingen mee met betrekking tot de tegoeden van de overledene en/of zijn/haar

echtgenot(o)t(e) voor zover haar professionele discretieplicht dit toelaat, en behoudt zich het recht voor het verstrekken van inlichtingen afhankelijk te stellen van de terugbetaling van de zoekingskosten. Behoudens andersluidende instructies van alle rechthebbenden, zendt de Bank de briefwisseling met betrekking tot de tegoeden die zij op naam van de overledene aanhoudt, onder gesloten omslag naar het laatste adres dat haar werd opgegeven. Bovendien mag zij de briefwisseling zenden aan één van de rechthebbenden, aan de notaris of aan ieder ander persoon die belast is met de behartiging van de belangen van de rechthebbenden.

De erfgenamen en rechthebbenden van een overleden cliënt zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden alle verbintenissen van de cliënt ten aanzien van de Bank na te komen.

4. DIVERSEN

4.1. Briefwisseling - mededelingen

4.1.1. Algemeen

De communicatie en uitwisseling van informatie tussen de cliënt en de Bank, kan naar keuze van de cliënt verlopen in het Nederlands of het Frans. In bepaalde gevallen stelt de Bank ook een Engelstalige versie ter beschikking.

De briefwisseling en informatie wordt verstuurd naar het laatst gekende adres van de cliënt of naar elk ander adres daartoe door de cliënt opgegeven.

De Bank kan er evenwel ook voor opteren bepaalde informatie te bezorgen op elektronische wijze, op voorwaarde dat de cliënt regelmatige toegang heeft tot het internet (hetgeen wordt verondersteld wanneer de cliënt aan de Bank een e-mailadres opgeeft of wanneer de cliënt toegang heeft tot Delen Online). De cliënt stemt uitdrukkelijk in met het verstrekken van informatie via e-mail of via een digitaal platform.

De briefwisseling die betrekking heeft op een rekening geopend op naam van verschillende personen of op naam van een rechtspersoon, wordt verzonden naar de contactpersoon die en naar het (e-mail)adres dat in onderling overleg werd meegedeeld aan de Bank. Bij gebrek aan specifieke instructies wordt de briefwisseling geacht te zijn verzonden aan alle belanghebbenden wanneer zij aan één van hen werd gericht. De Bank kan in dezelfde omslag/e-mail afschriften (of andere mededelingen met betrekking tot een rekening) van

diverse - zelfs verschillende - rekeningen versturen als deze rekeningen geopend werden op naam van dezelfde titularis of als deze documenten aan dezelfde geadresseerde gericht zijn.

Wijzigingen van het correspondentieadres moeten onmiddellijk aan de Bank worden meegedeeld. De Bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade wanneer de cliënt de wijziging van zijn adres niet, niet tijdig of foutief heeft meegedeeld.

Briefwisseling en mededelingen aan de cliënt zijn in een taal die deze laatste bij het aangaan van zijn cliëntenrelatie opgegeven heeft, zoals opgenomen in de systemen van de Bank.

4.1.2. Ter beschikking

Op verzoek van de cliënt houdt de Bank de briefwisseling bij zich. De kosten die de Bank hiervoor aanrekenen staan vermeld in de Tarievenlijst. De Bank behoudt zich echter het recht voor om briefwisseling te verzenden wanneer zij daartoe verplicht wordt om wettelijke redenen, om redenen van interne controle of indien zij dit nodig acht om haar rechten te vrijwaren.

4.1.3. Elektronische terbeschikkingstelling

Indien dit werd overeengekomen, kunnen rekeningafschriften en sommige andere berichten uitsluitend ter beschikking van de cliënt worden gesteld langs elektronische weg.

4.1.4. Opvragen briefwisseling

De cliënt verbindt zich ertoe berichten en rekeningafschriften geregeld op te vragen, ongeacht de wijze waarop deze ter beschikking worden gesteld.

De cliënt wordt geacht kennis te hebben genomen van de briefwisseling binnen de drie dagen vanaf de terbeschikkingstelling door de Bank via het door de cliënt gekozen kanaal.

De cliënt kan de Bank niet aansprakelijk stellen voor zijn eigen nalatigheid en kan niet aanvoeren dat hij niet tijdig kennis heeft genomen van een mededeling als hij zijn briefwisseling niet afhaalt/opvraagt.

4.1.5. Bewijs

De Bank kan verzending van de briefwisseling aan de cliënten bewijzen door voorlegging van een kopie van deze briefwisseling of van een overzicht van verrichtingen. Deze kopie kan een andere vorm hebben dan het origineel document indien dit op elektronische wijze werd opgemaakt.

4.2. Bescherming persoonlijke levenssfeer - vertrouwelijkheid

4.2.1. Verwerking van persoonsgegevens

4.2.1.1. Algemeen

De Bank is, overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016, verantwoordelijk voor de correcte verwerking van de persoonsgegevens van haar cliënten, dewelke noodzakelijk zijn voor de uitoefening van haar activiteiten.

De cliënt geeft toestemming de persoonsgegevens van zijn minderjarige kinderen te verwerken van zodra voor deze kinderen een rekening werd geopend bij de Bank.

Daarnaast verwerkt de Bank ook de persoonsgegevens van de personen die door de titularis van de rekening als contactpersoon voor deze rekening zijn opgegeven.

De Bank verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens van de cliënt voor de volgende doeleinden:

- Om haar wettelijke verplichtingen (bv. in het kader van de antiwitwaswetgeving, de MiFID II regelgeving en de regels voor financial planners) na te kunnen komen;
- Om haar contractuele verbintenissen ten overstaan van de cliënt (o.a. wat betreft het beheer van de rekeningen, het vermogensbeheer, patrimoniaal advies, kredietopvolging, het uitvoeren van verrichtingen met financiële instrumenten) na te kunnen komen en te kunnen nagaan of de cliënt de contractuele verbintenissen die de cliënt heeft ten overstaan van de Bank nakomt;
- Om haar dienstverlening te verbeteren;
- Om misbruik en fraude te voorkomen, te ontdekken en op te volgen;

- Om statistieken op te maken en testen uit te voeren;
- Behoudens wanneer de cliënt hiertegen bezwaar maakt (cfr. punt 4.2.1.2.), voor commerciële prospectie of direct marketing van financiële instrumenten, bankproducten en -diensten, of inzake andere producten die gepromoot of gefabriceerd worden door de Bank.

Wegens een wettelijke verplichting, in geval van gewettigd belang of mits akkoord van de betrokken cliënt, kan de Bank de verwerkte gegevens meedelen aan een derde.

Belgische en internationale regelgeving (bv. MiFID II, FATCA, CRS, de wetgeving inzake melding van gegevens aan het Centraal Aanspreekpunt) verplicht de Bank bepaalde persoonsgegevens van haar cliënten te delen met de in die regelgeving aangeduide derde.

De Bank kan de persoonsgegevens delen met derde-verwerkers die voor de Bank bepaalde cliëntengegevens verwerken in het kader van de hiervoor vermelde doeleinden en wettelijke verplichtingen. De Bank verbindt er zich toe uitsluitend een beroep te doen op derde-verwerkers die naar haar inschatting afdoende garanties met betrekking tot het toepassen van technische en organisatorische maatregelen bieden opdat de verwerking de bescherming van de persoonsgegevens kan waarborgen. Deze derden verbinden zich ertoe het vertrouwelijk karakter van de gegevens te vrijwaren.

Daarnaast kan de Bank de verzamelde en verwerkte persoonsgegevens doorgeven aan vennootschappen van de groep waarvan de Bank deel uitmaakt. De vennootschappen die toegang krijgen tot die persoonsgegevens, kunnen deze gegevens gebruiken:

- Om misbruik en fraude te voorkomen, te ontdekken en op te volgen;
- om statistieken op te maken en testen uit te voeren;
- voor commerciële prospectie of direct marketing van financiële instrumenten, bankproducten en -diensten.

Persoonsgegevens van cliënten die worden uitgewisseld tussen de Bank en Bank J. Van Breda kunnen dienen voor commerciële /prospectiedoeleinden of om de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënt te verhogen.

4.2.1.2. Rechten van de cliënt

Elke cliënt kan zich overeenkomstig de wettelijke voorwaarden beroepen op zijn recht van inzage met betrekking tot de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben en dewelke worden verwerkt door de Bank. In voorkomend geval kan hij de verbetering vragen van de foutieve gegevens of de aanvulling van onvolledige gegevens vragen.

De cliënt kan eveneens te allen tijde:

- Bezwaar maken tegen de verwerking van de hem betreffende persoonsgegevens (bv. in het kader van commerciële prospectie of direct marketing);
- Vragen de verwerking van zijn persoonsgegevens te beperken. Dit houdt concreet in dat de persoonsgegevens bijgehouden worden door de Bank, maar dat het gebruik ervan beperkt wordt; of
- Vragen de op hem betrekking hebbende persoonsgegevens te wissen.

De Bank kan het bezwaar, de verwerkingsbeperking of de uitwissing echter weigeren wanneer zij de gegevens moet verwerken of bewaren voor wettelijke doeleinden of wanneer deze noodzakelijk zijn om de contractuele verplichtingen die de Bank en de cliënt jegens elkaar hebben na te komen.

De cliënt heeft tevens het recht de persoonsgegevens te recupereren dewelke deze zelf aan de Bank heeft verstrekt. De Bank dient deze gegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te voorzien. Daarnaast heeft de cliënt het recht deze gegevens aan een derde partij over te dragen of kan de cliënt de Bank verzoeken deze gegevens over te dragen aan een derde partij.

De cliënt kan zijn rechten uitoefenen door een schrijven te richten aan Delen Private Bank NV, Jan Van Rijswijklaan 184 - 2020 Antwerpen, ter attentie van de Functionaris voor de Gegevensbescherming of door een e-mail te zenden naar privacy@delen.be.

Elk verzoek tot uitoefening van een recht die de cliënt aan de Functionaris voor de Gegevensbescherming richt, wordt binnen de kortst mogelijke termijn - en uiterlijk binnen één maand na het ontvangen van het verzoek - behandeld en beantwoord. Afhankelijk van de complexiteit van het verzoek of het aantal verzoeken, kan deze termijn indien nodig met twee maanden worden verlengd.

De Bank stelt de verzoekende cliënt binnen één maand na ontvangst van het verzoek in kennis van dergelijke verlenging.

Indien de Functionaris voor de Gegevensbescherming zou beslissen om geen gevolg te geven aan een verzoek, stelt hij hiervan de betrokken cliënt onverwijld - en uiterlijk één maand na ontvangst van het verzoek - op de hoogte. Hierbij licht de Functionaris voor de Gegevensbescherming de cliënt in omtrent de beweegredenen voor zijn beslissing.

Indien de cliënt niet tevreden zou zijn over het antwoord verstrekt door de Functionaris voor de Gegevensbescherming of over de maatregelen die door de Bank werden genomen nadat hij één of meerdere van zijn rechten heeft uitgeoefend, kan de cliënt steeds een klacht indienen bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer of een beroep instellen bij de bevoegde rechtbanken.

4.2.2. *Transacties in financiële instrumenten*

De cliënt aanvaardt dat de Bank zijn identiteit meedeelt aan de toezichthoudende autoriteiten wanneer hij orders geeft met betrekking tot financiële instrumenten, en dit overeenkomstig het toepasselijk wetgevend kader en meer in het algemeen aanvaardt hij dat de Bank alle inlichtingen en documenten (inclusief zijn identiteit) verstrekt aan de personen en in de gevallen zoals verplicht door de relevante wetgeving of reglementen. Eenzelfde machtiging geldt voor de autoriteiten die bevoegd zijn voor buitenlandse markten.

