

# Algemeen reglement voor verrichtingen



Geregistreerd te Antwerpen, bijzonder kantoor, op 18/12/2024

## Inhoud

<b>Verklarende woordenlijst</b>	<b>4</b>	<b>Briefwisseling en rekeninguittreksels</b>	<b>15</b>
<b>Hoofdstuk 1. Inleiding</b>	<b>5</b>	33. Verzendadres en wettelijk adres	15
1. Draagwijdte algemeen reglement	5	34. Rekeninguittreksels	15
2. Inwerkingtreding, wijzigingen en opzegging	5	<b>Waarborgen ten gunste van de klant</b>	<b>16</b>
3. Geen stilzwijgende voorwaarde(n)	6	35. Garantiefonds voor deposito's en financiële instrumenten	16
4. Geldigheid en deelbaarheid	6	<b>Waarborgen ten gunste van de bank</b>	<b>16</b>
5. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank	6	36. Eenheid van rekening en compensatie	16
6. Bewaring van documenten	6	37. Algemeen onderpand, pandschuldvorderingen	16
7. Bewijslevering door de bank	6	38. Verbod van waarborgverstrekking ten gunste van derden	16
8. Gedragscode	6	<b>Aansprakelijkheid van de bank</b>	<b>16</b>
<b>Hoofdstuk 2. Algemene bepalingen</b>	<b>7</b>	39. Hulppersonen van de bank	16
<b>Identificatie van klanten</b>	<b>7</b>	40. Opdrachten aan de bank	16
9. Algemeen	7	41. Bewezen opzet en grove fouten	17
10. Identificatie van natuurlijke personen	8	42. Overmacht	18
11. Identificatie van rechtspersonen	8	43. Geen verandering van omstandigheden	18
12. Identificatie van feitelijke verenigingen	8	44. Overheidsmaatregelen	18
13. Identificatie van onverdeeldheden en vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid	9	45. Vergissingen en onderbrekingen bij derden	18
14. Fiscale vrijstellingen	9	46. Sluitingsdagen	18
<b>Vertrouwelijkheid</b>	<b>9</b>	<b>Debetvoorwaarden</b>	<b>18</b>
15. Bankgeheim	9	47. Terugbetalingen en aanzuiveringen	18
16. Centraal aanspreekpunt	9	<b>Kosten en belastingen en wisselkoersen</b>	<b>18</b>
<b>Automatische internationale uitwisseling van fiscale gegevens</b>	<b>10</b>	48. Kosten	18
17. Uitwisseling fiscale gegevens	10	49. Belastingen, taksen, rechten en retributies	19
18. FATCA – Foreign Account Tax Compliance Act	11	50. Gerechtskosten	19
19. CRS – Common Reporting Standard	11	51. Debitering	19
20. Verwerking van persoonsgegevens	11	52. Wisselkoersen	19
<b>Stopzetting of opschorting van een klantenrelatie</b>	<b>11</b>	<b>Klachtenbehandeling en rechtzetting van vergissingen</b>	<b>19</b>
21. Stopzetting	11	53. Klachtenbehandeling	19
22. Opschorting wegens ongekend adres	12	54. Rechtzetting van vergissingen	19
<b>Volmachten</b>	<b>12</b>	<b>Overlijden</b>	<b>19</b>
23. Inleiding	12	55. Verrichtingen	19
24. Algemene volmacht	13	56. Bedrag voor de langstlevende partner	19
25. Beperkte volmacht	13	57. Vrijgave tegoeden	20
26. Beëindiging van een volmacht	13	58. Correspondentie	20
<b>Opdrachten aan de bank</b>	<b>13</b>	59. Vergoeding	20
27. Onvoldoende provisie	13	<b>Hoofdstuk 3. Rekeningen &amp; deposito's</b>	<b>20</b>
28. Schriftelijke en elektronische handtekening	14	60. Opening van rekeningen	20
29. Financiële embargo's	14	61. Rekeningen op naam van meerdere personen	20
30. Deontologie en wederzijds vertrouwen	14	62. Credit- of debetsaldo	20
<b>Ontvangst en verzending van waarden en documenten</b>	<b>14</b>	63. Intrestvoet	20
31. Waarden	14	64. Slapende tegoeden	21
32. Ontvangst en verzending	14	65. Bankoverstapdienst	21
		66. Rekeninginformatiediensten	21
		<b>Hoofdstuk 4. Betalingsdiensten</b>	<b>21</b>
		67. Cheques	21

68. Europese overschrijvingen geïnitieerd door de opdrachtgever	21
69. Internationale overschrijvingen	23
70. Doorlopende opdrachten	24
71. Europese domiciliëringen als schuldenaar	24
72. Ontvangsten van giraal geld	25
73. Betalingsinitiatiediensten	25
74. Op kaart gebaseerde betaaldiensten	25

## Hoofdstuk 5. Betaalinstrumenten

### Bank de Kremer online 26

75. Toetreding	26
76. Kosten	26
77. Elektronische handtekening	26

### Hoofdstuk 6. Kredieten 26

78. Algemene voorwaarden	26
79. Dossierkosten	26

## Hoofdstuk 7. Verzekeringen, vermogensbeheer Delen Private Bank en effecten 26

### Algemeen 26

80. Geschiktheid van de belegging	27
81. Belangenconflicten	27

### Verzekeringen 27

82. Rol als tussenpersoon	27
83. Geregistreerde verzekeringsbemiddelaar	27
84. Verzekeringpartners	28
85. Vergoedingen	28

### Vermogensbeheer Delen Private Bank 28

86. Finax	28
87. Diensten	28
88. Discretionair vermogensbeheer	28
89. Rol van aanbrengrer	28
90. Vergoedingen	28

### Bewaring van effecten 28

91. Algemeen	29
92. Administratief beheer van op effectenrekening geplaatste effecten	29
93. Dematerialisatie	29

### Effectentransacties 29

94. Algemene principes	29
95. Geldigheidsduur	30
96. Belgische gereguleerde markt	30
97. Buitenlandse gereguleerde markt	30
98. Met verzet aangetekende waarden	30
99. Bewaarloon en kosten	31
100. Klantenclassificatie	31
101. Uitvoering van verkooporders in aandelen en/of obligaties bij de bank op een effectenrekening	31
102. Door de bank ontvangen vergoeding bij verdeling van deelnemingsrechten in beleggingsfondsen	31

## Hoofdstuk 8. Financiële Planning 32

103. Raad over financiële planning	32
------------------------------------	----

## Hoofdstuk 9. Verkoop op afstand 32

104. Algemeen	32
---------------	----

## Hoofdstuk 10. Bijlagen 32

Bijlage 1: Reglement Bank de Kremer online	32
Bijlage 2: Algemene voorwaarden Bank de Kremer online app voor smartphone	35
Bijlage 3: MiFID-beleid	37

Volgende artikels werden (gedeeltelijk) aangepast tegenover de vorige editie van 16 januari 2024:

Identificatie van de klanten	(Art. 9.2 en 9.6)
Fiscale vrijstellingen	(Art.14.1 en 14.2)
Stopzetting of opschorting van een klantenrelatie	(Art.21.3, 21.7 en 21.8)
Aansprakelijkheid van de bank	(Art.39)
Klantenclassificatie	(Art.100.1)

## Verklarende woordenlijst

### Bank

De bank is in dit document telkens Bank de Kremer, een divisie van Bank J.Van Breda & C° nv, betalingsdienstaanbieder.

### Bankwerkdag

Een bankwerkdag is een dag waarop Belgische banken betalingsdiensten uitvoeren. Het uiterste tijdstip voor de uitvoering van een betalingsdienst is 15u. Indien de klant gebruik maakt van een betalingsdienst na 15u zal de bank deze uitvoeren op de eerstvolgende bankwerkdag.

### Beleggingsvolmacht

De volmachtgever heeft de mogelijkheid om de volmachthouder toegang te verschaffen tot zijn vermogensoverzicht. Dit vermogensoverzicht omvat de saldi van alle rekeningen, kredieten en beleggingen van de volmachtgever, bij of bemiddeld door de bank. De volmachtgever die een algemene volmacht heeft verleend met toegang tot zijn vermogensoverzicht kan bovendien een volmacht om te beleggen verlenen aan de volmachthouder. Dit houdt in dat de volmachthouder – na beleggingsadvies van de bank - in naam en voor rekening van de volmachtgever beleggingsbeslissingen kan nemen en bijgevolg beleggingsproducten (zoals beleggingsfondsen en beleggingsverzekeringen) kan aan- en/of verkopen.

### Betaalrekening

Een op naam van één of meerdere klanten aangehouden rekening die voor de uitvoering van betalingsdiensten wordt gebruikt en waarover deze laatste rechtsgeldig kan beschikken.

### Betalingsdienstgebruiker

De natuurlijke of rechtspersoon die in de hoedanigheid van betaler, begunstigde of beide van een betalingsdienst gebruikmaakt.

### Betalingsinitiatiedienst

Een dienst voor het initiëren van een betalingsopdracht, op verzoek van een betalingsdienstgebruiker, met betrekking tot een betaalrekening die bij een andere betalingsdienstaanbieder wordt gehouden.

### Betalingsinitiatiedienstaanbieder

Een betalingsdienstaanbieder die de activiteit van betalingsinitiatiediensten uitoefent.

### BIC

De Bank Identifier Code (BIC), ook SWIFT-adres genoemd, identificeert de bank van de klant. De BIC telt 8 of 11 alfanumerieke tekens.

### Digipass

Een persoonlijk toestel met een uniek serienummer aan de hand waarvan u als klant, mits het gebruik van uw persoonlijke pincode, toegang kan verkrijgen tot Bank de Kremer en een

elektronische handtekening kan genereren.

### Daglimiet

De daglimiet is het maximumbedrag dat de klant in totaal aan overschrijvingen en doorlopende betalingsopdrachten per kalenderdag kan inbrengen via internetbankieren. Betalingsopdrachten en doorlopende betalingsopdrachten worden niet meegeteld als: die opdrachten gebeuren binnen de rekeningen waartoe de klant toegang heeft (als titularis, als co-titularis, als wettelijke vertegenwoordiger of via volmacht), de begunstigde rekening voorkomt, in een lijst met vooraf gedefinieerde speciale begunstigten (betalingen aan de diensten van de BTW, voorafbetalingen, belastingen, RSZ, Delen Private Bank, ... ) of de opdrachtgevende rekening een gereguleerde depositorekening is.

### EER

De Europese Economische Ruimte (EER) is gelijk aan de lidstaten van de Europese Unie samen met IJsland, Liechtenstein, Noorwegen.

### Elektronische handtekening

Onder een elektronische handtekening wordt verstaan (1) de handtekening welke gerealiseerd wordt d.m.v. het inbrengen van de persoonlijke pincode van de klant na het inlezen van zijn elektronische identiteitskaart alsook (2) de handtekening van de klant geplaatst d.m.v. een daartoe speciaal voorziene pen op het scherm van de computer van de bank, alsook (3) de handtekening die gerealiseerd wordt d.m.v. het inbrengen van een cijfercode met behulp van de persoonlijke digipass van de klant via Bank de Kremer Online en (4) de handtekening die gerealiseerd wordt via gebruik van de persoonlijke itsme account van de klant.

### EU

De Europese Unie (EU) omvat de lidstaten België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (incl. Guadeloupe, Frans-Guyana, Martinique, Mayotte, Réunion en Saint-Martin), Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal (incl. de Azoren en Madeira), Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje (incl. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechië en Zweden. Wanneer een land niet meer deelneemt aan de Europese Unie wordt dit land geschrapt uit voorgaande opsomming van EU-lidstaten.

### Febelfin

Overkoepelende federatie voor de Belgische financiële sector.

### FSMA

Financial Services and Markets Authority (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) staat in voor het toezicht op de financiële markten en genoteerde ondernemingen.

### IBAN

Het International Bank Account Number (IBAN) telt maximum 34 alfanumerieke tekens en heeft een vaste lengte per land (voor België: 16 tekens). Het IBAN bestaat uit een landcode (2 letters), een controlegetal (2 cijfers) en een (voor bepaalde landen aangevuld) nationaal rekeningnummer.

## Itsme

Een applicatie met een digitale ID voor Android of iOS mobiele apparaten die de klant installeert op zijn smartphone met een registratie-, login- en tekenfunctie. Een klant kan met itsme o.a. opdrachten ondertekenen in de Bank de Kremer online app en in Bank de Kremer Online. Het gebruik van itsme wordt beheerst door de "Algemene voorwaarden itsme app" die de klant aanvaardt bij het aanmaken van zijn itsme account en die terug te vinden zijn op de website van Belgian Mobile ID NV. itsme® is een app die wordt aangeboden door Belgian Mobile ID NV ([www.belgianmobileid.be](http://www.belgianmobileid.be)) met maatschappelijke zetel Sint-Goedeleplein 5, 1000 Brussel, België, (KBO nr. 541.659.084), BTW nummer BE 541.659.084.

## Itsme-code

De persoonlijke, geheime vijf-cijferige identificatiecode waarmee de klant zich dient te identificeren om toegang te krijgen tot zijn itsme account.

## Klant

Elke natuurlijke of rechtspersoon, feitelijke vereniging, onverdeeldheid en vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid die een beroep doet op de diensten van de bank, als rekeninghouder, als mederekeninghouder, als volmachtouder, als wettelijke of rechtsgeldige vertegenwoordiger, of als gebruiker van Bank de Kremer, wordt beschouwd als klant, ook al heeft het beroep slechts een éénmalig of sporadisch karakter.

## MiFID

Richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten of de "Markets in Financial Instruments Directive", een Europese wetgevende tekst die ook "MiFID-richtlijn" wordt genoemd.

## Pincode

De pincode is uw persoonlijke en vertrouwelijke cijfercode voor identificatie.

## Rekeninghouder

De rekeninghouder is een natuurlijke persoon of rechtspersoon, feitelijke vereniging, onverdeeldheid of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid, houder van de bankrekening waarop de geregistreerde uitgaven en geldopnamen worden geboekt / gecentraliseerd.

## Rekeninginformatiedienst

Een onlinedienst voor het verstrekken van geconsolideerde informatie over een of meer betaalrekeningen die de betalingsdienstgebruiker bij een andere betalingsdienstaanbieder of bij meer dan één betalingsdienstaanbieder aanhoudt.

## Rekeninginformatiedienstaanbieder

Een betalingsdienstaanbieder die dienstverlenende activiteiten op het gebied van rekeninginformatie uitoefent.

## SEPA

De Single Euro Payments Area (SEPA) is de betaalruimte waarin burgers, bedrijven en andere economische actoren betalingen in euro kunnen uitvoeren en in ontvangst nemen, binnen Europa (zijnde de EU en de EER en Zwitserland), binnen of buiten de

ationale grenzen, onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde rechten en verplichtingen ongeacht waar ze zich bevinden.

## SMS-code

Een unieke cijfercode die de klant ontvangt op zijn gsmnummer voor het uitvoeren van betalingstransacties via Bank de Kremer Online en/of het uitvoeren en valideren van bepaalde acties.

## Unieke identicator

De door de betalingsdienstaanbieder aan de betalingsdienstgebruiker opgegeven combinatie van letters, nummers of symbolen, door laatstgenoemde te verstrekken om voor een betalingstransactie de andere betrokken betalingsdienstgebruiker en/of zijn betaalrekening ondubbelzinnig te identificeren.

## Verkoop op afstand

Iedere overeenkomst die tussen de bank en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de bank en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand (definitie uit artikel 1.8, 15° van het Wetboek Economisch recht).

## Hoofdstuk 1. Inleiding

### 1. Draagwijdte algemeen reglement

1.1 De contractuele relatie tussen Bank de Kremer, een divisie van Bank J.Van Breda & C° nv, hierna genoemd 'de bank', en haar klanten, wordt beheerst door dit algemeen reglement voor verrichtingen en wordt aangegaan voor onbepaalde duur. Bank J.Van Breda & C° nv is een kredietinstelling naar Belgisch recht en staat onder het toezicht van (i) de Nationale Bank van België ('NBB') (De Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, [www.nbb.be](http://www.nbb.be)) en (ii) de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten ('FSMA') (Congresstraat 12-14 in 1000 Brussel, [www.fsma.be](http://www.fsma.be)).

1.2 Dit algemeen reglement voor verrichtingen wordt aangevuld met de internationale en in België geldende bankgebruiken en, voor iedere specifieke dienst, met het terzake bestaande bijzondere reglement of de terzake gesloten bijzondere overeenkomst. De bepalingen van deze bijzondere reglementen en bijzondere overeenkomsten hebben voorrang op het algemeen reglement voor verrichtingen.

1.3 Een overzicht van alle kosten en voorwaarden is terug te vinden in de klanteninfo "Tarieven" die een integraal deel uitmaakt van het Algemeen reglement voor verrichtingen. Iedere klant kan in alle kantoren een gratis exemplaar van dit reglement en de klanteninfo "Tarieven" opvragen. De klant vindt beide ook online op [www.bankdekremer.be](http://www.bankdekremer.be).

1.4 De communicatie tussen de partijen gebeurt in het Nederlands. Op verzoek van Franstalige klanten kan de bank van sommige documenten een Franstalige versie bezorgen. Het is mogelijk dat bepaalde documentatie met een financieel karakter enkel in het Engels beschikbaar is.

### 2. Inwerkingtreding, wijzigingen en opzegging

2.1 Het algemeen reglement voor verrichtingen is onmiddellijk en integraal van toepassing op alle betrekkingen en

contracten tussen de bank en al wie een beroep doet op haar diensten.

2.2 De bank behoudt zich het recht voor dit reglement op elk moment aan te vullen. De klanten zullen hierover schriftelijk of elektronisch geïnformeerd worden via een bericht bij de rekeninguittreksels of via een ander bericht. De aanvullingen treden onmiddellijk in werking.

2.3 De bank behoudt zich het recht voor dit reglement op elk moment te wijzigen. De klanten zullen hierover schriftelijk of elektronisch geïnformeerd worden via een bericht bij de rekeninguittreksels of via een ander bericht en dit rekening houdende met een kennisgevingstermijn van 2 maanden. De klant wordt geacht de wijzigingen aanvaard te hebben, tenzij hij tijdens de kennisgevingstermijn van 2 maanden de bank schriftelijk te kennen geeft dat hij de wijzigingen niet aanvaardt.

2.4 Indien de klant niet akkoord gaat met de wijzigingen die de bank aankondigt, heeft hij de mogelijkheid om de bankrelatie kosteloos op te zeggen binnen de termijn van twee maanden na het bericht van de bank, onverminderd de mogelijkheid om de samenwerking te beëindigen zoals voorzien in de bijzondere overeenkomsten tussen de bank en de klant.

2.5 Tenzij anders is overeengekomen heeft de klant op elk moment het recht om de contractuele relatie beheerst door dit algemeen reglement voor verrichtingen kosteloos op te zeggen mits het respecteren van een opzegtermijn van 1 maand.

2.6 De bank heeft op elk moment het recht om de contractuele relatie beheerst door dit algemeen reglement voor verrichtingen op te zeggen mits het respecteren van een opzegtermijn van 2 maanden.

### 3. Geen stilzwijgende voorwaarde(n)

3.1 Uit geen enkele handeling, gedraging, nalatigheid, mondelinge of schriftelijke mededeling, voorstel, aanbieding, ander contract, verbintenis, briefwisseling, afspraak of enig ander geschrift of communicatiemiddel, kan worden afgeleid dat het de bedoeling van de partijen is om de opeisbaarheid of het tenietgaan van één of meer verbintenissen van dit algemeen reglement voor verrichtingen en/of in uitvoering ervan gesloten overeenkomsten afhankelijk te stellen van (een) toekomstige en onzekere gebeurtenis(sen), tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in een overeenkomst tussen partijen.

### 4. Geldigheid en deelbaarheid

4.1 De bepalingen van dit algemeen reglement voor verrichtingen en eventuele in uitvoering ervan gesloten overeenkomsten zullen voor zoveel mogelijk worden geïnterpreteerd in de zin dat zij onder de geldende wetgeving geldig en afdwingbaar zijn.

4.2 Indien een bepaling of een deel van een bepaling van dit algemeen reglement voor verrichtingen of een in uitvoering ervan gesloten overeenkomst nietig, ongeldig of niet-afdwingbaar zou zijn, kan dit op generlei wijze aanleiding geven tot de nietigheid, ongeldigheid of niet-afdwingbaarheid van de overige bepalingen (of delen ervan) van dit algemeen reglement voor verrichtingen of een in uitvoering ervan gesloten overeenkomst, en zal de betreffende overeenkomst tussen partijen blijven gelden met uitzondering van de nietige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling of deel van een bepaling. In voorkomend geval, wordt de nietige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling of deel daarvan van rechtswege vervangen door de wettige, geldige en afdwingbare bepaling die de oorspronkelijke bepaling of deel daarvan zowel qua inhoud, qua draagwijdte als qua bedoeling het dichtst benadert.

## 5. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

5.1 De rechten en verplichtingen van de klanten, correspondenten en de bank zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

5.2 Alleen de Belgische Hoven en Rechtbanken zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit overeenkomsten gemaakt tussen de bank en haar klanten. Enkel de geschillen met Franstalige klanten wonend in het Franstalig landsgedeelte, kunnen op hun verzoek voorgelegd worden aan de Brusselse rechtbanken.

## 6. Bewaring van documenten

De bank is niet verplicht haar boekhouding, de verantwoordingsstukken en alle andere documenten voor een langere termijn of in een andere vorm te bewaren dan haar door de wet is opgelegd. Bij aanvraag van documenten, van welke aard ook, heeft de bank het recht aan de verzoeker onderzoekskosten aan te rekenen.

## 7. Bewijslevering door de bank

Ongeacht de aard of het bedrag van de te bewijzen rechtshandeling kan de bank in burgerlijke of handelszaken het bewijs altijd leveren d.m.v. een kopie of een reproductie van het originele document. Tenzij de klant een tegenbewijs aanvoert, heeft een kopie of reproductie dezelfde bewijswaarde als het origineel. Het bewijs kan ook geleverd worden via informatiedragers.

## 8. Gedragscode

8.1 De dienstverlening van een bank wordt geregeld door een veelheid van wetten, besluiten, reglementen (zoals bijvoorbeeld de beursreglementen) en contracten. Dit belet niet dat in de relatie van de bank met haar particuliere klant steeds een minimumstandaard van toepassing is, die trouwens voor alle banken geldt.

8.2 Deze minimumstandaard is verwoord in de Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken, die ook door de bank is onderschreven. Deze gedragscode benadrukt de respectvolle houding die de bankier t.o.v. zijn particuliere klant wenst waar te maken. Deze code omschrijft de zeven basisbeginselen die de relatie tussen de bank en haar particuliere klant beheersen, te weten:

- openheid en duidelijke informatie
- dialoog
- discretie en vertrouwelijkheid
- vaardigheid en bekwaamheid
- veiligheid en betrouwbaarheid
- integriteit van het banksysteem
- oplossen van problemen.

8.3 Daarnaast belicht deze gedragscode enkele regels die van toepassing zijn op met name genoemde bankdiensten, zoals het sparen en beleggen, het betalingsverkeer en de kredieten.

8.4 De bank onderschrijft de Gedragscode over de bankoverstapdienst en garandeert de vlotte uitvoering van de bepalingen die hierin zijn opgenomen. De bank onderschreef ook de gedragscode tussen banken en KMO's in het kader van de kredietverlening.

8.5 Een exemplaar van deze gedragscodes is verkrijgbaar in ieder kantoor. U vindt dit ook op [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be) (Belgische Vereniging van Banken).

8.6 In navolging van deze gedragscodes besteedt de bank ruim aandacht aan problemen en klachten van klanten. U leest meer hierover in “Hoofdstuk 2. Algemene bepalingen”, 51 en 52.

## Hoofdstuk 2. Algemene bepalingen

### Identificatie van klanten

#### 9. Algemeen

9.1 Elke natuurlijke of rechtspersoon die een beroep doet op diensten van de bank wordt als klant beschouwd. De klant aanvaardt de regels over de identificatie en heridentificatie van klanten 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, alsook de desbetreffende circulaires en het reglement van de toezichthoudende autoriteiten.

9.2 Overeenkomstig voormelde wetgeving moet de klant zijn identificatiegegevens periodiek bevestigen, ook al zijn deze gegevens niet gewijzigd. Weigert de klant om deze periodieke actualisering van gegevens uit te voeren, dan behoudt de bank, conform de wet van 18 september 2017, zich het recht voor om de klantenrelatie, geheel of gedeeltelijk, eenzijdig te beëindigen. De modaliteiten van de (gedeeltelijke) stopzetting van de klantenrelatie zijn terug te vinden onder artikel 20.

9.3 De klant verbindt zich ertoe zijn identiteit en wettelijke woonplaats, en in voorkomend geval, de zetel van de vennootschap en de eventuele administratieve zetel, kenbaar te maken aan de hand van officiële identificatiestukken. Hij aanvaardt dat de bank daarvan een kopie maakt, hetzij op papier, hetzij op een elektronische drager, en die kopieën bewaart.

9.4 De bank kan altijd vragen dat vreemde identificatiestukken worden vertaald (indien nodig door een beëdigd vertaler) op kosten van de klant. De klant machtigt de bank ertoe om de authenticiteit van zijn documenten en de juistheid van de identificatiegegevens na te gaan bij publiek- of privaatrechtelijke instanties zoals het rijksregister.

9.5 De identificatie van de klant moet in principe plaatsvinden in aanwezigheid van een medewerker van de bank. De bank kan ook een relatie op afstand aangaan met een klant wanneer daarvoor een bijzondere procedure wordt nageleefd (zie hiervoor “Hoofdstuk 9. Verkoop op afstand”).

9.6 De bank kan altijd bijkomende gegevens en documenten vragen, zoals het ondernemingsnummer, btw-nummer, fiscaal identificatienummer, registratienummer van een aannemer, gegevens over de handelingsbekwaamheid, burgerlijke staat, huwelijksvermogensstelsel, feitelijke scheiding, wettelijke samenwoning, de gezins- en patrimoniale toestand, de professionele en economische activiteiten. Deze bijkomende gegevens stellen de bank in staat om het risico dat gepaard gaat met de klantenrelatie correct in te schatten. Het is mogelijk dat na dit onderzoek besloten wordt om de klant niet te weerhouden, waardoor de bank geen (pre-)contractuele relatie kan aangaan.

9.7 Rechtspersonen die wettelijk niet verplicht zijn hun financiële gegevens te publiceren, moeten deze gegevens op het eerste verzoek van de bank aan de bank bezorgen.

9.8 Transacties in bepaalde financiële instrumenten zijn enkel mogelijk als de klant geïdentificeerd is volgens de MiFID-regelgeving. Voor rechtspersonen is een Legal Entity Identifier

(LEI) noodzakelijk.

