

Algemene voorwaarden vanaf 1 augustus 2026

Inhoudsopgave

1. Toepassing - tegenstelbaarheid - wijzigingen	4
1.1 Relatie met de Bank	4
1.2 Bijzondere Voorwaarden	4
1.3 Definitie van "Klant"	4
1.4 Toegang tot de Algemene Voorwaarden	4
1.5 Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden	4
1.6 Afwijken van de Algemene Voorwaarden	4
1.7 Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden	4
1.8 Gedragscode	5
1.9 Registratie bij de Nationale Bank van België	5
2. Algemene bepalingen	6
2.1 Welke informatie bezorg je aan de Bank?	6
2.2 Beroepsdiscretie en Transparantie	8
2.3 Meerdere Titularissen	10
2.4 Overlijden	12
2.5 Uitvoering en Beheer van Geldmiddelen en Orders	13
2.6 Gebruik van Elektronische Communicatie	14
2.7 Briefwisseling	15
2.8 Geblokkeerde Bedragen als Waarborg	16
2.9 Waarborgen ten gunste van Triodos Bank	16
2.10 Bescherming van je Tegoeden	17
2.11 Geschillen	17
2.12 Bewijs	18
2.13 Tarieven en Verschuldigde Bedragen	18
2.14 Einde van de Bankrelatie	19
2.15 Bewaren van de Documenten	20
2.16 Slapende Rekeningen	20
2.17 Opname Elektronische Communicatie	20
2.18 Aanbod	20
3. Verrichtingen op rekening	21
3.1 Opening Rekening	21
3.2 Opname en Stortingen	21
3.3 Rekeninguittreksels	21
3.4 Rentevoeten	21
3.5 Online Banking	22
3.6 Blokkering	22
3.7 Minderjarigen	22

4. Specifieke afspraken rond rekeningen	23
4.1 Zichtrekening	23
4.2 Spaarrekening	23
4.3 Termijnrekening	23
4.4 Effectenrekening	24
5. Betalingsdiensten	25
5.1 Toepassingsgebied	25
5.2 Definities	25
5.3 Domiciliëring	25
5.4 Toestemming voor een Betalingstransactie en Unieke Identificator	26
5.5 Herroeping en Weigering van Betalingstransacties	26
5.6 Aansprakelijkheid	26
5.7 Betaalkaart	27
6. Specifieke afspraken over de financiële instrumenten	28
6.1 Definities	28
6.2 Financiële Instrumenten aangeboden door de Bank	28
6.3 Beleggingsdiensten aangeboden door de Bank	29
6.4 Geschiktheids- en Passendheidsbeoordeling	30
6.5 Uitvoering van Transacties in Financiële Instrumenten	32
6.6 Kosten	32
6.7 Belangenconflicten	32
6.8 Van Derden ontvangen of aan Derden Betaalde Voordelen	33
7. Professionele kredieten	34

1. Toepassing – tegenstelbaarheid – wijzigingen

1.1 Relatie met de Bank

Je relatie met Triodos Bank (het Belgische bijkantoor), hierna “de Bank”, valt onder deze Algemene Voorwaarden.

Gegevens van de Bank:

Triodos Bank, naamloze vennootschap naar Nederlands recht

Zetel: Zeist, gevestigd te Hoofdstraat 10A, 3972 LA Driebergen-Rijsenburg (Nederland)

Inschrijving: Handelsregister van Utrecht, nummer 30062451

Gegevens Belgisch bijkantoor van de Bank:

Zetel: Boudewijnlaan 31, bus 5, 1000 Brussel

Inschrijving: RPR Brussel

Btw-nummer: BE 0450 507 887

Contact: info@triodos.be, www.triodos.be

1.2 Bijzondere Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden van de Bank worden aangevuld met de Belgische en Europese bankpraktijk en wetgeving. Daarnaast kunnen er bijzondere voorwaarden of bijzondere akkoorden gelden voor bepaalde producten of diensten, zoals bijvoorbeeld de essentiële informatie voor spaarders of beleggers, of andere documenten die van toepassing zijn op het product of de dienst.

Wanneer er sprake is van Bijzondere voorwaarden of akkoorden, hebben die voorrang op de Algemene Voorwaarden.

1.3 Definitie van “Klant”

In deze Algemene Voorwaarden spreken we jou, de klant, aan met je of jij. Met ‘klant’ bedoelen we:

- elke persoon (natuurlijk of rechtspersoon) die een overeenkomst sluit met de Bank
- elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die, in welke hoedanigheid dan ook, optreedt in de plaats van voorgenoemde persoon (bijvoorbeeld als wettelijke vertegenwoordiger, gevolmachtigde, of uiteindelijke begunstigde)
- elke persoon die gebruik maakt van een product of dienst van de Bank

1.4 Toegang tot de Algemene Voorwaarden

Je kunt de Algemene Voorwaarden van de Bank gratis verkrijgen bij het Belgische bijkantoor of raadplegen op www.triodos.be. Daarnaast kun je op elk moment aan de Bank vragen om de Algemene Voorwaarden in papieren vorm of op een andere duurzame drager toegestuurd te krijgen.

1.5 Aanvaarding van de Algemene Voorwaarden

Zodra je een rekening geopend hebt bij de bank, gaan we ervan uit dat je de Algemene Voorwaarden hebt gelezen en hiermee akkoord bent.

1.6 Afwijken van de Algemene Voorwaarden

Je kunt alleen van deze Algemene Voorwaarden afwijken als dat schriftelijk met de Bank wordt overeengekomen.

1.7 Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

De Bank kan deze Algemene Voorwaarden op elk moment aanpassen. We laten je dit altijd weten, bijvoorbeeld via een brief, e-mail, of beveiligd bericht in Internet Banking of de Triodos app.

Als je het niet eens bent met de wijzigingen, kun je de overeenkomst(en) die je met je bank hebt, stopzetten binnen twee maanden nadat je op de hoogte werd gebracht van de aanpassingen.

Doe je dit niet, dan gelden de nieuwe Algemene Voorwaarden na die twee maanden en gaan we ervan uit dat je hiermee akkoord bent.

1.8 Gedragscode

De Bank heeft de gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken ondertekend. Deze gedragscode bevat de basisprincipes van goede bankpraktijken. Je kunt dit document opvragen bij het Belgische bijkantoor van de Bank of via de website van Febelfin (www.febelfin.be).

1.9 Registratie bij de Nationale Bank van België

De Bank is geregistreerd bij de Nationale Bank van België (NBB) als buitenlandse kredietinstelling met een bijkantoor in België.

2. Algemene bepalingen

2.1 Welke informatie bezorg je aan de Bank?

1. Jouw gegevens en meldingsplicht

Je bent verplicht om de Bank alle nodige informatie te bezorgen over:

- je identiteit
- je juridisch statuut
- je woonplaats of maatschappelijke zetel
- je gezins- en professionele situatie

Daaronder vallen ook: je huwelijksstelsel, je inschrijving in het rechtspersonenregister, je btw-statuut en ondernemingsnummer (indien van toepassing).

Verandert er iets aan je juridische situatie zoals je burgerlijke staat, bekwaamheid, adres of vertegenwoordiging? Dan moet je dat zo snel mogelijk aan de Bank melden, schriftelijk en ondertekend. Dat kan in vrije vorm, tenzij de Bank vraagt om dit via een specifiek document te bevestigen.

De Bank houdt pas rekening met je wijzigingen vanaf het moment waarop ze jouw melding ontvangt. Ze is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van laattijdige of ontbrekende informatie.

2. Wettelijke verplichtingen van de Bank

Je aanvaardt dat de Bank moet voldoen aan de wettelijke regels van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (afgekort FSMA, voor Financial Services and Markets Authority), de Nationale Bank van België en De Nederlandsche Bank. Die regels hebben altijd voorrang op jouw afspraken met de Bank.

Daarnaast is de Bank verplicht om de wet van 18 september 2017 (de Antiwitwaswet) na te leven. Daardoor mag ze op elk moment informatie vragen over:

- je identiteit
- je economische of professionele activiteiten
- het doel van je relatie met de Bank
- de herkomst van je geld
- de juistheid van je verrichtingen

Ze kan hierbij ook bewijsstukken vragen en kopieën ervan bewaren. Je relatie met de Bank start pas definitief na deze controle én nadat je identiteit formeel is bevestigd.

Tijdens de hele looptijd van je relatie met de Bank kan deze controle herhaald worden. De Bank kan jouw aanvaarding als klant ook herzien, mocht dat nodig blijken.

3. Verantwoordelijkheid voor juiste gegevens

Geef je foutieve of onvolledige informatie? Dan ben jij zelf verantwoordelijk voor de gevolgen. Buitenlandse documenten moet je aanleveren in een van de Belgische landstalen of in het Engels, of laten vertalen door een officieel erkende vertaler. De Bank is niet aansprakelijk voor de vertaling, echtheid of geldigheid van deze documenten, en evenmin voor het interpreteren van buitenlands recht.

De Bank mag jouw identiteit, en die van eventuele gevolmachtigden of uiteindelijke begunstigen, controleren via het Rijksregister, binnen de grenzen van de Antiwitwaswet.

4. Specifieke info per klanttype

Voor natuurlijke personen

Je bezorgt de Bank:

- een kopie van je identiteitskaart (voor- en achterkant)
- een recent bewijs van woonst
- bijkomende documenten indien gevraagd

Verloopt je identiteitskaart? Dan bezorg je de Bank spontaan een kopie van je nieuwe kaart.

Voor minderjarigen of onbekwame personen bezorgen de wettelijke vertegenwoordigers:

- een kopie van de identiteitskaart van het kind of van die onbekwame persoon (of geboorteakte)
- hun eigen identiteitskaart
- een recent bewijs van woonst

De Bank kan extra bewijs vragen om de wettelijke vertegenwoordiging te bevestigen.

Iedere natuurlijke persoon die vermeld staat op het openingsformulier, moet zich identificeren zoals hierboven omschreven.

Voor rechtspersonen

Je bezorgt de Bank:

- de meest recent gecoördineerde statuten
- alle documenten over de benoeming of het ontslag van vertegenwoordigers, inclusief de toegekende of ingetrokken bevoegdheden
- een actuele lijst van deze personen met vermelding van hun bevoegdheden (indien gevraagd)

Deze vertegenwoordigers identificeren zich zoals natuurlijke personen. Ook de uiteindelijke begunstigen van de rechtspersoon worden als natuurlijke personen geïdentificeerd.

Voor feitelijke verenigingen of vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid

Je bezorgt de Bank:

- een document dat aantoont dat je organisatie bestaat (zoals statuten of een reglement)
- een ledenlijst
- indien van toepassing: btw- en ondernemingsnummer
- documenten waaruit blijkt wie jouw organisatie mag vertegenwoordigen tegenover de Bank

Deze vertegenwoordigers identificeren zich zoals natuurlijke personen. Ook de uiteindelijke begunstigen worden altijd geïdentificeerd als natuurlijke personen.