De Bank kan - cfr. punt 4.2.1.1. - de persoonsgegevens delen met derde-verwerkers die voor de Bank bepaalde cliëntengegevens verwerken in het kader van de hierboven beschreven doelstelling.

4.2.3. *Discretieplicht*

De Bank heeft een discretieplicht. Zij deelt aan derden geen inlichtingen mee betreffende de verrichtingen van haar cliënten, behalve indien zij hiervoor de uitdrukkelijke toelating heeft gekregen, ertoe verplicht wordt door enige wetgeving of indien een gewettigd belang dit rechtvaardigt, of op grond van een uitdrukkelijk bevel van een toezichthoudende overheid of van een gerechtelijke beslissing.

4.2.3.1. Centraal Aanspreekpunt (CAP)

Het art. 322§3 Wetboek Inkomstenbelastingen 1992, ingevoegd bij wet van 14 april 2011 houdende diverse bepalingen, verplicht o.a. de bank-, spaar- en kredietinstellingen, die in België werkzaam zijn, om bepaalde gegevens over cliënten en bepaalde van hun rekeningen/contracten eenmaal per jaar over te maken aan een centraal aanspreekpunt, ook wel "CAP" genoemd.

Dit centraal aanspreekpunt wordt gehouden door de Nationale Bank van België (NBB), gevestigd in de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel afdeling/dienst "Centraal Aanspreekpunt" en moet de fiscale ambtenaren, belast met de vestiging en invordering van de belasting, in staat stellen om in bepaalde gevallen en volgens strikt wettelijke procedures te kunnen nagaan bij welke financiële instellingen belastingplichtigen rekeningen of contracten aanhouden en om vervolgens aan deze instellingen hieromtrent verdere informatie te kunnen vragen.

Van elke cliënt wordt het rijksregisternummer (of inschrijvingsnummer in de KBO) meegedeeld, evenals een lijst van rekeningen waarvan de cliënt (mede)houder is geweest op om het even welk ogenblik van het kalenderjaar waarop de gegevens betrekking hebben.

De cliënt heeft het recht om bij de NBB inzage te bekomen van de gegevens die door het CAP op zijn naam zijn geregistreerd. Ingeval deze gegevens onjuist zijn of ten onrechte zijn geregistreerd, heeft de cliënt het recht om ze te laten verbeteren of te laten verwijderen door de Bank.

De gegevens worden maximaal 8 jaar in het CAP bewaard te rekenen vanaf de afsluitingsdatum van het laatste kalenderjaar waarin nog gegevens over de cliënt en/of rekening werden meegedeeld.

4.2.3.2. FATCA

De Bank heeft het statuut van Reporting FFI - Foreign Financial Institution in de zin van de Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) en in de zin van het Intergovernmental Agreement (IGA) tussen de Belgische en Amerikaanse fiscale autoriteiten. Ten gevolge van dit akkoord, in werking sinds 1 juli 2014, zijn alle Belgische financiële instellingen verplicht om de Amerikaanse belastingbetalers onder hun cliënteel te identificeren en gegevens met betrekking tot de rekeningen

aangehouden door deze klanten op jaarlijkse basis te rapporteren naar de FOD Financiën, die deze gegevens zal bezorgen aan de IRS. Dit geldt niet alleen voor particulieren en entiteiten maar ook voor zogenaamde passieve entiteiten (zoals portefeuillevennootschappen) met een substantieel aandeelhouderschap door US belastingplichtigen. Ingevolge Fatca zal volgende informatie worden uitgewisseld: de naam, voornaam, de geboortedatum en - plaats, het adres, het belastingidentificatienummer (= het TIN nummer = Tax Payer Identification Number), het rekeningnummer en het saldo of waarde van die rekening. In bepaalde gevallen zullen ook de bruto-inkomsten en de bruto-verkopen worden uitgewisseld. De Bank heeft in dit verband het recht om voor elke cliënt of potentiële cliënt te eisen dat hij elk mogelijks nuttig document invult waarin hij zich identificeert volgens de bepalingen vastgelegd in FATCA en/of IGA. Bij gebreke hieraan behoudt de Bank zich het recht voor om onmiddellijk een einde te stellen aan de bankrelatie.

4.2.3.3. Common Reporting Standard (CRS)

CRS is een nieuwe standaard voor informatieuitwisseling tussen landen die in 2016 in werking is getreden. CRS legt financiële instellingen de wettelijke verplichting op om vanaf 2017 informatie en persoonsgegevens (over de inkomsten van 2016) via de Belgische overheid te verstrekken aan het land waar de rekeninghouder fiscaal resident is. Buitenlandse overheden willen op die manier inzicht krijgen in de gegevens van hun inwoners.

Ingevolge CRS zullen de financiële instellingen hun cliënten moeten identificeren en nagaan in welk land zij fiscaal resident zijn. De informatie over de rekeningen van belastingplichtigen die hun fiscale woonplaats buiten België hebben zal via de FOD Financiën doorgestuurd worden naar het land van domicilie. Ook onze Bank zal wettelijk verplicht zijn om bepaalde bijkomende identificatieverplichtingen uit te voeren met betrekking tot de rekeninghouders. Bovendien zal de Bank jaarlijks aan de FOD Financiën gegevens moeten verstrekken over haar rekeninghouders met een fiscale woonplaats buiten België. Dit geldt niet alleen voor particulieren en entiteiten maar ook voor zogenaamde passieve entiteiten (zoals portefeuillevennootschappen) met een substantieel aandeelhouderschap door buitenlandse belastingplichtigen. Ingevolge CRS zal volgende informatie worden uitgewisseld met het land waarvan de rekeninghouder fiscaal resident is : de naam, voornaam, de geboortedatum en - plaats, het adres, het belastingidentificatienummer (= het TIN nummer = Tax Payer

Identification Number), het rekeningnummer en het saldo of waarde van die rekening. In bepaalde gevallen zullen ook de bruto-inkomsten en de bruto-verkopen worden uitgewisseld. De Bank heeft in dit verband het recht om voor elke cliënt of potentiële cliënt te eisen dat hij elk mogelijks nuttig document invult waarin hij zich identificeert volgens de bepalingen vastgelegd in de relevante wetgeving. Bij gebreke hieraan behoudt de Bank zich het recht voor om onmiddellijk een einde te stellen aan de bankrelatie.

4.2.4. Opnames gesprekken en beeldopnames

Om veiligheidsredenen kunnen de gebouwen van de Bank volledig of gedeeltelijk onder camerabewaking geplaatst worden.

De cliënt aanvaardt dat de Bank telefonische gesprekken met haar cliënten kan opnemen om deze te gebruiken als bewijs van haar opdracht in het kader van geschillen of voor controles. Opnames worden niet voor andere doeleinden gebruikt.

4.3. Waarborgen ten gunste van de Bank

4.3.1. Eénheid van rekeningen

Alle rekeningen van de cliënt vormen, tenzij anders overeengekomen en voor zover hun werkingsmodaliteiten dit toelaten, onderdelen van één en dezelfde rekening waarvan debet- en creditsaldi elkaar voortdurend compenseren. Indien bepaalde rekeningen zijn uitgedrukt in vreemde munten, maken ook deze rekeningen deel uit van deze ene rekening.

Rekeningen die hun eigen individualiteit dienen te behouden krachtens wettelijke bepalingen of een bijzondere overeenkomst tussen de cliënt en de Bank, worden niet in bovenvermelde éénheid van rekening opgenomen.

4.3.2. Compensatie

In geval de cliënt zijn verplichtingen ten aanzien van de Bank niet nakomt, kan de Bank, zelfs na het faillissement van de cliënt of na elke toestand van samenloop, al haar vorderingen ten aanzien van een cliënt compenseren met alle vorderingen van deze cliënt te haren laste, ongeacht of dit opeisbare dan wel niet opeisbare vorderingen betreft en ongeacht of het vorderingen in Euro dan wel in vreemde munten betreft. In voorkomend geval worden tegoeden in vreemde munten omgezet

in Euro op basis van de wisselkoers van de dag waarop de boeking plaatsvindt.

Compensatie kan eveneens plaatsvinden tussen het debetsaldo van een rekening waarvan de cliënt mede-titularis is en het creditsaldo van de rekening waarvan de cliënt enige titularis is.

4.3.3. Pand

Alle bedragen, financiële instrumenten of tegoeden die de Bank voor rekening van de cliënt houdt, worden door de cliënt aan de Bank in pand gegeven als waarborg voor de goede uitvoering van de verplichtingen van de cliënt ten aanzien van de Bank.

De Bank is gerechtigd dit pand tegenstelbaar te maken aan derden op kosten van de cliënt en is eveneens gerechtigd het pand op een wettelijke manier te gelde te maken tot aanzuivering van de haar verschuldigde sommen.

4.3.4. Voorrecht op financiële instrumenten

Overeenkomstig artikel 31 van de wet van 2 augustus 2002 heeft de Bank een voorrecht (van dezelfde rang als dat van de pandhoudende schuldeiser) op de financiële instrumenten, contanten en deviezen:

1° die door de cliënt zijn overhandigd om de dekking te vormen voor de uitvoering van transacties in financiële instrumenten, voor inschrijvingen op financiële instrumenten of voor termijnverrichtingen op deviezen;

2° die de Bank houdt ingevolge uitvoering van transacties in financiële instrumenten of van termijnverrichtingen op deviezen of ingevolge de haar opgedragen vereffening van transacties in financiële instrumenten, van inschrijvingen op financiële instrumenten of van termijnverrichtingen op deviezen die door haar cliënten rechtstreeks zijn verricht.

Dit voorrecht waarborgt elke schuldvordering van de gekwalificeerde tussenpersonen ontstaan naar aanleiding van deze transacties, verrichtingen of vereffeningen bedoeld in de voorgaande paragraaf, met inbegrip van schuldvorderingen ontstaan uit leningen of voorschotten.

Onderbewaarnemers aangeduid door de Bank kunnen eveneens bepaalde waarborgen inroepen ten aanzien van de financiële instrumenten die ze in bewaring houden.

4.4. Fiscaliteit

De cliënt is zelf gehouden te zorgen voor het nakomen van zijn/haar fiscale verplichtingen, hetzij in België hetzij in het buitenland, o.a. betreffende de tegoeden en waarden die hij aan de Bank toevertrouwt, alsook van de inkomsten die hierop worden gegenereerd.

In bepaalde gevallen staat de Bank de cliënt bij met advies omtrent fiscaliteit, in het ruimere kader van patrimoniaal advies.

De cliënt blijft echter steeds zelf aansprakelijk voor het nakomen van het geheel van zijn/haar fiscale verplichtingen.

De Bank onthoudt zich van enig advies omtrent buitenlandse fiscaliteit.

Het fiscaal advies dat door de Bank wordt verstrekt is steeds van algemene aard en houdt geen rekening met specifieke regimes of uitzonderingen. Het advies mag dan ook niet worden beschouwd als professioneel fiscaal of juridisch advies. Het is gebaseerd op de geldende wetgeving op het moment waarop het is opgesteld. Ook houdt het rekening met het standpunt van de Belgische belastingdienst op het moment waarop het is opgesteld. Zowel de wetgeving als het standpunt van de belastingdienst kan echter veranderen. De Bank kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor de juistheid of relevantie van het verstrekte advies noch voor de manier waarop dit advies zou kunnen worden gebruikt en de eventuele nadelige gevolgen daarvan. Het verstrekte advies is een eerstelijnsadvies en het is de verantwoordelijkheid van de gebruiker om te controleren of de in het advies opgenomen informatie volledig, toereikend en/of actueel is.

