



**Algemeen reglement  
van de  
bankverrichtingen**

<b>1. ALGEMENE BEPALINGEN .....</b>	<b>5</b>
1.1. TOEPASSINGSGEBIED EN INWERKINGTREDING .....	5
1.1.1. TOEPASSINGSGEBIED .....	5
1.1.2. INWERKINGTREDING .....	6
1.2. IDENTIFICATIE, STAAT, BEKWAAMHEID EN VERTEGENWOORDIGING	6
1.2.1. IDENTIFICATIE VAN DE KLANT .....	6
1.2.2. NATUURLIJKE PERSONEN .....	8
1.2.3. RECHTSPERSONEN .....	8
1.2.4. ENTITEITEN ZONDER RECHTSPERSOON-LIJKHEID .....	9
1.2.5. MINDERJARIGEN .....	9
1.2.6. MEERDERJARIGE BESCHERMDE PERSONEN .....	10
1.2.7. VERSCHIEDENE TITULARISSEN .....	11
1.2.8. BELASTINGPLICHTIGEN .....	11
1.2.9. WIJZIGING VAN DE GEGEVENS .....	12
1.2.10. SPECIMEN VAN HANDTEKENING .....	13
1.2.11. VOLMACHTEN .....	13
1.2.12. DOCUMENTEN, VERTEGENWOORDIGING EN HANDTEKENING VAN DE BANK .....	14
1.3. BRIEFWISSELING EN VERZENDINGEN .....	15
1.3.1. BRIEFWISSELING .....	15
1.3.2. VERZENDING EN TRANSPORT VAN DOCUMENTEN EN WAARDEN .....	16
1.3.3. LEVERING VAN WAARDEN .....	17
1.4. NALATENSCHAPPEN .....	17
1.5. OPDRACHTEN VAN DE CLIENT EN VERRICHTINGEN DOOR DE BANK	18
1.5.1. FORMULERING VAN DE OPDRACHTEN .....	18
1.5.2. HERROEPING EN WIJZIGING VAN DE OPDRACHTEN .....	20
1.5.3. UITVOERING VAN DE OPDRACHTEN .....	21
1.5.4. AANSPRAKELIJKHEID .....	22
1.5.5. BEWIJS VAN DE VERRICHTINGEN .....	27
1.5.6. RECHTZETTINGEN .....	28
1.6. TARIFERING EN KOSTEN .....	29
1.6.1. TARIEVEN EN VOORWAARDEN .....	29
1.6.2. BETALING VAN DE KOSTEN EN COMMISSIES .....	29
1.7. WAARBORGEN VOOR DE CLIENT .....	30
1.7.1. DISCRETIE .....	30
1.7.2. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER .....	30
1.7.3. BESCHERMINGSREGELING VOOR DEPOSITO'S EN FINANCIËLE INSTRUMENTEN .....	31
1.7.4. HANDELS- EN FINANCIËLE INLICHTINGEN .....	31
1.8. WAARBORGEN VOOR DE BANK .....	31
1.8.1. EENHEID VAN REKENINGEN .....	31
1.8.2. COMPENSATIE .....	32
1.8.3. HOOFDELIJKHEID EN ONDEELBAARHEID .....	32
1.8.4. PAND- EN RETENTIËRECHT .....	32
1.8.5. OVERDRACHT VAN SCHULDVORDERINGEN .....	33
1.9. VARIA .....	33
1.9.1. BEËINDIGING VAN DE RELATIES .....	33
1.9.2. BANKOVERSTAPDIENST .....	34
1.9.3. WIJZIGING VAN HET REGLEMENT .....	35
1.9.4. KLACHTEN .....	35

1.9.5. BEWARING DOCUMENTEN .....	37
1.9.6. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMSTEN .....	37
1.9.7. TOEPASSELIJK RECHT.....	37
1.9.8. BEVOEGDHEIDS- EN VERJARINGSBEDING.....	37
1.9.9. CENTRAAL AANSPREEKPUNT.....	37
<b>2. REKENINGEN .....</b>	<b>38</b>
2.1. BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP ALLE REKENINGEN .....	38
2.1.1. VERSCHIEDENHEID VAN REKENINGEN.....	38
2.1.2. DIENSTEN VERBONDEN AAN DE REKENINGEN .....	39
2.1.3. BASISBANKDIENST .....	39
2.1.4. CREDIT- EN DEBETSTANDEN .....	40
2.1.5. RENTEVOETEN .....	40
2.1.6. STAND VAN DE REKENINGEN.....	41
2.1.7. OPZEGGING EN AFSLUITING .....	41
2.1.8. REPATRIËRING VAN GELDEN .....	42
2.1.9. SLAPENDE REKENINGEN .....	42
2.1.10. BLOTE EIGENDOM EN VRUCHTGEBRUIK .....	43
2.2. ZICHTREKENINGEN .....	43
2.2.1. ALGEMENE BEPALINGEN .....	43
2.2.2. CHEQUES .....	44
2.2.2.1. AFLEVERING .....	44
2.2.2.2. GEBRUIK, BETALING EN INNING .....	44
2.2.2.3. DIEFSTAL, VERLIES EN MISBRUIK .....	44
2.2.2.4. VERZET EN HERROEPING.....	45
2.2.2.5. VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE CLIENT .....	45
2.2.3. DOORLOPENDE OPDRACHTEN, DOMICILIERING VAN FACTUREN EN OPDRACHTEN MET VERVALDAG.....	45
2.2.4. EUROPESE DOMICILIËRINGS .....	46
2.2.5. INSTANTBETALING .....	47
2.3. REKENINGEN IN DEVIEZEN .....	48
2.3.1. OPENING.....	48
2.3.2. VERRICHTINGEN .....	48
2.4. TERMIJNREKENINGEN .....	49
2.4.1. DEFINITIE .....	49
2.4.2. OPENING.....	49
2.4.3. INTERESTEN - RENTEVOET .....	49
2.4.4. TERUGBETALING .....	49
2.5. SPAARREKENINGEN .....	50
2.5.1. OPENING.....	50
2.5.2. VERRICHTINGEN EN OPVRAGINGEN .....	50
2.5.3. INTERESTEN .....	50
2.6. EFFECTENREKENINGEN .....	51
2.6.1. ALGEMEEN .....	51
2.6.2. BLOTE EIGENDOM EN VRUCHTGEBRUIK OP EFFECTENREKENINGEN .....	51
2.6.3. GEMANDATEERDE REKENINGEN.....	52
2.6.4. EFFECTEN DIE KUNNEN AANVAARD WORDEN .....	52
2.6.5. DEPOSITARISSEN .....	53
2.6.6. SEGREGATIE EN GEBRUIK VAN DE EFFECTEN .....	53
2.6.7. WAARBORGEN .....	53
2.6.8. ADMINISTRATIEF BEHEER .....	53
2.6.9. CORPORATE ACTIONS.....	54
2.6.10. INSCHRIJVINGEN OP NAAM .....	54

2.6.11. BEHEERSVERGOEDING - BEWAARLOON - KOSTEN .....	54
<b>3. FINANCIËLE EN HANDELSDOCUMENTEN .....</b>	<b>55</b>
3.1. INNING VAN FINANCIËLE DOCUMENTEN .....	55
3.2. INNING VAN HANDELSDOCUMENTEN .....	56
3.3. VERWERKING VAN HANDELSPAPIEREN .....	57
3.4. DOMICILIERING VAN FINANCIËLE EN HANDELSDOCUMENTEN .....	57
<b>4. VERRICHTINGEN IN FINANCIËLE INSTRUMENTEN .....</b>	<b>58</b>
4.1. KLANTENCLASSIFICATIE .....	58
4.2. BELEGGINGSADVIES .....	58
4.2.1. DEFINITIE .....	58
4.2.2. BELEGGINGSADVIES OP BASIS VAN DE GESCHIKTHEIDSTOETSING .....	58
4.2.2.1. INVULLEN VAN EEN VRAGENLIJST .....	58
4.2.2.2. VERSTREKKEN VAN BELEGGINGSADVIES .....	59
4.2.2.3. WEIGERING VAN HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST EN WEIGERING VAN ADVIES .....	59
4.3. FINANCIËLE INSTRUMENTEN .....	60
4.3.1. DEFINITIE .....	60
4.3.2. COMPLEXE EN NIET-COMPLEXE FINANCIËLE INSTRUMENTEN .....	60
4.3.3. INFORMATIE OVER FINANCIËLE INSTRUMENTEN .....	60
4.3.4. TRANSACTIES IN EEN FINANCIËEL INSTRUMENT .....	61
4.3.5. PLAATSING EN UITVOERING VAN ORDERS .....	61
4.3.6. PROVISIE .....	61
4.3.7. OPTIMALE UITVOERING VAN ORDERS .....	62
4.3.8. WIJZIGING EN ANNULERING VAN ORDERS .....	62
4.4. MELDINGSPLICHT VAN DE BANK .....	63
4.5. BELANGENCONFLICTEN .....	63
4.6. INDUCEMENTS .....	64
<b>5. VERRICHTINGEN IN DEVIEZEN .....</b>	<b>64</b>
5.1. ALGEMEEN .....	64
5.2. AANKOOP EN VERKOOP VAN BIJETTEN .....	65
5.3. AAN- EN VERKOOP VAN DEVIEZEN OP REKENING .....	65
<b>6. ANDERE VERRICHTINGEN .....</b>	<b>65</b>
6.1. ELEKTRONISCHE VERRICHTINGEN .....	65
6.2. DEBET- EN KREDIETKAARTEN .....	66
6.3. KLUIZEN EN NACHTKLUIZEN .....	66
6.4. KREDIETEN .....	66

# 1. ALGEMENE BEPALINGEN

## 1.1. TOEPASSINGSGBIED EN INWERKINGTREDING

### 1.1.1. TOEPASSINGSGBIED

In dit Reglement staat "de bank" voor de Federatie van kredietinstellingen "CRELAN" als federatie van kredietinstellingen zoals bepaald in artikel 239 en 240 van de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen. De bank bestaat uit de volgende vennootschappen naar Belgisch recht met zetel Sylvain Dupuislaan, 251, 1070 Brussel :

- NV Crelan, BTW BE 0205.764.318 – RPR Brussel;
- CVBA CrelanCo, BTW BE 0403.263.840 – RPR Brussel.

Deze vennootschappen zijn opgenomen in de lijst van de kredietinstellingen met vergunning in België die wordt bijgehouden door de Nationale Bank van België (NBB), de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel (website: [www.nbb.be](http://www.nbb.be)), die belast is met het prudentieel toezicht.

De NV Crelan ontstond door de fusie door opslorping van de NV Centea door de NV Landbouwkrediet op 1 april 2013 en de wijziging van de naam van de NV Landbouwkrediet in NV Crelan.

De CVBA CrelanCo ontstond door de fusie door opslorping van de CVBA Agricaïsse door de CVBA Lanbokas op 5 november 2015 en de wijziging van de naam van de CVBA Lanbokas in CVBA CrelanCo.

De bank oefent haar activiteiten onder meer uit door middel van een kantorennet. De coördinaten (adres, telefoonnummers, openingsuren) van de kantoren zijn beschikbaar op de website van de bank ([www.crelan.be](http://www.crelan.be)).

De relaties tussen de bank en haar klanten of hun gevolmachtigden, hierna genoemd "de klant", worden geregeld door de volgende bepalingen :

1. de bijzondere overeenkomsten;
2. de bijzondere reglementen met betrekking tot bepaalde producten of specifieke bankdiensten en hun latere wijzigingen;
3. dit Algemeen reglement van de bankverrichtingen (eveneens "het Reglement" genoemd) en zijn latere wijzigingen;
4. de Gedragscodes van Febelfin;
5. de algemene bankgebruiken.

In geval van tegenstrijdigheid heeft de eerst vermelde bepaling voorrang op de later vermelde.

Elke klant ontvangt bij het begin van zijn relatie met de bank een exemplaar van het Reglement en aanvaardt de inhoud ervan. Bij verlies van het Reglement kan de klant in elk agentschap van de bank een nieuw exemplaar bekomen.

Het Reglement is tevens beschikbaar op de website van de bank ([www.crelan.be](http://www.crelan.be)).

De relatie tussen de bank en de klant is gebaseerd op vertrouwen. Wanneer de bank na een eerste contact of een eerste verrichting vaststelt dat haar vertrouwen niet gerechtvaardigd is, dan kan zij aan de klant meedelen dat zij geen relatie wenst aan te gaan en kan de klant zich niet beroepen op een vermoeden van aanvaarding van de relatie. Op de voorbije verrichting blijft het Reglement wel van toepassing.

De klant die als consument optreedt in de zin van het Wetboek van economisch recht, zal door de bepalingen van dit Reglement enkel verbonden zijn voor zover ze niet tegenstrijdig zijn met dwingende wetsbepalingen.

De relatie tussen de bank en de klant gebeurt in de taal van de regio en/of in een andere taal die tussen de partijen is overeengekomen.

Onverminderd de opzegmogelijkheden voorzien in dit Reglement en zonder afbreuk te doen aan de bijzondere overeenkomsten van bepaalde duur, is de relatie tussen de bank en de klant van onbepaalde duur.

## **1.1.2. INWERKINGTREDING**

Dit Algemeen Reglement van de Bankverrichtingen treedt in werking op 1 maart 2019. Het vervangt het voorgaande Reglement van 1 februari 2016.

Onverminderd de bepalingen van [artikel 1.9.3.](#), is dit Reglement vanaf voormelde datum onmiddellijk en integraal van toepassing op alle relaties tussen de bank en haar klanten.

## **1.2. IDENTIFICATIE, STAAT, BEKWAAMHEID EN VERTEGENWOORDIGING**

### **1.2.1. IDENTIFICATIE VAN DE KLANT**

Elke natuurlijke of rechtspersoon die een beroep doet op diensten van de bank wordt als klant beschouwd, ook al heeft het beroep slechts een eenmalig of sporadisch karakter.

De klant aanvaardt zich te onderwerpen aan de regels betreffende de identificatie 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 (hierna de antiwitwaswet genoemd);
- de desbetreffende circulaires en documenten van de controleautoriteiten en in het bijzonder van de Nationale Bank van België;
- de financiële deontologie;
- alle andere ter zake dienende rechtsbronnen.

De identificatie van de klant door de bank slaat conform de bepalingen van de bovenvermelde antiwitwaswet ook op het doel en de verwachte aard van de zakelijke relatie met de bank.

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, uiterlijk op het moment waarop de zakelijke relatie wordt aangeknoopt of een eerste verrichting wordt uitgevoerd. De klant aanvaardt dat de bank de gegevens op de microchip van zijn identiteitskaart elektronisch inleest.

Het is de verantwoordelijkheid en de verplichting van de klant om onmiddellijk de meest actuele identiteitskaart mee te delen aan de bank, dit geldt ook voor minderjarigen vanaf de leeftijd van 12 jaar.

De bank kan altijd eisen dat vreemde identificatiestukken worden vertaald op kosten van de klant, en eventueel door een beëdigd vertaler zo de bank dit nodig acht.

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.

De identificatie van de klant moet in principe plaatsvinden in aanwezigheid van een aangestelde van de bank. Wanneer de bank het redelijkerwijze verantwoord acht of in geval van internetbankieren kan de bank ook een relatie op afstand aangaan met een klant, voor zover een bijzondere procedure wordt nageleefd.

Zolang evenwel geen identificatie in aanwezigheid van een aangestelde van de bank heeft plaatsgevonden, mogen geen verrichtingen met contant geld of met effecten worden uitgevoerd.

De bank kan altijd bijkomende gegevens en documenten eisen zoals het ondernemingsnummer, BTW - nummer, registratienummer van een aannemer, gegevens aangaande de handelingsbekwaamheid, burgerlijke staat, huwelijksvermogensstelsel, feitelijke scheiding, wettelijke samenwoning, de gezins- en patrimoniale toestand, de professionele en economische activiteiten, e.d.

De bank kan tevens eisen dat de klant een ondertekende verklaring verschaft met opgave van de oorsprong en bestemming van de gelden, en vermelding van de achterliggende motivering en de uiteindelijke begunstigde van een bepaalde verrichting. Bijkomend kan zij eisen dat de klant documenten voorlegt die de economische grondslag en de legitimiteit van de verrichting aantonen. Klanten kunnen worden verzocht hun rechts- en handelingsbekwaamheid te bewijzen.

De aan de bank toe te vertrouwen of toevertrouwde gelden en waarden moeten steeds 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, overeenkomst, huwelijksvermogensstelsel of andere, eigenaar of mede-eigenaar zijn van tegoeden die niet op hun naam zijn geplaatst.

De bank behoudt zich het recht voor de gegevens van de klant aan te passen conform de realiteit en desgevallend bijkomende formaliteiten op te leggen. Deze principes zijn eveneens van toepassing op de huur van een safe.

De bank eist dat personen die voor rekening van derden handelen eveneens worden geïdentificeerd. Deze identificatieplicht geldt onder meer voor wettelijke of gerechtelijke vertegenwoordigers en volmachthebbers. De bank kan eisen dat zij alle

noodzakelijke en nuttige documenten voorleggen waaruit hun hoedanigheid en de omvang van hun bevoegdheid blijken.

De klant aanvaardt dat de bank een kopie maakt van alle in dit artikel vermelde identificatiestukken, hetzij op papier hetzij op een elektronische drager, en deze kopieën bewaart.

## **1.2.2. NATUURLIJKE PERSONEN**

Natuurlijke personen van Belgische nationaliteit moeten hun identiteit kenbaar maken aan de hand van hun identiteitskaart, die van buitenlandse nationaliteit aan de hand van hetzij hun identiteitskaart, hetzij een paspoort of, bij gebrek hieraan, een vergelijkbaar document met foto. De bank kan steeds de voorlegging eisen van andere stavingstukken ter bevestiging van de voorgelegde identiteitsbewijzen. Natuurlijke personen moeten ongeacht hun nationaliteit steeds hun burgerlijke staat meedelen.

De bank kan de uitvoering van alle verrichtingen met natuurlijke personen afhankelijk stellen van het bezorgen van alle inlichtingen, bewijsstukken of documenten die zij noodzakelijk acht en die betrekking hebben op onder andere de identiteit, de burgerlijke staat en de woonplaats, of die in voorkomend geval afkomstig zijn uit de kruispuntbank van de ondernemingen en de registratie als B.T.W.-plichtige, als ze die noodzakelijk acht om de staat of de rechtsbekwaamheid van deze personen of hun eventuele gevolmachtigden vast te stellen.

## **1.2.3. RECHTSPERSONEN**

Belgische rechtspersonen moeten zich identificeren aan de hand van hun oprichtingsakte en eventuele latere statutenwijzigingen, en wel door middel van een publicatie in de Bijlagen van het Belgisch Staatsblad, voor zover een dergelijke publicatieverplichting wettelijk wordt opgelegd.

Buitenlandse rechtspersonen moeten zich identificeren aan de hand van statuten of recente stukken die qua bewijswaarde vergelijkbaar zijn met die van Belgische rechtspersonen. Buitenlandse rechtspersonen die in België een bijkantoor of centrum van werkzaamheid hebben, moeten bovendien de documenten en publicaties voorleggen zoals voorgeschreven door art. 81 tot en met 85 van het Wetboek van Vennootschappen.

De bank kan altijd de voorlegging van gecoördineerde statuten eisen.

Rechtspersonen die transacties wensen te verrichten in financiële instrumenten moeten ook hun LEI meedelen, d.i. hun identificatiecode van juridische entiteit (of 'Legal Entity Identifier', kortweg LEI). De bank zal deze LEI moeten vermelden in de verplichte rapportering van de financiële transacties bij de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA).

De Belgische en buitenlandse rechtspersonen verbinden er zich bovendien toe om alle documenten nodig ter identificatie van de personen die gemachtigd zijn om de rechtspersoon te vertegenwoordigen voor te leggen, met vermelding van naam,



voornaam en adres. De oprichter, bestuurder, zaakvoerder, e.d. die de rechtspersoon vertegenwoordigt ten opzichte van de bank moet zich identificeren zoals een natuurlijke persoon, respectievelijk rechtspersoon. Bovendien moet de achterliggende uiteindelijke begunstigde van een vennootschap of van een vergelijkbare juridische constructie in de zin van de antiwitwaswet en de circulaires van FSMA/NBB, altijd worden geïdentificeerd.

De bank kan eisen dat de authenticiteit van handtekeningen, aangebracht op de overgelegde stukken, wordt bevestigd door daartoe bevoegde functionarissen of via daartoe geëigende procedures.

## **1.2.4. ENTITEITEN ZONDER RECHTSPERSONLIJKHEID**

De bank kan relaties aanknopen met een vereniging, groepering of vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid.

De bank zal de statuten of het huishoudelijk reglement met het doel van de vereniging opvragen en zal er de leden-vertegenwoordigers van identificeren, zoals voorgeschreven door [artikel 1.2.1.](#) van dit Reglement.

De leden-vertegenwoordigers van de vereniging zijn hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk ten opzichte van de bank voor de verbintenissen die voortvloeien uit de werking met de bank.

Naargelang het geval zal de bank de rekening openen ofwel op naam van de vereniging zelf ofwel op naam van haar leden in hun hoedanigheid van natuurlijke persoon. In dit geval zal de rekening werken als een gezamenlijke rekening.

Bij onenigheid in het beheer van de rekening kan een lid-vertegenwoordiger de bank vragen om de rekening te blokkeren in afwachting van een akkoord of gerechtelijke beslissing.

## **1.2.5. MINDERJARIGEN**

Gelden en roerende waarden, geboekt op rekeningen op naam van een minderjarig kind, zijn eigendom van deze minderjarige. De ouders verbinden zich ertoe de gelden en roerende waarden te beheren in het uitsluitende belang van de minderjarige. Dit betekent dat deze tegoeden maar mogen afgehaald of overgeschreven worden als de minderjarige daar belang bij heeft.

