

ombudsman

voor de cliënten van de banken en spaarbanken

*Jaarverslag
1998*



3 *Woord vooraf*

6 *Enkele cijfergegevens*

7 *Charter inzake een basis-bankdienst*

8 *Het Ombudscollege*

9 *Gedragscode*

12 I. Bankrekeningen

16 II. Spaarrekeningen

19 III. Kasbons

19 IV. Debet- en kredietkaarten

22 V. Circulaire cheques -postassignaties

23 VI. Loketverrichtingen

24 VII. Overschrijvingen en conformiteit van de handtekening

24 VIII. Grensoverschrijdende betalingen

25 IX. Hypothecaire leningen

26 X. Leningen op afbetaling

28 XI. Kredieten algemeen

29 XII. Kredietrisicoregistratie

30 XIII. Schade als gevolg van een fout van de bank

30 XIV. Effecten

34 *Slotbeschouwingen*

Bijlagen

36 Charter inzake een basis-bankdienst
+ Lijst van de banken die dit charter hebben onderschreven

39 Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken
+ Lijst van de banken

48 Basiscriteria van de Ombudsfunctie

49 Ombudsdiensten die het protocol 'krachtlijnen en statuut
Ombudsman' hebben ondertekend

Woord vooraf



Elk jaar publiceert de Ombudsman voor de banken en de spaarbanken een jaarverslag. Het jaarverslag 1998 werd in een nieuw kleedje gestoken. Het is de bedoeling om deze verslaggeving zo duidelijk mogelijk bij de lezer te doen overkomen.

Tevens worden naast dit verslag in een aparte bundel de adviezen gevoegd van de tweede helft 1998. Dit maakt het mogelijk om vanuit de algemene tendens in het jaarverslag over te stappen naar de particuliere klachten ingediend door de bankcliënten. Een aantal teksten zijn als bijlage bij het verslag gevoegd :

- Het Charter inzake een basis-bankdienst
- De Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken
- Basiscriteria van de Ombudsfunctie
- Lijst van de Ombudsdiensten.

Ik wens u een aangename lectuur toe.

Paul CAEYERS
Mei 1999

1998

45% meer klachten t.o.v. 1997

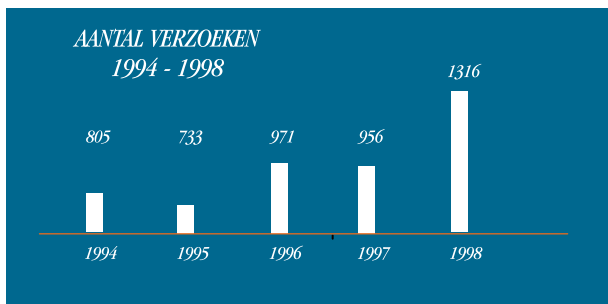
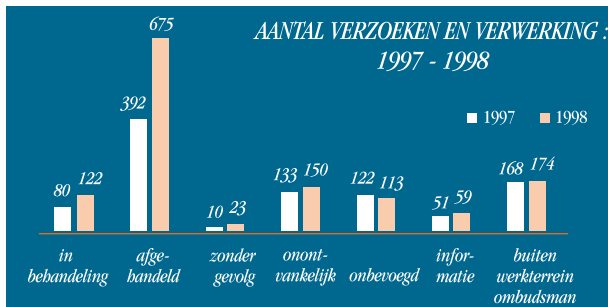
In 1998 ontving de Ombudsman 1.142 verzoeken van bankcliënten, dit zijn 354 klachten meer dan in 1997, een stijging met circa 45 %.

Eén van de redenen van deze toch sterke stijging op één jaar tijd kan o.a. worden gevonden in een aantal uitbreidingen van de bevoegdheid van de Ombudsman.

In het voorbije jaar kwam menigmaal de Ombudsfunctie in de media ter sprake. De functie geraakt steeds meer bekend bij het publiek en de consument is tegelijkertijd meer bewust van zijn rechten.

Sinds september 1998 treedt de Ombudsman ook op als bemiddelaar voor de cliënten van de spaarbanken en sinds februari 1998 voor de cliënten van het Gemeentekrediet. Een toename van het aantal klachten is ook terug te vinden bij de cliëntendiensten van banken en spaarbanken.

