

ALGEMENE VOORWAARDEN



## Inhoudstafel

I.	ALGEMENE BEPALINGEN .....	4
	I.1. Inleiding.....	4
	I.2. Definities .....	4
	I.3. Draagwijdte van de Algemene Voorwaarden.....	5
	I.4. Deontologie en wederzijdse vertrouwen .....	5
	I.5. Identificatie van de Klant en zijn kenmerken .....	5
	I.6. Bankgeheim .....	6
	I.7. Verwerking van persoonsgegevens .....	7
	I.8. Overeenkomsten op afstand afgesloten .....	7
	I.9. Correspondentie, communicatie en Meldingen .....	8
	I.10. Overlijden.....	8
	I.11. Volmacht .....	9
	I.12. Bewaring van gegevens .....	10
	I.13. Waarborg, eenheid van Rekening en overdracht van schuldvordering .....	10
	I.14. Rekeningen blokkeren – Verrichtingen weigeren .....	11
	I.15. Wijziging van de Algemene Voorwaarden.....	12
	I.16. Opzegging .....	12
	I.17. Bescherming van deposito's en financiële instrumenten .....	13
	I.18. Kosten .....	13
	I.19. Belastingen.....	14
	I.20. Geschillen.....	14
	I.20.1. Klachtenbehandeling .....	14
	I.20.2. Aansprakelijkheid van de Bank .....	15
	I.20.3. Verjaring.....	15
	I.20.4. Overmacht .....	15
	I.21. Bewijs.....	15
	I.22. Toepasselijk recht .....	16
II.	PERSOONLIJKE ONLINEDIENSTEN .....	17
	II.1. Reglementering van de diensten .....	17
	II.2. Toegang.....	17
	II.3. Gebruiks- en veiligheidsvoorwaarden .....	17
	II.4. Recht van gebruik en intellectuele eigendom .....	18
	II.5. Aansprakelijkheid van de Bank .....	18
	II.6. Opdrachten van de Klant .....	19
III.	REKENINGEN EN VERRICHTINGEN .....	20
	III.1. Types Rekeningen .....	20
	III.1.1. Zichtrekening .....	20
	III.1.2. Termijnrekening.....	20
	III.1.3. MeDirect Fidelity Sparen .....	21
	III.1.4. MeDirect Maandsparen Max .....	21
	III.1.5. MeDirect Dynamic Sparen .....	21
	III.1.6. MeDirect Essential Sparen .....	21
	III.1.7. Effectenrekening.....	22
	III.2. Individuele of gezamenlijke Rekeningen .....	22
	III.3. Debetstand.....	23
	III.4. Rekeningvaluta.....	23
	III.5. Slapende rekeningen .....	23
	III.6. Vruchtgebruik .....	23
	III.7. Verrichtingen .....	23
	III.8. Borderellen en rekeninguittreksels .....	24
	III.9. Tegenboeking en rechtzetting van fouten.....	24
IV.	BETALINGSDIENSTEN.....	25

IV.1. Algemeen .....	25
IV.2. Definities .....	25
IV.3. Regels inzake Betalingsopdrachten en de uitvoering ervan .....	25
IV.4. Weigering tot uitvoering van Betalingsopdrachten – tijdelijke blokkering van de Betaalrekening – terugbetaling.....	27
IV.5. Plichten en verantwoordelijkheden .....	27
IV.6. Maximumbedragen .....	28
V. BELEGGINGSDIENSTEN.....	29
V.1. Algemeen .....	29
V.2. Definities.....	29
V.3. Categorisering van Klanten.....	30
V.4. Beleggersprofiel.....	30
V.5. Ontvangen en doorgeven van Opdrachten .....	30
V.6. Financiële instrumenten.....	31
V.7. Transacties buiten de beurs (OTC) .....	32
V.8. Rechten van de Bank .....	32
V.9. Tarieven .....	33
V.10. Doorgeven en samenvoegen van Opdrachten.....	33
V.11. Afwikkeling van transacties .....	34
V.12. Effectentransacties .....	34
V.13. Bewaring van financiële instrumenten.....	34
V.13.1. Bewaring .....	34
V.13.2. Onderbewaring.....	34
V.13.3. Beheer en Effectentransacties .....	35
V.14. Gemeenschappelijke bepalingen en waardering van activa .....	36
V.15. Inducements .....	37
V.16. Belangenconflicten .....	37
V.17. Best selection.....	37
V.17.1. Toepassingsgebied.....	37
V.17.2. Hoedanigheid van de Bank .....	37
V.17.3. Ontvangen en doorgeven van Opdrachten .....	38
V.17.4. Belangrijkste factoren.....	38
V.17.5. Geldigheidstermijn .....	38
V.17.6. Herroeping en wijziging .....	38
V.17.7. Opdrachten in afwachting van uitvoering.....	38
V.17.8. Doorgeven van Opdrachten .....	38
V.17.9. Selectie van de uitvoeringsentiteiten.....	39
V.17.10. Dekking van kosten.....	39
V.17.11. Inschrijving op rekening .....	40
V.17.12. Technische problemen .....	40
V.17.13. Verzoeken tot annulering.....	40
BIJLAGE 1: ALGEMENE BESCHRIJVING VAN DE AARD EN DE RISICO'S VAN FINANCIËLE INSTRUMENTEN .....	41

## I. ALGEMENE BEPALINGEN

### I.1. Inleiding

**MeDirect Bank NV** (de **Bank**) is een kredietinstelling goedgekeurd door en onder toezicht van de Nationale Bank van België (**NBB**, de Berlaumontlaan 14, 1000 Brussel, België (telefoonnummer : +32 (0)2 221 21 11 – [www.nbb.be](http://www.nbb.be)), alsook onder toezicht van de Europese Centrale Bank (**ECB**, Sonnemannstrasse 20 (hoofdgebouw) 60314 Frankfurt am Main, Duitsland) en de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (**FSMA**, Congresstraat 12-14 in 1000 Brussel – [www.fsma.be](http://www.fsma.be)). De maatschappelijke zetel van de Bank is gelegen te Keizerinlaan 66, B-1000 Brussel (telefoonnummer: +32 (0)2 887 20 05 – [www.medirect.be](http://www.medirect.be)). De Bank is geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0553.851.093 (RPR Brussel).

### I.2. Definities

Woorden zoals gedefinieerd in deze algemene voorwaarden (de **Algemene Voorwaarden**) hebben dezelfde draagwijdte in al de andere documenten die de relatie tussen de Bank en de Klant regelen, tenzij anders vermeld in voormelde documenten.

<b>Bankapplicatie</b>	De MeDirect-app
<b>Applicatie voor de elektronische handtekening</b>	Betekent elke applicatie door de Bank gekozen (met inbegrip van de Speciale website van de Bank, het persoonlijke identificatienummer (PIN), het paswoord en de veiligheidsvraag of enig ander formulier) op basis waarvan de Klant een beveiligingscode kan creëren om toegang te krijgen tot de Speciale website van de Bank en om de Diensten te bevestigen die door de Bank moeten worden aangeleverd.
<b>Klant</b>	Betekent een natuurlijke persoon die aan de voorwaarden van artikel I.5 voldoet (identificatie van de Klant en zijn kenmerken), door de Bank werd aanvaard en een Rekening heeft geopend.
<b>Rekening</b>	Betekent elke Rekening bedoeld in Sectie III van de Algemene Voorwaarden.
<b>Effectenrekening</b>	Betekent een persoonlijke effectenrekening bij de Bank geopend in het kader van het verlenen van Beleggingsdiensten zoals bepaald in Bijlage I A bij richtlijn (EU) 2014/65/EU.
<b>Cut-off</b>	Betekent ten laatste 15 minuten voor de officiële cut-off van een instelling voor collectieve belegging.
<b>Werkdag</b>	Betekent elke dag gedurende welke Banken geopend zijn voor het publiek in België.
<b>Melding</b>	Betekent elke vorm van communicatie vanuit de Bank naar de Klant via een beveiligd bericht in de sectie “berichten” of “notificaties” op de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie, of elke vorm van communicatie vanuit de Klant naar de Bank, via een beveiligd bericht in de sectie “berichten” op de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie.
<b>Opdracht</b>	Betekent elk verzoek dat de Bank ontvangt op haar Speciale website of de Bankapplicatie met betrekking tot de Diensten.
<b>Amerikaanse persoon (US Person)</b>	Betekent elke Amerikaanse staatsburger, Amerikaanse fiscale inwoner of enig persoon die in de Verenigde Staten woonachtig is.
<b>Diensten</b>	Betekent de online aanbieding van Rekeningen, Beleggingsdiensten en andere

diensten die gewoonlijk door de Bank worden aangeboden.

**Speciale website**

Betekent de webpagina's die op de website van de Bank enkel toegankelijk zijn mits gebruik van de Applicatie voor de elektronische handtekening.

### I.3. Draagwijdte van de Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden betreffen alle verrichtingen, met inbegrip van contracten (de **Verrichtingen**) of Diensten uitgevoerd door of met tussenkomst van de Bank, alsook het gebruik van de Speciale website en de Bankapplicatie en vormen, samen met de bijlagen ervan en elke andere overeenkomst tussen de Klant en de Bank, één geheel. De Algemene Voorwaarden zijn beschikbaar op de website van de Bank in het Nederlands, het Frans en het Engels. De Algemene Voorwaarden worden aangevuld met de gebruiken in het bankwezen die zowel in België als op internationaal vlak worden aanvaard. De Algemene Voorwaarden kunnen aangepast worden door de Bank conform de bepalingen van artikel I.15.

### I.4. Deontologie en wederzijdse vertrouwen

De relatie tussen de Klant en de Bank is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. De Bank verbindt zich ertoe om alle wettelijke, administratieve of andere voorzieningen na te leven die de deontologische en gedragsregels toepasbaar op de uitvoering van de bankactiviteit definiëren. Zij besteedt de grootst mogelijke zorg aan de uitvoering van de met de Klant gesloten overeenkomsten, de Verrichtingen die zij voor zijn rekening afhandelt en de Opdrachten die hij haar heeft gegeven. De Bank kan niet worden gedwongen tot het sluiten van een contract, de afhandeling van een Verrichting of de uitvoering van een Opdracht, als dat niet gebeurt krachtens wettelijke of reglementaire bepalingen of verbintenissen die zij aanging op grond van overeenkomsten met haar Klant.

### I.5. Identificatie van de Klant en zijn kenmerken

(§ 1) Het aangaan van de relatie met de Bank en het afsluiten of uitvoeren van een Verrichting zijn onderworpen aan een individuele en algemene beoordeling van de risico's, gebaseerd op de kenmerken van de Klant, het doel en de aard van de zakelijke relatie, in het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, in overeenstemming met onder andere de wet van 18 september 2017.

(§ 2) Bij het aangaan van de relatie dient de Klant alle gegevens, documenten en stukken (met inbegrip van zijn persoonlijk gsm-nummer) te leveren die door de Bank worden opgevraagd en die voornamelijk betrekking hebben op zijn identiteit, zijn wettelijke, fiscale en werkelijke woonplaats, zijn burgerlijke staat, zijn huwelijksstelsel, de economische en geografische oorsprong van de fondsen die aan de Bank worden toevertrouwd, alsook alle andere documenten en/of informatie die nuttig zijn om zijn kenmerken (zoals zijn status van politiek prominente persoon), het voorwerp en de aard van de beoogde relatie met de Bank te bepalen. Om zich te identificeren heeft de Klant de keuze om hetzij itsme te gebruiken, hetzij zijn identiteitskaart te downloaden en een foto (selfie) van zijn gezicht te nemen. De Klant aanvaardt dat de Bank een kopie van deze informatie en documenten neemt, hetzij op papier, hetzij elektronisch en daarvan een exemplaar bewaart en verwerkt. De Klant aanvaardt dat de Bank de authenticiteit van de documenten en de juistheid van de identificatiegegevens nagaat bij openbare of private instellingen, met inbegrip van het Rijksregister. De Bank mag, onder voorbehoud van dwingende of openbare orde wettelijke bepalingen, de opening van een Rekening, de uitvoering van een Verrichting en het aanbieden van Diensten aanvaarden of weigeren, zonder daarvoor haar beslissing te moeten rechtvaardigen. De Bank biedt geen Diensten aan ondernemingen met of zonder rechtspersoonlijkheid, partnerschappen, entiteiten met gemeenschappelijk vermogen of elke ander juridische entiteit

die geen natuurlijke persoon is. Enkel natuurlijke personen die minstens 18 jaar oud zijn en waarvan de wettelijke, fiscale en werkelijke woonplaats in België gelegen is, kunnen Klant van de Bank worden.

(§ 3) Tijdens de contractuele relatie voert de Bank een ononderbroken en proportionele controle van het risico uit, wat neerkomt op een toetsing van de Verrichtingen/transacties en, indien nodig, van de oorsprong van de tegoeden van de Klant. De Bank kan op elk ogenblik extra informatie en documenten aanvragen met betrekking tot de oorsprong van de tegoeden of het doel van een transactie. De individuele en de algemene beoordelingen van de risico's worden geregeld bijgewerkt, voornamelijk wanneer relevante informatie met betrekking tot de oorspronkelijke beoordeling wordt aangepast. De Klant moet de Bank op de hoogte stellen van elke wijziging van de relevante informatie. Bij gezamenlijke Rekeningen kan elke titularis zulke wijzigingen aan de Bank melden. De Bank dient deze wijzigingen, ongeacht hun aard, enkel in aanmerking te nemen wanneer zij hierover werd geïnformeerd, zelfs als deze wijzigingen al publiek werden gemaakt. De Bank is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het niet of een laattijdige Melding van wijzigingen, noch voor de authenticiteit, geldigheid of mogelijke foute interpretatie van ingediende documenten of voor de inhoud van de geboden informatie.

(§ 4) De tegoeden die aan de Bank zijn of worden toevertrouwd (speciën, financiële instrumenten of andere tegoeden) zijn steeds op naam van hun werkelijke eigenaar ingeschreven. Het gebruik van schuilnamen is verboden en niet tegenstelbaar aan de Bank. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat de Bank eist dat, behoudens persoonlijke en uitzonderlijke situaties die per geval te beoordelen zijn, slechts één gsm-nummer en één e-mailadres per Klant wordt gebruikt om Meldingen te doen. De Bank mag de Rekeningen van een Klant blokkeren of Verrichtingen niet uitvoeren wanneer hij zich niet conform deze Algemene Voorwaarden identificeert.

## 1.6. Bankgeheim

(§ 1) Overeenkomstig de Amerikaanse wetgeving op het belasten van buitenlandse rekeningen, *Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)*, heeft de Bank rechten en plichten tegenover de Amerikaanse belastingdienst. Eén van deze plichten heeft betrekking op de relatie met Amerikaanse personen of met Klanten voor wie kan worden aangewezen dat ze banden hebben met de Verenigde Staten, in de zin van FATCA. De Bank kan vragen dat een Amerikaanse persoon of een Klant voor wie kan worden aangewezen dat hij banden heeft met de Verenigde Staten het formulier W-8, het formulier W-9, evenals elk ander document invult dat nodig is (i) om hem te identificeren zoals bepaald onder FATCA en (ii) om de Bank toestemming te geven zijn identiteit te onthullen aan de Amerikaanse belastingdienst en deze dienst elementen en informatie te verstrekken over bepaalde inkomsten, zoals bepaald onder FATCA. Als het formulier W-8, het formulier W-9 of elk ander vereist document, zoals bepaald onder FATCA, niet is ingevuld, behoudt de Bank zich het recht voor om de relatie met de Klant onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen, in overeenstemming met artikel 1.16 en is ze verplicht de volledige Amerikaanse roerende voorheffing in te houden op de betreffende inkomsten, zoals bedoeld onder FATCA.

(§ 2) In de context van de *Common Reporting Standard (CRS)*, de gemeenschappelijke rapporteringsstandaard, omgezet in Belgisch recht op 16 december 2015, is de Bank verplicht om de Rekeningen en de bijbehorende persoonsgegevens van de Klant kenbaar te maken aan de bevoegde Belgische autoriteiten, die, waar toepasselijk, deze informatie kunnen overdragen aan de bevoegde autoriteiten van andere jurisdicties. De bevoegde autoriteiten controleren de Rekeningen en de bijbehorende informatie van de Klant, inclusief persoonsgegevens (naam, adres, jurisdictie(s) waarin de wettelijke, fiscale en werkelijke woonplaats is, identificatienummer voor de belasting (nationaal nummer), geboorteplaats en geboortedatum), alleen voor belastingdoeleinden. De rapportering van deze informatie valt onder de verwerking van persoonsgegevens. De Bank fungeert hierbij als verwerkingsverantwoordelijke. Deze kennisgeving is alleen van toepassing op de verwerking van de persoonsgegevens van de Klant in de context van de Belgische wet van 16 december 2015 en vult de Algemene Voorwaarden aan die van toepassing zijn op de verwerking van de persoonsgegevens door de Bank.

(§ 3) Bepaalde gegevens van de Klant worden door de Bank meegegeed aan het Centraal aanspreekpunt (**CAP**). Het CAP wordt beheerd door de NBB, die verantwoordelijk is voor de werking van het CAP overeenkomstig de wet van 8 juli 2018 houdende organisatie van een centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten en tot uitbreiding van de toegang tot het centraal bestand van berichten van beslag, delegatie, overdracht, collectieve schuldenregeling, in overeenstemming met artikel 322, § 3 van het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992. De Bank is verplicht om, binnen de beperkingen zoals bepaald in voormelde wet van 8 juli 2018, de hierna volgende gegevens te verstrekken aan het CAP: (i) het identificatienummer van de Klant bij het Rijksregister van de natuurlijke personen of, bij gebrek aan een dergelijk nummer, zijn identificatienummer bij de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid of, bij gebrek hieraan, de naam, eerste officiële voornaam, de exacte geboortedatum (bij gebrek hieraan het geboortjaar), de geboorteplaats indien gekend en het geboorteland); (ii) de opening of de afsluiting van elke Bankrekening waarvan de Klant houder of medehouder is, (iii) het bestaan of het einde van het bestaan van een contractuele relatie met de Klant, samen met de datum ervan, wat betreft de overeenkomst voor Beleggingsdiensten en/of nevendiensten (alsmede het in euro uitgedrukte periodieke totaalbedrag waarop deze overeenkomst betrekking heeft), met inbegrip van het aanhouden van zicht- of vernieuwbare termijndeposito's ten behoeve van de Klant en bestemd voor de verwerving van financiële instrumenten of voor terugbetaling, krachtens artikel 4, 3°, c) van bovenvermelde wet, (iv) de saldi van de Rekeningen van de Klant op 30 juni en 31 december en (v) enig ander informatie vereist door de wet van 8 juli 2018 en toekomstige wijzigingen.

(§ 4) De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de overdracht van informatie van welke aard ook aan eender welke overheidsinstantie (waaronder de Cel voor Financiële Informatieverwerking), regelgevende of gerechtelijke autoriteit voor zover vereist door de wet of regelgeving, noch voor de directe of indirecte gevolgen van het verstrekken van dergelijke informatie.

### 1.7. Verwerking van persoonsgegevens

Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de Bank worden uiteengezet in haar "AVG Privacyverklaring voor de website, producten en diensten van MeDirect", beschikbaar op de MeDirect website. Deze informeert de Klant over de modaliteiten en doelen van de verwerking van persoonsgegevens. Deze verklaring bevat ook informatie over de rechten waarover de Klanten beschikken en hoe zij deze rechten kunnen uitoefenen. Elk verzoek met betrekking tot de bescherming van deze gegevens kan naar het volgend e-mailadres worden gestuurd: [dataprotection@medirect.be](mailto:dataprotection@medirect.be).

### 1.8. Overeenkomsten op afstand afgesloten

(§ 1) De Klant sluit overeenkomsten met de Bank op afstand, zoals bepaald in Boek VI van het Wetboek economisch recht. Behoudens andersluidende bepaling in de bijzondere voorwaarden heeft de Klant steeds het recht om de overeenkomst binnen een termijn van veertien (14) kalenderdagen te herroepen, zonder motivering en zonder kosten. Deze termijn begint te lopen hetzij op de dag waarop de overeenkomst op afstand wordt afgesloten, hetzij op de dag waarop de Klant de contractvoorwaarden ontvangt als deze dag valt na de dag van afsluiting van de overeenkomst. De Klant oefent zijn herroepingsrecht uit door middel van een ondubbelzinnige verklaring via post, fax of e-mail vóór het verstrijken van de termijn. Als de Klant al kosten voor deze overeenkomst heeft betaald, zullen deze onverwijld worden terugbetaald en ten laatste dertig (30) dagen na de dag waarop de Bank werd geïnformeerd over de beslissing om de overeenkomst te herroepen. De Klant aanvaardt dat de (pre-)contractuele informatie op een andere duurzame gegevensdrager dan papier kan worden verstrekt, onverminderd zijn recht om te allen tijde tijdens de contractuele relatie en op zijn verzoek de contractvoorwaarden op papier te ontvangen.

(§ 2) Dit herroepingsrecht is niet van toepassing op, onder andere, financiële Diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt waarop de Bank geen vat heeft, en die zich tijdens de herroepingstermijn kunnen

voordoen. Dit geldt bijvoorbeeld voor beurs-Opdrachten, termijnbeleggingen en andere Diensten in verband met wissel-Verrichtingen, financiële instrumenten en deelnemingsrechten in instellingen voor collectieve belegging. Dit herroepingsrecht is ook niet van toepassing indien de Diensten op uitdrukkelijk verzoek van de Klant door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de Klant van zijn herroepingsrecht gebruik maakt.

(§ 3) Indien de Dienst verbonden is aan de aan- of verkoop van financiële instrumenten en deze financiële instrumenten geleverd of betaald zijn, vervalt het herroepingsrecht van de Klant, omdat de aangevraagde Dienst geacht is reeds volledig uitgevoerd te zijn.

(§ 4) In het geval van een met meerdere Klanten op afstand gesloten overeenkomst, houdt de Bank er rekening mee dat één enkele Klant zich op het herroepingsrecht kan beroepen zonder de goedkeuring van de andere Klanten te moeten verkrijgen, zelfs als de anderen hun verzet tegen de uitoefening van dit recht te kennen geven.

### I.9. Correspondentie, communicatie en Meldingen

(§ 1) De Klant kan kiezen voor het Engels, het Nederlands of het Frans voor de doeleinden van de contractuele relatie en de correspondentie met de Bank. De Klant kan zijn keuze te allen tijde wijzigen via de Klantenservice (door e-mail naar [info@medirect.be](mailto:info@medirect.be) of per telefoon op +32 (0) 2 887 20 05) of via een Melding op de Speciale website of de Bankapplicatie.