9.9 De bank heeft het statuut van Foreign Financial Institution (FFI) in de zin van de Amerikaanse Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA). Dat betekent dat de bank ten aanzien van de Amerikaanse fiscale overheid een aantal rechten en verplichtingen heeft. Een van die verplichtingen betreft de klantenrelatie met US persons of met klanten waarvoor US indicia gelden in de zin van FATCA. De bank kan vragen dat deze een formulier W-8, W-9, alsook enig ander vereist document invult, waarin hij zichzelf identificeert zoals bepaald onder FATCA. Deze klant machtigt eveneens de bank om zijn identiteit, en onder meer gegevens over bepaalde inkomsten of opbrengsten, mee te delen aan de Amerikaanse fiscale overheid. Bij afwezigheid van het formulier W-8, W-9 of enig ander vereist document zoals bepaald onder FATCA, heeft de bank het recht om de klantenrelatie onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Als de klant een FFI is, maar niet FATCA compliant, is de Bank verplicht een Amerikaanse bronheffing in te houden.

9.10 De identificatie van de klant door de bank slaat ook op het voorwerp en de verwachte aard van de zakenrelatie met de bank. De bank kan ook vragen dat de Klant de nodige bewijsstukken voorlegt ter staving van de oorsprong van de gelden, en/of een ondertekende verklaring verschaft met een achterliggende motivering van een bepaalde verrichting.

9.11 De klant moet altijd onmiddellijk en schriftelijk alle wijzigingen van de meegedeelde gegevens aan de bank melden. De klant kan dit zelf of waar mogelijk en toegelaten via de digitale kanalen invoeren. Wanneer de bank daarom vraagt, verbindt hij zich ertoe een bijzonder document te ondertekenen waarop de bank essentiële wijzigingen aanbrengt, of een document voor te leggen als bewijs van de gemelde wijziging (zoals de elektronische identiteitskaart of de publicatie in de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad). De gegevens waarvan de wijziging zonder enig uitstel moet worden meegedeeld, betreffen onder meer:

- de wettelijke woonplaats, het verblijf- en het correspondentieadres, de fiscale woonplaats, het rijksregisternummer, het e-mailadres, het gsm-nummer, de rechtstoestand, waaronder de vertegenwoordigingsbevoegdheid, de burgerlijke staat en de handelingsbekwaamheid, alsook in voorkomend geval de feitelijke scheiding tussen echtgenoten
- de naam, de rechtsvorm, de zetel, de nationaliteit, de Legal Entity Identifier (LEI), de achterliggende uiteindelijke begunstigde (UBO) en belangrijke statutaire wijzigingen van een rechtspersoon, zoals zijn vertegenwoordigingsregels, evenals wijzigingen in het bestuur van een rechtspersoon
- een gerechtelijk beroepsverbod uitgesproken ten laste van een bestuurder van een rechtspersoon het verwerven of verliezen van het statuut van politiek prominent persoon
- een nationaliteitswijziging.

9.12 In geval van gehuwden en wettelijk samenwonenden kan elk van de partners afzonderlijk een adreswijziging of wijziging burgerlijke staat voor beide partners meedelen aan de bank. De partner die deze adreswijziging meedeelt, wordt geacht de andere partner daarvan zelf onmiddellijk en correct in te lichten. De bank is slechts gehouden met de wijzigingen, van welke aard ook, rekening te houden vanaf ontvangst van de mededeling, zelfs als de wijzigingen al eerder werden openbaar gemaakt. De bank is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de niet-mededeling of de niet-tijdige mededeling van wijzigingen (zoals het niet ontvangen van correspondentie), noch voor de echtheid, geldigheid of eventueel verkeerde interpretatie van de voorgelegde documenten, of algemeen voor de inhoud van de verstrekte gegevens.

9.13 Inzake wijzigingen die betrekking hebben op de bevoegdheid van personen om een rechtspersoon te vertegenwoordigen, is de bank pas aansprakelijk na verloop van twee bankwerkdagen nadat de bank de mededeling van die wijziging heeft ontvangen van de klant. De bank kan niet aansprakelijk gesteld worden:

- als zij niet op de hoogte is gebracht van een wijziging van de vertegenwoordigingsbevoegdheid
- voor de kennisgeving van die wijziging aan de belanghebbende partijen.

9.14 Klanten kunnen worden verzocht hun rechts- en handelingsbekwaamheid te bewijzen.

9.15 Toe te vertrouwen of toevertrouwde tegoeden (gelden of financiële instrumenten) moeten altijd op naam van de werkelijke eigenaar worden geplaatst. Naamlening is verboden en is niet tegenstelbaar aan de bank.

De bank is niet verplicht rekening te houden met aanspraken van derden, die ingevolge de wet, een overeenkomst, huwelijksvermogensstelsel of andere, eigenaar of mede-eigenaar zijn van tegoeden die niet op hun naam zijn geplaatst. De bank heeft het recht de gegevens van de klant aan te passen overeenkomstig de realiteit en, indien nodig, bijkomende formaliteiten op te leggen.

9.16 Personen die voor rekening van derden handelen, worden ook geïdentificeerd. Die identificatieplicht geldt onder meer voor wettelijke vertegenwoordigers en volmachthouders. De bank kan eisen dat zij alle noodzakelijke en nuttige documenten voorleggen waaruit hun hoedanigheid en de omvang van hun bevoegdheid blijken.

9.17 Wanneer de klant, de (wettelijke) vertegenwoordiger, de volmachtouder en/of de uiteindelijke begunstigde zich niet naar behoren identificeren, heeft de bank het recht om de rekeningen te blokkeren en/of de volmachten te schorsen of te annuleren.

9.18 De bank is niet verplicht om rekening te houden met de vraag van de klant om zijn handelingsbekwaamheid ten opzichte van de bank geheel of gedeeltelijk te beperken, als die niet voortvloeit uit de wet of het gevolg is van een gerechtelijke maatregel. De bank is eveneens niet verplicht om rekening te houden met overeenkomsten tussen de klant en derden, waarbij de klant zich ertoe verbindt om alleen maar op te treden mits tussenkomst van die derde.

## 10. Identificatie van natuurlijke personen

10.1 Natuurlijke personen van Belgische nationaliteit moeten hun identiteit kenbaar maken aan de hand van hun identiteitskaart. Natuurlijke personen van buitenlandse nationaliteit moeten hun identiteit kenbaar maken aan de hand van hun identiteitskaart of een paspoort of gelijkwaardig document met foto. Vervangingsdocumenten worden niet aanvaard. De bank kan altijd andere stavingstukken ter bevestiging van de voorgelegde identiteitsbewijzen vragen. Natuurlijke personen moeten, ongeacht hun nationaliteit, altijd hun burgerlijke staat meedelen, tenzij ze geen eigen producten afnemen.

10.2 Natuurlijke personen met de Belgische nationaliteit die klant worden via de Bank de Kremer online app moeten hun identiteit kenbaar maken hetzij aan de hand van ItsMe® hetzij aan de hand van een eID-lezer.

## 11. Identificatie van rechtspersonen

11.1 Belgische rechtspersonen moeten zich identificeren aan de hand van hun oprichtingsakte. Eventuele latere statutenwijzigingen moeten door middel van een publicatie in de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad, voor zover een dergelijke publicatie wettelijk wordt opgelegd, worden doorgegeven.

Buitenlandse rechtspersonen moeten zich identificeren aan de hand van statuten of recente stukken die kunnen worden beschouwd als gelijkwaardig aan die van Belgische rechtspersonen.

De bank kan altijd de voorlegging van gecoördineerde statuten vragen.

11.2 De nodige documenten moeten worden voorgelegd waaruit blijkt wie de rechtspersoon kan vertegenwoordigen, met vermelding van naam, voornaam en adres. De oprichter, bestuurder, syndicus, of dergelijke, die de rechtspersoon vertegenwoordigt ten opzichte van de bank, moet zich identificeren zoals een natuurlijke persoon respectievelijk rechtspersoon. De achterliggende uiteindelijke begunstigde van een rechtspersoon moet altijd worden geïdentificeerd. De bank kan vragen dat de authenticiteit van handtekeningen op de overgelegde stukken wordt bevestigd door daartoe bevoegde functionarissen, of via daartoe geëigende procedures.

## 12. Identificatie van feitelijke verenigingen

12.1 De bank kan, overeenkomstig de voorwaarden die zij bepaalt, een klantenrelatie aangaan met een feitelijke vereniging, en meer bepaald met de leden van een dergelijke vereniging. Als feitelijke vereniging wordt beschouwd elke organisatie zonder rechtspersoonlijkheid van twee of meer personen. Deze personen oefenen een rechtstreekse controle uit op de werking van de organisatie. In onderling overleg organiseren ze een activiteit en besteden middelen met het oog op de verwezenlijking van een welbepaald onbaatzuchtig doel. Onder onbaatzuchtig doel wordt begrepen dat elke winstverdeling onder haar leden en bestuurders wordt uitgesloten zodat zij:

- geen recht hebben op een aandeel in de behaalde winsten
- zich niet individueel verrijken met opbrengsten uit de organisatie
- bij uittreding, uitsluiting of overlijden, of bij ontbinding van de vereniging, geen teruggave of vergoeding kunnen vorderen voor gestorte bijdragen of gedane inbrengen.

12.2 De bank identificeert feitelijke verenigingen na voorlegging van hun statuten of hun reglement. Uit de statuten of het reglement moet blijken:

- dat het om een feitelijke vereniging gaat zoals hierboven gedefinieerd
- met welk doel de vereniging werd opgericht
- welke personen de vereniging en de leden zullen vertegenwoordigen
- dat de leden en bestuurders geen aanspraak kunnen maken op een aandeel in de behaalde opbrengsten noch op teruggave van of vergoeding voor bijdragen of inbrengen.

Bovendien moeten de vertegenwoordigers verklaren dat de tegoeden op naam van de vereniging niet hun persoonlijke eigendom uitmaken, noch die van hun leden. De vereniging verbindt ertoe de bank in te lichten bij wijziging van haar statuten of reglement en een kopie van de wijzigingsbeslissing te bezorgen. De vereniging moet de bank op eerste verzoek een gecoördineerde versie van de statuten of het reglement verschaffen.

De bank zal de natuurlijke of rechtspersonen die de vereniging



vertegenwoordigen, individueel identificeren. Bij wijziging van haar vertegenwoordiging (wijziging van vertegenwoordigers, volmachten, handtekeningbevoegdheden) moet de vereniging onmiddellijk, schriftelijk en aan de hand van bewijskrachtige stukken de bank inlichten. De afzetting, uitsluiting en aanstelling van een vertegenwoordiger kunnen de bank alleen worden tegengeworpen als deze blijken uit een geschrift dat de meerderheid van de bestaande vertegenwoordigers heeft ondertekend. De bank heeft het recht bijkomende bewijskrachtige documenten te vragen. Het staat de bank ook vrij om zich te baseren op geloofwaardige documenten die niet ondertekend zijn door de meerderheid van de bestaande vertegenwoordigers om wijzigingen door te voeren aan de bestaande vertegenwoordigersstructuur ten aanzien van de bank. Bij onenigheid binnen de feitelijke vereniging over haar vertegenwoordiging heeft de bank het recht de rekeningen van de feitelijke vereniging te blokkeren tot klaarheid is gebracht aangaande de personen die de feitelijke vereniging kunnen vertegenwoordigen.

12.3 De vereniging en haar leden zullen voor de verrichtingen met de bank worden vertegenwoordigd door de personen daartoe aangewezen in haar statuten of reglement. Indien die documenten onvoldoende informatie zouden geven, worden de leden vertegenwoordigd zoals vermeld in de bankdocumenten. De personen die als vertegenwoordigers voor de vereniging optreden, verklaren, overeenkomstig de statuten of het reglement, bevoegd te zijn om de leden van hun vereniging rechtsgeldig te verbinden en alle verrichtingen voor hun rekening te zullen uitvoeren. In die hoedanigheid verklaren zij ten aanzien van de bank alle daden van beheer en beschikking, in de meest ruime zin, te mogen stellen, tenzij anders bepaald. Zij zijn persoonlijk aansprakelijk als zij handelingen stellen in strijd met de statuten of het reglement van hun vereniging. De bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor handelingen die de leden of vertegenwoordigers stellen in strijd met de statuten of het reglement van de vereniging.

12.4 De vereniging kan over de tegoeden (gelden of financiële instrumenten) beschikken zoals bepaald in haar statuten of reglement, of overeenkomstig de regels door de vertegenwoordigers gezamenlijk bepaald op de bankdocumenten en eventuele verleende volmachten.

12.5 De vertegenwoordigers van de vereniging zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk ten opzichte van de bank voor de nakoming van de verbintenissen aangegaan namens de vereniging. De vertegenwoordigers vrijwaren de bank voor alle gevolgen die voortvloeien uit een miskening van de verbintenissen die zij hebben ten aanzien van hun vereniging. De bank is in geen geval aansprakelijk voor de gevolgen van de niet-nakoming of de niet-tijdige nakoming van de verbintenissen van de vertegenwoordigers. De vertegenwoordigers vrijwaren de bank dan ook voor alle gevolgen van onenigheid onder de leden of vertegenwoordigers van de vereniging, van onduidelijkheid betreffende de statuten of het reglement, wijze van vertegenwoordiging of volmachten, en voor alle eventuele klachten of aanspraken van leden of derden nopens de bij de bank gedeponeerde gelden of waarden of het beheer ervan, inclusief de uitgevoerde verrichtingen.

### 13. Identificatie van onverdeeldheden en vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid

13.1 Als een rekening wordt geopend of een andere bankdienst wordt afgenomen door een onverdeeldheid of een vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid (zoals een maatschap), moet elk lid, elke vennoot of elke maat individueel worden geïdentificeerd.

13.2 Rekeningen op naam van meerdere houders (onverdeeldheid) en van een vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid kunnen alleen worden gebruikt met de handtekening van alle leden van de onverdeeldheid, alle vennoten of alle maten, tenzij wanneer alle leden van de onverdeeldheid, alle vennoten of alle maten volmacht geven. De bank heeft het recht om, zonder daartoe verplicht te zijn, rekening te houden met bevoegdheden die statutair of in andere documenten bepaald zijn.

13.3 Alle leden van een onverdeeldheid en alle vennoten van een vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden ten aanzien van de bank tot de terugbetaling van alle bedragen en debetsaldi die aan de bank verschuldigd zijn uit hoofde van de rekening op naam van de onverdeeldheid of de vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid, ook wanneer die zijn ontstaan door toedoen van een volmachthouder.

13.4 De bank kan in de volgende situaties niet aansprakelijk worden gesteld voor het nakomen van haar wettelijke verplichtingen (blokkering, aangifte) met betrekking tot de tegoeden (gelden of financiële instrumenten) op naam van de onverdeeldheid of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid: (1) bij beslag ten laste van een lid van de onverdeeldheid of van een vennoot van de vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid, (2) bij zijn overlijden, onbekwaamverklaring, ontbinding, faillissement of kennelijk onvermogen of (3) bij een analoge maatregel.

13.5 Elk lid van een onverdeeldheid en elke vennoot van een vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid kan voor ieder lid, vennoot, maat of volmachthouder van de desbetreffende rekening een eenzijdig en schriftelijk verzoek indienen om een einde te stellen aan het gebruik van instrumenten, zoals digitale kanalen voor bankieren op afstand.

## 14. Fiscale vrijstellingen

14.1 Indien de klant van oordeel is dat hij voldoet aan de voorwaarden om een fiscale vrijstelling te verkrijgen (zoals een vrijstelling niet-inwoners voor de roerende voorheffing), moet de klant dit op eigen initiatief uitdrukkelijk melden aan de bank, zodat de correcte documentatie kan worden ingevuld en opgevraagd.

14.2 De klant moet de bank onmiddellijk informeren van elke wijziging aan informatie of ondersteunende documenten die aan de bank werden verstrekt in het kader van een fiscale verplichting of een fiscale vrijstelling.

## Vertrouwelijkheid

### 15. Bankgeheim

15.1 De bank deelt aan derden geen gegevens mee over haar klanten, behalve zoals beschreven in de privacyverklaring van de bank ([www.bankdekremer.be](http://www.bankdekremer.be)):

- wanneer zij daartoe wettelijk verplicht is
- ter beoordeling voor het sluiten van een contract
- in de uitvoering van een contract met hen
- als daarvoor een gerechtvaardigd belang bestaat.

15.2 Een volmachthouder heeft recht op alle informatie over de rekening(en) waarop zijn volmacht betrekking heeft en over de uitgevoerde verrichtingen via deze rekening(en), en dit over dezelfde periode (inclusief historiek) als de volmachtgever.

### 16. Centraal aanspreekpunt

16.1 Conform de wettelijke verplichtingen deelt de bank gegevens mee aan het Centraal Aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten (CAP).

16.2 Dit centraal aanspreekpunt wordt gehouden door de Nationale Bank van België (NBB), de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

16.3 De volgende identificatiegegevens van klanten, hun volmachthouders of wettelijke vertegenwoordigers en van natuurlijke personen die contanten storten of ontvangen voor rekening van een klant, worden meegedeeld aan het CAP:

- natuurlijke personen: het identificatienummer bij het Rijksregister of, bij gebrek hieraan, het identificatienummer bij de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid; bij gebrek aan voorgaande identificatienummers: de naam, de eerste officiële voornaam, de geboortedatum of, wanneer de juiste datum onbekend of onzeker is, het geboortjaar, de geboorteplaats en het geboorteland;
- ondernemingen ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO): inschrijvingsnummer KBO;
- overige klanten: volledige benaming, eventuele rechtsvorm of eventueel statuut en land van vestiging.

16.4 De bank deelt daarnaast volgende gegevens mee aan het CAP:

- de datum van opening of afsluiting van elke bank- of betaalrekening waarvan de klant houder of medehouder is;
- de datum van toekenning of intrekking van een volmacht of tekenbevoegdheid aan één of meerdere volmachtouder(s) respectievelijk wettelijke vertegenwoordiger(s) op deze bank- of betaalrekening;
- de uitvoering en de datum ervan van financiële verrichtingen waarbij contanten betrokken zijn boven de bij wet bepaalde bedragen en waardoor contanten werden gestort of afgehaald door de klant of voor zijn rekening, alsook, in dit laatste geval, de identiteit van de natuurlijk persoon die de contanten daadwerkelijk heeft gestort of ontvangen voor rekening van de klant;
- het bestaan of het einde van het bestaan van een contractuele relatie met de klant als hoofd(mede)contractant samen met de datum ervan, met betrekking tot de financiële contracten zoals bedoeld in de wet van 8 juli 2018, evenals de soort van het betrokken financieel contract.
- het saldo op 30 juni en 31 december van ieder burgerlijk kwartaal van elke bank- of betaalrekening, uitgedrukt in euro;
- het geglobaliseerd bedrag op 30 juni en 31 december van ieder burgerlijk kwartaal van de financiële beleggingscontracten (die eenzelfde categorie vormen), uitgedrukt in euro.

16.5 De gegevens geregistreerd in het CAP mogen door de daartoe gemachtigde overheden, personen en organismen, onder meer worden gebruikt in het kader van een fiscaal onderzoek, van de opsporing van strafbare inbreuken, van beslag op bankrekeningen ter inning van schuldvorderingen, van de opmaak van aangiften van nalatenschap en van de bestrijding van het witwassen van geld en van de financiering van terrorisme en van zware criminaliteit, mits de door de wet opgelegde voorwaarden worden nageleefd.

16.6 De klant, de volmachthouder of de wettelijke vertegenwoordiger heeft het recht om bij de NBB inzage te bekomen van de gegevens die in het CAP op zijn naam zijn geregistreerd. Ingeval deze gegevens onjuist of ten onrechte zijn geregistreerd, heeft de klant, de volmachthouder of de wettelijke

vertegenwoordiger het recht om ze te laten verbeteren of te laten verwijderen door de Bank, die de mededeling aan het CAP heeft gedaan.

16.7 De bewaartermijn van de aan het CAP meegedeelde gegevens bedraagt:

- voor de gegevens die verband houden met de hoedanigheid van (mede)houder, volmachthouder of wettelijke vertegenwoordiger van een bank- of Betaalrekening: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk de bank het einde van deze hoedanigheid aan het CAP heeft meegedeeld;
- voor de gegevens met betrekking tot de financiële verrichtingen waarbij contanten betrokken zijn: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk de bank het bestaan van de financiële verrichting waarbij contante betrokken zijn aan het CAP heeft meegedeeld;
- voor de gegevens die verband houden met het bestaan van een contractuele relatie betreffende een bepaalde categorie van financiële contracten: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijke jaar tijdens hetwelk de bank het einde van de contractuele relatie betreffende de betrokken categorie van financiële contracten aan het CAP heeft meegedeeld;
- voor de identificatiegegevens: bij het verstrijken van het laatste burgerlijke jaar van een ononderbroken periode van tien burgerlijke jaren tijdens welke geen gegevens betreffende het bestaan van een bank- of betaalrekening, van een financiële verrichting waarbij contanten betrokken zijn of van een contractuele relatie betreffende om het even welke categorie van financiële contracten in het CAP is geregistreerd in verband met de betrokken persoon;
- voor de gerapporteerde saldi en geglobaliseerde bedragen: tien jaar vanaf het einde van het burgerlijk jaar tijdens hetwelk de bank het saldo of het geglobaliseerd bedrag aan het CAP heeft meegedeeld;
- voor de lijst van de aanvragen om informatie van het CAP: twee kalenderjaren.

## Automatische internationale uitwisseling van fiscale gegevens

### 17. Uitwisseling fiscale gegevens

17.1 De wet van 16 december 2015 tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden, heeft tot doel om grensoverschrijdende belastingontduiking te bestrijden.

17.2 Deze wet verplicht de banken gegevens te bewaren en te rapporteren m.b.t. het roerend vermogen (depositorekeningen, effectenrekeningen, beleggingsverzekeringen, ...) van klanten die door hun woonplaats en in sommige gevallen door hun nationaliteit geacht worden hun fiscale woonplaats te hebben in een ander land. De landen waaraan wordt uitgewisseld zijn landen die een gelijkaardige verplichting hebben opgelegd aan hun financiële instellingen en die dergelijke gegevens uitwisselen aan België m.b.t. personen die hun fiscale woonplaats hebben in België, maar roerend vermogen bezitten in het buitenland.

17.3 Elk van deze landen vertrekt van het uitgangspunt dat een land zijn fiscale inwoners moet kunnen belasten op hun wereldwijd vermogen inkomen, ook deze fiscale inwoners die vaak in het buitenland verblijven of die eenvoudigweg vermogen hebben opgebouwd in het buitenland. De aangifteplicht leidt niet noodzakelijk tot effectieve belastingheffing. Immers, om te bepalen of een land effectief bevoegd is om belasting te

heffen op de buitenlandse vermogensbestanddelen, moet het dubbelbelastingverdrag met het betrokken land geraadpleegd worden.

17.4 Wie klant wil worden bij de bank, wordt gevraagd om een verklaring af te leveren over zijn fiscaal inwonerschap inclusief het fiscaal identificatienummer. Bij afwezigheid van de verklaring omtrent de fiscale woon- of vestigingsplaats of de verklaring omtrent het fiscaal identificatienummer, heeft de bank het recht om de klantenrelatie te beëindigen in overeenstemming met artikel 20 van het Algemeen Reglement der Verrichtingen.

17.5 Wijzigingen in de klantgegevens die een wijziging aan de fiscale woonplaats kunnen meebrengen, worden opgespoord in de systemen van de bank. Indien zulke omstandigheden worden gevonden, zal de klant opnieuw verzocht worden een verklaring af te leveren omtrent zijn fiscale woonplaats. Daarnaast zijn klanten altijd verplicht om wijzigingen in hun gegevens te melden die aanleiding kunnen geven tot een wijziging van de fiscale woonplaats. Bij afwezigheid van de verklaring omtrent de fiscale woon- of vestigingsplaats of de verklaring omtrent het fiscaal identificatienummer, heeft de bank het recht om de klantenrelatie te beëindigen in overeenstemming met artikel 20 van het Algemeen Reglement der Verrichtingen.

17.6 De automatische internationale uitwisseling van fiscale gegevens wordt uitgevoerd ten aanzien van twee groepen van rechtsgebieden die aan gelijkaardige verplichtingen worden onderworpen.

## 18. FATCA – Foreign Account Tax Compliance Act

18.1 De bank is verplicht bepaalde gegevens van haar Amerikaanse belastingplichtige klanten te rapporteren. Klanten krijgen de status van Amerikaanse belastingplichtige op basis van een verklaring die de klanten hiertoe hebben overgemaakt aan de bank.

De klant wordt beschouwd als een Amerikaans belastingplichtige (US person) indien:

- de klant in de Verenigde Staten woont
- de klant heeft of had een bepaalde variant US Green Card
- de klant is een Amerikaans staatsburger (bv. omdat de klant geboren is in de VS of de Amerikaanse nationaliteit heeft).
- de klant voldoet aan de substantiële aanwezigheidstest (Substantial Test of Presence)

De klant voldoet aan deze substantiële aanwezigheidstest als hij fysiek aanwezig is in de Verenigde Staten gedurende:

- 31 dagen tijdens het lopende jaar, en
- 183 dagen gedurende de periode van 3 jaar die het lopende jaar en de 2 jaar onmiddellijk daarvoor omvat, te rekenen:
  - Alle dagen dat de klant aanwezig was in het lopende jaar, en
  - 1/3 van de dagen dat de klant aanwezig was in het eerste jaar vóór het lopende jaar, en
  - 1/6 van de dagen dat de klant aanwezig was in het tweede jaar vóór het lopende jaar

18.2 In geval van rapportering zal de bank bepaalde gegevens over deze klanten bewaren, bewerken en overmaken aan de Belgische belastingadministratie, die op haar beurt deze gegevens zal doorgeven aan de Amerikaanse belastingdienst (Internal Revenue Service of IRS).

18.3 De rapportering van de fiscale inwoners van de Verenigde Staten van Amerika betreft een jaarlijkse rapportering,

waarbij de bank de volgende informatie aan de Belgische belastingadministratie zal sturen:

- naam, adres en fiscaal identificatienummer (tax identification number of TIN) van de klant
- rekeningnummer
- totaalbedrag op de rekening op 31 december van elk kalenderjaar
- betalingen van
  - bruto-intrest, dividend of ander inkomen betaald op de tegoeden
- totaal van de opbrengsten van de verkoop of uitbetaling van de tegoeden op de rekening.

18.4 Rekeningen die werden afgesloten in een bepaalde rapporteerbare periode, worden gerapporteerd met het laatst gekende saldo. De desbetreffende roerende inkomsten worden gerapporteerd indien ze in die betreffende rapporteerbare periode werden gecrediteerd of uitbetaald.

18.5 Wordt een correct ingevulde en met bewijsstukken gestaafde verklaring afgegeven waaruit blijkt dat de klant geen Amerikaanse belastingplichtige is, dan zal de bank niets rapporteren.

