

Beleid voor de optimale uitvoering van orders (best execution)

informatie voor klanten van bpost bank

Inhoudstafel

1. Situering	2
2. Toepassingsgebied van het beleid voor de uitvoering en doorgifte van orders.....	2
3. Aanpak van optimale uitvoering.....	2
3.1. Algemeen	2
3.2. Beschrijving van het proces voor de selectie van methoden van uitvoering, plaatsen van uitvoering en orderuitvoerders	2
3.3. Geselecteerde plaatsen van uitvoering.....	4
3.4. Selectie van "orderuitvoerders".....	4
3.5. Specifieke instructies.....	5
4. Samenvoeging van orders.....	5
5. Toestemming van klanten.....	5
6. Wijziging van het beleid.....	5
7. Nakoming van het beleid en de regelingen voor optimale uitvoering van orders.....	6
8. Meer informatie over het beleid	6
Bijlage 1: overzicht uitvoeringsregelingen.....	7
Bijlage 2: definities.....	10

1. Situering

De bescherming van beleggers in België en de andere landen van de Europese Unie is gebaseerd op de zgn. MiFID II-richtlijn, voluit "Markets in Financial Instruments Directive". Deze Europese richtlijn vereist dat banken zich bij het verrichten van beleggingsdiensten op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van hun klanten. Dit houdt onder meer in dat zij bij de uitvoering van orders van klanten alle toereikende maatregelen dienen te nemen om het best mogelijke resultaat te behalen. Dit principe wordt de verplichting tot "optimale uitvoering" of de "best execution"-verplichting genoemd.

Met het oog op de naleving van de "best execution"-verplichting heeft bpost bank (hierna de Bank genoemd) een beleid en regelingen voor de optimale uitvoering van orders uitgewerkt. In dit document wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste elementen van dit beleid en deze regelingen.

De Bank zal haar "best execution"-verplichting naleven wanneer zij orders uitvoert overeenkomstig haar beleid en regelingen voor de optimale uitvoering van orders. De Bank is niet verplicht voor elk individueel order het best mogelijke resultaat te bekomen.

2. Toepassingsgebied van het beleid voor de uitvoering en doorgifte van orders

Het beleid voor de optimale uitvoering van orders van de Bank is van toepassing op alle orders in financiële instrumenten die bij de Bank kunnen geplaatst worden door klanten.

3. Aanpak van optimale uitvoering

3.1. Algemeen

Het beleid voor de optimale uitvoering van orders bepaalt dat orders van klanten (naargelang de kenmerken van het order) moeten worden:

- uitgevoerd op de plaatsen van uitvoering die op consistente wijze het best mogelijke resultaat opleveren. Een plaats van uitvoering is bijvoorbeeld een beurs, een handelsplatform, een andere onderneming of mogelijk de Bank zelf; of
- doorgegeven aan andere ondernemingen die zullen instaan voor de uitvoering ervan en die bij deze uitvoering op consistente wijze het best mogelijke resultaat zullen behalen (de zgn. orderuitvoerders).

Ter implementatie van dit principe heeft de Bank een proces uitgewerkt om voor de financiële instrumenten waarvoor orders worden aanvaard te bepalen:

- welke methode van uitvoering (dit is de uitvoering van orders op een plaats van uitvoering of doorgifte van orders aan een orderuitvoerder) op consistente wijze het best mogelijke resultaat zal opleveren voor klanten; en
- welke plaatsen van uitvoering of welke orderuitvoerders op consistente wijze het best mogelijke resultaat zullen opleveren voor klanten.

3.2. Beschrijving van het proces voor de selectie van methoden van uitvoering, plaatsen van uitvoering en orderuitvoerders

3.2.1. Algemeen

Om te bepalen welke methode van uitvoering en welke plaats van uitvoering of orderuitvoerder op consistente wijze het best mogelijke resultaat (zullen) leveren houdt de Bank rekening met de volgende factoren (dit zijn de "uitvoeringsfactoren"):

- de prijs van het financieel instrument waarop het order betrekking heeft;
- de kosten die verbonden zijn aan de uitvoering;
- de snelheid en waarschijnlijkheid van de uitvoering van het order¹;
- de snelheid en waarschijnlijkheid van afwikkeling van het order²;
- de omvang van het order;
- de aard van het order.