De ouders zijn ten volle aansprakelijk voor de strikte naleving van deze regel en vrijwaren de bank hoofdelijk en ondeelbaar voor alle schadelijke gevolgen van hun eventuele tekortkomingen ter zake.

De ouders van minderjarige kinderen worden door de bank geacht beiden het beheersrecht over de goederen van hun kinderen uit te oefenen. Dit betekent dat het optreden van één ouder altijd de instemming van de andere ouder inhoudt, ongeacht of de ouders al dan niet samenleven.

De bank moet schriftelijk worden geïnformeerd als deze instemming niet langer aanwezig is. In dat geval moeten beide ouders samen optreden om verrichtingen uit te voeren namens het minderjarig kind.

Bij onenigheid in het beheer van de rekening kan elke ouder de bank vragen om de rekening te blokkeren in afwachting van een akkoord of gerechtelijke beslissing.

De ouders verbinden er zich eveneens toe om de bank onmiddellijk elke gerechtelijke beslissing schriftelijk mee te delen die in hoofde van één of beide ouders het beheersrecht over de goederen van hun minderjarige kinderen wijzigt.

Zonder deze kennisgeving zal de bank ervan uitgaan dat beide ouders het beheersrecht over de goederen van de minderjarige uitoefenen en dat elk optreden van één van de ouders geschiedt met instemming van de andere ouder. De bank kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

De bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering van een verrichting afhankelijk te stellen van de toestemming van beide ouders of van een gerechtelijke machtiging, telkens wanneer zij dit noodzakelijk acht of wanneer ze twijfelt of de gelden of roerende waarden in het belang van de minderjarige worden aangewend of herbelegd.

Behoudens andersluidende wet of gerechtelijke beslissing, zijn de hierboven vermelde regels eveneens van toepassing op voogden. De gerechtelijke beslissing waaruit de aanstelling en bevoegdheden van de voogd blijken, moet schriftelijk worden meegedeeld aan de bank.

## **1.2.6. MEERDERJARIGE BESCHERMDE PERSONEN**

In zoverre toepasselijk, gelden de bepalingen uit artikel 1.2.5. ook voor meerderjarige personen onder een beschermingsstatuut (zoals een buitengerechtelijke of een rechterlijke bescherming) en hun wettelijke vertegenwoordigers (zoals vertrouwenspersonen, lasthebbers, voorlopig bewindvoerders en gerechtelijk raadslieden).

Een buitengerechtelijke bescherming houdt in dat een klant de mogelijkheid heeft om een derde een volmacht te geven die ofwel onmiddellijk van kracht is ofwel pas van kracht zal zijn op het ogenblik dat de volmachtgever wilsonbekwaam wordt. In dit laatste geval is het de verantwoordelijkheid van de volmachthebber om het tijdstip te beoordelen waarop de volmachtgever wilsonbekwaam is geworden en de buitengerechtelijke bescherming in werking diende te treden.

De volmachtgever of de volmachthebber dienen deze volmacht te laten registreren in het Centraal Register dat wordt bijgehouden door de Koninklijke Federatie van het Belgische Notariaat.

De bank behoudt zich het recht voor deze volmacht niet te beschouwen als een buitengerechtelijke bescherming zolang haar het bewijs van registratie niet wordt voorgelegd.

Wanneer de volmachtgever de volmacht herroept of zelf verrichtingen wenst te doen nadat de volmachthebber reeds geoordeeld had dat de volmachtgever zich in een staat van wilsonbekwaamheid bevindt, behoudt de bank zich het recht voor om de

rekeningen van de volmachtgever te blokkeren in afwachting van een gerechtelijke beslissing.

Bovendien heeft de bank het recht om de rekeningen, tegoeden en verrichtingen te blokkeren indien zij de aanstelling van een lasthebber of bewindvoerder vermoedt zonder dat deze zich reeds gemeld heeft met officiële bewijsstukken.

De bank dient pas rekening te houden met de aanstelling van een lasthebber of bewindvoerder van een beschermd persoon die klant is bij de bank, indien de bank van deze aanstelling en, in voorkomend geval, haar uitvoerbaarverklaring in kennis werd gesteld.

Bij gebreke aan dergelijke kennisgeving, kan de bank geenszins aansprakelijk worden gesteld voor de mogelijk schadelijke gevolgen die hieruit voortvloeien.

### **1.2.7. VERSCHIEDENE TITULARISSEN**

De bank aanvaardt dat rekeningen geopend of tegoeden gedeponerd worden op naam van verscheidene titularissen.

Het beheer of de opzegging van dergelijke rekeningen of tegoeden gebeurt met de handtekening van iedere titularis afzonderlijk, die optreedt voor rekening van alle titularissen, behoudens andersluidende overeenkomst. Bij onenigheid in het beheer van de rekening kan elke medetitaris de bank vragen om de rekening te blokkeren in afwachting van een akkoord of gerechtelijke beslissing.

### **1.2.8. BELASTINGPLICHTIGEN**

#### **Common Reporting Standard (CRS)**

De bank is verplicht om haar klanten te identificeren volgens de bepalingen van de CRS-wetgeving en bijgevolg na te gaan in welk land zij hun fiscale woonplaats hebben. Daarenboven is de bank verplicht om te voorzien in een automatische uitwisseling van informatie aangaande rekeningen van klanten die hun fiscale woonplaats hebben in een ander CRS land. Volgende informatie zal worden medegedeeld: identificatiegegevens van de klant, rekeningnummer(s), saldi (of waarde) van de rekeningen, de totale bruto-inkomsten en de totale bruto-opbrengsten. De uitwisseling gebeurt via de bevoegde Belgische fiscale instanties.

#### **Qualified intermediary (QI)**

De bank wordt door de fiscale instanties van de Verenigde Staten van Amerika erkend als gekwalificeerd tussenpersoon (Qualified intermediary of QI).

Dit heeft tot gevolg dat de bank bepaalde regels moet naleven. Hiertoe aanvaardt de bank geen bewaarneming van Amerikaanse effecten voor Amerikaanse belastingplichtigen.

#### **FATCA**

De bank heeft het statuut van Foreign Financial Institution (FFI), zoals gedefinieerd door de Amerikaanse Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), in België toegepast door een IGA (Inter Governmental Agreement) afgesloten tussen België en de Verenigde Staten van Amerika. Dit betekent dat de bank, als FATCA compliant

FFI, bepaalde verplichtingen moet nakomen ten aanzien van de Amerikaanse belastingadministratie. Een van die verplichtingen betreft het identificeren van klantenrelaties (zowel particulieren als rechtspersonen) met Amerikaanse belastingplichtigen (US Persons of klanten met US indicia in de zin van FATCA). Hiervoor kan de bank eisen dat een formulier W-8 of W-9 alsook enig ander vereist document ingevuld en ondertekend wordt door de klant om zich te identificeren onder FATCA.

Als de klant geïdentificeerd werd door de bank als Amerikaanse belastingplichtige, gebeurt er een gegevensuitwisseling zoals bepaald in de Belgische wetgeving ter omzetting van de IGA tussen België en de USA.

Elke klant die door een wijziging van zijn persoonlijke situatie als Amerikaanse belastingplichtige dient te worden beschouwd en vice versa dient de Bank hiertoe onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.

Bij afwezigheid van het formulier W-8, W-9 of enig ander vereist document zoals bepaald onder FATCA, behoudt de Bank zich het recht voor om de relatie met de klant onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen in overeenstemming met [artikel 1.9.1.](#)

Buiten de wettelijke reglementeringen zoals hierboven aangehaald (QI en FATCA), zal de bank iedere verrichting weigeren voor Amerikaanse belastingplichtigen die niet toegelaten is zoals beschreven in prospectussen van effecten.

De bank zal geen aankopen noch binnenkomende overdrachten van effecten door Amerikaanse belastingplichtigen aanvaarden.

De klant vrijwaart de bank voor elke schade die het gevolg zou kunnen zijn van zijn nalatigheid bij het nakomen van de verplichtingen in dit artikel.

## **1.2.9. WIJZIGING VAN DE GEGEVENS**

De klant dient de bank onmiddellijk en schriftelijk op de hoogte te brengen van elke wijziging van zijn gegevens en in het bijzonder met betrekking tot :

- de wettelijke woonplaats, het verblijf- en het correspondentieadres, de rechtstoestand, waaronder de vertegenwoordigingsbevoegdheid, de burgerlijke staat en de handelingsbekwaamheid, alsook in voorkomend geval de feitelijke scheiding tussen echtgenoten;
- de benaming, de rechtsvorm, de zetel, de nationaliteit en andere belangrijke wijzigingen van een rechtspersoon, zoals haar vertegenwoordigingsregels;
- een gerechtelijk beroepsverbod, uitgesproken ten laste van een bestuurder, commissaris of zaakvoerder van een rechtspersoon.

De bank is niet verantwoordelijk voor de schade die kan voortvloeien uit een niet tijdige mededeling van deze informatie door de klanten, uit het niet verschaffen van deze informatie of uit het verstrekken van onjuiste, onvolledige of niet-authentieke inlichtingen en documenten. De bank doet het nodige om zo snel mogelijk met de wijziging rekening te houden. Onverminderd de toepassing van bijzondere regels, kan zij hiervoor echter pas aansprakelijk gesteld worden na verloop van drie bankwerkdagen nadat zij van de wijziging kennis heeft gekregen.

Indien de klant zijn adreswijziging niet heeft meegedeeld, geeft hij aan de bank een bijzondere en onherroepelijke volmacht om zijn gegevens in de bevolkings- en vreemdelingenregisters te raadplegen.

De wettelijke woonplaats kan enkel gewijzigd worden door het inlezen van de elektronische identiteitskaart. Het correspondentieadres kan manueel gewijzigd worden.

### **1.2.10. SPECIMEN VAN HANDTEKENING**

De klant moet een specimen van zijn handtekening deponeren bij de bank. Deze handtekening, evenals diegene die voorkomt op eender welk document, ondertekend door de klant, kan door de bank als een specimen van handtekening beschouwd worden.

Hetzelfde geldt voor de volmachthebbers, de wettelijke of gerechtelijke vertegenwoordigers, de leden van een entiteit zonder rechtspersoonlijkheid, en wat betreft rechtspersonen, voor al diegenen die overeenkomstig de statuten of de bevoegdheidsdelegaties gemachtigd zijn om met de bank te handelen.

De bank heeft het recht om stukken of opdrachten te weigeren indien zij twijfelt aan de authenticiteit of geldigheid van de handtekening die erop voorkomt.

### **1.2.11. VOLMACHTEN**

De bank stelt formulieren van onderhandse volmacht ter beschikking van de klant. Deze formulieren stellen hem in staat om aan derden een volmacht te geven om verrichtingen uit te voeren in zijn naam en voor zijn rekening, de rekening af te sluiten, om toegang te hebben tot zijn kluizen of om andere handelingen te stellen met betrekking tot de door de bank verstrekte diensten. De bank behoudt zich het recht voor om geen rekening te houden met volmachten die onder een andere vorm verleend zijn.

De aldus aangeduide gevolmachtigden zijn op dezelfde wijze gebonden door de bepalingen van dit Reglement als de klant zelf. De klant blijft overigens ten aanzien van de bank verantwoordelijk voor alle handelingen die door de gevolmachtigden verricht worden in het kader van hun volmacht of tijdens de uitvoering van de volmacht.

Om een volmacht te herroepen dient de klant bij een agentschap van de bank het document "schrappen van een volmacht" te ondertekenen en kan hiervan ook een ontvangstbewijs vragen.

De volmachtgever dient de gevolmachtigde voorafgaandelijk te verwittigen van de herroeping van zijn volmacht.

De bank doet het nodige om zo spoedig mogelijk met de herroeping rekening te houden. Behoudens in geval van zware fout kan zij slechts vanaf de derde bankwerkdag die volgt op de ontvangst van de schriftelijke herroeping aansprakelijk

worden gesteld voor verrichtingen die de volmachthebber nog uitvoert na de intrekking van de volmacht.

Wanneer de volmacht beëindigd wordt ten gevolge van één van de gebeurtenissen waarnaar verwezen wordt in artikel 2003, alinea 3 van het Burgerlijk Wetboek (overlijden of kennelijk onvermogen van de volmachtgever of de gevolmachtigde) of van hiermee gelijkgestelde gebeurtenissen (namelijk het faillissement van de volmachtgever of de gevolmachtigde), zal de bank eveneens trachten om nadat ze kennis heeft genomen van deze gebeurtenissen, hiermee zo vlug mogelijk rekening te houden. De bank zal echter slechts aansprakelijk zijn vanaf de derde bankwerkdag die volgt op de dag waarop dit haar ter kennis is gebracht. De bank is in geen geval gehouden zelf opzoekingen te verrichten over een van deze gebeurtenissen.

Enkel als de bank een zware of opzettelijke fout maakt, kan ze aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen van onduidelijkheid of onvolledigheid inzake de volmachten die haar voorgelegd zijn, of inzake de intrekking van deze volmachten.

In geval van herroeping van de volmacht dienen de klant of zijn rechthebbenden alle bankdocumenten en -formulieren, alle betaal- en kredietkaarten, alsook alle andere middelen of mogelijkheden tot betaling en alle stukken met betrekking tot het beheer van de rekening of tot de toegang tot de kluis die in handen zijn van de gevolmachtigde, aan de bank terug te bezorgen.

Behalve in geval van zware fout, kan de bank niet aansprakelijk gesteld worden indien een volmachthebber of ex-volmachthebber misbruik maakt van zijn bevoegdheid. De bank kan evenmin aansprakelijk gesteld worden indien zij, na het in voege treden van een herroeping, een verrichting uitvoert op basis van een opdracht die vóór de invoegetreding is gegeven door de gevolmachtigde.

Het beëindigen van de relaties waarvoor een volmacht werd gegeven, stelt een einde aan de volmacht.

Wanneer ernstige omstandigheden dit rechtvaardigen, behoudt de bank zich het recht voor om bestaande volmachten op te schorten.

De klant gaat ermee akkoord dat de bank, aan de volmachthebber informatie kan geven over de rekeningen en producten voor de periode waarop de volmacht betrekking had.

### **1.2.12. DOCUMENTEN, VERTEGENWOORDIGING EN HANDTEKENING VAN DE BANK**

De bank zal enkel gebonden zijn door documenten met haar briefhoofd, die geldig ondertekend zijn door één van haar vertegenwoordigers, en slechts voor zover ze betrekking hebben op producten of diensten die door haar tegen de geldende marktvoorwaarden worden aangeboden.

De verrichtingen die mogen worden uitgevoerd door een agent strekken zich uit tot alle bewerkingen op spaar-, beleggings- en betalingsproducten van de bank en tot alle door de bank aangeboden diensten.

De gevolmachtigde agent kan in het kader van de voornoemde verrichtingen documenten afleveren, onder meer met betrekking tot de ontvangst of de overhandiging van sommen of andere waarden.

Alle andere activiteiten, waaronder vermogensbeheer en beleggingsadvies voor eigen rekening of voor rekening van een derde andere dan de bank, vallen buiten het mandaat van de bank. Het is de gevolmachtigde agent uitdrukkelijk verboden, in welke hoedanigheid ook, beleggingsadvies te verstrekken of vermogensbeheer te verrichten voor eigen rekening of voor rekening van een derde andere dan de bank.

Indien een agent, naast zijn activiteiten als bankagent ook andere activiteiten verricht, zoals optreden als verzekeringstussenpersoon, kredietmakelaar of als immobiëlmakelaar, treedt hij voor wat deze activiteiten betreft niet op als Crelan-agent. Deze andere activiteiten worden nooit onder de verantwoordelijkheid van Crelan uitgeoefend noch voor haar rekening.

Alle verrichtingen in contanten of in effecten moeten worden vastgelegd op voorgedrukte stukken met het briefhoofd van de bank, waarvan de klant bij het afsluiten van elke verrichting een afschrift of een kopie van een afschrift moet ontvangen.

## **1.3. BRIEFWISSELING EN VERZENDINGEN**

### **1.3.1. BRIEFWISSELING**

De voor de klant bestemde briefwisseling wordt verzonden naar zijn wettelijke woonplaats, die hij aan de bank heeft meegedeeld, tenzij hij uitdrukkelijk een ander briefwisselingsadres heeft opgegeven. De briefwisseling wordt altijd op geldige wijze verzonden naar het laatste adres of naar het laatste opgegeven adres. Briefwisseling onder elektronische vorm wordt verzonden naar het meegedeelde elektronische adres.

De bank doet het nodige om zo spoedig mogelijk rekening te houden met een meegedeelde wijziging van woonplaats of briefwisselingsadres. Behoudens in geval van zware fout kan zij hiervoor slechts aansprakelijk gesteld worden na de derde bankwerkdag die volgt op de ontvangst van het schriftelijke en door de klant ondertekende bericht. Een postbus wordt niet aanvaard als briefwisselingsadres.

Een door de bank voorgelegde kopie van de briefwisseling geldt als bewijs voor het versturen naar de klant en van de inhoud. Deze kopie kan een andere vorm aannemen dan het origineel.

De controle-uittreksels die vanuit de inspectiediensten van de bank verstuurd worden, worden steeds verstuurd naar het wettelijk adres van de klant.

De briefwisseling met betrekking tot verrichtingen voor rekening van verscheidene personen, wordt verzonden naar het adres dat door hen gezamenlijk is aangeduid. Indien geen dergelijk adres werd aangeduid, wordt elke mededeling ten opzichte van alle belanghebbenden geldig gedaan indien ze gericht is aan één van hen.

In geval van overlijden van een klant wordt, behoudens tegenbericht van de erfgenamen en de rechtsopvolgers, de briefwisseling rechtsgeldig verzonden naar het laatste door de klant opgegeven adres.

Om veiligheidsredenen behoudt de bank zich het recht voor om bepaalde documenten naar één van haar agenten te sturen en de klant op de hoogte te stellen dat zij daar ter beschikking zijn.

De klant die zijn briefwisseling via elektronische weg (automatische loketten zoals Cash & More, internet banking zoals myCrelan,...) ontvangt, wordt geacht deze geregeld op te vragen. Hij wordt geacht kennis te hebben van de inhoud van de briefwisseling vanaf de derde dag dat de bank deze via elektronische weg ter beschikking stelde.

De voor de bank bestemde briefwisseling vermeldt duidelijk de benaming "Crelan" en het volledige adres van de hoofdzetel of het agentschap. De klant dient in zijn brief zijn rekeningnummer of een andere identificatie te vermelden. Bij antwoord op een brief van de bank dient de klant de hierin vermelde referentie op te geven.

### **1.3.2. VERZENDING EN TRANSPORT VAN DOCUMENTEN EN WAARDEN**

Alle documenten en waarden - wat ook hun aard is - die door de bank op vraag van de klant worden verzonden naar de klant of voor zijn rekening naar derden, alsook de documenten of waarden die door de klant of door derden voor rekening van de klant verzonden worden naar de bank, worden vervoerd op kosten en op risico van de klant. Indien dit geschiedt in het kader van een overeenkomst op afstand gesloten met een consument, rust het risico op de bank. De klant wordt verzocht geen geld, cheques of andere waarden te deponeren in de gewone brievenbussen van de kantoren en zal in voorkomend geval het risico dragen.

De verzendingen worden enkel verzekerd op uitdrukkelijke aanvraag van de klant en op zijn kosten.

De verzekering wordt onderschreven door de bank bij een maatschappij van haar keuze, zonder dat zij verantwoordelijk is. In geval van verlies zal de klant enkel recht hebben op de schadevergoeding die door de verzekeringsmaatschappij uitgekeerd wordt aan de bank, na aftrek van de kosten die de bank eventueel gemaakt heeft.

De bank is niet verplicht de tegoeden of documenten die haar worden toevertrouwd, te bewaren op de plaats waar ze afgegeven werden. Indien dit om organisatorische of andere redenen is vereist, mag zij ze bewaren op eender welke andere veilige plaats.

Ten gevolge van de aanpassing door de Wet van 29 maart 2012 houdende diverse bepalingen aan de geldtransporten, mogen bedragen hoger dan 30.000,00 EUR slechts op éénmalige of occasionele basis vervoerd worden door klanten. Voor transporten van meer dan 30.000,00 EUR op geregelde basis dient beroep gedaan te worden op een erkend waardetransporteur.

De agenten van de bank mogen maximaal 3.000,00 EUR vervoeren van en naar klanten en dit enkel voor particulieren.



### 1.3.3. LEVERING VAN WAARDEN

Ingeval de bank vervalsing of namaak van waarden vaststelt, in welke omstandigheden ook, is zij ertoe gehouden deze waarden in te houden. De bank zal elke betaling of creditering ervan weigeren. Reeds gedane uitkeringen moeten onmiddellijk worden terugbetaald. De bank heeft in voorkomend geval het recht om de rekening van de klant van rechtswege te debiteren.

## 1.4. NALATENSCHAPPEN

Bij overlijden van een klant of zijn/haar echtgenoot, moet de bank onmiddellijk schriftelijk worden verwittigd. Zo niet treft de bank geen enkele verantwoordelijkheid indien ze vóór het ontvangen van een overlijdensbericht opdrachten uitvoert die gegeven zijn door de klant of, zelfs na het overlijden, door de medetitularis of gevolmachtigde, binnen de grenzen van hun schijnbare bevoegdheden.

De bank mag slechts overgaan tot de vrijgave van tegoeden of tot de opening van kluisen indien ze haar wettelijke verplichtingen heeft nageleefd. Zij zal aan de erfgenamen en/of de rechtsopvolgers de voorlegging vragen van een akte van bekendheid, een attest van erfopvolging of elk ander stuk dat de bank nodig acht. De bank kijkt de ontvangen documenten na, maar kan slechts aansprakelijk zijn indien ze een zware of opzettelijke fout begaat met betrekking tot de echtheid, vertaling of interpretatie van documenten, vooral wanneer deze in het buitenland zijn opgesteld.

