

Beleggingsdiensten

Bijzondere Voorwaarden

Artikel 1. Algemene bepaling

1.1 De algemene bankvoorwaarden van bpost bank (de 'Algemene Bankvoorwaarden') regelen alle betrekkingen die voortvloeien uit de zakenrelaties tussen bpost bank en haar klanten. Deze bijzondere voorwaarden met betrekking tot de beleggingsdiensten (de 'Voorwaarden') vullen de Algemene bankvoorwaarden aan met de specifieke voorwaarden en bepalingen voor de beleggingsdiensten. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene bankvoorwaarden en deze Voorwaarden, hebben de laatste voorrang.

1.2 De Algemene bankvoorwaarden, deze Voorwaarden en alle informatie die door de bank aan de klant werd verstrekt, vormen het contractuele kader van de beleggingsdiensten. De klant gaat uitdrukkelijk akkoord met deze documenten. Zonder uitdrukkelijk akkoord van de klant over die documenten kan deze laatste geen gebruik maken van de beleggingsdiensten die bpost bank aanbiedt.

Artikel 2. De beleggingsdiensten.

2.1 bpost bank kan haar klanten onder meer de volgende beleggings- en nevendiensten verstrekken:

Beleggingsdiensten:

- het ontvangen en doorgeven van orders met betrekking tot één of meer financiële instrumenten;
- de uitvoering van orders namens de klanten;
- verhandelen voor eigen rekening;
- ad-hocbeleggingsadvies, d.w.z. het verstrekken van gepersonaliseerde aanbevelingen aan klanten met betrekking tot één of meer individuele transacties in financiële instrumenten en/of spaar- of beleggingsverzekeringen (hierna de 'beleggingsproducten');
- het overnemen van financiële instrumenten en/of het plaatsen van financiële instrumenten met plaatsingsgarantie;
- het plaatsen van financiële instrumenten zonder plaatsingsgarantie.

Nevendiensten:

- het bewaren en beheren van financiële instrumenten voor rekening van de klanten, waarvoor de opening van een effectenrekening¹ is vereist, ook effectendepot genoemd;
- de diensten in verband met het overnemen van financiële instrumenten.

2.2 Wanneer bpost bank beleggingsadvies verstrekt, voert ze een geschiktheidstest uit om na te gaan of het beoogde beleggingsproduct geschikt is voor de klant, rekening houdend met zijn kennis en ervaring, zijn financiële situatie en zijn beleggingsdoelstellingen. Bij het geven van beleggingsadvies houdt bpost bank ook rekening met de aanvullende beschermingsmaatregelen zoals bedoeld in artikel 5.4 van deze Voorwaarden. Op het vlak van verzekeringen moet bpost bank bovendien ervoor zorgen dat het product voldoet aan de eisen en de behoeften van de klant. Beleggingsadvies wordt enkel verstrekt tijdens een gesprek in een postkantoor² met een financieel expert.

Wanneer bpost bank een andere beleggingsdienst verstrekt dan beleggingsadvies, voert ze een passendheidstest uit op grond waarvan ze nagaat of het beoogde product geschikt is voor de klant, rekening houdend met zijn kennis en ervaring op het gebied van beleggingen in verband met het specifiek door de klant gevraagde producttype. Op het vlak van verzekeringen moet bpost bank bovendien ervoor zorgen dat het product voldoet aan de eisen en de behoeften van de klant. De passendheidstest kan zowel in een postkantoor als via PCbanking, MOBILEbanking worden uitgevoerd.

Wanneer bpost een beleggingsdienst levert die alleen bestaat uit de uitvoering en/of de ontvangst en doorzending van orders van klanten moet ze geen passendheidstest uitvoeren wanneer het overwogen product niet complex³ is en de beleggingsdienst op verzoek van de klant werd geleverd. In dat geval geniet de klant niet de bescherming die aan de uitvoering van de passendheidstest is verbonden.

2.3 Beperkingen aan het verrichten van diensten

bpost bank kan bij wet verboden worden om, en behoudt zich, hoe dan ook, het recht voor geen van hierboven vermelde diensten aan te bieden aan klanten i) waarvan de identificatiegegevens of één van de bestanddelen daarvan (bijv. verblijfplaats, nationaliteit, LEI⁴) niet tijdig aan de bank werden meegedeeld of ii) voor wie die diensten onderworpen zijn aan bijkomende beperkingen, verplichtingen en/of verbodsbepalingen, ten gevolge van een door de emittent vastgelegde voorwaarde met betrekking tot het desbetreffende financieel

¹ Bijlage I bij deze voorwaarden bevat aanvullende informatie over de effectenrekening.

² De postkantoren betreffen de kantoren van het netwerk van bpost nv van publiek recht.

³ Krachtens de wet van 2 augustus 2002 kunnen de volgende financiële instrumenten als niet-complex worden beschouwd:

a) aandelen die mogen worden verhandeld op een gereglementeerde markt of een gelijkwaardige markt van een derde land, of op een MTF, indien het aandelen van vennootschappen betreft, met uitzondering van aandelen van AICB's en deze die een afgeleid instrument omvatten;

b) obligaties en andere schuldinstrumenten die mogen worden verhandeld op een gereglementeerde markt of een gelijkwaardige markt van een derde land, of op een MTF, met uitzondering van deze die een afgeleid instrument bevatten of een structuur hebben

waardoor het voor de klant moeilijk is om het risico te begrijpen;

c) geldmarktinstrumenten, met uitzondering van deze die een afgeleid instrument bevatten of een structuur hebben waardoor het voor de klant moeilijk is om het risico te begrijpen;

d) aandelen of deelbewijzen van ICB's die voldoen aan de voorwaarden van Richtlijn 2009/65/EG als bedoeld in artikel 3, 8°, van de wet van 3 augustus 2012 betreffende de instellingen voor collectieve belegging die beantwoorden aan de voorwaarden van Richtlijn 2009/65/EG en de instellingen voor belegging in schuldvorderingen, met uitsluiting van gestructureerde ICB's als bedoeld in artikel 36, lid 1, alinea 2, van Verordening (EU) nr. 583/2010.

⁴ Identificatiecode van een juridische entiteit (in het Engels 'Legal Entity Identifier').

instrument of door enige wettelijke bepaling die van toepassing is op de bank of de klant.

Middels een opzegtermijn van één maand, behoudt bpost bank zich eveneens het recht voor om zonder enige vorm van schadevergoeding, een einde te stellen aan elke overeenkomst met betrekking tot het verrichten van diensten aangegaan met een klant i) waarvan de identificatiegegevens of één van de bestanddelen daarvan (bijv. verblijfplaats, nationaliteit, LEI) niet tijdig aan de bank werden meegedeeld of ii) voor wie die diensten onderworpen worden aan bijkomende beperkingen, verplichtingen en/of verbodsbepalingen, ten gevolge van een door de emittent vastgelegde voorwaarde met betrekking tot het desbetreffende financieel instrument of door enige lokale of buitenlandse wettelijke bepaling die van toepassing is op de bank of de klant.

Indien de toepassing van een opzegtermijn zou kunnen leiden tot een inbreuk op enige lokale of buitenlandse wettelijke bepaling die van toepassing is op de bank en/of klant, kan bpost bank evenwel in afwijking van de voorgaande paragraaf het contractueel beëindigingsrecht, welke is bepaald, met onmiddellijke ingang en zonder schadeloosstelling uitoefenen.

Artikel 3. Categoriëring van klanten.

Alle klanten van bpost bank worden aanzien als “niet-professionele klanten” in de zin van het artikel 2, 1ste alinea, 29° van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten en in de zin van artikel 280 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, zoals gewijzigd door de wet van 6 december 2018. Zij genieten dus de regels en de beschermingsniveaus verbonden aan deze categorie van klanten. bpost bank staat haar klanten niet toe voor een andere categorie te opteren (categorie van professionele klanten of in aanmerking komende tegenpartijen). Niet-professionele klanten genieten het hoogste beschermingsniveau.

Artikel 4 - Distributiemodel

4.1 Principes

bpost bank verstrekt de beleggingsdiensten vermeld in artikel 2 van deze Voorwaarden. De klant heeft vrije keuze uit de beleggingsdiensten die bpost bank aanbiedt. De klant kan dus kiezen voor een beleggingsadvies of beslissen om op eigen initiatief te handelen, dus buiten de adviesrelatie, rechtstreeks of na ontvangst van het beleggingsadvies.

4.2 Impact op de doelmarkt

De beleggingsproducten zijn op het moment van hun ontwerp bestemd voor een welbepaalde doelmarkt van klanten (theoretische doelmarkt). Deze doelmarkt wordt door bpost bank verfijnd op basis van de kenmerken van haar klanten (reële doelmarkt).

Als de klant kiest voor een beleggingsadvies, beschikt bpost bank over de vereiste gegevens om alle criteria van de (reële) doelmarkt na te kijken en de klant enkel beleggingsproducten te adviseren die aan die criteria voldoen.

Als de klant een andere beleggingsdienst kiest dan beleggingsadvies, beperkt bpost bank haar onderzoek tot de criteria van de doelmarkt

die verband houden met het type beleggingsdienst dat wordt verleend.

Artikel 5. Beleggingsadvies.