(§ 2) De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat de Bank kan communiceren via: (i) een Melding, (ii) een e-mail (indien nodig met bijgevoegde bestanden), (iii) algemene berichten die naar alle Klanten zijn verzonden, (iv) alle andere vormen van elektronische communicatie, bijvoorbeeld het verzenden van nota's, Rekeninguittreksels enz., (v) gewone post of aangetekend schrijven verzonden naar het adres van de Klant (zijnde het laatste adres dat door Klant aan de Bank werd meegedeeld), of (vi) sms naar het gsm-nummer zoals verstrekt door de Klant (i.e. het gsm-nummer dat door Klant aan de Bank werd meegedeeld).

Met uitzondering van het verzenden van Opdrachten op financiële instrumenten welke desgevallend verplicht via een Melding moeten gebeuren (zie Sectie V), kan de Klant ook met de Bank communiceren via e-mail of gewone post verzonden naar de zetel van de Bank. De Klant aanvaardt dat de Bank, behoudens persoonlijke en uitzonderlijke situaties die geval per geval afzonderlijk moeten worden bepaald, slechts één gsm-nummer en één e-mailadres per Klant aanvaardt om met de Bank te communiceren.

(§ 3) De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat bij zijn communicatie met de Bank, inclusief het verzenden van Rekeninguittreksels, de voorkeur wordt gegeven aan een Melding. De Klant bevestigt dat hij over een permanente internettoegang beschikt en de Speciale website of de Bankapplicatie regelmatig, minstens om de twee weken, zal raadplegen om ervoor te zorgen dat hij op de hoogte is van de Meldingen van de Bank. De Klant verbindt er zich onherroepelijk toe nooit een gebrek aan internettoegang in te roepen.

(§ 4) Communicaties via Melding, fax, sms, e-mail of elk ander elektronisch medium worden geacht ontvangen te zijn door de Klant op de datum waarop ze zijn verzonden, of wanneer ze worden geplaatst op de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie, op de dag waarop ze daar zijn gepost. Communicaties die per post worden verzonden, worden geacht te zijn ontvangen op de derde dag na de Werkdag waarop zij zijn verzonden. De mogelijkheden om de inhoud van dergelijke communicaties te betwisten en het tijdstip waarop Verrichtingen onherroepelijk werden aanvaard, worden behandeld in artikel I.20.1.

### I.10. Overlijden

(§ 1) Het overlijden van een Klant of van zijn of haar echtgenoot/echtgenote of wettelijke samenwonende moet onmiddellijk aan de Bank ter kennis worden gebracht. Deze onverwijld kennisgevingsplicht rust zowel op de overlevende echtgenoot/echtgenote of wettelijke samenwonende, als op de andere erfgenamen en/of rechthebbenden van de overledene



en de mede-Rekeninghouders. In uitzonderlijke gevallen waarin de Rekeningen van de Klant beheerd werden door een mandataris (geval per geval en uitzonderlijk te bepalen door de Bank), rust dezelfde verplichting op deze mandataris.

De Bank heeft het recht om bijkomende informatie over het overlijden te vragen (bijvoorbeeld het voorleggen van een officieel overlijdensattest, de identiteit van de echtgenoot/echtgenote of wettelijke samenwonende en een akte van erfopvolging) om haar wettelijke plichten correct te kunnen uitvoeren, vooraleer ze gevolg geeft aan de melding van het overlijden.

Het overlijden heeft tot gevolg dat de Rekeningen en andere tegoeden van de overleden Klant en van de langstlevende echtgenoot/echtgenote (ongeacht hun huwelijksstelsel) worden geblokkeerd, zodat de Bank kan voldoen aan haar wettelijke verplichtingen. Er kunnen geen daden van beschikking meer worden gesteld zolang de Rekeningen van de Klant(en) en/of de echtgenoten geblokkeerd zijn, behoudens uitzonderlijke en voorafgaandelijk toestemming van de Bank. Dit geldt ook bij het overlijden van één van de Rekeningmedehouders. Wanneer na het overlijden van de Klant nog onrechtmatig over zijn tegoeden wordt beschikt (bijvoorbeeld door de langstlevende echtgenoot/echtgenote, wettelijke samenwonende of de rekeningmedehouder), kan de Bank desgevallend alleen maar aansprakelijk worden gesteld als de beschikking plaatsvond na verloop van twee Werkdagen nadat de Bank kennis heeft gekregen van het overlijden.

(§ 2) Voor de uitbetaling van de tegoeden en de teruggave van de financiële instrumenten, waarvan de overleden Klant en/of zijn/haar echtgenoot/echtgenote (mede)houder of (mede)schuldenaar was/waren, kan de Bank eisen dat de rechthebbenden de nodige bewijsstukken voorleggen waaruit de overgang van de nalatenschap en de voorwaarden van de uitbetaling of de teruggave blijken, met name het bewijs dat alle fiscale en/of sociale schulden van de overleden Klant werden betaald. De Bank heeft het recht, zonder daartoe verplicht te zijn, te eisen dat alle rechthebbenden daarin uitdrukkelijk toestemmen en dat de door de wet voorgeschreven formaliteiten worden nageleefd (bijvoorbeeld het bewijs dat er geen fiscale en sociale schulden zijn in hoofde van de overledene of een van zijn erfgenamen, legatarissen of machtiging van de vrederechter).

(§ 3) Wanneer een gehuwde of wettelijk samenwonende Klant overlijdt, kan de Bank aan de overlevende echtgenoot/echtgenote of de wettelijk samenwonende partner een bedrag als leefgeld ter beschikking stellen. De Bank kan hiertoe een nieuwe Rekening openen. Het leefgeld van de overlevende echtgenoot/echtgenote of wettelijk samenwonende partner mag niet hoger zijn dan de helft van de beschikbare creditsaldi, met een maximaalbedrag van 5 000 euro. Het gaat hierbij om een absoluut maximum, van alle banken samen. De overlevende echtgenoot/echtgenote of wettelijk samenwonende partner mag dat bedrag in zijn geheel maar eenmaal opvragen. De overlevende echtgenoot/echtgenote of wettelijk samenwonende partner die een bedrag heeft opgenomen dat het maximumbedrag overschrijdt, verliest ter waarde van de som die boven dat bedrag is opgenomen, enig aandeel in het gemeenschappelijke vermogen, de onverdeeldheid of de nalatenschap. De overlevende echtgenoot/echtgenote of wettelijk samenwonende partner die op die wijze enig aandeel verliest, verliest ook het recht om de nalatenschap te verwerpen of te aanvaarden onder voorrecht van boedelbeschrijving.

(§ 4) De Bank kan, zonder daartoe verplicht te zijn, toelaten dat op vraag van (één van) de (vermoedelijke) erfgenamen, bepaalde facturen worden betaald vanuit de geblokkeerde Rekeningen, mits dit wettelijk toegelaten is.

(§ 5) Ten aanzien van vorderingen van de Bank op de overleden Klant wegens debetstand, debetinteresten en kosten ontstaan na het overlijden of door welke oorzaak ook, mag de Bank van rechtswege de erfgenamen, rechtsopvolgers en rechthebbenden hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk houden. Hetzelfde geldt bij het overlijden van een van de mede-Rekeninghouders. De Bank heeft het recht om de kosten in verband met de afhandeling van de nalatenschap van rechtswege te debiteren van de rekening van de overledene of diens erfgenamen of rechthebbenden die hoofdelijk aansprakelijk zijn.

## I.11. Volmacht

De Bank aanvaardt geen volmachten of andere vormen van vertegenwoordiging (contractueel overeengekomen of krachtens een wet, verordening of rechterlijke beslissing), behoudens uitzonderlijke situaties die door de Bank per afzonderlijk geval worden beoordeeld. De Bank weigert elke instructie die gegeven is door de persoon die optreedt in naam of voor rekening van de Klant.

#### I.12. Bewaring van gegevens

De Bank is niet verplicht om al de bewijsstukken en onderliggende documenten of gegevens in haar boekhouding te bewaren voor een langere periode of in een andere vorm dan opgelegd door de wetgeving. Wanneer de Klant documenten en informatie opvraagt, kan de Bank hem de administratieve kosten in rekening brengen.

#### I.13. Waarborg, eenheid van Rekening en overdracht van schuldvordering

(§ 1) Alle huidige en toekomstige Rekeningen op naam van de Klant, zowel in euro als in andere munten en ongeacht hun rechtskarakter en de ermee verbonden modaliteiten, vormen slechts onderdelen van een enige en ondeelbare Rekening, waarvan de debet- en creditsaldi elkaar voortdurend compenseren. Bijgevolg mag de Bank op elk ogenblik de vereiste boekhoudkundige verrichtingen uitvoeren om de debet- en creditsaldi van deze Rekeningen te verrekenen. Wanneer de Bank en de Klant elkaars schuldenaars zijn van eisbare schuldvorderingen, heeft de Bank, ongeacht de aard van deze vorderingen of de hoedanigheid van de Klant (hoofdschuldenaar, medeschuldenaar of borg), op elk ogenblik het recht om over te gaan tot compensatie of schuldvergelijking, niettegenstaande elk beslag, elke insolventieprocedure of samenloop met andere schuldeisers of later. De Bank kan dit recht uitoefenen ongeacht of de vorderingen al dan niet van dezelfde aard zijn (bijvoorbeeld tegoeden op een Rekening en financiële instrumenten). Bij compensatie heeft de Bank eveneens het recht om financiële instrumenten op de Effectenrekening van de Klant te verkopen. Wanneer een omrekening van valuta dient te geschieden door deze eenheid van Rekeningen of compensatie, gebeurt dit op basis van de relevante dagkoers.

(§ 2) Als waarborg voor de terugbetaling van alle bedragen die de Klant aan de Bank verschuldigd zou kunnen zijn, draagt de Klant al zijn schuldvorderingen op derden aan de Bank over, zowel actuele als toekomstige. Deze overdracht geldt echter slechts voor schuldvorderingen op derden die niet in pand aan de Bank worden of zullen worden gegeven. De Bank mag, op kosten van de Klant, overgaan tot de kennisgeving of betekening van de overdracht aan de schuldenaars en het nodige doen opdat de overdracht tegenstelbaar aan derden zou zijn. De Bank kan aan dergelijke schuldenaars een kopie van alle documenten bezorgen ter bewijs van de schulden van de Klant. Deze overdracht wordt niet belet door het feit dat één of meerdere schuldvorderingen op een derde het voorwerp zijn van een afzonderlijke overdracht. De Klant verbindt zich ertoe om de Bank op eerste verzoek alle inlichtingen en documenten betreffende de identiteit van de schuldenaars te bezorgen. De Bank mag alle sommen rechtstreeks van de schuldenaars ontvangen tegen eenvoudige kwijting, en zonder enige andere formaliteit of ingebrekestelling van de Klant.

(§ 3) De Klant geeft alle financiële instrumenten die zich voor zijn rekening in handen van de Bank bevinden, in pand aan de Bank tot zekerheid van zijn huidige en toekomstige verbintenissen tegenover de Bank. De Bank mag die financiële instrumenten in portefeuille houden of overeenkomstig de op dat ogenblik geldende wettelijke bepalingen te gelde maken tot aanzuivering van de schulden van de Klant ongeacht het tijdstip en zonder aansprakelijkheid van de Bank wat betreft het tijdstip van tegeldemaking. De Klant geeft al zijn huidige en toekomstige vorderingen wegens rekeningtegoeden en financiële instrumenten, zowel bij de Bank als bij andere financiële instellingen, in pand aan de Bank, tot zekerheid van zijn huidige en toekomstige verbintenissen tegenover de Bank. De Bank mag op kosten van de Klant de schuldenaars van de verpande Rekeningtegoeden en financiële instrumenten kennis geven van die verpanding en alles doen om het pand aan derden te

kunnen tegenwerpen. De Bank mag een kopie van de akten waaruit de schulden van de Klant tegenover haar blijken, aan de schuldenaars van de verpande rekeningtegoeden bezorgen. Het feit dat één of meer Rekeningen het voorwerp uitmaken van een specifieke verpanding, doet geen afbreuk aan dit pand. De Klant verbindt zich ertoe op eerste verzoek van de Bank alle nodige gegevens over de identiteit van zijn schuldenaars te verschaffen. De Bank mag de bedragen, aan de Klant verschuldigd uit hoofde van de verpande rekeningtegoeden, rechtstreeks ontvangen van hun schuldenaar tegen eenvoudige kwijting, en zonder enige andere formaliteit of ingebrekestelling van de Klant.

(§ 4) Zonder de schriftelijke toestemming van de Bank mag de Klant zijn vorderingen op de Bank wegens tegoeden op Rekeningen of wegens Verrichtingen en Diensten niet overdragen, in pand geven of op enige andere wijze als waarborg laten gelden ten gunste van derden. Elk verzoek tot afwijking van dat verbod moet door de Klant schriftelijk aan de Bank worden gericht.

(§5) Alle voor de Klant bestemde bedragen worden door de Bank aangerekend op de schulden die zij bij voorrang kwijtgescholden wil zien. In dit verband ziet de Klant af van de toepassing van de artikelen 5.208 en 5.209 van het Burgerlijk Wetboek.

#### I.14. Rekeningen blokkeren – Verrichtingen weigeren

(§ 1) De Bank behoudt zich het recht voor om de Rekeningen of tegoeden van de Klant volledig of gedeeltelijk te blokkeren of om gedeeltelijk of volledig te weigeren zijn Opdrachten uit te voeren als dit door de wet, een rechterlijk bevel of haar toezichthouder geëist wordt of om objectief gerechtvaardigde redenen, in het bijzonder in gevallen waar het vermoeden bestaat dat de Diensten van de Bank gebruikt worden om bedrieglijke of onwettelijke Verrichtingen uit te voeren of te vergemakkelijken.

(§ 2) Daarnaast is de Bank in geen geval verplicht een Opdracht of instructie te verwerken en kan ze elke Dienst blokkeren, desnoods zonder de Klant hierover te informeren, als:

- het saldo op de Rekening van de Klant niet toereikend is om de Opdracht, inclusief eventuele bijkomende vergoedingen en kosten, te verwerken;
- er derdenbeslag is gelegd op de middelen of in geval van een andere blokkeringsmaatregel, ongeacht de aard hiervan inclusief op aanvraag van een derde;
- er redelijke verdenkingen bestaan omtrent de afkomst of het gebruik van middelen op grond van wetgeving tegen het witwassen van geld of de financiering van terrorisme (inclusief, maar niet beperkt tot de situatie waarin de naam van de Klant negatief ter sprake komt in ter zake dienende compliance databases, meer bepaald deze betreffende economische sancties);
- de Bank verplicht wordt een transactie niet uit te voeren door de bevoegde gerechtelijke, toezichthoudende of wetshandhavende autoriteiten;
- de Klant zijn documenten en informatie niet heeft verstrekt zoals vereist onder deze Algemene Voorwaarden of zoals gevraagd door de Bank;
- de Klant zijn documenten en informatie niet up-to-date heeft gehouden zoals vereist onder deze Algemene Voorwaarden; en/of
- in geval van soortgelijke of vergelijkbare omstandigheden.

(§ 3) De Bank kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor het uitvoeren van een Verrichting waartoe de Bank niet verplicht is volgens dit artikel. Met name als het saldo op de Rekening van de Klant niet toereikend is om het bedrag van een Verrichting plus de bijbehorende kosten en uitgaven te dekken, dient de Klant het negatieve saldo op zijn Rekening terug te betalen en kan de Bank hierbij al haar rechten uitoefenen, waaronder haar recht tot compensatie of schuldvergelijking met andere Rekeningen van de Klant.

### I.15. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

(§ 1) De Bank kan deze Algemene Voorwaarden of enige andere voorwaarden die een Dienst regelen naar eigen goeddunken aanpassen, wijzigen of aanvullen door een Melding naar de Klant te sturen. Zulke wijzigingen komen in werking op een datum die in de Melding moet vermeld staan. Die ingangsdatum valt ten minste 2 (twee) maanden nadat de Melding is verzonden, behalve wanneer zulke wijzigingen technisch, redactioneel of formeel van aard zijn, moeten worden doorgevoerd op grond van een wet of regelgeving of betrekking hebben op een update daarvan, betrekking hebben op Diensten die nog niet worden aangeboden of geen afbreuk doen aan de rechten van de Klant. In dit geval kan de ingangsdatum vroeger vallen.

(§ 2) Als de Klant de Bank niet inlicht over zijn afwijzing van de wijzigingen voordat de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden, wordt hij geacht ze te hebben geaccepteerd. Klanten die niet akkoord gaan met de nieuwe Algemene Voorwaarden voordat ze van kracht worden, kunnen hun relatie met de Bank onmiddellijk en zonder kosten beëindigen. De Bank beëindigt haar relatie met elke Klant die de gewijzigde Algemene Voorwaarde niet aanvaardt.

(§ 3) Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat alle door de Klant uitgevoerde Verrichtingen of Opdrachten en alle geleverde Diensten na het in voege treden van de wijzigingen onder de nieuwe Algemene Voorwaarden vallen en dat de Klant ontegensprekelijk wordt geacht ze te hebben aanvaard.

### I.16. Opzegging

(§ 1) De Bank mag steeds volledig of gedeeltelijk de relatie met de Klant beëindigen (bijvoorbeeld in geval van ongepast gedrag of beledigende opmerkingen van de Klant), zonder deze beslissing te moeten motiveren, ook indien de Klant uitzonderlijk middels een vertegenwoordiger (e.g. mandataris) optreedt. De Bank zal hierbij rekening houden met een opzegtermijn van twee (2) maanden.

Behoudens afzonderlijke overeenkomsten en toepasselijke wettelijke bepalingen of hun gevolgen, zoals Verrichtingen die door hun aard een langere looptijd hebben, e.g. Termijnrekeningen of Rekeningen met een opzegtermijn, kan de Klant steeds de relatie met de Bank volledig of gedeeltelijk beëindigen, zonder rechtvaardiging, op voorwaarde dat dit drie (3) dagen op voorhand is gecommuniceerd.

(§ 2) De Bank en de Klant behouden zich het recht voor om de relatie eenzijdig, volledig of gedeeltelijk te verbreken, zonder voorafgaande kennisgeving: (a) wanneer het wederzijdse vertrouwen tussen de partijen ernstig werd geschaad (bijvoorbeeld in geval van (vermoeden van) fraude, corruptie, witwassen); (b) wanneer de Klant transacties uitvoert of handelingen stelt die tegenstrijdig zijn met wettelijke, fiscale of deontologische bepalingen of met de regels inzake embargo's; (c) wanneer één van de partijen haar plichten op een ernstige wijze niet vervult.

Dit is eveneens van toepassing als de beëindiging van de Diensten door een aparte overeenkomst onderworpen is aan een voorafgaande kennisgeving. De Bank behoudt zich bovendien het recht voor om de relatie met de Klant zonder voorafgaande kennisgeving te beëindigen als deze laatste niet voldoet aan de identificatieplicht opgelegd door artikel I.5.

(§ 3) Ingeval van stopzetting van de contractuele relatie tussen de Klant en de Bank worden het eventuele debetsaldo alsook de andere schulden of verbintenissen van de Klant van rechtswege onmiddellijk opeisbaar zonder ingebrekestelling. Alle (buiten)gerechtelijke kosten van de Bank om deze te innen worden op de Klant verhaald. De Bank mag de commissies en afsluitingskosten toepasselijk op het moment van de afsluiting van de relatie aan de Klant doorrekenen.

(§ 4) De Klant mag de terugbetaling van op voorhand betaalde kosten voor de opgezegde Dienst proportioneel terugvragen. De Klant kan een zicht- of spaarrekening kosteloos afsluiten. Beheerskosten met betrekking tot deze Rekeningen en die jaarlijks op voorhand worden betaald zullen pro rata worden terugbetaald in functie van het aantal volledige kalendermaanden te rekenen

vanaf de maand volgend op de afsluiting van de Rekening. Bij beëindiging van de relatie worden de aangehouden Rekeningen van de Klant vereffend en wordt het eindsaldo hem meegedeeld.

Bij beëindiging van de relatie worden de tegoeden (gelden, financiële instrumenten of andere tegoeden) van de Klant, na aftrek van de schulden, renteloos te zijner beschikking gehouden. Wanneer de Klant nalaat om de Opdracht te geven binnen de twee maanden na beëindiging, heeft de Bank het recht om de financiële instrumenten te verkopen. Indien de Klant nalaat om deze tegoeden af te halen, mag de Bank deze, na aftrek van de kosten, aan de Klant overmaken op de wijze die de Bank het meest geschikt acht of aan de Deposito- en Consignatiekas.

(§ 5) Een opzeggingsbrief aan de Klant wordt geacht te zijn ontvangen als de Bank hem heeft verzonden naar het laatst opgegeven adres van woonplaats of naar het laatst door de Klant opgegeven adres voor correspondentie, of, indien deze werd meegedeeld, zijn e-mailadres.

#### I.17. Bescherming van deposito's en financiële instrumenten

(§ 1) De Bank neemt deel aan het Belgische systeem voor de bescherming van deposito's en voor de bescherming van financiële instrumenten zoals geregeld door de wet van 25 april 2014 en door de wet van 17 december 1998. Deze bescherming garandeert, in geval de Bank in gebreke blijft (faillissement, gerechtelijk akkoord, stopzetting van de terugbetaling van deposito's), een tussenkomst van het Garantiefonds voor financiële diensten en van het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten voor bepaalde spaarders en beleggers. Spaartegoeden worden door het Garantiefonds voor financiële diensten terugbetaald tot een maximumbedrag van honderdduizend (100.000) euro per rekeninghouder en per instelling. Voor beleggers geldt een maximumbedrag van twintigduizend (20.000) euro per rekeninghouder terugbetaald door het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten.

(§ 2) Informatie met betrekking tot het Garantiefonds voor financiële diensten voor de bescherming van deposito's is beschikbaar bij het Garantiefonds voor financiële diensten (adres: Algemene Administratie van de Thesaurie, Administratie Betalingen, Garantiefonds, Kunstlaan 30, B-1040 Brussel of via de website: <https://www.garantiefonds.belgium.be/nl>). Informatie over het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten is beschikbaar bij het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten (adres: Algemene Administratie van de Thesaurie, lokaal C 636, Handelsstraat 96 1040 Brussel, e-mailadres: [protectionfund.treasury@minfin.fed.be](mailto:protectionfund.treasury@minfin.fed.be)) of via de website <http://protectionfund.be>.