De bovenstaande factoren hebben binnen het selectieproces evenwel niet allemaal hetzelfde gewicht. De Bank neemt de verschillende factoren op volgende wijze in aanmerking:

- de prijs van het financieel instrument waarop het order betrekking heeft (dit is de prijs die zal moeten worden betaald bij een aankoop en de prijs die zal worden ontvangen bij een verkoop) en de kosten die verbonden zijn aan de uitvoering van orders³ zullen in principe bepaald zijn bij de selectie van de methode van uitvoering en de plaats van uitvoering of de orderuitvoerder. Concreet houdt dit in dat de methode van uitvoering en de plaats van uitvoering of de orderuitvoerder zal worden geselecteerd die op consistente wijze het beste resultaat kan leveren in termen van totale tegenpresentatie, zijnde de hoogste netto-opbrengst in geval van een verkoop of laagste totale kostprijs in geval van een aankoop of conversie;
- andere uitvoeringsfactoren zullen bij de selectie evenwel voorrang krijgen op de directe prijs- en kostenoverwegingen voor zover ze ertoe bijdragen dat het best mogelijke resultaat wordt behaald, gelet op de totale tegenpresentatie en wanneer dit in het belang is van klanten. Dit zal afhangen van:
 - de kenmerken van het order;
 - de kenmerken van het betrokken financieel instrument;
 - de kenmerken van de mogelijke plaatsen van uitvoering.

Het beleid voor de optimale uitvoering van orders van de Bank laat toe om voor orders in financiële instrumenten die worden verhandeld op één of meer gereguleerde

¹ Uitvoering van een order = het sluiten van een overeenkomst tot verkoop of aankoop van één of meer financiële instrumenten of tot uitvoering van door de cliënt gewenste handeling (zoals bijvoorbeeld de conversie van één financieel instrument in een andere financieel instrument).

² Afwikkeling van een order = betaling van verschuldigde prijs en ontvangst van de verschuldigde financiële instrumenten (of omgekeerd, naargelang het geval).

³ Dit zijn alle uitgaven die ten laste komen van de klanten en de rechtstreeks verband houden met de uitvoering van orders (zoals bijvoorbeeld vergoedingen die moeten worden betaald aan plaatsen van uitvoering en orderuitvoerders).

markten, MTF's of OTF's een andere plaats van uitvoering te selecteren dan deze gereguleerde markten, MTF's of OTF's.

3.2.2. Selectie van orderuitvoerders

Om uit te maken welke orderuitvoerders zullen worden geselecteerd voor de uitvoering van orders van klanten, houdt de Bank naast de hierboven vermelde uitvoeringsfactoren ook rekening met de volgende elementen die zij bepalend acht voor de kwaliteit van uitvoering die een orderuitvoerder zal kunnen leveren:

- de betrouwbaarheid van de dienstverlening van de orderuitvoerder;
- de kosten die de orderuitvoerder zal aanrekenen voor de uitvoering van transacties;
- de regelgeving en het toezicht waaraan de orderuitvoerder is onderworpen;
- de reputatie van de orderuitvoerder; en
- de financiële stabiliteit van de orderuitvoerder.

3.3. Geselecteerde plaatsen van uitvoering

3.3.1. Algemeen

Met toepassing van het proces voor de selectie van de methoden van uitvoering en plaatsen van uitvoering, heeft de Bank voor elk financieel instrument (of type van financiële instrument) waarvoor ze orders aanvaardt, de plaatsen van uitvoering bepaald waarop orders van klanten zullen worden uitgevoerd. Een overzicht van geselecteerde plaatsen van uitvoering is opgenomen in bijlage 1.

Ingeval van overmacht of noodsituaties is het evenwel mogelijk dat de Bank een order niet zal kunnen uitvoeren op de wijze beschreven in dit document. In dergelijke situaties zal de Bank proberen om voor de klant het best mogelijke resultaat te behalen rekening houdend met de omstandigheden.