5.1 Algemeen

bpost bank verleent niet-onafhankelijk beleggingsadvies aangezien ze geen voldoende gediversifieerd productaanbod voorstelt qua type en emittent. bpost bank biedt immers een beperkt aantal beleggingsproducten aan. Ze worden uitgegeven door entiteiten die nauwe banden met bpost bank hebben, en voornamelijk door vennootschappen van de groep BNP Paribas; BNP Paribas Fortis is namelijk 50% aandeelhouder van bpost bank.

bpost bank verstrekt *ad-hocbeleggingsadvies*. Met *ad-hocbeleggingsadvies* wordt bedoeld het geven van gepersonaliseerde aanbevelingen door bpost bank aan klanten voor een of meer individuele verrichtingen op financiële instrumenten. bpost bank doet een eenmalige geschiktheidstest (zonder periodieke evaluatie van de geschiktheid). De uitvoering van die test is bedoeld om bpost bank in staat te stellen de belangen van de klant optimaal te behartigen.

bpost bank raadt haar klanten beleggingsproducten aan die voor hen geschikt zijn en verricht daartoe een geschiktheidstest waarvan de principes hieronder worden uitgelegd. De klant kan beslissen om het advies van de bank te volgen of het naast zich neer te leggen door een hoger bedrag te beleggen dan het geadviseerde bedrag. In dat geval wordt de transactie hem afgeraden. Hij is zelf verantwoordelijk voor deze keuze. De klant kan er ook voor kiezen om in een ander beleggingsproduct te beleggen dan het (de) geadviseerde product(en) dat (die) in het geschiktheidsrapport is (zijn) opgenomen. In dat laatste geval moet hij vooraf aanvaarden om uit de beleggingsadviesrelatie te stappen.

bpost bank kan beleggingsadvies verlenen via de tussenkomst van financiële experts in een postkantoor of op afstand. bpost bank verstrekt geen beleggingsadvies via digitale kanalen zoals PCbanking en MOBILEbanking.

5.2 Duurzaamheid

Voor de beleggingsproducten waarop de verordening 2019/2088⁵ van toepassing is, heeft bpost bank ervoor gekozen om enkel producten aan te raden waarbij de factoren milieu, maatschappij en bestuur (ESG-factoren) deel uitmaken van het beleggingsbeleid van het product.

bpost bank houdt in haar beleggingsadvies geen rekening met de negatieve effecten van beleggingsbeslissingen inzake de duurzaamheidsfactoren, maar stelt beleggingsproducten van BNP Paribas Asset Management of AG Insurance voor die een duurzaam beleid voeren.

De analyse van de ESG-factoren maakt integraal deel uit van het beleggingsproces van AG en BNP Paribas Asset Management, met name via het gebruik van ESG-scores en de uitsluiting van bepaalde controversiële sectoren.

Meer uitleg over de duurzame beleggingsbenadering van AG is beschikbaar op <https://ag.be/ag.be/over-ag/nl/ag-in-de-samenleving/maatschappelijk-engagement/investering>.

⁵ VERORDENING (EU) 2019/2088 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 27 november 2019 betreffende informatieverzorging over duurzaamheid in de financiële dienstensector

De informatie en documenten over het globale beleid voor duurzame ontwikkeling van BNP Paribas Asset Management zijn beschikbaar op <https://www.bnpparibas-am.com/en/our-approach-to-responsibility/as-a-responsible-investor/>.

5.3 Adviestype

In het kader van het beleggingsadvies verstrekt de bank enkel advies over de aankoop van beleggingsproducten.

De bank verstrekt geen:

- advies over het behouden van een product in de portefeuille;
- negatief beleggingsadvies (een belegging afraden), behalve als de klant beslist om voor een hoger bedrag in te schrijven dan het geadviseerde bedrag;
- advies verbonden aan de verkoop van een product in de portefeuille, behoudens uitzonderingen die per brief aan alle betrokken klanten worden meegedeeld.

5.4 Principes

Om de geschiktheidstest te kunnen uitvoeren en om de klant een geschikt beleggingsproduct aan te bevelen, verzamelt bpost bank bij de klant de nodige informatie over zijn beleggingsdoelstellingen (inclusief zijn risicotolerantie), zijn financiële situatie (inclusief zijn vermogen om verlies te lijden) en zijn kennis en ervaring op het gebied van beleggingen in het specifieke producttype. Voor de verzekeringen houdt de uitvoering van de geschiktheidstest rekening met de verlangens en behoeften van de klant. Om de klant geschikt advies te geven, nam bpost bank de volgende beschermingsmaatregelen: de bepaling van een financiële reserve en de toepassing van risicolimieten zoals hierna beschreven.

bpost bank adviseert de klant een specifiek bedrag als financiële reserve aan te houden bij bpost bank, rekening houdend met zijn financiële situatie. Het gaat om een bedrag dat bpost bank aanraadt om als reserve aan te houden om onverwachte uitgaven en eventuele verliezen op beleggingen op te vangen. De klant kan dat bedrag verhogen of verlagen (in dat laatste geval wel op voorwaarde dat hij bevestigt over voldoende liquiditeiten te beschikken in andere banken).

De risicolimieten houden rekening met het risiconiveau van het aanbevolen product en de ervaring van de klant met dit specifieke producttype. Het gaat om het maximumpercentage dat het product of het geheel van producten in de totale portefeuille van de klant mag vertegenwoordigen.

Om het bedrag te bepalen dat de klant kan beleggen, houdt bpost bank rekening met de gewenste financiële reserve bij bpost bank, met de beschikbare liquiditeiten bij bpost bank (ook de producten die vervallen worden bij dit bedrag meegerekend) en met de liquiditeiten die de klant verklaart naar bpost bank te willen overbrengen.

In het kader van haar advies houdt bpost bank rekening met de productcategorieën waarvoor de klant geen interesse heeft en die zal ze de klant dan ook niet aanbevelen.

Het beleggingsadvies wordt geformaliseerd in een geschiktheidsrapport met daarin de geadviseerde producten en op welke manier ze aan de voorkeuren, doelstellingen en andere kenmerken van de klant voldoen. Het geschiktheidsrapport wordt aan de klant overhandigd vóór elke eventuele beleggingsverrichting in het kader van het beleggingsadvies.

Iedere klant bezorgt bpost bank de vereiste informatie door het invullen en ondertekenen van de specifieke vragenlijsten die bpost bank daarvoor heeft aangemaakt. Alvorens beleggingsadvies te geven, vraagt bpost bank de klant systematisch naar zijn beleggingsdoelstellingen. De bank verzoekt de klant bovendien om de vragen over zijn financiële situatie, zijn kennis en ervaring te beantwoorden of bij te werken, zodat zij over recente gegevens beschikt. De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van correcte informatie en is zich ervan bewust dat bpost bank op basis van de meegedeelde informatie haar beleggingsadvies formuleert. bpost bank heeft ook interne maatregelen genomen om eventuele incoherenties in de verstrekte informatie op te sporen. Onjuiste of onvolledige informatie kan ertoe leiden dat bpost bank beleggingsadvies geeft dat niet is aangepast aan de specifieke situatie van de klant.

5.5 Bijzonder geval van minderjarigen en handelingsonbekwamen

De vertegenwoordiger van de minderjarige of de handelingsonbekwame beschikt over een volmacht op de zichtrekening(en) en effectenrekening(en) van de minderjarige of handelingsonbekwame op grond waarvan hij beleggingsadvies mag krijgen in naam en voor rekening van de minderjarige of handelingsonbekwame en via om het even welk middel alle toegestane verrichtingen mag uitvoeren op de rekening(en) van de minderjarige of handelingsonbekwame.

Voor het beleggingsadvies houdt bpost bank rekening met de kennis en ervaring van de vertegenwoordiger van de minderjarige of de handelingsonbekwame en met de beleggingsdoelstellingen en de financiële situatie van de minderjarige of handelingsonbekwame om de geschiktheid van de uit te voeren transactie te bepalen.

5.6 Geval van bijzondere volmacht op zicht-/spaarrekening

De (mede)houder(s) van een zicht-/spaarrekening kan (kunnen) volmacht geven aan een derde met het document 'Aanwijzing van een gevolmachtigde'. In dat geval wordt (worden) de (mede)houder(s) van de zicht-/spaarrekening (de volmachtgever(s)) vertegenwoordigd door een derde (de gevolmachtigde).

De volmacht die de (mede)houder(s) van een zicht-/spaarrekening op die rekening verleent (verlenen), houdt in dat hij (zij) de gevolmachtigde machtigt (machtigen) om alleen, zonder recht van indeplaatsstelling, welke verrichting ook op de rekening uit te voeren, ongeacht of het daden van beheer of van beschikking betreft, evenals de verrichtingen waarbij de gevolmachtigde tegenpartij is, behalve het recht voor de gevolmachtigde om de zicht-/spaarrekening waarop hij een volmacht heeft gekregen, af te sluiten overeenkomstig de Algemene bankvoorwaarden. De volmacht die de (mede)houder(s) van de rekening verlenen, geldt ook voor alle aanvullende en aanverwante verrichtingen op de rekening waarop de volmacht wordt gegeven.

De volmacht op de zicht-/spaarrekening omvat onder meer het recht voor de gevolmachtigde om instructies te geven voor de rekening waarop hij volmacht heeft gekregen, het recht om de beleggingsdoelstellingen van de volmachtgever(s) mee te delen, het recht om de financiële situatie van de volmachtgever(s) te bepalen, het recht om beleggingsadvies te ontvangen in naam en voor rekening van de volmachtgever(s).