#### I.18. Kosten

Prijzen, tarieven, kosten en rentevoeten worden de Klant ter kennis gebracht door middel van het 'MeDirect Tarieven- en Kostenoverzicht', waarvan de Klant steeds een kopie op de website van de Bank kan vinden. Dit document kan van tijd tot tijd worden aangepast overeenkomstig de in artikel I.15 van de Algemene Voorwaarden beschreven procedure, tenzij in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald. De Bank heeft tevens het recht kosten in rekening te brengen voor alle andere Diensten die de Bank van tijd tot tijd zou leveren aan de Klant en kan afzonderlijk kosten aanrekenen voor alle uitgaven of gemaakte onkosten. Deze kosten zijn van toepassing op de Klant, tenzij de Bank een specifieke andere overeenkomst schriftelijk met de Klant is aangegaan.

De referentierentevoeten en -wisselkoersen, of in voorkomend geval, de berekeningsmethode en elk ander element dat relevant is voor de vaststelling van de toe te passen tarieven, worden aan de Cliënt meegedeeld in overeenstemming met de desbetreffende wettelijke bepalingen en worden opgenomen in het "MeDirect Tarieven- en Kostenoverzicht". Alle wijzigingen van de door of aan de Cliënt te betalen rentevoeten alsmede wisselkoerswijzigingen zijn onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving van toepassing wanneer deze wijzigingen het gevolg zijn van een wijziging van de overeengekomen referentierentevoeten of -wisselkoersen. De Bank zal de Cliënt hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

Alle kosten die aan de Bank of de agenten van de Bank verschuldigd zijn, kunnen verrekend worden met de tegoeden op een Rekening van de Klant. Als de Klant in gebreke blijft met betrekking tot een bedrag dat aan de Bank verschuldigd is, kan er rente worden aangerekend tegen het tarief in het MeDirect Tarieven- en Kostenoverzicht.

#### I.19. Belastingen

De jaarlijkse taks op effectenrekeningen, de roerende voorheffing en de taks op beursverrichtingen worden aan de door de Belgische wetgeving vastgestelde tarieven ingehouden op de Rekeningen, rentebetalingen, dividenden of andere geldelijke ontvangsten en Verrichtingen door de wet opgelegd. Alle heffingen of plichten die voortvloeien uit de aangeboden Diensten, zijn uitsluitend ten laste van de Klant. De Bank behoudt zich het recht voor om verzoeken van personen die geen fiscaal inwoner zijn van België te weigeren of om de bestaande relatie te beëindigen met Klanten die niet of niet meer een fiscale woonplaats in België hebben. In dergelijke gevallen blijven Rekeningen die vanwege bepaalde voorwaarden niet onmiddellijk opgeheven kunnen worden, onderhevig aan de geldende Belgische roerende voorheffing. De Klant erkent dat de Bank de Belgische roerende voorheffing heft op alle inkomsten daaraan onderworpen, ongeacht zijn fiscale woonplaats en dat hij zelf zal instaan voor de eventuele recuperatie hiervan bij de Belgische belastingadministratie. De Bank is niet verantwoordelijk voor het niet toepassen van een vrijstelling van de roerende voorheffing.

#### I.20. Geschillen

##### I.20.1. Klachtenbehandeling

(§ 1) Niettegenstaande specifieke termijnen voor betwistingen van Betalingstransacties, dient elke Klant iedere betwisting omtrent de aan hem gerichte briefwisseling, Rekeningafschriften, bijlagen bij de Rekeningafschriften of berichten van de Bank via Melding of elk ander elektronische kanaal aan de Bank mee te delen binnen de drie (3) maanden na de terbeschikkingstelling daarvan.

In afwijking van het voorgaande moet elke Klant iedere betwisting omtrent een Opdracht met betrekking tot financiële instrumenten schriftelijk aan de Bank meedelen binnen de twee (2) Werkdagen na ontvangst van het bericht van uitvoering of, bij niet-uitvoering, binnen een termijn van twee (2) Werkdagen vanaf het ogenblik dat de ontvangst van het bericht van uitvoering had moeten plaatsvinden. Bij gebrek aan een reactie van de Klant binnen de bovenvermelde termijnen wordt de inhoud van het document, de informatie m.b.t. de Rekeningen, de brief, het Rekeningafschrift met het afgedrukte saldo of enig ander bericht zonder commercieel oogmerk van de Bank onherroepelijk als volledig aanvaard beschouwd, en wordt de Klant geacht definitief afstand te doen van elk recht op betwisting.

(§ 2) Als de Klant een klacht heeft betreffende de Diensten, dan moet die klacht in eerste instantie worden ingediend via de Klantenservice van MeDirect (via e-mail naar [complaints@medirect.be](mailto:complaints@medirect.be), per telefoon op +32 (0) 2 887 20 05 of via een ander beveiligd communicatiemiddel). De Bank raadt Klanten aan om een klacht zo snel mogelijk bij de Bank kenbaar te maken en zeker ten laatste vijf (5) Werkdagen nadat de Klant kennis krijgt van het probleem of de situatie waarover hij zich wenst te beklagen. De Bank bekijkt de klacht en de relevante gegevens hieromtrent en tracht binnen ten laatste dertig (30) dagen na de ontvangst van de klacht schriftelijk te antwoorden.

(§ 3) Voor zover de Klant eerst zijn klacht bij de Klantenservice van de Bank heeft ingediend, en indien hij niet tevreden is met de manier waarop deze werd behandeld, kan hij zich wenden tot de Ombudsdienst voor financiële diensten, Ombudsfin North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel, via fax naar + 32 2 545 77 79 of via e-mail naar [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be) of via een klachtendossier op de website [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be). Deze mogelijkheid is alleen beschikbaar voor natuurlijke personen die eerder een klacht hebben ingediend bij de klantenservice en gebeurt alleen schriftelijk. Als een klacht ontvankelijk is, is de

Bank niet verplicht gevolg te geven aan deze beslissing. In het geval de klacht wordt verworpen, verliest de Klant geen rechten en kan hij de zaak voor de rechtbank brengen, als de Klant dit opportuun vindt.

De Klant kan zijn klacht eveneens laten beslechten via het ODR-platform (Online Dispute Resolution) ontwikkeld door de Europese Commissie in het kader van de Verordening nr. 524/2013 betreffende online beslechting van consumentengeschillen (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>). Informatie over dit platform kan bekomen worden bij het Nationaal contactpunt-België, Hollandstraat 13, 1060 Brussel, telefoon 02 892 37 12, fax 02 542 32 43. Alle Klanten kunnen klachten eveneens richten aan de Algemene Directie Economische Inspectie bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand & Energie, NGIII, Koning Albert II-laan 16, 3<sup>e</sup> verdieping, 1000 Brussel, telefoon 02 277 54 84, fax 02 277 54 52. Formulieren zijn ter beschikking op de website <http://economie.fgov.be>.

#### I.20.2. Aansprakelijkheid van de Bank

(§ 1) De Bank is, bij het uitvoeren van haar professionele activiteiten, alleen aansprakelijk indien zij of haar aangestelden of lasthebbers zich schuldig maken aan een zware fout of bedrog, met uitsluiting van lichte fouten. Onverminderd bijzondere wettelijke bepalingen kan de Bank door geen enkele contractuele bepaling worden vrijgesteld van die aansprakelijkheid.

(§ 2) De Bank aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige vorm van indirecte financiële, commerciële of schade van een ander aard. Zo zijn uitgesloten: indirecte schade ten gevolge van een verhoging van de algemene kosten, de verstoring van de planning, het verder verstrijken of stopzetting van Diensten, een vermindering van inkomsten, verlies van een kans, van klanten of van verhoopte besparingen of het verlies van de goede reputatie.

(§ 3) Wanneer de Klant schade lijdt als gevolg van een tekortkoming van de Bank, moet hij alle redelijke inspanningen leveren om verdere schade te vermijden.

#### I.20.3. Verjaring

Onverminderd verplichte wettelijke of contractuele bepalingen die een kortere periode aangeven, vervalt het recht om rechtshandelingen tegen de Bank te stellen op het einde van een periode van drie jaar vanaf de datum van de Verrichting of de gebeurtenis die aanleiding geeft tot het geding, ongeacht de aard ervan – contractueel of buitencontractueel.

#### I.20.4. Overmacht

De Bank, haar bestuurders, leidinggevendenden, agenten of werknemers zijn niet verantwoordelijk of kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor een tekortkoming of vertraging in de uitvoering van de verplichtingen van de Bank, die voortkomen uit of veroorzaakt worden door al dan niet directe omstandigheden waarop de Bank redelijkerwijs geen invloed heeft, waaronder natuurrampen, zoals aardbevingen, brand en overstromingen, of oorlogen, burgerlijke of militaire onrust, sabotage, epidemieën, rellen, onderbrekingen, verlies of storingen bij nutsvoorzieningen en technologieën, computers (hardware of software) of communicatiediensten, ongevallen, arbeidsconflicten, handelingen van een burgerlijke of militaire overheid of om het even welke overheidsinterventie. De Bank doet echter hoe dan ook haar uiterste best om de Klant te informeren en de Verrichtingen zo snel als redelijkerwijs mogelijk te hervatten.

#### I.21. Bewijs

(§ 1) De Bank kan ten opzichte van haar Klanten en derden het bewijs leveren van alle rechtshandelingen door overlegging van hetzij originele documenten, hetzij fotografische, microfotografische, magnetische, elektronische of optische afschriften. Deze informatiedragers worden geacht dezelfde bewijskracht te hebben als de originele stukken. Ten aanzien van Klanten die, in hun

relatie met de Bank gebruikmaken van elektronische informatieverwerkingssystemen of gelijkaardige technieken, kan het bewijs worden geleverd door middel van een informatiedrager die resulteert uit deze verwerking.

(§ 2) De Bank behoudt zich het recht voor om aan de Klant te vragen de overeenkomsten en documenten te tekenen met een gewone, geavanceerde of gekwalificeerde elektronische handtekening. Dit kan bijvoorbeeld via itsme gebeuren. De gebruiksvoorwaarden van itsme kunnen worden geraadpleegd in de 'Algemene Voorwaarden van de itsme-app', welke de Klant aanvaardt bij het aanmaken van zijn itsme-account en die gepubliceerd zijn op de website van de Belgian Mobile ID NV. Itsme is een app die wordt aangeboden door Belgian Mobile ID NV ([www.itsme-id.com](http://www.itsme-id.com)) met maatschappelijke zetel Sint-Goedeleplein 5, 1000 Brussel, België (KBO nr. 541.659.084). De Klant erkent dat een door de Bank verstrekte of aanvaarde elektronische handtekening een elektronische handtekening is in de zin van boek VIII van het Burgerlijk Wetboek. De Klant en de Bank erkennen dat een gewone of geavanceerde elektronische handtekening op de overeenkomsten en documenten die met de Bank gedeeld worden (met inbegrip van deze documenten die volledig in een elektronische vorm worden opgesteld) dezelfde bewijskracht heeft als een handgeschreven handtekening. De Klant erkent dat zijn paswoord of enig andere toegangswijze een elektronische handtekening uitmaken. Opdrachten die worden opgestart, bevestigd en/of uitgevoerd na invoering van het paswoord zijn op deze basis geldig. De Klant en de Bank, erkennen dat overeenkomsten en documenten die eenvoudig of geavanceerd elektronisch werden ondertekend, toelaatbaar zijn voor de rechtbank en bewijs vormen. De Klant en de Bank doen uitdrukkelijk afstand van elk recht om de geldigheid of het bewijs van dergelijke overeenkomsten of documenten aan te vechten louter op grond van het feit dat ze elektronisch werden ondertekend en dat ze louter in een elektronische vorm werden opgesteld. Behoudens andersluidende wettelijke bepaling, rust de bewijslast op de Klant in ieder geschil door hem geopend over de geldigheid van een handtekening door hem of in zijn naam op een document aangebracht.

Deze bepaling doet geen afbreuk aan het recht van de Klant die als consument optreedt om met alle rechtsmiddelen het tegendeel te bewijzen en laat bovendien dwingende wettelijke bepalingen of bepalingen van openbare orde, waaronder de wettelijke verplichting van de Bank om mee te werken aan de bewijsvoering, onverlet.

(§ 3) De Bank mag telefoongesprekken of Opdrachten die telefonisch worden geplaatst met of door de Klant op een *ad hoc* formulier overschrijven, waarop datum en tijdstip van de Opdracht vermeld worden. Behoudens tegenbewijs is deze overschrijving een bewijs van het telefoongesprek of van de geplaatste Opdracht. De Klant aanvaardt ook dat de Bank dergelijke telefonische gesprekken en instructies opneemt om ze, indien nodig, als bewijs of opleiding en verbetering te gebruiken. De Bank mag deze opnames bewaren gedurende een termijn waarin de bewijsvoering van deze Opdrachten vereist kan zijn. De Klant erkent ook expliciet dat telefoongesprekken beluisterd en opgenomen kunnen worden door de Bank voor de permanente vorming of coaching van haar vertegenwoordigers of voor de verbetering van de kwaliteit, de veiligheid en het proces.

(§ 4) De uitvoering van Opdrachten die bij de Bank worden geplaatst, is toereikend bewezen door het vermelden van de Verrichting op de bankuittreksels, ongeacht de wijze waarop dit document wordt doorgegeven. De Bank dient geen ander bewijs voor te leggen. Wanneer een Klant op afstand zijn Verrichtingen doet kan hij, via sommige elektronische kanalen, zelf de informatie over zijn Rekeningen nalezen en afdrukken. Behoudens tegenbewijs vormen deze elektronische uittreksels bewijs voor de daarin vervatte Verrichtingen. De Klant en de Bank erkennen, elk voor wat hen aanbelangt, dat elke gegevensdrager waarop gegevens met betrekking tot de Verrichtingen zijn opgeslagen een toereikend en afdwingbaar schriftelijk bewijs vormt voor het feit dat de Verrichtingen op een correcte wijze zijn bewaard en geboekt en dat zij niet door een technische of andere tekortkoming werden aangetast. De Klant kan dit echter betwisten door aanwending van alle bestaande bewijsmiddelen.

## 1.22. Toepasselijk recht

De rechten en verplichtingen van de Klant en van de Bank zijn, behoudens uitdrukkelijk bedongen afwijking, onderworpen aan het Belgische recht. Alle geschillen vallen onder de bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.



## II. PERSOONLIJKE ONLINEDIENSTEN

### II.1. Reglementering van de diensten

De toegang tot en het gebruik van de Diensten zijn alleen toegestaan via de Speciale website (en de Applicatie voor de elektronische handtekening) of de Bankapplicatie. De Diensten kunnen worden aangepast, opgeschorst of (deels of volledig) beëindigd, onder andere bij technische problemen of storingen, onderhoud of veiligheidsproblemen. De Bank licht de Klant tijdig in over eventuele wijzigingen aan de Diensten via de website van de Bank of de Speciale website (of de Bankapplicatie).

### II.2. Toegang

De Klant heeft uitsluitend toegang tot zijn Rekeningen en Effectenrekeningen via de Speciale website of via de Bankapplicatie. Wanneer de Klant een Verrichting online uitvoert via de Speciale website of via de Bankapplicatie, kan de Klant op het scherm een lijst met Rekeningen raadplegen waartoe hij toegang heeft. De lijst wordt voortdurend bijgewerkt zodat alle wijzigingen van de status van deze Rekeningen of van de positie van de Klant ten opzichte van deze Rekeningen direct worden doorgevoerd. Bij het eerste gebruik wordt de Diensten geactiveerd. De Klant stemt ermee in zich te houden aan de instructies en informatie op de Speciale website of van de Bankapplicatie alsook van de 'licentieovereenkomst voor eindgebruikers'.

### II.3. Gebruiks- en veiligheidsvoorwaarden

(§ 1) De Klant stemt ermee in zich te houden aan de bepalingen van de Algemene Voorwaarden, de 'licentieovereenkomst voor eindgebruikers' alsook elke andere redelijke instructie of aanbeveling die de Bank aan de Klant kan verstrekken met betrekking tot Diensten en veiligheid.

(§ 2) De Klant erkent dat het zijn eigen verantwoordelijkheid is om de veiligheidsafspraken betreffende toegang tot en gebruik van de Diensten in te stellen, te onderhouden en regelmatig na te kijken. Hetzelfde geldt voor alle informatie die de Klant op zijn computer en communicatiesystemen bewaart. De Klant dient zijn pincode, paswoorden en antwoorden op veiligheidsvragen of andere inloggegevens verbonden aan zijn Applicatie voor de elektronische handtekening steeds veilig te bewaren en geheim te houden en alle nodige stappen te ondernemen om onbevoegd gebruik ervan te voorkomen. De Klant mag zijn toestel niet onbeheerd achterlaten als hij ingelogd is op de Speciale website van de Bank of zijn Bankapplicatie en mag niemand anders het toestel laten gebruiken totdat hij uitgelogd is. Om in te loggen op de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie mag de Klant geen computers gebruiken die op een Local Area Network (LAN), publieke internetverbinding of toegangspunten zijn aangesloten voordat hij er zeker van is dat zowel de computer als het netwerk vrij zijn van virussen, spyware, bestanden die het systeem kunnen beschadigen of onderbreken, schadelijke codes of andere software of bestanden die de toegang van de Bank of de toegang tot de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie en/of het gebruik hiervan in gevaar brengen en dat niemand anders de inloggegevens kan observeren of kopiëren of toegang kan krijgen tot de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie door zich voor te doen als de Klant.

(§ 3) De Klant moet de Bank onmiddellijk inlichten over: elke onbevoegde toegang tot de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie of elke onbevoegde Verrichting of Opdracht waarvan hij op de hoogte is of die hij vermoedt; of als de Klant vermoedt dat iemand anders toegang heeft tot de Speciale website van de Bank, de Bankapplicatie of de Applicatie van elektronische handtekening of deze persoon op de hoogte is van de veiligheidsinformatie die daarop van toepassing is.

De Klant dient in dit geval onmiddellijk contact op te nemen met de Klantenservice van de Bank op het nummer +32 (0)2 887 20 05, die toegankelijk is tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag van 9 tot 20 uur en zaterdag van 9 tot 14 uur) om de toegang tot zijn rekening(en) te blokkeren of eventueel te deblokkeren of voor elke andere vraag. Buiten de kantooruren (maandag tot vrijdag van 20 tot 9 uur, zaterdag van 14 tot 24 uur en zon- en feestdagen 24 uur per dag) neemt de Klant contact op met de

permanentiedienst van de Bank op +32 (0)2 887 20 04 om de toegang tot zijn Rekening(en) te blokkeren. Als de Klantenservice per telefoon onbereikbaar is, kan de Klant een e-mail sturen naar [info@medirect.be](mailto:info@medirect.be) of een Melding sturen via de Speciale website of de Bankapplicatie. De Klant dient ook onmiddellijk zijn veiligheidsgegevens te veranderen in gegevens die hij nog niet eerder gebruikte. De Klant gaat ermee akkoord onmiddellijk aan alle redelijke verzoeken voor ondersteuning van de Bank en/of de politie te voldoen in een poging om mogelijke schade te herstellen of werkelijke of potentiële inbreuken op de veiligheid van zijn Rekening te identificeren. De Bank mag, zonder de Klant hiervan vooraf op de hoogte te stellen, informatie over zijn Rekening doorgeven aan de politie of een andere derde partij als de Bank van mening is dat dit schade kan voorkomen of herstellen.

#### II.4. Recht van gebruik en intellectuele eigendom

Het ontwerp van de website van de Bank, van de Speciale website van de Bank en de Bankapplicatie, de tekst, afbeeldingen en andere onderdelen van de site zijn eigendom van de Bank (of derden van wie de Bank het gebruiksrecht heeft verkregen) en mogen in geen geval gewijzigd, gereproduceerd of verspreid worden zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van de Bank. De Klant heeft een strikt persoonlijk recht om gebruik te maken van de door de Bank aangeboden software voor de Diensten. Deze software is en blijft eigendom van de Bank en/of van personen die de exploitatierechten aan de Bank hebben toegewezen. Het is ten strengste verboden voor andere partijen (inclusief de Klant) om deze software te gebruiken of te delen als onderdeel van of vanuit een andere online applicatie of programma met als doel bijvoorbeeld het ophalen van data of het uitvoeren van Verrichtingen met internetbankieren.

#### II.5. Aansprakelijkheid van de Bank

(§ 1) De Bank verbindt zich ertoe om alle redelijke, beschikbare middelen in te zetten om een toegang tot haar (Speciale) website en de functionaliteiten en Diensten hierop aangeboden, alsook tot de Bankapplicatie te verzekeren door gebruik te maken van alle gepaste technische middelen, overeenkomstig de toepasselijke technische normen en gebruiken.

Desondanks kunnen zich bij de Bank, bij haar correspondenten of op de beursmarkten waarop de Verrichtingen betrekking hebben bepaalde technische problemen voordoen. Bovendien kunnen zich tussen de Klant, de Bank, haar correspondenten of de betrokken markten problemen op het vlak van de elektronische transmissie of andere voordoen, die de overbrenging of de uitvoering van elke Verrichting onmogelijk maken.

Voor zover nodig en onverminderd het recht van de Bank zich te beroepen op overmacht en onverminderd het feit dat de Bank slechts inspanningsverbintenissen aangaat, draagt de Bank bijgevolg geen enkele aansprakelijkheid ingeval haar website, de Speciale website, de Bankapplicatie of enige andere Dienst van de Bank niet toegankelijk is, waardoor het onmogelijk is Verrichtingen af te sluiten of uit te voeren, of in geval van niet-uitvoering, gedeeltelijke, verkeerde of laattijdige uitvoering van een Verrichting (hierna gezamenlijk een 'niet-uitvoering' genoemd), wanneer deze ontoegankelijkheid of niet-uitvoering voortvloeit uit een technisch defect (met inbegrip van de transmissieproblemen) dat ontsnapt aan de redelijke controle van de Bank, en met name (i) de technische defecten bij de correspondenten van de Bank of op de betrokken markten, (ii) storing van een lijn of van enig ander communicatiemiddel, (iii) panne van de machines van de Bank, (iv) onvoorzienbaar defect van de programmatuur, (v) intensief bezoek van de Speciale website van de Bank of Bankapplicatie en overbelasting van de systemen van de Bank en van haar telefoonlijnen, (vi) stroomstoring.

(§ 2) De Klant is ertoe gehouden de Bank zo spoedig mogelijk in kennis te stellen van elk technisch probleem, van elk transmissieprobleem en van elke storing die hij vaststelt bij het gebruik van de (Speciale) website, van de Bankapplicatie of van enige andere Dienst van de Bank.