4.5. Tarievenlijst en wijzigingen

4.5.1. Tarieven

De tarieven en voorwaarden van toepassing op de diensten en financiële instrumenten aangeboden door de Bank staan vermeld op de Tarievenlijst die kosteloos ter beschikking wordt gesteld in elke vestiging van de Bank of op de website (www.delen.be). Voor bepaalde kosten zal de Bank naar best vermogen een inschatting dienen te maken van kosten die rechtstreeks of onrechtstreeks zullen worden aangerekend aan de cliënt. Dit zal in het bijzonder het geval zijn voor gegevens waarvoor de Bank afhankelijk is van derde partijen.

De Bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eventuele foutieve inschattingen van aan te rekenen kosten van diensten of financiële instrumenten.

4.5.2. Kosten

Behoudens andersluidende wettelijke of contractuele bepalingen zijn alle gebruikelijke kosten en commissielonen alsook alle andere kosten die de Bank heeft moeten maken op vraag of in belang van de cliënt, voor rekening van de cliënt. Het gaat onder meer over: verzendingskosten, kosten van opzoekingen, raadplegingen van centrales, kosten voor tussenkomst van correspondenten of tussenpersonen, heffingen en belastingen opgelegd van overheidswege (zoals bijvoorbeeld zegelrechten, roerende voorheffing en registratierechten), kosten die verband houden met beslagen, verzet of revindicatie en gerechtskosten en buitengerechtelijke kosten veroorzaakt door de invordering van schulden en de erkenning en de vrijwaring van de rechten van de Bank.

De Bank behoudt zich het recht voor om bij een vaststelling van fiscaal ontwijkingsgedrag door de cliënt in het kader van de taks op effectenrekeningen een bijkomende kost aan te rekenen en eventueel toepasselijke heffingen in te houden.

4.5.3. Wijzigingen

Behoudens andersluidende wettelijke bepalingen, heeft de Bank het recht om de tarieven en kosten die zij aanrekent, op elk moment te wijzigen. De wijzigingen worden toegepast op de eerstvolgende vervalddag of, bij gebreke aan vervalddag, bij de eerstvolgende aanrekening, na de inwerkingtreding van de nieuwe tarieven of kosten. De wijzigingen worden conform de hierop geldende minimumtermijn vooraf en op dezelfde manier als de wijzigingen aan dit Algemeen Reglement behoudens afwijkingen in dit punt 4.5.3. opgenomen, ter kennis gebracht van de cliënt. De cliënt wordt geacht met de wijziging in te stemmen indien hij verder gebruik maakt van de dienst of indien hij niet binnen een periode van 30 kalenderdagen na de kennisgeving uitdrukkelijk en schriftelijk heeft verkozen af te zien van de aangeboden dienst.

De Bank kan, rekening houdend met de marktomstandigheden en onder voorbehoud van specifieke wetgeving terzake, ééNZijdig rentevoeten wijzigen. Deze wijziging kan worden toegepast met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving. De cliënt zal zo spoedig mogelijk na de invoering van de wijziging op de hoogte worden gebracht per rekeninguittreksel,

per gewone brief of per e-mail. Indien de cliënt niet akkoord gaat met de wijziging kan hij de overeenkomst onmiddellijk opzeggen.

Een wijziging van rentevoet in het voordeel van de cliënt kan zonder individuele kennisgeving worden toegepast.

4.5.4. Debiteren van de rekening

Alle vergoedingen, kosten of taksen worden, behoudens uitdrukkelijk tegenbeding, automatisch gedebiteerd van de rekening. In geval kosten werden aangerekend in een andere munt dan Euro zullen deze kosten door de Bank in Euro worden omgezet op basis van de door de Bank op dat moment gehanteerde wisselkoers.

Wat betreft de taks op de effectenrekeningen ingevoerd bij Wet van 7 februari 2018, deze wordt door de Bank verrekend op elke rekening conform de toepasselijke wetgeving. Ook op een rekening in onverdeeldheid kan de taks worden ingehouden. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen eigenaar in volle eigendom, blote eigenaar of vruchtgebruiker en ieder is gezamenlijk gehouden tot de betaling van de taks, dit ongeacht welke persoon aanleiding geeft tot de inhouding van de taks.

4.6. Geschillen

4.6.1. Klachtenbehandeling

Voor klachten met betrekking tot de door de Bank verleende diensten kan de cliënt terecht bij de Compliance afdeling van de Bank.

Het is tevens mogelijk een klacht via de website van de Bank (www.delen.be) te formuleren.

Iedere klacht dient binnen een redelijke termijn en, desgevallend, samen met de nodige documenten ter staving van de klacht, ter kennis te worden gebracht aan de Bank. Behoudens andersluidende wettelijke bepalingen, wordt onder redelijke termijn verstaan uiterlijk binnen een maand.

Wat betreft transacties in financiële instrumenten echter wordt als een redelijke termijn beschouwd uiterlijk binnen twee werkdagen vanaf het ter beschikking stellen van de briefwisseling. Bij gebrek aan een schriftelijke reactie binnen de redelijke termijn, wordt de cliënt geacht akkoord te gaan met de inhoud van het document en afstand te doen van elk recht op betwisting.

Als de cliënt geen bevestiging ontvangt van een verrichting die hij heeft uitgevoerd, dient hij dit onmiddellijk aan de Bank te melden.

Klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens kunnen tevens rechtstreeks worden gericht aan de Functionaris voor de Gegevensbescherming van de Bank.

De Functionaris voor de Gegevensbescherming en de Compliance afdeling kunnen via de volgende gegevens (schriftelijk of per e-mail) gecontacteerd worden:

- Functionaris voor de Gegevensbescherming
Jan Van Rijswijcklaan 184
2020 Antwerpen
privacy@delen.be
- Afdeling Compliance
Jan Van Rijswijcklaan 184
2020 Antwerpen
compliance@delen.be

Elke klacht die de cliënt aan de Functionaris voor de Gegevensbescherming of aan de Compliance Officer richt, wordt binnen de kortst mogelijke termijn behandeld en beantwoord. Indien dit niet mogelijk is binnen de 5 dagen na ontvangst, ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging. Indien de klacht voldoende toegelicht en gedocumenteerd is, krijgt de cliënt een antwoord binnen de dertig dagen.

Indien de Bank niet binnen de dertig dagen een antwoord kan formuleren, ontvangt de cliënt hiervan een mededeling met de melding van de termijn waarbinnen een antwoord mag worden verwacht.

Indien een cliënt die optreedt als natuurlijk persoon en zijn privébelangen verdedigt, niet tevreden is met het antwoord dat hij van de Bank gekregen heeft, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor financiële geschillen, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel, e-mail: ombudsman@ombudsfin.be; website: <http://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/contact/>, tel 02 545 77 70. De cliënt kan van deze mogelijkheid pas gebruik maken nadat er eerst een klacht bij de Bank werd ingediend.

Zoals reeds aangegeven onder punt 4.2.1., kan de cliënt zich tevens ook steeds wenden tot de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer met betrekking

tot klachten aangaande de verwerking van persoonsgegevens.

4.6.2. *Rechtzetting van vergissingen*

De Bank heeft het recht om op elk ogenblik vergissingen, van welke aard of door welke oorzaak ook, recht te zetten zonder opdracht van de cliënt.

4.6.3. *Aansprakelijkheid van de Bank*

Uitgezonderd afwijkende wettelijke of contractuele bepalingen is de Bank alleen aansprakelijk voor elk bedrog of elke zware fout die zij of haar personeel tijdens de uitoefening van haar professionele activiteiten begaat.

De Bank is niet aansprakelijk voor schade die haar cliënten zouden lijden als gevolg van overmacht of van handelingen gesteld door Belgische of buitenlandse overheden. Als overmacht wordt onder meer beschouwd: brand, overstroming, stakingen, overval, inbraak, het uitvallen van haar computers alsook de vernietiging of de uitwissing van de erin opgeslagen gegevens, enz.

De aansprakelijkheid van de Bank kan in geen geval aanleiding geven tot het vergoeden van schade van commerciële, financiële of andere aard die niet rechtstreeks voortvloeit uit haar bedrog of haar fout, zoals bijvoorbeeld de winstderving, de verhoging van algemene kosten, het verstoren van de planning, het verlies aan winst, bekendheid, cliënteel of verwachte besparingen.

4.6.4. *Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken*

Behoudens andersluidende overeenkomst wordt de relatie tussen de Bank en de cliënt beheerst door het Belgische recht en zijn uitsluitend de Belgische rechtbanken bevoegd. ■





Bijzondere bepalingen eigen aan de verstrekte diensten

1. REKENINGEN

1.1. Algemeen

1.1.1. Opening en verscheidenheid van rekeningen

De Bank kan ten behoeve van de door haar aanvaarde cliënten verschillende types van rekeningen openen, in Euro of in vreemde munt.

1.1.2. Verschillende titularissen

Indien een rekening aangehouden wordt op naam van verschillende titularissen, zijn alle titularissen hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor alle verrichtingen op deze rekening, alsook voor de terugbetaling van een eventueel debetsaldo op deze rekening.

In geval van vermoeden van onenigheid tussen de verschillende titularissen omtrent hun handtekeningsbevoegdheid behoudt de Bank zich het recht voor om het gebruik van de rekening te schorsen totdat zij onderling een akkoord bereikt hebben en meegedeeld hebben aan de Bank.

1.1.3. Onverdeeldheden vruchtgebruik / naakte eigendom

Voor bepaalde diensten kan de Bank rekening houden met het bestaan van een vruchtgebruik op de tegoeden geboekt op een rekening. In zulk geval worden alle regelmatig uitgekeerde opbrengsten (rente, dividenden, etc.) die tijdens de looptijd van het vruchtgebruik worden geïnd, aan de vruchtgebruiker overgemaakt.

Tenzij de Bank hiervoor andere instructies ontvangt, kan de vruchtgebruiker alle documenten en overeenkomsten met betrekking tot de rekening (met inbegrip van het beleggingsprofiel) ondertekenen in naam en voor rekening van alle titularissen.

De Bank laat het vruchtgebruik voortbestaan zolang de partijen haar niet in kennis stellen van het feit dat het vruchtgebruik beëindigd wordt. Hierbij worden alle relevante bewijsmiddelen aan de Bank voorgelegd. Het vruchtgebruik wordt, behoudens andersluidend beding, beëindigd zodra de Bank kennis krijgt van het overlijden van de vruchtgebruiker. Zoals wettelijk verplicht, wordt bij overlijden van een naakte eigenaar of vruchtgebruiker informatie over het vruchtgebruik of de naakte eigendom meegedeeld aan de fiscus. Voor de vrijgave van de tegoeden gelden in dergelijk geval de gewone regels voor de vereffening van een nalatenschap.

1.1.4. Rekeningafschriften

Op de rekeningafschriften vermeldt de Bank voor elke verrichting die werd geregistreerd op de rekening, de benaming van de verrichting, de datum van de verrichting, de valutadatum, het saldo van de rekening vóór de verrichting en het saldo van de rekening na de verrichting. De afschriften zijn genummerd en worden opgemaakt in één exemplaar. Voor het afleveren van duplicaten worden kosten aangerekend.

1.1.5. Valutadatum en datum van de verrichting

De valutadatum is de datum waarop een opgenomen bedrag ophoudt rente op te brengen of

een gestort bedrag rente begint op te brengen. Valutatada variëren afhankelijk van de aard van de rekening en van de betreffende verrichting. Zij staan vermeld op de Tarievenlijst.