Wat betreft de beleggingsdoelstellingen van de volmachtgever, kan de gevolmachtigde onder meer ondervraagd worden omtrent de doeleinden van de belegging, de beleggingshorizon, de risicotolerantie van de volmachtgevers en zijn bereidheid om risico's te nemen op het

kapitaal en de graad van fluctuatie die de volmachtgever bereid is te nemen. De modelvragen zijn te vinden op www.bpostbank.be.

Wat betreft de financiële situatie van de volmachtgever, kan de gevolmachtigde, onder meer, ondervraagd worden over de herkomst en reikwijdte van de inkomsten van de volmachtgever, de samenstelling van diens roerend en onroerend vermogen alsook diens liquiditeiten, spaargelden en schulden. De klant kan de modelvragen raadplegen op www.bpostbank.be.

Wat betreft de financiële situatie van de volmachtgever, wordt er een onderscheid gemaakt afhankelijk van het feit of de volmacht is gegeven door de klant die de enige houder is van de rekening of door de medehouders samen.

- In het eerste geval is de gevolmachtigde, op basis van het recht om de financiële situatie van de volmachtgever te bepalen, bevoegd om te antwoorden op de vragen over de financiële situatie van de volmachtgever, waardoor bpost bank een niveau van financiële reserve kan adviseren dat bij bpost bank moet worden aangehouden (het mechanisme wordt uitvoeriger beschreven in artikel 5.4). De gevolmachtigde kan dat niveau ook wijzigen.
- In het tweede geval kan de gevolmachtigde, krachtens het recht om de financiële situatie van de volmachtgever te bepalen, het niveau van de financiële reserve van het medehouderschap wijzigen. De gevolmachtigde kan daarentegen niet de specifieke financiële situatie van elke volmachtgever afzonderlijk bepalen. Daartoe moet elke medehouder hem afzonderlijk een volmacht geven op de eigen zicht-/spaarrekening.

Om de passendheid van de voor rekening van de volmachtgever(s) uit te voeren transactie te bepalen, houdt bpost bank rekening met de kennis en ervaring van de gevolmachtigde.

Er wordt rekening gehouden met de beleggingsdoelstellingen (doel, horizon en risicotolerantie) en de financiële situatie van de volmachtgever(s) op basis van de informatie die deze laatste(n) aan de gevolmachtigde meedeelt. Als de medehouders samen een volmacht geven aan een derde, dan moet iedere medehouder afzonderlijk zijn eigen financiële situatie bijwerken (behalve als iedere medehouder ook op zijn eigen zicht- of spaarrekening een volmacht verleent).

Krachtens de door de volmachtgever(s) en de gevolmachtigde ondertekende volmacht, aanvaardt (aanvaarden) de volmachtgever(s) uitdrukkelijk dat bpost bank rekening houdt met de kennis en ervaring van de gevolmachtigde, de gevolmachtigde machtigt om in zijn (hun) naam en voor zijn (hun) rekening zijn (hun) beleggingsdoelstellingen mee te delen, de informatie over zijn (hun) financiële situatie (enkel bij volmacht gegeven door de volmachtgever die de enige rekeninghouder is) en/of het niveau van de gewenste financiële reserve bij bpost bank te wijzigen, met dien verstande dat de volmachtgever(s) daarvan per brief op de hoogte wordt (worden) gebracht.

De volmacht kan door de volmachtgever(s) en de gevolmachtigde worden herroepen overeenkomstig de Algemene voorwaarden.

5.7 Geval van medehouderschap

Bij de opening van een relatie in medehouderschap geven de medehouders elkaar bij de aanmaak van het medehouderschap een wederzijdse volmacht op grond waarvan elke medehouder, zonder recht van indeplaatsstelling, gemachtigd is via om het even welk middel alle verrichtingen op de rekening(en) van het medehouderschap uit te voeren, ongeacht of het daden van beheer of van beschikking betreft, met inbegrip van de verrichtingen waarvoor een van de medehouders tegenpartij is, behalve het recht om de

rekening(en) geopend in medehouderschap af te sluiten. Die wederzijdse volmacht geldt ook voor alle aanverwante en bijkomende verrichtingen met betrekking tot de rekening(en) in medehouderschap, behalve het recht om de vragenlijst over de financiële situatie van de andere medehouder(s) op te stellen of te wijzigen.

De volmacht omvat onder meer het recht voor iedere medehouder om instructies te geven op de rekening(en) die in medehouderschap wordt aangehouden, het recht om de beleggingsdoelstellingen van het medehouderschap mee te delen, het recht om de financiële reserve op het niveau van het medehouderschap te wijzigen, het recht om beleggingsadvies te ontvangen voor het medehouderschap.

Voor het beleggingsadvies houdt bpost bank rekening met de kennis en ervaring van de medehouder aan wie het advies wordt verstrekt om de geschiktheid van de uit te voeren transactie te bepalen.

De beleggingsdoelstellingen voor het medehouderschap (doel, horizon en risicotolerantie) worden doorgegeven door de medehouder die het beleggingsadvies vraagt.

Wat betreft de beleggingsdoelstellingen kan de medehouder onder meer ondervraagd worden omtrent de doeleinden van de belegging, de beleggingshorizon, de risicotolerantie van het medehouderschap en de bereidheid om risico's te nemen op het kapitaal en de graad van fluctuatie. De modelvragen zijn te vinden op www.bpostbank.be.

Wat betreft de financiële situatie stelt bpost vragen aan iedere medehouder afzonderlijk en houdt ze rekening met de financiële situatie van de medehouders door een financiële reserve te bepalen die op het medehouderschap van toepassing is. Als een van de medehouders een volmacht heeft gegeven aan een andere medehouder op zijn eigen zicht- of spaarrekening, kan deze laatste ook de financiële situatie van die andere medehouder bepalen en wijzigen. In voorkomend geval wordt deze medehouder hiervan per brief op de hoogte gebracht. De modelvragen zijn te vinden op www.bpostbank.be.

Het bedrag van de financiële reserve op het niveau van het medehouderschap wordt bepaald door optelling van de niveaus van de financiële reserve die voor elke medehouder afzonderlijk van toepassing zijn.

Krachtens de wederzijdse volmacht aanvaardt elke medehouder uitdrukkelijk dat bpost bank rekening houdt met de kennis en ervaring van de medehouder aan wie het advies wordt gegeven, dat deze medehouder de beleggingsdoelstellingen op het niveau van het medehouderschap doorgeeft en dat hij de gewenste financiële reserve op het niveau van het medehouderschap wijzigt.

De herroeping van de volmacht door een van de medehouders leidt tot de ongeldigheid van de wederzijdse volmacht.

5.8 Globaal overzicht - Samenvatting

De manier waarop bpost bank rekening houdt met de gegevens over de kennis, ervaring, beleggingsdoelstellingen en financiële situatie kan als volgt worden samengevat:

Houder van de bankrelatie	Kennis/ervaring	Beleggingsdoelstellingen	Financiële situatie
Een enkele persoon is houder is van de bankrelatie	bpost bank ondervraagt de houder en houdt rekening met zijn kennis en ervaring	bpost bank ondervraagt de houder en houdt rekening met zijn beleggingsdoelstellingen	bpost bank ondervraagt de houder en houdt rekening met zijn financiële situatie
De houder van de bankrelatie heeft een gevolmachtigde aangewezen (via een volmacht op zijn zicht-/spaarrekening) die beleggingsadvies vraagt	bpost bank ondervraagt enkel de gevolmachtigde en houdt rekening met zijn kennis en ervaring	bpost bank ondervraagt enkel de gevolmachtigde over de beleggingsdoelstellingen van de volmachtgever	bpost bank ondervraagt enkel de gevolmachtigde over de financiële situatie van de volmachtgever – de gevolmachtigde is ook gemachtigd om het niveau van de financiële reserve te wijzigen
Meerdere personen zijn medehouder met wederzijdse volmacht wordt automatisch gegeven bij de aanmaak van het medehouderschap)	bpost bank ondervraagt enkel de medehouder die de transactie initieert en houdt rekening met zijn kennis- en ervaringsniveau	bpost bank ondervraagt enkel de medehouder die de transactie initieert en houdt rekening met de beleggingsdoelstellingen die deze laatste heeft meegedeeld voor de behoeften van het medehouderschap	a) bpost bank ondervraagt elke medehouder over zijn eigen financiële situatie en houdt rekening met de financiële situatie van alle medehouders – de medehouder die de transactie initieert, kan het niveau van de financiële reserve die van toepassing is op het medehouderschap wijzigen b) Als een van de medehouders uitdrukkelijk werd aangesteld als gevolmachtigde door een andere medehouder op zijn eigen zicht-/spaarrekening, dan heeft hij de bevoegdheden van een vertegenwoordiger, hij is dus gemachtigd om naast zijn financiële situatie ook die van de volmachtgevende medehouder te bepalen. bpost bank houdt rekening met de financiële situatie van alle medehouders.
De houder van de bankrelatie is een minderjarige of een handelingsonbekwame	bpost bank ondervraagt enkel de vertegenwoordiger van de minderjarige of de handelingsonbekwame en houdt rekening met zijn kennis- en ervaringsniveau	bpost bank ondervraagt enkel de vertegenwoordiger van de minderjarige of de handelingsonbekwame over de doelstellingen van de minderjarige of de handelingsonbekwame	bpost bank ondervraagt enkel de vertegenwoordiger van de minderjarige of de handelingsonbekwame over de financiële situatie van de minderjarige of handelingsonbekwame

Artikel 6. Contracten inzake beleggingsdiensten

6.1 Algemeen

Bij inschrijving op een beleggingsproduct ontvangt de klant meteen na de inschrijving een inschrijvingsborderel waarin zijn order wordt bevestigd. Dat document vormt het contract dat de partijen verbindt. Het contract wordt opgesteld in de met de klant overeengekomen taal.