Alle verrichtingen met betrekking tot tegoeden die behoren tot de nalatenschap en die ingeschreven zijn op naam van de overledene of op naam van diens echtgenoot in een stelsel van gemeenschap van goederen, kunnen afhankelijk worden gesteld van het geschreven akkoord van alle personen of hun gevolmachtigde, die in de erfopvolgingsdocumenten aangeduid worden als erfgenamen of rechtsopvolgers en die gerechtigd zijn op het geheel of een deel van de nagelaten tegoeden in het bezit van de bank.

De bank deelt slechts inlichtingen mee over de tegoeden of de kluisen van de overledene voor zover dit past binnen haar discretieplicht. Ze behoudt zich het recht voor het verstrekken van deze inlichtingen afhankelijk te stellen van de terugbetaling van haar opzoekingskosten, ten laste van de nalatenschap.

De bank behoudt zich het recht voor een vergoeding te vragen zoals bepaald in de tarieflijst van de niet-standaarddiensten voor de taken die zij verricht heeft bij het openvallen van de nalatenschap of voor de overmaking van de tegoeden die ze bezit voor rekening van de nalatenschap. Alle erfgenamen en/of rechtsopvolgers zijn jegens de bank hoofdelijk gehouden tot de betaling van deze vergoeding.

De overeenkomsten die gesloten zijn tussen de bank en de klant blijven bestaan met de erfgenamen en/of rechtsopvolgers voor hun gezamenlijke rekening, behalve indien één van de partijen deze overeenkomsten beëindigt overeenkomstig de bepalingen van [artikel 1.9.1](#). In dat geval zullen de erfgenamen of rechtsopvolgers de lopende verrichtingen zo vlug mogelijk afhandelen.

Conform de toepasselijke wetsbepalingen, kan de langstlevende echtgenoot/echtgenote of wettelijk samenwonende de bank verzoeken om een bedrag ter beschikking te stellen. Het bedrag van het verzoek mag noch het bedrag van 5.000,00 EUR, noch de helft van de beschikbare creditsaldi van een gemeenschappelijke of onverdeelde zicht- of spaarrekening waarvan de overledene of de langstlevende echtgenoot/echtgenote houder of medehouder is of waarvan de langstlevende wettelijk samenwonende medehouder is, overschrijden.

## **1.5. OPDRACHTEN VAN DE CLIENT EN VERRICHTINGEN DOOR DE BANK**

### **1.5.1. FORMULERING VAN DE OPDRACHTEN**

De opdrachten worden door de klant gegeven, hetzij door middel van bankformulieren die ondertekend zijn door hem of zijn eventuele gevolmachtigde, hetzij door middel van een elektronisch systeem waarbij het ingeven van een persoonlijke elektronische cijfer- en/of lettercode de wilsuiting van de klant bewijst en geldt als elektronische handtekening.

Tenzij anders overeengekomen aanvaardt de bank geen opdracht per brief, telefoon, fax of elk ander telecommunicatiemiddel zoals onder meer e-mails. In elk geval behoudt de bank zich het recht voor om dergelijke opdrachten op te schorten tot ze bevestigd worden via de middelen die door de bank ter beschikking worden gesteld.

De bank kan ook betalingsopdrachten aanvaarden die door een vergunde betalingsinitiatiedienstaanbieder op vraag van de klant worden geïnitieerd wanneer zijn rekening online toegankelijk is. 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.

De klant die opdrachten overmaakt via andere kanalen dan deze die hem door de bank of een erkende betalingsinitiatiedienstaanbieder ter beschikking gesteld zijn, draagt de risico's van het systeem dat hij gekozen heeft, in het bijzonder het risico van een niet tijdige uitvoering of een verkeerde interpretatie van zijn opdracht behoudens in het geval van zware fout van de bank.

Alle opdrachten, onder welke vorm ook, die de klant geeft aan de bank, moeten duidelijk en zonder enige mogelijkheid tot twijfel het doel en de modaliteit van de uit te voeren verrichting aangeven.

Voor verrichtingen in financiële instrumenten moet het order eveneens de ISIN-code (International Securities Identification Number) van het betrokken instrument vermelden.

Voor betalingsopdrachten moet het order duidelijk de unieke identificator (d.i. de combinatie van letters, nummers of symbolen die nodig zijn om de betaalrekening van de andere partij ondubbelzinnig te identificeren) vermelden.

De naam van de begunstigde dient eveneens vermeld te worden om de bank in staat te stellen desgevallend controles uit te oefenen in het kader van onder meer de anti-

witwaswet, de embargoreglementering en het integriteitsbeleid van de bank. Voor overschrijvingen buiten de Europese Unie moet naast rekeningnummer en naam ook het adres vermeld worden. De bank behoudt zich het recht voor om bijkomende informatie en/of documenten op te vragen met betrekking tot de begunstigde. De opgave van de naam van de begunstigde maakt geen deel uit van de unieke identicator en de bank is niet gehouden om na te kijken of er overeenstemming is tussen de identiteit van de opdrachtgever of de begunstigde en de opgegeven rekeningnummers.

In geval van betalingsopdrachten in de Europese Economische Ruimte (= landen van de Europese Unie, alsmede Noorwegen, Liechtenstein en IJsland) is de unieke identicator samengesteld uit het rekeningnummer van de begunstigde in de 'IBAN'-vorm (International Bank Account Number).

Naast de 'IBAN' vormt de identificatiecode van de bank van de begunstigde ('BIC' of Bank Identifier Code) eveneens een element van de unieke identicator voor betalingsopdrachten naar of van landen buiten de Europese Economische Ruimte.

Het persoonlijk IBAN van de klant en de BIC van de bank worden onder andere op de rekeninguittreksels van de klant opgenomen.

De opdrachten die duidelijk onvolledig, onnauwkeurig of onregelmatig zijn, kunnen aan de klant worden teruggestuurd.

Indien de bank de gegevens kan verbeteren, heeft ze de mogelijkheid om de opdrachten uit te voeren zonder dat ze verantwoordelijk kan zijn voor de gevolgen van een vertraging of een vergissing in de uitvoering.

De bank kan enkel aansprakelijk gesteld worden voor het uitvoeren van een opdracht indien deze manifest onvolledig, onnauwkeurig of onregelmatig was.

De klant geeft uitdrukkelijk toelating aan de bank om zijn rekening te debiteren voor bedragen die er bij vergissing op werden gestort of die voortkomen uit een valse, vervalste of ongeldige opdracht.

De klant waakt erover dat alle documenten, stukken, gegevens en informatie die hij met het oog op de uitvoering van een opdracht aan de bank bezorgt, duidelijk, volledig en conform de wettelijke of conventionele bepalingen en de bankgebruiken zijn.

De bank kan niet instaan voor de echtheid, de geldigheid of de juistheid van de documenten waarop ze zich moet baseren en waarop controle volgens de bankgebruiken onmogelijk is.

De opdrachten moeten eveneens ingediend worden binnen een termijn die de bank materieel toelaat deze te behandelen en uit te voeren. In geval van verrichtingen in de kantoren moet de klant rekening houden met hun openingsuren, evenals de openingsuren van de hoofdzetel indien deze dient tussen te komen. De lijst van de kantoren en hun openingsuren zijn beschikbaar op de website van de bank ([www.crelan.be](http://www.crelan.be)).

Inzake betalingsopdracht is het tijdstip van ontvangst het tijdstip waarop de betalingsopdracht effectief door de bank wordt ontvangen. Indien dit tijdstip van ontvangst niet op een bankwerkdag valt, d.i. op een dag dat de bank toegankelijk is om betalingstransacties uit te voeren, dan wordt de betalingsopdracht geacht op de eerstvolgende bankwerkdag te zijn ontvangen.

Betalingsopdrachten ontvangen na 15u30 worden onmiddellijk uitgevoerd indien zij zonder manuele tussenkomst automatisch kunnen uitgevoerd worden. Betalingen

ontvangen na 15u30 die niet in aanmerking komen voor onmiddellijke en automatische uitvoering, worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende bankwerkdag.

De bank en de klant kunnen overeenkomen dat de uitvoering van de betalingsopdracht aanvangt hetzij op een specifieke datum, hetzij op het einde van een bepaalde termijn, hetzij op de dag waarop de klant geldmiddelen ter beschikking van de bank heeft gesteld. In dat geval wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen bankwerkdag is dan wordt de ontvangen betalingsopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Door een betalingsopdracht in te voeren geeft de klant uitdrukkelijk toestemming aan de bank om toegang te krijgen tot persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het aanbieden van betalingsdiensten, deze te verwerken en te bewaren.

## **1.5.2. HERROEPING EN WIJZIGING VAN DE OPDRACHTEN**

Iedere herroeping of wijziging van een aan de bank gegeven opdracht moet haar schriftelijk ter kennis worden gebracht en moet zijn ondertekend door de opdrachtgever en een zeer duidelijke verwijzing bevatten naar de opdracht die het voorwerp uitmaakt van herroeping of wijziging. De bank tracht rekening te houden met de herroepingen of wijzigingen vanaf de ontvangst van deze berichten. De bank zal echter slechts na verloop van vijf bankwerkdagen volgend op de ontvangst van dit bericht gehouden zijn de herroepen of gewijzigde opdrachten niet meer uit te voeren.

In afwijking van het bovenstaande mogen de betalingsopdrachten niet meer herroepen worden na het tijdstip van ontvangst door de bank, tenzij anders is bepaald in dit artikel.

Wanneer de betalingstransactie door een betalingsinitiatiedienstaanbieder dan wel door of via de begunstigde is geïnitieerd, dan kan de klant-betaler de betalingsopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betalingsinitiatiedienstaanbieder instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren, dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.

Wanneer de betalingsopdracht op een latere datum moet uitgevoerd worden, kan de klant die de opdracht gegeven heeft deze herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de voor uitvoering overeengekomen dag voorafgaat.

Een domiciliëring kan herroepen worden tot het einde van de bankwerkdag die voorafgaat aan de overeengekomen dag waarop de betaalrekening wordt gedebiteerd.

Daarnaast kan de klant-betaler die een consument is in de zin van het Wetboek van economisch recht, gedurende een periode van acht weken na de datum waarop de geldmiddelen zijn gedebiteerd, de terugbetaling vragen van een door of via een begunstigde toegestane en geïnitieerde betalingstransactie, met inachtneming van

de voorwaarden bepaald in [artikel 1.5.4.](#) inzake de aansprakelijkheid voor toegestane betalingstransactie geïnitieerd door of via de begunstigde.

### **1.5.3. UITVOERING VAN DE OPDRACHTEN**

De bank behoudt zich het recht voor om de uitvoeringswijze te bepalen van de opdrachten die haar gegeven worden.

De bank voert de opdrachten zo vlug mogelijk uit. Indien de opdracht niet alle vereiste informatie bevat, kan de bank de uitvoering ervan uitstellen om bijkomende richtlijnen te vragen zonder dat zij aansprakelijk kan gesteld worden voor een niet tijdige uitvoering.

De bank is niet verplicht om na te kijken of er overeenstemming is tussen de identiteit van de opdrachtgever of de begunstigde en de opgegeven rekeningnummers en de klant aanvaardt dat een eventuele discrepantie tussen de unieke identifier of de rekeningnummers in de opdrachten en de identiteit van ofwel de opdrachtgever ofwel de begunstigde, de uitvoering van de betrokken opdracht niet zal verhinderen.

Voor de betalingstransacties in euro en voor de betalingstransacties met slechts één valutawissel tussen de euro en de valuta van een Lidstaat van de Europese Unie die de euro niet als munt heeft, mits de valutawissel wordt uitgevoerd in de betrokken Lidstaat waar de euro niet de munteenheid is en, bij grensoverschrijdende betalingstransacties, de overmaking in euro geschiedt:

- is de bank gehouden om ervoor te zorgen dat de rekening van de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag na het tijdstip van ontvangst van de betalingsopdracht voor het bedrag van de betalingstransactie wordt gecrediteerd. Voor betalingstransacties die op papier worden geïnitieerd (met inbegrip van de betalingsopdrachten ontvangen per fax in het kader van een faxovereenkomst), wordt de uitvoeringstermijn met een bijkomende werkdag verlengd.
- de bank kent een valutadag toe aan de betalingstransactie en stelt het bedrag beschikbaar op de rekening van de klant zodra ze het geld ontvangen heeft en de klant de begunstigde is van een betaling.
- voor elektronisch geïnitieerde binnenlandse betalingstransacties tussen twee betaalrekeningen gehouden bij de bank, wordt de rekening van de begunstigde uiterlijk aan het einde van de dag van ontvangst van de betalingsopdracht voor het bedrag van de betalingstransactie gecrediteerd.
- wanneer contanten op de betaalrekening van de klant worden gedeponereerd in de valuta van die betaalrekening, dan zorgt de bank ervoor dat het bedrag onmiddellijk na het tijdstip van ontvangst van de geldmiddelen beschikbaar wordt gesteld en wordt gevaluteerd.

De andere betalingstransacties zijn onderworpen aan andere uitvoeringstermijnen die afhangen van de munt, de verrichting, de correspondent en de plaats van herkomst of bestemming. Op verzoek van de klant zullen hem aanvullende inlichtingen worden verstrekt.

Voor betalingstransacties binnen de Europese Unie zal de uitvoeringstermijn volgend op de ontvangst van de betalingsopdracht geen 4 werkdagen overschrijden.

De klant zorgt tijdig voor voldoende saldo op de te debiteren rekening met het oog op de uitvoering van zijn betalingsopdrachten.

De bank behoudt zich het recht voor om de opdrachten waarvoor op de te debiteren rekening geen voldoende provisie bestaat, niet uit te voeren. Een gedeeltelijke uitvoering van een opdracht is niet mogelijk.

De bank kan zonder de klant te verwittigen de uitvoering van de orders opschorten of annuleren zodra zij er kennis van heeft dat de klant in staat van faillissement is of het voorwerp uitmaakt van een gelijkaardige procedure, of bij wanuitvoering van zijn verbintenissen.

Wanneer de bank weigert een betalingsopdracht uit te voeren dan wordt de klant in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, onverminderd de toepassing van 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 of andere toepasselijke wetgeving die dit verbiedt.

De bank mag voor die kennisgeving kosten aanrekenen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

Elk bedrag op de rekening mag door de bank zonder onderscheid gebruikt worden voor de uitvoering van alle opdrachten van de klant.

Elke inschrijving op rekening van een verrichting waarvan de afloop op het ogenblik van inschrijving niet gekend is, wordt behoudens andersluidend beding uitgevoerd onder voorbehoud van goede afloop zonder dat dit wordt vermeld op het rekeninguittreksel of op het afgifteborderel van een cheque. Bij gebrek aan een goede afloop van de verrichting, verbindt de klant er zich toe om hetgeen hij onverschuldigd ontvangen heeft, onmiddellijk aan de bank terug te betalen. Hij aanvaardt dat de bank ambtshalve en zonder voorafgaand bericht de inschrijving en de eventuele kosten tegenboekt op de rekening.

De bank aanvaardt alle bedragen of waarden afkomstig van derden voor rekening van de klant. Met het akkoord van de begunstigde kan zij deze bedragen of waarden boeken op een door haar gekozen rekening die de begunstigde bij haar aanhoudt, zelfs als ze haar overhandigd zijn om ze ter beschikking te stellen van de begunstigde of om ze over te dragen naar een rekening geopend bij een andere financiële instelling of om ze te boeken op een andere in de bank gehouden rekening.

De klant is gehouden elke afrekening van een uitgevoerde verrichting na te zien en eventueel een klacht te formuleren overeenkomstig [artikel 1.5.6.](#)

#### **1.5.4. AANSPRAKELIJKHEID**

De bank kan aansprakelijk gesteld worden voor elke zware of opzettelijke fout in de uitoefening van haar activiteiten.

Zij kan echter niet aansprakelijk gesteld worden voor het rechtstreeks of onrechtstreeks nadeel dat de klant kan lijden ten gevolge van gevallen van overmacht, zoals onder andere:

- beslissingen genomen door de Belgische of buitenlandse overheden ;

- verrichtingen opgelegd door personen die bekleed zijn met feitelijk gezag, in geval van oorlog, onlusten, sociale conflicten, rellen of bezetting van het grondgebied door onwettige of buitenlandse strijdkrachten ;
- brand, overstromingen, aardbevingen of andere natuurrampen ;
- onvoorzienbare technische problemen die niet toerekenbaar zijn aan de bank ;
- gewapende overvallen.

De bank is niet aansprakelijk voor de schade die de klant rechtstreeks of onrechtstreeks kan lijden ten gevolge van de sluiting van haar kantoren op zaterdagen, zondagen, wettelijke feestdagen of bancaire sluitingsdagen.

De klant is aansprakelijk voor de gevolgen van het overhandigen aan de bank van beschadigde, ongeldige of valse biljetten.

De klant bewaart zorgvuldig de formulieren en documenten die hij ter beschikking heeft om opdrachten door te geven, en verbindt er zich toe om in geen geval zijn elektronische handtekening of zijn geheime code bekend te maken.

Onder voorbehoud van eventuele wettelijke aansprakelijkheidsbeperkingen is de klant verantwoordelijk voor de gevolgen die kunnen voortvloeien uit de diefstal of het verlies van de documenten, uit de verspreiding van zijn elektronische handtekening of geheime code en uit elke vorm van eventueel misbruik van de documenten, de elektronische handtekening of de geheime code.

Inzake betalingstransacties onderworpen aan het Wetboek van economisch recht, dient er rekening gehouden te worden met de volgende bijzondere regels, wetende dat de aansprakelijkheid van de bank niet ingeroepen kan worden in geval van overmacht of wanneer de bank andere wettelijke verplichtingen heeft uit hoofde van nationaal of EU-recht.

### **Aansprakelijkheid in geval van onjuiste unieke identicator**

Een betalingsopdracht uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identicator, wordt geacht correct te zijn uitgevoerd wat betreft de in de unieke identicator gespecificeerde begunstigde. De bank is enkel aansprakelijk voor de uitvoering van betalingstransacties overeenkomstig de unieke identicator die door de betalingsdienstgebruiker is verstrekt.

Indien de unieke identicator die door de klant is verstrekt, onjuist is, is de bank niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie.

De bank van de klant-betaler zal evenwel redelijke inspanningen leveren om het met de betalingstransactie gemoeide geld terug te krijgen. In dergelijke situatie kan de bank kosten aan de klant aanrekenen voor het terugvorderen.

Indien het innen van geldmiddelen niet mogelijk is, zal de bank aan de klant-betaler, op schriftelijk verzoek, alle voor haar beschikbare informatie verstrekken die relevant is voor de betaler om een rechtsvordering in te stellen met als doel de geldmiddelen terug te krijgen.

Indien de klant de begunstigde is van een betalingstransactie uitgevoerd op basis van een onjuiste unieke identicator, dan werkt de bank mee aan de invorderingsinspanningen door aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler alle nuttige informatie te bezorgen om de geldmiddelen terug te krijgen.

Die nuttige inlichtingen kunnen de identiteitsgegevens van de klant-begunstigde omvatten, zoals zijn naam en zijn adres.

## **Aansprakelijkheid in geval van niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering**

**Wanneer de klant de betaler is**, is de bank aansprakelijk voor de juiste uitvoering van de rechtstreeks door de klant correct geïnitieerde betalingstransacties. In afwijking hiervan is echter de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde aansprakelijk jegens de begunstigde voor de juiste uitvoering van de betalingstransactie in geval de bank tegenover de klant en, in voorkomend geval, tegenover de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde kan bewijzen dat de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen binnen de termijnen voorzien in [artikel 1.5.3](#).

Indien de betalingstransactie werd geïnitieerd door of via de begunstigde is de bank ten aanzien van de klant betaler enkel aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie, indien de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde de betrokken betalingsopdracht correct en tijdig aan de bank heeft doorgegeven.

Wanneer een betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd en de betalingsopdracht door de klant-betaler was geïnitieerd, tracht de bank, ongeacht de aansprakelijkheid, op vraag van deze klant, onmiddellijk de betalingstransactie te traceren en stelt zij de klant-betaler op de hoogte van de resultaten daarvan. Er worden daarvoor aan de klant geen kosten aangerekend.

Wanneer de bank aansprakelijk is, zal zij de klant onverwijld het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie terugbetalen en in voorkomend geval de betaalrekening die met dat bedrag werd gedebiteerd herstellen in de toestand zoals die zou geweest zijn mocht de gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag werd gedebiteerd. De bank is tevens aansprakelijk voor de kosten en interesten die de klant worden aangerekend wegens niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie en voor aanvullende vergoedingen voor eventuele andere financiële gevolgen. Wanneer de klant geen consument is, is de aansprakelijkheid van de bank beperkt tot de gederfde creditrente, met uitsluiting van alle andere kosten of vergoedingen voor eventuele schade of financiële gevolgen.

Wanneer een betalingsopdracht door een klant via een betalingsinitiatiedienstaanbieder wordt geïnitieerd, betaalt de bank de klant het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde betalingstransactie terug en herstelt zij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, mocht de gebrekkige betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden.

Indien de betalingsinitiatiedienstaanbieder aansprakelijk is voor de niet-uitvoering of de gebrekkige of niet-tijdige uitvoering van de betalingstransactie, vergoedt hij de bank op diens verzoek onmiddellijk voor de geleden verliezen of naar aanleiding van het terugbetalen van de betaler betaalde bedragen.

**Wanneer de klant de begunstigde is**, is de bank aansprakelijk ten aanzien van de klant-begunstigde, voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van een betalingstransactie geïnitieerd door de betaler, in de gevallen waarin de betalingsdienstaanbieder van de betaler kan aantonen dat de bank het bedrag van de betalingstransactie heeft ontvangen binnen de opgelegde termijn. In een dergelijk geval, stelt zij onmiddellijk het bedrag van de betalingstransactie ter beschikking van



de klant en crediteert zij, voor zover van toepassing, de betaalrekening van de klant met het overeenkomstige bedrag. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de begunstigde is uiterlijk de datum waarop het bedrag bij een correcte uitvoering van de transactie zou zijn gevaluteerd.