5. Je handtekening

Doorgaans wordt de relatie met de bank gestart via Online onboarding. Is dat niet het geval en begint je relatie met de Bank op basis van fysieke documentatie, dan leg je een voorbeeld van je handtekening neer. Alleen die handtekening geldt in dat geval. Dit geldt ook voor wettelijke vertegenwoordigers of gemachtigden volgens statuten of volmachten. De Bank is niet verplicht om extra opzoeken te doen over deze handtekeningen.

Bij volmachten ben jij verantwoordelijk voor de echtheid van de handtekening van je mandataris. Wijzig je je fysieke handtekening? Dan breng je de Bank daar meteen van op de hoogte. Bij elke opdracht controleert de Bank of je handtekening overeenkomt met het neergelegde voorbeeld. De Bank of haar medewerkers zijn alleen aansprakelijk in geval van een zware fout of bedrog.

Twijfelt de Bank aan de echtheid van je handtekening of van een opdracht? Dan mag ze deze weigeren.

6. Volmachten

Je kunt één of meerdere personen een volmacht geven, **maar enkel via de formulieren of aangewezen online procedure van de Bank**. Andere volmachten worden niet aanvaard.

Zowel jij als de mandataris kunnen een volmacht intrekken.

Een volmacht vervalt ook automatisch bij:

- het einde van je relatie met de Bank
- overlijden
- onbekwaamheid
- faillissement
- kennelijk onvermogen van jou of van de mandataris

Een intrekking moet via **e-mail, beveiligd bericht of post** naar het Belgische bijkantoor van de Bank gestuurd worden. Intrekkingen op een andere manier mag de Bank negeren. Ze verwerkt je intrekking zo snel mogelijk, en is pas aansprakelijk **twee bankwerkdagen na ontvangst**.

Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, krijgt de mandataris dezelfde bevoegdheden als jij – behalve voor:

- het beëindigen van producten of diensten
- het wijzigen van belangrijke kenmerken ervan
- het aanpassen van jouw persoonsgegevens

Volmachten zijn persoonlijk en kunnen niet worden doorgegeven.

Jij en de mandataris zijn hoofdelijk en ondeelbaar verantwoordelijk voor:

- de gegeven opdrachten
- de verrichtingen van de mandataris
- een eventueel niet toegelaten negatief saldo

Hoofdelijk betekent dat de Bank bij elk van jullie terecht kan voor het volledige bedrag.

Ondeelbaar betekent dat schulden niet kunnen worden opgesplitst, bijvoorbeeld bij een erfenis. Deze termen zullen ook verder in deze voorwaarden gebruikt worden.

7. Persoonsgegevens en privacy

De Bank verwerkt je persoonsgegevens volgens haar **Privacyverklaring**.

Je vindt deze op <https://www.triodos.be/nl/privacy-instellingen>, of je kunt ze opvragen via:

- e-mail: info@triodos.be
- brief: Boudewijnlaan 31, bus 5, 1000 Brussel
- het Belgische bijkantoor

De Privacyverklaring maakt deel uit van je overeenkomst met de Bank en kan worden aangepast volgens de regels die daarin staan.

2.2 Beroepsdiscretie en Transparantie

1. Wanneer deelt de Bank jouw gegevens?

De Bank deelt geen informatie over jou met derden, behalve in deze gevallen:

- als dat nodig is volgens deze Algemene Voorwaarden
- als jij daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft

- als de wet of een reglement dat verplicht

2. Het Centraal Aanspreekpunt (CAP)

Volgens de wet van 8 juli 2018 moet de Bank bepaalde informatie over jou doorgeven aan het Centraal Aanspreekpunt (CAP) bij de Nationale Bank van België. Dit dient om:

- witwassen, financiering van terrorisme en zware criminaliteit te bestrijden
- strafbare feiten op te sporen
- fiscale onderzoeken te ondersteunen

Het CAP registreert en bewaart deze gegevens tot **tien jaar** na het einde van het kalenderjaar waarin:

- je identiteitsgegevens zijn meegedeeld, of
- je rekeningen en contracten zijn afgesloten

Aanvragen tot informatie bij het CAP worden **twee kalenderjaren** bewaard.

Je hebt het recht om je gegevens kosteloos in te kijken. Stuur hiervoor een schriftelijk verzoek naar:

Centraal Aanspreekpunt
Nationale Bank van België
Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel

3. Informatie voor mandatarissen

Een volmachtdrager heeft toegang tot **alle informatie** over:

- de rekeningen waarvoor volmacht werd gegeven
- alle verrichtingen op die rekeningen

Deze toegang blijft geldig zolang de volmacht loopt of geldig was.

4. Fiscale transparantie (FATCA & CRS)

De Bank is wettelijk verplicht om mee te werken aan internationale fiscale informatie-uitwisseling volgens de FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) en CRS (Common Reporting Standard). Deze verplichting is vastgelegd in de Belgische wetgeving.

Daarom moet de Bank je vragen om:

- een eigen verklaring (self-certification) in te vullen
- je fiscale woonplaats (eventueel in het buitenland) mee te delen
- andere documenten aan te leveren om je fiscaal statuut te bevestigen

Indien van toepassing, moet de Bank deze gegevens over jou aan de fiscus bezorgen:

- naam en voornaam
- adres
- land van fiscale woonplaats
- fiscaal identificatienummer (TIN)
- geboortedatum en -plaats
- IBAN-nummer(s) van je rekeningen
- saldo of totale waarde op 31 december of op de afsluitdatum
- totaal brutobedrag aan interesten, dividenden en andere inkomsten op effectenrekeningen
- bruto-opbrengst van verkoop, afkoop of terugbetaling van financiële activa op effectenrekeningen
- brutobedrag van interesten op spaar- of termijnrekeningen

Als je geen geldige verklaring indient, **kan de Bank beslissen om de relatie niet aan te gaan of stop te zetten**. De Bank is dan ook verplicht om de gegevens waarover ze beschikt, automatisch door te geven aan de fiscale autoriteiten.

De Bank behoudt zich bovendien het recht voor om haar diensten enkel aan te bieden aan klanten met hoofdverblijfplaats in België.

5. Inzage en correctie van je gegevens

Je hebt het recht om kosteloos de persoonsgegevens die de Bank over jou verwerkt en eventueel deelt, in te kijken en te laten corrigeren.

2.3 Meerdere Titularissen

Wanneer een product of dienst wordt geopend door meerdere personen samen, gelden er specifieke regels. Deze hangen af van de aard van de onderlinge relatie tussen de betrokken personen: gehuwden of wettelijk samenwonenden, onverdeeldheid, vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid of feitelijke vereniging.

1. Situaties met verschillende titularissen (bv. Huwelijk of wettelijk samenwonenden)

Beheer van een gemeenschappelijk product of dienst

- Als je gehuwd bent of wettelijk samenwoont of je je in een vergelijkbare situatie bevindt waarin je samen een product of dienst opent, mag elk van jullie afzonderlijk beheer- en beslissingsdaden stellen. Dat geldt ook voor het sluiten van de rekening, ongeacht jullie vermogensstelsel.
- Een volmacht aan een derde geven, moet je wel samen doen.

Wederzijdse volmachten en intrekking

- Jullie geven elkaar automatisch een wederzijdse volmacht .
- Elke titularis kan die volmacht zelf intrekken door een schriftelijk verzoek aan de Bank. Je moet elkaar hiervan zelf op de hoogte brengen.
- De Bank verwerkt de intrekking zo snel mogelijk.
- Vanaf dan moeten jullie voortaan **samen alle aanvragen ondertekenen**.

Aansprakelijkheid

- Jullie zijn beiden **hoofdelijk en ondeelbaar verantwoordelijk** voor alle verplichtingen die voortkomen uit het gebruik van het product of de dienst, tegenover zowel de Bank als derden.

Hoofdelijk betekent dat de Bank bij elk van jullie het volledige bedrag kan vorderen.

Ondeelbaar betekent dat de schuld niet opgesplitst kan worden, bijvoorbeeld bij een erfenis.

2. Onverdeeldheid

Een onverdeeldheid betekent dat meerdere personen samen eigenaar zijn van een product of dienst, zonder dat duidelijk is wie welk deel bezit.

Erkenning en beheer

- De Bank erkent enkel de personen waarvan de identiteit en handtekening vermeld staan op:
 - het openingsformulier
 - de handtekeningkaart
 - de ingevulde vragenlijst "onverdeeldheid"
- Medetitularissen kunnen enkel **samen** beheer- en beschikkingsdaden stellen, tenzij ze elkaar wederzijdse volmachten geven via de handtekeningkaart.

Intrekking van volmacht

- Elke medetitularis kan de volmacht zelf intrekken door een schriftelijk verzoek aan de Bank.
- Je brengt de andere titularissen hiervan zelf op de hoogte.
- De Bank verwerkt het verzoek zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen **drie bankwerkdagen** na ontvangst.
- Vanaf dat moment moeten **alle aanvragen door alle titularissen samen ondertekend worden**.

Aansprakelijkheid

- Elke titularis is **hoofdelijk en ondeelbaar verantwoordelijk** voor alle verplichtingen uit het gebruik van het product of de dienst.

Benaming en aandeelverdeling

- Een product of dienst in onverdeeldheid wordt geopend op naam van de betrokken personen.
- Zijn er meer dan twee titularissen? Dan opent de Bank het product op naam van "**onverdeeldheid**", gevolgd door een gemeenschappelijke benaming.
- De Bank gaat ervan uit dat elk lid **een gelijk aandeel** heeft, ongeacht onderlinge afspraken.

Blokkeringen en wettelijke gevolgen

- Als een van de leden overlijdt, failliet gaat, onbekwaam wordt verklaard of als er beslag wordt gelegd, volgt de Bank haar wettelijke verplichtingen (zoals blokkering of aangifte), zonder hiervoor aansprakelijk te zijn.

3. Vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid

Erkenning en beheer

- Enkel vennoten waarvan de identiteit en handtekening op het openingsformulier of de handtekeningkaart staan, worden door de Bank erkend.
- In overleg met de Bank bepaal je wie beheers- en beschikkingsdaden mag stellen, en of dit samen of alleen kan.

Aansprakelijkheid

- Elke vennoot is **hoofdelijk en ondeelbaar verantwoordelijk** voor alle huidige en toekomstige verplichtingen tegenover de Bank en derden.

