

Algemene Bankvoorwaarden

Overzicht van aanpassingen vanaf 01.01.2025

Volgende artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden zullen aangepast worden op 01.01.2025.

Artikel 1 - Identificatie- en informatieplicht

§1. De bank stelt documenten ter beschikking van cliënten voor het verlenen van een onmiddellijk, zijn wettelijke vertegenwoordiger(s), zijn volmachthebber(s) of zijn uiteindelijke begunstigde(n) een 'PEP' ('Politically Exposed Person') is of zijn, dan moet hij de bank daarvan onmiddellijk en uitdrukkelijk in kennis stellen.

Elke wettelijk vertegenwoordiger of volmachthebber die 'PEP' is moet de bank daarvan eveneens onmiddellijk en uitdrukkelijk in kennis stellen.

Een 'PEP' is elke natuurlijke persoon die:

- (1) een 'prominente publieke functie' bekleedt of bekleed heeft, of
- (2) een huwelijkspartner of een persoon die als gelijkwaardig met een huwelijkspartner wordt aangemerkt, een kind of een ouder is van een persoon bedoeld sub (1), of
- (3) een huwelijkspartner of een persoon die als gelijkwaardig met een huwelijkspartner wordt aangemerkt is van een kind van een persoon bedoeld sub (1), of
- (4) 'naaste geassocieerde' is van een persoon bedoeld sub (1).

'Prominente publieke functies' zijn deze bedoeld in de antiwitwasreglementering, met name:

- staatschefs, regeringsleiders, ministers, staatssecretarissen en parlementsleden of leden van soortgelijke wetgevende organen (in België inclusief het niveau van de Gewesten en Gemeenschappen);
- leden van bestuurslichamen van politieke partijen (zoals de leden van het partijbestuur, politieke raad, partijraad, directiecomité, dagelijks bestuur en partijsecretariaat);
- leden van hooggerechten, grondwettelijke hoven of van andere hoge rechterlijke instanties met inbegrip van administratieve rechterlijke instanties, die arresten wijzen waartegen geen beroep openstaat, behalve in uitzonderlijke omstandigheden (zoals de raadsheren bij het Hof van Cassatie, het Hof van Beroep en het Arbeidshof, alsook de eerste Voorzitter, voorzitters, kamervoorzitters, staatsraden, assessoren en auditoren bij de Raad van State en voorzitters en rechters in het Grondwettelijk Hof);
- leden van rekenkamers of van raden van bestuur van centrale banken (zoals de Gouverneur, leden van het Directiecomité en de Regentenraad van de Nationale Bank van België, de eerste voorzitter, voorzitters en raadsheren bij het Rekenhof);
- ambassadeurs, consuls, zaakgelastigden en hoge officieren van de strijdkrachten (zoals generaals, admiraals en vice-admiraals);
- leden van het leidinggevend, toezicht houdend of bestuurslichaam van overheidsbedrijven (zoals de CEO, Afgevaardigd of Gedelegeerd Bestuurder, voorzitter, bestuurders en leden van de Raad van Bestuur, voorzitter en leden van het Directiecomité en het uitvoerend comité en regeringscommissarissen);
- bestuurders, plaatsvervangend bestuurders en leden van de raad van bestuur of bekleeders van een gelijkwaardige functie bij een internationale organisatie (zoals de Europese Unie, de VN en de NAVO).
- natuurlijke personen die functies uitoefenen die worden aangemerkt als prominente publieke functies opgenomen in de door de Europese Commissie gepubliceerde lijst

'Naaste geassocieerden' zijn zij bedoeld in de antiwitwasreglementering, met name elke natuurlijke persoon die samen met een persoon bedoeld sub (1) uiteindelijke begunstigde is van een rechtspersoon of van een andere entiteit of juridische constructie (bv. een fiducie, een trust...), of die met een persoon bedoeld sub (1) andere nauwe zakelijke relaties heeft, of die de enige uiteindelijke begunstigde is van een rechtspersoon of van een andere entiteit of juridische constructie die in feite werd opgericht ten behoeve van een persoon bedoeld sub (1).