De bank is aansprakelijk voor de juiste verzending aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler van een via de klant-begunstigde correct geïnitieerde betalingsopdracht en van de verwerking van deze betalingstransactie overeenkomstig de verplichtingen die gelden inzake uitvoeringstermijn en valutadatum.

De bank zorgt ervoor dat zij de betrokken betalingsopdracht onmiddellijk doorgeeft aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler. Ingeval een betalingsopdracht niet tijdig wordt verzonden, wordt het bedrag op de betaalrekening van de begunstigde gevaluteerd uiterlijk op de datum waarop het bij een correcte uitvoering van de transactie zou zijn gevaluteerd.

In geval van aansprakelijkheid van de bank, zorgt zij ervoor dat het bedrag van de betalingstransactie onmiddellijk ter beschikking van de klant-begunstigde wordt gesteld zodra de rekening van de bank met het overeenkomstige bedrag is gecrediteerd. Het bedrag wordt op de rekening van de begunstigde gevaluteerd uiterlijk op de datum waarop het bij een correcte uitvoering van de transactie zou zijn gevaluteerd. Indien de bank aansprakelijk is, is zij gehouden de veroorzaakte kosten en interesten te vergoeden en heeft de klant recht op aanvullende vergoedingen voor eventuele andere financiële gevolgen. Wanneer de klant geen consument is, is de aansprakelijkheid van de bank beperkt tot de gederfde creditrente, met uitsluiting van alle andere kosten of vergoedingen voor eventuele schade of financiële gevolgen.

Wanneer een betalingstransactie niet of gebrekkig is uitgevoerd, en de betalingsopdracht door of via de klant als begunstigde is geïnitieerd, tracht de bank, op vraag van de klant, ongeacht de aansprakelijkheden zoals hiervoor bepaald, onmiddellijk de betalingstransactie te traceren en stelt zij de klant op de hoogte van het resultaat van haar opzoeking. Er worden daarvoor aan de klant geen kosten aangerekend.

### **Aansprakelijkheid in geval van niet-toegestane betalingstransacties**

Onverminderd de toepassing van artikel 1.5.6., dient de bank, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie aan de klant-betaler terug te betalen en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, nadat zij zich rekenschap heeft gegeven van de transactie of daarvan in kennis is gesteld, uitgezonderd indien de bank redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en de gronden schriftelijk aan de FOD Economie meedeelt. In voorkomend geval, herstelt de bank de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden. In dit verband wordt er ook voor gezorgd dat de valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de klant-betaler uiterlijk de datum is waarop het bedrag was gedebiteerd.

Indien de betalingstransactie via een betalingsinitiatiedienstaanbieder wordt geïnitieerd, betaalt de bank onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende bankwerkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug aan de klant-betaler en herstelt zij, in voorkomend geval,

de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn mocht de niet-toegestane betalingstransactie niet hebben plaatsgevonden.

Bovendien dient de bank of, indien van toepassing, de betalingsinitiatiedienstaanbieder, de klant te vergoeden voor de eventueel verdere financiële gevolgen, in het bijzonder het bedrag van de door hem gedragen kosten ter bepaling van de te vergoeden schade.

In afwijking hiervan draagt de klant-betaler tot aan de kennisgeving verricht overeenkomstig artikel 1.5.6. het verlies tot een bedrag van ten hoogste 50 euro met betrekking tot alle niet-toegestane betalingstransacties die voortvloeien uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of uit het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.

De klant-betaler draagt wel geen enkel verlies indien :

- 1° het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument niet kon worden vastgesteld door de betaler voordat een betaling plaatsvond, tenzij de klant-betaler zelf frauduleus heeft gehandeld, of
- 2° het verlies is veroorzaakt door het handelen of nalaten van werknemer, agent of bijkantoor van de bank of van een entiteit waaraan haar activiteiten werden uitbesteed.

De klant-betaler draagt alle verliezen in verband met niet-toegestane betalingstransacties indien de betaler deze heeft geleden doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen die op hem rusten niet is nagekomen. In dergelijke gevallen is het maximumbedrag van 50 euro niet van toepassing.

Worden onder andere beschouwd als grove nalatigheid, vanwege de klant-betaler:

- het noteren van zijn gepersonaliseerde veiligheidsgegevens, zoals zijn identificatienummer of enige andere code in een gemakkelijk herkenbare vorm, en met name op het betaalinstrument, of op een voorwerp of een document dat de klant-betaler bij het instrument bewaart of met dat instrument bij zich draagt;
- bewaring van het betaalinstrument op een voor het publiek toegankelijke plaats;
- mededelen van zijn code aan een derde;
- het feit dat de bank, of de door laatstgenoemde aangeduide entiteit, niet onverwijld in kennis werd gesteld van het verlies of de diefstal van zodra hij er weet van had.

Wanneer de bank geen sterke cliëntauthenticatie verlangt van de klant-betaler, draagt deze geen eventuele financiële verliezen, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Na de hierboven vermelde kennisgeving heeft het gebruik van het verloren, gestolen of wederrechtelijk toegeëigende betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de klant-betaler, tenzij deze bedrieglijk heeft gehandeld.

### **Terugbetalingsverplichting bij toegestane betalingstransactie geïnitieerd door of via de begunstigde**

De bank dient aan de klant-betaler die erom verzoekt toegestane, door of via een begunstigde geïnitieerde, betalingstransacties die reeds zijn uitgevoerd, terug te betalen indien de volgende voorwaarden vervuld zijn :

1° bij het toestaan van de betalingstransactie, werd het precieze bedrag van de betalingstransactie niet gespecificeerd, en

2° het bedrag van de betalingstransactie ligt hoger dan het bedrag dat de betaler redelijkerwijs, op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van zijn raamcontract en relevante aspecten van de zaak, kan verwachten.

Voor de toepassing van de tweede voorwaarde kan de klant-betaler evenwel geen met een valutawissel verband houdende redenen aanvoeren indien de referentiewisselkoers is toegepast die hij met de bank is overeengekomen.

Op verzoek van de bank toont de klant-betaler aan dat aan deze voorwaarden is voldaan.

De terugbetaling komt overeen met het volledige bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler valt niet later dan de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

De klant-betaler kan gedurende een periode van acht weken vanaf de datum waarop de geldmiddelen werden gedebiteerd, terugbetaling van een toegestane terugbetalingsactie verzoeken die door of via een begunstigde werd geïnitieerd.

Binnen de tien bankwerkdagen na ontvangst van het verzoek om terugbetaling betaalt de bank het volledige bedrag van de betalingstransactie terug, of motiveert zij waarom zij weigert tot terugbetaling over te gaan, met opgave van de instanties waarbij de betaler de zaak aanhangig kan maken in overeenstemming met artikel 1.9.4. indien hij de aangevoerde motivering niet aanvaardt.

Als de klant-betaler die een consument is zijn instemming met de uitvoering van de betalingstransactie rechtstreeks aan de bank heeft gericht én er door de bank of door de begunstigde ten minste vier weken vóór de vervaldag op de overeengekomen wijze informatie betreffende de toekomstige betalingstransactie aan de betaler werd verstrekt of ter beschikking werd gesteld, heeft de klant-betaler geen recht op terugbetaling.

De klant die geen consument is mag in geen geval de terugbetaling vragen van een toegestane betalingstransactie geïnitieerd door of via de begunstigde.

## **1.5.5. BEWIJS VAN DE VERRICHTINGEN**

De uitvoering van de aan de bank gegeven opdrachten wordt voldoende bewezen door rekeninguittreksels, afrekeningen of briefwisseling die door de bank werd opgemaakt, zonder dat dit afbreuk doet aan het recht van de klant om een klacht in te dienen of opmerking te maken overeenkomstig [artikel 1.5.6.](#) van dit Reglement.

De bank kan ten opzichte van de klant of een derde, in burgerlijke en in handelszaken, altijd door alle rechtsmiddelen het bewijs leveren van handelingen of verrichtingen, wat ook de aard en de waarde ervan zijn. Omgekeerd kan ook de klant met alle middelen van recht het bewijs leveren.

Kopieën of reproducties, met inbegrip van kopieën van fax en e-mails, op welke manier ze ook gemaakt werden (carbondoorschrift - fotokopie - microfilm of iedere andere informatiedrager), alsmede de opnames van de telefoongesprekken, hebben dezelfde bewijskracht als een door alle partijen ondertekend origineel geschrift op een papieren drager, dit in eventuele afwijking van artikel 1341 van het Burgerlijk

Wetboek en ongeacht het betrokken bedrag, en zullen bij een geschil in rechte kunnen worden overgelegd.

Als de informatie opgeslagen is onder de vorm van elektronische gegevens, aanvaardt de klant de reproductie van die gegevens als bewijsmiddel. Tevens erkent hij het ingeven van een persoonlijke elektronische cijfer- en/of lettercode als bewijs van zijn wilsuiting en dat deze geldt als elektronische handtekening.

De bank zal boekhoudkundige stukken, bewijsstukken of andere stukken slechts bewaren zolang deze bewaring expliciet voorgeschreven is door de wet. De klant kan zich niet op andere termijnen beroepen en de bank kan daarbuiten geldig overgaan tot de vernietiging van stukken en gegevens.

### 1.5.6. RECHTZETTINGEN

De klant kan overeenkomstig artikel 1.9.4. de rechtzetting van verrichtingen vragen. Deze rechtzettingen dienen onverwijld te worden gevraagd d.i. zodra het feit gekend is.

Bovendien geldt een vervaltermijn die afhankelijk is van de aard van de dienst en de klant en waarna het niet meer mogelijk is een rechtzetting te vragen, zelfs als het probleem pas nadien wordt vastgesteld.

De klant-consument moet elke betwisting omtrent:

- betalingstransacties, voorzien in Boek VII van het Wetboek van economisch recht, binnen de 13 maanden na de valutadatum van debitering of creditering, ter kennis brengen van de bank als het gaat om betalingstransacties binnen de Europese Economische Ruimte (EER) of voor het gedeelte van de betalingstransactie dat zich binnen de EER heeft voorgedaan bij transacties met landen buiten de EER;
- andere verrichtingen of geschriften binnen de 3 maanden ter kennis brengen van de bank;
- orders in financiële instrumenten binnen de 2 dagen ter kennis brengen van de bank.

Elke andere klant moet elke betwisting omtrent:

- domiciliëringen verwerkt via het Sepa Direct Debit -verwerkingssysteem, binnen de 13 maanden ter kennis brengen van de bank;
- andere verrichtingen of geschriften binnen de 3 maanden ter kennis brengen van de bank;
- orders in financiële instrumenten binnen de 2 dagen ter kennis brengen van de bank.

Indien deze termijnen overschreden zijn, wordt elke niet betwiste verrichting geacht juist te zijn en goedgekeurd door de klant en verliest de klant elk recht tot rechtzetting.

Onverminderd de rechten en verplichtingen van partijen i.v.m. de rechtzetting van fouten, heeft de bank het recht om ambtshalve en op elk ogenblik zonder opdracht van de klant de vergissingen recht te zetten die ze begaan heeft in de uitvoering van een verrichting.

In de mate dat de rechtzetting van de vergissing de teruggave van bedragen of waarden door de klant met zich brengt, kan de bank de rekening van de klant zonder voorafgaand bericht debiteren met de verschuldigde bedragen.

Als de rekening ten gevolge van een rechtzetting een debetsaldo vertoont, zal de klant de op de rekening toegepaste debetinterest verschuldigd zijn, behalve indien de vergissing te wijten is aan een fout van de bank.

Indien nodig kan de bank de waarden die zij voor rekening van de klant houdt, terugnemen of equivalente waarden ambtshalve inhouden.

## **1.6. TARIFERING EN KOSTEN**

### **1.6.1. TARIEVEN EN VOORWAARDEN**

De klanten worden volgens de wettelijke modaliteiten in kennis gesteld van de van kracht zijnde tarieven en voorwaarden van de haar aangeboden producten en diensten. Deze zijn ook beschikbaar in alle kantoren van de bank.

De prijzen van producten en diensten kunnen verschillen naargelang de klant een consument of een niet-consument is.

De klant zorgt ervoor dat hij er kennis van neemt voor hij opdrachten doorgeeft of verrichtingen doet.

De bank heeft behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding en op voorwaarde van een tijdige kennisgeving en naleving van de wettelijke verplichtingen ter zake, het recht om de prijzen van haar producten en diensten aan te passen aan de stijging van de kosten en de ontwikkeling van de markt, en dit op de eerstvolgende vervalddag of, bij gebrek aan een vervalddag, op de eerstvolgende aanrekeningsdatum.

Inzake betalingsdiensten onderworpen aan het Wetboek van economisch recht, zullen de aanpassingen van de tarieven en voorwaarden ten vroegste twee maanden na de kennisgeving in werking treden. Wijzigingen in de rentevoet of de wisselkoers kunnen met onmiddellijke ingang en zonder kennisgeving worden toegepast, indien de wijzigingen gebaseerd zijn op de overeengekomen referentierentevoet of – wisselkoers. Wijzigingen in de rentevoet of de wisselkoers in het voordeel van de klant kunnen zonder kennisgeving worden toegepast.

De klant die de aanpassingen niet aanvaardt moet op schriftelijke wijze verzaken aan de aangepaste dienst of aan de relatie met de bank vóór de datum van inwerkingtreding. In dit geval zijn de bepalingen van [artikel 1.9.1.](#) van dit Reglement die verband houden met de gevolgen van de stopzetting van de relatie met de bank eveneens van toepassing.

Het feit dat de klant het product of de dienst blijft gebruiken na deze termijn, impliceert zijn instemming met de nieuwe voorwaarden.

### **1.6.2. BETALING VAN DE KOSTEN EN COMMISSIES**

De klant geeft aan de bank de toestemming om zijn rekening te debiteren voor kosten en commissies die in de banksector gebruikelijk zijn en de erbij horende belastingen, belastingen en taksen op de voor rekening van de klant of in zijn voordeel uitgevoerde verrichtingen, kosten van het drukken en het verzenden van

rekeninguittreksels, kosten die volgens algemeen bankgebruik in het belang van de klant of zijn rechthebbenden gemaakt zijn, kosten voor het aanleggen van een bijzonder dossier, kosten voor opzoeken en extra overzichten of rekeninguittreksels, ook op vraag van officiële instanties, kosten voor een revisorenverklaring, kosten van gedwongen uitvoering wanneer de klant in het ongelijk is gesteld en kosten verbonden aan de tarifiering van producten en diensten. Indien het saldo op de rekening onvoldoende is, zal de rekening na debitering van de kosten een negatieve stand vertonen.

## **1.7. WAARBORGEN VOOR DE CLIENT**

### **1.7.1. DISCRETIE**

De bank is verplicht tot discretie.

Ze deelt aan derden geen enkele inlichting mee in verband met haar klanten, behalve indien ze daartoe de toelating van de klant heeft ontvangen of indien ze daartoe door een wettelijke of reglementaire bepaling verplicht is.

De bank kan bijvoorbeeld verplicht zijn om informatie mee te delen aan fiscale en gerechtelijke overheden.

Inzake betalingsdiensten, kan de bank ertoe gehouden zijn om de identiteitsgegevens van de klant mee te delen aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler die een betaling op basis van een onjuiste unieke identificator zou hebben verricht.

Anderzijds stemt de klant door het toevertrouwen van verrichtingen aan de bank in met het feit dat alle inlichtingen en gegevens over hem die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van zijn verrichtingen met de bank, opgenomen worden in de bestanden van de bank en van derden die betrokken zijn bij de verrichtingen (o.a. Swift, Visa en Master Card), en bij niet-betaling ook in de risicocentrales van de Nationale Bank van België, met naleving van de geldende wettelijke bepalingen en in het bijzonder die van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

### **1.7.2. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER**

De bank hecht veel belang aan de persoonlijke levenssfeer en de bescherming van de persoonsgegevens. De bank verwerkt de persoonsgegevens van de klant in overeenstemming met Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en De Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

De bescherming en de verwerking van de persoonsgegevens zijn opgenomen in de privacyverklaringen die beschikbaar zijn in de agentschappen en op de website [crelan.be](http://crelan.be). De privacyverklaringen maken deel uit van de contractuele relatie met de klant.

De bank treedt op als verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van de klant. De functionaris voor de gegevensbescherming van de bank kan gecontacteerd worden via mail aan [privacy@crelan.be](mailto:privacy@crelan.be) of per post aan Crelan, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel, ter attentie van de "Data Protection and Privacy Office".

### **1.7.3. BESCHERMINGSREGELING VOOR DEPOSITO'S EN FINANCIËLE INSTRUMENTEN**

De bank neemt deel aan de Belgische beschermingsregeling voor deposito's. Ze is lid van het Garantiefonds voor financiële diensten. Bij faillissement, aanvraag tot gerechtelijke reorganisatie of staking van betaling van de toegetroden banken, geeft deze bescherming aan de deposanten van fondsen die beantwoorden aan de wettelijke voorwaarden, recht op een tussenkomst van het Garantiefonds tot 100.000 EUR (meer info op: <https://www.garantiefonds.belgium.be>).

De bank heeft een informatiefiche over de depositobescherming opgesteld die kosteloos beschikbaar is op haar website ([www.crelan.be](http://www.crelan.be)) en in haar agentschappen.

De bank is ook lid van het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten dat tegenwoordig enkel bevoegd is voor de beschermingsregeling voor de financiële instrumenten. Deze bescherming is van toepassing op financiële instrumenten die de klant bij zijn bank of beursvennootschap in bewaring heeft gegeven. Indien, na deficiëntie van de bewaarnemer, de klant deze in bewaring gegeven instrumenten niet meer zou kunnen recupereren, dan kan voor het eventuele verlies een beroep worden gedaan op de beschermingsregeling met een limiet van 20.000 EUR per persoon en per financiële instelling (meer info op: <http://www.protectionfund.be>).

### **1.7.4. HANDELS- EN FINANCIËLE INLICHTINGEN**

In principe deelt de bank geen handels- of financiële inlichtingen mee over personen of ondernemingen.

Op uitdrukkelijk verzoek van een klant en voor zover de wet dit toelaat, kan ze daar toch mee instemmen. In dat geval worden de inlichtingen vertrouwelijk verstrekt, zonder dat de bank hiervoor aansprakelijk gesteld kan worden en mogen ze in geen geval door de klant meegedeeld worden aan derden.

## **1.8. WAARBORGEN VOOR DE BANK**

### **1.8.1. EENHEID VAN REKENINGEN**

Alle rekeningen, zonder onderscheid naar aard en modaliteiten, die in eender welke munt geopend werden op naam van dezelfde klant, vormen onderdelen van één ondeelbare rekening waarvan alle credit- en debetsaldi elkaar voortdurend compenseren.

Met het oog op het terugvorderen van een schuld van de klant, mag de bank op elk ogenblik de onderdelen fuseren en tussen de onderdelen gehele of gedeeltelijke overdrachten uitvoeren, van creditstanden naar debetstanden en omgekeerd, en zelfs van debetstanden naar andere debetstanden.

Indien nodig zullen de bedragen in deviezen omgezet worden naar euro op basis van de wisselkoers van de bankwerkdag vóór de verrichting.

Rekeningen die hun eigenheid moeten bewaren krachtens wettelijke bepalingen van dwingend recht of volgens een bijzondere overeenkomst tussen de klant en de bank, worden niet in deze ondeelbare rekening opgenomen.

Indien de bank zich beroept op de clausule van eenheid van rekeningen, worden bedragen op termijnrekeningen onmiddellijk opeisbaar.

### **1.8.2. COMPENSATIE**

Voor zover wettelijke bepalingen van dwingend recht zich er niet tegen verzetten, kan de bank steeds en zelfs in geval van faillissement van de klant of een andere vorm van samenloop, alle opeisbare en niet opeisbare schuldvorderingen die zij heeft ten laste van de klant, verrekenen met alle opeisbare en niet opeisbare schuldvorderingen van deze klant op de bank, in welke munt de schuldvorderingen ook gesteld zijn. Indien nodig zullen bedragen in deviezen omgezet worden in euro op basis van de wisselkoers van de bankwerkdag vóór de verrichting.

### **1.8.3. HOOFDELIJKHEID EN ONDEELBAARHEID**

Alle medetitularissen van rekeningen of tegoeden of alle personen die samen betrokken zijn bij dezelfde verrichting, zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot alle hiermee verband houdende verplichtingen ten opzichte van de bank, zoals de verplichting tot terugbetaling van een debetstand op een rekening. Daarnaast zijn ook de gevolmachtigden hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk voor onregelmatige debetsaldi die zijn ontstaan door hun toedoen.

Opeisbare debetsaldi of schuldvorderingen kunnen door de bank van rechtswege aangezuiverd worden met creditsaldi op naam van personen die ofwel gezamenlijk ofwel persoonlijk tot de schuld gehouden zijn als schuldenaar of uit hoofde van een borgstelling, een aval of een andere waarborg. Daartoe is de bank gemachtigd om op elk ogenblik alle nodige overdrachten te doen.

De erfgenamen, de algemene legatarissen of legatarissen onder algemene titel van de klant zijn hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot al zijn verplichtingen ten opzichte van de bank.

### **1.8.4. PAND- EN RETENTIERECHT**

Alle tegoeden, bedragen en/of waarden die zich om welke reden ook voor rekening van de klant in handen van de bank bevinden, maken van rechtswege een ondeelbaar pand uit ten voordele van de bank, dat strekt tot zekerheid van de terugbetaling van huidige en toekomstige verbintenissen ten opzichte van de bank.



De bedragen en waarden kunnen door de bank worden ingehouden in geval van niet-uitvoering of een niet tijdige uitvoering van de verbintenissen door de klant.

De ingehouden bedragen kunnen door de bank ambtshalve en op elk ogenblik aangewend worden voor de aanzuivering van de verbintenissen van de klant, in hoofdsom, interesten, kosten en toebehoren.