De contracten inzake beleggingsdiensten die bpost bank verstrekt, veronderstellen een eenmalige prestatie. In afwijking van wat voorafgaat, levert bpost bank bij inschrijving op een beleggingsplan een periodieke prestatie. In dat geval heeft het contract geen minimale looptijd, de klant kan zijn beleggingen te allen tijde kosteloos beëindigen.

De financiële instrumenten uit het aanbod van bpost bank, die al dan niet door haar worden verkocht, hebben een onbepaalde of bepaalde looptijd. Bij een bepaalde looptijd heeft de klant het recht om vroegtijdig uit het product te stappen waarop hij heeft ingeschreven. Hij dient dan de verschuldigde vergoedingen te betalen krachtens de documentatie die op het betrokken financiële instrument van toepassing is.

Alle verschuldigde bedragen op grond van verrichtingen op financiële instrumenten, worden vereffend door debitering en/of creditering van de verbonden rekening zoals bedoeld in artikel 10.1 van deze Voorwaarden.

De klant kan met bpost bank een contract afsluiten in een postkantoor, in haar hoedanigheid van exclusieve verdeler, of op afstand, door gebruik te maken van de digitale kanalen (PCbanking en MOBILEbanking), via de digitale kanalen is het dienstenaanbod echter beperkter.

6.2 Een contract voor beleggingsdiensten op afstand afsluiten via PCbanking of MOBILEbanking

In het kader van het afsluiten van een contract op afstand kan de klant na keuze van het beleggingsproduct dat aan zijn voorkeuren voldoet en op voorwaarde dat het op afstand beschikbaar is (in voorkomend geval na uitvoering van de passendheidstest door bpost bank) op dat product inschrijven nadat de informatie- en contractuele documenten voor dat beleggingsproduct hem op een duurzame gegevensdrager ter beschikking werden gesteld. Voor bepaalde beleggingsproducten kan de klant ook posities in zijn portefeuille verkopen.

De klant kan in drie stappen online intekenen op financiële instrumenten of deze verkopen:

- 1) Identificatie overeenkomstig de bepalingen van de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de dienst MOBILEbanking of PCbanking;
- 2) Controle: de klant bekijkt een overzicht van zijn order (producttype, bedrag, te debiteren zicht- of spaarrekening, en eventueel de verbonden effectenrekening) om hem de mogelijkheid te bieden het order aan te passen of zo nodig te corrigeren.
- 3) Ondertekening van het order overeenkomstig de bepalingen van de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de dienst MOBILEbanking of PCbanking.

Het op afstand afsloten contract wordt meteen naar de klant gemaild. Het wordt gearchiveerd.

De klant geniet geen herroepingsrecht wanneer hij op een financieel instrument inschrijft.

Artikel 7. Informatie en risico's verbonden aan beleggingsproducten.

7.1 Financiële instrumenten gecommmercialiseerd door bpost bank

bpost bank gaf tot 21 november 2016 kasbons uit ten gunste van haar klanten. Zij biedt haar klanten eveneens beleggingen aan in obligaties, uitgegeven door openbare instellingen, gestructureerde obligaties en afgeleide instrumenten uitgegeven door handelsvennootschappen en bevek-deelbewijzen en spaarfondsen.

Op verzoek van de klant staat zij in voor de betaling van de interesten en dividenden en voor de terugbetaling van de financiële instrumenten die zij commercialiseert. Als de klant erom verzoekt, staat zij, in de mate van haar mogelijkheden, eveneens in voor de regularisatie van die financiële instrumenten.

Tot slot aanvaardt bpost bank de koop- en verkooporders die betrekking hebben op de financiële instrumenten die zij commercialiseert en voert ze die orders uit. Elk type financieel instrument heeft zijn eigen kenmerken en is onderworpen aan specifieke risico's.

Er wordt op gewezen dat de prijs van de financiële instrumenten afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop bpost bank geen invloed heeft.

Prestaties uit het verleden kunnen in geen geval een garantie bieden voor het toekomstige rendement.

Door de bijzondere risico's die zijn verbonden aan de specifieke kenmerken van elk financieel instrument, is het mogelijk dat bepaalde financiële instrumenten niet geschikt zijn voor de klant, rekening houdend met zijn kennis, ervaring, beleggingsdoelstellingen en financiële situatie.

Documentatie met een algemene beschrijving van deze financiële instrumenten en de eraan verbonden risico's, de productfiche en de juridische documentatie worden verstrekt aan de klanten overeenkomstig de bepalingen van artikel 14 van deze Voorwaarden. De klanten verklaren zich bewust te zijn van de risico's verbonden aan deze financiële instrumenten en dat zij deze aanvaarden.

7.2 Financiële instrumenten niet gecommmercialiseerd door bpost bank

bpost bank biedt eveneens beperkte beleggingsdiensten aan betreffende financiële instrumenten die zij niet commercialiseert. bpost bank aanvaardt verkooporders, en voert deze orders uit, die uitgaan van haar klanten en die betrekking hebben op aandelen of obligaties die niet door haar worden gecommmercialiseerd, voor zover deze opgenomen zijn in een lijst van financiële instrumenten die zij ter inning aanvaardt.

Deze lijst is opgenomen in de tarievenlijst waarnaar de Algemene Bankvoorwaarden verwijzen en die door de klant kan worden geraadpleegd via de Klantendienst, in de postkantoren en op de website www.bpostbank.be.

7.3 Spaar- en beleggingsverzekeringen gecommmercialiseerd door bpost bank

bpost bank biedt ook spaar- en beleggingsverzekeringen aan (Tak 21 en Tak 23) van AG Insurance nv, met maatschappelijke zetel E. Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, RPR Brussel - btw BE 0404.494.849.

Voor wat betreft de spaar- en beleggingsverzekeringen treedt bpost bank op als verbonden agent van AG Insurance en is zij contractueel verplicht om enkel spaar- en beleggingsverzekeringen van AG Insurance aan te bieden.

Documentatie met een algemene beschrijving van deze spaar- en beleggingsverzekeringen en de eraan verbonden risico's, de juridische informatie alsook, in voorkomend geval, de productfiche worden verstrekt aan de klanten overeenkomstig de bepalingen van artikel 14 van deze Voorwaarden.

Door in te tekenen op een spaar- en beleggingsverzekering verklaren de klanten zich bewust te zijn van de risico's die aan dit product verbonden zijn en deze te aanvaarden.

7.4 Termijnrekeningen

bpost bank biedt ook termijnrekeningen aan. Het gaat om spaarproducten met een vaste looptijd die recht geven op de terugbetaling van 100% van het kapitaal op de eindvervaldag. Ze zijn gedekt door het Garantiefonds (<https://www.garantiefonds.belgium.be>), dat betekent dat als de bank in gebreke blijft, het systeem de terugbetaling van de deposito's garandeert voor een bedrag van maximaal 100.000 euro per persoon. Ze hebben een op voorhand bepaald vast rendement en zijn aan roerende voorheffing onderworpen. bpost bank biedt klassieke termijnrekeningen aan (waarvan de houder elk jaar de interesten ontvangt) en kapitalisatietermijnrekeningen (waarvan de houder de gekapitaliseerde interesten op de eindvervaldag ontvangt), voor verschillende looptijden. Voor meer informatie wordt verwezen naar de bijzondere voorwaarden met betrekking tot termijnrekeningen, de kennisfiche met een algemene beschrijving en de risico's eigen aan dit product en de tarievenlijst die door de klant kan worden geraadpleegd via de Klantendienst, in de postkantoren en op de website www.bpostbank.be.