Van de ontvangen 1.142 klachten waren er 970 ontvankelijk. Cliënten hadden hun bankier reeds aangeschreven en ontvingen een afwijzend antwoord, waarmee zij niet akkoord konden gaan. Van de 970 ontvankelijke klachten werden er in de loop van het jaar 675 afgehandeld. Telt men daarbij de 60 klachten op die in 1997 nog niet waren afgehandeld, dan werden in totaal 735 klachten behandeld. De bankcliënten kregen van de Ombudsman een gemotiveerd advies met uitleg over de betwisting.



Eerst bij de bank, dan bij de Ombudsman

Een aantal klagers uiten hun misnoegen tegenover hun bank rechtstreeks aan de Ombudsman. Zij werden vriendelijk verzocht om zich eerst te wenden tot hun bankier en hem hun grieven kenbaar te maken. Bij deze gelegenheid wordt tevens aan de klager de naam en het adres bezorgd van de contactpersoon bij wie ze terecht kunnen. Deze klachten zijn niet ontvankelijk zolang de briefwisseling met de bank, om het geschil in een eerste stadium tot een goed einde te brengen, niet is toegevoegd.

In 150 dossiers kreeg de Ombudsman geen reactie meer. Dit laat vermoeden dat bij het eerste contact met de bank een gunstige oplossing werd gevonden voor het probleem. Of heeft de klager, om zoveel redenen, besloten om het daarbij te laten.

Enmaal de klacht ontvankelijk is verklaard, kan het onderzoek door de Ombudsman beginnen. Dit gebeurt door 'inzameling' van de documenten en gegevens, zowel bij de bank als bij zijn cliënt. In 23 dossiers werden de gevraagde aanvullende documenten (en/of inlichtingen) niet bezorgd door de klager. Na het sturen van een herinnering, die zonder gevolg bleef, werden deze dossiers afgesloten.

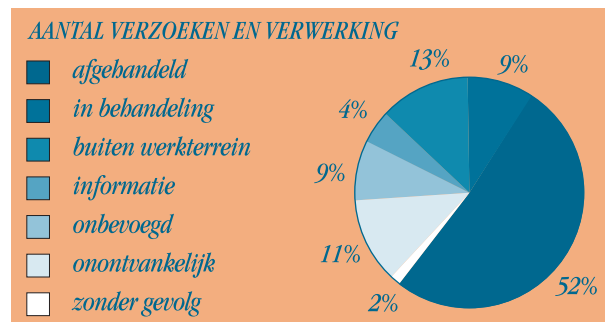
Eind 1998 waren er nog 122 klachten in behandeling waarvan de meeste in december 1998 door de bankcliënten waren ingediend.

Een gezonde bankrelatie wordt bewezen door documenten en contracten. De cliënt betuigt zijn instemming hiermee door te ondertekenen. Bij een klacht is het bijgevolg nodig om deze stukken bij de klager of bij de bank op te vragen. Zo wordt het mogelijk de voorgeschiedenis van het gebeuren te reconstrueren en uiteindelijk, op een objectieve basis, een advies te verlenen. Wanneer de klager zijn beweringen staft alleen op het gezegde, op het mondelinge, zal het uiteraard niet mogelijk zijn om hiermee rekening te houden bij de vorming van het advies, tenzij deze mondelinge beweringen door enig geschrift kunnen worden bewezen.

Voor 113 ingediende dossiers verklaarde de Ombudsman zich onbevoegd. Klachten omtrent het commercieel beleid van de bank/spaarbank zoals bijvoorbeeld de aanpassing van een rentevoet in een hypothecaire leningsakte, buiten de voorziene aanpassingsperiode, of het al dan niet toekennen van een krediet, worden niet behandeld door de Ombudsman. Dit zou immers een inmenging in het beleid van de bank betekenen. Wanneer de klacht tevens aanhangig is bij een rechtbank, of zo er reeds een rechterlijke uitspraak bestaat, kan dit eveneens tot gevolg hebben dat de Ombudsman niet bevoegd is.