Artikel 17 - Aansprakelijkheid van de bank en haar hulppersonen Naakte eigendom en vruchtgebruik

§1. Aansprakelijkheid in het algemeen

Behoudens toepasselijkheid van andere specifieke dwingende wettelijke of contractuele bepalingen is de bank slechts aansprakelijk voor opzet of grove schuld van haar of van haar aangestelden of lasthebbers in het kader van hun beroepsactiviteiten.

In geval van schending van de kader-overeenkomst is de bank jegens de klant alleen aansprakelijk op contractueel vlak, waarbij elke buitencontractuele aansprakelijkheid, voor zover wettelijk toegestaan, uitdrukkelijk wordt uitgesloten.

Evenzo kan, voor zover wettelijk toegestaan, elke vordering die op enigerlei wijze verband houdt met deze kader-overeenkomst uitsluitend leiden tot aansprakelijkheid van de contractpartijen. In geen enkel geval kunnen de werknemer, de gevolmachtigde, de onderaannemer, de vertegenwoordiger, de bestuurder, de bedrijfsleider, het orgaan of in het algemeen elke andere hulppersonen van de bank die bij de uitvoering van deze kader-overeenkomst betrokken is, aansprakelijk worden gesteld.

De bank is in geen geval aansprakelijk noch voor overmacht, noch voor nadelige gevolgen daarvan op haar dienstverlening, noch voor schade die daardoor voor cliënten of derden kan ontstaan, zelfs niet indien verbintenissen die tot de voornaamste prestaties van de bank behoren door overmacht niet (helemaal) kunnen worden uitgevoerd.

Overmacht omvat o.a. volgende gevallen:

- sociale conflicten zoals staking van personeel van de bank;
- overval, inbraak in haar gebouwen of computersystemen, en andere gevallen waarbij de bank het slachtoffer wordt van ernstige criminaliteit en het verlies of misbruik van waarden of gegevens dat daaruit volgt;
- maatregelen opgelegd door of beslissingen genomen door enige Belgische, Europese, of andere buitenlandse, internationale of supranationale of andere overheid of door een andere bevoegde instantie, inclusief alle maatregelen van monetaire aard en alle

rechtstreekse en onrechtstreekse nadelige gevolgen hiervan voor de cliënten (bv. inzake als gevolg daarvan ontstaan wisselkoersverlies, kredietbeperking, beperkingen aan de bankdiscretie ...);

- oorlog, terrorisme, onlusten, rellen en bezetting van (een deel van) het grondgebied;
- de buitenwerkingstelling van communicatiemiddelen zoals telefoon, e-mail of telefax, alsook van de elektrische en/of elektronische infrastructuur en het verlies van informatie of van gegevens dat daarmee gepaard gaat, tenzij dit veroorzaakt wordt door een grove schuld of opzet in hoofde van de bank of van haar aangestelden of lasthebbers;
- brand, aardbeving, overstroming, orkaan, windhoos, tornado, zware storm en andere natuurrampen, pandemie of epidemie;
- kernrampen.

Overmacht in hoofde van derden die diensten verlenen aan de bank geldt ook als overmacht in hoofde van de bank zelf (bv. poststaking, overval op geldtransporten, panne of inbraak bij partners die informatica- of andere diensten leveren ...).

Een aansprakelijkheid in hoofde van de bank houdt in geen geval in dat zij gehouden is onrechtstreekse schade van enige aard te vergoeden, zoals bijvoorbeeld kansderving of derving van winst, verlies van cliënten, imagoschade of verstoring van de werkzaamheden.

Artikel 22 - Klachten

§5. De cliënt kan zijn klachten naar het kantoor of de Klachtendienst van de bank richten, Montoyerstraat 14, 1000 Brussel, per brief, via Online & Mobile Banking, via het elektronische formulier op de website van de bank (nagelmackers.be/nl/contact/klachtenprocedure) of per e-mail (klachten@nagelmackers.be).