Bij overlijden of andere juridische situaties

- Als er beslag wordt gelegd, een vennoot overlijdt of onbekwaam wordt verklaard, of als een rechtspersoonlijke vennoot failliet gaat of ontbonden wordt, zal de Bank haar wettelijke verplichtingen volgen. Ze is hiervoor niet aansprakelijk.

4. Feitelijke vereniging

Erkenning en vertegenwoordiging

- De Bank erkent enkel personen als vertegenwoordiger of volmachtdrager van de vereniging als hun identiteit en handtekening op het openingsformulier én de handtekeningkaart staan, of online werden toegevoegd.
- Het beheer gebeurt volgens de afspraken die op het openingsformulier of online zijn vastgelegd.

Wijzigingen in vertegenwoordiging

- De Bank houdt enkel rekening met veranderingen in de vertegenwoordiging als **alle vertegenwoordigers hiermee akkoord gaan**. Interne afspraken binnen de vereniging zijn daarbij niet doorslaggevend.

Aansprakelijkheid

- Alle vertegenwoordigers zijn **hoofdelijk en ondeelbaar verantwoordelijk** voor alle verplichtingen die voortkomen uit het gebruik van het product of de dienst.

Bij wijzigingen

- Als een vertegenwoordiger of volmachtdrager wordt vervangen of zijn bevoegdheden wijzigen, moeten de leden van de feitelijke vereniging dit onmiddellijk aan de Bank melden.

2.4 Overlijden

Wanneer een klant overlijdt, gelden er specifieke regels voor het gebruik en de toegang tot de tegoeden.

Melding van overlijden

- Als jij, je echtgenoot of wettelijk samenwonende overlijdt, moeten je **erfgenamen, rechthebbenden en eventuele volmacht dragers de Bank onmiddellijk schriftelijk op de hoogte brengen**, ongeacht het huwelijksstelsel.
- De Bank moet het overlijdensbericht **binnen twee bankwerkdagen** ontvangen. Als dat niet gebeurt, is ze **niet verantwoordelijk** voor eventuele verrichtingen die na het overlijden werden uitgevoerd door de andere titularis of volmacht drager.

Verdere stappen na overlijden

- Na de melding bezorgen de erfgenamen en/of rechthebbenden:
 - een **officiële overlijdensakte**
 - en, indien van toepassing, de **gegevens van de notaris** die de nalatenschap beheert.
- De Bank **blokkeert de rekeningen en tegoeden** op naam van de overledene of op gezamenlijke naam met de langstlevende partner.

Vrijgave van tegoeden

- Om toegang te krijgen tot de tegoeden van de overledene, moet je documenten bezorgen die de **erfopvolging en verdeling** aantonen. Dat kunnen zijn:
 - een notariële akte,
 - een vonnis,
 - of een ondertekend akkoord van alle rechthebbenden.
- De Bank kan ook **extra documenten** vragen indien nodig, en is **niet aansprakelijk** voor de echtheid van de aangeleverde stukken.

Uitzonderlijke vrijgave aan langstlevende partner

- Op uitdrukkelijk verzoek van de langstlevende echtgenoot of wettelijk samenwonende, kan de Bank een deel van het saldo van een gezamenlijke of onverdeelde rekening **vroegtijdig vrijgeven** zonder voorafgaande documenten, volgens **artikel 4.65 van het Burgerlijk Wetboek**.
- De Bank is niet verder aansprakelijk voor deze vrijgave.

Opgelet: Als je meer opneemt dan wettelijk toegelaten:

- verlies je het erfdeel dat gelijk is aan het bedrag dat je te veel hebt opgenomen.
- verlies je ook de mogelijkheid om de erfenis te verwerpen of onder voorbehoud te aanvaarden (met boedelbeschrijving).

Kosten en communicatie

- De Bank kan **kosten aanrekenen** voor het afhandelen van de nalatenschap. Deze staan in het tarievenoverzicht van de Bank.
- Alle erfgenamen zijn hiervoor **hoofdelijk en ondeelbaar aansprakelijk**, en de Bank houdt de kosten in op de beschikbare tegoeden.
- Tenzij anders overeengekomen, stuurt de Bank briefwisseling over de nalatenschap naar:
 - het laatste gekende adres van de overledene,
 - of naar één van de erfgenamen,
 - of naar de notaris die de nalatenschap afhandelt.

Met deze verzending gaat de Bank ervan uit dat **alle erfgenamen geïnformeerd zijn**.

Informatie over de nalatenschap

- De Bank geeft alleen informatie over de tegoeden van de nalatenschap als dit **niet in strijd is met haar plicht tot beroepsdiscretie**.

- Eventuele kosten voor deze informatie worden afgehouden van de rekening van de nalatenschap of van de persoonlijke rekening van degene die de info opvraagt.

Aansprakelijkheid erfgenamen

- Als erfgenaam of rechthebbende ben je, samen met de andere erfgenamen, **hoofdelijk en ondeelbaar verantwoordelijk** voor alle verplichtingen van de overleden klant tegenover de Bank.

2.5 Uitvoering en Beheer van Geldmiddelen en Orders

Welke regels gelden?

Naast de specifieke regels voor betalingsdiensten op zichtrekeningen (artikel 6), gelden de volgende bepalingen voor álle verrichtingen: betalingsopdrachten, beleggingsorders en het ontvangen van geld.

Hoe geef je een opdracht door?

Je geeft opdrachten via **Online Banking of per brief**. Opdrachten via e-mail of telefoon zijn in principe niet toegestaan, tenzij je daar vooraf een specifieke afspraak over hebt gemaakt met de Bank.

In uitzonderlijke gevallen kan de Bank zo'n opdracht toch aanvaarden, maar dat gebeurt volledig op jouw verantwoordelijkheid. Het betekent niet dat je e-mail of telefoon standaard mag gebruiken voor toekomstige opdrachten.

Zorg er altijd voor dat je instructies duidelijk en volledig zijn. Is dat niet het geval? Dan kan de Bank je opdracht uitstellen totdat ze voldoende informatie heeft. Je ontvangt een bevestiging van je opdracht via het communicatiekanaal dat jij hebt opgegeven.

Welke gegevens zijn verplicht?

Vermeld bij een overschrijving altijd het **IBAN-nummer en de naam van de begunstigde**. Die informatie is nodig voor controles rond antiwitwaswetgeving, embargoregels en het interne beleid van de Bank. Er zal gecontroleerd worden of de meegedeelde naam van de begunstigde en de houder van de begunstigde rekening overeenkomen. Er wordt je dan meegedeeld of er sprake is van overeenstemming, bijna-overeenstemming of geen overeenstemming en vervolgens geef je aan of je wil overgaan tot wijziging, bevestiging of annulering van de opdracht.

Wanneer ontvangt en verwerkt de Bank je opdracht?

De ontvangstdatum is de dag waarop de Bank je opdracht ontvangt. Valt die dag op een niet-bankwerkdag? Dan geldt de eerstvolgende bankwerkdag als ontvangstdatum.

Voor toekomstige opdrachten – zoals een domiciliëring, doorlopende opdracht of overschrijving met memodatum – geldt de afgesproken uitvoeringsdatum. Is die dag geen bankwerkdag? Dan wordt de opdracht de eerstvolgende bankwerkdag verwerkt.

Geld dat op een niet-bankwerkdag bij de Bank binnenkomt, wordt op de eerstvolgende bankwerkdag op je rekening geplaatst.

Let op: de Bank werkt met een **cutoff time**. Komt je opdracht na dat tijdstip binnen? Dan wordt ze pas de volgende bankwerkdag verwerkt. Je vindt deze informatie in je Belgische bijkantoor of op www.triodos.be (Tarieflijst betalingen).

Wanneer wordt je betaling uitgevoerd?

De Bank voert je opdracht uit tijdens bankwerkdagen. De betaling moet binnen de opgelegde termijnen op de rekening van de begunstigde staan. Die termijnen beginnen te lopen vanaf de ontvangstdatum, tenzij er extra controles nodig zijn of de opdracht wordt geweigerd.

- Voor elektronische SEPA-betalingen geldt dat de betaling de volgende werkdag op je rekening zal staan. Voor elektronische "instant"-betalingen zal de betaling nog dezelfde dag uitgevoerd worden.
- Geef je de opdracht op papier? Dan mag de uitvoering **één extra bankwerkdag** duren.
- Voor elektronische betalingen buiten de SEPA-zone voert de Bank de opdracht uit binnen **vijf bankwerkdagen**.

Wat als de Bank geld voor jou ontvangt?

De Bank zorgt ervoor dat het bedrag zo snel mogelijk beschikbaar is. De valutadatum, de dag vanaf wanneer rente wordt gerekend, is dan de dag waarop het geld door de Bank is ontvangen. Bij debiteringen is de valutadatum de dag waarop het bedrag van je rekening wordt gehaald.

Wanneer kan de Bank een opdracht weigeren?

De Bank mag je opdracht weigeren als:

- je een verkeerd formulier of onaanvaardbaar communicatiemiddel gebruikt;
- er onvoldoende saldo op je rekening staat;
- er beslag ligt op je rekening;
- de opdracht in strijd is met nationale of internationale wetgeving.

In geval van weigering, brengt de bank je hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.

Indien mogelijk ontvang je informatie over de reden van de weigering en hoe je een eventuele fout kan rechtzetten.

Wat bij vergissingen?

Stelt de Bank een fout vast in een document dat ze jou heeft bezorgd? Dan brengt ze je daarvan zo snel mogelijk op de hoogte. Heeft ze een fout gemaakt bij de uitvoering van een opdracht? Dan mag ze die **zelf rechtzetten**, zonder dat jouw toestemming nodig is, ook als die fout in jouw voordeel was. Leidt de rechtzetting tot een negatief saldo? Dan zijn de gewone voorwaarden en intresten van toepassing, tenzij de fout bij de Bank lag en jij te goeder trouw handelde.

Hoe beheer jij je documenten?

Je moet alle documenten, formulieren en communicatiemiddelen die je van de Bank krijgt, zorgvuldig bewaren.

Merk je dat er iets verloren is, gestolen of ongeoorloofd gebruikt wordt? **Verwittig de Bank onmiddellijk schriftelijk**. Totdat je melding is ontvangen, ben jij verantwoordelijk voor het gebruik ervan, behalve als de Bank een zware fout maakte of fraude pleegde.

2.6 Gebruik van Elektronische Communicatie

Originele documenten kunnen verplicht zijn

De Bank werkt zo veel mogelijk digitaal. In sommige gevallen mag de Bank beslissen om bepaalde documenten niet elektronisch te aanvaarden. Ze mag dan vragen om de originele papieren versie, zonder dat ze dat hoeft te motiveren. Denk bijvoorbeeld aan een kredietovereenkomst voor een belangrijk bedrag.

Wat geldt als bewijs?