1.1.6. Debetsaldi

Behoudens andersluidend beding, moet elke rekening op ieder moment een creditsaldo vertonen. Elke door de Bank stilzwijgend gedoogde afwijking op deze regel kan nooit worden ingeroepen als rechtgevend op behoud of herhaling van deze afwijking, kan nooit langer duren dan drie maanden en/of meer bedragen dan 1249 euro. De Bank kan op elk ogenblik de onmiddellijke terugbetaling eisen van elke debetstand.

Debetrente wordt vermeld op de rekeninguittreksels.

1.1.7. Creditrente

De geldende rentevoeten staan vermeld in de Tarievenlijst van de Bank. Intrest wordt periodiek berekend en geboekt op de rekening. De door de Bank toegekende intresten worden berekend op dagbasis.

1.1.8. Afsluiten van een rekening

Bij het afsluiten van een zichtrekening of een spaarrekening, zal het eventuele positieve saldo (inclusief alle intresten waarop hij of zij ingevolge de wettelijke en reglementaire bepalingen en de voorwaarden verbonden aan de zichtrekening of spaarrekening recht heeft), van de betrokken rekening, zonder bijkomende kost aan de cliënt worden uitbetaald of worden overgeschreven op een door de cliënt aangegeven bankrekening van een kredietinstelling die gevestigd is binnen de Europese Unie.

Conform de toepasselijke wetgeving zal de Bank eventuele taksen inhouden die verschuldigd zijn op het ogenblik van of naar aanleiding van het afsluiten van een effectenrekening.

In het geval de rekening gedeeltelijk wordt geliquideerd en de resterende tegoeden of tegenwaarde van effecten onvoldoende zijn om te voldoen aan de fiscale verplichtingen behoudt de Bank zich het recht voor om voorafgaand aan de liquidatie de toepasselijke taks reeds in te houden.

1.1.9. Bescherming van deposito's

De Bank neemt deel aan het Belgisch systeem inzake depositobescherming.

In geval van een faillissement van de Bank, stopzetting van betalingen of een gerechtelijke reorganisatie, zal de cliënt - wanneer deze beantwoordt aan de wettelijke voorwaarden - de bescherming genieten voor de deposito's of de financiële instrumenten uitgegeven door de Bank, indien ze op naam zijn of in open bewaring werden gegeven, via de tussenkomst van het Garantiefonds voor financiële diensten voor een maximum bedrag geregeld bij Koninklijk Besluit.

Krachtens dit systeem wordt bovendien een aanvullende vergoeding toegekend voor financiële instrumenten uitgegeven door andere instellingen in het geval de Bank niet in staat zou zijn deze te leveren of terug te geven aan de cliënt.

De gedetailleerde voorwaarden van deze bescherming kunnen bekomen worden bij de Bank. Bovendien kan de cliënt bijkomende informatie vinden op <http://garantiefonds.belgium.be/nl>.

1.2. Zichtrekening

Op de zichtrekening kan de cliënt gelden op girale wijze bij de Bank in bewaring geven. Daarnaast kan de cliënt aan de Bank opdrachten geven om gelden op die rekening over te schrijven naar het rekeningnummer van een door de cliënt aangeduide begunstigde.

Voor zover de Bank beslist om intrest toe te kennen op de zichtrekening, brengen de op zichtrekening gestorte bedragen een intrest op vanaf de bankwerkdag dat de Bank de gelden effectief ontvangt van de cliënt of van een andere kredietinstelling. Voor wat cheques betreft, zullen de bedragen aldus intrest opbrengen vanaf de dag dat de Bank de gelden effectief heeft ontvangen van de relevante kredietinstelling, en niet vanaf de dag dat de cheque aan de Bank werd overgemaakt.

Voor zover de Bank beslist om intrest toe te kennen op de zichtrekening, brengen de opgevraagde bedragen in principe intrest op tot op de bankwerkdag van de opvraging of de inning door een andere kredietinstelling.

1.3. Spaarrekening

1.3.1. Statuut spaarrekening

De cliënt kan bij de Bank een gereguleerde spaarrekening openen die voldoet aan bepaalde wettelijke voorwaarden voor fiscale vrijstelling van spaarinkomsten. In geval deze voorwaarden wijzigen, wordt de cliënt daarvan op de hoogte gebracht.

1.3.2. Intresten en premies

De basisrentevoet en de eventuele premies worden vermeld in de Tarievenlijst en de essentiële spaardersinformatie. Rente-wijzigingen worden vooraf aan de cliënt meegedeeld via rekeninguitreksel of op enige andere gepaste wijze.

De wijze van berekening van de intrest en de premies (aangroei- en getrouwheidspremie) wordt beschreven in het essentiële spaardersinformatiedocument over de spaarrekeningen, dat beschikbaar is in elke vestiging van de Bank of op www.delen.be.

1.4. Termijnrekening

1.4.1. Bedrag

De cliënt kan bij de Bank een termijnrekening openen voor een minimumbedrag zoals vermeld in de Tarievenlijst. Indien, ten gevolge van een gedeeltelijke opvraging, het tegoed lager wordt dan het in de Tarievenlijst bepaalde bedrag, heeft de Bank het recht dit tegoed over te boeken naar een zichtrekening van de cliënt.

1.4.2. Termijn

De termijn van de belegging wordt contractueel vastgesteld op het ogenblik van de opening van de rekening. De termijn begint te lopen de dag dat de gelden op de termijnrekening worden geplaatst en loopt ten einde de eerste bankwerkdag die volgt op het verstrijken van de overeengekomen looptijd.

1.4.3. Intresten

De intresten op de bedragen die op de termijnrekening worden geplaatst, worden, behoudens andersluidende overeenkomst, geboekt op een zichtrekening van de cliënt. Dit gebeurt op het

einde van de overeengekomen termijn, of, wanneer deze meer bedraagt dan 12 maanden, bij de jaarlijkse vervaldag van de plaatsing.

1.4.4. Bestemming fondsen op vervaldag

Behoudens andersluidende instructies van de cliënt, dewelke, wanneer het gaat over een belegging in Euro bij de Bank moeten toekomen uiterlijk één bankwerkdag voor de vervaldag en wanneer het gaat over een belegging in vreemde munt, uiterlijk twee bankwerkdagen voor de vervaldag, wordt, op de vervaldag elk termijndeposito vernieuwd voor een zelfde termijn als de oorspronkelijke termijn en aan de voorwaarden die van kracht zijn op de dag van de hernieuwing.

1.4.5. Vervroegde vrijmaking

De Bank kan op verzoek van de cliënt, een gedeeltelijke of volledige vrijmaking van de belegging vóór de vervaldag aanvaarden, mits de daaraan verbonden kosten of vergoedingen worden betaald.

1.5. Effectenrekening

1.5.1. Deponeren van Financiële Instrumenten

De cliënt kan zijn Financiële Instrumenten deponeren op een rekening bij de Bank. Deze neemt alle Belgische en buitenlandse financiële instrumenten in bewaring. Zij behoudt zich het recht voor om de bewaarneming te weigeren van om het even welk financieel instrument dat zij, om redenen die uitsluitend van haar beoordeling afhangen, niet in bewaring wenst te nemen.

Bij het deponeren van de financiële instrumenten wordt aan de cliënt een ontvangstbewijs afgeleverd met de identificatie van de in bewaring gegeven effecten.

Door het deponeren onderwerpt de cliënt de financiële instrumenten aan het stelsel van de vervangbaarheid.

Behoudens wanneer de cliënt dit expliciet anders is overeengekomen met de Bank, worden effecten ingeschreven in een register op naam niet opgenomen in een effectenrekening bij de Bank, zelfs niet als de Bank deze toont in de portefeuille van de cliënt als een dienstverlening aan de cliënt.

1.5.2. Opdracht van de Bank als bewaarnemer

De Bank is belast, onder voorbehoud van hetgeen volgt, met: het bewaren van de financiële instrumenten en het behandelen van corporate actions/regularisaties, zoals de inning en betaling van intresten en/of dividenden van de gedeponeerde financiële instrumenten, de inning en betaling van vervallen kapitalen, bonusuitkeringen, de splitsing, omruiling en omzetting van gedeponeerde financiële instrumenten.

De Bank voert de verrichtingen waartoe de in bewaring gegeven financiële instrumenten aanleiding geven en die voldoende ruchtbaarheid hebben gekregen, met de grootste zorg uit. Tenzij in geval van zware fout of bedrog is ze echter niet verantwoordelijk voor het nalaten of onachtzaam uitoefenen van een recht voortvloeiend uit deze financiële instrumenten of het niet of onachtzaam uitvoeren van een verrichting dienaangaande.

In geval van corporate actions/regularisatie met betrekking tot de in bewaring gegeven financiële instrumenten (zoals omruiling of kapitaalsverhoging) waarbij er een keuzemogelijkheid wordt geboden aan de houder van de financiële instrumenten om al dan niet te regulariseren, zal de Bank, optredend als een goede huisvader, de keuze maken voor de cliënt. In geval de cliënt niet akkoord kan gaan met de gemaakte keuze dient hij de Bank hiervan in kennis te stellen uiterlijk twee bankwerkdagen na ontvangst door de cliënt van het borderel met betrekking tot die transactie.

De Bank heeft, tenzij ze hiertoe wettelijk verplicht is, met betrekking tot de in bewaring gegeven financiële instrumenten geen andere taken dan diegene zoals omschreven in dit punt 1.5.2. Zo zullen o.a. de volgende berichten of verplichtingen in principe niet worden meegedeeld aan de cliënt:

- insolventieprocedures (vb chapter 11)
- class actions
- verandering van rating van een financieel instrument

In geval de Bank dit toch zou doen, kan de cliënt hier geen enkel recht uit putten voor de toekomst.

1.5.3. Tarieven

De Bank rekent voor het bijhouden van effectenrekeningen een bewaarloon aan zoals vermeld in de Tarievenlijst. Onkosten die door de Bank voor de

in bewaring gegeven effecten worden gemaakt, of eventuele belastingen die hiervoor verschuldigd zijn, kunnen door de Bank worden gedebiteerd van de rekening van de cliënt.

1.5.4. Gebreken aan de gedeponeerde Financiële Instrumenten

De Bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de schade die de cliënt zou kunnen lijden als gevolg van gebreken die aan de door hem gedeponeerde financiële instrumenten zelf verbonden zijn, of voor onregelmatigheden die vóór de deponering zijn ontstaan.

De cliënt draagt alle gevolgen die kunnen voortvloeien uit de deponering of verhandeling van onregelmatige of niet meer gangbare financiële instrumenten of financiële instrumenten waartegen verzet werd aangetekend.

De cliënt is verplicht de Bank of haar onderbewaarnemers te vergoeden voor elke schade die de Bank zou kunnen ondervinden ten gevolge van het deponeren van financiële instrumenten bij de Bank waarop een gebrek rust.

1.5.5. Materiële levering van effecten

In gevolge de wet van 14 december 2005 houdende de afschaffing van effecten aan toonder, is geen enkele materiële levering van effecten nog mogelijk vanaf 1 januari 2008, zelfs wanneer de vraag voor materiële levering vóór deze datum aan de Bank werd gesteld.

