



Algemeen reglement van de verrichtingen  
Verantwoord vermogensbeheer sinds 1936

**DELEN**

---

PRIVATE BANK

## Deel 1: Algemene bepalingen

---

### 3 Algemeen reglement en aanpassingen

- 3 Draagwijdte van dit reglement
  - 3 Wijzigingen aan dit Reglement
- 

### 3 De bank

- 3 Identificatie
  - 3 Agenten in bank- en beleggingsdiensten
- 

### 3 De klant

- 3 Identificatie
  - 4 Handtekening
  - 4 Volmachten
  - 5 Minderjarigen
  - 5 Schenkingen
  - 5 Aflevering van attesten
  - 5 Stopzetting van de relatie
  - 6 Overlijden
- 

### 6 Diversen

- 6 Briefwisseling - mededelingen
- 7 Bescherming persoonlijke levenssfeer - vertrouwelijkheid
- 9 Waarborgen ten gunste van de Bank
- 10 Fiscaliteit
- 10 Tarievenlijst en wijzigingen
- 11 Geschillen

## Deel 2: Bijzondere bepalingen eigen aan verstrekte diensten

---

### 13 Rekeningen

- 13 Algemeen
  - 14 Zichtrekening
  - 14 Spaarrekening
  - 14 Termijnrekening
  - 15 Effectenrekening
- 

### 16 Debet- of kredietkaarten

---

### 16 Betalingsdiensten / betalingstransacties

- 16 Europese overschrijvingen geïnitieerd door de opdrachtgever
  - 18 Internationale overschrijvingen
  - 20 Doorlopende opdrachten
  - 20 Europese domicilieringen als schuldenaar (SEPA)
  - 21 Ontvangsten van giraal geld
  - 22 Cashstortingen en opvragingen
  - 22 Informatie over de betalingstransacties
- 

### 23 Transacties in financiële instrumenten

- 23 Algemeen
  - 24 Doorgeven van orders en instructies
  - 25 Vermogensbeheer
  - 26 Beleggingsadvies
  - 26 Delen Family Services
  - 26 Documentbeheer en archivering
- 

### 27 Delen OnLine

---

### 27 Kredieten

---

### 27 Aankoop, verkoop en bewaring van goud of zilver, munten en penningen

- 27 Aankopen en verkopen
  - 27 Bewaring
- 

### 27 Financiële diensten voor rekening van vennootschappen

---

### 27 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

## Deel 1: Algemene bepalingen

### 1. Algemeen reglement en aanpassingen

#### 1.1. Draagwijdte van dit reglement

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

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

#### 1.2. Wijzigingen aan dit Reglement

Delen Private Bank heeft het recht om de bepalingen van dit reglement op elk ogenblik te wijzigen of aan te vullen. De klant zal van elke wijziging op de hoogte worden gebracht via de rekeninguittreksels, per gewone brief of per e-mail. De klant 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](http://www.delen.be)).

Behoudens wettelijke of reglementaire vereisten gaan de wijzigingen in 60 kalenderdagen na de kennisgeving ervan aan de klant. Indien de klant het niet eens is met de voorgestelde wijzigingen, beschikt hij over eenzelfde termijn van 60 kalenderdagen om zijn contract met de Bank kosteloos te beëindigen. Indien de klant 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 klant zal de Bank steeds het op het geschil toepasselijke reglement ter beschikking stellen van de klant.

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, RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen.

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 klanten 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 klant.

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

### 3. De klant

#### 3.1. Identificatie

##### 3.1.1. Algemeen

Alvorens de klant diensten te verlenen, gaat de Bank over tot de identificatie van de klant 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 klant identificeren op basis van de voorlegging van de door haar gevraagde identificatiestukken. De klant aanvaardt dat de Bank een kopie maakt van de identificatiestukken en die bewaart. De klant 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 op het voorwerp en de verwachte aard van de relatie met Delen Private Bank. De Bank kan eisen dat de klant 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 professionele activiteit kenbaar maakt.

De klant waarborgt het juiste, conforme en geldige karakter van de verstrekte gegevens en is aansprakelijk voor alle schade die voortvloeit uit het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens en/of documenten.