De Bank beschouwt de documenten zoals zij ze ontvangen heeft als **bewijs van de inhoud** van je elektronische opdrachten of berichten. Dit wil niet zeggen dat jij je recht verliest om de inhoud van jouw bericht alsnog te bewijzen volgens de wet. De Bank bewaart deze documenten op haar Belgisch bijkantoor.

Bevestiging en kosten

Wil je een ontvangstbewijs of bevestiging van je elektronische opdracht? Vermeld dit dan duidelijk in je bericht. Als het mogelijk is, bevestigt de Bank dan de ontvangst en inhoud van je opdracht via elektronische weg.

Voor die bevestiging kan de Bank kosten aanrekenen, zoals vermeld in haar tarieflijst. De kosten worden automatisch afgehouden van je beschikbare tegoeden. Zijn er meerdere titularissen? Dan zijn zij hoofdelijk en ondeelbaar verantwoordelijk voor die kosten.

Handtekening en verantwoordelijkheid

Je handtekening op een elektronisch document is bindend, zolang ze overeenkomt met het voorbeeld bij de Bank. Als de Bank te goeder trouw heeft gehandeld, draag jij de gevolgen van fouten, vergissingen of fraude in de communicatie of uitvoering van je opdracht. Je mag natuurlijk altijd bewijzen wat er effectief in jouw bericht stond.

Veilig gebruik van e-mail

Je erkent dat elektronische communicatie, zoals e-mail, extra risico's inhoudt. Je bent zelf verantwoordelijk voor **voldoende beveiligingsmaatregelen**, zoals:

- het instellen van een persoonlijk wachtwoord,
- dat wachtwoord regelmatig veranderen,
- het niet opschrijven of delen van je wachtwoord met anderen.

Verkiez bij voorkeur een beveiligd bericht via Internet Banking of de app wanneer het gaat om persoonlijke of financiële informatie.

2.7 Briefwisseling

Naar welk adres wordt je post gestuurd?

De Bank stuurt alle briefwisseling naar het postadres, e-mailadres of via Online Banking, afhankelijk van wat jij hebt opgegeven. Dat kan in bepaalde gevallen kosten met zich meebrengen. Geef adreswijzigingen altijd meteen schriftelijk door. Dit kan (bij voorkeur) via elektronische weg. De Bank is niet verantwoordelijk voor problemen of vertraging als je je nieuw adres niet (tijdig) hebt gemeld.

Jij bent verantwoordelijk voor het lezen

Of je nu berichten op papier krijgt of digitaal (via Online Banking of e-mail): jij blijft verantwoordelijk voor het lezen van de informatie die de Bank jou bezorgt. De Bank is niet aansprakelijk als je de documenten of berichten niet op tijd leest.

Eén adres voor gezamenlijke rekeningen

Zijn jullie met meerdere titularissen van een product of dienst? Dan gaat de correspondentie naar het gezamenlijke adres dat jullie hebben doorgegeven, of via Online Banking. Ontbreekt een gezamenlijk adres? Dan stuurt de Bank de briefwisseling naar één van jullie en beschouwt dat als voldoende voor iedereen.

Een kopie volstaat als bewijs

Een kopie van een brief of bericht die de Bank heeft verzonden, geldt als bewijs dat het bericht is verstuurd. Die kopie kan er iets anders uitzien dan het origineel, afhankelijk van het gebruikte digitale systeem.

E-mail is een geldig kanaal

Zodra je je e-mailadres aan de Bank geeft, mag ze dit gebruiken als geldig communicatiekanaal volgens de wettelijke bepalingen.

Gebruik steeds het juiste adres van de Bank

Alle briefwisseling van de Bank wordt verstuurd onder de naam Triodos Bank of Banque Triodos, met het volledige adres van het Belgische bijkantoor. Als jij zelf iets naar de Bank verstuurt, ben je verantwoordelijk voor het correcte adres. De Bank is niet aansprakelijk voor verloren post die naar een fout adres werd gestuurd. Het correcte adres is te vinden op onze website: <https://www.triodos.be/nl/onze-kantoren>

2.8 Geblokkeerde Bedragen als Waarborg

Op jouw verzoek kan de Bank een bedrag blokkeren op je zicht-, spaar- of termijnrekening als waarborg voor verplichtingen tegenover een derde partij.

De Bank mag dat bedrag pas vrijgeven als jij én de begunstigde dat samen schriftelijk bevestigen, of op basis van een definitief vonnis. Uitzonderingen hierop zijn alleen mogelijk als de wet dat uitdrukkelijk bepaalt.

2.9 Waarborgen ten gunste van Triodos Bank

Samenvoegen van rekeningen en verrekening van schulden

Alle rekeningen die je bij de Bank hebt, in euro of vreemde valuta, worden beschouwd als één geheel. De positieve en negatieve saldi van deze rekeningen kunnen met elkaar worden verrekend, ongeacht de voorwaarden van elke rekening afzonderlijk.

Als de Bank daar een gerechtvaardigd belang bij heeft, bijvoorbeeld bij faillissement, vereffening of het beëindigen van de relatie, mag ze op elk moment de verschillende saldi samenvoegen tot één saldo. Zelfs wanneer rekeningen afzonderlijk worden beheerd, mag de Bank de tegoeden van de ene rekening gebruiken om een negatief saldo op een andere rekening aan te zuiveren.

Recht om tegoeden in te houden

De Bank mag alle bedragen of waarden die ze voor jou bewaart gebruiken als waarborg voor jouw huidige of toekomstige schulden aan de Bank. Dat kunnen schulden zijn uit de bankrelatie zelf, maar ook uit bijvoorbeeld onrechtmatige daden of fiscale verplichtingen waarvoor de Bank belastingplichtige is.

Als je je verplichtingen niet of te laat nakomt, mag de Bank deze tegoeden inhouden, inclusief rente en kosten, en ze aanwenden om je schulden geheel of gedeeltelijk af te betalen. In bepaalde gevallen kan ze deze ook verkopen.

Overdracht van vorderingen

Om zeker te zijn dat je je schulden bij de Bank terugbetaalt, draag je – binnen de wettelijke grenzen – automatisch alle bedragen over die je tegoed hebt of krijgt van derden.

Denk daarbij aan vorderingen op:

- huurders of pachters
- verzekeringsmaatschappijen
- banken en financiële instellingen
- werkgevers en sociale zekerheidsinstellingen
- personen die rente of alimentatie verschuldigd zijn
- fiscale administraties

Na ingebrekestelling mag de Bank, op jouw kosten, de nodige stappen ondernemen om deze overdracht juridisch tegenstelbaar te maken voor je schuldenaars. Vanaf dan mogen zij enkel nog aan de Bank betalen.

Je stemt ermee in dat de ontvangen bedragen gebruikt worden om je openstaande schulden bij de Bank af te lossen. Op verzoek van de Bank geef je alle informatie of documenten over deze vorderingen. De Bank mag zelf ook rechtstreeks informatie opvragen bij de betrokken partijen.

Je mag je eigen vorderingen op de Bank niet zonder schriftelijke toestemming van de Bank overdragen of verpanden, tenzij het gaat om een vordering tot betaling van een geldsom.

2.10 Bescherming van je Tegoeden

De Bank is aangesloten bij het Nederlandse **Depositogarantiestelsel**. Dat systeem beschermt je bank- en spaartegoeden tot een wettelijk bepaald maximum, mocht de Bank in financiële moeilijkheden komen.

Wil je weten hoe dat precies werkt of welk bedrag beschermd is? Dan vind je alle informatie op www.dnb.nl, www.triodos.be, of in het **Informatieblad Depositogarantiestelsel (DGS)**. Dat infoblad kun je online bekijken.

2.11 Geschillen

Aansprakelijkheid van de Bank

De Bank is alleen aansprakelijk voor zware of opzettelijke fouten van haarzelf of haar aangestelden. Lichte fouten vallen hier niet onder. Voor indirecte schade – zoals winstverlies of gevolgschade – is de Bank nooit aansprakelijk. Dit geldt ook als de fout van de Bank komt. Wat betreft betalingsdiensten zijn extra bepalingen opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

Aansprakelijkheid van uitvoeringsagenten

Je aanvaardt dat je geen buitencontractuele schadevergoeding vordert van personen die namens de Bank handelen, zoals medewerkers, bestuurders of andere aangestelden. Zij zijn geen aparte partij in jouw relatie met de Bank, maar handelen in opdracht van de Bank. Deze bepaling geldt voor zover de wet dit toestaat.

Overmacht

De Bank is niet verantwoordelijk voor schade als er sprake is van overmacht. Dat kan bijvoorbeeld zijn door (maar niet beperkt tot) natuurrampen, overheidsmaatregelen, terrorisme, inbraak, stakingen, stroompannes, computerproblemen of vertragingen bij andere financiële instellingen. Ook als derde partijen hun verplichtingen niet kunnen nakomen door omstandigheden buiten hun wil, is de Bank niet aansprakelijk.

Klachten en betwistingen

Alle info die je ontvangt via Online Banking, per brief of op een andere duurzame drager, geldt als correct – tenzij je ze binnen 13 maanden schriftelijk betwist. Je kunt je klacht richten aan:

Triodos Bank – Complaints Management

Boudewijnlaan 31/5

1000 Brussel

complaints@triodos.be

Heb je een klacht over bank- of beleggingsdiensten? Dan kun je die ook eerst melden aan je vaste contactpersoon of aan de klantendienst.

Ben je niet tevreden met het antwoord van de Bank? Dan kun je – onder bepaalde voorwaarden – terecht bij de onafhankelijke bemiddelingsdienst:

Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen

North Gate II

Koning Albert II-laan 8

1000 Brussel
ombudsman@ombudsfin.be
www.ombudsfin.be

Heb je een product online gekocht? Hoewel het Europese platform voor onlinegeschillenbemiddeling inmiddels gesloten is, kan je nog steeds hulp vinden via de volgende website: Consumer Redress in the EU.

Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Voor je relatie met de Bank geldt het Belgisch recht. Als er een geschil is, wordt dat, waar wettelijk toegelaten, behandeld door de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

Verjaring

Wil je een gerechtelijke procedure starten tegen de Bank? Dan moet dat binnen vijf jaar na de betwiste verrichting. Tenzij een kortere termijn geldt volgens de wet of de overeenkomst.

Betaalmiddel en muntomzetting

Voor alle betalingen geldt België als plaats van betaling. De euro is het officiële betaalmiddel, tenzij België uit de Europese Muntunie stapt.

Als een schuld in euro werd omgezet naar een andere munt, mag de Bank die op elk moment opnieuw omzetten naar euro, zonder je eerst te verwittigen. De wisselkoers op de dag van omzetting is dan van toepassing, en je moet vanaf dan je schuld terugbetalen in euro.