1.5.6. Onderbewaargeving

De cliënt machtigt de Bank om financiële instrumenten te deponeren bij andere Belgische of buitenlandse professionele bewaarnemers, inclusief bewaarnemers gevestigd in andere landen dan lidstaten van de Europese Economische Ruimte. In dergelijke gevallen waakt de Bank erover dat de financiële instrumenten die haar zijn toevertrouwd niet op dezelfde rekeningen worden ingeschreven als de financiële instrumenten die haar zelf toebehoren.

De Bank selecteert deze bewaarnemers met de nodige zorg. Zij houdt daarbij rekening met de marktreplicatie en de deskundigheid van de onderbewaarnemers. Niettegenstaande deze zorgplicht kan de Bank niet instaan voor fouten of insolventie van de derde bewaarder.

De bij andere Belgische of buitenlandse professionele bewaarnemers - inclusief bewaarnemers gevestigd in andere landen dan lidstaten van de Europese Economische Ruimte - in bewaring gegeven financiële instrumenten zijn onderworpen aan de werkingsregels van deze instellingen, aan de overeenkomsten die werden afgesloten tussen de Bank en deze bewaarnemers, en aan de reglementering en de wetgeving van het land waar zij gevestigd zijn. Dit kan een invloed hebben op de rechten van de cliënt met betrekking tot de financiële instrumenten. Wanneer dit verplicht is op basis van de wetgeving van een derde land waar de financiële instrumenten van de cliënt worden aangehouden, zal de Bank zakelijke zekerheidsrechten, voorrechten of rechten van verrekening kunnen toestaan op financiële instrumenten van cliënten die geen betrekking hebben op de cliënt of op de dienstverlening aan de cliënt.

De Bank kan de financiële instrumenten die haar zijn toevertrouwd in bewaring geven bij derde-bewaarders die deze financiële instrumenten op een omnibusrekening mogen aanhouden. In dat geval zal de cliënt slechts een proportioneel recht hebben op de aanwezige financiële instrumenten.

De Bank is aansprakelijk voor de goede keuze van de derde bewaarder, doch staat tegenover de cliënt niet in voor de gevolgen van een insolventieprocedure van deze derde bewaarder. In voorkomend geval zal de Bank alles in het werk stellen voor tijdige aangifte en invordering in het raam van de lokale insolventieprocedure. Indien er desondanks onvoldoende financiële instrumenten kunnen worden teruggenomen om alle cliënten van de Bank te voldoen, dan zal de verdeling proportioneel gebeuren. In voorkomend geval zal de Bank elke cliënt in het bezit stellen van de nodige stukken om zijn rechten verder uit te oefenen.

1.5.7. Mededeling identiteit

De cliënt machtigt de Bank onherroepelijk om, wanneer de Bank, in haar hoedanigheid van bewaarnemer wordt gehoord over buitenlandse financiële instrumenten die haar in bewaring zijn gegeven door de cliënt, conform de toepasselijke wetgeving, aan de buitenlandse onderbewaarnemers, aan de buitenlandse toezichthouders of aan de emittent zijn identiteit alsook de rechten die hij bezit op deze financiële instrumenten (volle eigendom, vruchtgebruik,...) kenbaar te maken.

2. DEBET- OF KREDIETKAARTEN

De voorwaarden voor de toekenning en het gebruik van een debet- of een kredietkaart maken deel uit van een bijzonder reglement.

3. BETALINGSDIENSTEN / BETALINGSTRANSACTIES

3.1. Europese overschrijvingen geïnitieerd door de opdrachtgever

3.1.1. Definitie Europese overschrijving

Onder Europese overschrijvingen moet worden verstaan: alle geldovermakingen in EURO of in een munt van een lidstaat van de Europese Unie (EU) of van de Europese Economische Ruimte (EER), geïnitieerd door de opdrachtgever, naar een begunstigde van een lidstaat van de EU of de EER, zonder een valutawissel voor de opdrachtgever; overhandigd aan de Bank.

3.1.2. Unieke identifier

De unieke identifier van de opdrachtgever is zijn IBAN-nummer (International Bank Account Number) of zijn Belgisch bankrekeningnummer. De Bank zal de betaalrekening van de opdrachtgever op basis van deze gegevens debiteren.

Voor de uitvoering van de betalingsopdracht is de unieke identifier van de begunstigde zijn IBAN-nummer of zijn Belgisch bankrekeningnummer.

De Bank zal niet nakijken of er overeenkomst is tussen de identiteit van de opdrachtgever en van de begunstigde van de overschrijving enerzijds en hun unieke identifier anderzijds. Indien de unieke identifier die de cliënt aan de Bank verstrekt onjuist is, is de Bank niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie. De Bank zal evenwel redelijke inspanningen leveren om de met de betalingstransactie verband houdende geldmiddelen terug te krijgen. Indien het niet mogelijk is om de gelden terug te krijgen, verstrekt de Bank de cliënt, op diens schriftelijk verzoek, alle voor de Bank beschikbare informatie die relevant is voor de cliënt om een rechtsovername in te stellen om de geldmiddelen terug te krijgen.

3.1.3. Vormvoorwaarden

Elke overschrijvingsopdracht dient ofwel te zijn ondertekend ofwel telefonisch te worden doorgegeven of bevestigd.

De overschrijvingsopdracht dient de volgende gegevens te bevatten:

- de unieke identifier van de opdrachtgever en van de begunstigde;
- het over te maken bedrag inclusief 2 decimalen;
- de munteenheid;
- de naam van de begunstigde;
- bij voorkeur het adres van de begunstigde; en
- eventueel een mededeling aan de begunstigde.

Het opgeven van de BIC-code (Bank Identifier Code) is niet verplicht. De Bank zal de BIC code afleiden uit het IBAN-nummer en eventueel de opgegeven BIC-code overschrijven.

3.1.4. Instemming en herroeping

Het plaatsen van een geldige handtekening of het telefonisch toestemmen geldt als instemming met de overschrijvingsopdracht. Instemming kan worden verleend voor een enkele overschrijvingsopdracht of voor een reeks overschrijvingsopdrachten.

Een ontvangen overschrijvingsopdracht zonder gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst, kan door de cliënt niet meer worden herroepen.

De cliënt kan een gegeven overschrijvingsopdracht met een gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst herroepen tot uiterlijk de bankwerkdag voor de gevraagde uitvoeringsdatum, en dit zowel schriftelijk als telefonisch.

3.1.5. Kosten

Tenzij de cliënt de Bank uitdrukkelijk vraagt alle kosten te zijnen laste te nemen (het OUR principe), past de Bank bij overschrijvingen het SHA principe (shared) toe, waarbij de opdrachtgever en de begunstigde ieder de kosten, verschuldigd aan hun respectievelijke bank, dragen.

De Bank rekent de kosten aan overeenkomstig de Tarievenlijst.

Als grondslag voor muntwissel gebruikt de Bank een koers die gebaseerd is op de wisselkoers die tot stand komt op de belangrijkste valutamarkten: de referentie-wisselkoers. Indicaties van deze wisselkoers worden weergegeven in een financieel informatiesysteem. De door de Bank gebruikte wisselkoers is gebaseerd op de ‘middenkoers’ van de bankwerkdag waarop de verrichting wordt uitgevoerd. De Bank hanteert een vaste marge ten opzichte van deze koers, zoals gespecificeerd in de Tarievenlijst. Een vooraf aan de cliënt opgegeven wisselkoers is niet meer dan een indicatie en bindt de Bank niet.

3.1.6. Weigering

De Bank behoudt zich het recht voor om een overschrijvingsopdracht niet uit te voeren:

- in geval van onvoldoende dekking op de te debiteren betaalrekening;
- in geval van twijfel over de echtheid van de opdracht;
- wanneer de opdracht onjuist, onvolledig of onregelmatig werd overgemaakt aan de Bank;
- wanneer de Bank hiertoe verhinderd is door een wettelijke of reglementaire bepaling van openbare orde; of
- wanneer de opdracht indruist tegen de bepalingen die zijn opgenomen in bijzondere overeenkomsten tussen de Bank en de cliënt.

In geval van weigering van uitvoering wordt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de redenen daarvoor en van de procedure voor correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij andere toepasselijke wettelijke of reglementaire wetgeving van openbare orde dat verbiedt. De Bank rekent hiervoor geen kosten aan.

Wanneer de cliënt niet akkoord gaat met de niet uitvoering, kan hij contact opnemen met de Bank overeenkomstig deel I, punt 4.6.1. van dit reglement.

3.1.7. Datum van ontvangst

De datum van ontvangst van een overschrijvingsopdracht zonder gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst is gelijk aan de bankwerkdag waarop de Bank de overschrijvingsopdracht ontvangt, voorzover deze opdracht voor 17u is ontvangen. Overschrijvingsopdrachten die na 17u werden ontvangen, worden geacht de volgende bankwerkdag te zijn ontvangen.

Voor een overschrijvingsopdracht met een gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst is de datum van ontvangst de gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst of, indien dit geen bankwerkdag is, de eerstvolgende bankwerkdag.

3.1.8. Uitvoeringstermijn

De Bank en de cliënt komen overeen dat de maximum uitvoeringstermijn voor Europese overschrijvingsopdrachten 1 bankwerkdag na de datum van ontvangst bedraagt.

Overschrijvingsopdrachten in euro binnen België zullen steeds uitgevoerd worden binnen 1 bankwerkdag na datum van ontvangst voorzover deze opdracht voor 17u is ontvangen.

Voor een papieren overschrijvingsopdracht kan de uitvoeringstermijn verlengd worden met één extra bankwerkdag.

Voor de uitvoering van de aan haar gegeven overschrijvingsopdrachten mag de Bank op eigen initiatief een beroep doen op correspondentbanken of derden wanneer zij dit nodig of passend acht.

3.1.9. Fraude en betwistingen

Indien de Bank vermoedens heeft dat de zichtrekening van de cliënt het voorwerp uitmaakt van frauduleuze transacties, zal ze de zichtrekening van de cliënt blokkeren en de cliënt telefonisch op de hoogte brengen van haar vermoeden en van de doorgevoerde blokkering.

De cliënt die zich rekenschap geeft van een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde overschrijving, verkrijgt van de Bank enkel rectificatie van zulke transactie indien de cliënt de Bank onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutadatum van de debitering kennis geeft van de bewuste transactie.

Indien voormelde voorwaarde is vervuld en de Bank geen redelijke gronden heeft om fraude door de cliënt te vermoeden, zal de Bank bij een niet-toegestane betalingstransactie de cliënt onmiddellijk het bedrag van die transactie terugbetalen en dit in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, nadat de Bank op de hoogte werd gesteld van de niet-toegestane transactie.

Tot aan de melding van de niet-toegestane transactie door de cliënt aan de Bank blijft de cliënt

aansprakelijk voor niet-toegestane transacties met zijn zichtrekening, met een maximum van 150 euro.

Deze regel geldt echter niet wanneer de cliënt zelf frauduleus gehandeld heeft of een grove nalatigheid heeft begaan. In dat geval blijft de cliënt volledig aansprakelijk voor de niet-toegestane transacties.

3.1.10. Aansprakelijkheid

Onverminderd de aansprakelijkheidsbeperkingen in dit Reglement, is de Bank jegens de cliënt aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de overschrijvingsopdracht die de cliënt aan de Bank geeft, tenzij de Bank kan bewijzen dat de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde de gelden ontvangen heeft.

Wanneer de Bank conform de vorige alinea aansprakelijk is tegenover de cliënt, betaalt zij de cliënt onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie terug en in voorkomend geval herstelt de Bank de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de cliënt is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

Wanneer een door de cliënt gegeven overschrijvingsopdracht niet of gebrekkig is uitgevoerd tracht de Bank desgevraagd onmiddellijk de betalingstransactie te traceren en brengt de Bank de cliënt op de hoogte van de resultaten daarvan.