3.3.2. Toezicht en evaluatie

De Bank houdt regelmatig toezicht op de doeltreffendheid van haar beleid en regelingen voor de rechtstreekse uitvoering van orders om mogelijke tekortkomingen te achterhalen en recht te zetten. Concreet betekent dit dat enerzijds wordt nagegaan of orders worden uitgevoerd met toepassing van het beleid en anderzijds of in het algemeen op consistente wijze het best mogelijke resultaat wordt bereikt.

In aanvulling van het bovenstaande evalueert de Bank ook tenminste jaarlijks haar beleid en regelingen voor de rechtstreekse uitvoering van orders om na te gaan of dit beleid en deze regelingen nog afdoende zijn voor de optimale uitvoering van orders. Deze evaluatie zal ook worden uitgevoerd wanneer er zich wezenlijke veranderingen voordoen in de mogelijkheden om op consistente wijze het best mogelijke resultaat te behalen op de geselecteerde uitvoeringsplaatsen.

3.4. Selectie van "orderuitvoerders"

3.4.1. Algemeen

Met het oog op het realiseren van schaalvoordelen, lagere uitvoeringskosten en een consistente uitvoeringskwaliteit, heeft de Bank ervoor geopteerd om alle orders die zij zelf niet kan uitvoeren op een plaats van uitvoering door te geven aan één "orderuitvoerder". De geselecteerde "orderuitvoerder" is BNP Paribas Fortis, een kredietinstelling naar Belgisch recht.

In bijlage 1 wordt een overzicht gegeven van welke orders worden doorgegeven aan BNP Paribas Fortis.

Ten slotte dient te worden opgemerkt dat de Bank aan BNP Paribas Fortis in principe nooit specifieke instructies zal geven over hoe orders dienen te worden uitgevoerd.

3.4.2. Toezicht en evaluatie

De Bank heeft de nodige maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de doorgifte van orders aan BNP Paribas Fortis voor haar klanten in het algemeen op consistente wijze het best mogelijke resultaat zal opleveren. Zo wordt onder meer:

- toezicht gehouden op de uitvoeringskwaliteit van BNP Paribas Fortis om eventuele tekortkomingen te achterhalen en recht te zetten; en
- jaarlijks een evaluatie uitgevoerd om na te gaan of de doorgifte van orders aan BNP Paribas Fortis nog volstaat om te voldoen aan de "best execution"-verplichting.

3.5. Specifieke instructies

De Bank biedt aan haar klanten niet de mogelijkheid om specifieke instructies te geven met betrekking tot bepaalde aspecten van een order (zoals de prijs of de plaats van uitvoering).

4. Samenvoeging van orders

In bepaalde gevallen (waaronder inschrijvingen op en verkopen van rechten van deelneming van instellingen voor collectieve belegging, voegt de Bank orders van klanten samen met orders van andere klanten en/of haar eigen orders. De Bank heeft maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het onwaarschijnlijk is dat deze samenvoegingen een nadelige impact zullen hebben voor de betrokken klanten. Voorts heeft de bank een ordertoewijzingsbeleid uitgewerkt dat voorziet in een billijke toewijzing van de samengevoegde orders en de belangen van klanten voorop plaatst.

Desondanks het bovenstaande kan het risico, dat een samenvoeging van orders nadelige gevolgen zal hebben voor één of meer klanten wiens orders worden samengevoegd, niet worden uitgesloten.

5. Toestemming van klanten

De Bank kan slechts orders van klanten uitvoeren indien deze hebben ingestemd met haar beleid voor de optimale uitvoering van orders. Dit zal het geval zijn wanneer klanten zich akkoord verklaren met de inhoud van dit document (dat de belangrijkste aspecten van het beleid voor uitvoering en doorgifte van orders van de Bank beschrijft).

Orders in financiële instrumenten die worden verhandeld op één of meer gereguleerde markten, MTF's of OTF's zullen door de Bank slechts op een andere plaats van uitvoering dan deze gereguleerde markten, MTF's of OTF's worden uitgevoerd indien de betrokken klanten hiermee uitdrukkelijk hebben ingestemd.