2.12 Bewijs

Wat geldt als bewijs?

De Bank mag bij elke transactie, ongeacht het bedrag of type, het bewijs leveren met een kopie of afdruk van het originele document. Dat is zo voor zowel burgerlijke als handelszaken. Een kopie of afdruk heeft dezelfde bewijskracht als het origineel, ongeacht hoe die werd gemaakt.

Wat als jij iets doorstuurt?

Voor alles wat jij via een duurzame drager (zoals papier of e-mail) naar de Bank stuurt, geldt alleen het document dat bij de Bank is toegekomen als bewijs. Dat document wordt bewaard in het Belgische bijkantoor. Je behoudt wel steeds het recht om de inhoud van jouw order te bewijzen, zoals bepaald in de wet.

Digitale verrichtingen

Voor digitale transacties aanvaard je dat de gegevens die de Bank opslaat, als bewijs gelden – tenzij jij kunt aantonen dat ze niet kloppen. Je elektronische handtekening vervangt in dat geval je geschreven handtekening. Dat kan bijvoorbeeld een pincode, wachtwoord, toegangscode of biometrisch gegeven zijn, afhankelijk van de dienst die je gebruikt en de specifieke voorwaarden.

2.13 Tarieven en Verschuldigde Bedragen

Wat vind je waar?

De kosten, tarieven, vergoedingen en rentevoeten van de Bank worden bekendgemaakt in een aparte tarieflijst. Je vindt die gratis op het Belgische bijkantoor of via www.triodos.be. De Bank mag elk jaar een beheersvergoeding aanrekenen voor je rekening(en).

Tenzij anders vermeld in de tarieflijst, worden de kosten automatisch van je rekening(en) afgehouden. Dat geldt ook als je medetitularis of volmachtdrager bent.

Welke kosten rekent de Bank aan?

De Bank rekent onder andere volgende kosten aan:

- kosten voor specifieke verrichtingen of diensten, zoals verzendkosten of het beschikbaar stellen van rekeninguittreksels
- kosten die in jouw belang of op jouw verzoek worden gemaakt
- kosten die jij veroorzaakt, zoals incassokosten
- zegelrechten, registratierechten, taksen of heffingen die voortkomen uit een transactie
- belastingen die de Bank moet betalen als schuldenaar of tussenpersoon, waarbij jij de ontvanger bent van het inkomen
- kosten om te voldoen aan wettelijke verplichtingen (zoals fiscale rapportage)
- kosten bij beslagen of andere maatregelen om de rechten van de Bank te beschermen
- kosten voor duplicaten van documenten of uittreksels

De Bank beslist hoe ze deze kosten int en mag die rechtstreeks van je beschikbare tegoeden afhouden.

Wat als tarieven of rentevoeten veranderen?

De Bank mag de rentevoeten op elk moment aanpassen. Je wordt daar zo snel mogelijk over geïnformeerd via een duurzame drager. Je hebt dan 30 dagen om je rekeningcontract met onmiddellijke ingang op te zeggen. Doe je dat niet, dan ga je akkoord met de nieuwe rente.

Voor andere tarieven ontvang je minstens 15 dagen op voorhand een bericht via een duurzame drager. Ook dan kun je je contract opzeggen als je niet akkoord gaat.

2.14 Einde van de Bankrelatie

Vrij opzegbaar met opzegtermijn

Tenzij er iets anders is afgesproken in een contract, kunnen jij en de Bank op elk moment beslissen om (een deel van) jullie relatie stop te zetten. Dat mag zonder uitleg, maar er is wel een opzegtermijn:

- Voor jou: 1 maand.
- Voor de Bank: 2 maanden bij natuurlijke personen, 1 maand bij ondernemingen.

De opzegging moet schriftelijk gebeuren via een duurzame drager zowel voor jou als voor de Bank.

Wat gebeurt er bij opzegging?

Als je stopt met een product of dienst, moet je alle documenten en informatiedragers (zoals overschrijvingsformulieren) meteen teruggeven aan de Bank. Dat geldt ongeacht wie ze in handen heeft.

Worden ze toch nog gebruikt, dan ben jij verantwoordelijk voor de gevolgen en eventuele schade.

Je moet bij het beëindigen van de relatie ook onmiddellijk alle openstaande bedragen aan de Bank betalen. Vanaf dat moment stopt de rente op jouw tegoeden. Wat de Bank jou nog verschuldigd is (zoals tegoeden of rente), ontvang je terug op een manier die jullie samen afspreken.

De Bank mag afsluitkosten of andere kosten inhouden van je resterende saldo. Je betaalt alleen de kosten tot de dag waarop het contract eindigt. Als je al vooruitbetaald hebt, krijg je het overschot terug vanaf de maand die volgt op de beëindiging.

Onmiddellijke beëindiging

De Bank mag de relatie zonder opzegtermijn of ingebrekestelling meteen stopzetten als er sprake is van:

- een vertrouwensbreuk

- het niet naleven van de Algemene of Bijzondere Voorwaarden (zoals de identificatieplicht)
- zware fouten of grove nalatigheid van jouw kant
- een incident waardoor jouw solvabiliteit in het gedrang komt
- een wettelijke reden die de Bank verplicht om dit te doen

2.15 Bewaren van de Documenten

De Bank bewaart haar boekhouding, bewijsstukken en andere documenten tot vijf jaar na het einde van de bankrelatie, tenzij de wet een langere bewaartermijn voorschrijft.

Vraag je zelf documenten op? Dan mag de Bank hiervoor opzoekingskosten aanrekenen.

2.16 Slapende Rekeningen

Als je vijf jaar lang geen verrichtingen uitvoert op je rekeningen én geen contact opneemt met de Bank, dan beschouwt de Bank jouw rekeningen als slapend, volgens de geldende wetgeving. In dat geval start de Bank de wettelijk verplichte opzoekings- en informatieprocedure op.

Levert die procedure niets op? Dan moet de Bank je tegoeden overmaken aan de Deposito- en Consignatiekas. Daar blijven ze tijdelijk bewaard en kunnen ze onder voorwaarden opgevraagd worden.

Om jou op te sporen, mag de Bank het Rijksregister raadplegen.

Voor rekeningen waarop minder dan 20 euro staat en die gedurende 2 jaar niet gebruikt worden, kan de bank ook overgaan tot afsluiting van de rekening, zonder verwittiging.

2.17 Opname Elektronische Communicatie

De Bank mag elektronische communicatie met jou, zoals telefoongesprekken, opnemen. Je geeft hiervoor je toestemming. Deze opnames kunnen worden beluisterd, bewaard en geregistreerd, en dienen als bewijs bij geschillen.

De Bank gebruikt deze opnames onder andere om orders te verwerken of te controleren, onregelmatigheden of fraude te voorkomen, rekeningen en betalingen te beheren, en voor algemeen klantenbeheer.

Gaat het gesprek over beleggingsdiensten, zoals het doorgeven van orders? Dan neemt de Bank het gesprek altijd op. Je kunt deze opnames op eenvoudig verzoek opvragen.

De opnames worden niet langer bewaard dan nodig is voor het doel waarvoor ze zijn gemaakt.

2.18 Aanbod

De Bank mag haar aanbod van producten en diensten tijdelijk onderbreken, stopzetten of uitbreiden. Dat gebeurt altijd in lijn met de geldende wettelijke en contractuele voorwaarden. Als er iets verandert in het aanbod, informeert de Bank jou tijdig via een duurzame drager.

Daarnaast mag de Bank limieten instellen voor de bedragen die op haar producten kunnen worden geplaatst.

3. Verrichtingen op rekening

3.1 Opening Rekening

Je kan bij Triodos Bank België een zichtrekening (niet voor natuurlijke personen), spaarrekening, termijnrekening of effectenrekening openen op naam van een natuurlijk persoon, een onderneming of een feitelijke vereniging. Hiervoor leg je de nodige bewijstukken voor die in artikel 2.1.4 aangehaald worden.

Door de openingsaanvraag van een rekening te ondertekenen, aanvaard je automatisch de Algemene Voorwaarden van de Bank samen met de Bijzondere Voorwaarden die bij elke specifieke rekening hoort.

3.2 Opname en Stortingen

Opnames en stortingen op de rekeningen gebeuren enkel via overschrijvingen, tenzij je de toestemming krijgt om het via een andere methode uit te voeren.

Geld opnemen of storten in specimen is niet mogelijk voor spaarrekeningen. Geld opnemen is wel mogelijk voor zichtrekeningen.

3.3 Rekeninguittreksels

Je ontvangt je rekeninguittreksels ofwel in elektronische vorm ofwel op papier. Dat bepaal je bij de opening van je rekening net zoals hoe vaak je die rekeninguittreksels wil ontvangen. Je kan dit op ieder moment wijzigen per brief, e-mail of bij voorkeur via self service.

Op de rekeninguittreksels vind je het detail van iedere verrichting, het startsaldo voor de verrichting en het eindsaldo na de verrichtingen. Ook de eventuele kosten en/of interesten voor die periode worden vermeld. Zoals de wet voorschrijft ontvang je voor iedere rekening bij het begin van ieder jaar een overzicht van de kosten en interesten voor het voorbije jaar.

Heb je een Online Banking-toegang tot je rekeninguittreksels en je wil ook de papieren versies, mogen wij je hiervoor kosten aanrekenen.

Kies je voor papieren rekeninguittreksels, dan betaal je 2 EUR/verzending. Onze tarieven vind je terug op www.triodos.be.

De gegevens op de rekeninguittreksels over het betalingsverkeer en het rekeningsaldo dienen als bewijs dat wij als Bank uitvoerden wat jij bepaalde of ingaf en dit tot dertien maanden na de verrichting. Een betwisting ouder dan dertien maanden na de verrichting aanvaarden we niet meer.

Jij bent verantwoordelijk voor de keuzes over de manier en de tijdstippen waarop je de uittreksels ontvangt en ook of je deze regelmatig controleert.

3.4 Rentevoeten

Voor ieder saldo op een Triodosrekening wordt een interest berekend. Die interest kan zowel negatief als positief zijn, of zelfs 0.

Bij een negatieve rentevoet nemen wij het verschuldigde bedrag automatisch van je rekening.

Bij een positieve rentevoet wordt het bedrag bijgestort op je rekening.

Welke interestvoeten we toepassen, vind je op de tarieflijst op www.triodos.be, of op het Belgische bijkantoor van de Bank in Brussel.

Je ontvangt interesten voor de bedragen die van bij de storting tot op de dag van de opname op je rekening staan.

3.5 Online Banking

Alle rekeningen kan je beheren via Online Banking via Internet Banking (op je pc) of de Triodos app (op je mobiele toestel).