De ingehouden waarden kunnen door de bank volgens de wettelijke voorschriften te gelde gemaakt worden, en de opbrengst mag aangewend worden voor de aanzuivering van de verbintenissen van de klant, in hoofdsom, interesten, kosten en toebehoren.

De bank kan het saldo van een rekening voor een bepaalde periode geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar stellen indien zij daartoe gegronde redenen heeft.

## **1.8.5. OVERDRACHT VAN SCHULDVORDERINGEN**

De klant draagt ter uitvoering van al zijn huidige en toekomstige verbintenissen, in hoofdsom, interesten, kosten en toebehoren, die hij om welke reden ook heeft aangegaan, al zijn huidige en toekomstige schuldvorderingen op derden over aan de bank. Dit zijn onder andere schuldvorderingen op werkgevers, sociale zekerheidsinstellingen, huurders, verzekeringsmaatschappijen, financiële instellingen, debiteuren van rente of pensioenen en in het algemeen alle bedragen die hem toekomen uit welke hoofde ook.

Bij niet-uitvoering door de klant van om het even welke van zijn verplichtingen ten opzichte van de bank, kan deze overgaan tot de kennisgeving van de overdracht aan de schuldenaars van de overgedragen schuldvorderingen.

De klant verbindt er zich toe om op eenvoudig verzoek van de bank alle inlichtingen te verschaffen betreffende zijn schuldvorderingen en machtigt de bank om zulke inlichtingen te vragen aan derden die schuldenaar zijn van de overgedragen schuldvorderingen.

## **1.9. VARIA**

### **1.9.1. BEËINDIGING VAN DE RELATIES**

De klant heeft te allen tijde het recht om de relatie met de bank geheel of gedeeltelijk, zonder motivering te beëindigen. Hij geeft daarvan schriftelijk kennis aan de bank met een opzeggingstermijn van 1 maand.

De bank kan, behoudens hetgeen bepaald is in bijzondere overeenkomsten, te allen tijde geheel of gedeeltelijk een einde stellen aan alle of bepaalde relaties of overeenkomsten met de klant of volmachthebber, zonder deze beslissing te motiveren. De bank kan een voor onbepaalde duur afgesloten overeenkomst beëindigen mits het in acht nemen van een opzeggingstermijn van 2 maanden.

De bank heeft ook te allen tijde het recht om, zonder motivering, een bestaande klantenrelatie te bevriezen, dit wil zeggen dat de klant bestaande producten en contracten kan blijven behouden, maar dat er geen nieuwe producten en/of contracten meer kunnen worden aangegaan.

De klant en de bank behouden zich evenwel het recht voor de relatie met de andere partij, geheel of gedeeltelijk te beëindigen, ook in de hoedanigheid van vertegenwoordiger of volmachthebber, onmiddellijk, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder inachtneming van een opzegtermijn:

- wanneer het vertrouwen in de andere partij ernstig is geschaad, bijvoorbeeld wanneer de bank transacties of handelingen vaststelt vanwege de klant die niet verenigbaar zijn met wettelijke, fiscale of deontologische principes ;
- wanneer de klant nalaat de door de bank gevraagde stavingstukken met betrekking tot uitgevoerde of geplande verrichtingen te bezorgen ;
- in geval van ernstige wanprestatie van de andere partij.

De bank behoudt zich bovendien het recht voor de relatie met de klant onmiddellijk, zonder inachtneming van een opzegtermijn, te beëindigen wanneer de klant verzuimt te voldoen aan de identificatieplicht of wanneer de bank na een eerste contact of een eerste verrichting vaststelt dat haar vertrouwen in de klant niet gerechtvaardigd is.

De hierboven genoemde beëindigingswijzen doen geen afbreuk aan de specifieke bepalingen die zijn opgenomen in bijzondere overeenkomsten, zoals in het Algemeen Reglement van de Kredietopeningen.

De beëindiging van de klantenrelatie doet geen afbreuk aan de afwikkeling van de hangende orders die zijn ingevoerd voor de beëindiging van de klantenrelatie.

Mits de contractuele voorwaarden (met name de termijn) die voor de afwikkeling van de lopende verrichtingen zijn vastgelegd worden in acht genomen, maakt de stopzetting van de relatie alle onderlinge schuldvorderingen en schulden tussen de partijen onmiddellijk opeisbaar. Al wat aan de bank verschuldigd is of zal zijn, mag vervroegd worden afgetrokken van de rekening van de klant, desgevallend onder disconto.

De creditsaldi op de rekeningen, met inbegrip van alle interesten waarop de klant recht heeft tot op de dag van de opzegging, zullen zonder bijkomende kost aan de klant worden uitbetaald of overgeschreven op een door de klant aan de bank opgegeven betaalrekening. Bij gebrek aan duidelijke richtlijnen vanwege de klant met betrekking tot de beschikbaarstelling van de creditsaldi, alsmede van de andere tegoeden die bij de bank in bewaring zijn gegeven, binnen een redelijke termijn na de opzegging zal de bank zelf de manier mogen bepalen waarop deze creditsaldi op risico van de klant aan de klant zullen worden terugbezorgd.

Indien de Bank een einde stelt aan de relatie, moet zij aan de klant het pro rata van de beheerskosten op de rekeningen terugbetalen voor het resterende deel van het lopende jaar. De beheerskosten van de betalingsdiensten, de zichtrekening en de spaarrekening die op voorhand betaald werden, zullen in alle gevallen naar evenredigheid terugbetaald worden voor de periode die volgt op de maand van de beëindiging.

## **1.9.2. BANKOVERSTAPDIENST**

Een consument die in België van bank wenst te veranderen voor zijn betalingsverkeer kan beroep doen op de overstapdienst betaalrekeningen

onderworpen aan het Wetboek van economisch recht (Boek VII. 'Betalings- en kredietdiensten' – Titel 3. 'Betalingdiensten').

Om gebruik te maken van deze dienstverlening moet de consument zich wenden tot de bank waarnaar hij zijn betalingsverkeer wenst over te dragen. Hij moet een daartoe bestemd aanvraagformulier invullen.

De overstap naar een andere bank kan gepaard gaan met de afsluiting van de zichtrekening bij de eerste bank, tenzij de rekeninghouder nog openstaande verplichtingen heeft.

Deze dienst wordt onderworpen aan een bijzonder reglement.

Meer info op <https://www.bankswitching.be>.

### 1.9.3. WIJZIGING VAN HET REGLEMENT

Elke wijziging aan de bepalingen van dit Reglement zal tussen de bank en de klant geregeld worden op onderstaande wijze.

De klant wordt voorafgaandelijk ingelicht door een gedagtekend bericht gevoegd bij de rekeninguittreksels, bij middel van een gewone brief of andere duurzame drager. De berichten vermelden de datum van inwerkingtreding van de wijzigingen.

Behoudens wettelijke of reglementaire verplichtingen zullen de wijzigingen aangaande de betalingsdiensten geregeld door het Wetboek van economisch recht van kracht worden bij het verstrijken van een termijn van twee maanden na de kennisgeving of op een latere door de bank aangegeven datum.

De klant die de wijzigingen niet aanvaardt moet op schriftelijke wijze verzaken aan zijn relatie met de bank uiterlijk vóór de datum van inwerkingtreding van deze wijzigingen. In dit geval zijn de bepalingen van [artikel 1.9.1.](#) van dit Reglement die verband houden met de gevolgen van de stopzetting van de relatie met de bank eveneens van toepassing.

Inzake betalingsdiensten en de zichtrekeningen waaraan betalingsdiensten gebonden zijn gebeurt deze stopzetting kosteloos.

Door het niet gebruik maken van dit recht aanvaardt de klant de wijzigingen en zullen de nieuwe bepalingen worden toegepast op alle verrichtingen die begonnen zijn vóór hun inwerkingtreding.

### 1.9.4. KLACHTEN

Alle klachten van de klant over door de bank verleende diensten, moeten zo snel mogelijk ter kennis worden gebracht van de bank en binnen de termijnen voorzien in artikel 1.5.6.

Als lid van FEBELFIN, de Belgische federatie van de financiële sector, is de bank gehouden door de Gedragsregels voor klachtenbehandeling van FEBELFIN.

De klant kan zich met een klacht die niet opgelost geraakt via het agentschap, bijkomend wenden tot de **Klachtendienst** van Crelan, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel. Informatie over die dienst en de werkwijze bij klachtenbehandeling is

beschikbaar op de website van de bank en kan op verzoek bekomen worden in alle agentschappen.

De bank is eveneens aangesloten bij **OMBUDSFIN**, Ombudsdienst voor financiële diensten, een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in financiële aangelegenheden.

Wanneer de klant die handelt als natuurlijke persoon in het kader van zijn privé-belangen meent geen bevredigende oplossing voor zijn klacht te hebben ontvangen kan hij voor de bancaire producten en diensten van de bank een beroep doen op OMBUDSFIN.

OMBUDSFIN is eveneens bevoegd om klachten van zelfstandigen en ondernemingen te behandelen die betrekking hebben op een kredietverlening en een grensoverschrijdende betaling voor een maximaal bedrag van 50.000 €.

OMBUDSFIN VZW  
Ombudsdienst voor financiële diensten  
North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2  
1000 Bruxelles / 1000 Brussel

Tel. : +32 2 545 77 70  
Fax : +32 2 545 77 79  
E-mail : [Ombudsman@ombudsfm.be](mailto:Ombudsman@ombudsfm.be)  
Internet : <https://www.ombudsfm.be>

Alle klanten kunnen hun klacht eveneens richten aan de **Federale Overheidsdienst Economie** :

- klachten online via het meldpunt:  
<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/nl/welkom>
- klachten per brief:  
FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie  
Algemene Directie Economische Inspectie  
Koning Albert II-laan, 16  
1000 Brussel
- meer informatie  
via telefoon : 02/ 277 54 84,  
via de website :  
[http://economie.fgov.be/nl/geschillen/klachten/waar\\_hoe\\_klacht\\_indienen/](http://economie.fgov.be/nl/geschillen/klachten/waar_hoe_klacht_indienen/)

De partijen behouden evenwel het recht om hun vordering voor te leggen aan de bevoegde rechtbank. Als één van de partijen de voorgestelde regeling van het geschil verwerpt, kan zij dus nog altijd een beroep doen op de bevoegde rechtbank.

### **1.9.5. BEWARING DOCUMENTEN**

De termijn voor het indienen bij de bank van een aanvraag om inlichtingen of opzoekingen omtrent een verrichting bedraagt tien jaar tenzij er kortere wettelijke of conventionele verjaringstermijnen bestaan. De termijn van tien jaar loopt vanaf de datum van de uitvoering van de verrichting.

### **1.9.6. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMSTEN**

Behoudens andersluidende bepalingen worden alle overeenkomsten tussen de bank en de klant uitgevoerd te Brussel. Voor de uitvoering van dit Reglement kiest de bank woonplaats op haar zetel, Sylvain Dupuislaan 251 te 1070 Brussel. De klant kiest woonplaats op het laatst door hem aan de bank medegedeeld adres.

### **1.9.7. TOEPASSELIJK RECHT**

Alle rechten en verplichtingen van de klant en de bank zijn onderworpen aan het Belgisch recht.

### **1.9.8. BEVOEGDHEIDS- EN VERJARINGSBEDING**

De Belgische rechtbanken zijn exclusief bevoegd. De bank behoudt zich het recht voor om de geschillen voor de rechtbanken van Brussel te brengen. De klant die optreedt als consument kan de zaak voor de rechtbank van zijn woonplaats brengen. Het recht om tegen de bank in rechte op te treden voor om het even welke verrichting of dienst, dus zowel voor wat betreft sparen, beleggen als lenen, verjaart na een termijn van vijf jaar te rekenen vanaf de datum van de betwiste verrichting, tenzij er kortere wettelijke of conventionele verjaringstermijnen bestaan.

### **1.9.9. CENTRAAL AANSPREEKPUNT**

De bank is overeenkomstig artikel 322, § 3, van het Wetboek van de inkomstenbelastingen verplicht om bepaalde gegevens over klanten en bepaalde van hun rekeningen/contracten eenmaal per jaar over te maken aan een centraal aanspreekpunt (CAP).

Het CAP wordt gehouden door de Nationale Bank van België (NBB), "Centraal Aanspreekpunt", de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel.

Het moet de fiscale overheid in staat stellen het bedrag van de belastbare inkomsten van de klant vast te stellen of de vermogenssituatie van de klant te bepalen om de invordering van de belastingen te verzekeren.

Dit CAP kan maar door de bevoegde ambtenaar van de Federale Overheidsdienst Financiën geraadpleegd worden, onder strikte procedurevoorwaarden en uitsluitend

nadat hij een vraag om inlichtingen aan de belastingplichtige gericht heeft en vastgesteld heeft dat het onderzoek één of meer aanwijzingen van belastingontduiking heeft opgeleverd.

Aan het CAP moeten de identificatiegegevens van de klant meegedeeld worden, alsmede de lijst van de rekeningen waarvan de klant (mede)houder is of was en de soorten contracten die in omloop zijn. Deze mededeling gebeurt eenmaal per jaar, tegen uiterlijk 31 maart van het volgende jaar.

De soorten contracten die door de wet beoogd worden en die bij de bank beschikbaar zijn, zijn de kredietovereenkomsten (behalve deze die onlosmakelijk gebonden zijn aan een rekening) en de overeenkomsten met betrekking tot beleggingsdiensten en/of -activiteiten (overeenkomst inzake discretionair portefeuillebeheer, beleggingscontract).

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

De bewaartermijn van de aan het CAP meegedeelde gegevens bedraagt acht jaar vanaf de afsluitingsdatum van het laatste kalenderjaar met betrekking tot hetwelk identificatiegegevens aan het CAP werden meegedeeld en acht jaar vanaf de afsluitingsdatum van het kalenderjaar met betrekking tot hetwelk de rekening of het laatste contract waarvan het soort van contract aan het CAP is meegedeeld, afgesloten of beëindigd is.

## **2. REKENINGEN**

### **2.1. BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP ALLE REKENINGEN**

#### **2.1.1. VERSCHIEDENHEID VAN REKENINGEN**

De bank kan op naam van de klant zicht-, spaar-, termijn- of effectenrekeningen openen.

Andere soorten rekeningen kunnen worden geopend. De klant en de bank bepalen de werkings- en afsluitingsmodaliteiten daarvan in onderling overleg.

De rekeningen kunnen worden geopend in euro of in elke andere door de bank erkende munt.

Overeenkomstig de reglementering ter zake opent de bank zicht-, spaar-, termijn- of effectenrekeningen voor niet-ingezeten klanten tegen voorwaarden die voor elk geval afzonderlijk vastgesteld worden.

## 2.1.2. DIENSTEN VERBONDEN AAN DE REKENINGEN

Onverminderd de eigenschappen eigen aan elk type van rekening, biedt de bank verschillende diensten op de rekeningen : bewaring van tegoeden, beheer, storting en opname van sommen, overschrijvingen, bestendige opdrachten, domiciliëring, debet- of kredietkaarten, elektronische verrichtingen.

Stortingen en opnemingen in speciën op rekeningen kunnen verricht worden op de zetel van de bank of in haar kantoren. Voor stortingen en opnemingen in speciën dient de klant zich te wenden tot het agentschap waar de rekening beheerd wordt.

### **Stortingen in speciën:**

De bank behoudt zich het recht voor om de klant te bevragen én om schriftelijke bewijsstukken op te vragen omtrent de herkomst van de speciën en de storting van deze gelden te weigeren wanneer de bank van oordeel is dat de legitieme herkomst van deze speciën niet of onvoldoende kan worden aangetoond. De bank moet haar beslissing ter zake niet motiveren.

### **Opnemingen in speciën:**

Rekening houdend met veiligheidsaspecten en met antiwitwasmaatregelen kan de bank een klant steeds verzoeken om een voor haar plausibele motivering op te geven waarom hij absoluut in speciën wil opnemen en niet giraal wenst te werken of via een bankcheque. De bank kan voorlegging van bewijsstukken vragen die deze motivering onderbouwen en neemt een beslissing zonder deze te moeten motiveren. De bank behoudt zich het recht voor om voor opnemingen van bedragen groter dan 5.000,00 EUR een wachttermijn van ten minste drie bankwerkdagen in te roepen. Bovendien behoudt de bank zich het recht voor om de opneming van bedragen groter dan 1.250,00 EUR afhankelijk te stellen van een voorbericht van ten minste twee bankwerkdagen.

Opnemingen en betalingen zijn eveneens mogelijk door middel van een kaart en/of een systeem van elektronische transacties (Cash & More, myCrelan, Crelan Mobile, Crelan Tablet ...). Deze transacties worden normaal beperkt in bedrag en per referteperiode. De uitgavenlimieten per type instrument en/of systeem worden aan de klant meegedeeld bij de aanschaffing van het instrument of het abonnement dat hem toelaat elektronische verrichtingen te doen.

De klant kan op basis van een gemotiveerde aanvraag een aanpassing van de uitgavenlimiet vragen. De bank behoudt zich echter het recht voor om dergelijk verzoek te weigeren zonder motiveringsplicht en bepaalt zelf de mate waarin en de termijn waarbinnen een afwijking op de standaardlimiet zal worden toegestaan.

De modaliteiten en voorwaarden van de betalingsdiensten die door middel van een kaart en/of op elektronische wijze kunnen gebruikt worden, maken het voorwerp uit van bijzondere reglementen die dit Reglement vervolledigen.

## 2.1.3. BASISBANKDIENST

Iedere consument die voldoet aan de voorwaarden van Boek VII van het Wetboek van economisch heeft het recht om van een basisbankdienst te genieten. Deze dienst omvat het recht om een zichtrekening te openen tegen betaling van een door deze

wet bepaalde, beperkte bijdrage, alsmede de mogelijkheid om van sommige betalingsdiensten te genieten, zoals het storten, innen en opnemen van geld, het gebruik van een debetkaart, het uitvoeren van overschrijvingen en doorlopende betalingsopdrachten, het domiciliëren van facturen en het verkrijgen van rekeninguittreksels.

#### **2.1.4. CREDIT- EN DEBETSTANDEN**

Behoudens andersluidend beding moet elke rekening op elk ogenblik een creditsaldo vertonen. Een creditstand kan een creditintrest opbrengen naar gelang het type rekening. De creditintrest staat vermeld in de tarieflijsten van de bank.

Een debetstand is enkel mogelijk wanneer de bank dit toegestaan heeft. De klant moet aldus het nodige doen opdat de betrokken rekening op elk moment voldoende geprovisioneerd is om te vermijden dat de gedane verrichtingen of de verschuldigde kosten de rekening onder nul brengen terwijl dit niet toegestaan is.

Elke debetstand die het gevolg is van een toerekening door de bank van bedragen of kosten verschuldigd aan de bank kan in geen geval gezien worden als een geoorloofde debetstand. De bank behoudt zich niettemin het recht voor om tijdelijke overschrijvingen toe te laten.

De bank publiceert een Bijzonder reglement van de kasfaciliteit en de overschrijving op rekening dat de debetstand op rekeningen regelt. Dit reglement is beschikbaar in elk kantoor van de bank en op haar website [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Elke toegestane debetstand genereert een debetinterest. Op elke debetstand waarvan het bedrag of de duurtijd niet toegestaan is, is een verhoogde debetinterest verschuldigd, binnen de perken van de wet.

Indien de klant een consument is die zijn rekening gebruikt voor privédoeleinden en een hypothecaire zekerheid in de zin van het artikel I.9.53° van het Wetboek van Economisch Recht gevestigd heeft ten voordele van de bank in het kader van een andere overeenkomst, dan dekt deze hypothecaire zekerheid de verbintenissen van de klant uit een toegelaten of een niet toegelaten debetstand op zijn rekening niet.

#### **2.1.5. RENTEVOETEN**

De variabiliteit van de credit- en debetrentevoeten is een economische noodzaak en een vast bankgebruik.

De rentevoeten worden door de bank vastgesteld en gewijzigd op grond van de voorwaarden en schommelingen op de interbancaire markt en op grond van klantgebonden karakteristieken en wijzigingen hiervan.

De rentevoeten en hun wijzigingen worden aan de klant meegedeeld in toepassing van [artikel 1.6.1.](#) van dit Reglement.



## 2.1.6. STAND VAN DE REKENINGEN

De bank bezorgt aan de klant rekeninguittreksels. De klant kiest de vorm (al dan niet elektronisch), de frequentie en de verdelingswijze uit de door de bank geboden mogelijkheden en dit onverminderd de bepalingen van [artikel 1.3.1.](#) van dit Reglement.

De rekeninguittreksels vormen het bewijs van de uitvoering door de bank van de erop vermelde verrichtingen, van de credit- of debetinteressen en van de erop vermelde kosten, van de stand van de erop aangeduide rekening en van de schuldvordering van de bank ten opzichte van de klant bij debetstand, zonder dat dit afbreuk doet aan het recht van de klant om een klacht in te dienen of opmerking te maken overeenkomstig [artikel 1.9.4.](#) van dit Reglement.

De bank kan aan de klant vragen om schriftelijk de rekeningstand te bevestigen door een formulier terug te sturen binnen een termijn van maximum 30 dagen. Indien de klant dit formulier niet binnen de gestelde termijn terugstuurt, wordt de rekeningstand geacht aanvaard te zijn door de klant.

De klant kan zich vergewissen van de inschrijving van zijn verrichtingen op de rekening en de stand van zijn rekening nazien via het systeem van bankieren op afstand (myCrelan, Crelan Mobile, Crelan Tablet) of via betaalterminals ("Cash & More").

De klant die beroep doet op een derde rekeninginformatiedienstaanbieder stemt ermee in dat de bank aan deze derde toegang verleent tot de rekeninggegevens nodig voor het verstrekken van de rekeninginformatiedienst.

## 2.1.7. OPZEGGING EN AFSLUITING

Onverminderd de bepalingen van [artikel 1.9.1.](#) van dit Reglement wordt iedere rekening van rechtswege geblokkeerd en eventueel afgesloten bij het verstrijken van de termijn, bij overlijden, faillissement, kennelijk onvermogen, onbekwaamheidsverklaring of iedere analoge situatie die zich voordoet in hoofde van de klant.