## 19. CRS – Common Reporting Standard

19.1 Bij Koninklijk Besluit van 14 juni 2017 dat de lijst van de andere aan rapportering onderworpen rechtsgebieden en de lijst van de deelnemende rechtsgebieden vastlegt, met het oog op de toepassing van de wet van 16 december 2015, worden de rechtsgebieden opgesomd waarvoor de rapportering van toepassing is.

19.2 De rapportering van de klanten die hun fiscale woonplaats hebben in een land waarmee België een bilateraal of multilateraal verdrag heeft gesloten om tot zulke uitwisseling over te gaan, betreft een jaarlijkse rapportering waarbij de bank dezelfde informatie als hierboven vermeld onder FATCA aan de Belgische belastingadministratie zal sturen.

## 20. Verwerking van persoonsgegevens

20.1 De klant vindt algemene informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de bank in de privacyverklaring van de bank. De privacyverklaring is beschikbaar op [www.bankdekremer.be](http://www.bankdekremer.be) en in elk bankkantoor.

20.2 Met de privacyverklaring wil de bank de klant informeren over de manier waarop en de redenen waarom de bank persoonsgegevens verwerkt. De privacyverklaring bevat ook informatie over de rechten (zoals recht van inzage, recht van verzet, recht op verbetering, recht op verwijdering en recht op gegevensoverdraagbaarheid) van personen en de manier waarop ze die rechten kunnen uitoefenen.

20.3 De klant is er zich van bewust dat de verwerking van persoonsgegevens kan evolueren onder invloed van verschillende factoren zoals veranderende regelgeving, technische ontwikkelingen en wijzigingen van verwerkingsdoeleinden. Om de klant daarover te informeren, publiceert de bank op geregelde tijdstippen een geactualiseerde versie van de privacyverklaring.

20.4 De klant die aan de bank gegevens meedeelt van andere personen, gaat de verbintenis aan die mededeling maar te doen in de mate dat de betrokken personen daarvan vooraf voldoende op de hoogte zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor de vertegenwoordiger van een rechtspersoon die aan de bank gegevens meedeelt van personen die met de rechtspersoon verbonden zijn (zoals eventuele andere uiteindelijke

begunstigden). De klant vrijwaart de bank dan ook voor alle aansprakelijkheid op dit vlak.

## Stopzetting of opschorting van een klantenrelatie

### 21. Stopzetting

21.1 De bank mag op ieder ogenblik en zonder haar beslissingen te moeten motiveren, weigeren om met de klant nog nieuwe transacties, andere dan betalingsdiensten, af te sluiten, en dit zonder tot enige vergoeding gehouden te zijn.

21.2 Onder voorbehoud van wat is bepaald in bijzondere overeenkomsten, waaronder begrepen kredietovereenkomsten, is de bank op elk moment en zonder motivering van haar beslissing gerechtigd de relatie met een klant geheel of gedeeltelijk op te zeggen. Zij zal hierbij een opzegtermijn van 2 maanden in acht nemen.

21.3 Deze opzegtermijn geldt echter niet wanneer de bank er wettelijk toe verplicht is de klantenrelatie te beëindigen, in geval van wanprestatie door de klant, indien de klant beveiligings- procedures niet naleeft, indien het vertrouwen in de klant ernstig is geschaad (bijv. wanneer de bank transacties of handelingen vanwege de klant vaststelt die niet stroken met wettelijke, fiscale of deontologische voorschriften) of indien de klant zich bevindt in een staat van kennelijk onvermogen, staking van betaling, faillissement of vereffening. In die gevallen, is de bank gerechtigd om de contractuele relatie, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang te beëindigen via een schriftelijke kennisgeving, en dit onverminderd de andere contractuele of wettelijke rechten van de bank.

21.4 Bij de beëindiging van de relatie door de bank worden het eventuele debetsaldo en de andere schulden of verbintenissen van haar gewezen klant onmiddellijk en van rechtswege, zonder aanmaning, opeisbaar.

21.5 Bij gebrek aan bijzondere voorwaarden terzake, blijft de normale debetrente zoals zij bestond op het ogenblik van het beëindigen van de contractuele relatie van kracht op alle eisbare schulden van de klant.

21.6 Alle gerechtskosten en buitengerechtelijke kosten die de bank te dragen heeft voor het invorderen van eisbare schulden, vallen ten laste van de klant.

21.7 Bij beëindiging van de klantenrelatie of afsluiting van (een) rekening(en) die de klant aanhoudt bij de bank, zal de bank het positieve saldo van de rekening(en), met inbegrip van alle intresten, kosteloos aan de klant overschrijven op een door de klant aangegeven betaalrekening, bij een andere bank. Als de klant de gegevens van de bankrekening waarop de tegoeden mogen worden gestort niet (tijdig) aan de bank bezorgt, heeft de bank het recht de tegoeden over te maken op de wijze die zij het meest geschikt acht of ze te deponeren bij de Deposito- en consignatiekas, na aftrek van de eventueel gemaakte kosten.

21.8 Indien de klant niet binnen de bepaalde termijn het nodige gevolg heeft gegeven aan een opzegging vanwege de bank, behoudt de bank zich het recht voor om producten stop te zetten of maatregelen te nemen die mogelijk nadelige (fiscale) gevolgen voor de klant hebben.

21.9 Behoudens tegenbewijs wordt een opzeggingsbrief aan de klant altijd geacht te zijn ontvangen indien hij door de bank werd verzonden naar het laatst opgegeven verblijfs- of correspondentieadres. Alle documenten zoals cheques en

overschrijvingsformulieren en alle elektronische instrumenten zoals digipass, moeten na ontvangst van de opzeggingsbrief aan de bank worden teruggegeven.

### 22. Opschorting wegens ongekend adres

22.1 Dit artikel regelt de behandeling van tegoeden, waarden en bankdiensten op naam van klanten die op geen enkel door de bank bekend adres meer bereikbaar zijn en waarvan de door de bank opgestuurde correspondentie als onbesteld terugkeert. Latere berichten worden niet meer opgestuurd, hoewel de bank het recht behoudt om met alle wettelijk toegestane middelen contact te zoeken met deze klanten.

22.2 Zes maanden na de vaststelling van de terugkeer van de onbestelde correspondentie heeft de bank het recht om de tegoeden veiligheidshalve te blokkeren voor debetverrichtingen, alsook de toepassingen van elektronisch bankieren op te heffen.

22.3 De bank behoudt zich het recht voor om rekeningen waarop gedurende een periode van 5 jaar geen verrichtingen andere dan aanrekening van kosten zijn gebeurd, te salderen en het tegoed over te boeken naar een bijzondere rekening. De bank zal, overeenkomstig de wet van 25 april 2007, een informatieprocedure opstarten om de houders of rechthebbenden actief op te sporen.

22.4 De bank is gerechtigd alle kosten die hieruit voortvloeien, beperkt tot de wettelijke maxima, aan te rekenen op de tegoeden en waarden die de klant bij haar aanhoudt. De afsluiting van de rekening heeft ook de afsluiting van alle verbonden producten tot gevolg.

## Volmachten

### 23. Inleiding

23.1 De bank stelt documenten ter beschikking van de klanten voor het verlenen van een onderhandse volmacht. Indien de volmacht op een andere wijze is verleend, behoudt de bank zich het recht voor de instructies van de volmachthouder niet uit te voeren.

23.2 De bank is niet aansprakelijk voor de gevolgen die zouden kunnen voortvloeien uit de onvolledigheid of onnauwkeurigheid van de haar voorgelegde volmachten of de herroepingsberichten van volmachten.

Er zijn twee mogelijkheden om volmacht te verlenen:

- via een algemene volmacht
- via een beperkte volmacht.

Indien de volmachtgever een notariële volmacht heeft verleend, dan zal de bank de instructies van de volmachthouder conform de notariële volmacht uitvoeren na ontvangst van de ondertekende notariële akte met bijbehorend bewijs van registratie bij het Kantoor Rechtszekerheid / Centraal Register van Lastgevingsovereenkomsten en / of Centraal Register voor Testamenten. De bank moet steeds schriftelijk op de hoogte worden gebracht van een eventuele intrekking van deze notariële volmacht en / of onbekwaamverklaring van de volmachtgever of volmachthouder. Tot op het moment van dergelijke schriftelijke kennisgeving zal de bank de instructies van de volmachthouder blijven uitvoeren en hiervoor niet aansprakelijk kunnen worden gesteld.

23.3 De volmachthouder heeft recht op alle informatie over de rekening(en) waarop zijn volmacht betrekking heeft en over de uitgevoerde verrichtingen via deze rekening(en). Dit geldt over

dezelfde periode (inclusief historiek) als de volmachtgever.

## 24. Algemene volmacht

24.1 Door het verlenen van een algemene volmacht mag de volmachthouder afzonderlijk optreden en in naam en voor rekening van de volmachtgever(s) bij de bank, al dan niet beperkt tot een bepaald maximumbedrag of via een bepaald betaalkanaal:

- bedragen storten of opvragen, betalingsopdrachten, bestendige opdrachten en domiciliëringsmandaten doorgeven, ook indien de rekening(en) daardoor debiteur zou(den) komen of de kredietlijn(en) overschreden word(t) (en) en rekeningen salderen
- cheques, overschrijvingen en andere stukken ondertekenen en endosseren, deze ter discontering of ter inning aanbieden, deze accepteren of van aval voorzien
- kwijtingen verlenen, effecten, waarden of koopwaren in pand of in bewaring geven, deze verkopen of ruilen
- ontvangstbewijzen of warrants opeisen of afgeven, reportcontracten sluiten, met of zonder pand bedragen opnemen voor zover hij het nodig acht en deze opnamen vereffenen, hetzij door terugbetalingen, hetzij door verkoop van de waarborgen
- via Bank de Kremer online rekeningen beheren
- toestemming geven aan een betalingsinitiatiedienstaanbieder om een betaling te initiëren
- toestemming geven aan rekeninginformatiedienstaanbieder om rekeninginformatie te verzamelen
- toestemming geven aan een op een kaart gebaseerde betalingsdienstaanbieder om de beschikbaarheid van de voor een transactie noodzakelijke geldmiddelen te bevestigen.

24.2 De volmachtgever heeft de mogelijkheid om de volmachthouder toegang te verschaffen tot zijn vermogensoverzicht. Dit vermogensoverzicht omvat de saldi van alle rekeningen, kredieten en beleggingen van de volmachtgever, bij of bemiddeld door de bank. De volmachtgever die een algemene volmacht heeft verleend met toegang tot zijn vermogensoverzicht kan bovendien een volmacht om te beleggen verlenen aan de volmachthouder. Dit houdt in dat de volmachthouder – na beleggingsadvies van de bank - in naam en voor rekening van de volmachtgever beleggingsbeslissingen kan nemen en bijgevolg beleggingsproducten (zoals beleggingsfondsen en beleggingsverzekeringen) kan aan- en/of verkopen.

24.3 De volmachtgever kan er eveneens voor kiezen om een volmacht te verlenen aan meerdere volmachthouders die gezamenlijk moeten optreden.

24.4 Een algemene volmacht geldt voor alle bestaande en later te openen rekeningen (incl. depositorekeningen en effectenrekeningen).

## 25. Beperkte volmacht

25.1 De volmachtgever kan ervoor kiezen om de volmacht te beperken tot één of meerdere rekeningen, tot het raadplegen van het vermogensoverzicht of tot een andere bankdienst (productvolmacht genoemd), al dan niet beperkt tot een bepaald maximumbedrag of via een bepaald betaalkanaal. De volmachthouder mag enkel op deze rekening(en) of bankdienst afzonderlijk optreden en in naam en voor rekening van de volmachtgever(s) bij de bank alle verrichtingen doen zoals omschreven bij een algemene volmacht doch beperkt tot de aangeduide rekening(en) of andere bankdienst en in voorkomend geval tot het door de volmachtgever(s) bepaalde maximumbedrag of via het bepaalde betaalkanaal. De

volmachtgever kan geen beleggingsvolmacht verlenen.

25.2 De volmachtgever kan er eveneens voor kiezen om een volmacht te verlenen aan meerdere volmachthouders die gezamenlijk moeten optreden.

25.3 Ouders kunnen op hun eigen verantwoordelijkheid en mits akkoord van de bank een beperkte beschikkingsbevoegdheid toekennen aan hun minderjarige kinderen, door middel van een productvolmacht op de rekening op naam van de betrokken minderjarige. De productvolmacht stelt de minderjarige in staat om zijn / haar rekeningen te raadplegen via online banking en via hetzelfde kanaal transacties uit te voeren. De volmacht is onderworpen aan beperkingen:

- Ze geldt enkel voor de rekeningen van de minderjarige, niet van derden;
- Ze geldt enkel voor transacties via Online banking;
- Gelimiteerd tot 250 euro per dag. De rekening van de minderjarige kan nooit een debetstand vertonen.

## 26. Beëindiging van een volmacht

26.1 De volmachtgever kan de verleende volmacht op ieder ogenblik schriftelijk opzeggen. Dit kan zowel schriftelijk als digitaal met een elektronische handtekening zodra dit mogelijk is binnen Bank de Kremer online (zie art. 27.3). De bank houdt zo spoedig mogelijk rekening met de opzegging. De opdrachten gegeven onder de handtekening van de volmachthouder die op het ogenblik van de controle door de bank nog volmachthouder is, en die moeten uitgevoerd worden wanneer de intrekking van de volmacht reeds effect sorteert, zullen door de bank uitgevoerd worden tenzij de rekeninghouder die opdrachten inmiddels herroepen heeft en op voorwaarde dat de bank redelijkerwijs aan die intrekking gevolg heeft kunnen geven.

26.2 Wanneer meerdere personen, allen houder van eenzelfde rekening of andere bankdienst, een algemene volmacht of beperkte volmacht (productvolmacht) geven aan elkaar (wederzijdse volmacht), brengt de intrekking van de volmacht door één partij automatisch de intrekking van de volmacht van de andere partij(en) met zich mee.

26.3 Wanneer de volmacht eindigt als gevolg van het overlijden, een onbekwaamverklaring of het kennelijke onvermogen van de volmachtgever of de volmachthouder of als gevolg van een soortgelijke gebeurtenis (o.a. onbekwaamheid van één van beiden), zal de bank daarmee zo spoedig mogelijk rekening houden.

26.4 Niettegenstaande de bepalingen van artikel 25.3 heeft het overlijden van de volmachtgever de omzetting tot gevolg van de bestaande volmacht in een beperkte volmacht tot raadplegen. Deze volmacht tot raadplegen komt ten einde van zodra in de rechtsopvolging van de volmachtgever voorzien is, of, indien dit vroeger zou zijn, na verloop van een termijn van zes maanden.

26.5 Na de intrekking van een volmacht blijft de rekeninghouder volmachtgever tegenover de bank aansprakelijk voor het gebruik van de betaalmiddelen die ter beschikking van de volmachthouders zijn gesteld, zolang niet al die betaalmiddelen aan de bank zijn terugbezorgd.

26.6 De volmacht houdt in elk geval op te bestaan nadat een einde werd gemaakt aan de dienst waarop de volmacht betrekking had.

## Opdrachten aan de bank

## 27. Onvoldoende provisie

Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen vermeld in “Hoofdstuk 4. Betalingsdiensten” omtrent weigeringen, gelden de hierna volgende principes:

27.1 Een opdracht zal in principe alleen worden uitgevoerd als op de opdrachtgevende rekening voldoende geld beschikbaar is en als de uitvoering van de opdracht niet zal leiden tot de overschrijding van een limiet (een beperking van de beschikingsmogelijkheid naar bedrag, periode van invoering of uitvoering en/of beschikingswijze) die vooraf tussen de bank en de klant werd overeengekomen.

27.2 Indien de bank dat verantwoord acht, kan zij in het belang van de klant bepaalde opdrachten toch uitvoeren ondanks het gebrek aan geld. De daardoor ontstane debetstand verleent de klant echter geen enkel verworven recht op toekomstig krediet en moet onmiddellijk worden aangezuiverd.

## 28. Schriftelijke en elektronische handtekening

### Schriftelijke opdrachten

28.1 De klant moet een specimen van zijn handtekening deponeren bij de bank. Voor de uitvoering van opdrachten moet de bank de handtekening op de opdracht alleen met het bij haar gedeponeerde specimen vergelijken.

Wanneer de klant geen specimen van zijn handgeschreven handtekening deponereert bij de bank, behoudt de bank zich het recht voor om een handgeschreven handtekening van de klant, geplaatst op om het even welk document uitgaande van de bank of een kopie van de handtekening op de identiteitskaart van de klant, te beschouwen als een specimen van handtekening. Niets belet de klant om tegenbewijs te leveren met alle middelen van recht. De bank behoudt zich het recht voor dat een elektronische handtekening in de zin van artikel 27.3 dienst kan doen als een specimen van de handgeschreven handtekening in de zin van artikel 27.1.

### Elektronische handtekening

28.2 Partijen aanvaarden dat betalingen, opdrachten en andere financiële of juridische handelingen, in het kader van hun bankrelatie onder dekking van een elektronische handtekening van de klant kunnen worden uitgevoerd i.p.v. zijn gedeponeerde originele handtekening. Dit geldt eveneens in de relatie van de klant met de verzekeraars wanneer de bank optreedt als tussenpersoon.

28.3 Onder een elektronische handtekening wordt verstaan (1) de handtekening welke gerealiseerd wordt d.m.v. het inbrengen van de persoonlijke pincode van de klant na het inlezen van zijn elektronische identiteitskaart alsook (2) de handtekening van de klant geplaatst d.m.v. een daartoe speciaal voorziene pen op het scherm van de computer van de bank, alsook (3) de handtekening die gerealiseerd wordt d.m.v. het inbrengen van een cijfercode met behulp van de persoonlijke digipass van de klant via Bank de Kremer online en (4) de handtekening die gerealiseerd wordt via gebruik van de persoonlijke itsme account van de klant.

28.4 Het elektronisch ondertekende document wordt samen met de elektronische handtekening versleuteld opgeslagen.

28.5 De bank en de klant komen overeen dat de elektronische handtekening van de klant gelijk wordt gesteld aan de handgeschreven gedeponeerde handtekening en voldoet aan de eisen van artikel 8.1 van het Burgerlijk Wetboek. Verder komen de partijen overeen dat de elektronische handtekening jegens de bank, de klant en derden in ieder geval alle

rechtsgevolgen heeft die de wet eraan toekent.

28.6 De relevante gegevens worden geregistreerd door de bank. De klant en de bank aanvaarden dat deze registratie door de bank een bindend en afdoend schriftelijk bewijs vormt, ook ten behoeve van derde verzekeraars waarvoor de bank als tussenpersoon optreedt, dat de handeling van de klant (bijv. opdracht, goedkeuring, verrichting of transactie) juist werd geregistreerd en geboekt en, behoudens technische storing of een ander bewezen gebrek, voorrang heeft op andere bewijsmiddelen die de klant zou aanwenden, onverminderd het recht van de klant om het tegenbewijs te leveren met alle toegelaten wettelijke middelen. Voor het gebruik van Bank de Kremer online is een bijzondere elektronische handtekeningprocedure voorzien. U vindt deze in “Hoofdstuk 5. Betaalinstrumenten” van dit reglement onder 75 (Bank de Kremer online).

## 29. Financiële embargo's

Rekening houdend met nationale en internationale financiële embargo's uitgevaardigd tegen bepaalde landen, behoudt de bank zich het recht voor zowel inkomende als uitgaande verrichtingen met bepaalde landen niet uit te voeren. Dit geldt eveneens voor verrichtingen met tegenpartijen die resideren in deze landen. De lijst van de betrokken landen is online beschikbaar op [www.bankdekremer.be](http://www.bankdekremer.be) onder de rubriek “Reglementen & tarieven” en kan ook opgevraagd worden in ieder kantoor. De klant kan de bank niet aansprakelijk stellen voor geleden schade als gevolg van het niet uitvoeren van een verrichting in toepassing van deze bepaling.

## 30. Deontologie en wederzijds vertrouwen

De bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering van een verrichting die strijdig is of kan zijn met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen of die onvereenigbaar is met het beleid van de bank, niet uit te voeren, aan beperkingen te onderwerpen of uit te stellen en, meer in het algemeen, om alle maatregelen en beslissingen te nemen die zij nodig acht, met inachtneming van de dwingende wettelijke bepalingen of deze van openbare orde. De bank kan in dat geval niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van de opgelegde beperkingen, de vertragingen of de niet-uitvoering van transacties.

## Ontvangst en verzending van waarden en documenten

### 31. Waarden

Onder 'waarden' wordt verstaan alle documenten en informatiedragers van welke aard ook die een waarde inhouden, zoals financiële instrumenten (aandelen, kasbons, obligaties, certificaten, rechten van deelneming, e.d.), contanten, overschrijvingsformulieren, financiële documenten of handelspapier (cheques e.d.), edelmetalen, e.a.

### 32. Ontvangst en verzending

32.1 Indien de klant zelf waarden brengt of verzendt naar de bank of afhaalt bij de bank, gebeurt dat steeds op kosten en voor risico van de klant, ongeacht de wijze van verzending.

32.2 De klant wordt verzocht geen waarden te deponeren in de brievenbus van zijn bankkantoor: noch buiten, noch binnen. De klant beschikt over veiligere elektronische middelen (zie art. 72) om dergelijke opdrachten te verstrekken.

32.3 Indien de bank waarden verzendt naar de woonplaats of het opgegeven adres van de klant, gebeurt dat, tenzij bij

bewezen opzet of zware fout van de bank, haar aangestelden of lasthebbers, op kosten van de klant, ongeacht de wijze van verzending.

32.4 Als de bank vervalsing of namaak van waarden vaststelt, in welke omstandigheden ook, is zij verplicht deze waarden in te houden. De bank zal elke debitering of creditering ervan weigeren. Reeds gedane uitkeringen moeten onmiddellijk worden terugbetaald; de bank heeft in dit geval het recht om de rekening van de klant van rechtswege te debiteren.

## Briefwisseling en rekeninguittreksels

### 33. Verzendadres en wettelijk adres

33.1 Tenzij elektronisch ter beschikking gesteld, wordt alle correspondentie verzonden naar het door de klant opgegeven verzendadres of, bij gebrek daaraan, naar de woonplaats van de klant (het wettelijk adres). Dit adres kan worden gewijzigd op schriftelijk verzoek van de klant. De correspondentie wordt in ieder geval geldig verzonden naar het laatst opgegeven adres.

De bank is niet aansprakelijk voor eventuele schade wanneer de klant zijn adreswijziging niet of niet tijdig heeft meegedeeld.

33.2 Ingebrekestellingen, rappelbrieven, betekeningen e.d. kunnen geldig worden gericht aan zowel het wettelijk adres als aan het opgegeven verzendadres.

33.3 De rekeningafschriften en sommige andere berichten kunnen eveneens geldig langs elektronische weg ter beschikking van de klant worden gesteld via de dienst elektronisch bankieren (Bank de Kremer online en Bank de Kremer online-app).

33.4 De klant die elektronisch bankiert via Bank de Kremer online kan zelf zijn rekeningafschriften opvragen en afdrukken en dit d.m.v. Bank de Kremer online. De modaliteiten en de bewijswaarde hiervan worden hierna omschreven onder artikel 33 'Rekeninguittreksels'.

33.5 Indien de klant de rekeningafschriften afdrukt dan kunnen deze gebruikt worden als boekhoudkundig stuk. Ook kan de klant ervoor kiezen de rekeningafschriften elektronisch te bewaren door ze in te scannen. Hiervoor verwijzen we naar de administratieve circulaire terzake (Circulaire nr AOIF 16/2008 (E.T. 112.081) van 13 mei 2008 en Ci.RH 81/593.456 (AOIF nr 15/2010) van 19 februari 2010). De fiscus moet echter de mogelijkheid hebben om de authenticiteit van de ingescande documenten te controleren. De klant dient de dagafschriften dan ook tot één maand na scanning te bewaren.

33.6 De bank en de klant komen overeen dat een mededeling of kennisgeving die per gewone brief kan gebeuren, per elektronische post mag worden uitgevoerd, voor zover de klant een e-mailadres heeft opgegeven of gebruik maakt van elektronisch bankieren. De bank kan een mededeling of kennisgeving die met een aangetekende brief dient te gebeuren, per elektronische post verzenden, mits dit een ontvangstbewijs oplevert vanwege de geadresseerde klant.

33.7 De correspondentie voor rekeningen op naam van meerdere personen wordt verstuurd naar het in onderling overleg opgegeven adres. Bij gebreke daarvan wordt elke mededeling, gericht aan één van deze personen, geacht geldig te zijn gedaan t.a.v. allen.

33.8 Tenzij bij bewezen opzet of zware fout vanwege de bank, haar aangestelden of lasthebbers, gebeurt elke verzending door de bank voor risico van de klant. De bank kan de verzending van correspondentie naar de klant geldig bewijzen door een kopie ervan te tonen. Deze kopie mag een

andere vorm aannemen dan het origineel, indien zij het resultaat is van een registratie op een informatiedrager.

33.9 De bank is niet verplicht onbestelde correspondentie te bewaren.

### 34. Rekeninguittreksels

34.1 De klant aanvaardt dat rekeninguittreksels slechts bij wijze van inlichting worden afgeleverd. Bij betwisting gelden alleen de rechtmatig afgeleverde opvragings- en stortingsborderellen en de boekhouding van de bank als bewijs van de gedane verrichtingen en de opgevraagde of gedeponeerde bedragen en/of waarden.

34.2 De klant verbindt zich ertoe om de rekeninguittreksels regelmatig te raadplegen. Ongeacht de wijze waarop de rekeninguittreksels ter beschikking worden gesteld, wordt de inhoud ervan beschouwd als aanvaard voor zover de bank geen tegenbericht ontvangt van de klant binnen de 30 dagen na de datum die vermeld is op het rekeninguittreksel. De klant zal de bank onverwijld op de hoogte brengen van elke fout of onregelmatigheid die hij vaststelt op zijn rekeninguittreksels en van elke boeking van een transactie waarvoor de klant geen toestemming had gegeven.

34.3 De bank kan niet aansprakelijk gesteld worden indien, door omstandigheden buiten haar wil, de elektronische rekeninguittreksels niet of niet tijdig ter beschikking zijn van de klant.

34.4 De bank kan evenmin aansprakelijk worden gesteld indien, door gebreken aan de technische installaties bij de klant, de opslag of verdere verwerking van de rekeninguittreksels onmogelijk is.

34.5 De partijen komen overeen dat:

- er geen rekeninguittreksels op papier worden verstuurd tenzij de klant dit expliciet aanvraagt. De klant heeft de keuze tussen week- of maanduittreksels.
- voor klanten die beschikken over Bank de Kremer online de rekeninguittreksels dagelijks in elektronische vorm ter beschikking worden gesteld
- de tarifeerbare transacties afgerekend worden via een maandelijks factuur.