De klant 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. Klanten 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 klanten van vreemde nationaliteit dient de Bank bij het onderzoek van de haar voorgelegde documenten geen opzoeken inzake buitenlands 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 rechthebbenden zal de Bank desgevallend informeren naar de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de klant 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 klant 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 klant maar kan hiertoe echter niet door de klant verplicht worden. De elektronische handtekening moet minstens voldoen aan de vereisten van een geavanceerde elektronische handtekening om aanvaard te worden door de Bank, zoals omschreven in artikel 3.11. van de Europese Verordening 910/2014 van 23 juli 2014 betreffende de elektronische identificatie. De Bank zal echter in bepaalde situaties het gebruik van de sterkere gekwalificeerde elektronische handtekening (conform artikel 3.12. van de Europese Verordening 910/2014) kunnen eisen.

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 klant 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 klant 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 volmachthouder 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 de feitelijke onbekwaamheid van de volmachtgever.

De Bank zal hiermee rekening houden uiterlijk de tweede bankwerkdag volgend op deze waarop dit feit haar ter kennis werd gebracht.

De zorgvolmacht loopt niet af als gevolg van de feitelijke wilsonbekwaamheid van de lastgever.

De Bank behoudt zich het recht voor om bij kennisname van overtuigende elementen die aanleiding geven om te vermoeden dat er een vertrouwensbreuk is bij een wederzijdse volmacht, deze volmacht op eigen initiatief op te zeggen zonder voorafgaande kennisgeving aan de betrokken personen.

### 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. Minderjarigen

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.

Alle volmachten gegeven met betrekking tot rekeningen geopend op naam van minderjarige kinderen worden automatisch beëindigd op de dag dat het minderjarig kind meerderjarig wordt.

### 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. Aflevering van attesten

Op verzoek van de klant kan de Bank bepaalde attesten afleveren met betrekking tot haar zakenrelatie met de klant. De Bank beslist discretionair om het gevraagde attest al dan niet af te leveren. De klant 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 klant en de Bank kunnen, mits onderling akkoord, op elk ogenblik hun relatie beëindigen.

Uitgezonderd andersluidende contractuele bepaling, hebben zowel de klant 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 klant 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 klant worden stopgezet of wanneer bepaalde diensten worden beëindigd, worden alle aan de Bank verschuldigde bedragen opeisbaar en lopen de credit-

interesten niet langer. Indien na de terugbetaling en teruggave van alle werkinstrumenten de klant nog tegoeden bezit, stelt de Bank het creditsaldo ter beschikking van de klant.

### 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 klant 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 klant alle tegoeden op naam van de overleden klant 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 echtgeno(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 mede-houder 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 echtgeno(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 onderzoekskosten. 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 klant zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden alle verbintenissen van de klant 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 klant en de Bank, kan naar keuze van de klant 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 klant of naar elk ander adres daartoe door de klant opgegeven.

De Bank kan er evenwel ook voor opteren bepaalde informatie te bezorgen op elektronische wijze, op voorwaarde dat de klant regelmatige toegang heeft tot het internet (hetgeen wordt verondersteld wanneer de klant aan de Bank een e-mailadres opgeeft of wanneer de klant toegang heeft tot Delen Online). De klant 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 klant de wijziging van zijn adres niet, niet tijdig of foutief heeft meegedeeld.

Briefwisseling en mededelingen aan de klant 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 klant houdt de Bank de briefwisseling bij zich. De kosten die de Bank hiervoor aanreken 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 klant worden gesteld langs elektronische weg.

De Bank behoudt zich het recht voor om discretionair te beslissen bepaalde communicatie per gewone post te versturen. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer de Bank vermoedens heeft dat het e-mail account van de klant werd gecompromitteerd.

#### 4.1.4. Opvragen briefwisseling

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

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

De klant 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 klanten 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

De Bank is, overeenkomstig de geldende Belgische en Europese regelgeving terzake, verantwoordelijk voor de correcte verwerking van de persoonsgegevens van haar cliënten, dewelke noodzakelijk zijn voor de uitoefening van haar activiteiten.

Voor meer informatie met betrekking tot het beleid van de Bank omtrent gegevensbescherming wordt verwezen naar de privacy verklaring, dewelke kan worden geraadpleegd via de website van de Bank ([www.delen.be](http://www.delen.be)).