De Bijzondere Voorwaarden Online Banking vind je op www.triodos.be

3.6 Blokkering

De Bank kan tijdelijk je tegoeden, financiële instrumenten of andere diensten (volledig of gedeeltelijk) blokkeren. Dat gebeurt alleen als daar objectieve en gerechtvaardigde redenen voor zijn. Bijvoorbeeld om haar eigen rechten of die van derden te beschermen, of als een bevoegde overheid dat beveelt.

3.7 Minderjarigen

Als wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige kan je zonder de andere wettelijke vertegenwoordiger een rekening openen voor een minderjarige. Wij veronderstellen dat je als ouders hierover een akkoord hebt.

Bij de opening van een rekening van een minderjarige leg je de nodige documenten voor die bewijzen wie jij bent en wie de minderjarige is.

Alle verrichtingen op deze rekening gebeuren in het uitsluitend belang van de minderjarige. Jij staat als wettelijke vertegenwoordiger borg tegenover de Bank voor schade die de minderjarige ervaart door het niet goed beheren van de rekening.

Wanneer we een vermoeden hebben dat sommen van de rekening worden gehaald die niet voor het belang van de minderjarige dienen, hebben wij het recht om te wachten tot de beslissing van de vrederechter voor we die verrichting uitvoeren. Wij kunnen in dat geval ook de rekening blokkeren. Is de rekening van een minderjarige geblokkeerd? Dan kan die blokkering worden opgeheven op basis van één van deze twee voorwaarden:

- een gezamenlijk akkoord van de wettelijke vertegenwoordigers
- of een rechterlijke beslissing.

De Bank mag altijd vragen om een rechterlijke beslissing voorgelegd te krijgen.

4. Specifieke afspraken rond rekeningen

4.1 Zichtrekening

Een zichtrekening is een rekening waarmee je altijd toegang hebt tot je geld. Bij Triodos Bank is de zichtrekening bedoeld voor zelfstandigen, vennootschappen, verenigingen en overheidsinstellingen die bijdragen aan een duurzamere wereld. We openen geen zichtrekeningen voor particulieren die als consument worden gezien.

Je kunt betalingen doen via overschrijvingen, domiciliëringen, doorlopende opdrachten of een betaalkaart. Geld opnemen kan zolang het beschikbare bedrag op je rekening dit toelaat. Dit bedrag bestaat uit het saldo op je rekening, eventueel aangevuld met een krediet dat je hebt.

De rente op je rekening wordt elk kwartaal berekend en direct toegevoegd of afgetrokken. Als je een schuld hebt op je rekening, betaal je automatisch debetinterest totdat de schuld volledig is afgelost, ook al heb je de rekening afgesloten. Het rentepercentage hangt af van of je de schuld mocht aangaan of niet.

Voor het gebruik van de betaalkaart gelden aparte regels, die je kunt nalezen in de Bijzondere Voorwaarden Betaalinstrumenten.

4.2 Spaarrekening

Een spaarrekening is een rekening waarop je geld kunt sparen zonder vaste looptijd. Het saldo mag nooit negatief zijn, en opnames in cash, doorlopende opdrachten of domiciliëringen zijn niet mogelijk.

De rente op een spaarrekening wordt berekend vanaf de dag dat het bedrag op de rekening staat tot de dag vóór opname. Bij een rentewijziging passen we de berekening pro rata aan. Op je rekeninguittreksel vind je steeds de actuele rentevoeten voor de basisrente en een eventuele getrouwheidspremie.

Triodos Bank biedt verschillende spaarrekeningen aan, elk met hun eigen voorwaarden. Deze voorwaarden staan beschreven in de essentiële spaardersinformatie of de specifieke voorwaarden van het product. Sommige types zijn exclusief bedoeld voor bepaalde groepen, zoals minderjarigen of professionelen.

4.3 Termijnrekening

Met een termijnrekening zet je een bedrag vast voor een bepaalde periode. Soms vraagt de bank een minimumbedrag bij het openen van de rekening. Je kiest zelf hoe lang je het geld wilt vastzetten, binnen de opties die door de bank aangeboden worden, en het bedrag wordt beschikbaar op de afgesproken vervaldag. Valt die dag op een dag waarop de bank gesloten is? Dan verschuift de vervaldag naar de eerstvolgende bankwerkdag. Wens je het bedrag dat je vast gezet hebt eerder terug te ontvangen dan de afgesproken vervaldag? Dan betaal je een verbrekingskost.

Wil je het bedrag op de vervaldag opnieuw vastleggen?

Geef je instructies dan ten laatste één bankwerkdag op voorhand door. Als je dit niet doet, stort de bank het bedrag automatisch terug op de rekening die vooraf is afgesproken. Bij overlijden wordt het bedrag overgeschreven naar de spaarrekening van de rekeninghouder(s).

Stortingen op een termijnrekening doe je online. Vermeld hierbij hoe je de rente wilt ontvangen: dat kan maandelijks of jaarlijks, of je kunt de rente toevoegen aan je spaartegoed. Het geld begint rente op te brengen vanaf de eerste bankwerkdag na je storting.

De rentevoet blijft vast tot de vervaldag. Bij vroegtijdige opname rekent de bank dossierkosten aan. Er kan ook een extra vergoeding bijkomen, afhankelijk van het bedrag, de resterende looptijd en de rente. Alle details hierover vind je in de tarieflijst.

4.4 Effectenrekening

Als klant kun je effecten of financiële instrumenten in open bewaring geven bij Triodos Bank door een effectenrekening op jouw naam te openen. Deze effectenrekening wordt gekoppeld aan een **centralisatierekening** voor het ontvangen van inkomsten of verkoopopbrengst.

De centralisatierekening is een zicht- of spaarrekening bij Triodos Bank, eveneens op jouw naam. Het is jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat er voldoende saldo op de centralisatierekening staat om eventuele kosten, vergoedingen of taksen te kunnen afhouden.

De voorwaarden en afspraken voor het gebruik van een effectenrekening zijn opgenomen in de **Bijzondere Voorwaarden Beleggingdiensten**. Deze voorwaarden zijn gratis opvraagbaar bij de bank of te raadplegen op www.triodos.be.

5. Betalingsdiensten

5.1 Toepassingsgebied

Dit artikel gaat over de zicht- en spaarrekeningen van professionele klanten. Omdat consumenten geen zichtrekeningen kunnen openen bij Triodos Bank, is dit niet op hen van toepassing. Voor deze diensten gelden specifieke regels en afspraken.

Sommige bepalingen uit het Wetboek van Economisch Recht zijn niet van toepassing. Dit betekent dat niet alle standaardregels voor betalingsdiensten gelden, maar dat deze zijn aangepast aan de werking van onze diensten. Triodos Bank maakt gebruik van de mogelijkheid die in Art. VII 29 Wetboek Economisch Recht opgenomen is om de toepassing van de in dat artikel opgesomde bepalingen uit te sluiten op haar overeenkomsten met professionele klanten.

5.2 Definities

De volgende begrippen worden in dit artikel gebruikt:

- **Betalingsdiensten:** Dit zijn de diensten van Triodos Bank, zoals zichtrekeningen en Online Banking, waarmee je betalingsopdrachten, domiciliëringen en doorlopende opdrachten kunt uitvoeren.
- **Betalingsdienstaanbieder:** Dit is Triodos Bank in haar rol als aanbieder van Betalingsdiensten.
- **Betalingstransactie:** Een handeling waarbij geld wordt gestort, overgemaakt of opgenomen, ongeacht de onderlinge afspraken tussen de betaler en de begunstigde.
- **Betaler:** De natuurlijke of rechtspersoon die een betaling uitvoert vanaf een zichtrekening.
- **Begunstigde:** De natuurlijke of rechtspersoon die het geld ontvangt bij een betaling.
- **Consument:** Een particulier die bankdiensten gebruikt voor privédoeleinden, buiten een zakelijke of beroepscontext.
- **Unieke Identifier:** Het IBAN-nummer, dat gebruikt wordt om betalingen uit te voeren.
- **IBAN:** International Bank Account Number : Een internationaal gestandaardiseerd rekeningnummer dat betalingen binnen Europa (SEPA) mogelijk maakt.
- **SEPA:** Single Euro Payments Area: Een gebied waarin je betalingen in euro kunt uitvoeren en ontvangen onder dezelfde voorwaarden, ongeacht de Europese lidstaat.
- **BIC:** Bank Identifier Code: Een internationale bankcode die een specifieke bank identificeert.
- **Betalingsinitiatiedienst:** Een online dienst waarmee je een betaling kunt starten op een zichtrekening bij een andere Betalingsdienstaanbieder.

5.3 Domiciliëring

Met een domiciliëring betaal je automatisch via je zichtrekening. Jij geeft vooraf toestemming aan je schuldeiser om eenmalige of terugkerende betalingen uit te voeren. Triodos Bank biedt geen zichtrekeningen aan voor Consumenten, waardoor sommige regels uit het Europese Reglement n°260/2012 niet gelden. Wel kan de bank vergelijkbare opties aanbieden.

Een mandaat voor een domiciliëring regel je rechtstreeks met je schuldeiser. De bank beheert deze mandaten niet en is niet verantwoordelijk voor de inhoud. Als je een domiciliëring wilt stopzetten, doe je dat ook rechtstreeks bij je schuldeiser, niet via de bank.

Wil je een gedomicilieerde betaling terugvragen?

Dien dan binnen acht weken nadat het bedrag van je rekening ging een schriftelijk en ondertekend verzoek in bij de bank, of contacteer ons online. De bank betaalt het bedrag binnen tien werkdagen terug, tenzij er een goede reden is om dit te weigeren. Je kunt geen terugbetaling eisen als je de betaling direct via de bank hebt goedgekeurd en je minimaal vier weken vooraf informatie hebt ontvangen over de transactie.

Let op: een terugbetaling verandert niets aan je verplichtingen tegenover de schuldeiser. Eventuele geschillen los je rechtstreeks met hen op.

Je kunt een domiciliëring herroepen tot het einde van de bankwerkdag vóór de betalingsdag.

5.4 Toestemming voor een Betalingstransactie en Unieke Identifier

Triodos Bank voert alleen betalingen uit waarvoor jij als klant vooraf toestemming hebt gegeven, volgens de afspraken in onze algemene voorwaarden. Om een betaling uit te voeren, is het gebruik van een Unieke Identifier, zoals een IBAN-nummer, verplicht.

De bank controleert niet of deze identifier overeenkomt met andere informatie die je bij de betaling hebt opgegeven. Het is dus belangrijk dat je de gegevens zorgvuldig invult.