## Waarborgen ten gunste van de klant

### 35. Garantiefonds voor deposito's en financiële instrumenten

35.1 Bank J. Van Breda & C°, waarvan Bank de Kremer een divisie is, neemt deel aan het Garantiefonds voor financiële diensten. Deze regeling heeft als wettelijke opdracht de terugbetaling te waarborgen van deposito's die niet meer terugbetaald zouden kunnen worden aan de klanten van een deficiënte financiële instelling.

35.2 De waarborg is van toepassing op deposito's van geld dat klanten aanhouden in de vorm van bedragen op rekeningen (op zicht-, termijn- of op spaarrekening).

35.3 Ondernemingen en vennootschappen vallen in beginsel ook onder de dekking van het garantiefonds. Er worden echter een aantal uitsluitingen toegepast, o.a. voor "grote ondernemingen". Deze worden gedefinieerd als diegene die geen verkorte balans mogen opstellen.

35.4 Financiële instrumenten die de klant bij de bank in bewaring heeft gegeven, vallen niet onder de dekking van het

Garantiefonds. De klant blijft echter de rechtmatige eigenaar van de effecten. Bij een faillissement van de bank komen de effecten niet in de boedel.

35.5 Ook voor Tak-21 geldt een beschermingsregeling per verzekeraar.

35.6 Meer informatie over de interventie van het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten is opgenomen in het document "Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten" beschikbaar via de publieke website [www.bankdekremer.be/reglementen-en-tarieven](http://www.bankdekremer.be/reglementen-en-tarieven).

## Waarborgen ten gunste van de bank

### 36. Eenheid van rekening en compensatie

36.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is bedongen, vormen alle rekeningen van dezelfde rekeninghouder waarop zijn verrichtingen zijn geboekt, ongeacht hun rechtskarakter of de eraan verbonden voorwaarden, onderdelen van één en dezelfde rekening waarvan de credit- en debetsaldi elkaar voortdurend compenseren.

36.2 Indien de bank er een wettig belang bij heeft (wat o.a. het geval is bij faillissement, vereffening van vennootschap of vereniging, beslag, verzet en blokkering van rekeningen, opzegging van kredieten, niet toegestane debetstanden, de definitieve vereffening van een rekening en beëindiging van de klantrelatie) is zij gemachtigd om de vereiste boekhoudkundige verrichtingen uit te voeren om de credit- en debetsaldi van deze rekeningen samen te voegen tot één saldo.

### 37. Algemeen onderpand, pand op schuldvorderingen

37.1 Alle documenten, effecten, goederen, waarden, handelspapieren en geldsommen die zich voor rekening van de klant bij de bank bevinden, maken van rechtswege haar bevoorrecht en ondeelbaar pand uit tot zekerheid van alle huidige en toekomstige verbintenissen van de klant tegenover de bank die voortvloeien uit de klantrelatie, in hoofdsom, rente en bijkomende kosten. De bank heeft het recht deze waarden in portefeuille te houden of op wettelijke manier ten gelde te maken tot aanzuivering van deze schulden van de klant.

37.2 De klant geeft al zijn huidige en toekomstige vorderingen op de bank wegens rekeningtegoeden of wegens bankdiensten of verrichtingen en ook al zijn huidige en toekomstige vorderingen op derden in pand. Bedoeld worden o.a. vorderingen uit hoofde van verkoop-, verhuur-, diensten-, bewaargevings- en verzekeringscontracten, vorderingen die voortvloeien uit de beroeps- of handelsactiviteit van de klant, vorderingen op financiële instellingen uit hoofde van rekeningtegoeden, vorderingen in contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid, vorderingen op de Staat en andere publiekrechtelijke rechtspersonen.

37.3 De bank mag eveneens een kopie of een exemplaar van de krediet- of andere akten waaruit de schulden van de klant tegenover haar blijken, aan de debiteuren van de verpande schuldvorderingen bezorgen. Dit pand strekt tot zekerheid van alle bedragen die de klant, nu of in de toekomst, al dan niet samen met anderen, aan de bank verschuldigd is of zal zijn uit hoofde van zijn klantrelatie met de bank. Het feit dat één of meer welbepaalde rekeningen of vorderingen op derden het voorwerp uitmaken van een specifieke verpanding, doet daar geen afbreuk aan.

37.4 De klant verbindt zich ertoe op het eerste verzoek

van de bank alle nodige gegevens betreffende de identiteit van zijn debiteuren te verschaffen. De bank mag de bedragen, aan de klant verschuldigd uit hoofde van de verpande schuldvorderingen, rechtstreeks ontvangen van de debiteur tegen eenvoudige kwitantie en zonder enige andere formaliteit of ingebrekestelling van de klant.

### 38. Verbod van waarborgverstrekking ten gunste van derden

Zonder de schriftelijke toestemming van de bank mag de klant zijn vorderingen op de bank wegens tegoeden op rekeningen of wegens bankverrichtingen en bankdiensten niet overdragen, in pand geven of op enige andere wijze als waarborg laten gelden ten gunste van derden. Elk verzoek tot afwijking van dit verbod moet door de klant schriftelijk aan de bank worden gericht.

## Aansprakelijkheid van de bank

### 39. Hulppersonen van de bank

39.1 De klant kan de werknemers, zelfstandige dienstverleners en bestuurders van de bank niet rechtstreeks aanspreken voor tekortkomingen in de dienstverlening.

### 40. Opdrachten aan de bank

40.1 Opdrachten uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identificator zoals overeengekomen in dit reglement, worden geacht correct te zijn uitgevoerd.

40.2 Indien de unieke identificator die door de klant is verstrekt onjuist is, is de bank niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of de gebrekkige uitvoering van de opdrachten. De bank zal echter redelijke inspanningen leveren om het geld van de betrokken betalingsopdracht terug te verkrijgen. De bank zal haar kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3.

40.3 Bij een niet-toegestane betalingstransactie of een niet-correct uitgevoerde transactie dient de rekeninghouder de bank onmiddellijk op de hoogte te brengen en uiterlijk 13 maanden na de valutadatum van de debitering of creditering van de betrokken transactie. In geval van een niet-toegestane betalingstransactie dient zij de rekeninghouder onmiddellijk en uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag nadat de bank kennis nam van de transactie terug te betalen, tenzij de bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en ze deze gronden schriftelijk meedeelt aan de betrokken nationale autoriteit:

- het bedrag van de verrichtingen die niet of niet correct uitgevoerd werden, vermeerderd met de eventuele rente op dit bedrag. Voor zover de rekeninghouder een consument is, heeft hij eveneens recht op een aanvullende vergoeding voor eventueel verdere financiële gevolgen wegens niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie.
- het bedrag dat eventueel nodig is om de rekeninghouder weer in de positie te brengen waarin deze verkeerde alvorens de verrichting waarvoor geen toestemming was gegeven gebeurde, vermeerderd met de eventuele rente op dat bedrag alsook de eventuele andere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door de rekeninghouder gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade.

Daarbij zal de valutadatum van de creditering uiterlijk de datum zijn waarop het bedrag was gedebiteerd. Een dergelijke terugbetaling gebeurt altijd onder voorbehoud. Indien na grondiger onderzoek van de betwiste transactie zou blijken dat de transactie toch was toegestaan, kan de bank van rechtswege



zonder ingebrekestelling het bedrag en alle mogelijke kosten met de valutadatum van de creditering debiteren op de rekening van de klantbetaler, ook als dit een (ongeoorloofde) debetstand zou veroorzaken.

De klant draagt geen enkel verlies ingeval van een niet-toegestane betalingstransactie indien:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de betaler zelf frauduleus heeft gehandeld, of
- het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van een werknemer, agent of bijkantoor van de bank.

De klant draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties indien de klant deze heeft geleden doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of door grove nalatigheid één of meer van de in artikel VII.38 Wetboek Economisch Recht genoemde verplichtingen of andere wettelijke of contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

40.4 Aansprakelijkheid van de bank in geval niet-, gebrekkig of laattijdig uitgevoerde betalingstransacties:

40.5 Wanneer een betalingsopdracht door de betaler wordt geïnitieerd, is de bank van de betaler, onverminderd de toepassing van de artikelen 38.2, 38.3 en 40 van dit reglement, aansprakelijk jegens de betaler voor de juiste uitvoering van de betalingstransactie.

In afwijking van het eerste lid is de bank van de begunstigde aansprakelijk jegens de begunstigde voor de juiste uitvoering van de betalingstransactie in geval de bank van de betaler tegenover de betaler en, voor zover relevant, tegenover de bank van de begunstigde, kan bewijzen dat de bank van de begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen. Wanneer de bank van de betaler aansprakelijk is uit hoofde van het eerste lid van dit artikel, betaalt hij de betaler onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie terug. In voorkomend geval herstelt de bank de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn, mocht de gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de rekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

Wanneer de bank van de begunstigde aansprakelijk is uit hoofde van het tweede lid van dit artikel, stelt hij onmiddellijk het bedrag van de betalingstransactie ter beschikking van de begunstigde en crediteert hij, voor zover van toepassing, de betaalrekening van de begunstigde met het overeenkomstige bedrag.

Wanneer een betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd en de betalingsopdracht door de betaler was geïnitieerd, probeert de bank van de betaler, ongeacht de aansprakelijkheid uit hoofde van dit artikel, op vraag van de betaler, onmiddellijk de betalingstransactie te traceren, en stelt hij de betaler op de hoogte van de resultaten daarvan.

40.6 Wanneer een betalingsopdracht door of via de begunstigde wordt geïnitieerd, is de bank van de begunstigde, onverminderd de artikelen 38.2, 38.3 en 40 van dit reglement, aansprakelijk jegens de begunstigde voor de juiste verzending van de betalingsopdracht aan de bank van de betaler. Wanneer de bank van de begunstigde aansprakelijk is uit hoofde van het eerste lid van dit artikel, geeft hij de betrokken betalingsopdracht onmiddellijk door aan de bank van de betaler.

De bank van de begunstigde is, onverminderd de toepassing van de artikelen 38.2, 38.3 en 40 van dit reglement,

aansprakelijk jegens de begunstigde voor de creditering en valuterings van het bedrag van de transactie. De bank van de begunstigde zorgt er in dat geval voor dat het bedrag van de betalingstransactie onmiddellijk ter beschikking van de begunstigde wordt gesteld, zodra de rekening van de bank van de begunstigde met het overeenkomstige bedrag is gecrediteerd.

Bij een niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie waarvoor de bank van de begunstigde niet aansprakelijk is uit hoofde van dit artikel, eerste tot derde lid, is de bank van de betaler aansprakelijk jegens de betaler. Wanneer de bank van de betaler aansprakelijk is uit hoofde van het vorige lid, betaalt hij, in voorkomend geval, de betaler onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie terug en herstelt hij onverwijld de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, mocht de gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de rekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd. Wanneer een betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd en de betalingsopdracht door of via de begunstigde was geïnitieerd, probeert de bank van de begunstigde, ongeacht de aansprakelijkheid uit hoofde van dit artikel, desgevraagd onmiddellijk de betalingstransactie te traceren en stelt hij de begunstigde op de hoogte van de resultaten daarvan.

40.7 De bank is aansprakelijk jegens zijn klant-consumenten voor de kosten waarvoor de bank verantwoordelijk is en de interesten die hen worden aangerekend wegens niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie. De klant-consument heeft ook recht op aanvullende vergoedingen voor eventueel verdere financiële gevolgen naast die waarin dit artikel voorziet. Voor de andere klanten is de aansprakelijkheid van de bank beperkt tot de gederfde creditrente. Andere kosten of vergoedingen voor eventueel andere financiële gevolgen kunnen niet op de bank worden verhaald.

40.8 De aansprakelijkheid geldt niet in geval van overmacht, noch wanneer de bank uit hoofde van nationale of EU-recht andere wettelijke verplichtingen heeft.

## 41. Bewezen opzet en grove fouten

41.1 Tenzij de bank uitdrukkelijk van iedere aansprakelijkheid is ontheven op grond van dit reglement of van enige andere met de klant gesloten overeenkomst, is zij slechts aansprakelijk voor de gevolgen van bewezen opzet en van grove fouten van contractuele of buitencontractuele aard. Behalve in de hiervoor vermelde gevallen is de bank niet aansprakelijk voor alle rechtstreekse of onrechtstreekse schade die voor hem of voor derden zou voortvloeien uit elk misbruik gemaakt door hem of door derden van de elektronische handtekeningen van de klant beschreven in artikel 27.3 en dit ook ten behoeve van derde verzekeraars waarvoor de bank als tussenpersoon optreedt.

41.2 De bank wijst elke aansprakelijkheid af voor de schade veroorzaakt door fraude, vervalsingen, bedrog, onduidelijkheden bij het doorgeven van opdrachten door de klant aan de bank of die het gevolg is van het opzettelijk of met grove nalatigheid niet nakomen door de klant van één of meerdere verplichtingen opgenomen in dit reglement en in de bijlagen.

41.3 De volgende gedragingen kunnen bijvoorbeeld als grove nalatigheid worden beschouwd (deze opsomming is niet-limitatief):

- de pincode noteren op het betaalinstrument of op een ander document en met name dicht in de buurt van het

(mobiele) computersysteem waarover hij beschikt, op zijn betaalinstrument, op zijn digipass, op zijn telefoon of op een door de klant bewaard en door hem meegenomen voorwerp of document;

- de pincode en andere toegangsmiddelen (User ID, Digipass serienummer, itsme-code,...) meedelen aan derden, familieleden en/of vrienden;
- het samen bewaren van het betaalinstrument en de geheime pincode;
- het onbeheerd achterlaten van het betaalinstrument in een voor publiek toegankelijke ruimte (zoals bijvoorbeeld op de werkplek, in een hotel, in een voertuig, in een ziekenhuis, ...);
- het laten gebruiken van het betaalinstrument door derden, familieleden en/of vrienden;
- het overtreden van de veiligheidsvoorschriften zoals het niet onmiddellijk waarschuwen van de bank of Card Stop bij verlies, diefstal, risico van misbruik van het betaalinstrument of nadat het betaalinstrument werd ingehouden in een automatisch loket of betaalterminal;
- het niet instellen van een beveiligingscode op het toestel waarmee aan online bankieren gedaan wordt (computer, tablet, smartphone, ...);
- onlinebankieren via een onbeveiligde netwerkverbinding;
- onlinebankieren met een besturingssysteem of browser waarvan de laatste updates niet geïnstalleerd werden of waarvan het niet meer mogelijk is om updates te installeren;
- Bank de Kremer online app gebruiken op een smartphone waarvan de veiligheidssystemen omzeild of uitgeschakeld werden in strijd met Artikel 6. Veiligheid van Bijlage 2 ("Algemene voorwaarden Bank de Kremer online app voor smartphone") bij dit algemeen reglement;
- Het niet controleren van het webadres in de browser bij onlinebankieren.

De bank wijst de klant er ook op dat andere feiten of gedragingen, ongeacht of ze al dan niet het gevolg zijn van de niet-nakoming door de klant van zijn verplichtingen die uit dit reglement voortvloeien, beschouwd kunnen worden als grove nalatigheid afhankelijk van het geheel van de omstandigheden waarin zij zich hebben voltrokken of voorgedaan. In geval van betwisting, oordeelt de rechter of er sprake is van grove nalatigheid, rekening houdend met het geheel van de feitelijke omstandigheden.

41.4 De klant verbindt zich ertoe de hem ter beschikking gestelde documenten, informatiedragers, betalingsinstrumenten en toegangsmiddelen zorgvuldig te bewaren en geheim te houden. De klant verbindt zich ertoe de bank en Card Stop onmiddellijk op de hoogte te brengen bij verlies of diefstal, misbruik of vermoeden van misbruik van deze documenten, informatiedragers, betalingsinstrumenten en toegangsmiddelen.

## 42. Overmacht

De bank is niet aansprakelijk voor schade die een klant rechtstreeks of onrechtstreeks zou kunnen lijden bij geheel of gedeeltelijke ontreding van haar diensten als gevolg van overmacht, o.a. in geval van oorlog, epidemie, oproer, sociale conflicten, brand, cyberaanval, terroristische aanval of dreiging daartoe, onderbreking van de elektriciteitsvoorziening, internetstoringen, overstroming, ernstig technisch defect of andere rampen. Dit geldt in het bijzonder indien haar informatie verwerkende diensten om één van die redenen geheel of gedeeltelijk uitgeschakeld worden, alsook bij de vernietiging of bij het verdwijnen van de in haar systemen opgeslagen informatie of bij misbruik van deze informatie door derden.

## 43. Geen verandering van omstandigheden

De partijen moeten al hun verbintenissen nakomen, zelfs

wanneer omstandigheden de uitvoering ervan buitensporig bezwarend hebben gemaakt dan bij de contractsluiting redelijkerwijze kon worden voorzien. De partijen zijn het erover eens dat de toepassing van artikel 5.74 Burgerlijk Wetboek uitdrukkelijk wordt uitgesloten.

## 44. Overheidsmaatregelen

De bank kan evenmin aansprakelijk gesteld worden voor enig nadeel dat rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit maatregelen getroffen door Belgische of buitenlandse overheden.

## 45. Vergissingen en onderbrekingen bij derden

De bank wijst eveneens alle aansprakelijkheid af voor schade die het gevolg is van vergissingen of onderbreking van de activiteiten in binnen- of buitenland van overheidsinstellingen, de Nationale Bank, andere bankinstellingen en clearing- en settlementsystemen.

## 46. Sluitingsdagen

De bank zal haar klanten tijdig op de hoogte brengen van haar sluitingsdagen. Zij kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de nadelige gevolgen die haar klanten kunnen ondervinden door het feit dat zij gesloten is op een andere dag dan een zaterdag of een zondag, een wettelijke feestdag of een vervangingsdag van een dergelijke feestdag. De lijst met de sluitingsdagen van de Belgische banksector wordt gepubliceerd op: <https://www.febelfin.be/nl/wanneer-sluiten-de-banken-hun-deuren>.

## Debetvoorwaarden

### 47. Terugbetalingen en aanzuiveringen

Gedeeltelijke terugbetalingen of aanzuiveringen van opeisbare debetsaldi, op welke wijze ook ontstaan, worden ook gedurende en na een eventuele procedure in de eerste plaats aangerekend op de intresten en kosten van de betrokken debetsaldi en vervolgens op de hoofdsom.

## Kosten en belastingen en wisselkoersen

### 48. Kosten

48.1 Onder meer de volgende kosten zijn ten laste van de klant: de kosten van rekeningbeheer, briefport en rekeninguittreksels, de uitgaven van de bank gedaan als gevolg van beslag onder derden en verzet of als gevolg van een gewettigd onderzoek door de bevoegde overheid, de uitgaven gedaan door de bank in het belang van de klant of van zijn rechthebbenden, alsook alle kosten i.v.m. de door de bank verleende diensten.

48.2 De bank zal haar kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3.

48.3 Mits zij de klant daarvan tijdig op de hoogte brengt en tenzij er andersluidende bepalingen zijn afgesproken in de overeenkomsten met de klant is de bank gerechtigd om de prijzen die zij aanrekent voor haar producten en diensten aan te passen.

48.4 Bij de saldering (stopzetting) van een betaalrekening, worden de door de klant vooruitbetaalde kosten voor betalingsdiensten alsook de vooruitbetaalde beheerskosten van de betaalrekening terugbetaald. De periode die in aanmerking komt voor de terugbetaling is gelijk aan de volledige maanden die volgen op de maand van de saldering en dit tot het einde

van de betaalde periode. Het bedrag dat de bank vergoedt is het eventuele positieve saldo van de betaalrekening te verminderen met de debetintresten, te vermeerderen met de creditinteressen en verhoogd met de terugbetaalbare kosten zoals hiervoor vermeld.

#### 49. Belastingen, taksen, rechten en retributies

Alle inkomsten-, omzet- en andere belastingen, zegelrechten, registratierechten, taksen, rechten of retributies die eisbaar zijn wegens of n.a.v. een verrichting met de bank of wegens de toekenning of uitbetaling van inkomsten, zijn ten laste van de klant.

#### 50. Gerechtskosten

Alle gerechtskosten en buitengerechtelijke kosten (incl. erelonen van advocaten) die de bank maakt om de door de klant verschuldigde bedragen te vorderen, waarborgen ten gelde te maken haar verhaal uit te voeren, komen ten laste van de klant.

#### 51. Debitering

De bank heeft het recht de rekeningen van de klant ambtshalve te debiteren met alle kosten, intresten, taksen, belastingen en alle andere vergoedingen die hierboven werden vermeld.

#### 52. Wisselkoersen

##### Giraal geldverkeer

52.1 Munten EU / EER (CZK, DKK, HUF, CHF, NOK, PLN, SEK, GBP):

De gebruikte wisselkoers voor giraal geld is de referentiewisselkoers die geldt op het moment van de uitvoering ervan, consulteerbaar op [www.bloomberg.com/markets/currencies/fxc.html](http://www.bloomberg.com/markets/currencies/fxc.html), verhoogd met een marge van 2%. De wisselkoersen worden steeds uitgedrukt in vreemde munt per euro.

52.2 Munten niet-EU / -EER (USD, CAD, AUD, NZD, JPY, ZAR, ...):

De gebruikte wisselkoers voor giraal geld is de referentiewisselkoers die geldt op het moment van de uitvoering ervan, consulteerbaar op [www.bloomberg.com/markets/currencies/fxc.html](http://www.bloomberg.com/markets/currencies/fxc.html), verhoogd met een marge afhankelijk van de munt. De wisselkoersen worden steeds uitgedrukt in vreemde munt per euro. De bank behoudt zich het recht voor de gebruikte wisselkoers aan te passen i.f.v. het ogenblik van de transactie en de omstandigheden. Wijzigingen in de wisselkoers worden met onmiddellijke ingang en zonder kennisgeving doorgevoerd.

### Klachtenbehandeling en rechtzetting van vergissingen

#### 53. Klachtenbehandeling

53.1 De bank hecht veel belang aan klachtenbehandeling en geeft de klant volgende mogelijkheden om haar over klachten of suggesties te informeren.

- De klant kan in eerste instantie contact opnemen met zijn relatieverantwoordelijke in zijn kantoor.
- Voor een tweede opinie en een onafhankelijk oordeel kan de klant contact opnemen met de adviseur klantentevredenheid van de bank. Dit kan per brief

aan de Adviseur klantentevredenheid Bank de Kremer, Ledeganckkaai 7 te 2000 Antwerpen of via e-mail ([klantentevredenheid@bankdekremer.be](mailto:klantentevredenheid@bankdekremer.be)).

- In laatste instantie kan de klant terecht bij de ombudsdiensten voor de financiële sector:
  - Ombudsfin VZW, North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2, 1000 Brussel, Tel: 32.2.545.77.70, E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be), [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be).  
Let op: u moet uw klacht eerst hebben voorgelegd aan de Adviseur Klantentevredenheid van de bank alvorens u terecht kan bij Ombudsfin.
  - Ombudsdienst Verzekeringen, De Meeus, Square 35 te 1000 Brussel, Tel: 32.2.547.58.71, Fax: 32.2.547.59.75, E-mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
  - FOD Economie, KMO, Middenstand & Energie, t.a.v. Algemene directie Controle en bemiddeling, Vooruitgangsstraat 50, 1210 Brussel, Tel.: 02.277.51.11, Fax: 02.277.51.07, e-mail: [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be).

53.2 Gedetailleerde informatie hierover kan u lezen op [www.bankdekremer.be](http://www.bankdekremer.be) bij de rubriek "Klantentevredenheid".

#### 54. Rechtzetting van vergissingen

54.1 De bank heeft het recht om van ambtswege en op elk moment vergissingen recht te zetten die zij gemaakt heeft in de uitvoering van een verrichting of een boeking, evenals vergissingen in het doorgeven van een opdracht, zelfs als die toe te schrijven zijn aan de bank van de opdrachtgever.

54.2 Indien de rechtzetting van de vergissing de terugbetaling van bedragen of waarden door de klant impliceert, dan is het de bank toegestaan

- indien het om bedragen gaat, de rekening van de klant op de juiste valutadatum en zonder voorafgaande kennisgeving te debiteren
- indien het om waarden gaat, bezit te nemen van deze waarden of van ambtswege in gelijk aantal de waarden van dezelfde soort en dezelfde hoedanigheid die zij voor rekening van de klant bewaart, terug in bezit te nemen.

### Overlijden

#### 55. Verrichtingen

Als een klant of zijn echtgeno(o)t(e) overlijdt, moet de bank daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. Vanaf het ogenblik dat ze geïnformeerd wordt, zal de bank erop toezien dat de medehouders of volmachthouders geen enkele verrichting meer uitvoeren op de tegoeden van de nalatenschap. Wel voert de bank, na voorlegging van facturen, de betalingen uit die rechtstreeks verband hebben met het overlijden (bijv. de kosten voor de begraving).

#### 56. Bedrag voor de langstlevende partner

Daarnaast stelt de bank voor de langstlevende partner (echtgeno(o)t(e) of wettelijk samenwonende partner) een bedrag ter beschikking op de zichtrekening, overeenkomstig het wettelijk toegelaten maximum. Indien deze meer geld afhaalt, verkleint zijn/haar aandeel in de nalatenschap, het gemeenschappelijk vermogen of de onverdeeldheid met het bedrag dat boven dit wettelijk maximum werd afgehaald. Bovendien verliest hij/zij in dat geval het recht om de nalatenschap te verwerpen of te aanvaarden onder voorrecht van boedelbeschrijving. Momenteel is het wettelijk toegelaten maximum gelijk aan de helft van de beschikbare creditsaldi

op zicht-, spaar- en termijnrekeningen, met een maximum van 5.000 EUR.

## 57. Vrijgave tegoeden

57.1 De tegoeden die de bank op naam van de overledene bezit, zullen ten gunste van de erfgenamen en/of rechthebbenden vrijgegeven worden na ontvangst van de officiële documenten tot vaststelling van de erfopvolging, alsmede van enig document dat door de bank nuttig wordt geacht. De bank onderzoekt die documenten zorgvuldig, maar is slechts aansprakelijk voor zware fouten bij haar onderzoek naar de echtheid, de geldigheid, de vertaling of de interpretatie ervan, in het bijzonder wanneer het documenten van buitenlandse oorsprong betreft.

57.2 De bank verstrekt slechts inlichtingen over de tegoeden van de overledene mits zij haar discretieplicht daarbij respecteert.

## 58. Correspondentie

Tenzij alle rechthebbenden van de overledene een andersluidende instructie geven, zendt de bank de correspondentie m.b.t. de tegoeden die zij op naam van de overledene bezit, naar het door hem laatst meegedeelde adres. De bank kan die correspondentie evenwel ook sturen aan één van de rechthebbenden, aan de notaris of aan elke andere persoon die de belangen van de rechthebbenden behartigt.

## 59. Vergoeding

De bank behoudt zich het recht voor een vergoeding aan te rekenen, volgens het tarief dat op dat ogenblik van kracht is, voor de taken die zij vervult in het kader van het openvallen van de nalatenschap en van de overmaking van de tegoeden aan de rechthebbenden.