Artikel 8. Uitvoering van orders betreffende financiële instrumenten.

bpost bank voert voor rekening van haar klanten verkoop-, aankoop- en inschrijvingsverrichtingen uit op financiële instrumenten of alle ermee verbonden verrichtingen volgens de hierna uiteengezette regels:

1. bpost bank kan klantenorders uitvoeren, klantenorders doorgeven aan een andere entiteit voor uitvoering of orders voor rekening van de klant voor uitvoering plaatsen bij een andere entiteit.
2. De orders worden uitgevoerd overeenkomstig de wetten, regels en gebruiken die gelden op de plaatsen waar ze worden verwerkt, tenzij hierna anders vermeld (en in de mate dat het mogelijk is om van die wetten, regels en gebruiken af te wijken).
3. bpost bank mag de uitvoering van een order afhankelijk stellen van een voorafgaandelijke samenstelling van een toereikende dekking in speciën of in financiële instrumenten.
4. bpost bank mag de rekening van de klant debiteren of financiële instrumenten uit zijn effectenrekening nemen voor de samenstelling van de dekking gepreciseerd in de voorgaande alinea of vereist door enige wet of reglement.
5. Elke bevestiging of wijziging van een order door een klant moet uitdrukkelijk en ondubbelzinnig zijn. Zo niet heeft bpost bank het recht om zulke instructie als een nieuw order te beschouwen en het uit te voeren bovenop het oorspronkelijke order. bpost bank kan hiervoor in geen enkel geval aansprakelijk worden gehouden.
6. Elke registratie door bpost bank van een aanvraag tot wijziging of annulering van een order gebeurt steeds onder voorbehoud dat het order nog niet is uitgevoerd.
7. bpost bank behoudt zich het recht voor om een aankooporder verbonden aan een verkooporder slechts uit te voeren na de uitvoering van het verkooporder.
8. Als de klant de financiële instrumenten of gelden niet uiterlijk de dag na de uitvoering van een order aan bpost bank heeft overgedragen of als de geleverde financiële instrumenten onregelmatig zijn, behoudt bpost bank zich het recht voor om de verkochte en niet-overgedragen of onregelmatige financiële instrumenten terug te kopen of de gekochte en onbetaald gebleven financiële instrumenten door te verkopen, zonder voorafgaande kennisgeving en op kosten van de klant.
9. Behoudens andersluidende instructies van de klant, worden de voor rekening van een klant verworven financiële instrumenten gedeponerd op de effectenrekening van deze laatste.
10. Wanneer bpost bank de rekening van de klant crediteert met bedragen die betrekking hebben op een verrichting in financiële instrumenten voordat ze die zelf van de emittent, de tegenpartij of de correspondent heeft ontvangen, wordt een dergelijke creditering altijd uitgevoerd onder voorbehoud van een goede afloop. Als bpost bank het overeenkomstige bedrag niet ontvangt, kan ze de rekening van de klant debiteren voor het gecrediteerde bedrag, vermeerderd met alle kosten en eventueel het wisselkoersverschil.
11. Krachtens de toepasselijke wettelijke bepalingen hebben de toezichhoudende autoriteiten het recht om informatie op te vragen met betrekking tot de identiteit van klanten die orders hebben gegeven of die deelgenomen hebben aan verrichtingen met betrekking tot financiële instrumenten. De klant erkent ervan op de hoogte te zijn.

De klanten kunnen de status van hun orders raadplegen via PCbanking of MOBILEbanking of door contact op te nemen met hun postkantoor.

Artikel 9. Optimaal orderuitvoeringsbeleid inzake financiële instrumenten.

Wanneer bpost bank klantenorders met betrekking tot financiële instrumenten uitvoert, doorgeeft of plaatst, neemt zij alle redelijke maatregelen om het best mogelijke resultaat voor de klant te behalen rekening houdend met verschillende factoren zoals de prijs, kosten, snelheid, waarschijnlijkheid van uitvoering en afwikkeling, omvang, aard van de order alsook enige andere overweging die relevant is voor de uitvoering van de order.

bpost bank heeft daartoe een beleid inzake optimale uitvoering van orders opgesteld. Een samenvatting van het beleid inzake optimale uitvoering van orders van bpost bank wordt aan de klanten meegedeeld overeenkomstig de bepalingen van artikel 15 van deze Voorwaarden.

Door het indienen van een order bij bpost bank bevestigt de klant uitdrukkelijk dat hij akkoord gaat met het optimaal uitvoeringsbeleid van bpost bank. De klant kan bpost bank steeds verzoeken om aan te tonen dat zijn orders werden uitgevoerd in overeenstemming met dit beleid.

Artikel 10. Bewaring van financiële instrumenten.

10.1 Bewaring van financiële instrumenten

bpost bank kan als bewaarnemer financiële instrumenten ontvangen van klanten op een effectenrekening en kan een derde als onderbewaarnemer aanstellen. Het opzetten van een effectenrekening impliceert steeds de opening van:

- een zicht- of spaarrekening waarop het ontvangen kapitaal bij terugbetaling of verkoop van financiële instrumenten wordt gestort. Deze rekening moet dezelfde houder(s) hebben als de effectenrekening en wordt aangeduid als rekening gekoppeld aan de effectenrekening. De aldus opgezette effectenrekening moet met die rekening werken en dezelfde handtekeningbevoegdheden volgen;
- een zicht- of spaarrekening waarop de inkomsten uit de tegoeden op de effectenrekening, zoals beschreven in artikel 10.6 van deze Voorwaarden, worden gestort.

10.2 Fungibiliteit

De klant aanvaardt dat alle financiële instrumenten op een effectenrekening bij bpost bank onderworpen zijn aan het stelsel van de fungibiliteit voor zover de aard van de financiële instrumenten dat toelaat. bpost bank zal de klant financiële instrumenten overhandigen die gelijkwaardig zijn aan maar niet identiek met de financiële instrumenten die haar werden overgedragen.

10.3 Volmachten

Bijzondere volmacht op effectenrekening

De (mede)houder(s) van een effectenrekening kan (kunnen) volmacht geven aan een derde met het document 'Aanwijzing van een gevolmachtigde op een effectenrekening' op voorwaarde dat die derde al een volmacht heeft op de in artikel 10.1 bedoelde zicht-/spaarrekening. De volmacht op een effectenrekening machtigt de gevolmachtigde om, alleen en zonder recht van indeplaatsstelling, alle verrichtingen op die rekening uit te voeren, ongeacht of het daden van beheer of van beschikking betreft, evenals de verrichtingen waarbij de

gevolmachtigde tegenpartij is, met inbegrip van de bijkomende en aanverwante verrichtingen op de betreffende rekening, behalve het recht om de rekening af te sluiten (zie Algemene Bankvoorwaarden).

De volmacht kan door de volmachtgever(s) en de gevolmachtigde worden herroepen overeenkomstig de bepalingen van de Algemene Bankvoorwaarden.

Medehouderschap van effectenrekening

De opening van een effectenrekening door medehouders veronderstelt dat zij ermee akkoord gaan om elkaar wederzijds volmacht te geven. Elke medehouder die alleen handelt, zonder recht van indeplaatsstelling, is dan ook gemachtigd om op die rekening alle verrichtingen uit te voeren, ongeacht of het daden van beheer of van beschikking betreft, evenals de verrichtingen waarvoor de medehouder tegenpartij is, met inbegrip van de bijkomende en aanverwante verrichtingen op die rekening, behalve het recht om de rekening af te sluiten.

De herroeping van de volmacht door een van de medehouders leidt tot de ongeldigheid van de wederzijdse volmacht.

10.4 Deponeringen en Opvragingen

Deponeringen

Elke afgifte van financiële instrumenten op een effectenrekening wordt vastgesteld, bij ontvangst ervan aan de loketten van de postkantoren, door middel van een bericht van deponering. Dit bericht voor de afgifte van een financieel instrument kan aan bpost bank worden tegengeworpen zodra het minstens één handtekening van een gemachtigde agent draagt. De op een effectenrekening gedeponeerde financiële instrumenten worden ambtshalve gedematerialiseerd.

Opvragingen

Op een effectenrekening gedeponeerde financiële instrumenten worden uitsluitend aan de klant teruggegeven door een overschrijving naar een effectenrekening (of effectenrekening) bij een andere bank.

10.5 Afsluiting van een effectenrekening

bpost bank behoudt zich het recht voor om de effectenrekening van een klant af te sluiten drie maanden na het opnemen van het laatste financiële instrument dat zich erin bevond.

10.6 Werking

Bij gebrek aan instructies en behoudens andersluidende instructies voert bpost bank voor de gedeponeerde financiële instrumenten automatisch de volgende verrichtingen uit, maar onder voorbehoud van het specifieke stelsel dat van toepassing is op de financiële instrumenten die aan de fungibiliteit onderworpen zijn:

- 15 dagen voor de vervaldag van de kasbons van bpost bank de coupons ervan innen. De opbrengst ervan wordt gecrediteerd op de zicht- of spaarrekening van de klant waarop de inkomsten zoals bedoeld in artikel 10.1 van deze Voorwaarden worden gestort;
- overgaan tot de omruiling, de omzetting en in het algemeen de regularisatie van de financiële instrumenten;
- de interesten en terugbetalingen innen en de opbrengst ervan crediteren op de zicht- of spaarrekening van de klant waarop de inkomsten worden gestort zoals bedoeld in artikel 10.1 van deze Voorwaarden.

bpost bank kan enkel aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering of de niet-uitvoering van die verrichtingen bij zware fout of bedrog. Verzetaantekeningen op de in bewaring gehouden financiële instrumenten worden niet geverifieerd door bpost bank. De klant aanvaardt alle wettelijke gevolgen van de afgifte aan bpost bank van financiële instrumenten waartegen verzet is aangetekend.

10.7 Zekerheden

Overeenkomstig artikel 31 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten heeft bpost bank een voorrecht (van dezelfde rang als dat van de pandhoudende schuldeiser) op de financiële instrumenten en gelden:

- a. die haar door een klant werden overhandigd om de dekking te vormen voor de uitvoering van transacties in financiële instrumenten of voor de inschrijving op financiële instrumenten;
- b. die zij aanhoudt als gevolg van de uitvoering van transacties in financiële instrumenten of van de vereffening, waarmee zij belast is, van transacties in financiële instrumenten, van inschrijvingen op financiële instrumenten, die rechtstreeks door haar klanten worden verricht.