(§ 3) De Bank kan zonder voorafgaande kennisgeving de toegang tot haar website of tot bepaalde functies van haar Speciale website of Bankapplicatie, of de toegang tot enige andere technische dienst van de Bank vrijwillig onderbreken (i) teneinde een eventueel defect of een eventuele panne van haar machines, programmatuur of communicatie-uitrusting te voorkomen of te verhelpen, (ii) indien de Bank dit nuttig oordeelt onder meer en zonder beperking in geval van poging tot oplichting of verduistering van fondsen, of (iii) teneinde het onderhoud te verzekeren of verbeteringen aan te brengen. Wanneer dit redelijkerwijs mogelijk is, zal de Bank proberen de Klant binnen een aanvaardbare termijn van de geplande onderbrekingen op de hoogte te brengen. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die eventueel voortvloeit uit deze onderbrekingen van de dienstverlening.

(§ 4) Alle verplichtingen van de Bank zijn inspanningsverbintenissen en geen resultaatsverbintenissen. In alle gevallen waarin de Bank aansprakelijk wordt gesteld, is die aansprakelijkheid beperkt tot de rechtstreekse schade, dat wil zeggen de schade die het noodzakelijke en onvermijdelijke gevolg vormt van de fout van de Bank en deze kan in geen geval aanleiding geven tot een schadeloosstelling van onrechtstreekse schade van financiële, commerciële of andere aard, zoals met name een inkomstenderving, verhoging van de algemene onkosten, verstoring van een planning, verlies van winst, bekendheid, clientèle of verwachte besparingen. De Bank is niet gehouden tot het vergoeden van verliezen van kansen om winst te maken of verliezen te voorkomen.

## II.6. Opdrachten van de Klant

(§ 1) Opdrachten van de Klant via de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie binden de Klant onvoorwaardelijk. De Bank behoudt zich het recht voor de uitvoering van de instructie van de Klant te weigeren als de Klant niet voldoet aan de toepasselijke gebruiksvoorwaarden of geen gebruik maakt van de door de Bank verschaftte toepasselijke Applicatie voor de elektronische handtekening.

(§ 2) De Bank voert de Opdrachten van de Klant uit aan de hand van de door de Klant gespecificeerde Rekeningnummer en informatie en kan niet worden aansprakelijk gesteld voor de nauwkeurigheid van de instructies van de Klant en is niet verplicht deze informatie op juistheid te controleren. De Bank behoudt zich het recht voor om de uitvoering van de Opdrachten van de Klant te weigeren of uit te stellen als deze onduidelijk of onvolledig zijn of als de authenticiteit niet kan worden gegarandeerd. De Bank kan de uitvoering van Opdrachten onderwerpen, enerzijds aan het verkrijgen van alle relevante informatie, anderzijds aan het ontvangen van passende verantwoordingsstukken zoals financiële en handelsdocumenten. De Bank mag Opdrachten uitstellen of weigeren om aan haar wettelijke plichten te voldoen. De Bank mag niet aansprakelijk worden gesteld voor enig nadeel dat resulteert uit de uitvoering van dit artikel.

(§ 3) De Opdrachten moeten worden ingediend via de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie. De Klant erkent dat deze middelen van ondertekening gelden als elektronische handtekening. In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld in geval van een bewezen storing van de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie) kan de Klant door de Bank worden uitgenodigd om een Opdracht geldig in te voeren door middel van een Melding. Het gebruik hiervan is voldoende en geldig bewijs van het feit dat de Klant instemt met het bestaan en de inhoud van de Opdracht. De Klant verbindt zich ertoe de geldigheid en het bewijs van zijn plichten die voortvloeien uit op deze wijze ondertekende Opdrachten en betalings-Verrichtingen niet te betwisten.

(§ 4) Onverminderd de bepalingen inzake de opening van een nieuwe Rekening bij de Bank, kunnen Opdrachten voor de aankoop van financiële instrumenten vanaf de opening van de Effectenrekening worden uitgevoerd en ten laatste op de Cut-off.

(§ 5) Als de Opdrachten van de Klant geen specifieke uitvoeringsdatum opgeven, en behoudens andersluidende bepalingen, voert de Bank de instructies zo spoedig mogelijk na ontvangst uit. Als een Opdracht manueel moet worden uitgevoerd, behoudt de Bank zich het recht voor om de Opdracht op de volgende Werkdag uit te voeren. (§ 6) Een Opdracht van de Klant wordt als ontvangen beschouwd op het moment dat deze via de Speciale website van de bank of de Bankapplicatie wordt gevalideerd.

Een Opdracht van de Klant die voor de Cut-off wordt ontvangen, wordt op de dag van ontvangst verwerkt. Een Opdracht van de Klant die na de Cut-off wordt ontvangen, wordt op de volgende Werkdag verwerkt. Wanneer de Klant specificiteit aan een Opdracht koppelt (bijvoorbeeld een maximale prijs, een plaats van uitvoering), heeft dit voorrang op de uitvoeringstermijnen bepaald in § 4, met uitzondering van de Cut-off.

(§ 7) De Bank behoudt zich het recht voor om de maximale limieten op Opdrachten aan te passen, zijnde tot maximaal 250.000 euro per Opdracht en maximaal 1.000.000 euro per dag en per Klant voor alle transacties.

(§ 8) De Bank geeft de Opdracht voor uitvoering ervan door aan MeDirect Bank (Malta) plc. De Bank is slechts aansprakelijk tegenover haar Klant voor zover MeDirect (Malta) plc aansprakelijk is tegenover de Bank, behalve bij zware fout of bedrog.

(§ 9) Alle instructies doorgevoerd via de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie of door Melding verstuurd, vormen het volledige bewijs van de Opdrachten van de Klant aan de Bank. In geval van een geschil kunnen deze als bewijsmateriaal worden voorgelegd aan het orgaan dat werd aangeduid om het geschil te beslechten. Als de Klant beweert dat er een fout of een onregelmatigheid is opgetreden in het registratiesysteem, dient de Klant dit zelf te bewijzen.

(§ 10) De Bank behoudt zich het recht voor, wanneer dit naar eigen goeddunken nuttig of noodzakelijk wordt geacht, de Klant te vragen om Opdrachten en/of aanvragen te bevestigen via Melding of per brief, e-mail of een andere elektronische berichtendienst. De Bank kan de uitvoering van instructies uitstellen totdat ze een dergelijke bevestiging ontvangt. De Bank behoudt zich het recht voor de uitvoering van Opdrachten of aanvragen bevestigd per e-mail of via een andere elektronische berichtendienst, uit te stellen als ze van mening is dat dergelijke instructies niet voldoende authentiek zijn en om geschreven Opdrachten of bewijsstukken op te vragen.

(§ 11) De Bank houdt een intern logbestand bij van alle Verrichtingen uitgevoerd via de Speciale website van de Bank of de Bankapplicatie voor een periode van tien (10) jaar vanaf 1 januari van het jaar dat volgt op de datum van de laatste uitgevoerde Verrichting.

### III. REKENINGEN EN VERRICHTINGEN

#### III.1. Types Rekeningen

##### III.1.1. Zichtrekening

Een Zichtrekening in euro wordt standaard geopend zodra een natuurlijke persoon een Klant wordt. De Zichtrekening is een tussenrekening voor Verrichtingen met andere Rekeningen. Er wordt geen rente betaald op Zichtrekeningen. Stortingen en opnames per bankoverschrijving kunnen steeds uitgevoerd worden. De Bank aanvaardt inkomende en uitgaande overschrijvingen, maar er kan geen cash geld worden opgenomen vanaf of gestort op de Zichtrekening en er zijn ook geen Verrichtingen via cheque mogelijk. In geval van meerdere Zichtrekeningen behoudt de Bank zich het recht voor om, naar eigen goeddunken, alle Zichtrekeningen van één houder of van meerdere medehouders te consolideren.

De Bank behoudt zich het recht voor deze criteria te allen tijde te wijzigen of uit te breiden en informeert de Klant over alle belangrijke wijzigingen.

##### III.1.2. Termijnrekening

De Termijnrekening (**TR**) wordt aangeboden en de volledige informatie over de beschikbare valuta kan op aanvraag worden meegedeeld. Er kan sprake zijn van een minimumstorting. De rente wordt jaarlijks uitgekeerd, tenzij anders bepaald. De rentevoet staat vast voor de volledige duur van de TR tegen de koers die geldt op de datum van ontvangst van de fondsen. Op het einde van de looptijd wordt de hoofdsom plus de rente overgeschreven naar de Zichtrekening waarvan de gegevens aan de Bank worden doorgegeven bij de opening van de TR of op de beschikbare zichtrekening in geval van beperking van het aantal Zichtrekeningen. Geld opvragen kan alleen na het einde van de looptijd van de TR. Vroegtijdige beëindiging van de TR is niet toegestaan. Informatie over de TR is beschikbaar in de informatiefiche 'MeDirect Termijnrekening', op de website van de Bank.

De Bank behoudt zich het recht voor deze criteria te allen tijde te wijzigen of uit te breiden en informeert de Klant over alle belangrijke wijzigingen.

### III.1.3. MeDirect Fidelity Sparen

De MeDirect Fidelity Sparen-spaarrekening is beschikbaar in euro en is een gereguleerde spaarrekening in de zin van het Koninklijk Besluit tot uitvoering van de inkomstenbelasting 1992 (**KB/WIB 92**). Informatie over de MeDirect Fidelity Sparen-spaarrekening staat in de fiche 'Essentiële Spaardersinformatie', beschikbaar op [www.medirect.be](http://www.medirect.be). De rentevoeten worden gepubliceerd op de website en/of worden gecommuniceerd per Melding. De Bank is niet verplicht om de rentevoeten of de wijzigingen daarvan op een andere manier te communiceren. Er kan te allen tijde geld worden opgenomen van de MeDirect Fidelity Sparen-spaarrekening, in overeenstemming met de bepalingen van het KB/WIB 92. De Bank behoudt zich evenwel de mogelijkheid voor om de opnames te onderwerpen aan een voorafgaande termijn. Overeenkomstig de wettelijke voorschriften kan de Bank met name bij individuele of algemene maatregel geldopnames van meer dan 1.250 euro afhankelijk stellen van een opzeggingstermijn van vijf kalenderdagen en de opnames beperken tot 2.500 euro per halve maand. De Bank behoudt zich het recht voor deze criteria te allen tijde te wijzigen of uit te breiden en informeert de Klant over alle belangrijke wijzigingen.

### III.1.4. MeDirect Maandsparen Max

De MeDirect Maandsparen Max-spaarrekening is beschikbaar in euro en is een gereguleerde spaarrekening in de zin van het KB/WIB 92. Informatie over de MeDirect Maandsparen Max-spaarrekening staat in de fiche 'Essentiële Spaardersinformatie', beschikbaar op [www.medirect.be](http://www.medirect.be). De rentevoeten worden gepubliceerd op de website en/of worden gecommuniceerd per Melding. De Bank is niet verplicht om de rentevoeten of de wijzigingen daarvan op een andere manier te communiceren. Er kan te allen tijde geld worden opgenomen van de MeDirect Maandsparen Max-spaarrekening, in overeenstemming met de bepalingen van het KB/WIB 92. De Bank behoudt zich evenwel de mogelijkheid voor om de opnames te onderwerpen aan een voorafgaande termijn. Overeenkomstig de wettelijke voorschriften kan de Bank met name bij individuele of algemene maatregel geldopnames van meer dan 1.250 euro afhankelijk stellen van een opzeggingstermijn van vijf kalenderdagen en de opnames beperken tot 2.500 euro per halve maand. De Bank behoudt zich het recht voor deze criteria te allen tijde te wijzigen of uit te breiden en informeert de Klant over alle belangrijke wijzigingen.

### III.1.5. MeDirect Dynamic Sparen

De MeDirect Dynamic Sparen-spaarrekening is beschikbaar in euro en is een gereguleerde spaarrekening in de zin van het KB/WIB 92. Informatie over de MeDirect Dynamic Sparen-spaarrekening staat in de fiche 'Essentiële Spaardersinformatie', beschikbaar op [www.medirect.be](http://www.medirect.be). De rentevoeten worden gepubliceerd op de website en/of worden gecommuniceerd per Melding. De Bank is niet verplicht om de rentevoeten of de wijzigingen daarvan op een andere manier te communiceren. Er kan te allen tijde geld worden opgenomen van de MeDirect Dynamic Sparen-spaarrekening, in overeenstemming met de bepalingen van het KB/WIB 92. De Bank behoudt zich evenwel de mogelijkheid voor om de afnames te onderwerpen aan een voorafgaande termijn. Overeenkomstig de wettelijke voorschriften kan de Bank met name bij individuele of algemene maatregel geldopnames van meer dan 1.250 euro afhankelijk stellen van een opzeggingstermijn van vijf kalenderdagen en de opnames beperken tot 2.500 euro per halve maand. De Bank behoudt zich het recht voor deze criteria te allen tijde te wijzigen of uit te breiden en informeert de Klant over alle belangrijke wijzigingen.

### III.1.6. MeDirect Essential Sparen

De MeDirect Essential Sparen-spaarrekening is beschikbaar in euro en is een gereguleerde spaarrekening in de zin van het KB/WIB 92. Informatie over de MeDirect Essential Sparen-spaarrekening staat in de fiche 'Essentiële Spaardersinformatie',

beschikbaar op [www.medirect.be](http://www.medirect.be). De rentevoeten worden gepubliceerd op de website en/of worden gecommuniceerd per Melding. De Bank is niet verplicht om de rentevoeten of de wijzigingen daarvan op een andere manier te communiceren. Er kan te allen tijde geld worden opgenomen van de MeDirect Essential Sparen-spaarrekening, in overeenstemming met de bepalingen van het KB/WIB 92. De Bank behoudt zich evenwel de mogelijkheid voor om de afnames te onderwerpen aan een voorafgaande termijn. Overeenkomstig de wettelijke voorschriften kan de Bank met name bij individuele of algemene maatregel geldopnames van meer dan 1.250 euro afhankelijk stellen van een opzeggingstermijn van vijf kalenderdagen en de opnames beperken tot 2.500 euro per halve maand. De Bank behoudt zich het recht voor deze criteria te allen tijde te wijzigen of uit te breiden en informeert de Klant over alle belangrijke wijzigingen.

### III.1.7. Effectenrekening

Er is een Effectenrekening beschikbaar waarop de financiële instrumenten die het voorwerp uitmaken van de door de Bank voorgestelde Beleggingsdiensten worden geboekt. De Klant erkent en aanvaardt dat de Bank deze financiële instrumenten in bewaring geeft bij een andere bewaarder of tussenpersoon. Bijgevolg aanvaardt de Klant dat de wetten, reglementeringen en gebruiken die op deze (buitenlandse) bewaarders van toepassing zijn, hem kunnen worden tegengeworpen en de omvang en de voorwaarden kunnen bepalen van zijn recht op de teruggave van de financiële instrumenten. De Bank zal de overeenstemming tussen de tegoeden die bij derde tussenpersonen zijn gedeponneerd en haar overeenkomstige verplichtingen tegenover haar Klanten geregeld controleren. De bescherming van de tegoeden wordt met name verzekerd door de nodige zorgvuldigheid, voorzichtigheid en waakzaamheid aan de dag te leggen bij de selectie van de derde tussenpersonen bij wie de tegoeden worden gedeponneerd, rekening houdend met hun reputatie en deskundigheid. In de mate van het mogelijke zal de Bank erop toezien dat de derde tussenpersoon de financiële instrumenten van de Klanten met elk passend middel onderscheidt van die van de Bank en van de eigen middelen. Indien de financiële instrumenten worden gedeponneerd op een gezamenlijke rekening (omnibusrekening), zonder scheiding per Klant in de boeken van de derde tussenpersoon, zal de Klant maar over een evenredig recht beschikken op de financiële instrumenten op de gezamenlijke rekening. In geval van onderbewaring bij een derde tussenpersoon (inclusief bij tussenpersonen van buiten de Europese Unie) is het mogelijk dat het recht en de regeling die op deze onderbewaring van toepassing zijn tot gevolg hebben dat de Klant niet de terugvorderingsrechten geniet die hij geniet voor de tegoeden die hij bij de Bank in bewaring heeft gegeven. De financiële instrumenten worden in bewaring geplaatst bij een centrale effectenbewaarinstelling waarbij de Bank haar rekeningen heeft geopend. Op vraag van de Klant kunnen de beschermingsniveaus en de kosten verbonden aan de verschillende niveaus van vermogensscheiding worden meegedeeld.

### III.2. Individuele of gezamenlijke Rekeningen

(§ 1) Bij de Bank mogen Rekeningen worden geopend in de naam van een en maximaal twee natuurlijke personen. Alle natuurlijke personen dienen de formaliteiten ter identificatie van de Klant te hebben afgerond zoals vermeld in deze Algemene Voorwaarden. Elke gezamenlijke rekeninghouder van een collectieve rekening wordt vanuit het standpunt van de Bank geacht de schuldeiser of schuldenaar te zijn voor alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Rekening (actieve en passieve hoofdelijkheid) en kan alleen op de Rekening optreden alsof hij de enige rekeninghouder is. De Bank stuurt een Melding over de gezamenlijke Rekening naar één van de rekeninghouders en alle Meldingen die naar deze houder worden verstuurd, vormen een Melding naar alle gezamenlijke rekeninghouders. De fiscale en werkelijke verblijfplaats van de gezamenlijke rekeninghouders, zoals opgegeven tijdens de aanvraagprocedure, moet zich in België bevinden.

(§ 2) De Bank mag, zonder hiertoe verplicht te zijn en ongeacht het huwelijksstelsel van de echtgenoten, één van hen toelaten om een Rekening op naam van beide echtgenoten te openen, op voorwaarde dat de andere echtgenoot/echtgenote al een Klant van de Bank is en mits bevestiging via de Speciale website door de andere echtgenoot/echtgenote. Ook mag de Bank voor wettelijk of feitelijk samenwonenden, zonder hiertoe verplicht te zijn, één van hen toelaten om een Rekening op naam van beide samenwonenden te openen, op voorwaarde dat de andere samenwonende al een Klant van de Bank is en mits bevestiging op de Speciale website van de Bank door de andere samenwonende. Met betrekking tot Rekeningen, producten of Diensten op naam van beide partners kan de Bank, zonder daartoe verplicht te zijn, toelaten dat elk van hen, ongeacht hun huwelijksstelsel indien van toepassing, alleen optreedt, alle daden stelt, zowel die van beheer als die van beschikking in de meest ruime zin, of de Rekening of Dienst afsluit of de substantiële modaliteiten hiervan wijzigt, behoudens andersluidende schriftelijke overeenkomst met de Bank.

### III.3. Debetstand

De Rekeningen moeten permanent een (positief) kredietsaldo hebben en een debetstand is niet toegestaan.

### III.4. Rekeningvaluta

Alle te debiteren of te crediteren bedragen moeten in de valuta zijn waarin ze werden betaald of geïnd door de Bank. De Bank behoudt zich het recht voor om Verrichtingen in buitenlandse valuta te weigeren als ze niet regelmatig met zulke valuta werkt.

### III.5. Slapende rekeningen

Wanneer de Rekeningen niet het voorwerp hebben uitgemaakt van enige tussenkomst door de rekeninghouders of rechthebbenden gedurende een periode van ten minste vijf (5) jaar, worden deze Rekeningen als “slapend” beschouwd. In dat geval begint de Bank de informatie te verzamelen en de onderzoeksprocedures op te starten, die door de wet van 24 juli 2008 bepaald zijn, over de identiteit van de rekeninghouders of rechthebbenden. De bank zal daartoe per brief contact opnemen met de houders of rechthebbenden. Desnoods wordt er aan Febelfin gevraagd om een opzoeking te doen in het Nationaal Register en in het Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Als ondanks die opsporingsprocedure, de slapende Rekeningen niet het voorwerp hebben uitgemaakt van een tussenkomst door de houders of hun rechthebbenden, zullen de activa van die Rekeningen ten laatste op het einde van het zesde (6) jaar volgend op de laatste tussenkomst worden overgemaakt aan de Deposito- en Consignatiekas, overeenkomstig artikel 28 van voormelde wet. De Bank heeft het recht alle kosten die uit bovenvermelde verplichte en wettelijke opsporingsprocedure voortvloeien, aan te rekenen op de tegoeden en waarden die de Klant bij haar aanhoudt.

### III.6. Vruchtgebruik

Er mag geen vruchtgebruik op een rekening worden gevestigd. De Klant aanvaardt dat hij de Bank onverwijld moet verwittigen bij een dergelijke eigendomssplitsing (bijvoorbeeld ten gevolge van een erfenis of schenking). De Bank aanvaardt geen opsplitsing van het eigendomsrecht op Rekeningen en behoudt zich het recht voor om de relatie te beëindigen in dergelijk geval.

### III.7. Verrichtingen

Behalve bij uitdrukkelijk en meer dwingende bepalingen, voert de Bank de Opdrachten uit die de Klant opdraagt binnen de kortst mogelijke tijd, overeenkomstig de gangbare bankpraktijken. De Bank mag (maar moet niet) weigeren om rekening te houden en gevolg te geven aan een Opdracht van een Klant als (i) de Bank deze als onvolledig, dubbelzinnig of onuitvoerbaar

beschouwt om welke reden ook, (ii) deze Opdracht is opgesteld of vergezeld gaat van documenten of gerechtelijke stukken die zijn opgesteld in een andere taal dan het Nederlands, het Frans of het Engels, (iii) de Bank oordeelt dat de authenticiteit van deze Opdracht twijfelachtig is en als de Bank redenen heeft om te menen dat ze niet door de Klant werd ondertekend, (iv) de Bank vermoedt dat de Opdracht onrechtmatig of frauduleus is of niet uitgaat van de Klant (of van een van zijn gemachtigde vertegenwoordigers), om welke reden ook, (v) de Opdracht verband houdt met een onderwerp waarvoor de Bank standaardformulieren ter beschikking van de Klant stelt (adreswijziging, volmacht, overschrijvingsformulier enz.) en deze formulieren niet werden gebruikt, of ten slotte (vi) de Opdracht gebeurde op een andere manier dan volgens één van de geldige wijzen. De Bank kan eveneens, in dezelfde omstandigheden, de uitvoering van een Opdracht van de Klant opschorten zolang die omstandigheden die de aanleiding waren voor deze opschorting niet zijn verdwenen. In die gevallen brengt de Bank de Klant daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte via het middel dat zij daartoe het best passend acht (eventueel telefonisch). De Bank behoudt zich het recht voor om hiervoor kosten aan te rekenen. Het is niettemin de taak van de Klant om zich op eigen initiatief te informeren over de stand van uitvoering van een Opdracht. Als de Bank niettemin beslist om rekening te houden met en gevolg te geven aan een dergelijke Opdracht zonder de Klant daarvan op de hoogte te brengen, dan zijn de risico's die gepaard gaan met de uitvoering van de gekregen instructies door de Bank, voor de Klant, die namelijk het gevolg zijn van het onvolledige of dubbelzinnige karakter van de Opdracht.