## Hoofdstuk 3. Rekeningen & deposito's

### 60. Opening van rekeningen

60.1 De bank kan op basis van de identificatiestukken, vermeld in "Hoofdstuk 2. Algemene bepalingen" van dit reglement m.b.t. tot de identificatie van de klant, (zie artikel 9 t.e.m. 13). rekeningen voor klanten openen in euro. De bank zal hiertoe de rekeningnummer(s) schriftelijk bevestigen aan de klant.

60.2 Ongeacht de aard van de rekeninghouder(s) zijn de modaliteiten voor alle rekeningen, per soort, gelijk, tenzij er andere wettelijke beschikkingen of bijzondere overeenkomsten gesloten zijn tussen de bank en de klant. De modaliteiten zijn voorzien in de klanteninfo overeenkomstig artikel 1.3.

60.3 De bank kan nieuwe rekeningen op de markt brengen waarop dit Algemeen Reglement voor Verrichtingen eveneens van toepassing is.

60.4 Indien een rekening gedurende 13 maanden geen saldo vertoont en er tevens geen verrichtingen op gebeurd zijn, heeft de bank het recht om deze rekening te salderen zonder opzegtermijn of voorafgaande kennisgeving.

### 61. Rekeningen op naam van meerdere personen

61.1 Indien een rekening op naam van verscheidene houders is geopend, zijn deze hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor alle verrichtingen op de rekening, alsook voor de terugbetaling van een eventueel debetsaldo.

61.2 Bij het sluiten van een dergelijke rekening worden de tegoeden geacht voor gelijke delen aan elk van de medehouders toe te behoren, tenzij aan de bank een andersluidende overeenkomst werd meegedeeld. De sluiting van een rekening maakt geen einde aan de hoofdelijke en ondeelbare aansprakelijkheid van de medehouders.

61.3 Bij onenigheid tussen de medehouders over hun handelingsbevoegdheid m.b.t. de rekening behoudt de bank zich het recht voor het gebruik van de rekening te schorsen tot zij onderling een akkoord hebben bereikt.

## 62. Credit- of debetsaldo

62.1 Tenzij anders is overeengekomen, moet elke rekening op ieder moment een creditsaldo vertonen.

62.2 Iedere door de bank, zelfs bij herhaling toegelaten afwijking inzake het debet op rekening, is tijdelijk en uitzonderlijk en kan nooit ingeroepen worden als recht gevend op behoud of herhaling van deze afwijking. De bank kan op elk ogenblik de onmiddellijke terugbetaling eisen van een debetsaldo op een rekening.

62.3 De bank heeft het recht om de ontbinding van de kredietovereenkomst van rechtswege in te roepen overeenkomstig de bepalingen van het Wetboek VII inzake de betalings- en kredietdiensten van het Wetboek economisch recht. Dit is het geval wanneer de klant die het beschikbare tegoed op zijn rekening overschrijdt, deze overschrijding bij het verstrijken van een termijn van drie maanden vanaf haar ontstaan niet heeft aangezuiverd en de klant één maand nadat de bank hem een aangetekende brief tot ingebrekestelling heeft gestuurd zijn verplichtingen niet heeft aangekomen.

## 63. Intrestvoet

63.1 Tenzij anders is overeengekomen, wordt de creditrentevoet toegepast die vermeld is in de klanteninfo overeenkomstig artikel 1.3.

63.2 Tenzij anders is overeengekomen wordt op iedere debetstand, vanaf het ontstaan en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een debetrente aangerekend zoals vermeld in de klanteninfo overeenkomstig art. 1.3. Deze debetrente is veranderlijk.

63.3 Alle wijzigingen in de rentevoeten treden onmiddellijk in voege. De bank brengt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Dit kan schriftelijk of elektronisch via een bericht bij de rekeninguittreksels of via een ander bericht. Wijzigingen in de rentevoeten ten gunste van de klant kunnen zonder bericht onmiddellijk worden toegepast.

63.4 In afwijking van artikel 61.3 worden de wijzigingen van de debetrentevoet aan de klant die een rekening aanhoudt voor privédoeleinden op voorhand d.m.v. een rekeninguittreksel meegedeeld. Wanneer de wijziging van de debetrentevoet meer dan 25 % bedraagt van de aanvankelijk of voorheen overeengekomen rentevoet, heeft de klant de mogelijkheid om zijn overeenkomst met de bank op te zeggen. Dit dient te gebeuren via een aangetekende brief binnen een termijn van 3 maanden vanaf de kennisgeving van de wijziging door de bank.

63.5 De bank behoudt zich het recht voor om een negatieve rente aan te rekenen aan de klant. Deze negatieve rente kan aangerekend worden op elk type rekening die de bank aanbiedt, met uitzondering van de gereguleerde spaarrekening. De bank zal de klant hiervan voorafgaand in kennis stellen.

63.6 De bank behoudt zich het recht voor om voor elk type rekening die ze aanbiedt op elk moment te beslissen dat het saldo waarvoor creditrente wordt toegekend een maximumlimiet niet mag overschrijden. De bank mag het bedrag boven deze limiet, zonder voorafgaande kennisgeving, overmaken naar een zichtrekening op naam van de klant bij de bank. De bank kan ook een zichtrekening openen op naam van de klant waarnaar zij vervolgens het excedent overmaakt.

## 64. Slapende tegoeden

64.1 In het kader van de wetgeving op de slapende rekeningen levert de bank alle nodige en nuttige inspanningen om klanten op de hoogte te brengen van het bestaan van slapende tegoeden. Zij nodigt klanten uit om contact op te nemen met haar medewerkers en vraagt hen om de rekening opnieuw te gebruiken.

64.2 Bij het opsporen van haar klanten mag de bank alle mogelijke middelen gebruiken om contact op te nemen, waaronder het raadplegen van het rijksregister en de kruispuntbank van de Sociale Zekerheid via de wettelijk ter beschikking gestelde kanalen (vzw Identifin). De kosten voor deze inspanningen en opzoekingen vallen ten laste van de klant.

64.3 Indien de bank de klant niet terugvindt of indien de klant niet reageert, worden de rekeningen afgesloten, zoals voorzien in de wet. De slapende tegoeden worden dan overgemaakt aan de Deposito- en Consignatiekas. Dit gebeurt na verloop van een termijn van 5 jaar sinds de laatste tussenkomst van de klant, te verlengen met een zoekperiode van maximaal één jaar. De Deposito- en Consignatiekas beheert dan verder het geld voor rekening van de klant, conform de geldende wetgeving.

64.4 Na deze overdracht kan de bank niet meer aansprakelijk worden gesteld voor de bewaring van de tegoeden. Tenzij de klant nog rekeningen zou bezitten die als gevolg van wettelijke bepalingen niet mogen worden afgesloten en overgedragen aan de Deposito- en Consignatiekas, wordt de klantenrelatie van rechtswege beëindigd na de overdracht.

## 65. Bankoverstapdienst

65.1 De bank biedt aan haar klanten de mogelijkheid om voor privé-zichtrekeningen in EUR eenvoudig, snel en kosteloos van bank over te stappen. De rekeningen worden automatisch afgesloten, de domiciliëringen stopgezet en betalingsopdrachten worden eenvoudig overgenomen.

65.2 Voor de toepassing van deze dienst worden de formulieren en het reglement van Febelfin gebruikt en gevolgd. De formulieren en het reglement zijn verkrijgbaar in elk van onze kantoren. U vindt ze ook op [www.febelfin.be](http://www.febelfin.be).

## 66. Rekeninginformatiediensten

66.1 De klant kan, mits uitdrukkelijke toestemming van zijn kant, gebruik maken van door derde partijen aangeboden rekeninginformatiediensten. De klant gaat zelf een relatie aan met de rekeninginformatiedienstaanbieder volgens een procedure eigen aan de derde partij. De bank heeft tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, geen relatie met de rekeninginformatiedienstaanbieder.

66.2 De rekeninginformatiediensten zijn alleen beschikbaar voor zichtrekeningen die online toegankelijk zijn door de klant.

66.3 De bank behoudt zich het recht voor een rekeninginformatiedienstaanbieder de toegang tot een zichtrekening te ontzeggen om objectief gerechtvaardigde

redenen in verband met niet-toegestane of frauduleuze toegang tot de zichtrekening door de rekeninginformatiedienstaanbieder.

66.4 De bank informeert de klant over de ontzegging van de toegang tot de betaalrekening en de redenen daarvoor, tenzij wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving. De bank verleent opnieuw toegang tot de betaalrekening zodra de redenen voor het ontzeggen van de toegang niet langer bestaan.

66.5 De bank kan informatieverzoeken aanvaarden en uitvoeren die door een vergunde rekeninginformatiedienstaanbieder op vraag van de klant worden gedaan op een betaalrekening waartoe de klant online toegang heeft. Door gebruik te maken van een rekeninginformatiedienstaanbieder stemt de klant ermee in dat de bank aan deze derde toegang geeft tot de rekeninggegevens nodig voor het verstrekken van de rekeninginformatiedienst.

66.6 Wanneer de informatieaanvraag door een rekeninginformatiedienstaanbieder met toestemming van de klant is gesteld, geldt het plaatsen van de elektronische handtekening door de klant als instemming met de aanvraag. De goedkeuring van de aanvraag door de klant geldt voor een periode van 90 dagen.

## Hoofdstuk 4. Betalingsdiensten

### 67. Cheques

Dit product wordt niet meer gecommercialiseerd na 20/06/2018.

67.1 De klant is aansprakelijk voor het gebruik van de afgeleverde cheques. Hij staat in voor alle gevolgen die voortvloeien uit het verlies, de diefstal of het misbruik van de aan hem of de volmacht houder uitgereikte cheques.

67.2 De bank is niet verplicht rekening te houden met verzet dat de klant schriftelijk aantekent tegen de uitbetaling van een door hem uitgeschreven cheque, zelfs al is dit haar betekend na het verstrijken van de aanbiddingstermijn. Indien de bank er wel rekening mee kan houden, dan heeft zij het recht om het bedrag van de cheque onbeschikbaar te stellen tot er een akkoord is tussen de klant en de begunstigde van de cheque of tot er een definitieve gerechtelijke beslissing is. De hieruit voortvloeiende kosten zijn ten laste van de klant.

67.3 De bank kan weigeren cheques uit te betalen indien daarvoor geen of onvoldoende dekking op de rekening aanwezig is. De bank kan eveneens weigeren uit te betalen in één van de volgende situaties:

- indien de cheques niet door haar zijn afgeleverd
- indien de aanvrager van de cheques geen ontvangstbewijs heeft getekend
- indien de cheques niet correct volledig zijn ingevuld volgens de wettelijke voorschriften zoals bepaald in de Chequewet van 1 maart 1961
- indien de aanbiddingstermijn verstreken is.

67.4 De klant is in elk geval verplicht de cheques die hij of zijn volmacht houder bezitten onmiddellijk in te leveren indien hij de relatie met de bank verbreekt.

## 68. Europese overschrijvingen geïntieerd door de opdrachtgever

### Omschrijving

68.1 Europese overschrijvingen zijn alle geldovermakingen in euro of in een munt van een lidstaat van de Europese Unie (EU) of 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 in de vorm van

- elektronische overschrijvingen via Bank de Kremer online, Bank de Kremer online-app,
- of de Payconiq by Bancontact-app

Papieren overschrijvingen zijn in principe niet meer mogelijk en kunnen dus te allen tijde geweigerd worden door de bank.

68.2 De bank behoudt zich het recht voor anders opgestelde of op een andere wijze gegeven overschrijvingsopdrachten te weigeren.

68.3 In afwijking van artikel 66.1 en 66.2 gelden voor Instantoverschrijvingen volgende bepalingen:

- Enkel mogelijk tussen deelnemende Belgische banken
- Enkel mogelijk via Bank de Kremer Online (elektronisch)
- Enkel mogelijk in EUR.

68.4 De bank kan betalingsopdrachten aanvaarden en uitvoeren die door een vergunde betalingsinitiatiedienstaanbieder op vraag van de klant worden geïnitieerd op een betaalrekening waartoe de klant online toegang heeft. Door gebruik te maken van een betalingsinitiatiedienstaanbieder stemt de klant ermee in dat de bank aan deze derde toegang geeft tot de rekeninggegevens nodig voor het verstrekken van de betalingsinitiatiedienst.

### Unieke identicator

68.5 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 zijn IBAN-nummer of zijn Belgisch bankrekeningnummer.

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

### Vormvoorwaarden

68.7 Elke overschrijvingsopdracht dient volledig te zijn ingevuld en gehandtekend.

68.8 Om volledig te zijn bevat de overschrijvingsopdracht:

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

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

### Instemmen en herroepen

68.9 Het plaatsen van een geldige handtekening, al dan niet elektronisch, geldt als instemming met de

overschrijvingsopdracht.

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

68.11 De klant kan een gegeven overschrijvingsopdracht met een gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst herroepen tot uiterlijk de bankwerkdag vóór de gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst en dit zowel schriftelijk als elektronisch via Bank de Kremer online.

68.12 Wanneer de betalingstransactie door een betalingsinitiatiedienstaanbieder met toestemming van de klant is geïnitieerd geldt het plaatsen van de elektronische handtekening door de klant als instemming met de overschrijvingsopdracht. Voor het herroepen van de betalingstransactie zie hierboven artikel 66.10 en artikel 66.11.

### Kosten

68.13 Onafhankelijk van de munteenheid, zal de bank het SHA-principe ("shared") toepassen waarbij de opdrachtgever en de begunstigde ieder de kosten verschuldigd aan hun respectievelijke bank dragen.

68.14 De bank zal haar kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3. Bij een valutawissel zal de bank de wisselkoersen toepassen overeenkomstig artikel 50.

### Weigering

68.15 Indien de bank een overschrijvingsopdracht niet kan uitvoeren omwille van feitelijke onjuistheden of bij gebrek aan voldoende provisie, zal zij de klant daar zo spoedig mogelijk van op de hoogte brengen, hetzij schriftelijk hetzij via elektronische berichtgeving met opgave van de reden(en). Wanneer de klant niet akkoord gaat, kan hij contact opnemen met de adviseur klantentevredenheid van de bank overeenkomstig artikel 51.

68.16 De bank zal voor deze wettelijk verplichte kennisgeving haar kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3.

68.17 Een instantoverschrijving kan om meerdere technische redenen worden geweigerd. De klant wordt hier zo snel mogelijk van op de hoogte gesteld via elektronische berichtgeving.

### Datum van ontvangst

68.18 De datum van ontvangst van een elektronische overschrijvingsopdracht zonder gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst is gelijk aan de bankwerkdag waarop de klant de opdracht geldig heeft ondertekend.

68.19 De datum van ontvangst van een papieren overschrijvingsopdracht zonder gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst is gelijk aan de bankwerkdag na de fysieke afgifte van de overschrijvingsopdracht. De registratie gebeurt door de ontvangen overschrijvingsopdracht af te stempelen op de hoofdzetel van de bank.

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

68.21 Bij gebrek aan voldoende provisie op de datum van ontvangst, zoals hiervoor vermeld, komen de partijen overeen dat de datum van ontvangst gelijk is aan de bankwerkdag waarop de klant voldoende middelen ter beschikking stelt.

68.22 Het moment van ontvangst van een instantoverschrijving is onmiddellijk na het elektronisch tekenen. Indien er niet voldoende geldmiddelen aanwezig zijn op het moment van elektronisch tekenen, wordt de instantoverschrijving onmiddellijk geweigerd.

## **Uitvoeringstermijn**

68.23 De partijen komen overeen dat de maximum uitvoeringstermijn voor Europese overschrijvingsopdrachten 1 bankwerkdag na de ontvangstdatum bedraagt. Voor transacties tussen 2 rekeningen aangehouden bij de bank, gebeurt de uitvoering op dezelfde kalenderdag.

68.24 De uitvoeringstermijn, zoals hiervoor vermeld, kan voor een papieren overschrijvingsopdracht met één extra bankwerkdag verlengd worden.

68.25 Voor de uitvoering van de aan haar gegeven overschrijvingsopdrachten mag de bank op eigen initiatief een beroep doen op de correspondenten of op derden wanneer zij dat nodig of passend oordeelt.

68.26 De uitvoeringstermijn voor een instantoverschrijving is maximaal 5 seconden vanaf het moment van ontvangst van de instantoverschrijving overeenkomstig art. 66.22.

68.27 De bank mag ook opdrachten uitvoeren die niet zijn gegeven op door de bank ter beschikking gestelde formulieren, zonder daartoe verplicht te zijn. De bank heeft evenwel het recht de uitvoering van die opdrachten uit te stellen tot bij de ontvangst van een bevestiging, eventueel in de vorm van een originele en ondertekende schriftelijke verklaring. De bank kan ook eisen dat onmiddellijk uitgevoerde opdrachten haar nadien schriftelijk worden bevestigd. Met betrekking tot die opdrachten wijst de bank elke aansprakelijkheid af voor de schade veroorzaakt door bedrog, onbevoegdheid, fouten, vergissingen of vertragingen bij het geven van de opdracht. Aangezien dergelijke opdrachten onduidelijkheden kunnen bevatten en bewijsproblemen kunnen opleveren, wijst de bank ook alle aansprakelijkheid af met betrekking tot de uitvoering ervan, behoudens bewezen opzet of zware fout vanwege de bank, zijn aangestelden of lasthebbers. Behoudens de betalingsopdrachten vallende onder Boek VII van het Wetboek van Economisch recht, worden de orders geacht te zijn uitgevoerd overeenkomstig de opdracht van de klant, tenzij die het tegenbewijs levert.

68.28 Uit veiligheidsoverwegingen mag de bank zo nodig de uitvoering van een opdracht uitstellen, zonder om die reden aansprakelijk te kunnen worden gesteld. De bank zal de opdrachtgever zo snel mogelijk contacteren om nadere inlichtingen met betrekking tot de transactie te bekomen.

## **69. Internationale overschrijvingen**

### **Omschrijving**

69.1 Internationale overschrijvingen zijn alle geldovermakingen, geïnitieerd door de opdrachtgever, die niet vermeld werden in artikel 66.1 overhandigd aan de bank in de vorm van:

- elektronische overschrijvingen via Bank de Kremer online of
- specifieke formulieren ter beschikking gesteld door de bank tenzij anders overeengekomen.

69.2 De bank behoudt zich het recht voor anders opgestelde of op andere wijze gegeven overschrijvingsopdrachten te weigeren.

69.3 De bank kan betalingsopdrachten aanvaarden en

uitvoeren die door een vergunde betalingsinitiatiedienstaanbieder op vraag van de klant worden geïnitieerd op een betaalrekening waartoe de klant online toegang heeft. Door gebruik te maken van een betalingsinitiatiedienstaanbieder stemt de klant ermee in dat de bank aan deze derde toegang geeft tot de rekeninggegevens nodig voor het verstrekken van de betalingsinitiatiedienst.

### **Unieke identicator**

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

69.5 Voor de uitvoering van de betalingsopdracht is de unieke identicator van de begunstigde, afhankelijk van het land waar de begunstigde in rekening is

- ofwel het IBAN-nummer 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.

69.6 De bank zal niet nakijken of er overeenkomst is tussen de identiteit van de opdrachtgever en de begunstigde van de overschrijvingsopdracht enerzijds en de unieke identicator anderzijds.

### **Vormvoorwaarden**

69.7 Elke overschrijvingsopdracht dient volledig te zijn ingevuld en gehandtekend.

69.8 Om volledig te zijn bevat de overschrijvingsopdracht

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

69.9 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: "our")
- de klant en de begunstigde komen overeen dat de begunstigde alle kosten zal dragen (het BEN-principe: "beneficiary")
- wanneer de klant geen kostendeling specificeert, zal de bank het SHA-principe toepassen.

Bij internationale overschrijvingen binnen de EU en EER is het enkel mogelijk te kiezen voor het SHA-principe, ongeacht de munt (Europees of niet-Europees).

69.10 De bank zal haar kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3. Bij een valutawissel zal de bank de wisselkoersen toepassen overeenkomstig artikel 50.

69.11 Indien de bank een correctie dient door te voeren kan ze hiervoor kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3.

## Instemmen en herroepen

69.12 Het plaatsen van een geldige handtekening, al dan niet elektronisch, geldt als instemming met de overschrijvingsopdracht.

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

69.14 De klant kan een gegeven overschrijvingsopdracht met een gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst schriftelijk herroepen tot uiterlijk de bankwerkdag vóór de gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst.

## Weigering

69.15 Indien de bank een overschrijvingsopdracht niet kan uitvoeren omwille van feitelijke onjuistheden of bij gebrek aan voldoende provisie, zal zij de klant daar zo spoedig mogelijk van op de hoogte brengen, hetzij schriftelijk hetzij via elektronische berichtgeving met opgave van de reden(en). Wanneer de klant niet akkoord gaat, kan hij contact opnemen met de adviseur klantentevredenheid van de bank overeenkomstig artikel 51.

69.16 De bank zal voor deze wettelijk verplichte kennisgeving haar kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3.

## Datum van ontvangst

69.17 De datum van ontvangst van een elektronische overschrijvingsopdracht zonder gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst is gelijk aan de bankwerkdag waarop de opdracht geldig heeft ondertekend.

69.18 De datum van ontvangst van een papieren overschrijvingsopdracht zonder gevraagde uitvoeringsdatum in de toekomst is gelijk aan de bankwerkdag na de fysieke afgifte van de overschrijvingsopdracht. De registratie gebeurt door de ontvangen overschrijvingsopdracht af te stempelen op de hoofdzetel van de bank.

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

69.20 Bij gebrek aan voldoende provisie op de datum van ontvangst, zoals hiervoor vermeld, komen de partijen overeen dat de datum van ontvangst gelijk is aan de bankwerkdag waarop de klant voldoende middelen ter beschikking stelt.

## Uitvoeringstermijn

69.21 De partijen komen overeen dat de maximum uitvoeringstermijn voor internationale overschrijvingsopdrachten 3 bankwerkdagen bedraagt.

69.22 De uitvoeringstermijn, zoals hiervoor vermeld, kan voor een papieren overschrijvingsopdracht met één extra bankwerkdag verlengd worden.

69.23 Voor de uitvoering van de aan haar gegeven overschrijvingsopdrachten mag de bank op eigen initiatief een beroep doen op correspondenten of op derden wanneer zij dat nodig of passend oordeelt.

## 70. Doorlopende opdrachten

### Omschrijving

70.1 De klant kan aan de bank een doorlopende opdracht geven om op vaste, vooraf bepaalde tijdstippen ten laste van zijn betaalrekening automatisch welbepaalde periodieke overschrijvingsopdrachten uit te voeren voor een vast dan wel een variabel bedrag.

70.2 Al de bepalingen uit de artikels 66 en 67 m.b.t. de Europese en internationale overschrijvingen zijn ook op de doorlopende opdrachten van toepassing mits volgende uitzonderingen:

### Datum van ontvangst

70.3 De datum van ontvangst is de gevraagde opeenvolgende uitvoeringsdatum in de toekomst of indien deze geen bankwerkdag is, de eerstvolgende bankwerkdag. Enkel indien de gevraagde opeenvolgende uitvoeringsdatum geen bankwerkdag is en de eerstvolgende bankwerkdag in een nieuwe maand valt, is de datum van ontvangst gelijk aan de laatste bankwerkdag die aan de gevraagde uitvoeringsdatum voorafgaat.

### Herroepen

70.4 De klant kan een doorlopende opdracht schriftelijk herroepen tot uiterlijk de bankwerkdag vóór de gevraagde opeenvolgende uitvoeringsdatum in de toekomst.

70.5 Bank de Kremer online biedt de mogelijkheid om een doorlopende opdracht te herroepen tot de bankwerkdag vóór de eerstvolgende uitvoeringsdatum. Zie ook hoofdstuk "Hoofdstuk 5. Betaalinstrumenten".

## 71. Europese domiciliëringen als schuldenaar

### Omschrijving

71.1 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 domiciliëringen. Hiertoe dient de klant een mandaat te tekenen ten gunste van zijn schuldeiser. De bank zal telkens op verzoek van de begunstigde schuldeiser de betaalrekening van de klant 1 bankwerkdag vóór de vervaldag, met valutadatum de vervaldag debiteren.

71.2 De klant kan de bank schriftelijk vragen om de debitering van zijn betaalrekening slechts uit te voeren voor zover de betaling past binnen de door hem opgegeven parameters. Deze parameters kunnen zijn:

- periodiciteit van de betaling
- toegelaten schuldeisers
- geweigerde schuldeisers
- uitsluiting van één of meerdere rekeningen.

71.3 De unieke identicator bestaat uit

- het identificatienummer van de schuldeiser
- en het IBAN-nummer (International Bank Account Number) van de betaalrekening van de klant
- en het mandaatnummer toegekend door de schuldeiser.

### Instemmen en herroepen

71.4 Door het tekenen van een mandaat met een



schuldeiser stemt de klant in met het debiteren van zijn betaalrekening.

71.5 Op schriftelijk verzoek van de klant kan de bank een limietbedrag instellen per mandaatnummer. Tenzij na tegenbericht stelt de bank zelf geen limieten in.

71.6 De klant kan op elk moment een domiciliëringsoverdracht herroepen en dit zowel schriftelijk als elektronisch via Bank de Kremer online. De herroeping zal op de eerstvolgende bankwerkdag worden uitgevoerd.

71.7 De bank kan op elk moment de domiciliëringsoverdracht herroepen. Dit kan o.a. uit veiligheidsoverwegingen, bijv. wanneer er gedurende 36 maanden geen invorderingen werden aangeboden.

71.8 De klant mag de uitvoering van een betalingsopdracht ingevolge een Europese domiciliëring herroepen tot de bankwerkdag voorafgaand aan de vervaldag. De bank kan hiervoor haar kosten aanrekenen zoals voorzien in artikel 1.3.

## Kosten

71.9 De bank behoudt zich het recht voor om haar kosten aan te rekenen zoals voorzien in artikel 1.3.

## Terugbetaling

71.10 De partijen komen overeen dat de klant het recht heeft op de onvoorwaardelijke terugbetaling van de door hem reeds betaalde bedragen op basis van een toegestane domiciliëring. Het verzoek hiertoe dient schriftelijk te worden ingediend bij de bank binnen een termijn van 8 weken na de debitering, met eenvoudige opgave van de reden tot terugbetaling. Binnen de 10 bankwerkdagen na ontvangst van het verzoek om terugbetaling betaalt de bank het volledige bedrag van de betalingstransactie terug. Zo niet zal de bank de klant hiervan verwittigen en haar beslissing om niet terug te betalen, motiveren.

71.11 De klant heeft géén recht op terugbetaling wanneer de klant een rechtspersoon is of een natuurlijke persoon handelend voor doeleinden binnen zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden en het betalingstransacties onder een Europese domiciliëring Business-to-business (B2B) betreft.