5.5 Herroeping en Weigering van Betalingstransacties

Als de bank een betaling weigert uit te voeren, word je hier zo snel mogelijk van op de hoogte gebracht. Je ontvangt, indien mogelijk, uitleg over de reden van de weigering en hoe je eventuele fouten kunt corrigeren. Dit gebeurt altijd binnen de grenzen van de wet.

Het bericht van een weigering ontvang je via de afgesproken communicatiemiddelen, zoals e-mail, telefoon of brief. Dit gebeurt binnen de termijnen die in deze Algemene Voorwaarden zijn vastgelegd voor Betalingstransacties.

5.6 Aansprakelijkheid

Bij fouten in een betaling die niet of verkeerd is uitgevoerd, betaalt de bank het bedrag terug als zij verantwoordelijk is. Dit gebeurt alleen als het bedrag al van je rekening is gedebiteerd. Als de bank haar verplichtingen correct is nagekomen, ligt de verantwoordelijkheid bij de bank van de ontvanger. De bank kan op verzoek helpen om de fout te traceren en houdt je op de hoogte van de resultaten.

Voor domiciliëringen herstelt de bank, indien nodig, je rekening naar de oorspronkelijke situatie, samen met een terugbetaling en eventuele rente. Je bent met de bank overeengekomen dat bepaalde wettelijke regels, zoals die over uitgavenlimieten, de blokkering van betaalmiddelen en meldingsplichten bij verlies of misbruik, niet van toepassing zijn. Dit betekent dat de bank niet verplicht is een betaalmiddel te blokkeren of jou hierover te informeren. Ook kun je deze bescherming niet inroepen om een Betalingstransactie terug te laten draaien.

Als je een fout maakt in het IBAN-nummer of een andere unieke identifier, is de Bank niet verantwoordelijk voor fouten of mislukte betalingen.

Bij het ontvangen van je opdracht controleert de Bank of de naam van de begunstigde overeenkomt met de houder van de opgegeven rekening. Je krijgt vervolgens te zien of er sprake is van:

- een volledige overeenstemming,
- een bijna-overeenstemming,
- of geen overeenstemming.

Op basis daarvan kies je of je de opdracht bevestigt, wijzigt of annuleert. Bevestig je de opdracht toch? Dan kan de Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten.

Als de bank haar verplichtingen niet nakomt, kun je het contract met de bank kosteloos en zonder opzegtermijn beëindigen. Dit mag vanaf het moment dat je weet, of had kunnen weten, dat de bank in gebreke is gebleven.

Wanneer je een externe dienst zoals een Betalingsinitiatiedienst gebruikt, kan de bank de toegang tot je rekening weigeren bij fraude of onrechtmatige toegang. Bij fouten via zo'n dienst betaalt de bank je terug en herstelt je rekening, tenzij de fout niet bij de bank ligt. De externe dienst moet dan aantonen dat de betalingsopdracht correct en volledig verwerkt is.

5.7 Betaalkaart

De titularis of gevolmachtigde van een zichtrekening kan een betaalkaart aanvragen bij de bank. Het gebruik van de betaalkaart valt onder de Bijzondere Voorwaarden Betaalinstrumenten.

6. Specifieke afspraken over de financiële instrumenten

6.1 Definities

Bij Triodos Bank gelden duidelijke afspraken over financiële instrumenten en beleggingsdiensten. Hieronder leggen we de belangrijkste begrippen uit die in dit artikel worden gebruikt:

- De **Wet van 2 augustus 2002** gaat over toezicht op de financiële sector.
- Het **MiFID KB** is een Koninklijk Besluit van 3 juni 2007 dat de regels vastlegt voor markten in financiële instrumenten.
- **Beleggingsdiensten** zijn diensten zoals omschreven in de wet van 25 oktober 2016 over de toegang tot beleggingsdiensten en het toezicht op vermogensbeheer- en beleggingsadviesbedrijven.
- **Financiële instrumenten** omvatten producten die gedefinieerd zijn in de Wet van 2 augustus 2002, zoals aandelen, obligaties en fondsen.
- **Niet-complexe financiële instrumenten** voldoen aan de voorwaarden van artikel 18 van het MiFID KB, zoals eenvoudige aandelen of obligaties.
- **Complexe financiële instrumenten** zijn producten die niet aan die voorwaarden voldoen, zoals derivaten.
- Een **niet-professionele klant** is een klant die de hoogste bescherming geniet en niet wordt beschouwd als professionele belegger.
- **Execution only** betekent dat je zelfstandig beleggingsopdrachten kunt geven zonder advies van de bank, zoals beschreven in de Wet van 2 augustus 2002.
- **Dienstverlening op afstand** verwijst naar dienstverlening die volledig online of telefonisch plaatsvindt, zonder fysiek contact tussen de bank en de klant.
- Een **ICB** (Instelling voor Collectieve Belegging) is een fonds waarin meerdere beleggers samen investeren, gereguleerd door de wetten van 3 augustus 2012 voor fondsen die voldoen aan Europese regels of 19 april 2014 voor alternatieve beleggingsfondsen.
- Een **Geschiktheidsbeoordeling** beoordeelt of een investering past bij jouw financiële situatie en doelen, zoals beschreven in de Wet van 2 augustus 2002.
- Een **Passendheidsbeoordeling** kijkt of een beleggingsdienst of financieel instrument geschikt is voor jouw kennis en ervaring, zoals beschreven in de Wet van 2 augustus 2002.

Bij Triodos Bank behandelen we alle klanten die gebruikmaken van beleggingsdiensten als **niet-professionele klanten**. Dit betekent dat je als klant de hoogste mate van bescherming geniet. Het is niet mogelijk om van klantencategorie te veranderen voor deze diensten.

6.2 Financiële Instrumenten aangeboden door de Bank

Bij Triodos Bank kun je, afhankelijk van het aanbod, investeren in specifieke financiële instrumenten.

Die financiële instrumenten zijn **rechten van deelneming in Instellingen voor Collectieve Belegging (ICB's)**, duurzame investeringsmogelijkheden in de vorm van beveks (beleggingsvennootschappen met veranderlijk kapitaal).

De bank biedt verschillende duurzame investeringsformules aan. Deze kunnen in sommige gevallen als Complexe financiële instrumenten worden beschouwd. Meer informatie over de aard en risico's vind je in het essentiële informatiedocument, het prospectus en andere relevante rapporten, die kosteloos beschikbaar zijn via de bank of de website. Deze documenten ontvang je tijdig, zodat je weloverwogen keuzes kunt maken. Door te investeren, verklaar je akkoord te gaan met de voorwaarden in het prospectus en het essentiële informatiedocument.

De rechten van deelneming worden in open bewaring geplaatst op een effectenrekening op naam van de klant zodra de betaling is voldaan. Als een verkooporder aan de bank niet kan worden uitgevoerd en niet wordt vernieuwd, worden de rechten automatisch in bewaring geplaatst. Voor deze processen gelden de Bijzondere Voorwaarden Beleggingsdiensten.

Als je in het verleden in **certificaten van aandelen van de Bank** hebt geïnvesteerd, dan kan je die nog houden bij de Bank zolang die op naam staan. Als je certificaten van aandelen wilt kopen of verkopen, moet je die certificaten eerst overdraagbaar maken (dematerialiseren) en overdragen aan een makelaar.

Triodos Bank biedt geen bewaring aan voor overdraagbare certificaten.
Meer info vind je op <https://www.triodos.com/en/investor-relations>

Voor bijkomende vragen of verduidelijkingen kun je contact opnemen met het Customer Services-team of terecht op <https://www.triodos.com/en/investor-relations>

6.3 Beleggingsdiensten aangeboden door de Bank

Triodos Bank biedt verschillende manieren om te beleggen, afhankelijk van je wensen en ervaring. Hieronder een overzicht:

Execution only

Met execution only beleg je volledig zelfstandig in **eenvoudige, Niet-complexe producten** zoals aandelen of obligaties. De bank voert jouw orders uit of geeft ze door, maar geeft geen advies en controleert niet of de belegging geschikt is. Je bent zelf verantwoordelijk voor je keuzes. Orders kun je alleen online doorgeven, niet via telefoon, e-mail of in gesprekken met medewerkers.

Complexe producten zijn niet beschikbaar bij deze dienst.

Execution only met passendheidsbeoordeling

Wil je **complexe producten** kopen? Dan controleert de bank eerst of deze belegging past bij je kennis en ervaring. Dit heet een Passendheidsbeoordeling. Als het product gepast is, voert de bank je order uit volgens de regels van Execution only.

Portefeuillebeheer

Bij portefeuillebeheer vertrouw je je beleggingen toe aan Triodos Bank. De bank beheert je portefeuille volgens een model dat bij jouw beleggersprofiel past. Vooraf controleert de bank via een Geschiktheidsbeoordeling of deze dienst en het profiel bij je geschikt is. Je kunt alleen beleggen via een speciale overeenkomst en kunt zelf geen losse orders plaatsen.

Vermogensbeheer

Voor vermogensbeheer werkt Triodos samen met Puilaetco Dewaay Private Bankers. Je vermogen wordt duurzaam belegd in producten van Triodos of Puilaetco, volgens een overeenkomst die past bij je profiel. Ook hier vindt vooraf een Geschiktheidsbeoordeling plaats.

Bewaring van beleggingen

Triodos Bank kan je financiële instrumenten bewaren op een effectenrekening. De bank mag deze bewaren bij een andere partij, bijvoorbeeld in België of het buitenland. Dividenden en andere inkomsten worden op je rekening gestort. Als je geen instructies geeft, voert de bank de gebruikelijke acties uit, zoals het innen van dividenden of claimrechten. In dat geval is de Bank niet verantwoordelijk als zij hier bepaalde inschrijvingsrechten, voorkeursrechten of andere rechten vergeet of niet correct uitvoert. Bij een faillissement van de bank of de bewaarder heb je recht op vervangende instrumenten van dezelfde soort en waarde.

Meer informatie over deze diensten vind je op www.triodos.be of kun je kosteloos opvragen bij Customer Services.

6.4 Geschiktheids- en Passendheidsbeoordeling

Triodos Bank voert beoordelingen uit om te waarborgen dat Beleggingsdiensten en financiële instrumenten aansluiten bij jouw kennis, ervaring, financiële situatie en doelen. Deze beoordelingen zijn verplicht voor complexe Financiële instrumenten en specifieke Beleggingsdiensten zoals portefeuillebeheer.

Voordat de bank een order in complexe Financiële instrumenten uitvoert of doorstuurt, voert zij een **Passendheidsbeoordeling** uit. Deze beoordeling onderzoekt of het gevraagde financiële instrument geschikt is voor jouw kennis en ervaring. Voor diensten zoals portefeuillebeheer voert de bank een **Geschiktheidsbeoordeling** uit. Hierbij wordt gekeken naar je financiële situatie, je vermogen om risico's te dragen en je beleggingsdoelen.