De bank heeft het recht om rekeningen die een negatief of nul saldo vertonen op te zeggen en af te sluiten.

Indien de klant de afsluiting van een rekening vraagt, kan dit enige dagen in beslag nemen, afhankelijk van de lopende verrichtingen. De klant moet de juiste bestemming opgeven van het creditsaldo en de eventuele interesten.

Alle instrumenten (kaarten, cheques,...) die gekoppeld zijn aan de afgesloten rekening en die in het bezit zijn van de klant, moeten door de klant onverwijld aan de bank worden teruggegeven. Zo niet kan de bank niet verantwoordelijk gesteld worden bij misbruik van deze instrumenten en zal de bank gemachtigd zijn om de overhandiging van het eventueel creditsaldo uit te stellen, zonder dat zij interesten moet betalen.

De bank behoudt zich het recht voor een afgesloten rekening waarvoor een vereffening gebeurd is, definitief te annuleren.

Indien de opzegging en de afsluiting van een rekening door een klant wordt gevraagd zonder de tussenkomst van het kantoor van de bank dat de rekening beheert, behoudt de bank zich het recht voor om de echtverklaring te vragen van de handtekening van de klant op de aanvraag tot opzegging.

## **2.1.8. REPATRIËRING VAN GELDEN**

Wanneer de klant wenst over te gaan tot overdracht van fondsen uit het buitenland, in het bijzonder uit een zogenaamde (fiscale) vluchthaven (o.m. ook Luxemburg, Zwitserland, Ierland,...) dient hij per transactie vóór creditering daartoe het akkoord te vragen aan de bank. Het gaat daarbij meer om overdrachten van vermogen dan om geldtransferten in het kader van handelstransacties.

De klant bezorgt hiertoe bewijskrachtige documenten die zowel de oorsprong van de fondsen aantonen als het volledige traject dat deze fondsen afgelegd hebben. In het bijzonder moet aangetoond zijn dat deze fondsen steeds hun fiscaal regime hebben ondergaan.

Voor repatriëringen zonder deze voorafgaandelijke toestemming behoudt de bank zich het recht voor de gerepatriëerde fondsen te blokkeren. Bij gebrek aan bewijs kan de bank op eigen initiatief -en dus zonder enige verdere tussenkomst van de rekeninghouder- de fondsen opnieuw overdragen naar de opdrachtgever zonder deze beslissing te moeten motiveren.

## **2.1.9. SLAPENDE REKENINGEN**

Slapende rekeningen zijn rekeningen van natuurlijke personen die niet het voorwerp hebben uitgemaakt van een tussenkomst door hun titularis, zijn rechthebbenden of vertegenwoordigers sedert minstens vijf jaar. Elke verrichting door een van voornoemde personen op één van de rekeningen van de titularis bij de bank of elk contact van één van hen met de bank wordt beschouwd als een tussenkomst.

Wanneer een rekening slapend wordt, zal de bank de bepalingen van de Wet van 24 juli 2008 toepassen. Dit betekent onder andere dat wanneer er ondanks de wettelijk voorziene opsporingsprocedure nog geen tussenkomst volgt, de bank de tegoeden (of hun tegenwaarde in euro), na aftrek van de kosten, en de gegevens overdraagt aan de Deposito- en Consignatiekas, zoals voorzien door de wet.

Na deze overdracht zullen de rekeningen afgesloten worden en dient men zich rechtstreeks tot de Deposito- en Consignatiekas te wenden.

Het bovenstaande geldt niet voor slapende rekeningen die wegens wettelijke, gerechtelijke of conventionele bepalingen onbeschikbaar zijn.

## 2.1.10. BLOTE EIGENDOM EN VRUCHTGEBRUIK

Bij blote eigendom en vruchtgebruik op de tegoeden op een rekening, wordt de rekening geopend op naam van de onverdeeldheid van de begiftigde(n)/blote eigenaar(s) en de schenker(s)/vruchtgebruiker(s), in het kader van een notariële schenkingsakte, of van de erfgena(a)m(en)/blote eigenaar(s) en de langstlevende echtgen(o)t(e)/vruchtgebruiker, in het kader van een nalatenschap.

Behoudens voorafgaande afspraak tussen de blote eigenaar en de vruchtgebruiker, wordt het gezamenlijk akkoord van beide partijen gevraagd voor de uitvoering van verrichtingen op de rekening.

De opbrengstrekening van de vruchtgebruiker zal gecrediteerd worden voor de opbrengsten die voortkomen uit de tegoeden in blote eigendom en gedebiteerd worden voor de kosten van bewaring en incasso en eventuele andere kosten.

Het vruchtgebruik wordt door de bank geacht voort te bestaan tot ze bericht krijgt van partijen dat er een einde aan gemaakt wordt (verzaking van de vruchtgebruiker) of het vruchtgebruik uitgedoofd is door het overlijden van de vruchtgebruiker. De partijen verbinden zich ertoe de relevante bewijsmiddelen aan de bank voor te leggen. De bank behoudt zich het recht voor om zowel het kapitaal als de opbrengsten te blokkeren bij enige onduidelijkheid hieromtrent. Het vruchtgebruik eindigt in elk geval bij het overlijden van de vruchtgebruiker. In voorkomend geval, gelden voor de vrijgave van de tegoeden de gewone regels van toepassing bij de vereffening van een nalatenschap.

De blokkering van de rekening blote eigendom/vruchtgebruik kan tot gevolg hebben dat ook de verworven opbrengsten geblokkeerd worden. Blote eigenaar en vruchtgebruiker moeten in dat geval onderling een regeling treffen.

Bijzondere voorwaarden verbonden aan het vruchtgebruik zijn niet tegenstelbaar aan de bank, tenzij de bank ze uitdrukkelijk heeft aanvaard.

Vruchtgebruikers en blote eigenaars zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de kosten voortvloeiend uit de administratie, het beheer en de verrichtingen in verband met de gelden, waarden en opbrengsten die het voorwerp uitmaken van het vruchtgebruik.

## 2.2. ZICHTREKENINGEN

### 2.2.1. ALGEMENE BEPALINGEN

De zichtrekeningen kunnen door de klant voor allerlei betalingen en ontvangsten worden gebruikt. Onder voorbehoud van [artikel 2.1.2.](#) zijn de tegoeden op dergelijke rekeningen vanaf hun storting onmiddellijk opvraagbaar, ook al beginnen deze tegoeden in voorkomend geval pas later rente op te brengen.

Voor het berekenen van de credit- en debetinteressen schikt de bank zich naar de wettelijke bepalingen betreffende de valutadata van bankverrichtingen.

Onder valutadatum verstaat men de datum vanaf wanneer de rekeningstanden, die het gevolg zijn van credit- of debetverrichtingen, beginnen of ophouden interest op te brengen.

De interesten worden eenmaal per jaar berekend (tenzij er in een kwartaalaanrekening met debetrente is voorzien) op basis van een jaar van 365 dagen en gekapitaliseerd met als waardedatum 1 januari van het volgende boekjaar, behalve indien de rekening in de loop van het jaar afgesloten wordt.

## **2.2.2. CHEQUES**

### **2.2.2.1. AFLEVERING**

De bank kan aan de titularissen en/of gevolmachtigden die erom vragen, chequeformulieren afleveren.

De bank behoudt zich het recht voor om op grond van redelijke motieven het overhandigen van cheques te weigeren.

De klant moet bij de ontvangst van de chequeformulieren nazien of de hoeveelheid klopt en de vermeldingen overeenstemmen met zijn aanvraag. De vergissingen moeten onverwijld worden meegedeeld aan de zetel van de bank en de onjuiste formulieren moeten worden teruggegeven. De bank behoudt zich het recht voor de verrichtingen die door middel van onjuiste formulieren werden uitgevoerd te weigeren.

### **2.2.2.2. GEBRUIK, BETALING EN INNING**

De bank behoudt zich het recht voor om de betaling van niet gedekte cheques te weigeren. Er zal nooit een gedeeltelijke betaling gebeuren. Indien de betaling van een cheque leidt tot een niet toegelaten debetstand op zijn rekening, is de klant er zonder ingebrekestelling toe gehouden het debet onmiddellijk aan te zuiveren.

Voor de betaling van een cheque, zelfs aan toonder, kan de bank een kwijting eisen van de persoon die de cheque aanbiedt en kan ze de overlegging van zijn identiteitsbewijs vragen. In afwijking van artikel 1239 van het Burgerlijk Wetboek is de betaling door de bank op basis van een valse identiteit tegenstelbaar aan de klant.

De bank kan de klant op elk ogenblik de mogelijkheid ontnemen cheques uit te schrijven op grond van bepaalde omstandigheden, onder meer in het geval hij een ongedekte cheque zou hebben uitgeschreven.

De klant is ertoe gehouden de niet gebruikte cheques die hij nog in zijn bezit heeft onmiddellijk aan de bank terug te geven. Hij heeft recht op een vergoeding voor de eventueel geleden en bewezen schade in het geval de bank een zware fout beging.

Bij uitgifte van een cheque zonder voorafgaande, voldoende en/of beschikbare dekking heeft de bank het recht om de rekening zonder enige vooropzeg af te sluiten en om een einde te stellen aan alle zakenrelaties met de klant.

### **2.2.2.3. DIEFSTAL, VERLIES EN MISBRUIK**

De klant, titularis of mandataris dient de hem afgeleverde chequeformulieren zorgvuldig te bewaren. Behoudens opzet of zware fout van de bank, is de klant aansprakelijk voor alle mogelijke gevolgen van het verlies, de diefstal of het wederrechtelijk gebruik van zijn cheques of chequeformulieren, zonder afbreuk te

doen aan de toepasselijke wetsbepalingen. Hij moet onmiddellijk de bank verwittigen van het verlies, de diefstal of het misbruik, ofwel per aangetekende brief, ofwel door zich persoonlijk aan te bieden in een kantoor van de bank. Hij moet ook aangifte doen bij de politie van het verlies, de diefstal of het misbruik en het bewijs leveren van deze aangifte.

#### **2.2.2.4. VERZET EN HERROEPING**

Herroeping betreft de intrekking van de door de rechtmatige houder van de chequeformulieren gegeven opdracht. De bank moet slechts na de aanbiedingsperiode rekening houden met een herroeping die de klant tijdens die periode uitgebracht heeft.

Verzet betreft de uitbetaling van verloren, gestolen of wederrechtelijk gebruikte cheques. De klant kan hiertegen verzet aantekenen ongeacht of het verlies, de diefstal of het wederrechtelijk gebruik van de cheques heeft plaatsgehad vóór of na de uitgifte ervan door de trekker zelf.

Indien de bank rekening houdt met de herroeping en indien de trekker aanvaardt om het bedrag van de cheque te laten blokkeren op een interne rekening van de bank, zal de betaling van deze cheque kunnen worden uitgesteld tot de bank in het bezit is van een akkoord tussen de betrokken partijen of van een gerechtelijke beslissing.

#### **2.2.2.5. VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE CLIENT**

De herroeping van de cheques, het verzet tegen de betaling en de blokkering van de provisie gebeurt onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van de klant, die alle kosten draagt.

### **2.2.3. DOORLOPENDE OPDRACHTEN, DOMICILIERING VAN FACTUREN EN OPDRACHTEN MET VERVALDAG**

De bank aanvaardt doorlopende opdrachten en domiciliëringen van facturen. Zij moeten gegeven worden op speciaal daartoe bestemde formulieren van de bank of via myCrelan of elk ander online (betaal)systeem van de bank.

De bank is niet verantwoordelijk voor de authenticiteit en de geldigheid van de gedomicilieerde facturen die zij betaalt.

Onverminderd het [artikel 1.5.1.](#), [artikel 1.5.2.](#) en [artikel 1.5.3.](#) van dit Reglement die van toepassing zijn op doorlopende opdrachten, domiciliëring van facturen en opdrachten met officiële vervaldagen, geldt daarvoor ook de bijzondere reglementering die voorkomt op de keerzijde van de formulieren waarmee ze aan de bank worden doorgegeven.

De bank heeft het recht om na het overlijden van een rekeninghouder, hetzij de doorlopende opdrachten en de domiciliëringen verder uit te voeren, hetzij er een einde aan te stellen, en dit op eigen initiatief of op vraag van één van de rechtsoptvolgers.

Wanneer een betalingsopdracht onderworpen is aan een officiële (BTW, RSZ, voorafbetalingen van belastingen, diverse taksen, enz...) of officieuze vervaldag, moet de klant zijn betalingsopdracht tijdig indienen, d.i. rekening houdend met de in [artikel 1.5.3.](#) voorziene maximale termijn waarover de bank beschikt om de opdracht uit te voeren. Bij gebrek daaraan kan de bank niet aansprakelijk gesteld worden voor een niet tijdige betaling. In voorkomend geval dient de klant zijn opdracht te geven op de officiële formulieren die opgesteld werden door de begunstigden van de betalingen.

## 2.2.4. EUROPESE DOMICILIËRINGEN

De bank biedt zijn klanten de mogelijkheid om schulden te betalen en vorderingen te innen via een domiciliëring die de bank zal uitvoeren door debitering of creditering van de door de klant opgegeven rekening. De bank wijst als bank van de betaler alle aansprakelijkheid af inzake de echtheid of de geldigheid van het aan de begunstigde gegeven domiciliëringsmandaat.

De bank kan door zijn klanten-schuldeisers worden belast met het systematische of het eenmalige incasso van bij hem of bij een andere financiële instelling gedomicilieerde vorderingen.

De voorwaarden van toepassing op deze incasso-opdrachten, onder meer inzake de vereisten van de genormaliseerde informatiedrager, zijn vastgelegd in de Overeenkomst Europese Domiciliëring Sepa Direct Debit Core en de Overeenkomst Europese Domiciliëring Sepa Direct Debit Business to Business, afgesloten tussen de bank en de klant-schuldeiser.

De bank is alleen maar gehouden met de wijzigingen van het domiciliëringsmandaat, van welke aard ook, rekening te houden vanaf ontvangst van de mededeling, zelfs als de wijzigingen al eerder werden openbaargemaakt. De bank is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de niet-mededeling of de niet-tijdige mededeling van wijzigingen, noch voor de echtheid, geldigheid of eventueel verkeerde interpretatie van de voorgelegde documenten, of algemeen voor de inhoud van de verstrekte gegevens.

In het bijzonder moet de klant-betaler altijd onmiddellijk en schriftelijk de bank in kennis stellen van het feit dat hij niet langer hoofdzakelijk in het kader van zijn bedrijfs- of beroepswerkzaamheden handelt.

De totstandkoming van de domiciliëring vereist het verlenen van een mandaat door de betaler aan de begunstigde.

Een domiciliëring en het daarmee verbonden mandaat kan zowel door de klant als door de begunstigde te allen tijde rechtsgeldig worden opgezegd.

De opzegging van de domiciliëring in het SDD-verwerkingssysteem en het daarmee verbonden mandaat door de betaler is rechtsgeldig, en tegenstelbaar aan al zijn lasthebbers, wanneer de betaler hiervan kennis geeft aan zijn schuldeiser.

Het oorspronkelijk mandaat wordt samen met de wijzigingen of annulering, door de begunstigde of namens hem bewaard. De begunstigde stelt de bank van de klant-betaler op de hoogte van de wijzigingen of annulering van het mandaat.

De klant-consument kan in het SDD-verwerkingssysteem ofwel (i) zijn rekening door de bank laten blokkeren voor domiciliëringen ofwel (ii) aan de bank meedelen welke begunstigde-schuldeisers zijn rekening wel of niet mogen debiteren. De klant-consument kan de invorderingen via SDD-domiciliëringen ook beperken tot een maximumbedrag en/of een bepaalde periodiciteit.

De klant-consument zal, wanneer zijn mandaat niet voorziet in het recht op terugbetaling, tevens aan de bank kunnen vragen om voor elke SDD-domiciliëring te verifiëren en te controleren of het bedrag en de periodiciteit van deze domiciliëring in

overeenstemming is met het bedrag en de periodiciteit die in het mandaat is vermeld, alvorens zijn rekening te debiteren.

Voor domiciliëringen, bij de bank of tussen rekeningen die aangehouden worden bij banken die beiden gevestigd zijn in een EER - land én waarbij de domiciliëring in euro gebeurt, is het tijdstip van ontvangst het tussen schuldeiser-begunstigde en schuldenaar-betaler overeengekomen tijdstip van uitvoering (ook vervaldatum genoemd). Wanneer dit tijdstip van ontvangst niet op een bankwerkdag valt, dan wordt het tijdstip van ontvangst van de domiciliëring verschoven naar de eerstvolgende bankwerkdag.

In geval de schuldeiser invordert via een domiciliëring, wordt de rekening van de bank van de begunstigde gecrediteerd op de vervaldatum uiterlijk aan het einde van de bankwerkdag.

Als de schuldeiser invordert via het SDD-verwerkingssysteem en afhankelijk van de hoedanigheid waarin de klant-betaler optreedt (particuliere klant of professionele klant met een SDD Core mandaat), kan de klant aan zijn bank de terugbetaling van een toegestane en al uitgevoerde betalingstransactie vragen gedurende een periode van acht weken, na de debitering van zijn rekening.

Binnen de tien bankwerkdagen na ontvangst van het verzoek, zal de bank het volledige bedrag terugbetalen.

De andere klanten (professionele klanten met een SDD B2B-mandaat) kunnen binnen dit verwerkingssysteem die terugbetaling niet vragen.

Als de klant-consument zijn instemming met de uitvoering van de domiciliëring of een reeks van domiciliëringen rechtstreeks aan zijn bank heeft gericht én er voorafgaande informatie over de toekomstige domiciliëring gedurende ten minste vier weken voor de vervaldag op een overeengekomen wijze door de bank of door de begunstigde aan de klant-consument was verstrekt of ter beschikking was gesteld, is de terugbetaling evenwel niet meer mogelijk.

## **2.2.5. INSTANTBETALING**

De uitdrukking 'instantbetaling' verwijst naar een individuele elektronische betaling die 24 uur per dag, 7 dagen per week (24/7/365) tussen deelnemende banken plaatsvindt, met fondsen die binnen enkele seconden aan de begunstigde ter beschikking worden gesteld.

De mogelijkheid om via sommige applicaties van de bank (myCrelan en Crelan Mobile) instantbetalingen te doen, is voorzien voor begin 2019.

Instantbetalingen zijn alleen mogelijk voor betaalverrichtingen in euro.

Een instantbetaling wordt uitgevoerd in overeenstemming met de unieke identicator verstrekt door de klant. In geval van betalingsopdrachten in de Europese Economische Ruimte is de unieke identicator samengesteld uit het rekeningnummer van de begunstigde in de 'IBAN'-vorm (International Bank Account Number) (zie meer info artikel 1.5.1. van dit reglement).

Gelet op de snelheid van de betaling, moet dus de klant-betaler zeer zorgvuldig te werk gaan bij het invoeren van de unieke identicator. De bank moet geen rekening

houden met bijkomende informatie die verstrekt werd door de klant en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een gebrekige betaling indien de betalingsopdracht uitgevoerd is overeenstemming met de unieke identificator gegeven door de klant.

Het moment van ontvangst bij de bank van de opdracht tot het uitvoeren van een instantbetaling is het tijdstip waarop de betalingsopdracht rechtstreeks door de klant-betaler aan de bank wordt gegeven.

Het bedrag van de overschrijving wordt binnen enkele seconden ter beschikking gesteld op de betaalrekening van de begunstigde, in de mate dat er voldoende provisie is op de rekening van de klant-betaler.

Herroeping van de verrichting is niet mogelijk eens de klant-betaler zijn instemming met de uitvoering van de opdracht heeft gegeven.

De bank brengt de klant-betaler op de hoogte wanneer een instantbetaling niet kan uitgevoerd worden, onder andere, omwille van onvoldoende provisie of onbereikbaarheid van de bank van de begunstigde.

De eventuele kosten voor instantbetalingen worden vermeld in de tarievenlijsten van de bank.

## **2.3. REKENINGEN IN DEVIEZEN**

### **2.3.1. OPENING**

De bank opent rekeningen in deviezen. Deze rekeningen zijn onderworpen aan de Belgische wisselreglementering en aan de specifieke bepalingen voor dit soort rekeningen.

### **2.3.2. VERRICHTINGEN**

De klant kan voor de zichtrekening op elk ogenblik en voor de termijnrekening op de vervaldag beschikken over de gedeponeerde bedragen. Hij kan deviezen aan de bank verkopen tegen een door haar vastgestelde koers.

Hij kan ook aan de bank vragen om ofwel bankcheques te overhandigen die betaalbaar zijn bij de correspondenten, ofwel overschrijvingen of overdrachten uit te voeren op rekeningen die hij aanduidt.

Alle overschrijvingen, overdrachten of overmakingen van om het even welke aard ten voordele van de rekeninghouder bij één van de buitenlandse correspondenten, zijn door hem pas definitief verworven vanaf het ogenblik dat de bank effectief in het bezit is van de door de correspondent overgemaakte gelden, zelfs al heeft de bank een uitvoeringsorder van de correspondent ontvangen.

Behoudens andersluidende instructies worden overschrijvingen, overdrachten en overmakingen in deviezen ten voordele van een klant geboekt op de bestaande rekening op zijn naam en in deze munt, of - bij gebrek aan een dergelijke rekening - omgezet in euro en ingeschreven op de rekening in euro.



Deze verrichtingen worden steeds uitgevoerd in overeenstemming met de wisselreglementering en onder voorbehoud van de monetaire beperkingen die zowel in België als in het land van herkomst van het devies bestaan. In geval van fouten bij een verrichting op een rekening in deviezen zal de wisselkoers op de datum van de verrichting de basis vormen voor de berekening van de eventuele schadevergoeding voor de klant of voor de bank.