## Weigering

71.12 Indien de bank een betalingsopdracht via een Europese domiciliëring niet kan uitvoeren omwille van feitelijke onjuistheden of indien een aanbieding meer dan het limietbedrag bedraagt, zal zij deze betalingsopdracht weigeren en de schuldeiser daar zo spoedig mogelijk van op de hoogte brengen met opgave van de reden(en). Wanneer de klant niet akkoord gaat, kan hij contact opnemen met de adviseur klantentevredenheid van de bank overeenkomstig artikel 51.

71.13 Indien de bank een betalingsopdracht via een Europese domiciliëring niet kan uitvoeren omwille van gebrek aan voldoende provisie op de bankwerkdag vóór de vervaldatum, zal zij deze betalingsopdracht weigeren en de schuldeiser daarvan op de hoogte brengen op de vervaldatum.

71.14 De bank zal voor dit wettelijk verplichte bericht haar kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3.

## 72. Ontvangsten van giraal geld

### Omschrijving

72.1 Ontvangsten zijn alle geldovermakingen ten gunste van een betaalrekening van een klant in euro.

### Unieke identificator

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

72.3 De partijen komen overeen dat wanneer de bank geld ontvangt ten gunste van een niet bestaande betaalrekening, de bank deze ontvangst op de betaalrekening in euro van de klant zal boeken.

72.4 De bank is niet verplicht na te kijken of er overeenkomst is tussen de identiteit van de begunstigde van de overschrijvingsopdracht enerzijds en de unieke identificator anderzijds. De bank controleert alle niet-Belgische ontvangsten op correctheid van opgegeven naam en rekeningnummer van de begunstigde.

72.5 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.

### Kosten

72.6 Tenzij de opdrachtgever gekozen heeft alle kosten ten laste te nemen, zal de bank via een maandelijks factuur haar kosten aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3. Bij een valutawissel zal de bank de wisselkoersen toepassen overeenkomstig artikel 50.

### Uitvoeringstermijn

72.7 Zodra de bank geld ten gunste van een klant ontvangt, stelt ze dit ter beschikking op de betaalrekening van deze klant. In geval de ontvangst een valutawissel noodzaakt, worden de gelden ter beschikking gesteld op de dag van ontvangst indien de bank de gelden voor 16u30 ontvangt. Met uitzondering van die ontvangsten waarvoor de bank wettelijk verplicht is om noodzakelijke controles op uit te voeren.

### Herroeping

72.8 Indien het bedrag van een overschrijvingsopdracht, om welke reden ook (onder meer maar niet uitsluitend problemen te wijten aan de buitenlandse correspondentbank, herroeping van de overschrijvingsopdracht door de opdrachtgever, ontoereikend fonds, beslag, faillissement, gerechtelijke beslissing, wettelijke reden) en ongeacht binnen welke termijn, niet aan de bank wordt overgemaakt of wordt teruggeëist, kan de bank van rechtswege en zonder ingebrekestelling de volgende bedragen van de rekening van de klant-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.

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

## 73. Betalingsinitiatiediensten

De klant kan, mits uitdrukkelijke toestemming van zijn zijde, gebruik maken van door derde partijen aangeboden Betalingsinitiatiediensten. De klant dient zelf een relatie aan

te gaan met de betalingsinitiatiedienstaanbieder volgens een procedure eigen aan de derde partij. De bank heeft tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, geen relatie met de Betalingsinitiatiedienststeraanbieder.

De betalingsinitiatiediensten zijn alleen beschikbaar voor zichtrekeningen die online toegankelijk zijn door de klant.

De bank behoudt zich het recht voor een betalingsinitiatiedienstaanbieder de toegang tot een zichtrekening te ontzeggen om objectief gerechtvaardigde redenen in verband met niet-toegestane of frauduleuze toegang tot de zichtrekening door de betalingsinitiatiedienstaanbieder, waaronder de niet-toegestane of frauduleuze initiëring van de betalingstransactie.

De bank informeert de klant over de ontzegging van de toegang tot de betaalrekening en de redenen daarvoor, tenzij wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving. De bank verleent opnieuw toegang tot de betaalrekening zodra de redenen voor het ontzeggen van de toegang niet langer bestaan.

## 74. Op kaart gebaseerde betaaldiensten

De klant kan, mits uitdrukkelijke toestemming van zijn zijde, gebruik maken van door derde partijen aangeboden op een kaart gebaseerde betaaldienst. De klant dient zelf een relatie aan te gaan met de betaaldienstverlener volgens een procedure eigen aan de derde partij. De bank heeft tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, geen relatie met de betaaldienstaanbieder.

De uitgever van een op een kaart gebaseerde betaalinstrument verzoekt desgevallend de Bank mee te delen of het bedrag, dat noodzakelijk is voor de uitvoering van een op een kaart gebaseerde betaaltransactie, beschikbaar is op de betaalrekening.

Na de bevestiging dat de geldmiddelen beschikbaar zijn op de betaalrekening worden deze geenszins geblokkeerd. De bank deelt aan de betalingsdienstaanbieder enkel mee of de noodzakelijke geldmiddelen op het moment van de vraag beschikbaar zijn.

De op een kaart gebaseerde betaaldiensten zijn alleen beschikbaar voor zichtrekeningen die online toegankelijk zijn door de klant.

De klant kan de bank verzoeken hem de identificatie van de betalingsdienstaanbieder en het verstrekte antwoord mee te delen.

De bank behoudt zich het recht voor een op een kaart gebaseerde betaaldienstaanbieder de toegang tot een zichtrekening te ontzeggen om objectief gerechtvaardigde redenen in verband met niet-toegestane of frauduleuze toegang tot de zichtrekening door de op een kaart gebaseerde betaaldienstaanbieder.

De bank informeert de klant over de ontzegging van de toegang tot de betaalrekening en de redenen daarvoor, tenzij wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving. De bank verleent opnieuw toegang tot de betaalrekening zodra de redenen voor het ontzeggen van de toegang niet langer bestaan.

## Hoofdstuk 5. Betaalinstrumenten

## Bank de Kremer online

### 75. Toetreding

De toetreding tot de diensten die de bank aanbiedt via Bank de Kremer Online wordt automatisch voorzien bij het aangaan van een nieuwe klantenrelatie met een natuurlijk persoon die optreedt (i) voor eigen rekening of (ii) als co-titularis en/of (iii) die optreedt in naam en voor rekening van klanten die door deze natuurlijke persoon rechtsgeldig mogen vertegenwoordigd worden. Om gebruik te kunnen maken van onze online diensten dient de klant te beschikken over een itsme account. Indien de klant geen gebruik maakt van itsme kan de toegang voorzien worden door het toekennen van een digipass. De voorwaarden worden verder bepaald in dit reglement en in de Bijlage 1: Reglement Bank de Kremer online en Bijlage 2: Algemene voorwaarden Bank de Kremer online app voor smartphone.

### 76. Kosten

Eventuele gebruikskosten van getarifeerde elementen voor de diensten die de bank aanbiedt via Bank de Kremer online, zal de bank aanrekenen overeenkomstig artikel 1.3. Voor een aantal transacties dient de klant eveneens een SMS-code in te geven.

### 77. Elektronische handtekening

In het kader van de dienst Bank de Kremer online die wordt aangeboden via de transactionele website <https://secure.bankdekremer.be/>, verwijst de elektronische handtekening naar de cijfercode die de gebruiker aanmaakt met behulp van de persoonlijke digipass of de handtekening die gerealiseerd wordt via gebruik van de persoonlijke itsme account van de klant. Voor een aantal transacties dient de klant eveneens een SMS-code in te geven.

## Hoofdstuk 6. Kredieten

Dit product wordt niet gecommmercialiseerd voor personen die klant geworden zijn na 20/06/2018.

### 78. Algemene voorwaarden

De door de bank verleende kredieten worden beheerst door de bepalingen en voorwaarden vervat in de kredietcontracten en de bijhorende algemene of bijzondere bepalingen van de kaderovereenkomst, de authentieke en onderhandse akten en andere documenten m.b.t. het krediet en zijn gebruiksvormen.

### 79. Dossierkosten

De bank heeft het recht een dossierkost aan te rekenen, zowel voor het onderzoeken van een nieuwe kredietvraag als voor het opvolgen van een bestaand dossier. De bank behoudt zich het recht voor om deze kosten te wijzigen overeenkomstig artikel 46.3 van dit reglement.

## Hoofdstuk 7. Verzekeringen, vermogensbeheer Delen Private Bank en effecten

### Algemeen

#### 80. Geschiktheid van de belegging

80.1 Voor elke belegging die de klant wenst te doen, dient de bank na te gaan of deze geschikt is. De vraag- en antwoordsessie bevat, zoals wettelijk voorzien, vragen

over de financiële situatie en draagkracht van de klant, zijn beleggingsdoelstellingen en -horizon, zijn beleggingservaring en -kennis evenals zijn duurzaamheidsvoorkeuren. Op basis van de bevraging kan de bank de klant adviseren naar de voor hem meest geschikte belegging. Elk uitgebracht beleggingsadvies wordt schriftelijk bezorgd aan de klant in een geschiktheidsrapport.

## 81. Belangenconflicten

81.1 Bij het verlenen van beleggingsdiensten dient de bank alle nodige maatregelen te nemen om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen en te beheersen.

81.2 Belangenconflicten zijn conflicterende belangen tussen de bank (of één van haar personeelsleden) en een klant of tussen klanten onderling, waarbij één of meerdere klanten benadeeld kunnen worden.

81.3 De bank heeft een belangenconflictenbeleid uitgewerkt om de belangen van de klanten te beschermen. Ze bracht de omstandigheden in kaart die mogelijk leiden tot belangenconflicten, met inbegrip van een wezenlijke risico-inschatting hoe de belangen van de klant of potentiële klant geschaad kunnen worden. Ze nam de gepaste maatregelen om deze potentiële belangenconflicten te beheersen.

81.4 Om potentiële belangenconflicten te identificeren, dient de bank er aandacht voor te hebben of zij (of één van haar personeelsleden):

- financieel gewin kan behalen of financieel verlies kan voorkomen ten koste van de klant;
- een belang heeft bij het resultaat van een voor de klant verleende dienst of een namens de klant uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de klant bij dit resultaat;
- een financiële of andere drijfveer heeft om het belang van een klant of groep van klanten te laten primeren op dat van een andere klant;
- betrokken is in dezelfde bedrijfsactiviteit als de klant; of
- van een andere persoon dan de klant, voor een voor de klant verleende dienst een voordeel in geld, goederen of diensten ontvangt, dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding voor deze dienst.

81.5 De bank heeft bijzondere aandacht besteed aan de volgende domeinen:

- omgaan met voorkennis en vertrouwelijke informatie
- transacties in financiële instrumenten voor eigen rekening
- geschenken aan en door personeelsleden
- de vergoedingen door de bank betaald aan derden en ontvangen van derden
- de plicht tot handelen in het uitsluitend belang van de klant
- de inachtneming van de financiële situatie, de kennis en ervaring met beleggingen en de beleggingsdoelstellingen van de klant
- de keuze van de broker bij de uitvoering van orders in financiële instrumenten
- de opsplitsing van en interactie tussen de activiteiten binnen de bank en binnen Ackermans & van Haaren.

81.6 Via diverse maatregelen waakt de bank erover dat de belangen van de klanten altijd primeren op haar eigen belangen. Onder andere via:

- een arbeidsreglement
- gedragsregels die de personeelsleden voorschrijven altijd in het belang van de klanten te handelen
- een beleid en toezicht met betrekking tot transacties

- in financiële instrumenten die de leden van de Raad van Bestuur (die mogelijk over vertrouwelijke informatie beschikken) uitvoeren voor hun eigen rekening
- informatiescheiding tussen verschillende functies en de bekendmaking van vertrouwelijke informatie op een "need to know"-basis
- een aangepast beloningsbeleid dat de onafhankelijkheid van de personeelsleden waarborgt
- een algemene toepassing van het vier-ogen-principe om ongeoorloofde invloed te voorkomen
- een orderuitvoeringsbeleid om het voor de klant best mogelijke resultaat te bekomen bij de uitvoering van orders in financiële instrumenten
- en een regeling voor het verschaffen en ontvangen van voordelen (inducements), waarbij steeds de relevantie voor de klant aangetoond dient te worden.

Bij wijziging van het wetgevend kader of verandering van de activiteiten van de bank, worden de maatregelen en procedures aangepast.

81.7 Als de klant ondanks de door de bank genomen maatregelen toch in een situatie terecht komt waarin we hem onvoldoende garanties kunnen bieden dat in zijn beste belang wordt gehandeld, verschaft de bank hem via een duurzame drager duidelijke en voldoende concrete informatie en details over de aard en de oorzaak van het conflict. Hier inbegrepen zijn de risico's die voor de klant ontstaan en de door de bank ondernomen stappen om deze te beperken. Zo kan de klant een weloverwogen beslissing nemen met betrekking tot de beleggingsdienst waar het belangenconflict zich voordoet.

81.8 Compliance houdt een register van belangenconflicten bij, waarin de in de praktijk vastgestelde belangenconflicten worden genoteerd.

81.9 Elk personeelslid is ertoe gehouden om Compliance onmiddellijk op de hoogte te brengen van enig belangenconflict om ervoor te zorgen dat het op de juiste manier wordt beheerd en opgenomen wordt in het register.

81.10 Klachten worden in alle onafhankelijkheid en transparantie behandeld door de adviseur klantentevredenheid (cfr. art. 51).

## Verzekeringen

### 82. Rol als tussenpersoon

82.1 De bank treedt op als tussenpersoon bij het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk en het sluiten van bepaalde verzekeringscontracten.

82.2 Bij het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten worden de principes inzake belangenconflicten zoals voorzien in de artikelen 79.2, 79.3 en 79.5 t.e.m. 79.10 eveneens toegepast.

82.3 Bijkomend aan de domeinen van art. 79.5 heeft de bank aandacht besteed aan de analyse van verlangens en behoeften alsook aan (al dan niet) advies over verzekeringscontracten. Daarnaast heeft de bank bijzondere aandacht voor potentiële belangenconflicten tussen enerzijds de bank en anderzijds de verzekeringsnemer, de verzekerde of de begunstigde.

82.4 Aanvullend op art. 79.9 waakt de bank over de vertrouwelijke behandeling van medische gegevens.

### 83. Geregistreerde verzekeringsbemiddelaar

Bank J. Van Breda & C°, waarvan Bank de Kremer een divisie is, is als verzekeringsmakelaar ingeschreven in het register onder het FSMA-nummer 014377 A.

## 84. Verzekeringpartners

84.1 De bank voert jaarlijks een onpartijdige analyse uit om te bepalen welke verzekeringsproducten van welke verzekeringspartners geschikt zijn voor de verschillende beleggersprofielen.

84.2 De bank biedt verzekeringscontracten aan van Baloise Insurance. Het betreft:

- fiscale levensverzekeringen (zoals pensioensparen en langetermijnsparen)
- spaar- en beleggingsverzekeringen (tak 21 en tak 26).

## 85. Vergoedingen

85.1 Bij de verdeling van deze verzekeringscontracten ontvangt de bank vergoedingen van de betrokken verzekeringsmaatschappijen. De hoogte van deze vergoedingen is marktconform.

85.2 Behalve enkele specifieke uitzonderingen, ontvangt de bank voor alle verzekeringscontracten een vergoeding van 100% van de door de klant betaalde instapkosten.

85.3 Tevens ontvangt de bank voor de tak 21-levensverzekeringen alsook voor de fiscale levensverzekeringen een portefeuillevergoeding van maximaal 0,45% / jaar op de reserve.

85.4 De bank bezorgt een detail van alle aangerekende kosten en vergoedingen vóór het onderschrijven van de belegging via een bijlage aan het geschiktheidsrapport. De bank bezorgt jaarlijks een detail van de impact van de kosten en vergoedingen die effectief aangerekend werden.

## Vermogensbeheer Delen Private Bank

### 86. Finax

De bank en Delen Private Bank zijn zustersvennootschappen. Via de financiële holding Finax is de beursgenoteerde vennootschap Ackermans & van Haaren hun referentie-aandeelhouder. Beide banken hebben elk hun eigen specialisatie en de activiteiten van beide banken zijn complementair. Bank J. Van Breda & C° (enkel actief op de lokale Belgische markt) richt zich als retailbank en vermogensbegeleider enkel tot ondernemers (KMO's; geen beursgenoteerde ondernemingen) en beoefenaars van vrije beroepen. Delen Private Bank focust op vermogensbeheer.

### 87. Diensten

87.1 De bank verleent de hiernavolgende diensten niet zelf. Uitvoering van orders in financiële instrumenten: de klanten kunnen de bank de hiernavolgende orders niet geven:

- aankooporders in individuele aandelen en obligaties
- aan- en verkooporders in complexe producten (zoals opties, warrants, trackers, turbo's, futures, reverse convertibles, inflation linked bonds, CDO's).

De klanten kunnen de bank wél de hiernavolgende orders geven:

- verkooporders in aandelen en/of obligaties die bij de bank op een effectenrekening staan
  - aan- en verkooporders in beleggingsfondsen die door de bank gecommmercialiseerd worden.
- De bank ontvangt deze orders van de klanten en geeft deze ter uitvoering door aan Delen Private Bank.
- Vermogensbeheer: de klanten worden voor vermogensbeheer verwezen naar Delen Private Bank.

87.2 De bank verleent de hiernavolgende diensten niet

- onderzoek op beleggingsgebied
- advies in het kader van fusies en overnames begeleiden van een onderneming bij een beursgang.

## 88. Discretionair vermogensbeheer

Klanten van de bank kunnen met Delen Private Bank nv, waarmee de bank via haar aandeelhoudersstructuur verbonden is, een contract discretionair vermogensbeheer afsluiten. In dat geval wordt tussen de klant en Delen Private Bank een overeenkomst gesloten over de modaliteiten van dit beheer.

## 89. Rol van aanbrengrer

De bank treedt bij deze activiteit uitsluitend op als aanbrengrer van klanten en draagt verder geen enkele verantwoordelijkheid over de relatie tussen de klant en Delen Private Bank, de behaalde resultaten van het beheer enz. De overeenkomsten tussen een klant aangebracht door de bank en Delen Private Bank zijn een exclusieve aangelegenheid van deze laatste en de klant.

## 90. Vergoedingen

90.1 De bank ontvangt vergoedingen van Delen Private Bank voor de klanten die de bank bij Delen Private Bank aanbrengt voor vermogensbeheer via de gesticaviseerde formules Hermes Universal Invest of voor individuele lijnen in vermogensbeheer. De hoogte van deze vergoedingen is marktconform. In geen geval geeft deze aanbrengvergoeding aanleiding tot een hogere kost voor de klant.

90.2 Voor wat vermogensbeheer via de gesticaviseerde formules Hermes Universal Invest betreft, bedragen deze vergoedingen 50% van de totale door het compartiment gedragen kosten.

90.3 Voor individuele lijnen in vermogensbeheer bedragen deze vergoedingen 100% van de door Delen Private Bank aangerekende beheersvergoeding en 50% van het door Delen Private Bank aangerekende bewaarloon en de variabele kost.

90.4 Op eenvoudige vraag bezorgt de bank nadere informatie terzake aan de klant. Bij Delen Private Bank wordt u vooraf geïnformeerd over kosten en ook over de vergoeding die aan Bank de Kremer wordt betaald. Dit gebeurt niet alleen in percentages maar ook in concrete bedragen in euro. Ook voor al uw lopende beleggingen krijgt u jaarlijks in een opvolgingsrapport met een overzicht van alle kosten die u effectief betaald hebt. We tonen u ook de impact op uw rendement.

## Bewaring van effecten

### 91. Algemeen

91.1 Iedere effectenrekening veronderstelt de opening door de klant van een financiële rekening in euro, die aan de effectenrekening zal worden gekoppeld. Eventuele bestaande

rekeningen mogen hiervoor gebruikt worden.

91.2 De bank laat niet toe dat effecten komende van een andere financiële instelling overgedragen worden naar een bij de bank aangehouden effectenrekening.

91.3 De bank kan de door een klant op de effectenrekening geplaatste effecten die daarvoor in aanmerking komen, in bewaring geven bij een erkende Belgische of buitenlandse interprofessionele depositokas of bij een bank.

91.4 Vier keer per jaar bezorgt de bank aan de klant een overzicht van de op de effectenrekening geplaatste effecten. Dit gebeurt per post of via Bank de Kremer online, naargelang de keuze van de klant. De op het overzicht opgegeven waardebepalingen zijn louter indicatief en binden noch de bank noch de schuldplichtige instelling.

91.5 Conform de Europese Richtlijn ter bevordering van de lange termijn betrokkenheid van aandeelhouders (de "Shareholders Rights Directive" of "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 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.

91.6 De klant machtigt de bank onherroepelijk om aan de bevoegde autoriteiten alle inlichtingen en documenten te verstrekken, inclusief de identiteit van de klant, die door deze autoriteiten worden gevorderd krachtens hun onderzoeksbevoegdheid die hen verleend is door de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, of door elke wettelijke of reglementaire bepalingen die deze voorschriften zouden aanvullen of vervangen. Eenzelfde machtiging geldt in het voordeel van de autoriteiten die bevoegd zijn voor buitenlandse markten. Het loutere feit een order te geven, impliceert de onherroepelijke bevestiging van deze machtiging door de klant.

## 92. Administratief beheer van op effectenrekening geplaatste effecten

92.1 De bank int de dividenden, intresten, terugbetalingen van premies, kapitalen en alle andere aan de houder van de effecten eventueel verschuldigde bedragen en boekt, onder voorbehoud van definitieve inning, de opbrengsten in euro op het credit van de rekening van de klant.

92.2 Kapitaliseerbare coupons worden geïnd op hun eindvervaldag.

92.3 De bank voert automatisch de verplichte regularisatieverrichting uit (o.m. splitsing, verplichte omwisseling, naamsverandering, het verkrijgen van gratis toegewezen effecten, enz.). Indien deze regularisatie zou leiden tot een waardevermeerdering door een opbouw van effecten, geeft de bank aan haar zusterbank Delen Private Bank, met zetel op de Jan Van Rijswijcklaan 184, 2010 Antwerpen, de opdracht de nieuw verkregen effecten te verkopen met dezelfde valuta als de toekenning en met afhouding van de gewone beurskosten en taksen op de dag van de toekenning. De opbrengst ervan wordt gecrediteerd in euro op de rekening van de klant.

92.4 In geval van een facultatieve regularisatieverrichting (o.m. keuzedividenden, openbaar bod tot aankoop, inschrijving met rechten, enz.) en in de mate waarin zij daar kennis van heeft, geeft de bank aan Delen Private Bank opdracht om steeds die actie te ondernemen die een waardevermeerdering door opbouw van effecten vermijdt.

92.5 Indien er niet wordt ingegaan op de regularisatie geeft de bank aan Delen Private Bank de opdracht om de eventueel aan de effecten verbonden inschrijvings- en andere rechten te verkopen, indien verhandeling mogelijk is. Het verkooporder zal op de eerste dag van de officiële notering geplaatst worden, met ingave van een limiet die in de gegeven omstandigheden door een voorzichtige bankier zou worden bepaald. De opbrengst ervan wordt gecrediteerd in euro op de rekening van de klant. Het bedrag wordt verminderd met de gebruikelijke provisies en/of inningskosten.

92.6 De bank voert geen verrichtingen meer uit m.b.t. effecten waarvoor reeds een order tot transfer naar een rekening bij een andere financiële instelling gegeven is.

92.7 Indien de klant bij een regularisatie niet akkoord gaat met de door de bank genomen actie, heeft hij de mogelijkheid te reageren binnen de 2 bankwerkdagen na ontvangst van het bericht van uitvoering van de regularisatie of, bij niet-uitvoering, binnen een termijn van 2 bankwerkdagen vanaf het ogenblik dat de ontvangst van het bericht van uitvoering had moeten plaatsvinden.

92.8 Indien de inning uitblijft, om welke reden dan ook, mag de bank zonder voorafgaand bericht de rekening van de klant debiteren voor het niet ontvangen bedrag of dit op elke andere wijze terugvorderen van de klant. Indien de bank reeds vóór de effectieve inning de rekening van de klant heeft gecrediteerd met het bedrag van de te innen opbrengst en/of kapitaal van effecten waarvan zij later echter de werkelijke uitbetaling niet verkrijgt, dan is de belanghebbende klant verplicht de tegenwaarde ervan terug te betalen, verhoogd met alle kosten en koersverschillen. De afrekening zal gebeuren tegen de koers van de dag van de tegenboeking zoals bepaald in artikel 50.

## 93. Dematerialisatie

Als gevolg van de wet van 14 december 2005 over de afschaffing van effecten aan toonder, werden alle effecten, inclusief diegene die gedeponereerd werden onder het stelsel van vervangbaarheid (zogenaamde "fungibele" bewaargeving), die op 1 januari 2008 op rekening stonden, van rechtswege omgezet in gedematerialiseerde effecten of in effecten op naam. Fysische levering van effecten is niet mogelijk.

## Effectentransacties

### 94. Algemene principes

94.1 De bank biedt geen diensten aan inzake de aankoop van individuele effecten. De klant kan de bank nog wel verkooporders geven voor effecten die bij de bank op een effectenrekening staan.

94.2 Voor beleggingsfondsen (Instellingen voor Collectieve Belegging naar Belgisch of buitenlands recht) kunnen aan- en verkooporders worden doorgegeven. Dit kunnen zowel beleggingsfondsen zijn uitgegeven door de bank zelf, door vennootschappen met wie zij via aandeelhoudersstructuur verbonden is, als door derde partijen.

94.3 Voor de orders van de fondsen die gecommmercialiseerd worden door de bank wordt verwezen naar de prospectussen van deze beleggingsinstellingen.

94.4 De bank zal orders in beleggingsfondsen in regel overmaken aan Delen Private Bank nv die zal instaan voor een optimale uitvoering. Het staat de bank evenwel vrij een alternatief uitvoeringskanaal te selecteren.

94.5 De orders worden uitgevoerd voor risico van de klant met inachtneming van wettelijke en reglementaire bepalingen en de gebruiken van de betrokken gereglementeerde markt.

94.6 De bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade die de klant kan ondervinden wegens overmacht, die de normale en vlotte uitvoering van de orders in de weg staat wegens storingen in de stroomtoevoer of de verhandelingsystemen van de betrokken gereglementeerde markt die een invloed hebben op het regelmatig verloop van de handel wegens schorsing van de notering, opschorting of sluiting van de handel wegens alle andere maatregelen genomen door de betrokken markt die de goede werking van de gereglementeerde markt belemmeren.

94.7 Tenzij er andersluidende wettelijke of reglementaire bepalingen van kracht zijn, is een verzet tegen de uitvoering van een order door de klant slechts ontvankelijk binnen een termijn van 2 bankwerkdagen na ontvangst van het bericht van uitvoering van het order of, bij niet-uitvoering, binnen een termijn van 2 bankwerkdagen vanaf het ogenblik dat de ontvangst van het bericht van uitvoering had moeten plaatsvinden.