Dit voorrecht waarborgt elke schuldvordering van bpost bank ten laste van een klant ontstaan naar aanleiding van voornoemde transacties, verrichtingen en vereffeningen.

Bovendien kan bpost bank andere zekerheden, voorrechten of compenserende rechten genieten zoals bepaald in de Algemene Bankvoorwaarden. Derden die bpost bank aanwijst voor de bewaring van financiële instrumenten van klanten kunnen eveneens zekerheden, voorrechten en compenserende rechten genieten met betrekking tot de financiële instrumenten die zij bewaren.

10.8 Bescherming van financiële instrumenten en deposito's

- a. bpost bank heeft verschillende maatregelen genomen om, in de mate van het mogelijke, de bescherming te waarborgen van de financiële instrumenten en fondsen die zij voor haar klanten aanhoudt. Die maatregelen omvatten meer bepaald:
 - de scheiding tussen enerzijds de financiële instrumenten en fondsen van bpost bank en anderzijds deze van haar klanten; bpost bank zorgt ervoor dat haar registers en bestanden duidelijk aangeven dat alle gedeponeerde financiële instrumenten toebehoren aan de klant of aan andere klanten van bpost bank en niet aan bpost bank. bpost bank ziet er ook op toe dat, in voorkomend geval, de registers en bestanden van eventuele derde-bewaarnemers duidelijk aangeven dat alle in bewaring gegeven financiële instrumenten toebehoren aan de klant of aan andere klanten van bpost bank, en niet aan bpost bank of aan derde-bewaarnemers. Hiervoor kunnen afzonderlijke omnibusrekeningen worden gebruikt, waarop de financiële instrumenten niet op naam van elke klant worden geïndividualiseerd, maar voor alle klanten samen worden bewaard. Bij gebruik van omnibusrekeningen kunnen de klanten zich niet beroepen op een individueel eigendomsrecht, maar op een gedeeld mede-eigendomsrecht. Bijgevolg verkrijgt elke klant een evenredig recht op de onverdeelde van de gemeenschappelijke rekening in verhouding tot het aantal financiële instrumenten dat hij bij bpost bank aanhoudt. Het risico op eventueel verlies of gebrek aan financiële instrumenten, bijvoorbeeld als gevolg van het faillissement van de derde-bewaarnemer, wordt evenredig gedragen door alle mede-eigenaars.

- bpost bank handelt met de nodige bekwaamheid, voorzichtigheid en waakzaamheid voor de selectie en aanwijzing van derde-bewaarnemers, alsook voor de periodieke herziening van deze beslissing en van de bepalingen die het bezit en de bewaring van deze financiële instrumenten regelen. bpost bank houdt rekening met de deskundigheid en de reputatie van de betrokken derde op de markt, en ook met alle wettelijke vereisten in verband met het aanhouden van financiële instrumenten die de rechten van de klanten kunnen schaden. De klant aanvaardt dat de uitvoering van de verplichtingen die voortvloeien uit de reglementen en overeenkomsten tussen bpost bank en de derde-bewaarnemers tegenstelbaar is aan hem en op zijn vermogen verhaalbaar is. Deze derde-bewaarnemers kunnen gevestigd zijn in België, in een andere lidstaat van de Europese Economische Ruimte of elders. Derde-bewaarnemers kunnen op hun beurt een beroep doen op onderbewaarnemers die in hetzelfde land of elders kunnen gevestigd zijn. Dit houdt in dat verschillende rechtsstelsels van toepassing kunnen zijn. Het toepasselijke recht, de controle door de toezichthouders en de regels betreffende de toepasselijke beleggersbeschermingsregeling (zoals het maximaal terugbetaalbare bedrag bij insolventie van de derde-bewaarnemers) verschillen van land tot land, wat een invloed heeft op de rechten die de klanten kunnen doen gelden. bpost bank doet echter geen beroep op derde-bewaarnemers die gevestigd zijn in landen waar de bewaring van effecten niet onderworpen is aan een specifieke reglementering en aan specifiek prudentieel toezicht, behalve wanneer de aard van de betrokken effecten of de beleggingsdienst dat vereisen. Voor zover mogelijk wordt een beroep gedaan op derde-bewaarnemers die erkend zijn door hun toezichthoudende autoriteit en die aangesloten zijn bij de nationale beleggersbeschermingsregeling. bpost bank kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die aan de klant wordt berokkend door een handeling of een verzuim van een onderbewaarnemer, behalve in geval van zware fout of bedrog van de bank bij de oorspronkelijke selectie van die onderbewaarnemer. Bij wanprestatie of insolventie van een onderbewaarnemer kan het gebeuren dat de klant zijn tegoeden niet volledig terugkrijgt.
- passende organisatorische maatregelen om het risico op verlies of waardevermindering van de activa van klanten of de aan die activa verbonden rechten als gevolg van misbruik of fraude op die activa, een gebrekkig beheer, een gebrekkige boekhouding of nalatigheid tot een minimum te beperken.
- technische procedures om ervoor te zorgen dat de financiële instrumenten en gelden die bpost bank voor rekening van haar klanten aanhoudt, op een veilige en beveiligde plaats worden bewaard;
- een passende opleiding en controle van haar personeel;
- een regelmatige controle van de overeenstemming van haar registers en rekeningen met de financiële instrumenten en de voor rekening van haar klanten aangehouden gelden;
- het niet-gebruiken van effecten van klanten voor effectenfinancieringstransacties of het niet-gebruiken van effecten van klanten voor eigen rekening of voor rekening van een andere klant;
- de aanstelling van één enkele agent die over de nodige bevoegdheid en autoriteit beschikt, en meer bepaald verantwoordelijk is voor de aangelegenheden betreffende de

naleving door bpost bank van haar verplichtingen inzake de vrijwaring van de financiële instrumenten en de gelden van de klanten.

- b. bpost bank neemt daarenboven deel aan de Belgische systemen voor enerzijds de bescherming van deposito's en anderzijds de bescherming van financiële instrumenten, zoals geregeld door de wet van 25 april 2014, laatst gewijzigd door de wet van 25 oktober 2016 en door de wet van 17 december 1998.

Die bescherming waarborgt – in geval van ingebrekeblijving van bpost bank (faillissement, verzoekschrift of dagvaarding tot een akkoord, stopzetting van de terugbetaling van deposito's) – een tegemoetkoming van het Garantiefonds voor de financiële diensten en van het Beschermingsfonds voor Deposito's en Financiële Instrumenten ten gunste van bepaalde deposanten en beleggers. Voor informatie kan de klant op eenvoudig verzoek in alle contactpunten van bpost (o.a. de kantoren van bpost, de Klantendienst en voor de briefwisseling 1100 Brussel) een informatief document hierover bekomen. Bovendien kan alle informatie over de depositobescherming van het Garantiefonds voor financiële diensten bij dit Fonds worden verkregen (adres: Algemene Administratie van de Thesaurie, Administratie Betalingen, Garantiefonds, Kunstlaan 30, 1040 Brussel of via de website:

<http://www.garantiefonds.belgium.be>). Alle informatie over de bescherming door het Beschermingsfonds voor Deposito's en Financiële Instrumenten kan bij dit Fonds worden verkregen (adres: Algemene Administratie van de Thesaurie, lokaal C 636, Handelsstraat 96, 1040 Brussel, e-mail: protectionfund.treasury@minfin.fed.be) of via de website: <http://www.protectionfund.be/>.

Artikel 11. Kosten en voordelen.

11.1 Kosten en bijbehorende lasten

De door bpost bank verleende beleggingsdiensten kunnen, ten laste van de klanten, onderworpen zijn aan de betaling van kosten, provisies, lasten, taksen en aanverwante uitgaven (hierna de 'Kosten' genoemd). Bovendien kunnen in voorkomend geval andere bedragen door de klanten rechtstreeks aan derden verschuldigd zijn.

Tenzij anders overeengekomen, worden alle door de klant te betalen kosten automatisch afgehouden van een van de verbonden rekeningen van de klant zoals bedoeld in artikel 10.1 van deze Voorwaarden. De klant zorgt voor voldoende saldo op de betrokken rekening, zodat deze kosten kunnen worden geïnd.

Voorafgaand aan een transactie wordt de klant tijdig passende informatie verstrekt over alle kosten en bijbehorende lasten, inclusief alle vergoedingen, lasten en uitgaven met betrekking tot de transactie en alle belastingen en taksen die al dan niet via bpost bank moeten worden betaald.

Op regelmatige basis en ten minste jaarlijks wordt de informatie over alle kosten en lasten, met inbegrip van de kosten en lasten verbonden aan de beleggingsdienst en het financiële instrument, die niet te wijten zijn aan het optreden van een risico van de onderliggende markt, getotaliseerd om de klant inzicht te verschaffen in de totale kosten en het gecumuleerde effect op het rendement van de belegging. Indien de klant hierom vraagt, wordt een uitsplitsing per post voorzien.

De informatie over de kosten wordt aan de klanten verstrekt overeenkomstig de bepalingen van artikel 15 van deze Voorwaarden. Elke wijziging in de kosten en bijbehorende lasten van bpost bank zal door bpost bank aan de klanten worden meegedeeld. In dat geval

heeft de klant de mogelijkheid om zijn relatie met bpost bank te beëindigen binnen 60 dagen na de kennisgeving.