### III.8. Borderellen en rekeninguittreksels

De Bank bezorgt haar Klanten Rekeninguittreksels. De Rekeninguittreksels worden in elektronische vorm ter beschikking gesteld. De Klant moet zich vergewissen van de goede uitvoering van elke Opdracht door de Bank en is ertoe gehouden de Bank in kennis te stellen van elke vergissing (ongeacht of die in het voordeel dan wel in het nadeel van de Klant is) overeenkomstig de modaliteiten en binnen de termijnen van artikel I.9. Gebeurt dit niet, dan zullen de vermeldingen op de borderellen en Rekeninguittreksels geacht worden juist te zijn en zal de Klant onherroepelijk geacht worden ze te hebben aanvaard. Klanten moeten regelmatig de (Speciale) website van de Bank of de Bankapplicatie raadplegen en kunnen steeds op de Speciale website of de Bankapplicatie het saldo van hun Rekeningen en de historiek van hun Verrichtingen/transacties raadplegen.

### III.9. Tegenboeking en rechtzetting van fouten

De Klant machtigt de Bank ertoe ambtshalve en zonder voorafgaande Melding, kennisgeving of toestemming fouten in de Rekeningen van de Klant recht te zetten of een tegenboeking te doen van inkomende of uitgaande Opdrachten die bij vergissing werden gedaan, bijvoorbeeld maar zonder dat deze opsomming beperkend is, wanneer een Opdracht het gevolg is van een fraude, wanneer een Rekening tweemaal werd gecrediteerd voor een som of financiële instrumenten of wanneer een som of financiële instrumenten foutief werden geboekt, of omgekeerd wanneer de Bank heeft nagelaten een rekening te debiteren voor een bedrag of financiële instrumenten, of ook nog wanneer een Verrichting waarvoor een Rekening werd gecrediteerd onder voorbehoud van goede afloop niet werd afgewikkeld. Indien financiële instrumenten waarvoor de Effectenrekening moest worden gedebiteerd, werden opgevraagd voordat de fout werd gecorrigeerd of tegengeboekt, is de Bank ertoe gerechtigd de financiële instrumenten op risico en op kosten van de Klant op om het even welk ogenblik en op de markt die door de Bank wordt gekozen terug te kopen, bij ontstentenis van teruggave door de Klant uiterlijk twee dagen na ingebrekestelling via Melding. Indien deze financiële instrumenten werden overgedragen voordat de fout werd gecorrigeerd of tegengeboekt, kan de Bank de opbrengst van deze verkoop tegenboeken op de Rekening van de Klant. De Bank is ertoe gerechtigd fouten recht te zetten die voorkomen op haar (Speciale) website of Bankapplicatie. Het kan bijvoorbeeld gebeuren dat de vermeldingen die op de (Speciale) website of Bankapplicatie met betrekking tot de status van een Opdracht betreffende financiële instrumenten verschijnen, niet overeenstemmen met de reële status van een Opdracht betreffende financiële instrumenten. De Bank is ertoe gerechtigd deze fouten te corrigeren.



## IV. BETALINGSDIENSTEN

### IV.1. Algemeen

Behoudens andersluidende bepaling past de Bank deze sectie toe op Betalingstransacties van Klanten in euro of in een andere munt van een lidstaat van de Europese Economische Ruimte (de 'EER') en in de EER uitgevoerd. Behoudens andersluidende bepaling is deze sectie ook van toepassing op Betalingstransacties binnen de EER uitgevoerd in een munt van landen buiten de EER, alsook op Betalingstransacties – ongeacht de munt – afkomstig van of gericht aan landen buiten de EER, weliswaar beperkt tot het deel van de Betalingstransactie dat in de EER wordt uitgevoerd.

### IV.2. Definities

<b>Begunstigde</b>	Dit staat voor de beoogde persoon die de betaling ontvangt.
<b>Betaalrekening</b>	Dit staat voor een zichtrekening die wordt gebruikt voor de uitvoering van Betalingstransacties.
<b>Valuteringsdatum</b>	Dit staat voor de referentiedatum die de Bank aanhoudt voor de ontvangst van fondsen en, indien van toepassing, de berekening van rente voor geld op een Betaalrekening.
<b>Betaler</b>	Dit staat voor de persoon/personen die een Betalingstransactie toestaat/toestaan of een Betalingsopdracht aanmaakt/aanmaken.
<b>Unieke identificatiecode</b>	Dit staat voor een combinatie van letters, cijfers of symbolen die de Bank aan de Klant geeft, zoals de IBAN-code (International Bank Account Number). De Klant dient deze code vervolgens in te vullen ter volledige identificatie van de Begunstigde.
<b>Betaalinstrument</b>	Dit staat voor een instrument of een reeks procedures die de Klant en de Bank overeenkomen om een Betalingsopdracht te initiëren.
<b>Betalingstransactie</b>	Dit staat voor een handeling waarbij geldmiddelen, al dan niet elektronisch, worden gedeponereerd, overgemaakt of opgenomen, geïnitieerd door de Betaler.
<b>Betalingsopdracht</b>	Dit staat voor een elektronische opdracht waarin de Betaler verzoekt om een Betalingstransactie uit te voeren.
<b>Betalingsdienstaanbieder</b>	Iedere rechtspersoon die betalingsdiensten verstrekt aan een betalingsdienstgebruiker en beantwoordt aan de kenmerken van een van de instellingen opgesomd in artikel 1.9, 2° van het Wetboek economisch recht.

### IV.3. Regels inzake Betalingsopdrachten en de uitvoering ervan

(§ 1) De Betalingsopdrachten van de Klant worden gegeven aan de hand van formulieren die hem door de Bank ter beschikking worden gesteld via een elektronisch systeem, met de elektronische handtekening van de Klant.

(§ 2) De Klant zorgt tijdig – op de te debiteren Betaalrekening – voor voldoende dekking voor de uitvoering van zijn Betalingsopdrachten. De Bank heeft het recht om geheel of gedeeltelijk de uitvoering van elke Betalingsopdracht waarvoor geen of onvoldoende dekking aanwezig is te weigeren of op te schorten.

(§ 3) De Klant is verplicht om voldoende informatie te verstrekken aan de Bank om de Betalingstransactie naar behoren te kunnen uitvoeren. De Bank kan de Klant vragen om enkele of alle onderstaande gegevens te verschaffen met betrekking tot de Rekeningen van zowel de Klant als de Begunstigde:

- de nummers, namen en persoonsgegevens van de Rekeninghouders;
- de nodige Unieke identificatiecode(s);
- de valuta van de Betalingstransactie en het over te schrijven bedrag; en
- de reden voor het aanvragen van de Betalingstransactie.

Als de door de Klant opgegeven Unieke identificatiecode onjuist is, kan de Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of onjuist uitvoeren van de Betalingstransactie.

(§ 4) Een Betalingstransactie wordt geacht te zijn toegestaan als de Klant heeft ingestemd met de uitvoering van de Verrichting. Een Betalingstransactie kan door de Klant vóór, of in voorkomend geval, na de uitvoering ervan toegestaan worden. Naargelang het geval verleent de Klant instemming door middel van:

- zijn elektronische handtekening;
- elke andere wijze die eventueel is overeengekomen met de Bank in het kader van bijzondere overeenkomsten.

De instemming tot de uitvoering van een Betalingstransactie kan eveneens door tussenkomst van de Begunstigde of een betalingsinitiatiedienstaanbieder gegeven worden. De instemming kan worden verleend voor een enkele Betalingstransactie of voor een reeks Betalingstransacties. De Klant kan zijn instemming te allen tijde intrekken, maar in geen geval na het tijdstip van onherroepelijkheid zoals gedefinieerd in dit artikel.

(§ 5) Het tijdstip van ontvangst van de Betalingsopdrachten wordt gedefinieerd als het moment waarop de Klant een elektronische bevestiging van ontvangst door de Bank ontvangt, zodra de Klant de vereiste gegevens voor de uitvoering van de Betalingsopdracht heeft meegedeeld. Als het tijdstip van ontvangst geen Werkdag is voor de Bank, wordt de Betalingsopdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag. Wanneer verder een Betalingsopdracht ontvangen wordt na de toepasselijke Cut-off wordt de Betalingsopdracht geacht te zijn ontvangen op de volgende Werkdag. Indien de Klant en de Bank overeenkomen dat de uitvoering van de Betalingsopdracht aanvangt op een bepaalde Werkdag, of aan het einde van een bepaalde periode, of op de Werkdag waarop de Klant de geldmiddelen aan de Bank ter beschikking heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst geacht de overeengekomen Werkdag te zijn. De Klant kan een Betalingsopdracht niet herroepen nadat de Bank die ontvangen heeft. De Valuteringsdatum van de debitering van de Betaalrekening van de Betaler ligt nooit vroeger dan het moment waarop het bedrag van de Betalingstransactie wordt gedebiteerd op de betreffende Betaalrekening.

(§ 6) De uitvoeringstermijnen van toepassing op de Betalingstransacties kunnen verschillen afhankelijk van

- de munteenheid waarin ze zijn uitgedrukt;
- het nationale of grensoverschrijdende karakter ervan.

Vanaf het tijdstip van ontvangst, zoals gedefinieerd, wordt het bedrag van een Betalingstransactie in euro uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende Werkdag gecrediteerd op de Rekening van de Betalingsdianstaanbieder van de Begunstigde. In afwijking op voorgaande bepalingen geldt bij binnenlandse Betalingstransacties tussen twee Betaalrekeningen geopend bij de Bank dat de beoogde termijn ingekort wordt tot het einde van dezelfde Werkdag waarop de Betalingsopdracht ontvangen werd. Vanaf het tijdstip van ontvangst, zoals gedefinieerd, wordt het bedrag van een Betalingstransactie in een munteenheid van een lidstaat van de EER die niet tot de eurozone behoort, uiterlijk aan het einde van de vierde volgende Werkdag op de Rekening van de Betalingsdianstaanbieder van de Begunstigde gecrediteerd. Dezelfde termijn geldt voor Betalingstransacties met meer dan een valutawissel tussen de euro en de valuta van een lidstaat van de EER die de euro niet als munt heeft, alsook voor Betalingstransacties met slechts een valutawissel tussen de euro en één van die munteenheden, mits de valutawissel wordt uitgevoerd in de lidstaat die de euro als munt heeft en, bij grensoverschrijdende Betalingstransacties, de grensoverschrijdende overmaking in één van die munteenheden geschiedt.

#### IV.4. Weigering tot uitvoering van Betalingsopdrachten – tijdelijke blokkering van de Betaalrekening – terugbetaling

(§ 1) Onverminderd de bepalingen van artikel I.16, behoudt de Bank zich het recht voor om een Betalingsopdracht niet uit te voeren:

- bij onvoldoende dekking op de te debiteren Betaalrekening;
- bij twijfel over de echtheid van de Opdracht;
- wanneer de Opdracht onjuist, onvolledig of onregelmatig ingevuld of aan de Bank overgemaakt werd;
- wanneer de Bank hiertoe verhinderd is door een wettelijke of reglementaire bepaling van openbare orde;
- wanneer de Bank vermoedt dat er sprake is van witwassen van geld of financiering van terrorisme;
- wanneer de Opdracht indruist tegen de bepalingen die zijn opgenomen in bijzondere overeenkomsten tussen de Bank en haar Klant.

In geval van weigering van de uitvoering mag de Bank, zonder hiertoe verplicht te zijn, de Klant in kennis stellen van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij andere toepasselijke wettelijke of reglementaire wetgeving van openbare orde dat verbiedt. Deze Melding gebeurt zo snel mogelijk, indien deze toegelaten is.

(§ 2) De Bank behoudt zich het recht voor om op elk ogenblik de Betaalrekening(en) van de Klant – optredend als Betaler of als Begunstigde – te blokkeren om objectieve redenen die verband houden met de veiligheid van de Betalingsdiensten of indien een vermoeden bestaat dat deze Rekening(en) op een ongeoorloofde of frauduleuze wijze gebruikt is/zijn of bij gebrek aan informatie om een atypische Verrichting te rechtvaardigen. Wanneer de Bank van dit recht gebruik maakt, brengt zij de Klant daarvan op de hoogte per Melding, brief, met een geïntegreerd bericht in de Rekeningafschriften of op om het even welke andere wijze die de Bank geschikt acht in het licht van de omstandigheden, indien mogelijk voordat de Rekening(en) geblokkeerd wordt/worden en anders meteen erna, tenzij de verstrekking van deze informatie niet mogelijk is om objectieve veiligheidsredenen of verboden wordt door de geldende wetgeving.

(§ 3) De Bank behoudt zich het recht voor om elke inkomende of uitgaande transactie met crypto handelsplatformen te blokkeren.

(§ 4) De Klant geeft de Bank de toestemming om een door de Klant ontvangen Betalingstransactie die het voorwerp uitmaakt van een terugroepingsverzoek van de Betalingsdientaanbieder van de Betaler of op eigen initiatief terug te betalen in geval van een bewezen fout van laatstgenoemde, in geval van een fout van de Betaler gerechtvaardigd door zijn Betalingsdientaanbieder, of in geval van een frauduleus geïnitieerde Betalingstransactie.

#### IV.5. Plichten en verantwoordelijkheden

(§ 1) De Klant moet ervoor zorgen dat de nodige dekking op zijn Rekening staat alvorens een Betalingsopdracht door te sturen. Bij ontstentenis wordt de Betalingsopdracht niet uitgevoerd.

(§ 2) De Klant gebruikt zijn Applicatie voor de elektronische handtekening in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden. De Klant dient de Bank meteen te informeren bij:

- verlies, diefstal, vervalsing of enig ander abusief gebruik van de Diensten en/of zijn Applicatie voor de elektronische handtekening, alsook bij verlies of diefstal van zijn Betaalinstrument;
- inschrijving op de Rekening van Betalingsopdrachten die niet werden aanvaard, die foutief zijn ingebracht of onterecht werden uitgevoerd, alsook bij elke vastgestelde fout of onregelmatigheid in de rekeninguittreksels.

De Klant moet het saldo van de Rekeningen die dienen om Verrichtingen uit te voeren regelmatig nakijken, alsook de transacties die op deze Rekeningen worden verricht. De Klant moet ieder verdachte beweging/handeling steeds melden. De

Klant dient in dit geval onmiddellijk contact op te nemen met de Klantenservice van de Bank op het nummer +32 (0)2 887 20 05, die toegankelijk is tijdens de kantooruren (maandag tot vrijdag van 9 tot 20 uur en zaterdag van 9 tot 14 uur) om de toegang tot zijn rekening(en) te blokkeren of eventueel te deblokkeren of voor elke andere vraag. Buiten de kantooruren (maandag tot vrijdag van 20 tot 9 uur, zaterdag van 14 tot 24 uur en zon- en feestdagen 24 uur per dag) neemt de Klant contact op met de permanentiedienst van de Bank op +32 (0)2 887 20 04 om de toegang tot zijn Rekening(en) te blokkeren. Als de Klantenservice per telefoon onbereikbaar is, kan de Klant een e-mail sturen naar [info@medirect.be](mailto:info@medirect.be) of een Melding sturen via de Speciale website of de Bankapplicatie. Er wordt hem ook aangeraden om meteen een klacht in te dienen bij de politie. De Klant dient zo snel mogelijk alle updates van de Bankapplicatie te downloaden en de meest recente versie hiervan te gebruiken. De Bank behoudt zich het recht voor om de toegang tot de Diensten en/of de Bankapplicatie te blokkeren als de Klant niet tijdig aan deze plichten voldaan heeft. De juistheid van de verstrekte informatie kan enkel verzekerd worden als de Klant over de laatste versie van de Bankapplicatie beschikt.

(§ 3) De Klant draagt het verlies gekoppeld aan elke niet-toegestane Betalingstransactie die voortvloeit uit het gebruik van het verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikte Betaalinstrument ten belope van maximum 50 EUR, tot op het ogenblik waarop de kennisgeving bedoeld in § 2 gegeven is. De Klant draagt alle verliezen die zijn veroorzaakt door niet-toegestane Betalingstransacties tot het ogenblik dat de kennisgeving waarvan sprake in § 2 is gegeven, als deze verliezen het gevolg zijn van het feit dat de Klant zich opzettelijk of ten gevolge van een grove nalatigheid niet heeft gehouden aan een of meer verplichtingen waaraan hij moet voldoen krachtens de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden. In dat geval is de limiet van 50 euro dus niet van toepassing.

Als de Klant bedrieglijk gehandeld heeft, moet hij het volledige verlies dragen dat voortvloeit uit niet-toegestane Betalingstransacties die werden uitgevoerd zowel voordat als nadat de kennisgeving waarvan sprake in § 2 werd gegeven (ongeacht de verplichting van de Bank om alles in het werk te stellen om elk verder gebruik van het Betaalinstrument te voorkomen).

In afwijking van deze regels draagt de Klant echter geen enkel verlies in de volgende gevallen:

- het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van het Betaalinstrument kon niet door de gebruiker worden vastgesteld voorafgaand aan de betaling;
- het verlies vloeit voort uit een handeling of een nalatigheid van een werknemer of agent van de Bank of een subcontractor;
- wanneer voor de Betalingstransactie geen sterke authenticatie van de Klant nodig was (hoofdzakelijk door gebruik van een geheime code), behoudens frauduleus gedrag van de Klant.

#### **IV.6. Maximumbedragen**

(§ 1) De Klant erkent dat de Bank uitgaande Betalingstransacties naar externe rekeningen, via de Speciale website van de Bank, uit veiligheidsoverwegingen beperkt tot 50.000 euro per Werkdag, per Klant. Dit maximumbedrag wordt elke Werkdag gereset op middernacht, maar is niet van toepassing op Betalingstransacties tussen Rekeningen van de Klant bij de Bank. Indien de Klant een groter bedrag in één keer wenst over te schrijven, dient hij een Melding aan de Bank te sturen met de volgende informatie:

- over te schrijven bedrag;
- Rekeningnummer dat gedebiteerd moet worden;
- valuta;
- naam en voornaam van de begunstigde (of wettelijke benaming);
- IBAN-code van de Begunstigde;
- adres van de Begunstigde, indien woonachtig buiten de SEPA-zone; en
- de communicatie (alleen cijfers en letter, met een maximum van 35 tekens).

Dit maximumbedrag wordt beperkt tot 15.000 euro bij Betalingstransacties via de Bankapplicatie.

(§ 2) Wanneer de Klant een nieuwe Begunstigde aanmaakt in de Bankapplicatie, kan hij de eerste week echter slechts 5.000 euro per Werkdag overschrijven nadat hij de Begunstigde heeft aangemaakt. Dit maximumbedrag wordt elke Werkdag gereset op middernacht.

## V. BELEGGINGSDIENSTEN

### V.1. Algemeen

De Bank biedt verschillende Beleggingsdiensten en nevendiensten aan die betrekking hebben op financiële instrumenten. De Bank vertrouwt de uitvoering van Opdrachten die zij van haar Klanten krijgt, toe aan haar moedermaatschappij (Medirect Bank (Malta) plc). De Bank kan ook beroep doen op andere Belgische of buitenlandse tussenpersonen indien ze dat nodig acht. De Bank duidt deze tussenpersonen aan in overeenstemming met haar 'Beleid inzake Best Selection', maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de fouten van deze tussenpersonen. Het 'Beleid inzake Best Selection' van de Bank is beschikbaar op haar website. Opdrachten worden uitgevoerd overeenkomstig de wetten, reglementeringen en gebruiken die van toepassing zijn op de plaats waar ze worden behandeld. In voorkomend geval gelden de regels, clausules en voorwaarden van de Bank met betrekking tot het doorgeven en de uitvoering van beursopdrachten.

De Bank geeft op haar website een algemene beschrijving van de kenmerken en de risico's van de financiële instrumenten, waarin zowel de aard als de bijbehorende risico's van elk instrument voldoende gedetailleerd worden toegelicht, zodat de Klant een geïnformeerde beleggingsbeslissing kan nemen. De informatie die de Bank ter beschikking stelt op haar (Speciale) website of Bankapplicatie mag niet worden beschouwd als beleggingsadvies of een vorm van portefeuillebeheer. Deze informatie is van algemeen aard en wordt puur informatief ter beschikking gesteld. De Klant beslist zelf of hij er al dan niet gebruik van maakt.

Ongeacht de Beleggingsdienst of het financieel instrument erkent de Klant dat de volgende limieten van toepassing zijn: 1.000.000 euro per dag voor alle transacties en 250.000 euro per transactie.

### V.2. Definities

<b>Uitvoeringscriteria</b>	Dit staat voor de criteria die zijn opgenomen in het 'Beleid inzake Best Selection' van de Bank.
<b>Gereguleerde markt</b>	Dit staat voor een multilateraal systeem dat wordt geëxploiteerd en/of beheerd door een marktexploitant die meerdere koop- en verkoopintenties van derde partijen in instrumenten (in het systeem en volgens de niet-discretionaire regels ervan) samenbrengt of die het samenbrengen ervan vergemakkelijkt op zodanige wijze dat daaruit een contract voortvloeit, met betrekking tot de instrumenten die overeenkomstig zijn regels en/of systemen mogen worden verhandeld en die zijn geautoriseerd en regelmatig functioneren.
<b>MTF</b>	Dit staat voor een 'Multilaterale handelsfaciliteit', een systeem dat wordt geëxploiteerd door een beleggingsonderneming of een exploitant die meerdere koop- en verkoopintenties van derde partijen in instrumenten (in het systeem en volgens de niet-discretionaire regels ervan) op zodanige wijze samenbrengt dat daaruit een contract voortvloeit.
<b>Limietopdracht</b>	Dit staat voor een Opdracht om een instrument te kopen of te verkopen tegen een specifieke prijs of een betere prijs. Aankoopopdrachten met een limietprijs

worden alleen uitgevoerd tegen een prijs die gelijk is aan of lager is dan de limietprijs. Verkoopopdrachten met een limietprijs worden alleen uitgevoerd tegen een prijs die gelijk is aan of hoger is dan de limietprijs.

#### **Beleggingsdiensten**

Dit staat voor de ontvangst en doorgeven van Opdrachten, discretionair portefeuillebeheer en alle aanvullende diensten.