94.8 Zonder uitdrukkelijke keuze van de klant zal de bank een order plaatsen op de betrokken gereglementeerde markt. De bank behoudt zich het recht voor om een verkooporder uit te voeren op de markt waar het aankooporder werd uitgevoerd.

94.9 De bank behoudt zich het recht voor :

- geen orders uit te voeren die op een andere wijze worden gegeven dan op een door de klant ondertekend geschrift op de daartoe geëigende formulieren, en meer bepaald de orders gegeven per telefoon, fax of met gebruik van enig ander systeem, indien zij meent dat deze niet voldoende echt zouden overkomen (d.w.z. in geval van twijfel)
- verkooporders in individuele effecten die bij haar toekomen na 16u30 pas de volgende bankwerkdag uit te voeren. De klant draagt er zorg voor alle orders op zo'n manier en op zo'n tijdstip aan de bank door te geven dat zij materieel in staat is de orders tijdig door te geven. De klant aanvaardt dat er een redelijk tijdsverloop is tussen het ogenblik waarop hij de opdracht geeft en de plaatsing op de markt
- aankooporders slechts uit te voeren bij voldoende provisie, ondertekening van het "Algemeen reglement voor verrichtingen" en eventueel akkoord van de bank indien de klant de effecten rekening in pand gegeven heeft
- een aankooporder gekoppeld aan een verkooporder slechts uit te voeren wanneer dit laatste is uitgevoerd
- orders die betrekking hebben op deelbewijzen van instellingen voor collectieve beleggingen (beleggingsfondsen) zijn enkel geldig tijdens de aanvankelijke inschrijvingsperiode of enkel tijdens de aanvaardingsperiode die voorafgaat aan het limietuur voor de aanvaarding zoals door de emittent in het (vereenvoudigd) prospectus bepaalt.

94.10 Indien een nog niet uitgevoerd order wordt gewijzigd of bevestigd zonder de uitdrukkelijke vermelding dat het om een wijziging of een bevestiging gaat, dan zal deze opdracht worden beschouwd als een nieuw order dat aan het eerste wordt toegevoegd.

94.11 Effecten zijn niet materieel leverbaar. Ze kunnen giraal getransfereerd worden naar een door de klant aangeduide

financiële instelling na betaling van de hieraan verbonden kosten.

94.12 Voor buitenlandse effecten gaat de klant akkoord met de opnemings van alle huidige en toekomstige waarden in het stelsel van de fungibiliteit volgens KB nr. 62 van 27/01/2004.

94.13 Aangekochte effecten worden opgenomen op een effectenrekening en zijn onderworpen aan bewaarloon. Het aanhouden van effecten in open bewaargeving verplicht de bank geenszins om toezicht op de effecten uit te oefenen.

94.14 Voor bepaalde financiële transacties die worden uitgevoerd door rechtspersonen is een LEI-code ("Legal Entity Identifier") vereist. De klant-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.

## 95. Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van een order is afhankelijk van de gereglementeerde markt waarop het order gegeven wordt.

## 96. Belgische gereglementeerde markt

96.1 Een order blijft geldig tot de laatste beursdag van de maand volgend op de maand waarin het order werd gegeven. Orders gegeven tijdens de maand december blijven geldig tot de laatste beursdag van het lopende jaar. Wanneer een klant wijzigingen aanbrengt aan een order, dan blijft de oorspronkelijk bepaalde geldigheidsduur onveranderd bestaan.

96.2 Orders vervallen automatisch op datum ex-coupon, ex-toekenningsrecht, ex-inschrijvingsrecht, en in het algemeen wanneer een bijzonder voordeel dat aan het financieel instrument is verbonden ervan wordt losgemaakt of wanneer het financieel instrument niet meer noteert of wordt gesplitst, alsook op de datum waarop het minimumaantal financiële instrumenten waarop de verhandeling moet betrekking hebben of waarvan zij een veelvoud moet zijn, wordt gewijzigd.

96.3 Orders bestemd voor de openbare veiling van Euronext Brussel zijn slechts geldig voor één enkele veilingdag.

## 97. Buitenlandse gereglementeerde markt

Een order op een buitenlandse gereglementeerde markt vervalt

- ofwel wanneer de reglementen en voorschriften van de betrokken markt of de voorschriften van of de overeenkomsten met de buitenlandse bemiddelaar het automatisch vervalt voorzien
- ofwel op de laatste plaatselijke beursdag van de maand volgend op de maand waarin het order werd gegeven. Orders gegeven tijdens de maand december vervallen op de laatste plaatselijke beursdag van het lopende jaar.

## 98. Met verzet aangetekende waarden

98.1 De klant aanvaardt alle wettelijke gevolgen die kunnen voortvloeien uit de deponering of verhandeling van niet meer gangbare waarden of van waarden waartegen in België of in een ander land verzet werd aangetekend.

98.2 Wanneer de bank ondanks het verzet zulke waarden toch zou hebben betaald of op dergelijke waarden een voorschot zou hebben verleend, moet de betrokken klant de bank op eerste verzoek alle ontvangen bedragen terugbetalen, onverminderd alle eventuele andere door hem te vergoeden

schade.

## 99. Bewaarloon en kosten

99.1 Op de hiervoor beschreven verrichtingen worden kosten en commissielonen aangerekend en voor de effectenrekening wordt een bewaarloon geïnd, volgens het tarief dat vermeld is in de klanteninfo overeenkomstig artikel 1.3. Het bewaarloon is driemaandelijks vooraf betaalbaar en ondeelbaar verschuldigd voor ieder reeds begonnen trimester.

99.2 Door de bank gecommmercialiseerde effecten worden in principe gratis bewaard.

99.3 Voor de effectenrekening geopend op naam van meerdere personen, zijn al deze personen afzonderlijk, hoofdelijk tegenover de bank verbonden voor het geheel van de genoemde kosten.

99.4 Alle aan de bank verschuldigde bedragen worden afgehouden van de financiële rekening verbonden aan de effectenrekening.

## 100. Klantenclassificatie

100.1 De bank dient haar klanten volgens de MiFID-, respectievelijk Insurance Distribution Directive- terminologie (Markets in Financial Instruments Directive) in te delen in één van de 3 volgende categorieën, waarmee telkens een specifiek beschermingsniveau overeenstemt:

- niet-professionele klanten' (private beleggers met het hoogste beschermingsniveau)
- 'professionele klanten' (vnl. grote ondernemingen)
- 'in aanmerking komende tegenpartijen' met het laagste beschermingsniveau (banken, verzekeraars, ...).

100.2 Alle klanten worden behandeld als 'niet-professionele klanten' (met het hoogste beschermingsniveau) en kunnen niet vragen om te worden behandeld als 'professionele klanten' (met een lager beschermingsniveau) of als 'in aanmerking komende tegenpartijen' (met het laagste beschermingsniveau).

## 101. Uitvoering van verkooporders in aandelen en/of obligaties bij de bank op een effectenrekening

101.1 Eén van de basisprincipes van MiFID is het principe van "best execution" of "optimale uitvoering". De bank neemt bij de uitvoering van een order in een financieel instrument en bij de keuze van het handelingsplatform alle redelijke maatregelen om het best mogelijke resultaat voor de klanten te bekomen. Voor de retailklanten wordt het beste resultaat in de eerste plaats bepaald door de (zo laag mogelijke) prijs en door de (zo laag mogelijke) uitvoeringskosten.

101.2 De klanten kunnen de bank de hiernavolgende orders geven:

- verkooporders in aandelen en/of obligaties die bij de bank op een effectenrekening staan (géén aankooporders in individuele aandelen en obligaties)
- aankoop- en verkooporders in beleggingsfondsen die door de bank gecommmercialiseerd worden.

101.3 De bank voert de orders van de klanten niet zelf uit. Zij ontvangt de orders van de klanten en geeft deze ter uitvoering door aan Delen Private Bank. Zij heeft met Delen Private Bank al geruime tijd een correcte samenwerking en ervaring. Hierbij zijn tevens de hiernavolgende criteria van belang:

- haar orderuitvoeringsbeleid

- de geleverde uitvoeringsprijs
- de geleverde liquiditeit voor de verschillende financiële instrumenten (combinatie van volume en prijs)
- de uitvoeringskosten (marktconformiteit (transactie) commissie, verschil tussen bied- en laatkoers)
- de snelheid van de uitvoering
- de dienstverlening en overige voor de kwaliteit van de uitvoering van belang zijnde factoren
- de kennis van de markt
- de toegang tot analisten en bedrijven
- de informatievoorziening (publiceren van betrouwbare prijzen).

101.4 Delen Private Bank bepaalt zelf, overeenkomstig haar eigen orderuitvoeringsbeleid, op welk handelingsplatform er gehandeld wordt om op consistente wijze het best mogelijke uitvoeringsresultaat te bekomen.

101.5 De doeltreffendheid en de toepassing van het orderuitvoeringsbeleid wordt in principe jaarlijks gecontroleerd en geëvalueerd. Dergelijke controle en evaluatie vinden ook plaats telkens wanneer er een wezenlijke verandering optreedt die van invloed is op het behalen van het best mogelijke resultaat voor de klanten.

101.6 In het bijzonder wordt daarbij aandacht besteed aan de prestaties van Delen Private Bank aan wie de bank de orders van de klanten ter uitvoering doorgeeft. Hierbij vereist zij dat op consistente basis het beste resultaat wordt bekomen in termen van prijs, uitvoeringskosten, snelheid van uitvoering, kwaliteit van de dienstverlening en waarschijnlijkheid van uitvoering en afwikkeling. Zij evalueert of het verplaatsen van de handel naar een andere partij dan Delen Private Bank, structureel leidt tot het best mogelijke resultaat voor de klanten. Een partij die naar het oordeel van de bank niet voldoet aan de eisen die zij stelt op gebied van techniek, zorgvuldigheid, risicobeheersing en continuïteit, wordt niet gekozen.

101.7 De bank waakt erover dat in haar boeken duidelijk is geregistreerd welke effecten haar zijn toevertrouwd door de klant en dat deze zich duidelijk onderscheiden van de effecten die haar zelf toebehoren en deze die haar door anderen zijn toevertrouwd.

101.8 Wanneer de bank voor de bewaring van effecten een beroep doet op derden waakt zij erover dat de effecten die haar zijn toevertrouwd door haar klanten niet op dezelfde rekeningen worden ingeschreven als de effecten die haar zelf toebehoren.

101.9 In de regel doet de bank voor de bewaring van effecten van klanten enkel een beroep op Delen Private Bank.

101.10 De bank is aansprakelijk voor de selectie van Delen Private Bank als derde bewaarder, maar staat tegenover de klant niet in voor de gevolgen van een eventuele insolventieprocedure tegen de derde bewaarder. In dit geval zal de bank alles in het werk stellen voor tijdige aangifte en invordering. Indien er desondanks onvoldoende effecten kunnen worden teruggenomen om alle klanten te voldoen, zal de verdeling proportioneel gebeuren. In dit geval zal de bank elke betrokken klant in het bezit stellen van de nodige stukken om zijn rechten verder uit te oefenen.

## 102. Door de bank ontvangen vergoeding bij verdeling van deelnemingsrechten in beleggingsfondsen

102.1 De bank biedt beleggingsfondsen van Delen Private Bank aan.

102.2 Bij het handelen van deze beleggingsfondsen

ontvangt de bank 100% van de door het compartiment gedragen distributievergoeding. De hoogte van deze vergoedingen is marktconform.

102.3 Tevens ontvangt de bank voor alle beleggingsfondsen een vergoeding van 100% van de door de klant betaalde instapkosten.

102.4 Op eenvoudige vraag bezorgt de bank nadere bijzonderheden terzake aan de klant.

## Hoofdstuk 8. Financiële Planning

### 103. Raad over financiële planning

103.1 De bank kan raad over financiële planning verlenen op basis van haar vergunning als kredietinstelling.

103.2 De raad inzake financiële planning die door de bank aan de klant zal worden verleend, heeft betrekking op de structuur, de planning in de tijd, de bescherming, de juridische organisatie of de overdracht van het vermogen van de klant in kwestie en dit op grond van de behoeften en doelstellingen die de klant aangeeft, met uitsluiting van het verstrekken van iedere beleggingsdienst of het verlenen van enig advies over transacties in individuele financiële producten.

103.3 In principe zal de raad over financiële planning rekening houden met de volgende aspecten:

- het burgerlijk recht,
- het fiscaal recht en de fiscaliteit,
- de sociale zekerheid en de bestaanszekerheid in de economische en de financiële context.

103.4 Alvorens deze raad te kunnen verstrekken, dient de klant alle vereiste informatie te bezorgen over zijn financiële, familiale en professionele situatie en over zijn doelstellingen, behoeften en specifieke wensen. De bank verleent enkel raad over financiële planning als de klant vooraf een schriftelijke overeenkomst met de bank heeft afgesloten.

103.5 De raad inzake financiële planning slaat in principe op het volledige vermogen van de klant. Hiervan kan echter afgeweken worden op uitdrukkelijk verzoek van de klant die de bank kan vragen enkel rekening te houden met enkele van hogervermelde aspecten en/of specifieke delen van zijn vermogen.

## Hoofdstuk 9. Verkoop op afstand

### 104. Algemeen

104.1 De klant kan bepaalde overeenkomsten sluiten op afstand of buiten de verkoopruimte, zoals bedoeld in Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht. Tenzij bijzondere voorwaarden anders bepalen, heeft de klant het recht om die overeenkomst gedurende veertien kalenderdagen te herroepen zonder boete en zonder opgave van enige reden. Deze termijn van veertien kalenderdagen gaat in op de dag van het sluiten van de overeenkomst, of op de dag waarop de klant de contractvoorwaarden heeft ontvangen indien dat later zou zijn.

104.2 De klant oefent zijn herroepingsrecht uit door een ondubbelzinnige verklaring schriftelijk per post of e-mail te richten aan de bank voordat de herroepingstermijn is verstreken. Een standaard herroepingsformulier is beschikbaar op de website van de bank. Mocht de klant reeds kosten hebben betaald voor die overeenkomst, dan zullen die onverwijld worden terugbetaald en uiterlijk binnen de veertien kalenderdagen

nadat de bank op de hoogte is gesteld van de beslissing om de overeenkomst te herroepen.

104.3 De klant stemt ermee in dat (pre)contractuele informatie op een andere duurzame gegevensdrager dan papier kan verstrekt worden.

104.4 Het herroepingsrecht (cfr. art. 102.1) geldt onder andere niet voor: (i) financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de bank geen vat heeft en die zich kunnen voordoen tijdens de herroepingstermijn. Voorbeelden zijn beursorders, wisselverrichtingen, effecten en rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging; (ii) overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de klant door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de klant van zijn herroepingsrecht heeft gebruik gemaakt en (iii) de hypothecaire kredietovereenkomsten onderworpen aan Boek VII, titel 4, hoofdstuk 2 Wetboek Economisch Recht.

## Hoofdstuk 10. Bijlagen

### Bijlage 1: Reglement Bank de Kremer online

Deze bepalingen maken deel uit van de bijlagen bij het Algemeen reglement voor verrichtingen van de bank. Deze bijlagen maken integraal deel uit van het Algemeen reglement voor verrichtingen en vormen hiermee één geheel. De bepalingen van het Algemeen reglement voor verrichtingen en de andere toepasselijke bijlagen zijn dan ook van toepassing, tenzij wanneer er in navolgend reglement van afgeweken wordt.

#### Artikel 1.1 De gebruiker

De toetreding tot de diensten die de bank aanbiedt via Bank de Kremer Online wordt automatisch voorzien bij het aangaan van een nieuwe klantenrelatie met een natuurlijk persoon. De voorwaarden worden bepaald in het Algemeen reglement voor verrichtingen en in deze bijlage. De dienst Bank de Kremer online kan enkel worden aangevraagd door een natuurlijk persoon, hierna genoemd 'de gebruiker'.

#### Artikel 1.2 Toegankelijke producten en rekeningen

Met Bank de Kremer online heeft de gebruiker toegang tot alle rekeningen en het vermogensoverzicht op naam van de gebruiker, op naam van de gebruiker als co-titularis, op naam van de klanten waarvan de gebruiker de wettelijke vertegenwoordiger is en/of op naam van de klanten die de gebruiker rechtsgeldig mag vertegenwoordigen. De gebruiker heeft ook toegang tot de rekeningen waarop hij een individuele of gezamenlijke volmacht heeft. Voor het raadplegen van vermogensoverzichten van derden, is een door de titularis getekende toelating vereist.

Indien de gebruiker optreedt in zijn hoedanigheid van gevolmachtigde kan hij verrichtingen via de dienst Bank de Kremer online slechts uitvoeren zolang zijn volmacht niet wordt ingetrokken. De gebruiker verbindt zich ertoe geen orders of andere verrichtingen voor rekening van andere personen uit te voeren, behoudens indien hij door deze personen gemachtigd werd in verband met een rekening bij de bank. De bank behoudt zich het recht voor de toegang tot de dienst Bank de Kremer online te weigeren indien daartoe wettige redenen bestaan.

#### Artikel 2. Toegang tot de dienst

De bank besteedt de nodige zorg aan de ontwikkeling van de programma's en software voor toegang tot de dienst Bank de Kremer online. Behoudens zware of opzettelijke fout in hoofde



van de bank, kan deze niet aansprakelijk worden gesteld voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schadelijke gevolgen die zouden voortvloeien uit het ontwerp, de installatie of het gebruik van de dienst Bank de Kremer online. De bank neemt de taak op zich om beveiligingssystemen te gebruiken conform de technologische ontwikkelingen. Op die manier beveiligen we tegen gekende en opspoorbare virussen en computerfraude. De bank stelt alles in het werk om de continuïteit van de dienst te waarborgen. Ze mag de dienst echter onderbreken, zonder enige schadeloosstelling, om de bestaande apparatuur of software te onderhouden of te verbeteren. De bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor ongeacht welke rechtstreekse of onrechtstreekse schade die te wijten is aan een gebrekkige werking van de uitrusting van de gebruiker of van de telecommunicatiedienst van een derde, of aan een onderbreking van de dienst als gevolg van gebeurtenissen buiten haar wil. Om toegang tot de dienst Bank de Kremer online te krijgen, moet de gebruiker zijn identiteit bewijzen. Zulks gebeurt aan de hand van een identificatieprocedure die alleen hij kan toepassen. De bank verschaft toegang tot de dienst Bank de Kremer online op 2 manieren:

- (1) via het toekennen van een persoonlijk toegangsnummer (User ID) en een elektronische handtekeningprocedure door middel van een digipass. De toegekende pincode moet de gebruiker wijzigen bij zijn eerste gebruik van de digipass in een persoonlijke geheime code.
- (2) via het gebruik van de persoonlijke itsme account van de klant.

De geheime code en de itsme-code zijn strikt persoonlijk en mogen niet aan derden worden meegedeeld. De gebruiker verbindt zich ertoe ze veilig te bewaren en alles in het werk te stellen om te voorkomen dat derden er kennis van kunnen hebben en ze kunnen gebruiken. De verantwoordelijkheid voor het naleven van deze verbintenissen en voor de gevolgen van het misbruik van de geheime code of de itsme-code door niet-geautoriseerde personen ligt bij de gebruiker. De gebruiker verbindt er zich ook toe om in geval van verlies, diefstal, misbruik of enig vermoeden hiervan onmiddellijk de bank, per e-mail, gericht aan [helpdesk@bankdekremer.be](mailto:helpdesk@bankdekremer.be), in te lichten van elk misbruik dat hij vaststelt en van ieder ernstig risico op onrechtmatig gebruik. Deze e-mail moet de naam, het adres en het telefoonnummer van de klant bevatten. De bank is verantwoordelijk voor het blokkeren van alle betalingen die werden ingebracht na de kennisgeving.

De gebruiker verbindt zich ertoe de dienst Bank de Kremer online als een voorzichtig en vooruitziend persoon te gebruiken.

De gebruiker is de enige begunstigde van deze dienst en mag in geen geval de in dit kader verstrekte informatie aan derden verstrekken. De gebruiker zal de Helpdesk Customer Care (+32(0)3/245.00.23 of [helpdesk@bankdekremer.be](mailto:helpdesk@bankdekremer.be)) op de hoogte brengen zodra hij kennis heeft van verlies, diefstal of elk risico op misbruik. De helpdesk is iedere bankwerkdag bereikbaar van 8.30u tot 18u. Hebt u een vermoeden van misbruik van uw rekening(en) via Bank de Kremer Online?

Dan kan u ook buiten de kantooruren terecht op het nummer +32(0)3 245 00 11. In geval van fraude of misbruik moet de gebruiker een aangifte doen bij de politie en de bank een kopie van het proces verbaal bezorgen.

### Artikel 3. Toegangstijden

Bank de Kremer online is 24u per dag en 7 dagen per week beschikbaar, behoudens onbeschikbaarheid als gevolg van onderhoudswerkzaamheden of onvoorziene technische onderbrekingen.

### Artikel 4. Duur

De toegang tot de dienst Bank de Kremer online wordt afgesloten voor onbepaalde duur. Zij kan door elk van de partijen op elk moment stopgezet worden mits vooropzeg van één maand per aangetekend schrijven door de klant en mits vooropzeg van twee maanden voor de bank. Elk van de partijen kan bovendien, zonder opzeggingstermijn via een aangetekende brief een einde stellen aan de overeenkomst indien de andere partij in staat is van kennelijk onvermogen, faillissement, of vereffening en indien de gebruiker de uit de overeenkomst en deze bijlage voortvloeiende verbintenissen niet nakomt de toegangs- en beveiligingsprocedures niet naleeft of op enigerlei wijze misbruik maakt van de dienst Bank de Kremer online. De gebruiker kan geen aanspraak maken op enige schadevergoeding bij de stopzetting van de dienst.

### Artikel 5. Intellectuele eigendomsrechten

De auteursrechten en alle overige toepasselijke intellectuele rechten in verband met de dienst Bank de Kremer online komen uitsluitend toe aan de bank, en worden op geen enkele wijze en in geen enkele mate overgedragen aan de gebruiker. Niets in deze bijlage alsmede geen enkele handeling bestaande uit het op enigerlei wijze downloaden of kopiëren van software of informatie van de bank, kan beschouwd worden als zijnde een volledige of gedeeltelijke overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten aan de gebruiker of aan een derde. De gebruiker zal zich onthouden van elke inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van de bank.

De gebruiker verwerft door deze bijlage enkel een persoonlijk en onoverdraagbaar recht om Bank de Kremer online van de bank te gebruiken. Hij mag de programma's, toepassingen en gebruiksaanwijzingen slechts gebruiken voor doeleinden die zijn toegelaten door deze bijlage en mag ze in geen geval volledig of gedeeltelijk wijzigen, kopiëren tenzij voor back-up doeleinden, publiceren of op enigerlei andere wijze ter beschikking stellen van derden, rechtstreeks of onrechtstreeks, gratis of tegen vergoeding. Het is de gebruiker eveneens verboden de programma's, toepassingen en gebruiksaanwijzingen te kopiëren, te vertalen, aan te passen, te decompileren, weder samen te stellen (disassembling) reverse engineering op toe te passen of op enige andere manier te wijzigen zonder voorafgaande toestemming van de bank.

### Artikel 6. Bewijs

De bank aanvaardt de uit te voeren opdrachten onder dekking van een elektronische handtekening in plaats van een originele handtekening. De gebruiker en/of de titularis van de rekening erkennen de rechtsgeldigheid van de uitvoeringen van dergelijke verrichtingen door de bank. De bank en de gebruiker en/of de titularis van de rekening komen verder overeen dat de correct bevonden elektronische handtekening, voor beide partijen het onbetwistbaar bewijs vormt voor de identiteit van de opdrachtgever. Zij vormt tevens het bewijs voor de overeenstemming tussen de door de gebruiker doorgestuurde en door de bank ontvangen opdrachten.

De echtheid van de elektronische handtekening wordt door de bank geverifieerd. Bij weigering zullen de opdrachten gegeven door de gebruiker niet uitgevoerd worden. De bank zal de gebruiker hiervan op de hoogte brengen. Indien wegens overmacht, tussenkomst van een derde, onvoorziene technische storingen of staking, de bank niet in de mogelijkheid is om de elektronische handtekening tijdig na te kijken, dan zullen de opdrachten uitgevoerd worden op een latere datum en zonder dat de bank aansprakelijk kan gesteld worden voor eventuele schade die daaruit zou kunnen voortvloeien. De bank zal de gebruiker hiervan op de hoogte brengen. De bank maakt een

journaal op met alle gegevens betreffende het gebruik van de diensten. Dit journaal kan worden gevisualiseerd op papier, microfilm of microfiche of op elke andere informatiedrager, en vormt het bewijs van het bestaan en van de inhoud van de doorgestuurde berichten, behoudens het door de gebruiker te leveren bewijs van het tegendeel.

## Artikel 7. Mogelijke functies en ondertekening van opdrachten

Via de transactionele website van de bank krijgt de gebruiker de mogelijkheid om volgende elektronische transacties uit te voeren voor rekeningen waarvoor hij individueel en afzonderlijk mag optreden :

- het raadplegen van het saldo
- het raadplegen van een historisch overzicht van de verrichte transacties.
- het raadplegen van de nog te boeken verrichtingen per dag (zowel debet- als creditverrichtingen)
- inbreng van nieuwe bestendige opdrachten, alsook het raadplegen, wijzigen en stopzetten van bestaande bestendige opdrachten
- het raadplegen en stopzetten van domicilieringen
- het raadplegen van de reeds aangemaakte rekeninguittreksels met de mogelijkheid van deze op te slaan en af te drukken
- het doorgeven van Europese overschrijvingen in EUR, uitgevoerd volgens het principe “gedeelde kosten” of SHA.
- het doorgeven van internationale overschrijvingen in EUR, uitgevoerd met de door de gebruiker gekozen kostendeling, voorzover deze kostendeling wettelijk is toegelaten
- het afdrukken van een betalingsbevestiging van de uitgevoerde overschrijvingen
- het versturen van een beveiligd bericht naar de Helpdesk of het Kantoor van de gebruiker
- het raadplegen en aanpassen van de daglimiet
- het raadplegen van een termijnplan
- het raadplegen van het vermogensoverzicht.
- Het vermogensoverzicht omvat: saldi van alle rekeningen, saldi van kredieten en beleggingen bij of bemiddeld door Bank de Kremer
- het ondertekenen van bepaalde documenten.

Deze lijst is voor verandering vatbaar. Bepaalde diensten kunnen door de bank worden toegevoegd, gewijzigd of afgeschaft. De bank zal de klant hierover informeren overeenkomstig artikel 2 van dit Algemeen reglement voor verrichtingen.

**Ondertekening.** Opdrachten zoals overschrijvingen worden door de gebruiker ondertekend door een cijfercode die de gebruiker aanmaakt met behulp van de persoonlijke digipass. Voor sommige overschrijvingen zal de gebruiker eveneens een SMS-code moeten invoeren om de overschrijving te kunnen uitvoeren.