#### 4.2.2. Transacties in financiële instrumenten

De klant aanvaardt dat de Bank zijn identiteit meedeelt aan de toezichhoudende 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 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, en zoals gewijzigd van tijd tot tijd, verplicht o.a. de bank-, spaar- en kredietinstellingen, die in België werkzaam zijn, om bepaalde gegevens over klanten 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 klant wordt het rijksregisternummer (of inschrijvingsnummer in de KBO) meegedeeld, evenals een lijst van rekeningen waarvan de klant (mede) houder is geweest op om het even welk ogenblik van het kalenderjaar waarop de gegevens betrekking hebben en de toekenning of intrekking van een volmacht aan een of meerdere volmachtdrager(s) op de betreffende rekeningen en de identiteit van deze volmachtdrager(s).

De klant 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 klant het recht om ze te laten verbeteren of te laten verwijderen door de Bank.

De gegevens worden maximaal 10 jaar in het CAP bewaard te rekenen vanaf de afsluitingsdatum van het laatste kalenderjaar waarin nog gegevens over de klant 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 klanten 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 klant of potentiële klant 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 klanten 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 klant of potentiële klant 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.

#### 4.2.3.4. Shareholder Rights Directive – SRD II

Conform de Europese richtlijn ter bevordering van de langetermijnbetrokkenheid van aandeelhouders (Shareholder Rights Directive – SRD II) die werd omgezet in Belgisch recht door de wet van 28 april 2020, is de Bank verplicht om voor elke Klant waaraan zij bepaalde effectendiensten verstrekt inzake aandelen, bepaalde informatie over te maken van zodra zij hiertoe wordt verzocht door de betrokken vennootschap of een door haar aangewezen derde.

Deze informatie zal worden overgemaakt op de wijze voorzien in de bijlagen bij de Uitvoeringsverordening (EU) 2018/1212 van 3 september 2018 ter uitvoering van SRD II. Bovendien kan de Bank desgevallend overgaan tot gegevensuitwisseling indien en voor zover zij daartoe op basis van de wetgeving terzake gehouden is. De Bank zal de Klant niet op de hoogte brengen van het feit dat zij een dergelijk verzoek heeft verkregen of tot gegevensuitwisseling is overgegaan.

#### 4.2.4. Opnames gesprekken en beeldopnames

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

De klant aanvaardt dat de Bank gesprekken via telefoon of video met haar klanten 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.

Een kopie van de opnames van de gesprekken via telefoon of video met de klant worden gedurende een periode van vijf jaar beschikbaar gehouden. Deze periode wordt verlengd tot zeven jaar indien de bevoegde autoriteit hierom verzoekt.

### 4.3. Waarborgen ten gunste van de Bank

#### 4.3.1. Eénheid van rekeningen

Alle rekeningen van de klant 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 klant en de Bank, worden niet in bovenvermelde éénheid van rekening opgenomen.

#### 4.3.2. Compensatie

In geval de klant zijn verplichtingen ten aanzien van de Bank niet nakomt, kan de Bank, zelfs na het faillissement van de klant of na elke toestand van samenloop, al haar vorderingen ten aanzien van een klant compenseren met alle vorderingen van deze klant 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 klant medetitularis is en het creditsaldo van de rekening waarvan de klant enige titularis is.

#### 4.3.3. Pand

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

De Bank is gerechtigd dit pand tegenstelbaar te maken aan derden op kosten van de klant 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 klant 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 klanten 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 klant 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 klant bij met advies omtrent fiscaliteit, in het ruimere kader van patrimoniaal advies.

De klant 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](http://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 klant. 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 klant. 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 klant 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 aanreket, op elk moment te wijzigen. De wijzigingen worden toegepast op de eerstvolgende vervaldag of, bij gebreke aan vervaldag, 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 klant. De klant 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 markt-omstandigheden en onder voorbehoud van specifieke wetgeving terzake, éézijdig rentevoeten wijzigen. Deze wijziging kan worden toegepast met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande kennisgeving. De klant 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 klant niet akkoord gaat met de wijziging kan hij de overeenkomst onmiddellijk opzeggen.

Een wijziging van rentevoet in het voordeel van de klant 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 onverdeelde 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 klant terecht bij de Compliance afdeling van de Bank.

Het is tevens mogelijk een klacht via de website van de Bank ([www.delen.be](http://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 klant geacht akkoord te gaan met de inhoud van het document en afstand te doen van elk recht op betwisting.