### V.3. Categorisering van Klanten

De Bank beschouwt alle Klanten in het algemeen als “niet-professionele Klanten” in de zin van Richtlijn 2014/65/EU. De Klant kan een schriftelijk verzoek indienen bij de Bank om definitief of met het oog op een specifieke Beleggingsdienst te worden behandeld als “professionele Klant” op een permanente basis of voor een welbepaalde Beleggingsdienst, maar de Bank zal dit verzoek afwijzen in het kader van haar beleid voor de categorisering van Klanten. De Klant wordt hierbij geïnformeerd dat hij steeds zal worden beschouwd als een niet-professionele Klant in de zin van artikel 45 § 3 van de gedelegeerde verordening (EU) 2017/565 houdende de aanvulling van Richtlijn 2014/65/EU wat betreft de door beleggingsondernemingen in acht te nemen organisatorische eisen. Hieruit volgt dat de Klant steeds zijn rechten als 'niet-professionele Klant' kan invoeren alsook de bescherming die hiermee gepaard gaat.

### V.4. Beleggersprofiel

Voordat de Bank vermogensbeheersdiensten voor de Klant kan uitvoeren, dient deze laatste de onlinevragenlijst in te vullen. Hierin wordt gevraagd naar de kennis en ervaring van de Klant, naar zijn financiële situatie (met inbegrip van zijn vermogen om verliezen te dragen) en naar zijn beleggingsdoelstellingen (met inbegrip van zijn risicotolerantie) (de “Klantenvragenlijst”). Het gaat hierbij ook om alle andere documenten of overeenkomsten die eventueel van toepassing zijn op de Beleggingsdiensten die aan de Klant worden aangeboden. De Bank mag de Klant steeds verzoeken om de Klantenvragenlijst opnieuw in te vullen of bij te werken.

De door de Klant verstrekte informatie wordt geacht juist, volledig en bijgewerkt te zijn, en de Bank mag hiervan uitgaan totdat de Klant vraagt om deze te wijzigen of bij te werken. De Klant verbindt zich ertoe om de informatie over zijn kennis en ervaring met betrekking tot beleggingen periodiek bij te werken, desnoods op vraag van de Bank.

### V.5. Ontvangen en doorgeven van Opdrachten

(§ 1) Wanneer de Bank als Dienst het ontvangen en doorgeven van Opdrachten uitvoert, moet ze, rekening houdend met het feit dat de Diensten alleen op verzoek van de Klant verstrekt worden en enkel betrekking hebben op niet-complexe financiële instrumenten in de zin van MiFID II, de passendheid van de Opdrachten of van de Beleggingsdiensten in het licht van de kennis en ervaring van de Klant niet nakijken.

(§ 2) De Bank is niet verplicht het passend karakter te controleren van de Opdrachten betreffende niet-complexe financiële instrumenten, in de zin van MiFID II, die haar door de Klant op diens eigen initiatief worden bezorgd, maar behoudt zich het recht voor, naar eigen goeddunken, dit te doen, zonder enige aansprakelijkheid voor het niet verifiëren van de bovengenoemde passendheid. De Klant erkent derhalve dat de Bank niet verplicht is te beoordelen of het financiële instrument of de verleende Dienst passend is en dat de Klant bijgevolg niet de overeenkomstige bescherming van de relevante gedragsregels geniet.

(§ 3) De Bank zal de Opdrachten van de Klanten voor uitvoering doorgeven als zij deze op een geldige manier heeft ontvangen. Een Opdracht wordt beschouwd als geldig ontvangen als dit gebeurt in overeenstemming met de bepalingen van artikel II.6 van deze Algemene Voorwaarden en als de Opdracht volledig, juist en nauwkeurig is. De Klant zorgt ervoor dat hij zijn Opdrachten aan de Bank bezorgt op een manier die de Bank materieel toelaat om de instructies tijdig voor uitvoering door te geven. De Klant aanvaardt dat er een redelijke termijn loopt tussen het ogenblik waarop hij zijn instructie geeft en de plaatsing ervan op

de markt. De dagen en uren waarop de Bank, de tussenpersonen, de gereglementeerde markten of multilaterale handelsfaciliteiten (*multilateral trading facilities* of MTF) gesloten zijn, kunnen het onmogelijk maken om een Opdracht door te geven en de Bank heeft in dat verband enkel een middelenverbintenis.

(§ 4) Nadat zij de verplichte controles heeft uitgevoerd waartoe zij wettelijk is verplicht, geeft de Bank de Opdrachten van de Klanten door voor uitvoering op de markten, in de georganiseerde verhandelingsystemen in de zin van MiFID II (MTF, OTF) of hun equivalent in derde landen (ATS) of buiten de beurs (OTC), voor rekening van de Klanten, overeenkomstig de bepalingen van het "Beleid inzake Best Selection". De Opdrachten zijn onderworpen aan de regelgeving die geldt in de betrokken landen of markten en voor de betreffende verhandelingsystemen. Zij kunnen slechts worden uitgevoerd indien ze stroken met die regelgeving, binnen de perken ervan en volgens de bepalingen waarin die regelgeving voorziet. De Bank is niet verplicht om op eigen initiatief de inhoud van die regelgeving aan de Klant te melden. De Bank aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in geval van niet-uitvoering van een Opdracht gegeven door een Klant als deze Opdracht niet conform is met de geldende regelgeving, noch voor elke andere reden die het gevolg is van de toepassing van de regels (bijvoorbeeld en zonder dat deze lijst volledig is, het sluiten van de betrokken markten, het opschorten van de noteringen enz.). De aandacht van de Klant wordt uitdrukkelijk gevestigd op het feit dat de regelgeving varieert naargelang van het land, de markt of het verhandelingsstelsel dat erbij betrokken is (bijvoorbeeld inzake de minimale hoeveelheid effecten die verkocht/gekocht kunnen worden, de termijnen voor uitvoering of annulering van een Opdracht, de termijn voor de vereffening enz.). Bij twijfel dient de Klant bij de Bank inlichtingen in te winnen over die regelgeving. De Bank behoudt zich het recht voor een Opdracht van een Klant niet te aanvaarden. De Bank geeft de Opdrachten van de Klanten door in overeenstemming met haar "Beleid inzake Best Selection", dat de Klant uitdrukkelijk aanvaardt. Door een Opdracht te geven aan de Bank bevestigt de Klant impliciet dat hij akkoord gaat met het uitvoeringsbeleid voor Opdrachten van de Bank.

(§ 5) Een verzoek tot annulering of wijziging van een Opdracht is slechts ontvankelijk als het op een geldige manier werd ontvangen. Dat verzoek kan bovendien slechts in aanmerking worden genomen op voorwaarde dat de initiële Opdracht intussen nog niet werd uitgevoerd en de wijziging of annulering mogelijk is gelet op de werkingsregels van de markten, verhandelingsystemen of uitvoeringsplaatsen. De Klant zal instaan voor het geheel van de kosten, lasten en bijdragen die aan de Bank worden aangerekend en die het gevolg zouden zijn van situaties waarin de verkoper financiële instrumenten binnen de voorziene termijn niet kan leveren.

(§ 6) De Bank levert geen dienst inzake beleggingsadvies. De inlichtingen die de Bank eventueel communiceert aan de Klant worden geacht eenvoudige algemene inlichtingen te zijn, bedoeld om de Klant te informeren over de eigenschappen van de betrokken financiële instrumenten zonder rekening te houden met de specifieke situatie van de Klant. Meer in het algemeen, in de veronderstelling dat de Bank financiële informatie aanlevert in een gestandaardiseerde vorm, zonder rekening te houden met de specifieke situatie van de Klant, kan die informatie niet worden beschouwd als beleggingsadvies. De Bank aanvaardt geen verplichting tot opvolgen of updaten van de aldus verstrekte informatie en inlichtingen. Behoudens een bewijs van het tegendeel, worden de Opdrachten verondersteld te zijn uitgevoerd op initiatief van de Klant.

(§ 7) Als de Bank contanten of activa betreffende een Verrichting boekt op de (Effecten)Rekening van de Klant nog vóór ze daadwerkelijk werden ontvangen, dan zal een dergelijke creditering steeds gebeuren onder voorbehoud van goede afloop, zelfs al staat die vermelding niet op het uitvoeringsborderel of het Rekeninguittreksel. Als ze die bedragen of activa niet ontvangt, is het haar derhalve toegestaan om, meteen en zonder voorafgaande kennisgeving, de rekening van de Klant te debiteren voor de onder voorbehoud van goede afloop gecrediteerde bedragen en/of tegoeden, vermeerderd met de eventuele kosten en wisselkoersverschillen. Als de creditering in een buitenlandse munt gebeurde, dan zal de debitering in dezelfde munt gebeuren, of op een andere Rekening na omrekening.

Tenzij anders vermeld dekt deze sectie de volgende instrumenten:

- aandelen in bedrijven en andere waardepapieren vergelijkbaar met aandelen in bedrijven, genoteerd op een Gereguleerde markt;
- obligaties en andere schuldvorderingen die verhandelbaar zijn op de kapitaalmarkten;
- instellingen voor collectieve belegging; en
- trackers (ETF).

Bijkomende informatie over de risico's die gepaard gaan met deze financiële instrumenten is beschikbaar op de website van de Bank.

#### V.7. Transacties buiten de beurs (OTC)

Door in te stemmen met deze Algemene Voorwaarden, gaat de Klant er uitdrukkelijk mee akkoord dat de Bank namens hem Opdrachten voor uitvoering doorgeeft naar een plaats van uitvoering die niet volgens de richtlijnen van een effectenbeurs, georganiseerde handelsfaciliteit of een Gereguleerde markt handelt, als en voor zover de Bank oordeelt dat deze transacties in het voordeel zijn van de Klant.

#### V.8. Rechten van de Bank

(§ 1) De Bank is nooit verplicht een Opdracht van de Klant voor uitvoering door te geven en kan bijgevolg deze instructie weigeren, zonder haar weigering te moeten rechtvaardigen.

(§ 2) De Bank behoudt zich het recht voor om onverminderd voorgaande alinea:

- een Opdracht voor uitvoering maar door te geven ten belope van het beschikbare tegoed op de Rekening van de Klant en een verkoopopdracht maar door te sturen voor uitvoering na ontvangst van de overeenstemmende effecten en, meer algemeen de uitvoering van elke instructie te laten afhangen van de saldo's of aanvullende saldo's die zij bepaalt;
- het al dan niet behouden van een openstaande positie van de Klant te laten afhangen van de verschaffing van voldoende tegoeden die zij bepaalt;
- te weigeren een Opdracht voor uitvoering door te geven als deze niet beantwoordt aan de voorwaarden of waarvoor de gegevens ontbreken die vereist zijn door de markt waarop de Opdracht moet worden uitgevoerd, of te weigeren Opdrachten uit te voeren waarvan de Bank of haar correspondenten de bedragen onvoldoende achten;
- een Opdracht niet voor uitvoering door te geven bij gebrek aan duidelijke instructies van de Klant;
- een aankoopopdracht die verbonden is aan een verkoopopdracht pas voor uitvoering door te geven na de verkoop. De Bank kan dus niet waarborgen dat twee beursorders op dezelfde dag worden doorgegeven voor uitvoering;
- de effecten waarvoor een verkoopopdracht werd gegeven en die niet tijdig geleverd werden of die onregelmatig blijken te zijn terug te kopen op kosten en voor risico van de opdrachtgever, of gekochte effecten die onbetaald zijn gebleven terug te verkopen;
- een Opdracht niet voor uitvoering door te geven indien zij, in de gevallen waar de wet dit vereist, oordeelt dat deze Opdracht niet beantwoordt aan het beleggersprofiel van de Klant;  
terugbetaling te vorderen van de Klant van alle bedragen betaald aan de Klant en die de Bank gehouden is terug te betalen of van de financiële instrumenten waarvoor aan de Bank zelf wordt gevraagd deze te restitueren.

(§3) De Bank kan de Klant real-time handelsprijzen aanbieden. Opdrachten van de Klant kunnen om verschillende redenen niet worden uitgevoerd tegen de door de Bank weergegeven prijs, zoals:

- a. koerswijzigingen voordat de Bank een Opdracht van een Klant ontvangt, als gevolg van transmissietijden;
- b. gebrek aan marktliquiditeit;



- c. aankondigingen die de markt beïnvloeden;
- d. fouten bij het doorgeven van prijzen door dienstverleners;
- e. opschorting van de handel.

De weergegeven prijs is dus louter indicatief en de Bank is niet verplicht om de Opdracht van de Klant tegen de aangegeven prijs uit te voeren.

(§4) In het geval dat een door de Bank aangekondigde prijs, of een prijs waartegen een transactie wordt afgesloten (inclusief wanneer bevestigd in een borderel) niet de marktprijs weerspiegelt (bijvoorbeeld als gevolg van marktliquiditeit, aankondigingen die de markt beïnvloeden, fouten bij het doorgeven van koersen door aanbieders, of opschorting van de handel) (een "foutief aangekondigde prijs") of indien zich een uitzonderlijke markttoestand zoals hierna omschreven voordoet of dreigt voor te doen, kan de Bank naar eigen goeddunken (a) afzien van de uitvoering van een aankoop of verkoop van een financiële instrument dat is of wordt geacht te zijn aangegaan tegen een foutieve aangekondigde prijs, of deze annuleren; (b) de verkoop of aankoop uitvoeren van een financiële instrument dat is of wordt geacht te zijn aangegaan tegen de foutieve aangekondigde prijs of tegen de prijs die, naar het redelijke oordeel van de Bank, de marktprijs weerspiegelt; of (c) een reeds uitgevoerd financiële instrument kopen of verkopen tegen de prijs die, naar het redelijke oordeel van de Bank, de marktprijs weerspiegelt.

"Uitzonderlijke markttoestand" betekent, zonder beperking, de opschorting of sluiting van een (Gereguleerde of andere) Markt en de stopzetting of storting van een gebeurtenis, dienst of informatie waarop of in verband waarmee de Bank zich baseert voor haar noteringen en andere prijzen, niettegenstaande het feit dat de Bank redelijkerwijs verwacht dat een dergelijke gebeurtenis zich zal voordoen.

#### V.9. Tarieven

Alle kosten verbonden aan de uitvoering van Verrichtingen of Opdrachten met betrekking tot financiële instrumenten zijn ten laste van de Klant. Deze kostprijs bevat onder meer, zonder dat deze opsomming een limitatief karakter heeft, de kosten die op de Gereguleerde markten of MTF moeten worden betaald, het makelaarsloon van de Bank en van haar eventuele correspondenten, alsook de Belgische en buitenlandse taksen. Deze kostprijs wordt bepaald conform het tarief dat ter beschikking is van de Klant, behoudens andersluidend beding. De Klant moet ervoor zorgen dat zijn Rekeningen die gekoppeld zijn aan de Diensten voldoende gecrediteerd zijn om de toepasbare kosten te betalen. In overleg met de Klant kunnen andere vergoedingsregelingen worden toegepast (bijvoorbeeld via de verkoop van effecten onder discretionair beheer om de beheerskosten te financieren).

#### V.10. Doorgeven en samenvoegen van Opdrachten

Opdrachten worden voor uitvoering doorgegeven conform de wetten, regels en standaardprocedures van de plaats van uitvoering, tenzij anders is bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

De Bank streeft ernaar om al de Opdrachten van de Klant voor uitvoering door te geven tegen de beste beschikbare prijs op de relevante markt op het tijdstip waarop de transacties van de betrokken soort en grootte worden uitgevoerd, tenzij de Klant andere instructies geeft of omstandigheden de Bank verplichten om in het belang van de Klant anders te handelen. De Bank neemt alle redelijke maatregelen om, wanneer zij Opdrachten ter uitvoering doorgeeft, het best mogelijke resultaat voor haar Klanten te behalen, rekening houdend met de prijs, de kosten, de snelheid, de waarschijnlijkheid van uitvoering en afwikkeling, de omvang en de aard of enige andere overweging die relevant is voor de uitvoering van de Opdracht. De Bank kan de Opdrachten van de Klant ook combineren met haar eigen opdrachten en met die van andere Klanten, wanneer dit in het algemene belang is van alle betrokken Klanten en wanneer het onwaarschijnlijk is dat de samenvoeging van Opdrachten nadelig is voor één van de Klanten van wie een Opdracht zal worden samengevoegd.

### V.11. Afwikkeling van transacties

De afwikkelingsdatum voor alle transacties wordt weergegeven op het transactiebewijs en kan niet meer worden gewijzigd eens de transactie voltooid is. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertraging bij de afwikkeling van een transactie die het gevolg is van omstandigheden die buiten de macht van de Bank liggen, of omdat een partij (inclusief de Klant) anders dan de Bank niet alle noodzakelijke stappen heeft genomen om de afwikkeling mogelijk te maken op de afwikkelingsdatum.

### V.12. Effectentransacties

Opbrengsten die voortvloeien uit de aflossing van effecten, coupons en uitkering van dividenden, of andere effectentransacties betreffende de door de Klant gehouden effecten, worden betaald in dezelfde valuta als die van de effecten. Als de Klant geen rekening heeft in de originele valuta van de effecten, zal de Bank kosteloos, en zonder hiervoor de toestemming van de Klant te moeten vragen, een nieuwe rekening openen om de opbrengsten uit te betalen. Alternatieve regelingen zijn beschikbaar op aanvraag.

### V.13. Bewaring van financiële instrumenten

#### V.13.1. Bewaring

De Bank handelt als bewaarder van de financiële instrumenten die zij voor rekening van de Klant bewaart. De Klant aanvaardt het fungibele karakter van de financiële instrumenten. De Bank behoudt deze enkel in een gedematerialiseerde vorm. De Bank kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eender welke schade die de Klant zou lijden als gevolg van gebreken die betrekking hebben op de financiële instrumenten zelf, of als gevolg van onregelmatigheden die ontstaan zijn voor het deponeren van de financiële instrumenten. Onder meer de volgende gevallen worden geacht een gebrek uit te maken: financiële instrumenten waarvan de eigendomstitel voorwerp van discussie is; financiële instrumenten waarop verzet is gedaan of die in rechte geblokkeerd werden; niet authentieke, nagemaakte of vervalste financiële instrumenten. De boeken en rekeningen van de Bank laten de Bank toe op elk moment en onmiddellijk het onderscheid te kunnen maken tussen financiële instrumenten die toebehoren aan een Klant, financiële instrumenten van andere Klanten en de eigen financiële instrumenten van de Bank. De Bank houdt deze boeken en rekeningen nauwkeurig bij. De Bank stemt regelmatig de totale aantallen financiële instrumenten ingeschreven in de boeken van de Bank op naam van Klanten en eigen financiële instrumenten af op de aantallen financiële instrumenten aangehouden bij emittenten of derde partijen.

#### V.13.2. Onderbewaring

De Klant aanvaardt dat de Bank de financiële instrumenten in bewaring geeft aan andere Belgische of buitenlandse bewaarders. Bijgevolg aanvaardt de Klant dat de wetten, reglementeringen en gebruiken die op deze buitenlandse bewaarders van toepassing zijn, hem kunnen worden tegengeworpen en de omvang en de voorwaarden kunnen bepalen van zijn recht op de teruggave van de financiële instrumenten. De Bank zal de overeenstemming tussen de tegoeden die bij derde tussenpersonen zijn gedeponerd en haar overeenkomstige verplichtingen tegenover haar Klanten geregeld controleren. De bescherming van de tegoeden wordt met name verzekerd door de nodige zorgvuldigheid, voorzichtigheid en waakzaamheid aan de dag te leggen bij de selectie van de derde tussenpersonen bij wie de tegoeden worden gedeponerd, rekening houdend met hun reputatie en deskundigheid. In de mate van het mogelijke zal de Bank erop toezien dat de derde tussenpersoon de financiële instrumenten van de Klanten met elk passend middel onderscheidt van die van de Bank en van de eigen financiële instrumenten.

Deze onderbewaarnemers kunnen gevestigd zijn in België, in een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte, of daarbuiten. De onderbewaarnemers kunnen op hun beurt een beroep doen op andere onderbewaarnemers, die al dan niet in

hetzelfde land gevestigd zijn. Dit betekent dat verschillende rechtsstelsels van toepassing kunnen zijn. Het recht dat van toepassing is, de mate van toezicht door toezichthoudende autoriteiten en de regels m.b.t. het toepasselijke beleggersbeschermingssysteem (zoals het maximaal terugbetaalbare bedrag in geval van insolventie van de onderbewaarnemer) verschillen van land tot land, en hebben een invloed op de rechten die Klanten kunnen laten gelden. De Bank zal de Klant informeren wanneer zij financiële instrumenten van de Klant voor onderbewaring buiten de Europese Unie geeft en over de specifieke risico's die verbonden zijn.

De Bank geeft geen financiële instrumenten in onderbewaarneming bij een onderbewaarnemer die gevestigd is in een land waar de bewaarneming van financiële instrumenten niet is onderworpen aan een specifieke regelgeving en een specifiek prudentieel toezicht, tenzij de aard van het betrokken effect of van de gevraagde Beleggingsdienst anders vereist. De Bank doet enkel beroep op onderbewaarnemers die onderworpen zijn aan specifieke regelgeving en aan toezicht van hun toezichthoudende autoriteit en die zijn aangesloten bij hun nationale beleggersbeschermingssysteem, tenzij de aard van het betrokken effect of van de gevraagde Beleggingsdienst anders vereist. De Bank is zelf niet verantwoordelijk indien de onderbewaarnemer een fout begaat of ingeval tegen hem een insolventieprocedure wordt geopend, behalve bij grove nalatigheid, bedrog of opzettelijke fout van de Bank, bijvoorbeeld in de selectie, aanwijzing en periodieke beoordeling van haar onderbewaarnemers.

Om de rechten van de Klant te beschermen ziet de Bank erop toe dat elke onderbewaarnemer de gedeponeerde financiële instrumenten van Klanten duidelijk onderscheidt van de gedeponeerde eigen financiële instrumenten van de Bank, alsook van de eigen financiële instrumenten van de onderbewaarnemer, tenzij het toepasselijke recht van het rechtsgebied waar de financiële instrumenten worden aangehouden dat zou beletten. Financiële instrumenten kunnen worden onderscheiden door gebruik te maken van afzonderlijke rekeningen waarop financiële instrumenten van Klanten worden geboekt, of door andere vergelijkbare maatregelen waarmee hetzelfde beschermingsniveau wordt bereikt. Wanneer afzonderlijke rekeningen worden gebruikt, kunnen dat zowel gezamenlijke als geïndividualiseerde klantenrekeningen zijn. Financiële instrumenten van Klanten kunnen bijgevolg worden geboekt op een gezamenlijke rekening (omnibusrekening) bij de onderbewaarnemer, of enkel op een op naam van elke Klant geïndividualiseerde rekening.