11.2 Voordelen (stimulansen of 'inducements')

Wanneer bpost bank een dienst verleent aan een klant, kan het zijn dat ze aan derden commissies of andere niet-geldelijke voordelen moet betalen of deze van derden ontvangt.

Voor de diensten met betrekking tot financiële instrumenten zijn deze voordelen toegestaan, aangezien bpost bank geen portefeuillebeheerdiensten aanbiedt en geen beleggingsadvies verstrekt op onafhankelijke basis, voor zover deze voordelen de eerlijke, billijke en professionele behandeling van de klanten niet schaden en tot doel hebben de kwaliteit van de betrokken dienst te verbeteren.

Voor de diensten met betrekking tot spaar- en beleggingsverzekeringen zijn dergelijke voordelen toegestaan op voorwaarde dat ze geen negatief effect hebben op de kwaliteit van de verleende dienst en geen afbreuk doen aan de eerlijke, billijke en professionele behandeling van de klanten.

bpost bank verstrekt haar klanten informatie over die voordelen vóór de levering van de beleggingsdiensten en daarna, voor de financiële instrumenten, minstens eenmaal per jaar, overeenkomstig de bepalingen van artikel 15 van deze Voorwaarden. bpost bank ziet toe op de effectiviteit van de voorwaarden voor de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten.

Artikel 12. Bevestiging van transacties, periodieke overzichten en periodiek(e) gesprek(en).

Wanneer bpost bank een order voor rekening van een klant heeft uitgevoerd, deelt zij de klant uiterlijk de eerste werkdag na de uitvoering ervan een bevestiging van de transactie mee of, indien bpost bank een bevestiging van een derde ontvangt, uiterlijk de eerste werkdag na de bevestiging van die derde.

bpost bank stuurt de klant periodiek (in principe viermaal per jaar) een overzicht van zijn tegoeden op zijn rekening (zicht-, spaar- en termijnrekening), zijn financiële instrumenten op zijn effectenrekening en zijn spaar- en beleggingsverzekeringen. Het overzicht voor de klant gaat vergezeld van een analyse van zijn portefeuille, namelijk de situatie van zijn liquiditeiten ten opzichte van de financiële reserve die op de rekening van toepassing is en een verdeling van zijn beleggingen in beschermings- of groeiprodukten (volgens het beschermingsniveau van het belegde kapitaal). Deze analyse heeft tot doel de klant een globaal overzicht te bieden van zijn financiële situatie bij bpost bank.

Bovendien wordt elke klant-belegger minstens eenmaal per jaar uitgenodigd voor een gesprek met zijn financieel expert om zijn financiële situatie en zijn beleggingen te bespreken.

De klant is ertoe gehouden om melding te maken van fouten of onvolledige informatie die hij zou vaststellen in de bevestiging van de verrichting of in het voormelde overzicht binnen de termijnen en volgens de procedure zoals vermeld in de Algemene Bankvoorwaarden, rubriek 'Klachten en geschillen'.

Artikel 13. Verbonden agent.

bpost bank kan een beroep doen op verbonden agenten voor de promotie en de levering van haar diensten. bpost bank zal enkel een beroep doen op de diensten van verbonden agenten die naar behoren

zijn ingeschreven bij de FSMA (Financial Services and Markets Authority) en die bij deze autoriteit zijn ingeschreven om het beroep van agent in bank- en beleggingsdiensten en/of verzekeringstussenpersoon uit te oefenen overeenkomstig de reglementering ter zake. De spaar- en beleggingsproducten worden momenteel via het netwerk van bpost gecommercialiseerd.

Artikel 14. Belangenconflicten.

bpost bank heeft situaties geïdentificeerd waarin belangenconflicten kunnen ontstaan tussen de bank (met inbegrip van haar bestuurders, effectieve leiding, medewerkers en verbonden agenten of elke persoon die rechtstreeks of onrechtstreeks met haar verbonden is door een controlerelatie) en haar klanten, of tussen haar klanten onderling. bpost bank heeft alle passende organisatorische en administratieve maatregelen genomen om te voorkomen dat die conflicten de belangen van de klanten zouden schaden en heeft een beleid uitgewerkt inzake belangenconflicten bij beleggings- en verzekeringsactiviteiten (hierna 'het beleid') om ervoor te zorgen dat alle redelijke maatregelen in het belang van de klant worden genomen. Een document dat dit beleid samenvat, wordt aan de klanten van de bank bezorgd overeenkomstig de bepalingen van artikel 15 van deze Voorwaarden en is beschikbaar op de website www.bpostbank.be.

Het beleid omvat de maatregelen die de bank neemt om alle soorten belangenconflicten te identificeren, te voorkomen en te beheren. Het beleid beschrijft onder meer de situaties die een professioneel of persoonlijk belangenconflict doen of kunnen doen ontstaan, evenals de te volgen procedures en de te nemen maatregelen om belangenconflicten te beheren en om te garanderen dat de personen die bij de activiteiten van bpost bank betrokken zijn, deze met voldoende onafhankelijkheid uitvoeren.

De volgende codes en maatregelen dienen onder meer om de naleving van de in het Beleid uiteengezette beginselen te garanderen:

- interne gedragscodes om ervoor te zorgen dat het personeel van bpost bank zich op eerlijke, billijke en professionele wijze inzet voor het belang van de klanten (bv. gedragscode bpost bank – gedragscode voor persoonlijke verrichtingen in financiële instrumenten – gedragscode voor aanvullende beroepsactiviteiten en externe mandaten);
- beleid inzake vergoedingen en bepaling van de commerciële doelstellingen dat erop gericht is om een verantwoord professioneel gedrag en een billijke behandeling van de klanten aan te moedigen en belangenconflicten in de relaties met de klanten te vermijden;
- gepaste en voldoende solide controle- en beveiligingsmechanismen op het gebied van informatica om de veiligheid en de authenticatie van de middelen voor informatieoverdracht te garanderen, het risico op datacorruptie en ongeoorloofde toegang tot een minimum te beperken en informatielekken te voorkomen om de vertrouwelijkheid van de gegevens voortdurend te handhaven;
- maatregelen om ongepaste invloeden te voorkomen;
- passende behandeling van relatiegeschenken; en
- passende behandeling van de ontvangen en betaalde voordelen (zie hierboven).

Wanneer de door bpost bank genomen organisatorische of administratieve maatregelen niet volstaan om met redelijke zekerheid te waarborgen dat het risico op schade aan de belangen van de klanten zal worden vermeden, bezorgt bpost bank deze klanten, voordat ze in hun naam handelt, een nauwkeurige beschrijving van het betrokken belangenconflict, de algemene aard en de bron van het belangenconflict, de risico's van het belangenconflict en de genomen maatregelen om die risico's te beperken.

Artikel 15. Communicatie.

15.1 Taal

De taal waarin bpost bank met een klant communiceert en aan wie zij de documenten en informatie over de beleggingsdiensten toestuurt, is de taal die met de klant is overeengekomen en die in de bestanden van bpost bank is opgenomen.

15.2 Communicatiemethode

a. In het algemeen

Onder voorbehoud van artikel 15.2.b van deze Voorwaarden verloopt alle communicatie tussen bpost bank en haar klant overeenkomstig de bepalingen van de Algemene Bankvoorwaarden.

b. Informatieverstrekking

Alle informatie die bpost bank aan de klant moet verstrekken in toepassing van deze Voorwaarden wordt hem bezorgd op een duurzame drager (bijvoorbeeld schriftelijk) of via de website van bpost bank (www.bpostbank.be), voor zover de voorwaarden van de tweede alinea van dit artikel vervuld zijn.

bpost bank kan de aan de klant mee te delen informatie verstrekken via haar website wanneer de klant regelmatig toegang heeft tot het internet. Een klant wordt geacht regelmatig toegang te hebben tot het internet wanneer hij bpost bank een e-mailadres heeft bezorgd als middel om met bpost bank te communiceren of wanneer hij toegang heeft tot de dienst PCbanking. De klant die aan bpost bank een e-mailadres heeft meegedeeld als communicatiemiddel, stemt er via deze mededeling specifiek mee in dat de informatie in die vorm wordt verstrekt. bpost bank zal de klant elektronisch (e-mail, PCbanking of anderszins) laten weten waar hij toegang heeft tot deze informatie.

c. Mededeling van orders met betrekking tot het leveren van diensten

De orders moeten schriftelijk worden meegedeeld via de formulieren die bpost bank ter beschikking stelt van haar klanten.

bpost bank voert klantenorders die haar per fax, e-mail of om het even welk ander informatica- of telecommunicatiesysteem worden meegedeeld, pas uit na ondertekening van een hiervoor schriftelijk opgestelde overeenkomst met de klant.

Artikel 16. Klachten.

Klachten moeten schriftelijk worden gericht aan bpost bank, Customer Services, op het adres van haar maatschappelijke zetel (Markiesstraat 1 bus 2, 1000 Brussel) of per e-mail: quality@bpostbank.be.

Nadat hij alle mogelijkheden binnen de bank heeft benut, kan de klant voor klachten in verband met de bankactiviteiten de tussenkomst vragen van Ombudsfin – Ombudsdienst voor financiële diensten, per brief gericht aan North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2 in 1000 Brussel of per e-mail naar ombudsman@ombudsfin.be of via het onlinecontactformulier op de betreffende website www.ombudsfin.be.