Als de klant 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](mailto:privacy@delen.be)
- Afdeling Compliance  
Jan Van Rijswijcklaan 184  
2020 Antwerpen  
[compliance@delen.be](mailto:compliance@delen.be)

Elke klacht die de klant 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 klant een ontvangstbevestiging. Indien de klacht voldoende toegelicht en gedocumenteerd is, krijgt de klant een antwoord binnen de dertig dagen.

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

Indien een klant 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](mailto:ombudsman@ombudsfin.be); website: <http://www.ombudsfin.be/nl/particulieren/contact/>, tel 02 545 77 70. De klant kan van deze mogelijkheid pas gebruik maken nadat er eerst een klacht bij de Bank werd ingediend.

De klant kan zich tevens ook steeds wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit 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 klant.

##### 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 klanten zouden lijden als gevolg van overmacht of van handelingen gesteld door Belgische of buitenlandse overheden. Als overmacht wordt onder meer beschouwd: brand, overstrooming, stakingen, overval, inbraak, het uitvallen van haar computers alsook de vernietiging of de uitwisseling 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, klanten of verwachte besparingen.

## Deel 2: Bijzondere bepalingen eigen aan 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 klanten 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 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 dat 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. Valutadata 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 1.249 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. Interest wordt periodiek berekend en geboekt op de rekening. De door de Bank toegekende interesten 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 interesten waarop hij recht heeft ingevolge de wettelijke en reglementaire bepalingen en de voorwaarden verbonden aan de zichtrekening of spaarrekening), van de betrokken rekening, zonder bijkomende kost aan de klant worden uitbetaald of worden overgeschreven op een door de klant aangegeven bankrekening van een kredietinstelling die gevestigd is in de Europese Unie.

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

Indien 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 Belgische systeem inzake depositobescherming zoals ingesteld door het Garantiefonds voor financiële diensten.

Indien de Bank niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, zal de klant - wanneer hij beantwoordt aan de wettelijke voorwaarden en tot een bepaald maximum bedrag - een terugbetaling genieten van de cashdeposito's die hij bij de Bank aanhoudt.

De gedetailleerde voorwaarden van deze bescherming verkrijgt de klant bij de Bank of via de website (<https://www.delen.be/nl/publicaties/juridische-info>). De klant kan ook bijkomende informatie vinden op <https://garantiefonds.belgium.be/nl>.

Bovendien kan de klant een gelimiteerde tegemoetkoming bekomen vanwege het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten wanneer de Bank omwille van haar deficiëntie niet meer in staat zou zijn de financiële instrumenten van de klant terug te bezorgen (bijvoorbeeld omwille van een administratieve fout).

Voor meer informatie wordt verwezen naar: [www.beschermingsfonds.be/nl/mod\\_message.html](http://www.beschermingsfonds.be/nl/mod_message.html).

#### 1.2. Zichtrekening

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

Voor zover de Bank beslist om Interest toe te kennen op de zichtrekening, brengen de op zichtrekening gestorte bedragen een Interest op vanaf de bankwerkdag dat de Bank de gelden effectief ontvangt van de klant of van een andere kredietinstelling. Voor wat cheques betreft, zullen de bedragen Interest 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 Interest toe te kennen op de zichtrekening, brengen de opgevraagde bedragen in principe Interest op tot op de bankwerkdag van de opvraging of de inning door een andere kredietinstelling.

#### 1.3. Spaarrekening

##### 1.3.1. Statuut spaarrekening

De klant 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 klant daarvan op de hoogte gebracht.

##### 1.3.2. Interesten en premies

De basisrentevoet en de eventuele premies worden vermeld in de Tarievenlijst en de essentiële spaardersinformatie. Rentewijzigingen worden vooraf aan de klant meegedeeld via rekeninguittreksel of op een andere gepaste wijze.

De wijze van berekening van de Interest en de premies (aangroei- en getrouwheidspremie) wordt beschreven in het essentiële spaardersinformatiedocument over de spaarrekeningen, dat beschikbaar is in elk kantoor van de Bank of op [www.delen.be](http://www.delen.be).

#### 1.4. Termijnrekening

##### 1.4.1. Bedrag

De klant kan bij de Bank een termijnrekening openen voor een minimumbedrag zoals vermeld in de Tarievenlijst. Indien door 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 klant.