In geval van wanbetaling of insolventie van de Bank of de onderbewaarnemer is het mogelijk dat de Klant zijn financiële instrumenten niet onmiddellijk terugkrijgt wegens de duur van de insolventieprocedure. Het is ook mogelijk dat de Klant door een onregelmatigheid (bijvoorbeeld een technische of administratieve fout) niet al zijn op een omnibusrekening geboekte financiële instrumenten bij de onderbewaarnemer kan terugkrijgen na een wanbetaling of insolventie van de bank of de onderbewaarnemer. In dat geval kan de Klant een beroep doen op het Beschermingsfonds voor deposito's en financiële instrumenten. De maximale vergoeding bedraagt twintigduizend (20.000) euro per houder.

### V.13.3. Beheer en Effectentransacties

(§ 1). De Bank zorg voor het beheer van de effecten die zij bewaart. Dit houdt het volgende in: bewaring van de effecten, regularisatieverrichtingen (ruil, conversie enz.), de inning van interesten, dividenden en andere inkomsten alsook premies en beschikbaar gemaakte kapitalen en ook de storting van deze gelden op de Rekening van de Klant. De Klant erkent dat de beheer- en bewaringsmethode van de effecten onder bewaring een aantal beperkingen inhoudt met betrekking tot de effectentransacties die door de Bank worden aangeboden. Onder andere de volgende effectentransacties worden niet aangeboden:

- keuzedividenden op de internationale markt. Indien van toepassing bieden wij wel deze optie aan op de Belgische, Franse en Nederlandse markten;
- 'odd-lot offertes', wat vooral op de Amerikaanse Markt gebeurt, bv. mini-tenders;

- niet-officiële offertes, of offertes die niet vallen onder het toezicht van of gereguleerd zijn door een officiële instantie;
- Franse effectentransacties uitgeschreven als getrouwheidsbonus;
- bedrijfsvergaderingen, stemmachtiging en calls met voorafgaande toestemming;
- niet-gereguleerde/onbeschermde effectentransacties aangeboden door derden.

(§ 2) De Bank licht de Klant schriftelijk in over de uitoefening van de inschrijvings- of toewijzingsrechten, in de mate waarin zij daar te gelegener tijd kennis van heeft. De Klant dient zijn instructies aan de Bank te communiceren binnen de vermelde deadline wanneer een keuze wordt verricht. Bij gebreke van instructies neemt de Bank de aangekondigde beslissing. De Klant kan de Bank niet verwijten dat deze een beslissing heeft genomen, en haar evenmin aansprakelijk stellen wanneer de Klant zijn keuze niet binnen de gestelde termijn te kennen heeft gegeven. De Bank vraagt de betaling in contanten van een vervallen coupon wanneer het niet mogelijk is de Klant te vragen naar zijn keuze tussen de betaling in contanten en de toekenning van een nieuw instrument. Als de Klant te gelegener tijd kiest voor de toekenning van een nieuw financieel instrument, ziet de Bank erop toe dat hij een maximaal aantal financiële instrumenten ontvangt als tegenwaarde voor de coupons. Als de emittent vooraf vastlegt welke verhouding in acht moet worden genomen tussen de betaling in contanten en de toekenning van nieuwe effecten, worden enkel de coupons van de Klant die recht geven op de toekenning van een volledig effect aangeboden aan de emittent met het oog op de toekenning van nieuwe effecten; de eventuele overblijvende coupons worden aangeboden met het oog op een uitbetaling in contanten. Als deze verhouding niet vooraf werd vastgelegd door de emittent, worden alle coupons van de Klant aangeboden met het oog op het verkrijgen van nieuwe financiële instrumenten. De Klant is zich bewust van het feit dat hem bij de eindafrekening, naast de nieuwe financiële instrumenten, een fractie van de verkoopprijs kan worden toegekend van het financieel instrument dat de Bank heeft verworven op een gereglementeerde of georganiseerde markt.

(§ 3) In geval van een openbaar overnamebod moet de Klant zijn beslissing aan de Bank bekend maken. Doet hij dat niet binnen de termijn, dan wordt hij geacht niet aan het openbaar overnamebod te willen deelnemen. In geval van een latere “squeeze-out”, en tenzij expliciete tegenorder, brengt de Bank de effecten die het voorwerp uitmaken van het squeeze-out over om de overdrachtprijs te innen. Indien de Klant expliciet ongunstig reageert op een squeeze-out binnen de bepaalde termijn, is hij verplicht de Bank uitdrukkelijk te verzoeken de overdracht van zijn effecten aan de Deposito- en Consignatiekas te verzekeren indien hij de tegenwaarde hiervan wenst te ontvangen. De Bank behoudt zich het recht voor de in de “MeDirect Tarieven en Kostenoverzicht” voorziene vergoeding aan te rekenen.

#### V.14. Gemeenschappelijke bepalingen en waardering van activa

Overeenkomstig de bepalingen van de gedelegeerde verordening (EU) 2017/565 stelt de Bank de volgende rapporten op voor de Klant:

- a. Klanten die een overeenkomst voor discretionair portefeuillebeheer hebben gesloten
  - Een trimestrieel overzicht van de vermogensbeheeractiviteiten die namens hem zijn uitgevoerd (artikel 60 van de verordening); en
  - Een melding in geval van verlies van 10% van de totale waarde van de portefeuille, zoals bepaald aan het begin van elke rapportageperiode, en daarna bij verliezen van veelvoud van 10% (artikel 62 van de verordening).
- b. Klanten die enkel Diensten met betrekking tot het ontvangen en doorgeven van Opdrachten genieten
  - Zo spoedig mogelijk een bevestiging van de uitvoering van de Opdrachten (artikel 59 van de verordening); en
  - Een trimestrieel overzicht van instrumenten en fondsen die de Bank voor rekening van de Klant houdt (artikel 63 van de verordening).

De waarde van de activa wordt slechts ter informatie gecommuniceerd. De Bank kan hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld. Uittreksels worden geacht correct en aanvaard te zijn als binnen een maand na de onlineplaatsing geen bezwaar

tegen de inhoud van de verklaringen is ingediend. Deze termijn begint te lopen vanaf de dag waarop deze Rekeninguittreksels online worden geplaatst.

#### V.15. Inducements

De Bank kan bij het verlenen van bepaalde Beleggingsdiensten en nevendiensten, aan derden bepaalde monetaire en niet-monetaire voordelen (inducements) verstrekken, of ze kan deze van derden ontvangen. De Bank ontvangt bijvoorbeeld een distributiecommissie van de beheersmaatschappij van de instellingen voor collectieve belegging, voor de verkoop ervan. Overeenkomstig haar wettelijke plichten communiceert de Bank over de inducements die zij krijgt in het kader van het verlenen van Beleggingsdiensten en informeert zij de Klant hierover alvorens de aanbieding van Diensten en/of alvorens enige transactie. De Bank communiceert ook minstens één keer per jaar over ontvangen voordelen. De Bank zorgt ervoor dat deze voordelen bedoeld zijn om de kwaliteit van de betreffende dienst aan de Klant te verbeteren en de Bank behandelt deze inducements in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving.

De Bank geeft alle provisies, commissies of geldelijke tegemoetkomingen die zij van derden heeft ontvangen voor het verlenen van vermogensbeheerdiensten door aan de Klant. Met betrekking tot deze Diensten aanvaardt de Bank ook enkel niet-geldelijke inducements die kunnen worden aangemerkt als aanvaardbare kleine niet-geldelijke tegemoetkomingen.

#### V.16. Belangenconflicten

Een belangenconflict is een conflict dat ontstaat wanneer de Bank aan haar Klanten Diensten verleent waarbij de Bank, een andere groepsentiteit of één of meerdere Klanten tegenstrijdige belangen hebben, met als gevolg een mogelijk verlies voor één of meerdere Klanten. De Bank waakt erover dat de belangen van haar Klanten centraal staan. De Bank heeft maatregelen ingevoerd om elk geïdentificeerd type van belangenconflict te beheren en om eventuele nadelige gevolgen van het belangenconflict voor de Klant te voorkomen. Deze maatregelen zijn aangepast aan de aard van de potentiële problemen. Medewerkers van de Bank dienen zich te houden aan het beleid betreffende belangenconflicten van de Bank. Dit beleid of een samenvatting hiervan wordt door de Bank op haar website gepubliceerd.

#### V.17. Best selection

##### V.17.1. Toepassingsgebied

Het "Beleid inzake Best Selection" biedt aan de Klant informatie over hoe de Bank haar plichten inzake de uitvoering van Opdrachten naleeft, in overeenstemming met MiFID II. Telkens wanneer een Klant een Opdracht aan de Bank geeft, impliceert dit een uitdrukkelijke toestemming voor het "Beleid inzake Best Selection". De Klant kan aan de Bank een bewijs opvragen dat de uitvoering van de Opdracht werd uitgevoerd in overeenstemming met dit beleid.

Volgens het Best Selection-principe wordt, indien van toepassing en voor elk type financiële instrument, de entiteit geselecteerd waaraan de Opdrachten ter uitvoering worden doorgegeven. Best selection betekent alle redelijke stappen ondernemen om de best mogelijke uitvoering van de doorgegeven Opdrachten te verkrijgen.

##### V.17.2. Hoedanigheid van de Bank

De uitvoering van Opdrachten op financiële instrumenten geschiedt telkens in naleving van het "Beleid inzake Best Selection". Wanneer de Bank een Opdracht van de Klant ontvangt, geeft ze dit door aan professionele tussenpersonen. De Bank handelt daarbij steeds in het belang van de Klant en zal, behoudens specifieke instructies van deze laatste, alle redelijke stappen ondernemen om het best mogelijke resultaat te bereiken.

### V.17.3. Ontvangen en doorgeven van Opdrachten

De Bank zorgt, tegen de geldende tarieven, voor het ontvangen en doorgeven aan professionele tussenpersonen in België en in het buitenland, van Opdrachten en/of Verrichtingen met betrekking tot financiële instrumenten, meer in het bijzonder aankoop, verkoop, inschrijving, transfer, inning van coupons, terugbetaling- en regularisatieverrichtingen zoals omwisseling, bonusuitkering, afstempeling, couponbladvernieuwing en conversie. Die Opdrachten en Verrichtingen worden uitgevoerd overeenkomstig de wetten, reglementen en gebruiken van toepassing op de verschillende plaatsen van uitvoering, en desgevallend overeenkomstig de voorwaarden vastgelegd door de emittent en de beschrijving van het "Beleid inzake Best Selection".

### V.17.4. Belangrijkste factoren

De factoren die door de Bank in rekening worden genomen zijn de volgende: prijs, kosten, snelheid, waarschijnlijkheid van uitvoering en afwikkeling, omvang, aard van de Opdracht en alle andere relevante aspecten met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.

### V.17.5. Geldigheidstermijn

De geldigheidstermijn van de door de Klant geplaatste Opdrachten wordt bepaald door de wetten, reglementen en/of gebruiken van toepassing op de plaats waar ze uitgevoerd dienen te worden. Evenwel kan de Klant bij het geven van zijn Opdrachten die termijn uitdrukkelijk beperken.

### V.17.6. Herroeping en wijziging

Elke toegelaten herroeping of wijziging van een Opdracht moet op duidelijke, volledige en nauwkeurige manier verwijzen naar de betrokken Opdracht. De Klant zorgt ervoor dat de Bank daarvan tijdig op de hoogte wordt gebracht, rekening houdend met de termijnen bepaald in artikel V.18.8. Zo niet kan de Bank er geen rekening mee houden en zal zij de Opdracht op geldige wijze uitvoeren of doorgeven zoals ze aanvankelijk werd verstrekt. Iedere verhoging van het opdrachtvolume of wijziging van de limietkoers heeft een verlies van tijdsvoorrang tot gevolg.

### V.17.7. Opdrachten in afwachting van uitvoering

Opdrachten in afwachting van uitvoering voor een bepaalde genoteerde waarde worden geannuleerd wanneer zich bepaalde gebeurtenissen met betrekking tot de betrokken uitgevende instelling voordoen of worden aangekondigd, die waarschijnlijk een wezenlijke invloed op de prijs van de waarde zullen hebben, zoals bepaald in een of meer mededelingen (bv. Aandelensplitsing, afknippen van rechten, fusie, opslorping, betaalbaarstelling van een dividend, embargo's, sancties,...). Die gebeurtenissen hebben voor gevolg dat de Klant, als hij dat wenst, zijn Opdrachten uitdrukkelijk moet hernieuwen.

De Opdrachten in afwachting van uitvoering zijn ingedeeld en uitgevoerd volgens een strikte prioriteit vanaf het moment dat ze ingebracht zijn. Ook voor twee Opdrachten aan dezelfde prijsvoorwaarden in het orderboek, zal de oudste Opdracht worden uitgevoerd vóór de meest recente Opdracht.

### V.17.8. Doorgeven van Opdrachten

(§ 1) Opdrachten worden in beginsel uitgevoerd op de plaats van uitvoering die volgens de bovengenoemde factoren steeds het best mogelijke resultaat voor de Klant oplevert. Dit best mogelijke resultaat zal niet noodzakelijkerwijs per geval voor elke individuele Opdracht van een Klant worden bereikt. Het resultaat moet derhalve worden beoordeeld over een reeks transacties. Een optimale uitvoering wordt immers globaal en niet per transactie beoordeeld en is slechts een middelenverbintenis.

De Bank verbindt zich ertoe de Opdrachten op vergelijkbare wijze en volgens het tijdstip van ontvangst van deze Opdrachten door te geven, tenzij de Klant andersluidende instructies geeft, de kenmerken van de Opdrachten van de Klant of de op de markt heersende omstandigheden de toepassing van deze beginselen onmogelijk maken, of de vrijwaring van de belangen van de Klant een andere handelwijze vereist.

(§ 2) Effecten verhandeld via de Gereguleerde markt of MTF: de Bank geeft de Opdrachten tot uitvoering op de Belgische markten door op de dag dat zij ze ontvangt, voor zover ze in haar bezit zijn vóór de laatste notering waarvan de betrokken financiële instrumenten op die dag het voorwerp uitmaken – en dit rekening houdend met een redelijke tijdsperiode die nodig is voor de elektronische doorgave. Zij geeft de op de buitenlandse markten uit te voeren Opdrachten zo snel mogelijk door, naargelang het uur van ontvangst van de Opdracht en rekening houdend met openingsdagen en -uren van de buitenlandse markten en het tijdsverschil.

(§ 3) ICB: de Bank geeft de te verhandelen Opdrachten met betrekking tot instellingen voor collectieve beleggingen door in zover deze tijdig werden ontvangen, rekening houdend met de Cut-off, zoals vermeld in het prospectus en/of in het essentiële informatiedocument (hierna "KID") en een redelijke doorgeeftermijn.

(§ 4) Opdrachten met limietkoers: de Klant heeft de mogelijkheid een Opdracht in te voeren met een limietkoers en op die manier de maximale aankoopprijs of de minimale verkoopprijs te bepalen. Opdrachten met een limietkoers worden doorgestuurd naar de uitvoeringsentiteit door deze openbaar te maken, tenzij de Klant anders instrueert.

(§ 5) Het geven van een specifieke instructie heeft wat betreft de geldigheidsduur geen enkel effect op de stappen die moeten doorlopen worden om, voor de Klant, tot het beste resultaat te komen. De Klanten worden er evenwel op gewezen dat dit de Bank zou kunnen beletten alle maatregelen te nemen die zij in haar "Beleid inzake Best Selection" heeft bedacht en vastgesteld om het best mogelijke resultaat te verkrijgen voor het doorgeven en de uitvoering van deze Opdrachten met betrekking tot de in deze instructies vervatte elementen.

(§ 6) De Klant kan een dagopdracht geven. Dit wil zeggen dat de Opdracht alleen maar geldig is gedurende de dag van de transactie waarop de Opdracht werd geplaatst. Na de sluiting van de plaats van uitvoering verdwijnt de Opdracht automatisch als deze nog niet werd uitgevoerd.

(§ 7) De Klant kan een Opdracht geven die geldig blijft tot op de door hem gekozen datum.

#### V.17.9. Selectie van de uitvoeringsentiteiten

Behoudens uitzonderingen, zoals de ontvangst van specifieke instructies van de Klant, worden alle door de Bank ontvangen Opdrachten doorgegeven aan uitvoeringsentiteiten die aan de Bank aantonen dat zij maatregelen hebben getroffen waardoor zij hun verplichtingen kunnen nakomen en de Bank aldus in het beste belang van haar Klanten kan handelen. Bij de evaluatie en selectie van de uitvoeringsentiteiten worden de volgende criteria in aanmerking genomen:

- de voorwaarden van het door de uitvoeringsentiteit voorgestelde optimale uitvoeringsbeleid;
- de methodologie van de uitvoerende entiteit bij het bepalen van het relatieve belang van de bovengenoemde factoren;
- de beoordeling en het gebruik door de entiteit van de wijzen van uitvoering/plaatsen van uitvoering om de entiteit in staat te stellen op betrouwbare basis steeds het best mogelijke resultaat te behalen bij de uitvoering van Opdrachten van Klanten;
- de wijze waarop de Opdrachten van Klanten worden samengevoegd;
- de processen en systemen voor het toezicht op de procedures inzake optimale uitvoering.

#### V.17.10. Dekking van kosten

Het doorgeven van de aankoop-, inschrijvings- of verkoopopdrachten wordt afhankelijk gesteld van de voorafgaande overmaking aan de Bank van een voldoende dekking in contanten om alle kosten of belastingen te dekken.

#### V.17.11. Inschrijving op rekening

Behoudens andersluidende instructies van de Klant wordt de tegenwaarde in contanten van de waardeverrichtingen ingeschreven op de in euro uitgedrukte Rekening van de Klant, desgevallend na omzetting van de andere munten tegen de wettelijke koers of tegen de marktkoers op de dag van de afrekening van de Verrichting.

#### V.17.12. Technische problemen

De Bank heeft procedures om technische problemen te detecteren en te verbeteren bij het doorsturen en de uitvoering van de Opdrachten van de Klant en stelt alles in het werk om de technische moeilijkheden in de kortst mogelijke termijn op te lossen. Klachten van Klanten in verband met deze technische kwesties zullen op een transparante en rechtvaardige manier worden behandeld.

#### V.17.13. Verzoeken tot annulering

De Bank kan geen garantie geven met betrekking tot de uitvoering van een verzoek tot annulering van een Opdracht, vooral niet als deze annuleringen geldig in ontvangst werden genomen nadat de te annuleren Opdracht reeds is uitgevoerd, of indien deze annulering niet mogelijk is, rekening houdend met de bepalingen en voorwaarden inzake de werking van de betrokken markten.



## **BIJLAGE 1: ALGEMENE BESCHRIJVING VAN DE AARD EN DE RISICO'S VAN FINANCIËLE INSTRUMENTEN**

Bijkomende informatie kan worden bekomen in de 'algemene beschrijving van de aard en de risico's van financiële instrumenten', beschikbaar op de website van de Bank: [https://cdn.medirect.com/docs/default-source/support-documents/algemene-beschrijving-van-de-aard-en-de-risico-s-van-financi%C3%A4le-instrumenten.pdf?sfvrsn=ac216b3b\\_12](https://cdn.medirect.com/docs/default-source/support-documents/algemene-beschrijving-van-de-aard-en-de-risico-s-van-financi%C3%A4le-instrumenten.pdf?sfvrsn=ac216b3b_12).

Deze bijlage voorziet in een algemene beschrijving van de aard en de risico's met betrekking tot financiële instrumenten. Dit document beschrijft de aard van het specifieke type instrument in kwestie, evenals de risico's die eigen zijn aan dat specifieke type instrument, en is voldoende gedetailleerd om de Klant in staat te stellen op een geïnformeerde basis beleggingsbeslissingen te nemen.

Tenzij anders vermeld, zijn de beleggingsdiensten verbonden aan financiële instrumenten waarvoor het geïdentificeerde doelpubliek afhangt van de voorgestelde Beleggingsdienst.

BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE DEBETKAART



## Inhoudstafel

INLEIDING .....	3
I. DEFINITIES .....	3
II. KAART BESTELLEN .....	3
III. PINCODE .....	4
IV. BESCHRIJVINGEN EN GEBRUIK VAN DE DIENSTEN VERBONDEN AAN DE KAART .....	4
V. TOEPASSELIJKE LIMieten .....	5
VI. KOSTEN EN VERGOEDINGEN .....	5
VII. GELDIGE EN ONHERROEPELIJKE BETALINGSTRANSACTIES .....	5
VIII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEDEN VAN DE KAARTHOUDER/REKENINGHOUDER .....	5
IX. VERPLICHTINGEN VAN DE BANK .....	7
X. TERUGBETALING VAN TOEGESTANE BETALINGSTRANSACTIES .....	8
XI. REGISTRATIE .....	8
XII. INTREKKING OF BLOKKERING VAN DE KAART EN OPZEGGING VAN DE DIENSTEN DIE ERAAN VERBONDEN ZIJN	8
XIII. GELDIGHEID VAN DE KAART .....	9
XIV. WIJZIGING VAN DE BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE DEBETKAART .....	9

## INLEIDING

Naast de toepassing van de Algemene Voorwaarden, regelen deze bijzondere voorwaarden (de **Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart**) de specifieke rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten verbonden aan de debetkaart, zowel voor de houder van de debetkaart en voor de houder van de rekening waaraan de kaart is gekoppeld, als voor MeDirect Bank SA.

In geval van tegenstrijdigheid met de Algemene Voorwaarden hebben de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart voorrang op de Algemene Voorwaarden.

Alle algemene zijn steeds gratis beschikbaar in het Nederlands, het Frans en het Engels op [www.medirect.be](http://www.medirect.be).

## I. DEFINITIES

<b>Begunstigde</b>	De beoogde persoon die de betaling ontvangt.
<b>Betaalrekening</b>	Een zichtrekening die wordt gebruikt voor de uitvoering van Betalingstransacties.
<b>Rekening</b>	De zichtrekening waaraan de Fysieke Kaart of de Virtuele Kaart is gekoppeld.
<b>Rekeninghouder</b>	De Klant die (mede)houder is van de Rekening.
<b>Geldautomaat</b>	Een extern geautomatiseerd apparaat waarmee onder meer bankbiljetten kunnen worden opgenomen.
<b>Kaart</b>	Een Fysieke Kaart of een Virtuele Kaart.
<b>Fysieke Kaart</b>	De fysieke Mastercard®-debetkaart met een magneetstrip voorzien van een chip die op eerste verzoek door de Bank aan de Klant wordt verstrekt en periodiek wordt vernieuwd.
<b>Virtuele Kaart</b>	Een virtuele debetkaart, die enkel beschikbaar is voor online betalingen.
<b>Mastercard</b>	Mastercard Europe NV, met zetel te Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, België, die het merk Mastercard® beheert.
<b>Kaarthouder</b>	De Klant op wiens naam de Bank de Kaart heeft uitgegeven en die Rekeninghouder is.
<b>Pincode</b>	De geheime code die de Klant bij de aanvraag van zijn Fysieke Kaart instelt en die het mogelijk maakt om de Fysieke Kaart te gebruiken op terminals die daarvoor zijn uitgerust.