Daarnaast is de Bank aansprakelijk voor eventuele kosten die de Bank aangerekend heeft en voor interesten die de cliënt worden aangerekend wegens niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering, inclusief niet-tijdige uitvoering, van de betalingstransacties.

3.2. Internationale overschrijvingen

3.2.1. Definitie internationale overschrijving

Onder internationale overschrijving moet worden verstaan alle geldovermakingen geïnitieerd door een opdrachtgever, die niet vermeld werden onder punt 3.1.1.

3.2.2. Unieke identificator

De unieke identificator van de opdrachtgever is zijn IBAN-nummer (International Bank Account

Number) of zijn Belgisch bankrekeningnummer. De Bank zal de betaalrekening van de opdrachtgever op basis van deze gegevens debiteren.

Voor de uitvoering van de betalingsopdracht is de unieke identicator van de begunstigde, afhankelijk van het land waar de begunstigde zijn rekening aanhoudt,

- ofwel het IBAN-nummer van de begunstigde;
- ofwel het Belgisch bankrekeningnummer van de begunstigde;
- ofwel het bankrekeningnummer in het formaat van het land van de begunstigde en deze steeds samen met de BIC-code (Bank Identifier Code) van de Bank van de begunstigde.

Of, indien de BIC-code niet gekend is:

- de nationale bankcode van de Bank van de begunstigde;
- of de volledige naam en het adres van de Bank van de begunstigde.

De Bank zal niet nakijken of er overeenkomst is tussen de identiteit van de opdrachtgever en van de begunstigde van de overschrijving enerzijds en hun unieke identicator anderzijds.

3.2.3. *Vormvoorwaarden*

Elke overschrijvingsopdracht dient ofwel te zijn ondertekend ofwel telefonisch te worden doorgegeven of bevestigd.

Om volledig te zijn dient de overschrijvingsopdracht de volgende gegevens te bevatten:

- de unieke identicator van de opdrachtgever en van de begunstigde;
- het over te maken bedrag inclusief 2 decimalen;
- de munteenheid;
- de naam en het volledig adres van de begunstigde;
- eventueel een mededeling aan de begunstigde.

Het opgeven van de BIC-code (Bank Identifier Code) is niet verplicht. De Bank zal de BIC code afleiden uit het IBAN-nummer en eventueel de opgegeven BIC-code overschrijven.

3.2.4. *Kosten*

De cliënt dient op te geven welke kostendeling hij wenst toe te passen op zijn overschrijvingsopdracht:

- de opdrachtgever en de begunstigde dragen ieder de kosten voor hun respectieve bank (het SHA-principe: shared);
- de cliënt kan zelf alle kosten dragen (het OUR principe);
- de cliënt en de begunstigde komen overeen dat de begunstigde alle kosten zal dragen (het BEN-principe: beneficiary).

Tenzij de cliënt de Bank uitdrukkelijk vraagt alle kosten te zijnen laste te nemen (het OUR principe), past de Bank bij overschrijvingen het SHA principe (shared) toe, waarbij de opdrachtgever en de begunstigde ieder de kosten, verschuldigd aan hun respectievelijke bank, dragen.

De Bank rekent de kosten aan overeenkomstig de Tarievenlijst. Bij een valutawissel rekent de Bank de wisselkoersen aan overeenkomstig punt 3.1.5.

Indien de Bank een correctie dient door te voeren kan ze hiervoor kosten aanrekenen overeenkomstig de Tarievenlijst.

3.2.5. *Instemming en herroeping*

Het plaatsen van een geldige handtekening of het telefonisch toestemmen geldt als instemming met de overschrijvingsopdracht. Instemming kan worden verleend voor een enkele overschrijvingsopdracht of voor een reeks overschrijvingsopdrachten.

Een ontvangen overschrijvingsopdracht zonder gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst, kan door de cliënt niet meer worden herroepen.

De cliënt kan een gegeven overschrijvingsopdracht met een gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst herroepen tot uiterlijk de bankwerkdag voor de gevraagde uitvoeringsdatum, en dit zowel schriftelijk als telefonisch.

3.2.6. *Weigering*

De Bank behoudt zich het recht voor om een overschrijvingsopdracht niet uit te voeren:

- in geval van onvoldoende dekking op de te debiteren betaalrekening;
- in geval van twijfel over de echtheid van de opdracht;
- wanneer de opdracht onjuist, onvolledig of onregelmatig werd overgemaakt aan de Bank;

- wanneer de Bank hiertoe verhinderd is door een wettelijke of reglementaire bepaling van openbare orde; of
- wanneer de opdracht indruist tegen de bepalingen die zijn opgenomen in bijzondere overeenkomsten tussen de Bank en de cliënt.

In geval van weigering van uitvoering wordt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de redenen daarvoor en van de procedure voor correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij andere toepasselijke wettelijke of reglementaire wetgeving van openbare orde dat verbiedt. De Bank rekent hiervoor geen kosten aan.

Wanneer de cliënt niet akkoord gaat met de niet uitvoering, kan hij contact opnemen met de Bank overeenkomstig deel I, punt 4.6.1. van dit reglement.

3.2.7. Datum van ontvangst

De datum van ontvangst van een overschrijvingsopdracht zonder gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst is gelijk aan de bankwerkdag waarop de Bank de overschrijvingsopdracht ontvangt.

Voor een overschrijvingsopdracht met een gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst is de datum van ontvangst de gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst of, indien dit geen bankwerkdag is, de eerstvolgende bankwerkdag.

3.2.8. Uitvoeringstermijn

De Bank tracht om internationale overschrijvingen binnen 4 bankwerkdagen na datum van ontvangst uit te voeren. Deze termijn bedraagt echter geen maximale uitvoeringstermijn.

Voor de uitvoering van de aan haar gegeven overschrijvingsopdrachten mag de Bank op eigen initiatief een beroep doen op correspondent banken of derden wanneer zij dit nodig of passend acht.

3.3. Doorlopende opdrachten

3.3.1. Omschrijving

De cliënt kan aan de Bank een doorlopende opdracht geven om op vaste, vooraf bepaalde tijdstippen, ten laste van zijn rekening automatisch welbepaalde periodieke overschrijvingsopdrachten uit te voeren voor een vast bedrag.

Al de bepalingen uit de punten 3.1. en 3.2. met betrekking tot de Europese en internationale overschrijvingen zijn ook op de doorlopende opdrachten van toepassing mits de volgende uitzonderingen zoals opgenomen in de punten 3.3.2. en 3.3.3. :

3.3.2. Datum van ontvangst

De datum van ontvangst is de gevraagde opeenvolgende uitvoeringsdatum in de toekomst of indien deze geen bankwerkdag is, de eerstvolgende bankwerkdag.

3.3.3. Herroepen

De cliënt kan een doorlopende opdracht schriftelijk of telefonisch herroepen tot uiterlijk de bankwerkdag voor de eerstvolgende gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst.

3.4. Europese domicilieringen als schuldenaar (SEPA)

3.4.1. Omschrijving

De Bank biedt haar cliënt de mogelijkheid om de betaling van zijn schulden bij haar te domiciliëren voor schuldeisers die aanvaard zijn voor het systeem van Europese domicilieringen. Hiertoe dient de cliënt een mandaat te ondertekenen ten gunste van zijn schuldeiser. De Bank zal telkens op verzoek van de begunstigde schuldeiser de betaalrekening van de cliënt debiteren:

- 2 bankwerkdagen voor de vervalddag, met valutadatum de vervalddag, voor een recurrente of een laatste aanbieding;
- 5 bankwerkdagen voor de vervalddag, met valutadatum de vervalddag, voor een eerste of een éénmalige aanbieding.

3.4.2. Unieke identificator

De unieke identificator bestaat uit:

- het identificatienummer van de schuldeiser;
- het IBAN-nummer (International Bank Account Number) van de betaalrekening van de cliënt; en
- het mandaatnummer toegekend aan de schuldeiser.

3.4.3. Instemming en herroeping

Door het tekenen van een mandaat met een schuldeiser stemt de cliënt in met het debiteren van zijn betaalrekening.

De Bank kan op elk ogenblik zelf de domicili-eringsopdracht blokkeren. Dit kan onder meer om redenen die verband houden met veiligheid (bijv. wanneer er een bepaalde periode (36 maanden) geen invorderingen meer werden aangeboden) of bij een vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik.

De cliënt kan een gedomicilieerde betaalopdracht herroepen tot het einde van de bankwerkdag die voorafgaat aan de overeengekomen dag voor debitering.

3.4.4. Kosten

De Bank behoudt zich het recht voor kosten aan te rekenen zoals voorzien in de Tarievenlijst.

3.4.5. Datum van ontvangst van een gedomicilieerde betaling

Voor een gedomicilieerde betaling is de datum van ontvangst de datum van ontvangst van de bestanden overgemaakt door de Bank van de begunstigde/schuldeiser van de cliënt, met de uit te voeren betalingsopdracht.

3.4.6. Terugbetaling

De Bank en de cliënt komen overeen dat de cliënt het recht heeft op onvoorwaardelijke terugbetaling van de door hem reeds betaalde bedragen op basis van een toegestane domiciliëring.

Het verzoek hiertoe dient schriftelijk te worden ingediend bij de Bank binnen een termijn van 8 weken na de debitering, met eenvoudige opgave van de reden tot terugbetaling.

De cliënt heeft echter geen recht op terugbetaling wanneer:

- de cliënt zijn toestemming met de uitvoering van een betalingstransactie of een reeks betalingstransacties, rechtstreeks aan zijn bank heeft gegeven; en
- de cliënt minstens 4 weken voor de debitering geïnformeerd werd over de toekomstige betalingstransacties.

De aandacht van de cliënt wordt erop gevestigd dat het feit van de terugbetaling niet de verplichtingen treft die hij heeft ingevolge de onderliggende overeenkomst met de begunstigde van de betaling. Elk geschil tussen de cliënt en de begunstigde moet rechtstreeks met deze laatste worden geregeld.

3.4.7. Weigering

De Bank behoudt zich het recht voor om een door de schuldeiser ingeleide overschrijvingsopdracht niet uit te voeren:

- in geval van onvoldoende dekking op de te debiteren betaalrekening;
- in geval van twijfel over de echtheid van de opdracht;
- wanneer de opdracht onjuist, onvolledig of onregelmatig werd overgemaakt aan de Bank;
- wanneer de Bank hiertoe verhinderd is door een wettelijke of reglementaire bepaling van openbare orde; of
- wanneer de opdracht indruist tegen de bepalingen die zijn opgenomen in bijzondere overeenkomsten tussen de Bank en de cliënt.

In geval van weigering van uitvoering wordt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de redenen daarvoor en van de procedure voor correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij andere toepasselijke wettelijke of reglementaire wetgeving van openbare orde dat verbiedt. De Bank rekent hiervoor geen kosten aan.

Wanneer de cliënt niet akkoord gaat met de niet uitvoering, kan hij contact opnemen met de Bank overeenkomstig deel I, punt 4.6.1. van dit reglement.

3.5. Ontvangsten van giraal geld

3.5.1. Omschrijving

Onder ontvangsten van giraal geld moet worden verstaan alle geldovermakingen ten gunste van een betaalrekening van een cliënt in euro of deviezen.

3.5.2. Unieke identifier

De unieke identifier is het IBAN-nummer (International Bank Account Number) of het Belgisch bankrekeningnummer van de rekening van de cliënt.