##### 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. Interesten

De interesten op de bedragen die op de termijnrekening worden geplaatst, worden, behoudens andersluidende overeenkomst, geboekt op een zichtrekening van de klant. 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

Op de vervaldag wordt 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, tenzij de klant andere instructies geeft.

Die instructies moeten toekomen bij de Bank uiterlijk één bankwerkdag voor de vervaldag als het gaat om een belegging in euro. Als het gaat om een belegging in vreemde munt moeten de instructies uiterlijk twee bankwerkdagen voor de vervaldag toekomen bij de Bank.

#### 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 klant kan zijn financiële instrumenten deponeren op een rekening bij de Bank. Die 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 klant een ontvangstbewijs afgeleverd met de identificatie van de in bewaring gegeven effecten.

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

Behoudens wanneer de klant 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 klant als een dienstverlening aan de klant.

#### 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 interesten 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 klant. In geval de klant niet akkoord kan gaan met de gemaakte keuze dient hij de Bank hiervan in kennis te stellen uiterlijk twee bankwerkdagen na ontvangst 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 klant hier geen enkel recht uit ontlenen 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 klant.

#### 1.5.4. Gebreken aan de gedeponeerde financiële instrumenten

De Bank kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de schade die de klant 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 klant 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 klant 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 klant 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 klant 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 klant worden aangehouden, zal de Bank zakelijke zekerheidsrechten, voorrechten of rechten van verrekening kunnen toestaan op financiële instrumenten van klanten die geen betrekking hebben op de klant of op de dienstverlening aan de klant.

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 klant slechts een proportioneel recht hebben op de aanwezige financiële instrumenten.

De Bank is aansprakelijk voor de goede keuze van de derde bewaarder, maar staat tegenover de klant 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 kader van de lokale insolventieprocedure. Indien er toch onvoldoende financiële instrumenten kunnen worden teruggenomen om alle klanten van de Bank te

voldoen, dan zal de verdeling proportioneel gebeuren. In dat geval zal de Bank elke klant in het bezit stellen van de nodige stukken om zijn rechten verder uit te oefenen.

#### 1.5.7. Mededeling identiteit

De klant 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 toezichhouders 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 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 identificator van de begunstigde zijn IBAN-nummer of zijn Belgische 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 identificator anderzijds. Indien de unieke identificator die de klant 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 klant om een rechtsvordering 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 identificator 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
- 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 klant niet meer worden herroepen.

De klant 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 klant de Bank uitdrukkelijk vraagt alle kosten te zijn 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 referentiewisselkoers. 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 klant 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
- wanneer de opdracht indruist tegen de bepalingen die zijn opgenomen in bijzondere overeenkomsten tussen de Bank en de klant

In geval van weigering van uitvoering wordt de klant zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de motivatie 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 klant 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 klant komen overeen dat de maximum uitvoeringstermijn voor Europese overschrijvingsopdrachten één bankwerkdag na de datum van ontvangst bedraagt.

Overschrijvingsopdrachten in euro binnen België zullen steeds uitgevoerd worden binnen één 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 klant het voorwerp uitmaakt van frauduleuze transacties, zal ze de zichtrekening van de klant blokkeren en de klant telefonisch op de hoogte brengen van haar vermoeden en van de doorgevoerde blokkering.

De klant die zich rekenschap geeft van een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde overschrijving, verkrijgt van de Bank enkel rectificatie van zulke transactie indien de klant 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 klant te vermoeden, zal de Bank bij een niet-toegestane betalingstransactie de klant 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 klant aan de Bank blijft de klant aansprakelijk voor niet-toegestane transacties met zijn zichtrekening, met een maximum van 150 euro.

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

#### 3.1.10. Aansprakelijkheid

Onverminderd de aansprakelijkheidsbeperkingen in dit Reglement, is de Bank tegenover de klant aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de overschrijvingsopdracht die de klant 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 klant onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie terug en in dat geval herstelt de Bank de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de klant is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

Wanneer een door de klant gegeven overschrijvingsopdracht niet of gebrekkig is uitgevoerd tracht de Bank desgevraagd onmiddellijk de betalingstransactie te traceren en brengt de Bank de klant 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 klant 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 identicator

De unieke identicator 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 Belgische 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 identificator 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 identificator van de opdrachtgever en van de begunstigde
- het over te maken bedrag inclusief 2 decimalen
- de munteenheid
- de naam en het volledige 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 klant 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 klant kan zelf alle kosten dragen (het OUR principe)
- de klant en de begunstigde komen overeen dat de begunstigde alle kosten zal dragen (het BEN-principe: beneficiary)

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

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 klant niet meer worden herroepen.