6. Wijziging van het beleid

Het beleid voor de optimale uitvoering van orders zoals toegelicht in dit document kan van tijd tot tijd worden gewijzigd door de Bank (bijvoorbeeld als gevolg van een evaluatie van de orderuitvoeringsregelingen of wijzigingen in de toepasselijke wet- en regelgeving). In geval het beleid een wijziging zou ondergaan die een wezenlijke impact heeft op de uitvoering van orders, zullen klanten hiervan tijdig op de hoogte worden gebracht en zal dit document worden aangepast. Deze communicatie kan (naar keuze van de Bank) gebeuren door de verzending van een brief, via de rekeninguittreksels of via enig ander geschikt communicatiemiddel. De laatste versie van deze samenvatting is eveneens beschikbaar op de website van bpost bank.

Een klant wordt geacht te hebben ingestemd met een wijziging die is aangebracht aan het beleid voor de optimale uitvoering van orders indien hij na de kennisgeving van de wijziging een order plaatst bij de Bank.

Indien een klant niet akkoord gaat met een wijziging van het beleid voor de optimale uitvoering van orders dient hij de Bank hiervan onmiddellijk na de kennisgeving van de wijziging op de hoogte te brengen. De Bank zal in een dergelijk geval geen orders meer kunnen uitvoeren voor de betrokken klant.

7. Nakoming van het beleid en de regelingen voor optimale uitvoering van orders

Klanten kunnen de Bank verzoeken om aan te tonen dat hun orders conform het hierboven vermelde beleid zijn uitgevoerd. Voor dergelijke verzoeken dienen klanten zich te richten tot de Complaints Management, Markiesstraat 1, bus 2, 1000 Brussel. De Bank is evenwel enkel verplicht om gevolg te geven aan dergelijke verzoeken indien ze betrekking hebben op orders die door de Bank zelf werden uitgevoerd.

8. Meer informatie over het beleid

Indien klanten meer informatie willen over het beleid voor uitvoering en doorgifte van orders en het ordertoewijzingsbeleid kunnen zij zich wenden tot Complaints Management, Markiesstraat 1, bus 2, 1000 Brussel.

De website van bpost bank bevat geactualiseerde informatie over de kwaliteit van de uitvoering van transacties voor elke plaats van uitvoering, vermeld in het uitvoeringsbeleid. Het eerste rapport hierover zal vanaf eind april 2018 beschikbaar zijn.

bpost bank NV, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Markiesstraat 1 bus 2- RPR (Brussel- BTW BE456 038 471 - Telefoon : 022 012345. bpost bank NV is een bij de FSMA vergunde kredietinstelling die haar beleggingsdiensten aanbiedt via het distributienetwerk van bpost NV van publiek recht (1000 Brussel, Muntcentrum) die bij de FSMA vergund is als agent in Bank- en beleggingsdiensten voor bpost bank onder het nummer 025275 cA-cB

Bijlage 1: overzicht uitvoeringsregelingen

1. Kasbons

1.1. Kasbons uitgegeven door bpost bank

Type order	Uitvoeringsregelingen
Aankooporders (primaire markt)	<u>Stop gezet</u>
Verkooporders	<p><u>Wijze van uitvoering</u>: rechtstreekse uitvoering door bpost bank</p> <p><u>Determinerende factoren voor de selectie van de plaats van uitvoering</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prijs en kosten 2. waarschijnlijkheid en snelheid van uitvoering <p><u>Geselecteerde plaats van uitvoering</u>: bpost bank</p> <p>In het kader van haar beleid voor de voorkoming en het beheer van belangenconflicten heeft de Bank maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat de prijs die aan klanten zal worden aangeboden op een billijke en marktconforme wijze wordt bepaald. Klanten kunnen meer informatie bekomen over de wijze waarop de prijs wordt berekend via Complaints Management, Markiesstraat 1, bus 2, 1000 Brussel</p>

1.2. Kasbons uitgegeven door BNP Paribas Fortis

Type order	Uitvoeringsregelingen
Verkooporders	<p><u>Methode van uitvoering</u>: rechtstreekse uitvoering door bpost bank</p> <p><u>Determinerende factoren voor de selectie van de plaats van uitvoering</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prijs en kosten 2. waarschijnlijkheid en snelheid van uitvoering <p><u>Geselecteerde plaats van uitvoering</u>: BNP Paribas Fortis</p>