Het werkdomein bestaat uit de klachten van cliënten van een bank of spaarbank aangesloten bij de Belgische Vereniging van Banken (BVB) die als natuurlijke persoon optreden voor hun privé-belangen met uitsluiting van elke beroepsbedrijvigheid. Klachten die betrekking hebben op financiële diensten of producten maar die uitgaan van een zelfstandige rechtspersoon - en voor zover zij betrekking hebben op de beroepsactiviteit van de klager - worden dus niet behandeld door de Ombudsman. Als het gaat om een gemengde klacht, m.a.w. de klacht heeft betrekking op de privé-belangen en op de beroepsactiviteit, zal de Ombudsman zich onbevoegd moeten verklaren, daar beide niet los kunnen worden gekoppeld. Niettemin worden klachten waarbij de Ombudsman zich onbevoegd verklaart, doorgestuurd naar de directie van de betrokken bank met het verzoek deze te willen behandelen. De Ombudsman zal echter niet verder in het geschil tussenbeide komen.

Het voorbije jaar werden ruim 3.400 telefonische oproepen beantwoord. Dit zijn er elfhonderd meer dan het jaar voordien. De Ombudsman kreeg 59 algemene informatievragen van de bankcliënten. Deze gaven dikwijls aanleiding tot een concrete klacht nadien. Daarnaast werden nog 174 verzoeken tot bemiddeling ingediend die buiten het werkteerrein van de Ombudsman vielen. Deze verzoeken werden doorverwezen naar de Ombudsman, tot wiens bevoegdheid de behandelde materie behoort, en verder afgehandeld. Het totaal aantal behandelde dossiers in het verslagjaar bedroeg 1.316.



Mondelinge beweringen alleen volstaan niet

3.400 telefonische oproepen, 1.316 behandelde dossiers

OMBUDSMAN : AANTAL VERZOEKEN EN VERWERKING	1997	1998
I. Verzoeken van cliënten van leden van de BVB	788	1142
Klachten		
1. Ontvankelijke klachten	615	970
<i>nog in behandeling op 31.12.</i>	80	122 ¹
<i>afgehandeld</i>	392 + 65 ²	675 + 60 ²
<i>geklasseerd zonder gevolg³</i>	10	23
2. Ontontvankelijke klachten ⁴	133	150
3. Ombudsman onbevoegd	122	113
Vragen naar informatie	51	59
II. Verzoeken buiten het werkerrein van de Ombudsman⁵	168	174
Algemeen totaal	956	1316
<p>1 Onder meer 36 klachten die in december 1998 werden voorgelegd. 2 Overloop klachten. 3 Geen reactie op de vragen naar toelichting. 4 Na verwijzing naar de bank niet meer voorgelegd aan de Ombudsman. 5 Klachten betreffende De Post, de Beurs, ...</p>		

AARD VAN DE VERZOEKEN - KALENDERJAAR	1998
I. Rekeningen en bancaire beleggingen	267
Zichtrekening	124
Spaarrekening	101
Overige (termijnrekeningen, kasbons, pensioensparen)	39
Valutatatum	3
II. Betalingsverkeer	239
Bankkaarten (debetkaart, enz.)	45
Bankautomaten	32
Cheques	49
Overschrijvingen	27
Internationale betalingen	22
Loketverrichtingen (storting, inning, circulaire cheque, postassignatie, ...)	64
III. Kredieten	310
Algemeen	70
Hypotheclair krediet	107
Consumentenkrediet	101
Risicoregistratie	26
Overige (borgstelling, ...)	6
IV. Roerende waarden	241
Beleggingsadvies en vermogensbeheer	15
Aankoop en verkoop	132
Diverse verrichtingen op effecten ¹	43
Varia ²	51
V. Wissel	3
Wisselverrichting	1
Termijncontract	2
VI. Diverse bankdiensten³	32
VII. Varia⁴	50
TOTAAL	1142
<p>1 Omruiling effecten, coupons, ... 2 effectenrekening, inpandgeving, verzet, bevek, opties. 3 Safe, verzekeringen, waarborg huurwoning. 4 Volmacht, discretieplicht, fraude bankmedewerker, nalatenschap, echtscheiding, minderjarigen, verstoring relatie bank-client.</p>	

Charter inzake een basis-bankdienst

Het charter inzake een basis-bankdienst trad in 1997 in werking en datzelfde jaar diende de Ombudsman in dat verband te bemiddelen in tien gevallen, telkens met positief gevolg voor de bankcliënt. De banken die het charter hebben onderschreven, aanvaarden dat de cliënt het recht heeft overschrijvingen te doen, geld te storten en af te halen en op regelmatige wijze rekeninguittreksels te ontvangen, m.a.w. elke particulier met domicilie in België heeft recht op toegang tot het betalingsverkeer.