De klant 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
- wanneer de opdracht indruist tegen de bepalingen die zijn opgenomen in bijzondere overeenkomsten tussen de Bank en de klant

In geval van weigering van uitvoering wordt de klant zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de motivatie 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 klant 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 vier bankwerkdagen na datum van ontvangst uit te voeren. Deze termijn bedraagt echter geen maximale uitvoeringstermijn.

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

## 3.3. Doorlopende opdrachten

### 3.3.1. Omschrijving

De klant 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 uitzonderingen 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 dat geen bankwerkdag is, de eerstvolgende bankwerkdag.

### 3.3.3. Herroepen

De klant 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 klant 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 klant een mandaat te ondertekenen ten gunste van zijn schuldeiser. De Bank zal telkens op verzoek van de begunstigde schuldeiser de betaalrekening van de klant debiteren:

- twee bankwerkdagen voor de vervaldag, met valutadatum de vervaldag, voor een recurrente of een laatste aanbieding
- vijf bankwerkdagen voor de vervaldag, met valutadatum de vervaldag, 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
- het mandaatnummer toegekend aan de schuldeiser

### 3.4.3. Instemming en herroeping

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

De Bank kan op elk ogenblik zelf de domiciliëringsopdracht 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 klant 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 klant komen overeen dat de klant 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 acht weken na de debitering, met eenvoudige opgave van de reden tot terugbetaling.

De klant heeft echter geen recht op terugbetaling wanneer:

- de klant zijn toestemming met de uitvoering van een betalingstransactie of een reeks betalingstransacties, rechtstreeks aan zijn bank heeft gegeven
- de klant minstens vier weken voor de debitering geïnformeerd werd over de toekomstige betalingstransacties

De aandacht van de klant 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 klant 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
- wanneer de opdracht indruist tegen de bepalingen die zijn opgenomen in bijzondere overeenkomsten tussen de Bank en de klant

In geval van weigering van uitvoering wordt de klant zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van de motivatie 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 klant 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 klant in euro of deviezen.

#### 3.5.2. Unieke identificator

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

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 klant ten onrechte zou crediteren, heeft ze het recht de rekening van de klant 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 klant ontvangt, stelt ze dit ter beschikking via de rekening van deze klant.

#### 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 en cashopvragingen behoren niet tot de gebruikelijke dienstverlening van de Bank. Wanneer dit uitzonderlijk wel wordt toegestaan, zal dit onderhevig zijn aan een afzonderlijk reglement.

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

Cashopvragingen zijn de opvragingen in een vestiging van de Bank van biljetten of munten in euro, of biljetten in US dollar, Britse ponden, Zwitserse franken of, indien de Bank hiermee akkoord gaat, andere deviezen. Deze cashopvragingen gebeuren enkel op bestelling van de klant.

#### 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 klant 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 dubbele van het stortingsformulier

De unieke identificator voor cashopvragingen is gelijk aan het IBAN-nummer of Belgische bankrekeningnummer van de rekening van de klant in euro, US dollar, Britse ponden of Zwitserse franken.

#### 3.6.3. Vormvoorwaarden

Alle bestellingen van cash geld dienen ten minste twee 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 klant 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 klant opgegeven rekening.

Eventuele valse biljetten worden binnen de tien bankwerkdagen verrekend met de klant. Hiervoor wordt steeds met de klant 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 klant op de manier en met de frequentie zoals overeengekomen tussen de Bank en de klant. Deze informatie wordt meegedeeld via de rekeningafschriften.

Deze informatie heeft betrekking op:

#### 1. wanneer de klant de opdrachtgever of betaler is

- de elementen die de klant 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 klant 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 klant de begunstigde of ontvanger is

- de elementen die de klant 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 klant 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 klant meegegeven en kan eveneens worden gevonden op [https://www.delen.be/-/media/juridische-info/informatiebrochure\\_nl.pdf](https://www.delen.be/-/media/juridische-info/informatiebrochure_nl.pdf). De klant 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 klanten of tegenpartijen. De wet laat een financiële instelling toe het beschermingsniveau dat zij haar klant biedt te laten afhangen van de categorie waartoe de klant behoort. Aan niet-professionele klanten wordt een hogere

graad van bescherming geboden dan aan professionele klanten en aan tegenpartijen.