De Bank zal niet nakijken of er overeenkomst is tussen de identiteit van de opdrachtgever en de begunstigde van de overschrijving enerzijds en hun unieke identificator anderzijds.

Indien de Bank de rekening van de cliënt ten onrechte zou crediteren, heeft ze het recht de rekening van de cliënt voor hetzelfde bedrag te debiteren.

3.5.3. Kosten

Bij een valutawissel zal de Bank de wisselkoers toepassen conform de Tarievenlijst.

3.5.4. Uitvoeringstermijn

Zodra de Bank geld ten gunste van een cliënt ontvangt, stelt ze dit ter beschikking via de rekening van deze cliënt.

3.5.5. Herroeping

Indien het bedrag van een overschrijvingsopdracht, om welke reden dan ook (onder meer, maar niet beperkt tot, problemen te wijten aan een buitenlandse correspondentbank, herroeping van de overschrijvingsopdracht door de opdrachtgever, beslag, faillissement, gerechtelijke beslissing of wettelijke redenen) en ongeacht binnen welke termijn, niet aan de Bank wordt overgemaakt of na ontvangst wordt teruggeëist, kan de Bank van rechtswege en zonder ingebrekestelling de volgende bedragen van de rekening van de cliënt-begunstigde debiteren:

- de gecrediteerde bedragen met als valutadatum de datum van de creditering (onder gewoon voorbehoud);
- de eventuele kosten;
- het bedrag van een eventueel koersverlies te wijten aan koersschommelingen tussen de datum van creditering enerzijds en de datum van debitering anderzijds.

Indien door de debitering een debetstand is ontstaan, is daarop de normale debetrente verschuldigd.

3.6. Cashstortingen en opvragingen

3.6.1. Omschrijving

Cashstortingen zijn alle stortingen van contant geld ten gunste van de rekening van een cliënt bij de Bank.

Cashopvragingen zijn de opvragingen in een vestiging van de Bank van biljetten of munten in EUR, of biljetten in USD, GBP, CHF of, indien de Bank hiermee akkoord gaat, andere deviezen. Deze cashopvragingen gebeuren enkel op bestelling van de cliënt.

3.6.2. Unieke identificator

De unieke identificator voor cashstortingen is gelijk aan:

- het IBAN-nummer (International Bank Account Number) of Belgisch bankrekeningnummer van de cliënt, waarbij geldt dat de cliënt enkel cashstortingen kan uitvoeren ten gunste van zijn eigen rekening, rekeningen waarop hij volmacht heeft of op de rekening van de persoon waarvan hij wettelijk of rechtsgeldige vertegenwoordiger is;
- het dubbel van het stortingsformulier.

De unieke identificator voor cashopvragingen is gelijk aan het IBAN-nummer of Belgisch bankrekeningnummer van de rekening van de cliënt in EUR, USD, GBP of CHF.

3.6.3. Vormvoorwaarden

Alle bestellingen van cash geld dienen ten minste 2 bankwerkdagen voor de gewenste opnamedatum geplaatst te worden.

3.6.4. Instemming

Het ondertekenen van een stortingsformulier wordt gelijkgesteld aan het geven van het akkoord tot creditering van de opgegeven rekening.

Bij het afhalen van bestelde biljetten en/of munten tekent de cliënt een ontvangstbewijs. Het ondertekenen van dit ontvangstbewijs is zijn instemming met het debiteren van de opgegeven rekening.

3.6.5. Kosten

De Bank rekent hiervoor geen kosten aan.

Een valutawissel zal de Bank uitvoeren overeenkomstig punt 3.1.5.

3.6.6. Weigering

Alle cashstortingen worden onder voorbehoud geboekt op de door de cliënt opgegeven rekening.

Eventuele valse biljetten worden binnen de 10 bankwerkdagen verrekend met de cliënt. Hiervoor wordt steeds met de cliënt contact opgenomen.

3.6.7. Datum van ontvangst

De datum van ontvangst is gelijk aan de bankwerkdag van de deponering of de storting van contant geld bij de Bank.

3.6.8. Uitvoeringstermijn

De uitvoeringstermijn voor cashstortingen is uiterlijk één bankwerkdag.

3.7. Informatie over de betalingstransacties

Informatie over de betalingsdiensten omschreven onder punt 3 wordt ter beschikking gesteld van de cliënt op de manier en met de frequentie zoals overeengekomen tussen de Bank en de cliënt. Deze informatie wordt meegedeeld via de rekeningafschriften.

Deze informatie heeft betrekking op:

1. wanneer de cliënt de opdrachtgever of betaler is

- de elementen die de cliënt de mogelijkheid bieden om elke betalingstransactie te identificeren en, desgevallend, informatie over de begunstigde van de transactie;
- het bedrag van de betalingstransactie uitgedrukt in de munteenheid waarin de betaalrekening van de cliënt werd gedebiteerd of in de munteenheid gebruikt in de betalingsopdracht;
- het bedrag van alle kosten toegepast op de betalingstransactie en desgevallend een opsplitsing ervan;
- voor zover van toepassing, de wisselkoers die de Bank heeft toegepast op de betalingstransactie en het bedrag van de betalingstransactie na de omrekening;
- de valutadatum van de debitering of de ontvangstdatum van de betalingsopdracht.

2. wanneer de cliënt de begunstigde of ontvanger is

- de elementen die de cliënt de mogelijkheid geven om elke betalingstransactie en desgevallend de betaler te identificeren en elke informatie die werd meegedeeld bij de betalingstransactie;
- het bedrag van de betalingstransactie uitgedrukt in de munteenheid waarin de rekening van de cliënt werd gecrediteerd;
- het bedrag van alle kosten toegepast op de betalingstransactie en desgevallend de opsplitsing, of de interest verschuldigd door de begunstigde;
- voor zover van toepassing, de wisselkoers die de Bank heeft toegepast op de betalingstransactie en het bedrag van de betalingstransactie na die muntomrekening;
- de valutadatum van de creditering.

4. TRANSACTIES IN FINANCIËLE INSTRUMENTEN

4.1. Algemeen

4.1.1. Financiële Instrumenten

Onder financiële instrumenten moet worden begrepen financiële instrumenten zoals bedoeld in artikel 2 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten. Deze definitie omvat, maar is niet beperkt tot, obligaties, aandelen, rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging en bepaalde derivatencontracten.

4.1.2. Risico's verbonden aan financiële instrumenten

De beleggingsdiensten die de Bank aanbiedt hebben betrekking op een waaier van financiële instrumenten. Elk type financieel instrument heeft eigen kenmerken en aan elk type zijn bepaalde risico's verbonden. Een gedetailleerde beschrijving van de aard en de risico's verbonden aan financiële instrumenten wordt aan de cliënt meegegeven en kan eveneens worden gevonden op <http://www.delen.be/downloads/juridisch/BeleggingsinstrumentenNL.pdf>. De cliënt bevestigt dat hij zich bewust is van deze risico's en dat hij deze aanvaardt.

4.1.3. *Classificatie*

Bij het verstrekken van beleggingsdiensten moet elke cliënt, overeenkomstig de wettelijke bepalingen terzake, worden ingedeeld in één van de drie vastgestelde categorieën: niet-professionele cliënten, professionele cliënten of tegenpartijen. De wet laat een financiële instelling toe het beschermingsniveau dat zij haar cliënt biedt te laten afhangen van de categorie waartoe de cliënt behoort. Aan niet-professionele cliënten wordt een hogere graad van bescherming geboden dan aan professionele cliënten en aan tegenpartijen.

De Bank heeft ervoor geopteerd al haar cliënten te beschouwen als niet-professioneel.

De cliënt wordt per brief of in het document opening van rekening op de hoogte gebracht van de categorie waarin hij wordt ingedeeld.

Gezien alle cliënten worden beschouwd als niet-professioneel en aldus de hoogste graad van bescherming genieten, zal de Bank elk verzoek van een cliënt om in een andere categorie te worden ingedeeld, weigeren.

4.1.4. *Beleggingsprofiel*

Vooraleer beleggingsdiensten te verrichten voor een cliënt, stelt de Bank samen met de cliënt of een gevolmachtigde een beleggingsprofiel op. Dit profiel wordt opgesteld aan de hand van een vragenlijst, die peilt naar de kennis en ervaring, de beleggingsdoelstellingen en de financiële draagkracht van de betrokken cliënt. Op basis van deze vragenlijst wordt een profiel berekend.

De cliënt brengt de Bank op de hoogte van elk feit dat de in het beleggingsprofiel verstrekte informatie wijzigt. Zolang dit niet is gebeurd mag de Bank zich vertrouwen op de door de cliënt verstrekte informatie.

4.1.5. *Beleid inzake optimale uitvoering*

Behoudens specifieke instructies van de cliënt neemt de Bank bij het uitvoeren van orders alle redelijke maatregelen om het best mogelijke resultaat voor haar cliënt te behalen. In dit kader heeft de Bank een beleid inzake optimale orderuitvoering vastgesteld. Een informatienota met betrekking tot dit beleid is ter beschikking

in elke vestiging van de Bank en kan eveneens geraadpleegd worden op www.delen.be. Wanneer de cliënt een order plaatst bij de Bank impliceert dit dat hij akkoord gaat met dit beleid.

4.1.6. *Beleid inzake belangenconflicten*

De Bank heeft een regeling uitgewerkt om belangenconflicten te detecteren, te voorkomen en te beheren. De Bank benadrukt de wil om bij het verlenen van beleggingsdiensten belangenconflicten zo veel als mogelijk te voorkomen en zij heeft daar ook de nodige procedures voor uitgewerkt. Een informatienota met betrekking tot dit beleid is ter beschikking in elke vestiging van de Bank en kan eveneens geraadpleegd worden op www.delen.be.

4.1.7. *Tussenpersonen*

De Bank vertrouwt orders in financiële instrumenten die genoteerd zijn op markten waartoe de Bank geen rechtstreekse toegang heeft, toe aan tussenpersonen die de Bank naar best vermogen selecteert. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten die door deze tussenpersonen worden begaan bij de uitvoering van orders in financiële instrumenten.

4.1.8. *Vergoedingen*

Bij het verrichten van vermogensbeheer of beleggingsadvies aanvaardt en behoudt de Bank met betrekking tot deze dienstverlening geen provisies, commissies of geldelijke of niet-geldelijke tegemoetkomingen die worden betaald of verstrekt door een derde partij of een persoon die voor rekening van een derde partij handelt. In het geval de Bank toch dergelijke vergoeding ontvangt stort de Bank deze door aan de cliënt.

Kleine niet-geldelijke tegemoetkomingen die de kwaliteit van de dienstverlening aan haar cliënten ten goede komen en die op geen enkele manier afbreuk doen aan de plicht van de Bank om zich in te zetten voor de belangen van haar cliënten, kunnen worden aanvaard op voorwaarde dat zij duidelijk aan de cliënt worden bekendgemaakt.

De Bank ontvangt als distributeur van Instellingen voor Collectieve Belegging een commissie van de beheervenootschap van deze ICB's, rechtstreeks van de ICB's zelf of van een derde partij die de aankopen van deelbewijzen van ICB's voor de Bank centraliseert. Deze commissie wordt berekend op

basis van de netto activa. Wanneer de Bank de vergoeding ontvangt rechtstreeks van de ICB of van de beheervennootschap van de ICB, ligt deze commissie tussen 0,05% tot 0,75% van het door cliënten van de Bank in de instelling van collectieve belegging belegde bedrag, waarbij de gemiddelde vergoeding 0,6% bedraagt. In het geval de Bank de commissie ontvangt van de derde partij die voor de Bank de aankopen van deelbewijzen van ICB's centraliseert, heeft de Bank geen enkele invloed op de grootte van deze commissie.