In 1998 werden in totaal dertien vragen tot bemiddeling gesteld aan de Ombudsman. Telkens was het probleem een weigering tot opening van een rekening, meestal gesteund op de vermelding van de cliënt in de negatieve risicocentrale bij de Nationale Bank van België, of de afsluiting van een bestaande rekening gesteund onder meer op onvoldoende rendabiliteit. De bemiddeling van de Ombudsman gaf aanleiding tot het openen van de gevraagde bankrekening bij de weigerende bank, of bij een andere bank of spaarbank. De afsluiting van een bestaande rekening werd door de bank ongedaan gemaakt, ofwel werd een rekening bij een andere financiële instelling geopend.

Het valt de Ombudsman op dat tal van OCMW's en andere bemiddelingsorganen hem, bij de inwerkingtreding van het charter, een vraag stelden om inlichtingen of om een verduidelijking van de inhoud. De jongste zes maanden werden er nagenoeg geen vragen meer gesteld in dit verband.

Belangrijk is de vaststelling dat het charter in de praktijk effectief een oplossing biedt voor het probleem van de 'sociale uitsluiting van bankdiensten'.

(Zie ook blz. 36)

Een oplossing voor de sociale uitsluiting van bankdiensten

Het Ombudscollege

In september 1990 werd de functie van Ombudsman in het leven geroepen door de Belgische Vereniging van Banken, om tegevoet te komen aan de klachten van de particuliere bankcliënten die voor hun probleem geen oplossing vonden bij de diensten voor klachtenbehandeling bij hun bank.

Los van de Ombudsman werd in hetzelfde jaar de Regelings- en Overlegcommissie (ROC) opgericht, die voor de behandeling van de klachten van de spaarbankcliënten bevoegd was.

In 1994 smolten de Belgische Vereniging van Banken en de Spaarbankenvereniging samen maar behielden ze hun eigen systeem van bemiddeling.

De in april 1998 ingevoerde Gedragscode werd aanvaard door zowel de banken als de spaarbanken. Het ogenblik was gekomen om de bemiddeling bij klachten opnieuw te bekijken.

Eenzijds bleek het niet wenselijk twee verschillende organen te belasten met de behandeling van klachten en het toezicht op de naleving van de Gedragscode. Anderzijds zou het jammer zijn een commissie te laten verdwijnen die zich uitstekend van haar taak heeft gekweten en beschikt over nuttige ervaring. Om deze redenen werd voorgesteld, enerzijds de Ombudsman ook bevoegd te maken voor klachten met betrekking tot spaarbanken, anderzijds de ROC te herdopen in een Ombudscollege. Naast het behouden van de samenstelling van de ROC (een magistraat, een hoogleraar en een bankier op rust) wordt de Ombudsman tevens lid van het Ombudscollege. Hij alleen is bevoegd om klachten aan het Ombudscollege voor te leggen.

*Ombudsman
bevoegd voor
cliënten van
banken en
spaarbanken*

*ROC wordt
Ombudscollege*

Gedragscode

Op 22 februari 1998 stelde de Belgische Vereniging van Banken de Gedragscode voor die de bepalingen bevat welke van toepassing zijn op de relatie tussen de particuliere cliënt en de bank of spaarbank. Met cliënt wordt bedoeld 'de natuurlijke persoon die optreedt voor zijn privé-belangen met uitsluiting van zijn beroepsbedrijvigheid'. Deze omschrijving valt samen met de bevoegdheid van de Ombudsman in geval van een klacht door een bankcliënt.

Met deze Gedragscode wou de BVB de bankcliënt wijzen op zijn rechten maar ook op zijn plichten, zonder te vervallen in een al te gedetailleerde opsomming van reglementeringen inzake financiële dienstverlening.

De Gedragscode trad in werking op 1 september 1998. Meer dan 80 banken en spaarbanken hebben zich ertoe verbonden de Gedragscode na te leven.