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

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

Gezien alle klanten worden beschouwd als niet-professioneel en aldus de hoogste graad van bescherming genieten, zal de Bank elk verzoek van een klant 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 klant 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 klant. Op basis van deze vragenlijst wordt een profiel berekend.

De klant 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 klant verstrekte informatie.

#### 4.1.5. Beleid inzake optimale uitvoering

Behoudens specifieke instructies van de klant neemt de Bank bij het uitvoeren van orders alle redelijke maatregelen om het best mogelijke resultaat voor haar klant 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](http://www.delen.be). Wanneer de klant 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 elk kantoor van de Bank en kan eveneens geraadpleegd worden op [www.delen.be](http://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 klant.

Kleine niet-geldelijke tegemoetkomingen die de kwaliteit van de dienstverlening aan haar klanten 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 klant 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 beheervenootschap van de ICB, ligt deze commissie tussen 0,05% tot 0,75% van het door klanten 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 klanten 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 klanten met betrekking tot deze fondsen.

Voorts betaalt de Bank vergoedingen aan bepaalde personen die bij de Bank klanten 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 en instructies

##### 4.2.1. Overeenkomst

Op vraag van de klant (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.

Vanaf 1 oktober 2020 is het voor particuliere cliënten niet langer mogelijk om transacties in opties door te geven aan de bank. Deze kennisgeving omtrent het stopzetten van de optiehandel impliceert een beëindiging van de bijzondere overeenkomst inzake transacties in opties. Voor eventuele future-handel blijft de bijzondere overeenkomst ongewijzigd van kracht.

##### 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 die 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 klant deze LEI-code niet tijdig aan de Bank heeft meegedeeld.



#### 4.2.4. Provisie

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

Alle financiële instrumenten en contanten die de klant 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 klant 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 en instructies

Elk order of instructie 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.

Orders per e-mail en instructies zoals bijvoorbeeld de wens tot aanpassing van het beleggingsprofiel per e-mail dienen steeds een telefoonnummer te bevatten waarop de klant kan worden gecontacteerd vooraleer het order wordt uitgevoerd. Na ontvangst van de e-mail zal de Bank de klant opbellen ter verificatie en bevestiging van het order of instructie. Het tijdstip van dit telefoongesprek zal gelden als tijdstip van doorgave van het order of instructie. Telefoongesprekken tussen de klant en de Bank worden opgenomen om bewijs te voorzien van zowel de doorgave van het order of instructie, als het precieze tijdstip hiervan.

#### 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 klant 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 gereguleerde 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 klant 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 klant.

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 klant.

De Bank kan orders ambtshalve schorsen of annuleren in afwachting van de uitvoering wanneer de klant 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 klant de Bank op haar eerste verzoek de waarde ervan terugbetalen. De klant 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 klant de gevolgen dragen van de annulering van zijn order door de Bank.

#### 4.2.9. Tegenpartij

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

#### 4.3. Vermogensbeheer

De klant 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 klant.

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 klant.

Bij stopzetting van het mandaat vermogensbeheer mag de Bank discretionair beslissen het deel van de portefeuille ingevuld met huisfondsen te liquideren.

#### 4.4. Beleggingsadvies

De klant 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 klant.

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 klant en de samenstelling van de portefeuille.

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

Bij stopzetting van de overeenkomst beleggingsadvies mag de Bank discretionair beslissen het deel van de portefeuille ingevuld met huisfondsen te liquideren.

#### 4.5. Delen Family Services

Delen Family Services is een dienstverlening van de Bank waarbij er op basis van informatie aangebracht door de klant een overzicht wordt gemaakt van afzonderlijke vermogensbestanddelen. Deze structurering van informatie gebeurt via een digitaal platform van de Bank. Op basis van de aangeleverde informatie kan de Bank een indicatieve berekening maken van de potentiële successiedruk op het in kaart gebrachte vermogen. Indien de gebruiker naar aanleiding van dit overzicht graag gepersonaliseerd advies had ingewonnen, kan de klant beroep doen op de Estate Planning dienst van de Bank. De dienstverlening Estate Planning is onderhevig aan een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst.