## **2.4. TERMIJNREKENINGEN**

### **2.4.1. DEFINITIE**

De bank opent een contract met vast bedrag en vaste termijn gelinkt aan een rekening. Dit contract maakt het mogelijk gelden op verschillende termijnen te beleggen. De duur wordt contractueel vastgesteld bij de opening van het contract.

### **2.4.2. OPENING**

Termijncontracten kunnen dagelijks geopend worden, zowel in euro als in een andere devies, met een minimumbedrag. Dit minimumbedrag kan veranderen in de loop der tijd.

De hiertoe aangeduide rekening bij de bank wordt gedebiteerd voor het te plaatsen bedrag.

### **2.4.3. INTERESTEN - RENTEVOET**

De op een termijncontract geplaatste bedragen brengen een vaste rente op gedurende de vastgestelde duurtijd.

De rentevoet wordt bij de opening van het contract vastgesteld, afhankelijk van het bedrag en de duurtijd, volgens de op die dag van kracht zijnde tariefvoorwaarden.

De interesten worden geboekt op de vervaldag van het termijncontract op de rekening die bij de opening van het contract werd aangeduid.

### **2.4.4. TERUGBETALING**

Het kapitaal is op de vervaldag beschikbaar op de aangeduide rekening.

Op vraag van de klant kan de bank een eventuele vervroegde terugbetaling aanvaarden, mits betaling van kosten en/of vergoedingen voor vervroegde terugbetaling.

## 2.5. SPAARREKENINGEN

### 2.5.1. OPENING

De bank kan alle geldplaatsingen op spaarrekeningen aanvaarden. Dit type rekeningen kunnen door haar gecommmercialiseerd worden onder de benaming « depositoboekjes » of « boekjes ».

De bank kan zowel "gereguleerde" spaarrekeningen voor particulieren aanbieden als "niet-gereguleerde" spaarrekeningen (bijv. voor rechtspersonen).

De gereguleerde spaarrekeningen worden onderworpen aan artikel 2 van het Koninklijk besluit tot uitvoering van het Wetboek van de inkomstenbelastingen. Er wordt een document "Essentiële Spaardersinformatie" gepubliceerd met informatie over onder meer de intrestvoeten en de fiscaliteit.

De voorwaarden van de niet-gereguleerde spaarrekening worden beschreven in een productfiche en/of in een bijzonder reglement.

De informatiedocumenten en bijzondere reglementen ter zake zijn beschikbaar in het agentschap en op [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

De verrichtingen op spaarrekeningen worden weergegeven op uittreksels, die gelden als bewijs van de uitvoering van de verrichtingen door de bank.

### 2.5.2. VERRICHTINGEN EN OPVRAGINGEN

De verrichtingen die mogelijk zijn met een spaarrekening, al dan niet gereguleerd, worden beperkt. Deze beperkingen worden hernomen in een productfiche of bijzonder reglement beschikbaar in het agentschap en op [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Rekening houdend met [artikel 2.1.2.](#) van dit Reglement, kunnen de gelden op ieder ogenblik worden opgevraagd. De bank kan wel het bedrag van de terugbetalingen beperken en onderwerpen aan een voorbericht, in het bijzonder voor de gereguleerde spaarrekening overeenkomstig de bepalingen van artikel 2 van het Koninklijk besluit tot uitvoering van het Wetboek van de inkomstenbelastingen.

Bij de opening van de spaarrekening aanvaarden de titularissen de voorwaarden en modaliteiten die ter zake worden toegepast.

### 2.5.3. INTERESTEN

De bank bepaalt de rentevoet en de berekeningsmodaliteiten van de interesten en van de premies voor de deposito's op de spaarrekening, met naleving van de wettelijke bepalingen ter zake en van het [artikel 1.6.1.](#) en [artikel 2.1.6.](#) van dit Reglement.

De basisintresten worden jaarlijks geboekt, begin januari met als valutadatum 1 januari van het nieuwe jaar. De getrouwheidspremies worden aan het begin van ieder volgend trimester geboekt.

## **2.6. EFFECTENREKENINGEN**

### **2.6.1. ALGEMEEN**

De klant kan zijn financiële instrumenten deponeren of boeken op een effectenrekening bij de bank.

Voor de toepassing van dit reglement wordt de term "financieel instrument" gedefinieerd overeenkomstig de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

Worden onder meer beschouwd als financiële instrumenten: aandelen, obligaties, kasbons, deelbewijzen en aandelen van instellingen voor collectieve beleggingen (beveks, beleggingsfondsen,..), instrumenten van de overheidsschuld (staatsbons, OLO's) of afgeleide financiële instrumenten (opties, futures,..) met uitsluiting van verzekeringsproducten.

De termen effect en financieel instrument dienen in dit Reglement als synoniemen te worden gelezen.

### **2.6.2. BLOTE EIGENDOM EN VRUCHTGEBRUIK OP EFFECTENREKENINGEN**

Een bewaargeving van effecten in blote eigendom en vruchtgebruik zal worden geopend op naam van de onverdeeldheid van de begiftigde(n)/blote eigenaar(s) en de schenker(s)/vruchtgebruiker(s), in het kader van een notariële schenkingsakte, of van de erfgena(a)m(en)/blote eigenaar(s) en de langstlevende echtgen(o)t(e)/vruchtgebruiker, in het kader van een nalatenschap.

Bij gebrek aan een voorafgaand akkoord tussen de blote eigenaars en de vruchtgebruikers zal voor de uitvoering van de verrichtingen met betrekking tot de bewaargeving van effecten, het gezamenlijk akkoord van alle partijen worden gevraagd.

De opbrengstrekening die is geopend op naam van de vruchtgebruiker, wordt gecrediteerd met de periodieke opbrengst van de in bewaring gegeven effecten (dividenden, intresten, ...) en gedebiteerd met het bedrag van de beheerskosten, het bewaarloon, de inningskosten en andere uitgaven.

Behoudens andersluidende overeenkomst en onder voorbehoud van de rechten van de vruchtgebruiker, wordt de kapitaalrekening die is geopend op naam van de op de onverdeeldheid van de begiftigde(n)/blote eigenaar(s) en de schenker(s)/vruchtgebruiker(s), gecrediteerd met uitkeringen zoals opbrengsten uit de terugbetaling van terugbetaalbare effecten, loten, premies, uitbetalingen van reserves of kapitaal en de verkoop van inschrijvingsrechten, scripts of bonussen, en

gedebiteerd met het bedrag van de aankoop van nieuwe effecten, het makelaarsloon en de gebruikelijke kosten van beursverrichtingen.

### **2.6.3. GEMANDATEERDE REKENINGEN**

De effectenrekening moet gekoppeld zijn aan een interestrekening (zicht- of spaarrekening) voor het ontvangen van de opbrengst van de gedeponeerde effecten en aan een kapitaalrekening (zicht- of spaarrekening) voor het ontvangen van het kapitaal van de gedeponeerde effecten. Dezelfde rekening kan gebruikt worden voor beide doeleinden. Deze interest- en kapitaalrekening moeten op dezelfde naam staan als die van de effectenrekening, tenzij deze effectenrekening geopend werd in het kader van een vruchtgebruik.

De interest- en de kapitaalrekening kunnen bestaan in euro en in andere deviezen die aanvaard worden door de bank.

De interesten of kapitalen worden uitbetaald in het devies van het effect indien dit ook het devies is van de interest- of kapitaalrekening, en anders in euro.

De klant zorgt voor voldoende provisie op de interestrekening om de kosten, taksen en vergoedingen te dekken die vermeld zijn in de tarieflijst of die verschuldigd zijn aan een correspondent.

### **2.6.4. EFFECTEN DIE KUNNEN AANVAARD WORDEN**

Op een effectenrekening kunnen Belgische en buitenlandse effecten ingeschreven worden tegen betaling van de kosten die vermeld zijn in de tarieflijst.

De bank kan de inschrijving van bepaalde effecten weigeren of onder bepaalde voorwaarden aanvaarden.

Indien de klant materiële stukken van buitenlandse afkomst wenst te laten inschrijven op een effectenrekening, moet hij effecten "in goede staat" overhandigen. Dit betekent dat ze naar vorm en inhoud reglementair zijn, dat ze zich in een goede materiële toestand bevinden, dat de te vervallen coupons aangehecht zijn en dat het effect niet het voorwerp uitmaakt van een vervallenverklaring, beslag of verzet. Indien er schade en kosten voortvloeien uit de afgifte van een effect dat niet aan deze criteria voldoet, dient de klant de kosten aan de bank of de depositaris te voldoen.

De bank is niet aansprakelijk voor de schade die de klant zou lijden ten gevolge van gebreken in de door hem gedeponeerde effecten of voor onregelmatigheden die vóór de deponering zijn ontstaan.

De klant die nog in het bezit is van Belgische materiële effecten, die vervallen na 31 december 2014, neemt contact op met de DEPOSITO- EN CONSIGNATIEKAS van de Federale Overheidsdienst Financiën.

## 2.6.5. DEPOSITARISSEN

De klant machtigt de bank om de effecten te deponeren bij andere Belgische of buitenlandse (inter)professionele depositarissen zelfs buiten de Europese Economische Ruimte. De bank selecteert deze depositarissen met de nodige zorg en houdt daarbij rekening met hun marktreputatie en deskundigheid.

De bewaring van effecten bij depositarissen maakt dat effecten onderworpen zijn aan de werkingsregels van deze instellingen, aan de overeenkomsten die werden afgesloten tussen de bank en deze depositarissen en aan de reglementeringen en de wetgeving van het land waar zij gevestigd zijn. Dit kan van invloed zijn op de rechten van de klant op het effect.

De bank zal voor het verlies van de effecten bij de depositarissen en voor de daden van de depositarissen enkel verantwoordelijk zijn indien zou blijken dat de bank bij de keuze van de depositaris een keuze heeft gemaakt die een normaal en zorgvuldig bankier in dezelfde omstandigheden niet zou hebben gemaakt. Een faillissement van de depositaris kan mogelijks negatieve gevolgen hebben op de rechten van de klant op het effect.

## 2.6.6. SEGREGATIE EN GEBRUIK VAN DE EFFECTEN

De bank past het principe van segregatie toe. Dit betekent dat de effecten van de bank en deze van de klant onderscheiden worden geïdentificeerd.

De bank of haar depositarissen zullen de door de klant gedeponeerde effecten niet gebruiken zonder hun voorafgaande instemming.

## 2.6.7. WAARBORGEN

De bank mag de vrijgave van de in bewaring gegeven effecten weigeren zolang de klant aan de bank bepaalde sommen verschuldigd is in hoofdsom, interest, bijkomende kosten of uit welke hoofde ook.

De in bewaring gegeven effecten zijn onderworpen aan de bedingen van compensatie en verpanding zoals bepaald in het [artikel 1.8.2.](#) en [artikel 1.8.4.](#) van dit Reglement.

De bank beschikt eveneens over een wettelijk voorrecht op de effecten krachtens artikel 31 van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

Het is mogelijk dat eventuele andere bewaarnemers ook over bepaalde rechten beschikken zoals een voorrecht, een zekerheidsrecht of een recht tot compensatie.

## 2.6.8. ADMINISTRATIEF BEHEER

Onder het administratief beheer van de in bewaring gegeven effecten vallen de volgende verrichtingen:

- de bewaring van de effecten;

- de eventuele regularisatieverrichtingen;
- de inning van de interesten, dividenden en andere opbrengsten;
- de inning van de premies en van het beschikbaar kapitaal;
- de storting van voornoemde bedragen op de gemandateerde rekeningen.

## 2.6.9. CORPORATE ACTIONS

Een "corporate action" is een verrichting op een effect gedurende zijn looptijd zoals o.a. een kapitaalsverhoging, een keuzedividend, een aandelensplitsing, ....

De bank licht de klant in over de regularisatieverrichtingen en over de uitoefening van de inschrijvings- of toewijzingsrechten, in de mate dat zij daar tijdig kennis van heeft. Deze informatieplicht geldt niet voor "mini tender offers" of voor de regularisatieverrichtingen van de instellingen voor Collectieve Beleggingen (ICB's). De bank zal volgens de instructies van de klant handelen wanneer zij regularisatieverrichtingen uitvoert met de in bewaring gegeven effecten.

Wanneer hij voor een verrichting een keuze moet maken, moet de klant zijn instructies geven binnen de door de bank gemelde termijnen. Indien hij dit niet doet, neemt de bank de beslissing en aanvaardt de klant deze beslissing.

De bank vraagt altijd de betaling in contanten van een vervallen coupon, ook al voorziet de uitgever in een keuzemogelijkheid tussen contanten of nieuwe effecten.

De bank kan in geen geval verplicht worden tot het instellen van of deelnemen aan een "class action" of elke andere collectieve procedure voor de betaling van een schadevergoeding. De bank kan zonder enige verplichting de klant op de hoogte brengen van een dergelijke procedure indien op dat ogenblik de effecten nog steeds op de effectenrekening staan.

Als de bank een standpunt inneemt t.a.v. een emittent, kan de klant zich hierop niet baseren om zijn rechten te doen gelden of om de aansprakelijkheid van de bank in te roepen.

## 2.6.10. INSCHRIJVINGEN OP NAAM

De klant kan via de bank inschrijven op nominatieve effecten. Enkel de inschrijving in het register van aandeelhouders of in het register van obligatiehouders kan dienen als eigendomsbewijs.

De klant kan zijn nominatieve certificaten deponeren op een effectenrekening. De diverse nominatieve posities die worden vastgelegd en die de klant ter informatie ontvangt, kunnen niet worden ingeroepen of gebruikt als eigendomsbewijs.

## 2.6.11. BEHEERSVERGOEDING - BEWAARLOON - KOSTEN

Voor elke actieve effectenrekening kan de bank een beheersvergoeding aanrekenen en voor de open bewaring van de effecten kan de bank een bewaarloon innen zoals voorzien in de tarieflijsten.

De bank kan de periodiciteit van de inning van de beheersvergoeding en het bewaarloon vrij kiezen.

Verrichtingen op effectenrekeningen (onder andere inning en regularisatie) zijn onderworpen aan kosten en commissielonen, die afhankelijk zijn van de aard van de verrichting.

Het tarief van de vergoedingen, kosten en commissielonen wordt bepaald overeenkomstig het [artikel 1.6.1.](#) en [artikel 1.6.2.](#) van dit Reglement en kan via dezelfde bepalingen worden gewijzigd. De wijziging van het bewaarloon tarief gaat in bij het begin van de volgende termijn.

Alle verschuldigde beheersvergoedingen, bewaarlonen en kosten worden afgehouden van de intrestrekening in euro die gekoppeld is aan de effectenrekening.

## 3. FINANCIËLE EN HANDELSDOCUMENTEN

### 3.1. INNING VAN FINANCIËLE DOCUMENTEN

Onverminderd [artikel 3.3.](#) kan de bank zich belasten met de aanbieding ter incasso van verschillende soorten financiële documenten, zoals handelspapieren (wisselbrieven, orderbriefjes), cheques, en dit zowel in België als in het buitenland. Deze verrichtingen worden beheerst door dit Reglement en door de « Uniforme Regelen voor Incasso's » van de Internationale Kamer van Koophandel, in de mate waarin dit Reglement ervan niet afwijkt.

De bank kan beslissen om hetzij de rekening van de begunstigde slechts te crediteren met het geïnd bedrag na effectieve inning en eventuele repatriëring van de gelden en na aftrek van de gemaakte kosten, hetzij de rekening te crediteren onder voorbehoud van goede afloop.

In dit laatste geval behoudt de bank zich het recht voor de rekening van de klant te debiteren met het bedrag van de niet betaalde cheques of effecten, verhoogd met alle kosten, of deze bedragen van de aanbieder terug te vorderen.

De bank besteedt de grootste zorg aan de inning van de haar toevertrouwde documenten, maar ze neemt geen verantwoordelijkheid op zich voor:

a) het niet-ervullen van de wettelijke formaliteiten, de niet-aanbieding op de datum die voor betaling of eventueel voor acceptatie voorzien is, alsook het niet-opmaken van protest binnen de wettelijke termijnen :

- van cheques;

- van documenten waarvan één van de vermeldingen verkeerd, onduidelijk of onvoldoende is of een verbetering of wijziging heeft ondergaan. De bank is evenmin verantwoordelijk voor de foutieve interpretatie van richtlijnen.

Zij stelt zich niet garant voor de controle van de authenticiteit van de vermeldingen en de handtekeningen op documenten ter incasso;

- van effecten die betaalbaar zijn op een plaats waar geen gerechtsdeurwaarder of postkantoor bevoegd is om protest op te maken, of die op het ogenblik van hun afgifte aan de bank een looptijd hebben van minder dan acht werkdagen;

- van effecten die in het buitenland betaalbaar zijn en die door de bank te laat ontvangen werden om zonder uitzonderlijke inspanningen tijdig te kunnen worden geprotesteerd;

- van effecten waarvoor de correspondenten van de bank die met de inning belast zijn, krachtens de wet of volgens overeenkomst niet verantwoordelijk zijn om deze aan te bieden of om deze te protesteren binnen de wettelijke termijnen;
  - van documenten die vervallen op een sluitingsdag in de banksector;
  - als gevolg van overmacht of van een door een derde gepleegd feit, zoals oorlog, oproer, onbeschikbaarheid van communicatiemiddelen, beslag op of diefstal van stukken, vergissing of vertraging van de post. Dit geldt tevens bij staking, met inbegrip van staking door het personeel van de bank;
- b) de niet-naleving van richtlijnen die niet vermeld zijn in de tekst van het document.

Bovendien neemt de bank voor de inning in het buitenland van documenten die haar zijn toevertrouwd, geen verantwoordelijkheid op zich voor :

- het terugsturen van een effect of het versturen van een bericht van niet-betaling na de wettelijke termijn;
  - het ontbreken van, de onregelmatigheid van of het onvoldoende aantal zegels. De kosten of boetes die daaruit kunnen voortvloeien, vallen ten laste van de remittent.
- De bank verbindt zich niet tot het vervullen van de wettelijk voorgeschreven formaliteiten in geval van niet-aanvaarding of niet-betaling, met uitzondering van het protest bij de inning van documenten in het buitenland. Zij vervult dergelijke formaliteiten slechts als de klant dit uitdrukkelijk vraagt en hij de daaraan verbonden kosten betaalt.

De bank behoudt zich de mogelijkheid voor cheques te aanvaarden die door de schuldenaars van de overhandigde documenten uitgeschreven werden ter dekking van het bedrag van de voorgelegde documenten. Zij kan zich van deze cheques ontdoen zonder enige aansprakelijkheid voor de eventuele niet-betaling van deze cheques.

De inningskosten en het tijdstip vanaf wanneer de ontvangen bedragen interest opbrengen, worden vermeld in een tarief overeenkomstig het [artikel 1.6.1.](#) en [artikel 1.6.2.](#) van dit Reglement.

## 3.2. INNING VAN HANDELSDOCUMENTEN

De bank kan zich eveneens belasten met de inning van verschillende soorten handelsdocumenten, zoals cognossementen, verzekeringspolissen, facturen, enz. ... al dan niet vergezeld van handelspapieren, die te overhandigen zijn tegen betaling, acceptatie of andere verbintenissen.

Deze verrichtingen worden beheerst door dit Reglement en, in de mate waarin dit hiervan niet afwijkt, door de « Uniforme Regelen voor Incasso's » van de Internationale Kamer van Koophandel.

De Bank voert het incasso van de haar toevertrouwde documenten zo goed mogelijk uit, maar neemt geen enkele verplichting op zich omtrent de regelmatigheid van die documenten: onder andere de vorm, de regelmatigheid of de authenticiteit van deze documenten, noch met betrekking tot de kwantiteit, het gewicht, de kwaliteit, de staat, de verpakking of de waarde van de goederen die deze documenten vertegenwoordigen.

De bank kan ook niet verantwoordelijk gesteld worden voor het ontbreken van duidelijke instructies i.v.m. de inning van de documenten. De andere exoneratiebedingen uit het vorige artikel zijn, mutatis mutandis, ook van toepassing. Behoudens voorafgaande andersluidende overeenkomst, kan de bank niet aangeduid worden als bestemming of bewaarder van de goederen.



### **3.3. VERWERKING VAN HANDELSPAPIEREN**

De wisselbrieven en orderbriefjes die uitgedrukt zijn in euro, zijn bij de bank gedomicilieerd door de vermelding van een rekeningnummer. Alle hierbij betrokken verrichtingen (incasso, verzet) worden door de bank uitgevoerd volgens de richtlijnen van de klant.

Alle informatie betreffende deze handelspapieren verloopt eveneens via de bank.

De vermelding van een universeel rekeningnummer op een handelspapier betekent dat het handelspapier enkel via de daartoe aangeduide instelling geïnd kan worden. Met deze vermelding aanvaardt de klant-schuldenaar dat deze rekening gedebiteerd wordt, met uitsluiting van elke andere rekening.

De klant-schuldenaar die zijn wisselschuld heeft afgelost, doet afstand van het recht om het handelspapier terug te vragen.

De klant-schuldeiser van een handelspapier doet afstand van het recht het handelseffect terug te vragen, zelfs in geval van gedeeltelijke niet-betaling door de schuldenaar op de vervaldag.

### **3.4. DOMICILIERING VAN FINANCIËLE EN HANDELSDOCUMENTEN**

Elke klant van de bank die titularis is van een zichtrekening, heeft de mogelijkheid om alle financiële of handelsdocumenten (handelspapieren, facturen, enz. ...) in euro of in deviezen, betaalbaar te stellen aan de loketten van de bank.

De klant kan aan de bank instructies geven om alle op hem getrokken handelspapieren die door derden ter incasso aan de bank worden afgegeven, automatisch te betalen door debitering van zijn rekening, ook als deze effecten niet de gebruikelijke vermelding van domiciliëring vertonen. De bank zal het effect niet betalen als de opdrachtgever onduidelijke of dubbelzinnige instructies gegeven heeft. Bij gebrek aan deze algemene instructies is de rekeninghouder ertoe gehouden om ten laatste vier bankwerkdagen vóór de vervaldag van de effecten aan de bank bericht te geven van deze domiciliëringen. De bank zal het effect niet betalen als het te laat aangeboden wordt.