**Daglimiet.** De bank stelt, omwille van veiligheidsoverwegingen, een standaard daglimiet in voor betalingen via Bank de Kremer Online. Deze limiet kan door of op vraag van de gebruiker, al dan niet tijdelijk, verhoogd of verlaagd worden mits akkoord van de bank. De bank behoudt zich het recht voor de daglimiet te verlagen telkens dat nuttig of noodzakelijk wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of om de belangen van de bank en/of de gebruiker te vrijwaren.

**Memodatum.** Alle overschrijvingen kunnen ingebracht worden met een memodatum in de toekomst.

**Volmacht.** Overschrijvingen die het eventueel bedrag van de individuele of gezamenlijke volmacht overschrijden zullen geweigerd worden. De overschrijvingsopdrachten gegeven

onder de elektronische handtekening van de gebruiker die op het ogenblik van de controle van de elektronische handtekening door de bank nog volmacht houder is, en die moeten uitgevoerd worden wanneer de intrekking van de volmacht reeds effect sorteert, zullen door de bank worden uitgevoerd tenzij de volmachtgever die opdrachten inmiddels geannuleerd heeft en op voorwaarde dat de bank redelijkerwijze aan die annulering gevolg heeft kunnen geven.

**Dringende overschrijvingen**, die aanwezig zijn in de systemen van de bank ten laatste om 17.00 u en voor zover er voldoende provisie op de betrokken rekeningen aanwezig is, zal de bank naar best vermogen nog dezelfde dag laten toekomen bij de (bank van de) begunstigde.

## Artikel 8. Kosten

De gebruiker betaalt de aanschaffings-, installatie- en werkingskosten van een informatica- en telecommunicatiesysteem voor de telematicaverbindingen met de bank alsook de telecommunicatiekosten die eruit voortvloeien. De dienst Bank de Kremer online is gratis. De bank heeft het recht de tarifiering te wijzigen en zal de gebruiker minimum 2 maanden voor het in voege treden ervan daarover informeren. Daardoor is de wijziging van rechtswege inroepbaar tegenover de gebruiker en/of de titularis van de rekening, tenzij de gebruiker bij het vernemen van de wijziging beslist de overeenkomst op te zeggen overeenkomstig “Artikel 4. Duur”.

Niet dringende Europese overschrijvingen zijn onbepaald gratis. Alle andere overschrijvingen worden getarifeerd overeenkomstig de klanteninfo “Kosten en voorwaarden” en periodiek gefactureerd. De klanteninfo “Kosten en voorwaarden” is in alle kantoren van de bank gratis beschikbaar. De klant vindt deze eveneens online op [www.bankdekremer.be](http://www.bankdekremer.be).

## Artikel 9. Helpdesk Customer Care

Ten einde de gebruiker bij te staan bij eventuele technische moeilijkheden, wordt door de bank een telefonische helpdeskfunctie voorzien, welke geraadpleegd kan worden tijdens de kantooruren. De bank zal alle redelijke bijstand leveren, per telefoon, via Bank de Kremer online en/of per e-mail, op basis van een inspanningsverbintenis voor wat betreft de kenmerken en de mogelijkheden van de dienst Bank de Kremer online en de beschikbare middelen, om eventuele tekortkomingen in de werking van de dienst Bank de Kremer online te identificeren, te verbeteren of te vermijden, zij het zonder rechtstreekse interventie. Gelet op de technische beperkingen verbonden aan een louter telefonische helpline, kan de bank niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet oplossen of inperken van enig technisch probleem, dat haar via deze helpline voorgelegd wordt.

De bank behoudt zich het recht voor de dienst Bank de Kremer online geheel of gedeeltelijk te blokkeren telkens dat nuttig of noodzakelijk geacht wordt voor de veiligheid van het systeem of om de belangen van de bank en/of die van de gebruiker te vrijwaren o.a. indien onderhouds-, verbeterings- of herstellingswerken van welke aard ook nodig blijken of indien de gebruiker de bank op de hoogte brengt van een risico op misbruik of ongeoorloofd gebruik van de dienst Bank de Kremer online of zijn geheime code. De bank brengt de klant hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte. Indien de redenen van blokkering niet langer bestaan, zal de bank de dienst deblokkeren.

De bank zal de toegang tot de dienst Bank de Kremer online automatisch blokkeren wanneer vijf keer na elkaar een verkeerde geheime code werd ingevoerd.

## Artikel 10. Aansprakelijkheid

De bank kan niet aansprakelijk gesteld worden indien de regelmatigheid van de dienst Bank de Kremer online in het gedrang zou worden gebracht door vergissingen of technische defecten ongeacht hun aard, oorsprong of oorzaak waarover de bank geen rechtstreekse controle heeft.

De bank is niet aansprakelijk voor enige schade en/of verlies van data als gevolg van vertragingen op het internetsysteem, de onmogelijkheid tot het creëren van enige verbinding noodzakelijk voor het tot stand brengen van de dienst Bank de Kremer online via het internet en onderbrekingen van deze verbinding, op welke wijze dan ook veroorzaakt door een oorzaak buiten de controle van de bank om of door de nalatigheid of fout van de gebruiker.

Tenzij de bank een zware of opzettelijke fout maakt, kan ze niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse schadelijke gevolgen van een gebruik van de dienst Bank de Kremer online of van een tijdelijke onderbreking ervan ingevolge onderhouds-, verbeterings- of herstellingswerken van het systeem, staking, technische stoornissen of in geval van overmacht. In geen geval zal de bank aansprakelijk zijn voor indirecte en/of afgeleide schade tenzij opzet of grove schuld vanwege de bank of haar aangestelden.

Iedere via Bank de Kremer online geregistreerde verrichting wordt verondersteld te zijn uitgevoerd door een naar behoren gemachtigde natuurlijke persoon of vertegenwoordiger van een rechtspersoon of vertegenwoordiger van een feitelijke vereniging.

De directe of indirecte gevolgen van het ongeoorloofd of onrechtmatig gebruik van de dienst, door de gebruiker of derden die de geheime code, itsme-code of persoonlijke gegevens kennen, kunnen niet ten laste van de bank worden gelegd. De bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de directe of indirecte schade voortvloeiend uit het niet of slecht functioneren van de door de gebruiker gebruikte apparatuur.

De gebruiker verbindt er zich toe de dienst Bank de Kremer online niet te gebruiken voor transacties en/of verzending van berichten/gegevens die indruisen tegen de toepasselijke Belgische of internationale wetgeving in het algemeen en 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 in het bijzonder.

Tot aan de kennisgeving vermeld in Artikel 2. Toegang tot de dienst, is de gebruiker en/ of de titularis van de rekening aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies, diefstal of misbruik van zijn toegangsmiddelen. Overeenkomstig de bepalingen in wetboek VII inzake de betalings- en kredietdiensten van het Wetboek economisch recht, is deze aansprakelijkheid voor natuurlijke personen beperkt tot een bedrag van 50 EUR, tenzij indien de gebruiker en/of de titularis van de rekening frauduleus of met grove nalatigheid heeft gehandeld, in welk geval voormeld maximumbedrag van 50 EUR niet van toepassing is.

## Bijlage 2: Algemene voorwaarden Bank de Kremer online app voor smartphone

Deze algemene voorwaarden regelen de contractuele relatie m.b.t. de Bank de Kremer online app tussen de klant en de bank en leggen de voorwaarden vast voor de uitwisseling van informatie en opdrachten via mobiel bankieren.

Deze algemene voorwaarden maken integraal deel uit van de 'Bijlage 1: Reglement Bank de Kremer online' die op haar beurt deel uitmaakt van het Algemeen reglement voor verrichtingen

van Bank de Kremer bank, divisie van Bank J.Van Breda & C°, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is in 2000 Antwerpen, Ledeganckkaai 7, RPR Antwerpen, BE 0404 055 577, FSMA 014377 A, hierna genoemd de bank.

De bepalingen van het Algemeen reglement voor verrichtingen en haar bijlagen zijn van toepassing, tenzij wanneer er in wat volgt wordt van afgeweken. De bank behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden op elk moment aan te vullen. De klanten zullen hierover schriftelijk of elektronisch geïnformeerd worden. De aanvullingen treden onmiddellijk in werking. Over wijzigingen van deze algemene voorwaarden worden klanten op dezelfde wijze geïnformeerd, rekening houdend met een kennisgevingstermijn van twee maanden.

## Artikel 1. Toegang tot de Bank de Kremer online app

Elke klant die toegang heeft tot de dienst Bank de Kremer Online kan de Bank de Kremer online app installeren en gebruiken. De app is ontwikkeld voor iOS-toestellen met minimum versie 12 en voor Android-toestellen met minimum versie 7 of hoger. De iOS-versie is terug te vinden op uw iPhone onder Instellingen – Algemeen - Info – Versie. De Android-versie onder Instellingen – Algemeen – Software informatie. Het gebruik van de app veronderstelt een toegang tot het internet. Dit kan zowel via wifi als via een mobiele verbinding.

## Artikel 2. De Bank de Kremer online app installeren en registreren

Om de app te installeren op uw smartphone moet u de app downloaden uit de officiële App store (iPhone) of Play store (Android-toestel).

Na de installatie volgt de registratie met behulp van:

- ofwel het user ID voor Bank de Kremer Online, de digipass, een SMS-code en de smartphone van de gebruiker, overeenkomstig de instructies op het scherm;
- ofwel itsme en de smartphone van de gebruiker, overeenkomstig de instructies op het scherm.

De gebruiker dient deze algemene voorwaarden te aanvaarden en moet vervolgens enkele stappen doorlopen waarbij hij een persoonlijke pincode kiest.

Om de gebruiker bij te staan voorziet de bank een telefonische helpdesk tijdens de kantooruren. De bank zal alle redelijke bijstand leveren, per telefoon, via Bank de Kremer online en/of per e-mail, op basis van een inspanningsverbintenis om eventuele tekortkomingen in de werking van de dienst internetbankieren te identificeren, te verbeteren of te vermijden, zij het zonder rechtstreekse interventie. Gelet op de technische beperkingen verbonden aan een louter telefonische helpline, kan de bank niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet oplossen of inperken van enig technisch probleem dat haar via deze helpdesklijn voorgelegd wordt.

Bij problemen dient de gebruiker contact op te nemen met de Helpdesk Customer Care via helpdesk@bankdekremer.be of +32(0)3/245.00.23.

Indien de gebruiker de app heeft verwijderd van zijn smartphone dient hij deze opnieuw te installeren en moet de gebruiker zich opnieuw registreren.

Bij elk gebruik van de app dient de gebruiker zich te identificeren aan de hand van zijn persoonlijke pincode, vingerafdruk of gezichtsherkenning.

## Artikel 3. Functies van de app

Via de app krijgt de gebruiker toegang tot de volgende diensten:

- raadplegen rekeningsaldi en transacties
- opvragen van rekeninguittreksels
- opvragen van een betalingsbewijs
- inbrengen en tekenen van overschrijvingen en doorlopende opdrachten
- aanvragen uitbetaling krediet
- raadplegen domiciliëringen
- raadplegen van beleggingen en kredieten
- beheren van begunstigden
- communiceren met de bank via berichten
- ondertekenen van bepaalde documenten
- het raadplegen en aanpassen van de daglimiet.

Daarnaast biedt de app de gebruiker de mogelijkheid om aan de hand van een aantal vragen zijn vermogen in kaart te brengen en antwoorden te krijgen op zijn financiële vragen. Via de app kan de gebruiker simulaties maken en raadplegen. De informatie die de gebruiker via de app kan raadplegen en de simulaties die de gebruiker via de app maakt, zijn louter van informatieve en indicatieve aard en er kunnen geen rechten en plichten aan worden ontleend.

De simulaties zijn gebaseerd op de gegevens die de gebruiker inbrengt. Daarbij wordt gebruik gemaakt van gemiddelde rendementen. Indien uitdrukkelijk vermeld, maakt de simulatie gebruik van de historische rendementen. Rendementcijfers uit het verleden bieden echter geen enkele waarborg voor de toekomst. De berekeningen houden geen resultaatverbintenis in vanwege de bank.

De app bevat hyperlinks naar publieke websites van derden. Het staat de gebruiker vrij om die websites te bezoeken. De bank treedt daarbij niet op als tussenpersoon en bemiddelt niet tussen de gebruiker en die derden. De bank draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de inhoud van de websites waarnaar zij verwijst en geeft geen garanties wat het veiligheidsniveau van die websites betreft.

Deze lijst is voor verandering vatbaar. Bepaalde diensten kunnen door de bank worden toegevoegd, gewijzigd of afgeschaft. De bank zal de klant hierover informeren overeenkomstig artikel 2 van dit Algemeen reglement voor verrichtingen.

**Daglimiet.** De bank stelt, omwille van veiligheidsoverwegingen, een standaard daglimiet in voor betalingen via de Bank de Kremer App. Deze limiet kan op vraag van de gebruiker, al dan niet tijdelijk, verhoogd of verlaagd worden mits akkoord van de bank. De bank behoudt zich het recht voor de daglimiet te verlagen telkens dat nuttig of noodzakelijk wordt geacht voor de veiligheid van het systeem of om de belangen van de bank de gebruiker te vrijwaren.

#### Artikel 4. Ondertekening van opdrachten

Opdrachten zoals overschrijvingen worden door de gebruiker ondertekend met een persoonlijke 6-cijferige pincode, vingerafdruk, gezichtsherkenning, via ITSME of met behulp van de digipass. Of de gebruiker een opdracht met de digipass moet ondertekenen, hangt af van het bedrag en de tegenpartij. De tekenwijze wordt door de bank bepaald in lijn met de nodige veiligheidsregels. De gebruiker kan zelf geen limieten instellen.

Partijen komen overeen dat de ondertekening met pincode, vingerafdruk, gezichtsherkenning, ITSME of digipass een geldig en voldoende bewijs zijn van het akkoord om de opdracht te laten uitvoeren door de bank. Dit is een aanvulling van artikel 75 van het Algemeen reglement voor verrichtingen.

#### Artikel 5. Duur en stopzetting van de dienst

De bank besteedt de grootste zorg aan de uitwerking van de programma's en software voor de toegang tot de Bank de Kremer online app. Zij stelt alles in het werk om de continuïteit van de dienst te waarborgen en de veiligheid van haar systemen te vrijwaren. Zij mag echter - zonder schadevergoeding - de diensten onderbreken voor het onderhoud van de bestaande apparatuur en software of voor de installatie van nieuwe versies van de software, voor zover deze onderbrekingen een redelijke duur niet overschrijden.

De gebruiker kan op elk moment het gebruik van de app stopzetten door deze te verwijderen van de smartphone. De bank kan het gebruik opzeggen met een opzeggingstermijn van 2 maanden.

De bank kan echter onmiddellijk via schriftelijke kennisgeving, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, een einde maken aan het gebruik indien de gebruiker één van zijn verplichtingen tegenover de bank niet nakomt of indien de bank weet heeft van feiten die haar vertrouwensrelatie met de gebruiker kunnen schaden of wanneer er sprake is van grove nalatigheid, fraude, een vermoeden van verkeerd of bedrieglijk gebruik of ondermijning van het veiligheidssysteem van de smartphone door jailbreaking of rooting (zie "Artikel 6. Veiligheid") of om elke andere objectieve veiligheidsredenen, en dit alles onverminderd de andere contractuele of wettelijke rechten van de bank.

#### Artikel 6. Veiligheid

De gebruiker is verplicht om de Bank de Kremer online app te gebruiken in overeenstemming met deze voorwaarden. De gebruiker moet alle redelijke maatregelen nemen om de veiligheid te waarborgen van zijn toegang en de geheimhouding van zijn pincode te garanderen. De gebruiker mag nooit vertrouwelijke informatie aan derden geven. Na 5 foutieve pogingen wordt de pincode geblokkeerd en moet de gebruiker zich verplicht opnieuw registreren (Artikel 2. De Bank de Kremer online app installeren en registreren). Indien de gebruiker misbruik vermoedt, moet de pincode onmiddellijk gewijzigd worden. Dit kan in de app via Menu – Instellingen.

De gebruiker zal de Helpdesk Customer Care (helpdesk@bankdekremer.be of +32(0)3/245.00.23) op de hoogte brengen zodra hij kennis heeft van verlies, diefstal of elk risico op misbruik. De helpdesk is iedere bankwerkdag bereikbaar van 8:30u tot 18u. Hebt u een vermoeden van misbruik van uw rekening(en) via de Bank de Kremer online app of website? Dan kan u ook buiten de kantooruren terecht op het nummer +32(0)3 245 00 11. Voor fraude met bankkaarten belt u rechtstreeks met Card Stop op 078 170 170.

In geval van fraude of misbruik moet de gebruiker een aangifte doen bij de politie en de bank een kopie van het proces verbaal bezorgen.

De gebruiker erkent en aanvaardt dat een permanent beveiligde browseromgeving een basisvereiste is om toegang te verkrijgen en de Bank de Kremer online app te gebruiken. De bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een veiligheidsrisico dat wordt veroorzaakt door het toestel, de browser, het besturingssysteem, de internetverbinding, de firewall, het netwerk enz. van de gebruiker.

De gebruiker verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat zijn toestel voldoet aan de systeem- en beveiligingsvereisten en zal daartoe de op zijn toestel ingebouwde systeembeveiligingen respecteren zodat hij de Bank de Kremer online app op een veilige manier kan gebruiken. Als de gebruiker de systeembeveiliging bewust uitschakelt, kan de bank niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele schade die daaruit voortvloeit. De gebruiker zal de Bank de Kremer online app niet gebruiken op een smartphone

waar jailbreaking of rooting op is toegepast. Dit is een handeling die het mogelijk maakt om softwaretoepassingen buiten de App Store of Google play te downloaden. Het toestel is dan minder goed beschermd omdat de veiligheidsmaatregelen die Apple en Google hebben ingebouwd zijn uitgeschakeld.

Daardoor is de smartphone meer vatbaar voor bijv. virussen en malware. De bank zal in geen enkel geval verantwoordelijk zijn wanneer uit onderzoek blijkt dat een jailbreak of rooting aan de basis lag van een infectie op de smartphone die het misbruik mogelijk heeft gemaakt.

De bank behoudt zich het recht voor de Bank de Kremer app geheel of gedeeltelijk te blokkeren telkens dat nuttig of noodzakelijk geacht wordt voor de veiligheid van het systeem of om de belangen van de bank en/of die van de gebruiker te vrijwaren o.a. indien onderhouds-, verbeterings- of herstellingswerken van welke aard ook nodig blijken of indien de gebruiker de bank op de hoogte brengt van een risico op misbruik of ongeoorloofd gebruik van de app of zijn geheime code. De bank brengt de klant hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte. Indien de redenen van blokkering niet langer bestaan, zal de bank de dienst deblokkeren.

## Artikel 7. Aansprakelijkheid

Behalve bij zware of opzettelijke fout is de bank niet aansprakelijk voor de rechtstreekse en onrechtstreekse schade (met inbegrip van de winstderving, de kosten om zich een gelijkwaardige dienst of gelijkwaardig product te verschaffen of het verlies van opportuniteiten) die de gebruiker ondervindt door het gebruik van de Bank de Kremer online app of de onmogelijkheid om deze te gebruiken, wat de reden ook is. Onder voorbehoud van een zware of opzettelijke fout van de bank, wijst de bank elke aansprakelijkheid af voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die aan een gebruiker wordt berokkend door apparatuur, netwerken of configuraties die niet door de bank zijn toegestaan, met inbegrip van die welke de gebruiker zich gratis of tegen betaling heeft aangeschaft bij derden om toegang te krijgen tot de Bank de Kremer online app en ze te gebruiken.

Onder voorbehoud van een zware of opzettelijke fout is de bank ook niet aansprakelijk voor de rechtstreekse of onrechtstreekse schade die daarna aan een gebruiker wordt berokkend, namelijk:

- wettelijke of reglementaire verplichtingen die worden opgelegd door nationale of gemeen schapswetgeving;
- gebeurtenissen buiten de wil van de bank om, zoals daden van de overheid, oorlog, opstand, staking, tekortkoming van haar eigen leveranciers, schadegevallen als gevolg van brand of natuur rampen (zoals overstroming, storm, blikseminslag) of elk geval van overmacht.

## Artikel 8. Updates installeren

De gebruiker krijgt een bericht op de smartphone zodra een nieuwe update beschikbaar is. De gebruiker kan de nieuwe versie downloaden via de App Store of de Play store. Bij sommige (kleinere) updates kan de gebruiker de Bank de Kremer online app tijdelijk blijven gebruiken zonder dat de update al werd gedaan. Bij andere (grotere) updates is de gebruiker verplicht de update uit te voeren voor de Bank de Kremer online app opnieuw kan worden gebruikt en opdat de gebruiker toegang zou hebben tot alle functies. De gebruiker moet zich mogelijk opnieuw registreren (Artikel 2. De Bank de Kremer online app installeren en registreren).

## Artikel 9. Kosten en voorwaarden

Het gebruik van de Bank de Kremer online app is gratis. Voor alle verrichtingen en diensten is de klanteninfo 'Kosten en voorwaarden' van toepassing.

## Artikel 10. Intellectuele eigendom

De bank behoudt zich alle eigendomsrechten en intellectuele eigendomsrechten voor op de Bank de Kremer online app zelf en op alle elementen waaruit deze is samengesteld. Dit geldt in het bijzonder, maar zonder beperking, op de teksten, illustraties, layout en informaticaprogramma's, alsook op de functionaliteit voor de gebruiker om zijn vermogen in kaart te brengen en simulaties te maken. Het concept, de teksten, de grafische voorstelling en de andere samenstellende elementen van de Bank de Kremer online app mogen onder geen beding worden gewijzigd, gereproduceerd of verdeeld zonder de voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van de bank.

De gebruiker geniet een persoonlijk niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de Bank de Kremer online app. Er wordt geen enkel eigendoms- of intellectueel eigendomsrecht overgedragen aan de gebruiker. Dit gebruiksrecht geeft de gebruiker enkel het recht toegang te hebben tot de inhoud van de Bank de Kremer online app, deze te raadplegen en op een normale wijze gebruik te maken van de via de Bank de Kremer online app aangeboden diensten, overeenkomstig de bestemming ervan en enkel voor zijn persoonlijke behoeften.

## Bijlage 3: MiFID-beleid

**Artikel 1.** De MiFID-richtlijnen die in België werden ingevoerd en de MiFID-verordeningen leggen de Europese banken een uitgebreide zorgplicht op. Als vermogensbegeleider is voor de bank "beleggingsadvies" de kernactiviteit. Eén van de kernpunten van de zorgplicht bestaat erin om bij het verstrekken van beleggingsadvies de geschiktheid (suitability) van het te adviseren beleggingsproduct te toetsen.

Om de geschiktheidstoetsing mogelijk te maken moet de bank de nodige informatie van de klant bekomen. Deze informatie heeft betrekking op de hiernavolgende elementen:

- de financiële situatie met inbegrip van het vermogen om verliezen te dragen (hierna "financiële situatie")
- de beleggingsdoelstellingen, beleggingshorizon en risicobereidheid (hierna "beleggings doelstellingen")
- de kennis en ervaring op beleggingsgebied (hierna "kennis en ervaring")
- de duurzaamheidsvoorkeuren.

Deze informatie wordt door de bank ingezameld aan de hand van een vraag-en-antwoordsessie. Op basis van de bevraging kan de bank de klant adviseren naar de voor hem meest geschikte belegging. Het is niet mogelijk om beleggingsadvies te verstrekken aan een klant waarvoor we niet de vraag-en-antwoordsessie hebben doorlopen. De bank heeft niet de verplichting om de correctheid van elk gegeven antwoord na te gaan. Wel dient er bij het ontvangen van de antwoorden door de bank een marginale toetsing te gebeuren. Dit wil zeggen dat wanneer we effectief over gegevens beschikken die op het eerste gezicht aantonen dat de informatie die de klant verstrekt incorrect of onvolledig is, we dit bij de klant dienen aan te kaarten.

**Artikel 2.** Afhankelijk van het type klant (natuurlijke persoon, co-titularis, onverdeeldheid, rechtspersoon, vruchtgebruiker), zal de bank rekening houden met specifieke informatie.

### Natuurlijke persoon

Een natuurlijke persoon doorloopt zelf de vraag-en-antwoordsessie.

### Co-titularis

Voor een co-titularis (lees: samenwonende partners) doorlopen

beide partners samen de vraag-en-antwoordsessie. Hierbij moet rekening gehouden worden met

- de financiële situatie van de partner met de zwakste financiële situatie
- de beleggingsdoelstellingen van de partner met de voorzichtigste beleggingsdoelstellingen
- de kennis en ervaring van de partner met de minste kennis en ervaring
- de strengste duurzaamheidsvoorkeuren.

## Onverdeeldheid

Voor een onverdeeldheid doorlopen de onverdeelde eigenaars samen de vraag-en-antwoordsessie. Hierbij moet rekening gehouden worden met

- de financiële situatie (vermogen) van de onverdeeldheid (als aparte entiteit)
- de beleggingsdoelstellingen van de persoon met de voorzichtigste beleggingsdoelstellingen
- de kennis en ervaring van de onverdeelde eigenaar met de minste kennis en ervaring
- de strengste duurzaamheidsvoorkeuren.

## Rechtspersoon

Voor een rechtspersoon doorlopen de vertegenwoordigers de vraag-en-antwoordsessie. Hierbij moet rekening gehouden worden met

- de financiële situatie van de rechtspersoon
- de beleggingsdoelstellingen van de rechtspersoon
- de kennis en ervaring van de vertegenwoordiger(s) van de rechtspersoon
- de duurzaamheidsvoorkeuren.

Indien voor een rechtspersoon de vertegenwoordigers gezamenlijk moeten optreden dan doorlopen de vertegenwoordigers samen

- de financiële situatie van de rechtspersoon
- de beleggingsdoelstellingen van de rechtspersoon
- de kennis en ervaring van de vertegenwoordiger met de minste kennis en ervaring
- de strengste duurzaamheidsvoorkeuren.

**Artikel 3.** Er kan een persoon (volmachthouder) worden aangeduid om de vraag-en-antwoordsessie te doorlopen. In dit geval ontvangt één volmachthouder een “volmacht om te beleggen” van de volmachtgever(s). Bij wijze van voorbeeld kunnen we de volgende situaties weergeven:

- een man of vrouw voor diens partner alleen
- een man of vrouw voor de partners samen.

De volmachthouder moet de vraag-en-antwoordsessie doorlopen, waarbij de door hem verstrekte informatie een weergave moet zijn van

- de (gezamenlijke) financiële situatie van de volmachtgever(s)
- de (gezamenlijke) beleggingsdoelstellingen van de volmachtgever(s)
- de kennis en ervaring van de volmachthouder
- duurzaamheidsvoorkeuren van de volmachtgever(s).