De Bank ontvangt enkel voordelen die de kwaliteit van de dienstverlening aan haar cliënten ten goede komt en die op geen enkele manier afbreuk doet aan de plicht van de Bank om zich in te zetten voor de belangen van haar cliënten.

Zo maken de vergoedingen die de Bank ontvangt van instellingen voor collectieve belegging het voor de Bank onder meer mogelijk fondsen van derden te analyseren om op die manier te kunnen antwoorden op vragen van cliënten met betrekking tot deze fondsen.

Voorts betaalt de Bank vergoedingen aan bepaalde personen die bij de Bank cliënteel aanbrengen. Deze vergoeding bestaat uit een percentage op het initiële aangebrachte kapitaal dat wordt vastgesteld op basis van de op het moment van de aanbreng geldende marktvoorwaarden. Momenteel bedraagt deze aanbrengvergoeding tussen de 0,3% en 3%. De Bank betaalt tevens een aanbrengvergoeding aan Bank J. Van Breda. Deze bedraagt tussen de 50% en 60% op de inkomsten uit de aangebrachte kapitalen.

4.2. Doorgeven van orders

4.2.1. Overeenkomst

Op vraag van de cliënt (doorgegeven aan de Bank per brief, per e-mail of telefonisch) kan de Bank opdrachten uitvoeren met betrekking tot transacties in financiële instrumenten. De voorwaarden waaronder dit gebeurt worden bepaald in dit Algemeen Reglement en in een bijzondere overeenkomst, en rekening houdend met de marktgebruiken en de voorschriften en reglementen van de betrokken Gereguleerde Markt of MTF.

4.2.2. Minimumvermeldingen

Behoudens bijzonderheden, moet elk order dat aan de Bank wordt doorgegeven, op zijn minst de volgende gegevens bevatten:

- de identiteit van de cliënt;
- de rekening waarop de verrichting moet plaatsvinden;
- het betrokken financieel instrument;
- de aard van de transactie;
- de hoeveelheid;
- een prijs of een prijslimiet. Indien er geen duidelijkheid bestaat omtrent de koers wordt het order verondersteld een marktorder te zijn.

4.2.3. Legal Entity Identifier (LEI code)

Voor bepaalde financiële transacties dewelke worden uitgevoerd door rechtspersonen is een LEI code vereist.

De cliënt-rechtspersoon is zelf verantwoordelijk voor het bekomen van dergelijke LEI code. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet uitvoeren van een transactie wanneer hiervoor een LEI vereist is, en de cliënt deze LEI code niet tijdig aan de Bank heeft meegegeed.

4.2.4. Provisie

In geval van een verrichting dient de cliënt ervoor te zorgen dat er voldoende provisie (contanten en/of financiële instrumenten) is op zijn rekeningen.

Alle financiële instrumenten en contanten die de cliënt overhandigt aan de Bank of die de Bank aanhoudt voor rekening van de cliënt, vormen een provisie die bestemd is voor de goede uitvoering van de transacties in financiële instrumenten. De Bank kan deze tegoeden verrekenen indien de cliënt in gebreke blijft. De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering van ieder geheel of gedeeltelijk ongedekt order te weigeren of uit te stellen of om dergelijk order slechts uit te voeren ten belope van de op de rekening uitstaande provisie.

4.2.5. Tijdstip voor het doorgeven van orders

Elk order moet tijdig aankomen bij de Bank, rekening houdend met de openingsuren van de Bank, met de opening- en sluitingsuren van de betrokken markt, met de inschrijvingsperiode of het uiterste uur voor aanvaarding zoals bepaald in het prospectus en met een redelijke termijn voor het doorgeven van het order.

4.2.6. Geldigheidsduur van een order

Orders die betrekking hebben op financiële instrumenten die genoteerd zijn op Euronext, zijn geldig zoals bepaald door de cliënt en uiterlijk tot de laatste beursdag van de kalendermaand waarin het order gegeven werd.

Alle andere orders in financiële instrumenten die verhandeld worden op een gereglementeerde markt zijn, naar keuze van de cliënt, geldig ofwel tot het einde van de dag ofwel tot de laatste dag van de kalendermaand waarin het order gegeven werd.

4.2.7. Wijziging / annulatie van een order

Tenzij dit onmogelijk is gezien de aard van de verrichting, kan een cliënt een nog niet uitgevoerd order wijzigen of intrekken.

Elke intrekking of wijziging van een order dient op een duidelijke, volledige en precieze manier te verwijzen naar het oorspronkelijk order. Zo niet, wordt elk later order geacht te bestaan naast het eerste order. Het annuleren van een dubbele uitvoering gebeurt op kosten van de cliënt.

De aanvraag tot intrekking of wijziging van een order dient tijdig te gebeuren, zo niet zal de Bank hiermee geen rekening kunnen houden en het order uitvoeren zoals het oorspronkelijk werd gegeven. De aanvraag is pas definitief wanneer de Bank de bevestiging heeft gekregen dat het order effectief gewijzigd of geannuleerd werd. Het risico van laattijdige wijziging of annulering is voor de cliënt.

De Bank kan orders ambtshalve schorsen of annuleren in afwachting van de uitvoering wanneer de cliënt in staking van betaling is, failliet werd verklaard of wanneer er een uitvoerend beslag werd gelegd op zijn goederen.

4.2.8. Vereffening

Behoudens uitzonderingen, worden transacties in financiële instrumenten vereffend binnen de drie werkdagen na de uitvoering van het order.

De vereffening van de financiële instrumenten door de Bank gebeurt onder voorbehoud. Als de Bank ze om de een of andere redenen niet kan innen, moet de cliënt de Bank op haar eerste verzoek de waarde ervan terugbetalen. De cliënt

machtigt de Bank om automatisch van zijn rekeningen de door hem verschuldigde bedragen af te houden vanaf de datum dat zij opeisbaar zijn geworden. In de veronderstelling dat de beschikbare bedragen niet volstaan om het order te vereffenen moet de cliënt de gevolgen dragen van de annulering van zijn order door de Bank.

4.2.9. Tegenpartij

De cliënt stemt ermee in dat de Bank of een door de Bank aangewezen tussenpersoon als tegenpartij kan optreden.

4.3. Vermogensbeheer

De cliënt kan bij de Bank een portefeuille contanten en financiële instrumenten in discretionair beheer geven. De voorwaarden waaronder dit gebeurt en de specifieke zaken waarmee de Bank rekening moet houden bij dit beheer, worden omschreven in een bijzondere overeenkomst die wordt afgesloten tussen de Bank en de cliënt.

De Bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid inzake fiscale optimalisatie van de portefeuille van de cliënt, en meer specifiek, ook wanneer de Bank de portefeuille beheert van een rechtspersoon, dienen de instructies om de portefeuille fiscaal te optimaliseren uit te gaan van de cliënt.

4.4. Beleggingsadvies

De cliënt kan voor zijn portefeuille in contanten en financiële instrumenten beroep doen op de Bank voor het verkrijgen van reactief beleggingsadvies (op initiatief van de cliënt). Enkel in uitzonderlijke gevallen wordt proactief beleggingsadvies (op initiatief van de Bank) verleend.

De specifieke voorwaarden waaronder deze dienstverlening wordt verleend, worden geregeld door een bijzondere overeenkomst tussen de Bank en de cliënt.

De Bank verleent afhankelijk beleggingsadvies. Wat betreft beleggingsadvies over ICB's, houdt de Bank overwegend rekening met de door de Bank gepromote ICB's. Deze worden beheerd door Capfi Delen Asset Management, waarmee de Bank een nauwe samenwerking heeft. De Bank houdt bij elke adviesverlening rekening met het beleggingsprofiel van de cliënt en de samenstelling van de portefeuille.

Enkel bij proactief beleggingsadvies zal de Bank op een regelmatige basis contact nemen met de cliënt om op eigen initiatief gepersonaliseerd beleggingsadvies te verstrekken. De aanbeveling zal overwegend per telefonisch contact of via e-mail gebeuren.

5. DELEN ONLINE

De cliënt kan genieten van Delen Online, de beveiligde online omgeving van de Bank. Hiermee kan hij rekeningen consulteren en/of deze rekeningen zelf beheren. De cliënt kan er voor opteren om zijn rekening zelf te beheren via Delen Online, de dienstverlening van de Bank neemt in dat geval de vorm van execution-only aan. Dit houdt in dat er enkel niet-complexe financiële instrumenten worden aangeboden en de verrichtingen op initiatief van de cliënt gebeuren zonder enige tussenkomst van de Bank waardoor de passendheid van het aangeboden financiële instrument niet wordt getoetst aan het Beleggingsprofiel van de cliënt.

De execution-only dienstverlening komt de door de Bank aangenomen belangenconflictenregeling na.

De cliënt geniet binnen deze execution-only omgeving niet van de bescherming van de toepasselijke gedragsregels en waarschuwingen.

De voorwaarden waaronder dit kan gebeuren worden beschreven in een afzonderlijke overeenkomst die wordt afgesloten tussen de Bank en de cliënt en in de 'Bijzondere voorwaarden voor Delen Online'.

6. KREDIETEN

De Bank kan aan haar cliënten kredieten verlenen in diverse vormen. Deze kredieten worden beheerst door de bedingen en voorwaarden vervat in de kredietcontracten en bijhorende documenten met betrekking tot dat krediet. Alle kredieten worden verleend rekening houdend met de tegoeden die de cliënt bij de Bank aanhoudt.

Bepalingen in dit Algemeen Reglement van de Verrichtingen die strijdig zouden zijn met dwingende wetgeving, onder meer met betrekking tot kredietverlening aan consumenten, moeten als niet geschreven worden beschouwd.

7. AANKOOP, VERKOOP EN BEWARING VAN GOUD OF ZILVER, MUNTEN EN PENNINGEN

7.1. Aankopen en verkopen

De Bank kan voor bepaalde cliënten gouden of zilveren staven, munten en penningen overeenkomstig de geldende reglementering en onder voorbehoud van echtheid kopen of verkopen.

De cliënt verbindt zich ertoe de bestelde staven, munten of penningen uiterlijk binnen de drie maanden na de verzending van een bericht van levering af te halen. De Bank heeft het recht niet afgehaalde waarden na die termijn op kosten van de cliënt te verkopen.

Betwistingen omtrent de kwaliteit of de kwantiteit van de afgeleverde waarden moeten bij de inontvangstneming gebeuren.

7.2. Bewaring

De Bank kan goudstaven en munten in bewaring nemen. Bij deponering wordt aan de cliënt een borderel afgegeven met de omschrijving van de in bewaring gegeven voorwerpen.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de cliënt zou kunnen lijden wegens gebreken aan de door hem gedeponeerde voorwerpen of wegens beschadigingen daaraan die voor de deponering zijn ontstaan.

Voor de bewaring van goudstaven/munten of andere edele metalen worden kosten aangerekend zoals bepaald door de Bank. Informatie hierover kan worden bekomen in elk kantoor. De Bank zal deze kosten innen door debitering van de rekening van de cliënt.

8. FINANCIËLE DIENST VOOR REKENING VAN VENNOOTSCHAPPEN

Op verzoek van een vennootschap kan de Bank verrichtingen uitvoeren die behoren tot de financiële dienst van een vennootschap. De voorwaarden van toepassing op deze dienst worden omschreven in een afzonderlijke overeenkomst. ■