2. Volkleningen

2.1. Volkleningen uitgegeven door bpost bank

Type order	Uitvoeringsregelingen
Aankooporders (primaire markt)	<u>Stop gezet</u>
Verkooporders	<p><u>Wijze van uitvoering</u>: rechtstreekse uitvoering door bpost bank</p> <p><u>Determinerende factoren voor de selectie van de plaats van uitvoering</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prijs en kosten 2. waarschijnlijkheid en snelheid van uitvoering <p><u>Geselecteerde plaats van uitvoering</u>: bpost bank</p> <p>In het kader van haar beleid voor de voorkoming en het beheer van belangenconflicten heeft de Bank maatregelen genomen om</p>

	<p>ervoor te zorgen dat de prijs die aan klanten zal worden aangeboden op een billijke en marktconforme wijze wordt bepaald. Klanten kunnen meer informatie bekomen over de wijze waarop de prijs wordt berekend via Complaints Management, Markiesstraat 1, bus 2, 1000 Brussel</p>
--	--

2.2. Volkleningen uitgegeven door BNP Paribas Fortis

Type order	Uitvoeringsregelingen
Verkooporders	<p><u>Methode van uitvoering</u>: rechtstreekse uitvoering door bpost bank</p> <p><u>Determinerende factoren voor de selectie van de plaats van uitvoering</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prijs en kosten 2. waarschijnlijkheid en snelheid van uitvoering <p><u>Geselecteerde plaats van uitvoering</u>: BNP Paribas Fortis</p>

3. Rechten van deelneming van instellingen voor collectieve belegging

3.1. Rechten van deelneming van instellingen voor collectieve belegging gecommmercialiseerd door bpost bank

Type order	Uitvoeringsregelingen
Aankooporders	<p><u>Methode van uitvoering</u>: rechtstreekse uitvoering door bpost bank</p> <p><u>Determinerende factoren voor de selectie van de plaats van uitvoering</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prijs en kosten 2. waarschijnlijkheid en snelheid van uitvoering <p><u>Geselecteerde plaats van uitvoering</u>: de instelling voor collectieve belegging wiens rechten van deelneming worden gekocht (of de beheerder/transfer agent van de instelling)</p>
Verkooporders	<p><u>Wijze van uitvoering</u>: rechtstreekse uitvoering door bpost bank</p> <p><u>Determinerende factoren voor de selectie van de plaats van uitvoering</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prijs en kosten 2. waarschijnlijkheid en snelheid van uitvoering <p><u>Geselecteerde plaats van uitvoering</u>: de instelling voor collectieve belegging wiens rechten van deelneming worden gekocht (of de beheerder/transfer agent van de instelling)</p>
Conversieorders	<p><u>Methode van uitvoering</u>: rechtstreekse uitvoering door bpost bank</p> <p><u>Determinerende factoren voor de selectie van de plaats van uitvoering</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. prijs en kosten 2. waarschijnlijkheid en snelheid van uitvoering <p><u>Geselecteerde plaats van uitvoering</u>: de instelling voor collectieve belegging wiens rechten van deelneming worden gekocht (of de beheerder/transfer agent van de instelling)</p>

3.2. Rechten van deelneming van instellingen voor collectieve belegging die worden gecommmercialiseerd door BNP Paribas Fortis

Type order	Uitvoeringsregelingen
Verkooporders	<u>Methode van uitvoering</u> : doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis
Conversieorders	<u>Methode van uitvoering</u> : doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis

4. Schuldeffecten uitgegeven door overheden

4.1. Staatsbon

Type order	Uitvoeringsregelingen
Aankooporders (primaire markt)	<u>Methode van uitvoering</u> : doorgifte van het order aan de NBB (Nationale Bank van België)
Verkooporders	<u>Methode van uitvoering</u> : doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis

4.2. Schatkistcertificaten

Type order	Uitvoeringsregelingen
Verkooporders	<u>Methode van uitvoering</u> : doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis

5. Obligaties uitgegeven door financiële instellingen en andere ondernemingen

5.1. Gestructureerde obligaties & afgeleid instrumenten gecommmercialiseerd door bpost bank

Type order	Uitvoeringsregelingen
Aankooporders (primaire markt)	<u>Methode van uitvoering</u> : doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis
Verkooporders	<u>Methode van uitvoering</u> : doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis

5.2. Gestructureerde obligaties & afgeleid instrumenten gecommmercialiseerd door BNP Paribas Fortis

Type order	Uitvoeringsregelingen
Verkooporders	<u>Methode van uitvoering</u> : doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis

5.3. Obligaties gecommmercialiseerd door BNP Paribas Fortis

Type order	Uitvoeringsregelingen
Verkooporders	<u>Methode van uitvoering</u> : Doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis

6. Andere financiële instrumenten

Orders met betrekking tot andere financiële instrumenten dan deze die hierboven worden vermeld, worden slechts in uitzonderlijke situaties aanvaard door de Bank. Voor dergelijke financiële instrumenten aanvaardt de Bank in principe ook enkel verkooporders. Deze orders worden als volgt uitgevoerd:

Type order	Uitvoeringsregelingen
Verkooporders	<u>Methode van uitvoering</u> : Doorgifte van het order aan BNP Paribas Fortis

Bijlage 2: definities

Klant: elke natuurlijke persoon (als dan niet verenigd in een feitelijke vereniging of onverdeeldheid) of rechtspersoon, optredend in welke hoedanigheid dan ook, voor zichzelf of voor rekening van derden, die een order in een financieel instrument plaatst bij bpost bank en die hiertoe bekwaam en gemachtigd is.

Order: elke intekening, inschrijving, conversie, aan-, ver- of terugkooptransactie op/in/van een financieel instrument.

Financieel instrument: de instrumenten opgesomd in artikel 2, lid 1, 1° van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten. Het gaat hier onder meer om kasbons, aandelen, obligaties en rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging.

Plaats van uitvoering: elke gereguleerde markt, MTF, systematische internaliseerder, een marketmaker of andere liquiditeitsverschaffer of een entiteit van buiten de Europese Economische Ruimte die een soortgelijke functie uitoefent als die van één van de voornoemde partijen.

Gereguleerde markt: een door een marktonderneming geëxploiteerd en/of beheerd multilateraal systeem dat verschillende koop- en verkoopintenties van derden met betrekking tot financiële instrumenten samenbrengt of het samenbrengen daarvan vergemakkelijkt op zodanige wijze dat er een overeenkomst uit voortvloeit met betrekking tot financiële instrumenten en die als zodanig vergund is in een lidstaat van de Europese Economische Ruimte. Een voorbeeld van een gereguleerde markt is Euronext Brussel.

Multilaterale handelsfaciliteit (of "MTF"): een door een beleggingsonderneming, een bank of een marktonderneming geëxploiteerd multilateraal systeem dat verschillende koop- en verkoopintenties van derden met betrekking tot financiële instrumenten samenbrengt op zodanige wijze dat er een overeenkomst uit voortvloeit met betrekking tot financiële instrumenten.

Georganiseerde handelsfaciliteit (of "OTF"): een multilateraal systeem, anders dan een gereguleerde markt of een MTF, waarin meerdere koop- en verkoopintenties van derden met betrekking tot obligaties, gestructureerde financiële producten, emissierechten en derivaten op zodanige wijze met elkaar kunnen interageren dat er een overeenkomst uit voortvloeit.

Systematische internaliseerder: elke beleggingsonderneming of bank die op een georganiseerde, frequente en systematische wijze voor eigen rekening klantenorders uitvoert buiten een gereguleerde markt of een MTF.

Marketmaker: elke persoon die op de financiële markten doorlopend blijkt geeft van de bereidheid voor eigen rekening en met eigen kapitaal te handelen door financiële instrumenten tegen door hem vastgestelde prijzen te kopen en te verkopen.

Specifieke instructie: een instructie van een klant die betrekking heeft op één of meer aspecten van een order (zoals de plaats van uitvoering, prijs waartegen het order dient te worden uitgevoerd,...). bpost bank aanvaardt geen specifieke instructies.