Als de klant niet tevreden is met het antwoord van het kantoor kan hij nog altijd contact opnemen met de klachtendienst van de bank via de hierboven vermelde kanalen.

Indien de bank niet definitief kan antwoorden binnen 5 bankwerkdagen na ontvangst van zijn klacht, stuurt de bank een ontvangstbevestiging aan de cliënt. Binnen de 30 dagen bezorgt de bank aan de cliënt haar definitieve antwoord, of anderszins een verklaring waarom dat niet mogelijk is met een bevestiging van de verwachte antwoordtermijn. In elk geval zal de bank een definitief antwoord sturen aan de cliënt binnen een redelijke termijn rekening houdend met de complexiteit van de klacht.

De cliënt gaat er mee akkoord dat de bank zijn klacht op papier of op gelijk welke andere duurzame drager (bijvoorbeeld per e-mail) beantwoordt. De bank rekent voor de klachtbehandeling geen kosten aan.

Een klacht met betrekking tot (betalings)fraude zal slechts behandeld kunnen worden indien de cliënt een kopie bezorgt van een klacht neergelegd bij de politie of bij een andere bevoegde gerechtelijke instantie.

De cliënt die als natuurlijke persoon handelt voor zijn privébelangen, met uitsluiting van zijn professionele activiteiten, en die geen bevredigend antwoord van de klachtendienst van de bank heeft gekregen op zijn klacht m.b.t. bank- en betalingsdiensten, kan een beroep doen op de Ombudsdienst voor financiële diensten: Ombudsfin VZW, North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel telefoon 02 545 77 70, ombudsman@ombudsfin.be (zie eveneens www.ombudsfin.be). De cliënt die als zelfstandige handelt of als onderneming kan eveneens beroep doen op de Ombudsdienst voor financiële diensten maar in dit geval enkel voor een klacht m.b.t. een krediet.

Enkel een klacht gericht aan de klachtendienst van de bank en waarvan het antwoord de klant niet tevreden heeft gesteld, wordt door de Ombudsfin als ontvankelijk beschouwd.

Indien het een klacht betreft aangaande de diensten verleend als verzekeringstussenpersoon kan de cliënt zich wenden tot de Ombudsdienst Verzekeringen: de Ombudsman van de verzekeringen, de Meeûsquare 35, 1000 Brussel, telefoon 02 547 58 71, fax 02 547 59 75, info@ombudsman.as (zie ook www.ombudsman.as).

Cliënten kunnen klachten ook richten aan de Algemene Directie Economische Inspectie bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, Contact Center, Vooruitgangstraat 50, 1210 Brussel, telefoon 0800 12 033, fax 0800 12 057, info.eco@economie.fgov.be. Formulieren en informatie zijn beschikbaar op <http://economie.fgov.be/> en <https://meldpunt.belgie.be>.

Vragen of klachten over reclame van de bank kunnen ook worden gericht aan de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame (JEP), Barastraat 175, 1070 Brussel, telefoon 02 502 70 70, fax 02 502 77 33, info@jep.be (zie ook www.jep.be).

Voor klachten m.b.t. een online dienst van de bank kan de cliënt die als natuurlijke persoon handelt voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit zich ook wenden tot het Online Dispute Resolution-platform op ec.europa.eu/odr.

Artikel 60 - Cliëntensafes

In sommige kantoren van de bank kunnen de cliënten een cliëntensafe huren voor het opbergen van geld, documenten, juwelen en andere te beveiligen voorwerpen. De voorwaarden voor het gebruik van een cliëntensafe worden in een specifiek reglement geregeld.

De cliënt zal kennisnemen van dit reglement en het aanvaarden alvorens een cliëntensafe te huren. Hij aanvaardt dat dit reglement de bindende voorwaarden omvat waaronder de huur van een cliëntensafe zal plaatsvinden.

De bank mag de verschuldigde huurgelden en kosten met betrekking tot de cliëntensafe debiteren van elke rekening waarvan een (mede)huurder van de cliëntensafe (mede)houder is.