Voor klachten in verband met de verzekeringsbemiddelingsactiviteiten van de bank kan de klant de tussenkomst van de Ombudsman van de Verzekeringen vragen per brief gericht aan De MeeÛsquare 35 in 1000 Brussel of per e-mail info@ombudsman.as of via het online contactformulier op de betreffende website www.ombudsman.as.

Voor onlineaankopen kan de klant ook terecht bij het orgaan voor de Onlinegeschillenbeslechting zoals vermeld op het platform voor de Onlinegeschillenbeslechting (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).

Artikel 17. Wijziging van de voorwaarden.

bpost bank behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden op elk moment te wijzigen, met name (maar niet uitsluitend) in geval van veranderingen in de wetgeving of reglementering. Ze brengt de klanten op de hoogte van de wijzigingen overeenkomstig de bepalingen van artikel 15 hiervoor. De wijzigingen treden in werking twee maanden na de datum van het bericht.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.

De relaties die bpost bank met haar klanten onderhoudt, worden beheerst door het Belgische recht, behoudens uitdrukkelijke afwijking. Alle betwistingen tussen bpost bank en een klant vallen onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische hoven en rechtbanken.

bpost bank nv, met maatschappelijke zetel in Markiesstraat 1 bus 2, 1000 Brussel - RPR Brussel onder KBO-nummer 0456.038.471 – BTW BE456 038 471 - telefoon: 02 201 23 45 - is een kredietinstelling erkend bij de FSMA (Congresstraat 12-14, 1000 Brussel) en onderworpen aan het toezicht van deze autoriteit, die haar beleggingsdiensten verleent via het netwerk van bpost nv van publiek recht (Muntcentrum, 1000 Brussel), erkend bij de FSMA als agent in bank- en beleggingsdiensten voor bpost bank nv onder het nummer 025275 cA-cB.

bpost bank nv, Markiesstraat 1 bus 2, 1000 Brussel, erkend onder FSMA-nr. 16.290 A, treedt op als verbonden verzekeringsagent van AG Insurance nv, E. Jacquainlaan 53, 1000 Brussel. De u voorgestelde producten van AG Insurance worden verkocht via de distributiekanaalen van bpost nv van publiek recht (Muntcentrum, 1000 Brussel), erkend als verzekeringstussenpersoon onder FSMA-nummer 25.275 cA-cB.

Bijlage I

Effectenrekening: bijkomende informatie

Deze informatie vormt een aanvulling op de bijzondere voorwaarden inzake beleggingsdiensten.

1. Informatie over bpost bank

bpost bank nv is een kredietinstelling met maatschappelijke zetel Markiesstraat 1 bus 2, 1000 Brussel, ingeschreven in het RPR Brussel onder het nummer 0456.038.471 en bij de btw onder het nummer 456.038.471. Telefoonnummer klantendienst 02 201 23 45.

bpost bank staat, inzake beleggers- en consumentenbescherming, onder prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14 in 1000 Brussel en onder toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congresstraat 12-14 in 1000 Brussel.

bpost bank maakt voor de distributie van haar producten gebruik van het netwerk bpost nv van publiek recht met maatschappelijke zetel Muntcentrum, 1000 Brussel, ingeschreven bij de FSMA onder het nummer 25275cA-cB.

2. Opening van een effectenrekening en het gemakkelijk aan- en verkopen van effecten

De klant heeft de mogelijkheid om een effectenrekening te openen in een postkantoor of via de digitale kanalen (PCbanking, MOBILEbanking).

Met zijn effectenrekening kan de klant heel eenvoudig effecten kopen en verkopen.

De klant kan in drie stappen online inschrijven op een financieel instrument of zijn effecten verkopen:

- 1) Identificatie overeenkomstig de bepalingen van de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de dienst MOBILEbanking of PCbanking;
- 2) Controle: de klant ziet een overzicht van zijn order (type product, bedrag, te debiteren zicht- of spaarrekening en gekoppelde effectenrekening) zodat hij het kan aanpassen en/of corrigeren indien nodig;
- 3) Ondertekening van het order overeenkomstig de bepalingen van de bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op het gebruik van de dienst MOBILEbanking of PCbanking.

3. Beheer van de effectenrekening

bpost bank zorgt voor de uitbetaling van de coupons en dividenden van de effecten die de klant aanhoudt en informeert hem over alle verrichtingen met betrekking tot zijn effecten, zoals de vervroegde terugbetaling van zijn effecten, de afkoop ervan door de emittent en de betaling op de vervaldag enz.

4. De effectenrekening geeft altijd een volledig overzicht

De effectenrekening geeft de klant een globaal overzicht van de effecten die hij aanhoudt bij bpost bank en ook een evaluatie op basis van de meest recente, beschikbare koersen.

5. Overzicht van het productassortiment

bpost bank kan het volgende assortiment financiële instrumenten aanbieden:

- **Staatsbon:** een staatsbon is een schuldbewijs met een bepaalde looptijd, uitgegeven door België en met een vooraf overeengekomen renteopbrengst.
- **Kasbon:** een kasbon is een schuldbewijs met een bepaalde looptijd, uitgegeven door een bank en met een vooraf overeengekomen renteopbrengst.
- **Bevek:** een bevek is een beleggingsvennootschap met veranderlijk kapitaal. Het gaat om een instelling voor collectieve belegging (ICB) die uitsluitend in het belang van de aandeelhouders wordt beheerd en enkel tot doel heeft te beleggen in financiële producten en waarvan het kapitaal toeneemt of daalt naargelang de in- en uitstap van de beleggers.
- **Gestructureerde producten:** bij bpost bank bestaan er twee soorten gestructureerde producten, in de vorm van een gestructureerde obligatie en/of een afgeleid instrument.
 - **Gestructureerde obligatie:** een gestructureerde obligatie is een schuldbewijs met een bepaalde looptijd, doorgaans uitgegeven door een financiële instelling en gebruikmakend van een combinatie van complexe financiële technieken om bijvoorbeeld een rendement te bieden dat gekoppeld is aan een aandelenindex of een rentevoet. Een gestructureerde obligatie geeft recht op de terugbetaling van 100% van het belegde kapitaal op de eindvervaldag (exclusief kosten en taksen), behalve in geval van faillissement of risico op faillissement van de emittent en/of de borgsteller.
 - **Afgeleid instrument:** een afgeleid instrument is een schuldbewijs met een bepaalde looptijd, doorgaans uitgegeven door een financiële instelling en gebruikmakend van een combinatie van complexe financiële technieken om bijvoorbeeld een rendement te bieden dat gekoppeld is aan een aandelenindex of een rentevoet. Een afgeleid instrument geeft recht op een gedeeltelijke terugbetaling van het belegde kapitaal op de eindvervaldag (exclusief kosten en taksen) in geval van een slechte prestatie van het product. Bij faillissement of risico op faillissement van de emittent en/of de borgsteller loopt de belegger het risico de gedeeltelijke terugbetaling van het kapitaal waarop hij recht heeft, niet terug te krijgen.

6. Tarifiering van de effectenrekening

De effectenrekening is volledig gratis:

- Dossierkosten: 0 euro
- Bewaarloon: 0 euro

bpost bank aanvaardt de door bpost bank gecommmercialiseerde waarden, staatsbons en effecten (kasbons, beveks en gestructureerde producten) uitgegeven door de Belgische banken van de groep BNP Paribas Fortis.

Vier keer per jaar wordt er gratis een overzicht van de effectenrekening opgestuurd.

7. Herroepingsrecht, opzeggingsrecht en afsluiting van een effectendepot

Als de effectenrekening op afstand werd gesloten, beschikt de klant over een herroepingsrecht op grond waarvan hij zonder boete en zonder opgave van reden kan afzien van die effectenrekening. Dat recht moet worden uitgeoefend binnen een termijn van veertien (14) dagen vanaf het sluiten van het contract; hiervoor dient een brief verstuurd te worden naar bpost bank nv, Customer Services, Markiesstraat 1 bus 2, 1000 Brussel. Bij uitoefening van dit recht kan de klant enkel gehouden zijn tot betaling van de kosten verbonden aan de werkelijk verleende dienst volgens het geldende tarief.

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen wordt de effectenrekening automatisch voor onbepaalde tijd behouden.

De klant kan zijn effectenrekening op elk moment, dus zelfs buiten de voormelde termijn van 14 dagen, gratis afsluiten bij zijn financieel expert in een postkantoor.

Overeenkomstig de bijzondere voorwaarden inzake beleggingsdiensten behoudt bpost bank zich het recht voor om de effectenrekening van een klant af te sluiten drie maanden na opvraging van het laatste financiële instrument dat zich daar bevond.

8. Verhaal

Klachten moeten schriftelijk worden gericht aan bpost bank, Customer Services, op het adres van haar maatschappelijke zetel (Markiesstraat 1 bus 2, 1000 Brussel) of per e-mail: quality@bpostbank.be.

Nadat alle in de bank aangeboden mogelijkheden zijn gebruikt, kan de klant de tussenkomst vragen van Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen, per brief naar North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2 te 1000 Brussel of per e-mail: ombudsman@ombudsfin.be of via het onlinecontactformulier op de betreffende website (www.ombudsfin.be).

Voor onlineaankopen kan de klant ook terecht bij het orgaan voor de Onlinegeschillenbeslechting zoals vermeld op het platform voor de Onlinegeschillenbeslechting (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).