De informatie die de gebruiker via de Delen app kan raadplegen is louter van informatieve en indicatieve aard. Er kunnen geen rechten of plichten worden ontleend aan de getoonde informatie in de Delen app.

#### 4.6. Documentbeheer en archivering

De Bank biedt de mogelijkheid aan de klant om via de Delen app documenten op te slaan in een digitaal archief. Documenten kunnen tevens handmatig of per e-mail overgedragen worden aan de Bank met als oogmerk deze digitaal te bewaren. Deze documenten worden voor de

klant beschikbaar gesteld in zijn persoonlijke profiel bij de Bank. Deze dienst biedt de klant de mogelijkheid om de documenten die hij belangrijk vindt steeds beschikbaar te houden.

De Bank en de klant hebben toegang tot de aangeleverde documenten. Indien de klant de Bank geen inzage wenst te geven in de documenten, dan dient de klant zich te onthouden van het opladen van documenten.

Het digitale archief waarin de documenten worden opgeladen kwalificeert niet als digitale versleutelde bankkluis of gesloten koffer.

De klant is gerechtigd om inzage in het digitale archief te verstrekken aan specifiek daartoe gerechtigde derden, wetende dat deze derde tevens inzage zal verkrijgen tot alle informatie met betrekking tot de aangehouden rekening bij de Bank.

De klant verstrekt uitdrukkelijk de toestemming aan de Bank om de documentatie geplaatst in het digitale archief te structureren, scannen, verwerken, archiveren, lezen, kopiëren en alle nuttige handelingen te stellen die dienstig zijn of kunnen zijn in het kader van de algemene dienstverlening van de Bank.

De Bank verklaart uitdrukkelijk dat het plaatsen van documenten in het digitale archief geen inhoudelijke analyse ervan impliceert. Uit het overbrengen van documenten aan de Bank kunnen bijgevolg geen verdere rechten of aanspraken worden ontleend door de klant.

De Bank is niet verantwoordelijk voor de actualisatie van de documentatie of enige inhoudelijke opvolging ervan. De klant behoudt de verantwoordelijkheid voor eventuele actualiseringen, de correctheid en de fiscale situatie die deze documenten vertegenwoordigen, alsook de keuze van welke documenten aan de Bank ter archivering worden overgemaakt.

De klant is te allen tijde gerechtigd om op eenvoudig verzoek via de Delen app of gericht aan zijn vaste relatiebeheerder te vragen een document uit het digitaal archief te wissen. De verwijdering via de Delen app impliceert geen verwijdering uit de systemen van de Bank. Indien de klant bepaalde documentatie permanent wenst te verwijderen uit de systemen van de Bank, dan kan de klant hiertoe een eenvoudig 'verzoek tot permanente verwijdering' richten aan de Bank via zijn vaste relatiebeheerder. Behoudens een wettelijke verplichting de documenten te bewaren zal de Bank overgaan tot de verwijdering.

De Bank houdt zich het recht voor de verwijdering te beoordelen voor bancaire documenten of documenten of documentatie die nodig, nuttig, wettelijk of reglementair noodzakelijk zijn voor het verstrekken van haar dienstverlening.

Bij overlijden van de klant verkrijgen de erfgenamen toegang tot de relevante documenten.

## 5. Delen OnLine

De klant kan gebruik maken van Delen OnLine, de beveiligde online omgeving van de Bank. Hiermee kan hij rekeningen consulteren en/of deze rekeningen zelf beheren. De klant kan ervoor 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 klant gebeuren zonder enige tussenkomst van de Bank waardoor de passendheid van het aangeboden financiële instrument niet wordt getoetst aan het Investeringsprofiel van de klant.

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

De klant 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 klant en in de 'Bijzondere voorwaarden voor Delen OnLine'.

## 6. Kredieten

De Bank kan aan haar klanten 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 klant 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 klanten gouden of zilveren staven, munten en penningen overeenkomstig de geldende reglementering en onder voorbehoud van echtheid kopen of verkopen.

De klant 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 klant 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. Tijdens de inbewaarneming wordt het principe van de verwisselbaarheid toegepast. Dit betekent dat u bij het einde van de bewaarneming niet noodzakelijk hetzelfde identieke stuk zult terugkrijgen.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de klant 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 klant.

## 8. Financiële diensten 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.

## 9. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

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