De berichten moeten de bijzonderheden van de effecten vermelden en moeten meer bepaald aanduiden of zij al dan niet geaccepteerd zijn, ook al zijn ze getrokken door dezelfde persoon. Formulieren voor domiciliëringsberichten worden op verzoek van de klant gratis afgeleverd. De vereiste provisie moet tijdig aangelegd worden.

Om iedere verwarring te vermijden, weigert de bank de betaling van elk effect waarvan de vervaldag niet samenvalt met deze die in het bericht wordt vermeld.

## **4. VERRICHTINGEN IN FINANCIËLE INSTRUMENTEN**

### **4.1. KLANTENCLASSIFICATIE**

Vooraleer beleggingsdiensten aan te bieden voorziet de wet dat de klant dient ondergebracht te worden in één van de volgende drie categorieën :

- In aanmerking komende tegenpartijen ;
- Professionele klanten ;
- Niet-professionele klanten (ook genoemd retailklanten).

De bank beschouwt alle klanten als niet-professionele klanten. Zij genieten steeds de hoogste bescherming.

### **4.2. BELEGGINGSADVIES**

#### **4.2.1. DEFINITIE**

Onder persoonlijk beleggingsadvies verstaan we de aanbevelingen die de bank aan de niet-professionele klant doet met betrekking tot verrichtingen in financiële instrumenten. Dat advies is steeds gebaseerd op het resultaat van de geschiktheidstest die moet voorafgaan aan het beleggingsadvies.

#### **4.2.2. BELEGGINGSADVIES OP BASIS VAN DE GESCHIKTHEIDSTOETSING**

##### **4.2.2.1. INVULLEN VAN EEN VRAGENLIJST**

Beleggingsadvies omvat het verstrekken van gepersonaliseerde aanbevelingen aan een klant, hetzij op zijn verzoek zelf, hetzij op initiatief van de bank, met betrekking tot één of meer verrichtingen in financiële instrumenten.

Het beleggingsadvies van de bank is steeds gebaseerd op de informatie die de niet-professionele klant moet geven over zijn kennis en ervaring met beleggingen, zijn financiële situatie en zijn beleggingsdoelstellingen. Dit gebeurt aan de hand van het invullen van de MiFID vragenlijst.

De klant verbindt zich er toe alle dienstige informatie over zichzelf aan de bank te verstrekken ten einde de bank toe te laten geschikt advies te verstrekken. De bank behoudt zich het recht voor om na te gaan of de informatie die door de klant verstrekt wordt correct en volledig is. Indien zich een wijziging voordoet in de financiële situatie, of gewijzigde inzichten in kennis en ervaring met beleggingen of gewijzigde doelstellingen van de beleggingen dient hij dit mee te delen aan de bank vóór het aangaan van een nieuwe transactie.

Voor het pensioensparen volstaat een verkorte vragenlijst om te bepalen welk pensioenspaarproduct geschikt is voor de klant.

Het is de titularis van de effectenrekening (handelingsbekwaam en die voor zichzelf handelt) die de vragenlijst beantwoordt. Dat kan gebeuren tijdens een beleggingsgesprek op het agentschap of via de toepassing myCrelan.

Wanneer de effectenrekening geopend is op naam van beide partners (gehuwd of wettelijk samenwonend) moeten de beide partners aanwezig zijn en vullen beide titularissen van deze effectenrekening gezamenlijk, in onderling akkoord, alle vragen van de vragenlijst in die ze beiden ondertekenen.

De leden van een onverdeeldeheid kunnen samen optreden of een mandataris aanduiden aan de hand van het hiertoe bestemde formulier om de vragenlijst namens hen allemaal in te vullen.

Wanneer de titularis minderjarig is, dan is het de wettelijke vertegenwoordiger van de minderjarige die de vragenlijst invult. Dat doet de vertegenwoordiger met zijn eigen kennis en ervaring, maar rekening houdend met de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen van de minderjarige. De bijzondere beschermingsregels voor minderjarigen, zoals voorzien in de toepasselijke wetgeving, blijven van kracht.

Bij verenigingen en rechtspersonen moet de vragenlijst ingevuld worden door de wettelijke vertegenwoordiger(s) of desgevallend door de statutaire vertegenwoordiger.

#### **4.2.2.2. VERSTREKKEN VAN BELEGGINGSADVIES**

Dit betekent onder meer dat wanneer de bank beleggingsadvies verstrekt, dit altijd gebeurt op basis van een voorafgaande geschiktheidstoetsing. De bank wint de nodige informatie hiervoor in tijdens een beleggingsgesprek aan de hand van een vragenlijst. De inzameling van deze informatie laat de bank toe om na te gaan of het product geschikt is voor de klant alvorens hem dit product te adviseren.

De bank verstrekt geen beleggingsadvies over beursgenoteerde aandelen.

#### **4.2.2.3. WEIGERING VAN HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST EN WEIGERING VAN ADVIES**

Indien de klant geen of onvoldoende informatie verstrekt die toelaat de geschiktheid van de beleggingsdienst of het beleggingsproduct te kunnen beoordelen kan geen beleggingsadvies worden gegeven.

De klant kan na een formele weigering van het verstrekken van de gevraagde informatie een weigeringsdocument ondertekenen. De klant kan ook beslissen om geen rekening te houden met het beleggingsadvies dat de bank geeft op basis van de resultaten van de vragenlijst. De bank zal de klant dan wijzen op de risico's door een negatief advies uit te brengen. De klant kan dan opteren voor een loutere uitvoering van het order.

## **4.3. FINANCIËLE INSTRUMENTEN**

### **4.3.1. DEFINITIE**

Een financieel instrument is elk effect zoals bepaald in de Belgische financiële wetgeving, zoals bijvoorbeeld aandelen, warranten, obligaties, kasbons, deelbewijzen en aandelen van instellingen voor collectieve beleggingen (beveks, beleggingsfondsen, ...), instrumenten van de overheidsschuld (staatsbon, OLO's, ...) of afgeleide financiële instrumenten (opties, futures, swaps, ...) met uitsluiting van verzekeringsproducten.

De termen "effect" en "financieel instrument" dienen in dit Reglement als synoniem gelezen te worden.

### **4.3.2. COMPLEXE EN NIET-COMPLEXE FINANCIËLE INSTRUMENTEN**

Er dient een onderscheid gemaakt te worden tussen niet-complexe financiële instrumenten en complexe financiële instrumenten, naargelang de kenmerken van het betrokken financieel instrument.

Onder de categorie niet-complexe financiële instrumenten vallen onder meer: aandelen die tot de handel op een gereguleerde markt zijn toegelaten, geldmarktinstrumenten, obligaties of andere schuldinstrumenten (met uitzondering van gestructureerde obligaties of afgeleide schuldinstrumenten), ICBE's en andere financiële instrumenten die aan door de wet bepaalde criteria beantwoorden (bijvoorbeeld inzake liquiditeit en inzake beschikbare informatie).

Onder de categorie complexe financiële instrumenten vallen onder meer: gestructureerde producten zoals notes, opties, futures, swaps, rentetermijncontracten en andere derivatencontracten (vb. op effecten of op grondstoffen).

### **4.3.3. INFORMATIE OVER FINANCIËLE INSTRUMENTEN**

Alvorens een order te plaatsen worden de klanten uitgenodigd om de informatie die de bank en/of de emittent ter beschikking stelt over de betrokken financiële instrumenten te raadplegen en zich ook te informeren via beschikbare informatie in de gespecialiseerde pers. De bank zal de klant ook informatie verstrekken over de risico's die het product inhoudt. De hoeveelheid informatie hangt af van het soort product, de complexiteit ervan en het risicoprofiel. De klant ontvangt ook informatie over de kosten en lasten die aan een dienst of product verbonden zijn.

De bank stelt verschillende informatiedocumenten ter beschikking via haar agentschappen en op haar website.

#### **4.3.4. TRANSACTIES IN EEN FINANCIËEL INSTRUMENT**

Hiermee worden alle verrichtingen bedoeld zoals de intekening, de aankoop, de verkoop, de terugkoop, de omruiling, de omzetting, de inning, de terugbetaling, de uitoefening van de aan een financieel instrument verbonden rechten.

De bank kan deze transacties aanvaarden ter uitvoering van zowel Belgische als buitenlandse financiële instrumenten.

Niet alle bestaande financiële instrumenten zijn bij de bank beschikbaar. Indien de bank een financieel instrument ter beschikking stelt dat nog niet eerder bij haar ter beschikking was kan de klant geen rechten inroepen voor de periode dat een transactie in dit instrument niet mogelijk was.

De klant stemt ermee in dat de bank of een door haar aangewezen tussenpersoon als tegenpartij kan optreden voor de transacties die niet op een gereguleerde markt worden uitgevoerd.

#### **4.3.5. PLAATSING EN UITVOERING VAN ORDERS**

Alle orders in financiële instrumenten moeten in overeenstemming met de onderrichtingen in dit Reglement geplaatst worden. Bovendien moet de klant er rekening mee houden dat de bank over een redelijke termijn dient te beschikken om het order uit te voeren, of om de uitvoering ervan door een derde te bekomen, in normale omstandigheden en gelet op de volgende elementen:

- De openingsuren van de bank, haar agentschappen en de eventueel betrokken markt;
- De onderschrijvingsperiode of de eventuele datum van (vervroegde) afsluiting;
- Het eventueel bestaan van een verkoopkalender;
- De noodzaak om effecten te dematerialiseren of regulariseren voor de verkoop;
- Het feit of het betrokken effect een effect is dat gewoonlijk al dan niet verhandeld wordt door de bank;
- Elk element dat een vertraging in de uitvoering meebrengt, dat niet toewijsbaar is aan de bank.

De bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de niet-uitvoering of laattijdige uitvoering van een order indien de klant haar die redelijke termijn niet geboden heeft.

Crelan kan weigeren om orders uit te voeren die zijn onderworpen aan opschortende en ontbindende voorwaarden of aankooporders die gekoppeld zijn aan verkooporders voor hetzelfde financieel instrument.

#### **4.3.6. PROVISIE**

De bank zal de orders slechts ter uitvoering voorleggen in de mate dat er voldoende tegoeden beschikbaar zijn op de rekeningen van de klant.

De bank zal een bedrag reserveren op de rekening waarvan de tegenwaarde op het einde van de transactie zal worden geboekt, op basis van de laatste koers van het

betrokken financieel instrument op het moment van het order. Dit bedrag wordt bepaald volgens het type van de te debiteren rekening en het type van het financieel instrument. Het beschikbare saldo van de rekening wordt met het bedrag van de reservatie verminderd tot de definitieve boeking van de transactie op deze rekening. De bank behoudt zich eveneens het recht voor om alle kosten, schade en verliezen ten laste te leggen van de klant indien deze het gevolg zijn van een wederinkoop of wederverkoop wegens het niet-naleven van dit Reglement door de klant.

#### **4.3.7. OPTIMALE UITVOERING VAN ORDERS**

Het principe van optimale uitvoering betekent dat Crelan alle redelijke stappen zal ondernemen om het best mogelijke resultaat te bekomen voor haar klanten. Een geldig order van de klant zal uitgevoerd worden op de markt waar het grootste verhandelde volume gegenereerd wordt.

De bank heeft een orderuitvoeringbeleid opgesteld dat in alle agentschappen en op de website van de bank beschikbaar is.

De bank kan zonder ingebrekestelling haar orderuitvoeringbeleid negeren als zij van oordeel is dat dit in het belang van de klant is.

#### **4.3.8. WIJZIGING EN ANNULERING VAN ORDERS**

Orders in financiële instrumenten worden geacht definitief te zijn en de bank is niet gehouden om de wijzigingen of de annuleringen van de klant te aanvaarden. Een vraag van de klant tot wijziging of annulering van een order kan slechts aanvaard worden onder de volgende voorwaarden en vertrekkend vanuit het principe dat een vraag tot wijziging van een order gelijk staat aan de annulering van het order :

- indien de prospectus van het betrokken effect de annulering van het order toelaat en regelt, dan zijn het de regels van de prospectus die bij voorrang toegepast worden ;
- bij gebrek aan een prospectus of indien er niets bepaald is in de prospectus en indien een onderschrijvingsperiode bepaald is, dan kan een order niet meer geannuleerd worden vanaf de sluitingsdag of de datum van vervroegde afsluiting vastgesteld door de uitgever of de bank ;
- orders van op een markt genoteerde financiële instrumenten kunnen nooit gewijzigd of geannuleerd worden na hun uitvoering ;
- de vraag tot wijziging of annulering van een order kan niet aanvaard worden indien dit omwille van een materiële, technische of juridische reden niet mogelijk is.

De aanvragen tot wijziging en annulering moeten ingediend worden in overeenstemming met de onderrichtingen in dit Reglement. De voor de wijziging of annulering gemaakte kosten zijn ten laste van de klant.

Indien de klant zich in staat van faillissement, of in situatie van uitstel van betaling of een soortgelijke procedure bevindt, of enige verbintenis ten opzichte van de bank niet nakomt, dan kan de bank, vanaf het ogenblik dat zij hiervan kennis heeft en zonder hiertoe verplicht te zijn, de orders zonder ingebrekestelling annuleren.

## 4.4. MELDINGSPLICHT VAN DE BANK

De bank kan door een Belgische of buitenlandse wettelijke bepaling verplicht zijn om aan de bevoegde overheden alle documenten of stukken mede te delen inzake de door de klant geplaatste orders of verrichtingen en ontvangen rente of interesten, met inbegrip van de gegevens waarmee hij en de uiteindelijk gerechtigde kunnen geïdentificeerd worden.

De klant geeft onherroepelijk toelating aan de bank om indien nodig alle mededelingen te doen, in het bijzonder voor wat betreft de onderzoeksbevoegdheden toegekend aan de overheden van de gereguleerde markten of hun gevolmachtigde agenten, zoals bepaald in de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

De bank is niet verplicht om de klant van de uitvoering van de wettelijke meldingsplicht op de hoogte te brengen.

## 4.5. BELANGENCONFLICTEN

De wet legt de bank op maatregelen te treffen die het mogelijk maken belangenconflicten tussen de bank en haar klanten in het kader van de beleggingsdiensten- en activiteiten van de bank, te identificeren, te voorkomen en te beheren en een beleid uit te werken voor het beheer van dergelijke belangenconflicten.

Om belangenconflicten te detecteren worden in het bijzonder de volgende situaties in acht genomen :

- de bank, of een medewerker, kan een financiële winst boeken of een financieel verlies vermijden ten koste van de klant;
- de bank, of een medewerker, heeft een belang in het resultaat van een aan de klant geleverde dienst of van een transactie voor rekening van deze klant, dat tegenstrijdig is met het belang van de klant in dit resultaat;
- de bank, of een medewerker, wordt er om financiële of andere redenen toe aangezet om de belangen van een andere klant of groep van klanten te laten voorgaan op die van de betrokken klant;
- de bank, of een medewerker, oefent dezelfde beroepsactiviteit uit als de klant;
- de bank, of een medewerker, ontvangt nu of later van iemand anders dan de klant een voordeel met betrekking tot de aan de klant geleverde dienst, in de vorm van geld, goederen of diensten en buiten de provisie of kosten die normaal gelden voor dit soort van dienst.

De basisprincipes van het beleid van de bank inzake belangenconflicten zijn de volgende :

- de relatie tussen de bank en haar klant is gebaseerd op loyaliteit, oprechtheid en een eerlijke en professionele behandeling van elke klant; die principes gaan samen met de wil van de bank om te handelen in het beste belang van de klant;
- in geval van belangenconflicten tussen de bank en een klant, moet de bank zich beroepen op het principe van voorrang van het belang van de klant op dat van de bank of de ermee verbonden persoon; in het geval van een belangenconflict tussen twee klanten van de bank moet zij zich beroepen op het principe van proportionaliteit en anciënniteit van haar verbintenissen ten aanzien van haar klanten.

De toepassing van deze principes valt onder het Integriteitsbeleid van de bank. Compliance zal de conflicten op basis van bovengenoemde fundamentele deontologische principes beheren en een voorstel maken voor een rechtvaardige oplossing in het belang van de klant.

Indien het belangenconflict niet te vermijden is, dan zal de klant hiervan op de hoogte gebracht worden. Compliance houdt de behandelde conflicten bij in een specifiek register.

Het Beleid van de bank bij belangenconflicten in beleggingsdiensten en -activiteiten kan geraadpleegd worden op [www.crelan.be](http://www.crelan.be).

Klanten die meer informatie wensen over dit beleid, kunnen schriftelijk contact opnemen met de bank ter attentie van de dienst Compliance.

## **4.6. INDUCEMENTS**

In het kader van het verlenen van beleggings- en nevendiensten aan haar klanten kan de bank geldelijke en/of niet-geldelijke voordelen ontvangen van of geven aan derden.

De bank ziet erop toe, mede aan de hand van haar beleid inzake belangenconflicten dat deze voordelen bestemd zijn om de kwaliteit van de betrokken dienst ten behoeve van de klant ten goede te komen en geen afbreuk doen aan haar plicht om zich in te zetten voor de belangen van haar klant.

De bank ontvangt bijvoorbeeld een vergoeding vanwege de beheersvennootschap van instellingen voor collectieve belegging (ICB) voor de distributie van deze ICB's (zgn. "distribution fee"). Deze distribution fee situeert zich tussen 20% en 70% van de beheersvergoeding die de beheersvennootschap ontvangt. De distribution fee stelt de bank in staat haar distributienetwerk te gebruiken om een uitgebreid gamma van ICB's aan haar klanten aan te bieden, alsmede de nodige informatie te verstrekken.

Ook bij een openbare verrichting met betrekking tot financiële instrumenten kan de bank een vergoeding ontvangen (al dan niet als lid van een plaatsingssyndicaat). Deze plaatsingsvergoeding, of de totale vergoeding waarvan ze deel uitmaakt, wordt doorgaans vermeld in het prospectus of in de definitieve voorwaarden ("final terms").

Andere vergoedingen kunnen betrekking hebben op financiële analyses (niet-geldelijke vergoeding) die de bank kan gebruiken om haar beleggingsadvies op te baseren, of vergoedingen (betaald of ontvangen) voor de aanbrengh van klanten.

## **5. VERRICHTINGEN IN DEVIEZEN**

### **5.1. ALGEMEEN**

De bank biedt inzake verrichtingen in deviezen twee diensten aan:

- de aankoop en verkoop van biljetten in vreemde munten;
- de aankoop en verkoop van deviezen op rekening.



Deze verrichtingen worden overeenkomstig de van kracht zijnde wisselreglementering uitgevoerd.

## **5.2. AANKOOP EN VERKOOP VAN BILJETTEN**

Biljetten in vreemde munten kunnen aangekocht of verkocht worden, hetzij tegen speciën, hetzij door opneming op de rekening van de klant.

Er zijn slechts een beperkt aantal deviezen onder de vorm van biljetten bij de bank te verkrijgen. Informatie over de beschikbare deviezen kan in elk kantoor van de bank bekomen worden.

Het moment van levering van de aangekochte biljetten zal afhangen van de beschikbare voorraad in het betrokken kantoor en van de bestelde hoeveelheid. Klanten die biljetten in vreemde munt nodig hebben, worden dan ook verzocht hiermee rekening te houden en hun bestelling tijdig te plaatsen.

De opdrachtgever verbindt er zich toe om de gevraagde biljetten af te halen binnen de drie maanden na het versturen van een bericht van levering. Indien deze termijn verstreken is, behoudt de bank zich het recht voor de niet afgehaalde biljetten op kosten van de opdrachtgever te verkopen.

Elke betwisting met betrekking tot de kwantiteit of de kwaliteit van de geleverde biljetten moet gedaan worden bij hun ontvangst. Latere klachten zullen automatisch verworpen worden.

## **5.3. AAN- EN VERKOOP VAN DEVIEZEN OP REKENING**

Deviezen kunnen contant of op termijn aangekocht of verkocht worden door opneming of inschrijving op de rekening van de klant.

De aan- en verkoop op termijn van deviezen is slechts mogelijk voor ondernemingen en maakt het voorwerp uit van bijzondere voorwaarden, die aan de klant worden medegedeeld bij elke verrichting.

## **6. ANDERE VERRICHTINGEN**

### **6.1. ELEKTRONISCHE VERRICHTINGEN**

De bank stelt haar klant verscheidene elektronische systemen ter beschikking, die het gebruik op afstand mogelijk maken van bankdiensten of -producten. De gebruiksmodaliteiten van deze systemen worden in bijzondere reglementen beschreven.

## **6.2. DEBET- EN KREDIETKAARTEN**

De klant kan eventueel bij de bank een debet-en/of kredietkaart bekomen waarvan de voorwaarden in een afzonderlijk reglement bepaald zijn.

## **6.3. KLUIZEN EN NACHTKLUIZEN**

De bank stelt in sommige agentschappen kluisen ter beschikking van de klant. De huur van deze kluisen wordt beheerst door een bijzonder reglement.

Sommige agentschappen van de bank stellen een nachtkluis ter beschikking van de klant om zijn waardevolle stukken in te deponeren. De gebruiksmodaliteiten van deze nachtkluisen maken eveneens het voorwerp uit van een bijzonder reglement.

Kluisen vallen onder de wetgeving op de slapende tegoeden. Een kluis wordt slapend wanneer de huurprijs minstens vijf jaar niet werd betaald en wanneer de huur ervan is opgezegd door de bank. Bij slapend tegoed moet de bank een procedure volgen om de titularis terug te vinden en eventueel de tegoeden overmaken aan de bevoegde overheidsdienst.

## **6.4. KREDIETEN**

De bank verstrekt kredieten en kent leningen toe onder verschillende vormen. Deze kredieten en leningen worden beheerst door het "Algemeen Reglement van de Kredietopeningen" en door de bijzondere overeenkomsten ter zake.