De bank verzamelt de benodigde informatie via:

- De **Vragenlijst Beoordeling Kennis en Ervaring** voor de Passendheidsbeoordeling.
- De **Vragenlijst Beoordeling Geschiktheid** voor de Geschiktheidsbeoordeling.

De bank verzekert zich ervan dat de verzamelde gegevens niet verouderd, onjuist of onvolledig zijn. Ze vertrouwt echter volledig op de door jou verstrekte informatie, tenzij wettelijk anders vereist. Dit betekent dat de bank geen aanvullende controles uitvoert op de juistheid van de gegevens, tenzij deze duidelijk onjuist of incompleet lijken. Door de ondertekening van de vragenlijsten bevestig je dat je alle vragen naar waarheid hebt ingevuld.

Alle verzamelde gegevens, de resultaten van de beoordelingen, wijzigingen in klantgegevens en eventuele waarschuwingen worden door de bank minimaal vijf jaar bewaard. Dit geldt ook voor alle communicatie met betrekking tot deze beoordelingen en de verleende Beleggingsdiensten.

Geschiktheidsbeoordeling

Bij een Geschiktheidsbeoordeling onderzoekt de bank of een dienst, zoals portefeuillebeheer, geschikt is voor jouw situatie. Op basis van de informatie in de vragenlijst stelt de bank een beleggersprofiel op. Dit profiel bepaalt hoe de bank jouw beleggingen beheert.

Je kunt altijd kiezen voor een meer defensief beleggersprofiel, maar je kunt geen profiel kiezen dat minder defensief is dan geschikt voor je situatie. Minderjarigen mogen alleen kiezen uit de twee meest defensieve profielen, tenzij de vrederechter anders beslist.

Wanneer de bank op basis van de verstrekte informatie oordeelt dat een dienst of financieel instrument **niet geschikt** is, ontvang je een advies om deze niet aan te gaan. In dat geval wordt de dienst niet aangeboden of de transactie niet uitgevoerd. Dit gebeurt om jouw belangen en financiële situatie te beschermen.

Passendheidsbeoordeling

Om te beoordelen of een Complex financieel instrument voor jou als klant passend is, vraagt Triodos Bank je om een **Vragenlijst Beoordeling Kennis en Ervaring** in te vullen. Je relatiebeheerder begeleidt je in het proces.

Bij de verkoop van Financiële instrumenten die eerder als passend zijn beoordeeld bij aankoop, wordt aangenomen dat een nieuwe Passendheidsbeoordeling niet nodig is.

Wie vult welke vragenlijst in?

De Passendheidsbeoordeling bestaat uit de **Vragenlijst Kennis en Ervaring**. Die moet ingevuld en ondertekend worden door de persoon die de Beleggingsdienst aanvraagt of uitvoert.

Kan die persoon niet alleen handelen?

Dan moet elke persoon die samen de dienst aanvraagt of uitvoert, de vragenlijst afzonderlijk invullen en ondertekenen, zoals hieronder beschreven.

De Geschiktheidsbeoordeling bestaat uit twee vragenlijsten:

1. De **Vragenlijst Kennis en Ervaring**
2. De vragenlijst over je **financiële situatie en beleggingsdoelstellingen**

De Vragenlijsten worden slechts door één titularis ingevuld. Voor gezamenlijke rekeningen, dienen de andere titularissen vervolgens te bevestigen of weigeren, waarna de titularis die de vragenlijst initieel ingevuld had om aanpassingen verzocht wordt.

Productprofielen en risicoklassen

Bij Financiële instrumenten gebruikt de bank productprofielen en risicoklassen om de kenmerken en risico's van deze producten te beschrijven. Je erkent en stemt ermee in dat deze profielen en klassen kunnen veranderen door factoren zoals economische omstandigheden en marktverwachtingen.

De bank informeert jou niet actief over wijzigingen in de productprofielen of risicoklassen van reeds verworven instrumenten. Je kan geen rechten ontlenen aan dergelijke veranderingen en eerdere transacties kan je niet betwisten op basis van deze wijzigingen.

Verantwoordelijkheden en risico's bij beleggen

Beleggen in Financiële instrumenten brengt altijd risico's met zich mee, waaronder het risico om je belegde hoofdsom geheel of gedeeltelijk te verliezen. De bank raadt jou daarom aan om alle beschikbare informatie over de Financiële instrumenten en de uitgevende instellingen, zoals opgenomen in essentiële informatiedocumenten, jaarverslagen en prospectussen, zorgvuldig door te nemen.

Wanneer je een order plaatst, geef je aan dat je bewust bent van de risico's en dat je begrijpt dat je zelf verantwoordelijk bent voor de gevolgen. Dit geldt ook wanneer je gebruikmaakt van algemene of specifieke informatie die door de bank wordt verstrekt.

Je bent zelf verantwoordelijk voor:

- de samenstelling van je beleggingsportefeuille
- het geven van opdrachten voor transacties in Financiële instrumenten
- het opvolgen van je beleggingsportefeuille en het beheren van je beleggingen

Geldigheidsduur en actualisatie van beoordelingen

Verantwoordelijkheden van de klant

Je bent verplicht om de bank onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te brengen van wijzigingen in je situatie die invloed kunnen hebben op de Passendheids- en/of Geschiktheidsbeoordeling. Dit omvat onder meer veranderingen in je kennis en ervaring, financiële situatie, je vermogen om verliezen te dragen en je beleggingsdoelen, inclusief je risicobereidheid. Dit is vooral belangrijk wanneer je een nieuwe belegging wilt doen. Het verstrekken van juiste en volledige informatie aan de bank is jouw verantwoordelijkheid.

Verantwoordelijkheden van de bank

De bank vertrouwt volledig op de informatie die je verstrekt, tenzij duidelijk is dat deze verouderd, onnauwkeurig of onvolledig is.

Passendheidsbeoordeling

Een Passendheidsbeoordeling is geldig vanaf de datum waarop de bank je informeert over het resultaat. Deze blijft geldig totdat je de bank informeert over gewijzigde omstandigheden die de beoordeling kunnen beïnvloeden. De bank behoudt zich het recht voor om deze beoordeling op eigen initiatief te vervroegen en opnieuw te actualiseren.

Geschiktheidsbeoordeling

Voor beleggingsdiensten die een Geschiktheidsbeoordeling vereisen, controleert de bank bij elke nieuwe transactie of de eerder verstrekte informatie nog actueel is. Als dat niet het geval is, voert de bank een nieuwe beoordeling uit.

De Bank zal je regelmatig vragen om de Geschiktheidsbeoordeling opnieuw in te vullen. Indien je de Geschiktheidsbeoordeling niet opnieuw invult, kan de Bank niet meer beoordelen of onze dienstverlening nog geschikt voor je is, en moeten wij onze dienstverlening beëindigen.

Aansprakelijkheid

Triodos Bank voert haar Beleggingsdiensten uit voor rekening en risico van de klant. Dit betekent dat de bank niet verantwoordelijk is voor eventuele schade die voortvloeit uit waardedalingen of -stijgingen van Financiële instrumenten, verliezen, gedeerde winst of andere schade. Hierop geldt een uitzondering in het geval van bedrog, opzettelijke fout of grove nalatigheid van de bank, haar medewerkers of vertegenwoordigers.

De bank is ook niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade. Dit omvat onder meer reputatieschade, winstderving, omzetverlies, verlies van gegevens of gemaakte kosten, behalve in situaties van bedrog, opzettelijke fout of grove nalatigheid van de bank, haar medewerkers of haar vertegenwoordigers.

Daarnaast kan de bank niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit maatregelen die zij moet of mag nemen op basis van wettelijke verplichtingen, situaties van overmacht of fouten die door derden zijn gemaakt.

6.5 Uitvoering van Transacties in Financiële Instrumenten

Triodos Bank voert transacties in Financiële instrumenten uit volgens specifieke voorwaarden en afspraken. Deze voorwaarden en modaliteiten zijn opgenomen in de **Bijzondere Voorwaarden Beleggingsdiensten**. Je kunt deze kosteloos opvragen bij de bank of raadplegen via de website van Triodos Bank (www.triodos.be).

6.6 Kosten

Voor het aanbieden van Beleggingsdiensten brengt Triodos Bank kosten en taksen in rekening. De tarieven verschillen per Financieel instrument en zijn opgenomen in documenten zoals het prospectus, het essentiële informatiedocument, samenvattingen en andere productdocumentatie.

De bank geeft je vooraf een overzicht van alle kosten en bijbehorende lasten die verbonden zijn aan een specifieke Beleggingsdienst. Daarnaast ontvang je minstens eenmaal per jaar een overzicht van de daadwerkelijk gemaakte kosten en lasten die aan de Beleggingsdienst verbonden waren.

6.7 Belangenconflicten

Bij het aanbieden van Beleggingsdiensten kunnen belangenconflicten ontstaan.

Dit kan gebeuren:

- tussen de bank (inclusief haar bestuurders, medewerkers of vertegenwoordigers) en haar klanten
- tussen klanten onderling, waarbij de belangen van een of meerdere klanten in het gedrang komen

De bank heeft een beleid om deze conflicten te voorkomen en te beheren. Dit beleid beschrijft:

- hoe mogelijke conflicten worden herkend en beheerd
- welke maatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat medewerkers onafhankelijk handelen.

Als een conflict niet vermeden kan worden en jouw belangen mogelijk worden geschaad, informeert de bank je duidelijk over de aard en oorzaak van het conflict.

Meer informatie over hoe de bank belangenconflicten opvangt kan je opvragen bij de bank.

6.8 Van Derden ontvangen of aan Derden Betaalde Voordelen

Bij het aanbieden van Beleggingsdiensten kan de bank vergoedingen of andere voordelen (inducements) ontvangen van, of betalen aan derden. Deze voordelen worden zorgvuldig beheerd.

De bank zorgt ervoor dat deze inducements

- de kwaliteit van haar diensten verbeteren
- geen invloed hebben op haar verplichting om eerlijk en professioneel in jouw belang te handelen

Voordat een Beleggingsdienst wordt verleend, ontvang je van de bank gedetailleerde informatie over eventuele inducements.

7. Professionele kredieten

Triodos Bank biedt professionele kredieten aan volgens de voorwaarden en afspraken zoals vastgelegd in de **Algemene Voorwaarden van kredietopeningen**.

Voor meer informatie kun je terecht bij het departement Kredieten van de bank.

Triodos Bank nv
Belgisch bijkantoor
Boudewijnlaan 31/5
1000 Brussel
Tel. +32 (0)2 548 28 00
www.triodos.be
Btw BE 0450.507.887
RPR Brussel
Maatschappelijke zetel: Zeist, Nederland