## II. KAART BESTELLEN

(§ 1) De Klant, of in uitzonderlijke omstandigheden diens gevolmachtigde (die door de Bank geval per geval en vooraf schriftelijk moet worden goedgekeurd), kan de Bank verzoeken om een Kaart uit te geven. De Bank heeft het recht om de toekenning van de Kaart te weigeren zonder haar beslissing te moeten rechtvaardigen. De Bank zal een Kaart nooit op eigen initiatief naar de Klant sturen, tenzij het gaat om een hernieuwing of vervanging van een bestaande Kaart. De Kaart vervalt om middernacht op de laatste dag van de maand en het jaar van de vervaldatum die op de Kaart is aangegeven. Zodra de Kaarthouder een nieuwe Fysieke Kaart ontvangt, moet hij zijn vorige Fysieke Kaart onbruikbaar maken, bijvoorbeeld door ze doormidden te knippen.

(§ 2) Een Kaart kan worden opgevraagd op de Speciale Website van de Bank of in de Bankapplicatie. Bij het aanvragen van een Fysieke Kaart wordt de Klant verzocht een viercijferige Pincode aan te maken. De Klant moet een Pincode kiezen die niet gemakkelijk door derden kan worden geraden (bv. niet het geboortjaar, de eerste vier cijfers van het telefoonnummer enz.). Kaartaanvragen moeten worden bevestigd via de Applicatie voor de elektronische handtekening. De Kaart wordt enkel geleverd als de Klant die Kaarthouder wordt, ook houder van de Rekening is. De ondertekening van de aanvraag tot toekenning van de Kaart en de eraan verbonden Diensten impliceert de aanvaarding van de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart.

(§ 3) De Fysieke Kaart wordt per post naar de Kaarthouder gestuurd. De Kaarthouder wordt op de Speciale Website of in de Bankapplicatie op de hoogte gebracht van de datum van verzending en de verwachte aankomstdatum. Vanaf de postdatum heeft de Kaarthouder 30 dagen de tijd om niet-ontvangst aan de Bank te melden, hetzij via online kanalen, hetzij door telefonisch contact op te nemen met de Bank (telefoonnummer +32 (0)2 887 20 05). Na ontvangst van de Kaart is de Kaarthouder verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruik ervan overeenkomstig de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart.

(§ 4) De Kaart blijft te allen tijde eigendom van de Bank.

### III. PINCODE

De Pincode is strikt persoonlijk en mag niet aan derden worden meegedeeld of in geen enkele vorm schriftelijk worden vastgelegd. De Kaarthouder dient de aanbevelingen van de Bank met betrekking tot de zorgvuldigheidsplicht en de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart na te leven. De Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de Kaarthouder deze aanbevelingen en de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart niet naleeft. De Bank zal de Pincode nooit per post naar de Kaarthouder sturen. De Klant kan zijn Pincode altijd controleren op de Speciale Website van de Bank of in de Bankapplicatie. De Pincode kan niet worden gewijzigd.

### IV. BESCHRIJVINGEN EN GEBRUIK VAN DE DIENSTEN VERBODEN AAN DE KAART

(§ 1) Het gebruik van de Kaart is strikt beperkt tot de hierna beschreven doeleinden. Het gebruik van de Kaart voor andere doeleinden is strikt verboden en de Bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enig verlies of enige schade die zou voortvloeien uit dergelijk verboden gebruik.

(§ 2) De Kaarthouder kan zijn Fysieke Kaart gebruiken om bankbiljetten op te nemen uit Geldautomaten met het Mastercard-logo. Deze opvragingen worden onmiddellijk of na een korte termijn van de Rekening gedebiteerd.

(§ 3) Kaarthouders kunnen hun Fysieke Kaart gebruiken om Betalingstransacties uit te voeren in verkooppunten met terminals met het Mastercard-logo. Om deze Betalingstransacties uit te voeren, moet de Kaarthouder de Fysieke Kaart in de terminal steken en zijn Pincode intoetsen. Er kunnen bijkomende voorwaarden van toepassing zijn en het gebruik van de Fysieke Kaart kan beperkt zijn, bijvoorbeeld om veiligheidsredenen. De Betalingstransactie wordt onmiddellijk van de Rekening gedebiteerd (of na een korte termijn).

(§ 4) Met de Fysieke Kaart kunnen via compatibele terminals contactloze Betalingstransacties worden verricht. De contactloze betaalfunctie wordt automatisch geactiveerd nadat de Kaarthouder zijn Fysieke Kaart heeft gebruikt om een eerste Betalingstransactie uit te voeren met zijn Pincode of om bankbiljetten op te nemen met zijn Pincode. Voor betalingen van minder dan 50 euro kan de Betalingstransactie zonder Pincode worden uitgevoerd. Voor meerdere opeenvolgende verrichtingen zonder Pincode geldt een totale limiet van 100 euro. Deze limiet wordt opnieuw ingesteld zodra een Betalingstransactie met Pincode of een opvraging met de Fysieke Kaart wordt uitgevoerd. De Kaarthouder kan dan opnieuw Betalingstransacties uitvoeren zonder Pincode.

(§ 5) De Kaarthouder kan de Kaart gebruiken voor online aankopen. Om de online Betalingstransactie uit te voeren, wordt de Kaarthouder verzocht de Speciale Website van de Bank of de Bankapplicatie te gebruiken om de Betalingstransactie te bevestigen. De Virtuele Kaart kan alleen worden gebruikt om dergelijke online aankopen te doen.

## **V. TOEPASSELIJKE LIMIETEN**

(§ 1) Betalingstransacties en opvragingen zijn toegestaan tot het beschikbare saldo op de Rekening en binnen de limieten per Betalingstransactie, per dag en per maand. De Kaarthouder kan met de Fysieke Kaart Betalingstransacties uitvoeren op het internet of bij handelaars tot 5 000 euro per dag (maximum 10 000 euro per week). De limiet voor geldopname uit een Geldautomaat bedraagt 1 000 euro per dag (maximum 3 000 euro per week). Deze limieten zijn te vinden op de website van de Bank. In het geval van Betalingstransacties die effectief buiten België worden uitgevoerd, kunnen door lokale netwerkbeheerders vastgestelde limieten van toepassing zijn.

(§ 2) Wanneer een van de limieten is bereikt of wanneer het beschikbare saldo op de Rekening ontoereikend is, zal de Bank de Betalingstransactie niet toestaan. De Kaarthouder wordt hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht via een bericht op de betaalterminal of de Geldautomaat.

## **VI. KOSTEN EN VERGOEDINGEN**

Alle kosten of vergoedingen verbonden aan de Kaart en de Diensten verbonden aan de Kaart, naargelang het geval, zijn vermeld in de MeDirect Tarievensgids, beschikbaar op de website van de Bank. De Kaarthouder/Rekeninghouder machtigt de Bank om die contractuele kosten of vergoedingen van de rekening te debiteren. In voorkomend geval kan de Bank bij de eerste aanvraag van de Kaart specifieke kosten of vergoedingen toepassen en debiteren.

## **VII. GELDIGE EN ONHERROEPELIJKE BETALINGSTRANSACTIES**

De Pincode heeft dezelfde bewijskracht als de handgeschreven handtekening van de Klant en is daaraan gelijkwaardig. Wanneer de Kaarthouder zijn Pincode intoetst, wordt hij geacht zijn instemming met de Betalingstransactie rechtsgeldig en onherroepelijk te hebben gegeven. De Betalingstransactie die de Kaarthouder heeft geïnitieerd door het gebruik van de Kaart en door geldige uitvoering van de door de Bank vereiste authenticatieprocedure voor de bevestiging van de Betalingstransactie, kan de Kaarthouder niet herroepen of annuleren.

## **VIII. VERPLICHTINGEN EN AANSPRAKELIJKHEDEN VAN DE KAARTHOUDER/REKENINGHOUDER**

(§ 1) De Kaarthouder:

- zal de Kaart gebruiken in overeenstemming met de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart;
- zal de Bank op de hoogte brengen (telefoonnummer +32 (0)2 887 20 04, 24/7 beschikbaar) zodra hij kennis neemt van het verlies, de diefstal, het misbruik of het ongeoorloofde gebruik van zijn Kaart, onmiddellijk een klacht indienen bij de Politie en de Bank een kopie bezorgen van de klacht die hij bij de Politie heeft ingediend zodra hij die ontvangen heeft. Buiten kantooruren kunnen de oproepen worden doorgeschakeld naar een derde partij die de oproepen voor rekening van de Bank behandelt. Er worden geen extra kosten aangerekend aan de Klant voor dergelijke doorschakelingen naar deze derde partij;

- zal alle redelijke maatregelen nemen om de Kaart en de persoonlijke veiligheidsgegevens veilig te houden, bijvoorbeeld door derden (met inbegrip van zijn echtgeno(o)t(e), familieleden of vrienden) geen toegang te geven tot zijn Pincode en/of de Kaart niet te laten gebruiken, en zijn Pincode nergens in welke vorm dan ook te noteren of mondeling bekend te maken;
- zal de Kaart niet onbeheerd achterlaten op een plaats die effectief openstaat voor het publiek of in een voertuig, zelfs niet als het vergrendeld is;
- zal een veilige Pincode kiezen die door derden niet gemakkelijk te raden is;
- zal de Kaart niet aan derden geven (met inbegrip van zijn echtgeno(o)t(e), familieleden of vrienden) of hen in staat stellen deze te gebruiken;
- zal de Kaart uitsluitend gebruiken onder voldoende veilige omstandigheden, waarbij de geheimhouding van de Pincode gewaarborgd is;
- zal de Fysieke Kaart niet buigen, in de buurt van een magnetisch veld houden, blootstellen aan extreme fysieke omstandigheden of op enigerlei andere wijze beschadigen;
- zal de Bank onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen van elke adreswijziging;
- zal de Bank op de hoogte brengen zodra hij kennis krijgt van een fout of onregelmatigheid in zijn rekeningafschriften, met inbegrip van ongeautoriseerde Betalingstransacties;
- zal onmiddellijk een nieuwe Kaart bestellen en zijn Pincode wijzigen als de geheimhouding ervan (waarschijnlijk) in gevaar komt;
- zal de oude Fysieke Kaart vernietigen bij vervanging door een nieuwe Fysieke Kaart.

De Kaarthouder stemt ermee in dat de Bank zijn telefoongesprek opneemt en deze opnames gebruikt voor opleidingsdoeleinden en in het kader van het beheer van bewijs.

(§ 2) Wanneer een Kaarthouder/Rekeninghouder op zijn Rekeningafschriften een Betalingstransactie opmerkt die ofwel ongeautoriseerd is (een Betalingstransactie wordt geacht te zijn geautoriseerd indien de Klant zijn voorafgaande toestemming heeft gegeven voor de Betalingstransactie) ofwel onjuist is uitgevoerd, of in geval van elke fout of onregelmatigheid op zijn Rekening, moet hij de Bank hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen, uiterlijk binnen dertien maanden na de valutadatum van de debitering of creditering. In geval van een ongeautoriseerde Betalingstransactie zal de Bank de Rekeninghouder onmiddellijk terugbetalen, behalve wanneer het vermoeden bestaat van fraude of grove nalatigheid door de Kaarthouder of wanneer de Kaarthouder zijn verplichtingen uit hoofde van artikel VIII niet heeft nageleefd.

(§ 3) In voorkomend geval wordt de gedebiteerde Rekening hersteld alsof de ongeautoriseerde of foutief uitgevoerde Betalingstransactie niet heeft plaatsgevonden. Eventuele andere gemaakte kosten of vergoedingen worden eveneens terugbetaald. De Bank draagt de bewijslast dat de Betalingstransactie naar behoren werd geauthenticeerd, geregistreerd en geboekt en dat deze niet werd uitgevoerd als gevolg van een technisch defect of enig ander probleem.

(§ 4) De Rekeninghouder draagt de verliezen van elke ongeautoriseerde Betalingstransactie die het gevolg zijn van diefstal of misbruik van de Kaart tot een maximum van 50 euro, tot het ogenblik waarop hij of de Kaarthouder (indien het afzonderlijke personen zijn, vooraf per geval schriftelijk goedgekeurd door de Bank) de Bank in kennis heeft gesteld overeenkomstig artikel VIII. De Rekeninghouder draagt evenwel alle verliezen veroorzaakt door ongeautoriseerde Betalingstransacties (in dit geval is het maximum van 50 euro niet van toepassing) tot het ogenblik waarop hij of de Kaarthouder (indien het afzonderlijke personen zijn, vooraf per geval schriftelijk goedgekeurd door de Bank) de Bank ingevolge artikel VIII heeft verwittigd indien deze verliezen het gevolg zijn van niet-nakoming door de Kaarthouder van een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart door opzettelijke of grove nalatigheid van de Kaarthouder.

(§ 5) Indien de Kaarthouder frauduleus of met grove nalatigheid heeft gehandeld, draagt de Rekeninghouder alle verliezen die voortvloeien uit een ongeautoriseerde Betalingstransactie uitgevoerd zowel voor als na de kennisgeving bedoeld in artikel VIII (onverminderd de verplichting van de Bank om alle nodige maatregelen te nemen om het gebruik van de Kaart te voorkomen).

(§ 6) Van grove nalatigheid is onder andere, maar niet uitsluitend, sprake wanneer:

- de Kaarthouder zijn persoonlijke veiligheidsgegevens (bv. de Pincode of een andere code) in een gemakkelijk herkenbare vorm opschrijft, in het bijzonder op de Kaart of op een voorwerp of document dat de Kaarthouder samen met zijn Kaart bewaart of bij zich draagt;
- de Kaarthouder de Bank niet in kennis stelt van het verlies (met inbegrip van het 'inslikken' van de Kaart door een Geldautomaat) of de diefstal van de Kaart zodra hij daarvan kennis heeft gekregen.

Afhankelijk van de omstandigheden kunnen ook andere incidenten als grove nalatigheid worden beschouwd, ongeacht of ze het gevolg zijn van de niet-naleving door de Kaarthouder van zijn verplichtingen uit hoofde van de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart.

(§ 7) In afwijking van bovenstaande regels draagt de Rekeninghouder geen enkel verlies in de volgende gevallen, tenzij de Kaarthouder/Rekeninghouder frauduleus of met grove nalatigheid heeft gehandeld:

- het verlies, de diefstal of het misbruik van de Kaart kon niet door de Kaarthouder worden ontdekt vóór de Betalingstransactie;
- het verlies is het gevolg van handelingen of nalatigheden van een medewerker van de Bank of van een onderaannemer;
- wanneer voor de Betalingstransactie geen sterke gebruikersauthenticatie nodig was (in het bijzonder het gebruik van een Pincode), tenzij de Kaarthouder/Rekeninghouder frauduleus heeft gehandeld.

## **IX. VERPLICHTINGEN VAN DE BANK**

De Bank moet aan de volgende verplichtingen voldoen:

- zij moet ervoor zorgen dat de persoonlijke veiligheidsgegevens van de Kaart niet toegankelijk worden voor andere partijen dan de Kaarthouder die gemachtigd is om de Kaart te gebruiken;
- zij mag zonder verzoek geen Kaart verzenden, behalve wanneer een Kaart die reeds aan de Kaarthouder is uitgegeven, moet worden vervangen of vernieuwd;
- zij moet erop toezien dat de Kaarthouder te allen tijde de in artikel VIII beschreven kennisgevingen kan doen, door daarvoor de nodige middelen te voorzien;
- zij moet ervoor zorgen dat de Kaarthouder om vrijgave van de geblokkeerde Kaart kan verzoeken, wat de Bank effectief zal doen na te hebben gecontroleerd of aan alle voorwaarden voor vrijgave is voldaan;
- zij moet de Kaarthouder op zijn verzoek en gedurende 18 maanden na de in artikel VIII beschreven kennisgeving het bewijs kunnen leveren van de gedane kennisgeving;
- zij moet voorkomen dat de Kaart kan worden gebruikt nadat de in artikel VIII beschreven kennisgeving is gedaan;
- zij draagt het risico verbonden aan de verzending van de Kaart aan de Kaarthouder of aan elk ander middel dat hem in staat stelt deze te gebruiken en in het bijzonder de gepersonaliseerde veiligheidsgegevens;
- zij houdt interne transactieregisters bij gedurende een periode van ten minste tien jaar vanaf het tijdstip waarop de transacties zijn uitgevoerd.



## **X. TERUGBETALING VAN TOEGESTANE BETALINGSTRANSACTIES**

(§ 1) Onder voorbehoud van onderstaande voorwaarden heeft de Rekeninghouder recht op terugbetaling van een geautoriseerde Betalingstransactie geïnitieerd door of via de begunstigde van de Betalingstransactie:

toen de autorisatie werd gegeven, werd niet het juiste bedrag van de Betalingstransactie getoond; en

het bedrag van de Betalingstransactie overschrijdt het bedrag dat de Kaarhouder/Rekeninghouder redelijkerwijs had kunnen verwachten, gelet op zijn uitgavenpatroon in het verleden, de contractuele voorwaarden en de omstandigheden van de zaak. Deze voorwaarde is evenwel niet van toepassing indien de Kaarhouder/Rekeninghouder zich louter beroept op wisselkoersen of vergoedingen, terwijl de meegedeelde referentiewisselkoers of vergoeding werd toegepast.

De Kaarhouder/Rekeninghouder moet de Bank de feitelijke elementen bezorgen die dit recht op terugbetaling ondersteunen.

(§ 2) De terugbetaling dekt het totale bedrag van de uitgevoerde Betalingstransactie. De Kaarhouder/Rekeninghouder kan gedurende een periode van acht weken te rekenen vanaf de datum waarop het bedrag werd gedebiteerd, terugbetaling vragen voor een dergelijke geautoriseerde Betalingstransactie. De Bank zal de volledige Betalingstransactie terugbetalen of haar weigering rechtvaardigen binnen tien werkdagen na ontvangst van een verzoek tot terugbetaling. Bij weigering kan de Klant een klacht indienen overeenkomstig artikel I.20,1. van de Algemene Voorwaarden.

## **XI. REGISTRATIE**

In aanvulling op hetgeen bepaald is in artikel II.6, §11 van de Algemene Voorwaarden bewaart de Bank gedurende 10 jaar vanaf het ogenblik van de uitvoering van Betalingstransacties de elektronische gegevens van de met de Kaart uitgevoerde Betalingstransacties. Voor bepaalde Betalingstransacties moet de Geldautomaat in principe een ontvangstbewijs uitgeven met daarin de gegevens die de Kaarhouder heeft ingevoerd, indien hij daarom vraagt. Op dit ontvangstbewijs wordt de Betalingstransactie geregistreerd die de Kaarhouder bij die Geldautomaat heeft uitgevoerd.

## **XII. INTREKKING OF BLOKKERING VAN DE KAART EN OPZEGGING VAN DE DIENSTEN DIE ERAAN VERBONDEN ZIJN**

(§ 1) De Kaarhouder kan de Kaart te allen tijde en kosteloos opzeggen met onmiddellijke ingang of met een opzegtermijn van maximaal 1 maand. In dat geval moet hij de Fysieke Kaart vernietigen en de Bank daarvan op de hoogte brengen. Betalingstransacties die vóór de annulering van de Kaart zijn geautoriseerd, maar op het moment van de annulering nog niet volledig zijn uitgevoerd, kunnen nog steeds worden verwerkt en van de Rekening worden gedebiteerd.

(§ 2) De Bank kan te allen tijde beslissen om het gebruik van de Kaart of van alle of een deel van de Diensten die eraan verbonden zijn, op te schorten of te beëindigen. De Bank doet dit met een opzegtermijn van twee maanden. De Bank kan de Kaart blokkeren om objectief gerechtvaardigde redenen met betrekking tot de veiligheid van de Kaart (bv. drie opeenvolgende foutieve pogingen om de Pincode in te voeren, melding van verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik van de Kaart, het vergeten van de Fysieke Kaart bij een terminal) of bij vermoeden van ongeoorloofd of frauduleus gebruik van de Kaart (bv. het gebruik van de Kaart zonder naleving van de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart of andere vereisten van de Bank) of wanneer de Kaart een defect vertoont. De Bank brengt de Kaarhouder op de hoogte van de blokkering van de Kaart, indien mogelijk vóór de blokkering van de Kaart en uiterlijk zo spoedig mogelijk daarna.

(§ 3) Indien dit om objectief gerechtvaardigde veiligheidsredenen niet mogelijk is of indien dergelijke informatie wettelijk niet is toegestaan, zal de Bank de in lid 1 bedoelde informatie niet verstrekken. De Bank zal de Kaart deblokkeren of vervangen zodra er geen reden meer is om de Kaart te blokkeren.

### **XIII. GELDIGHEID VAN DE KAART**

Om veiligheidsredenen is de Kaart slechts voor beperkte tijd geldig. De Bank behoudt zich het recht voor om de geldigheidsduur van de Kaart te verkorten of te verlengen of de Kaart te vervangen door een nieuwe indien zij dit om technische redenen vereist.

### **XIV. WIJZIGING VAN DE BIJZONDERE VOORWAARDEN VAN DE DEBETKAART**

(§ 1) De Bank kan de Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart naar eigen goedgevoelen aanpassen, wijzigen of aanvullen door een Melding naar de Klant te sturen. Zulke wijzigingen komen in werking op een datum die in de Melding moet vermeld staan. Die ingangsdatum valt ten minste twee (2) maanden nadat de Melding is verzonden, behalve wanneer zulke wijzigingen technisch, redactioneel of formeel van aard zijn, moeten worden doorgevoerd op grond van een wet of regelgeving of betrekking hebben op een update daarvan of geen afbreuk doen aan de rechten van de Klant. In dit geval kan de ingangsdatum vroeger vallen.

(§ 2) Als de Klant de Bank niet inlicht over zijn afwijzing van de wijzigingen voordat de nieuwe Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart van kracht worden, wordt hij geacht ze te hebben geaccepteerd. Klanten die niet akkoord gaan met de nieuwe Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart voordat ze van kracht worden, kunnen de diensten verbonden aan de Kaart onmiddellijk en zonder kosten beëindigen. De Bank beëindigt de diensten verbonden aan de Kaart voor elke Klant die de gewijzigde Bijzondere Voorwaarden van de debetkaart niet aanvaardt.