De Gedragscode werd onderschreven door nagenoeg alle banken en spaarbanken die de financiële belangen van de particuliere cliënten behartigen. Elke bank kan dit aanvullen met meer concrete kwaliteitsnormen voor haar eigen cliënteel.

De Gedragscode vermeldt zeven basisbeginselen :

1. Openheid en duidelijke informatie
2. Dialoog
3. Discretie en vertrouwelijkheid
4. Vaardigheid en bekwaamheid
5. Veiligheid en betrouwbaarheid
6. Integriteit van het banksysteem
7. Oplossen van problemen.

De Gedragscode is nu zowat één jaar van toepassing. De tijd is gekomen om enkele conclusies te trekken. Onze maatschappij is gebaseerd op een massa van relaties. Het is niet langer mogelijk om als enkeling te fungeren. Voor alles en nog wat is het individu aangewezen op contact met 'anderen'. Deze contacten krijgen uiteindelijk concreet gestalte in een schriftelijke overeenkomst. Zo ontstaat een contract dat bindend is voor de betrokken partijen. Voordien is overleg nodig. De tijd dat één partij de andere haar wil kon opdringen is gelukkig voorbij. Deze symbiose van aanbod en aanvaarding is de hoeksteen van een maatschappelijke evolutie waarin alle betrokken partijen zich moeten kunnen terugvinden. Is dit niet het geval, dan is er bij de voorafgaande bespreking wat misgelopen.

De bankrelatie tussen cliënt en de bank of spaarbank is slechts één voorbeeld van de talloze afspraken die het individu maakt. Het is daarenboven een fundamentele relatie waarvan veel kan afhangen wat de toekomst betreft. Vandaar dat het uitermate belangrijk

*Gedragscode
onderschreven
door meer dan
80 banken en
spaarbanken*

*Bankrelatie is
een
vertrouwens-
relatie*

is dat vanaf de eerste besprekingen de 'kaarten op tafel worden gelegd' met inachtneming van de discretieplicht die voor de bankier geldt.

De tijd van het ja-knikken is voorbij. De consument dient bewust zijn bankier in te lichten omtrent de pro's en contra's en moet vooraf de nodige inlichtingen inwinnen.

De bankcliënt mag aannemen dat de financiële informatie over het inkomen en andere gegevens die hij toevertrouwt aan zijn bankier, door de discretieplicht van de bankier worden beschermd. Het gaat inderdaad om een vertrouwensrelatie, waaraan beide partijen zich optrekken. Wanneer dit vertrouwen wordt geschonden, is elke voortzetting van een gezonde bankrelatie zoek. Bankmedewerkers moeten zich houden aan een totale scheiding tussen hun professionele activiteit en hun privé-leven, zowel in hun beroepsleven als daarbuiten.

Het vergaren van kennis is een noodzaak in onze snel evoluerende maatschappij. Zowel de bankier als de bankcliënt zijn verplicht deze trend te volgen. Een uitvlucht in de aard van 'ik wist het niet' kan geen geldige reden zijn. Elke onderdaan wordt geacht de wet te kennen. Wat uiteraard een vrome wens is en blijft. Niettemin dienen in elke bankrelatie de problemen op een degelijke en grondige manier te worden uitgespit.

Wellicht heeft de ene partij in veel gevallen meer kennis dan de andere. De bankier heeft de plicht de gevraagde informatie duidelijk aan de cliënt mee te delen. De daling van het totale saldo op het gewone spaarboekje in België heeft als weerslag dat de modale cliënt op zoek gaat naar beter renderende beleggingen. Meer opbrengst impliceert altijd meer risico. Het is dan ook de taak van de bankier om zijn cliënt daarop te wijzen en hem in te lichten over de mogelijke risico's. Afspraken zijn afspraken. De bankier moet tevens de nodige documentatie verstrekken wanneer de cliënt een stuk heeft ondertekend waarop staat vermeld dat 'hij verklaart het algemeen reglement der verrichtingen ontvangen te hebben'.

De klant is koning. Deze uitspraak is nog altijd van toepassing. De banken bieden een waaier van financiële diensten en bankproducten aan. Een open dialoog tussen partijen zal de keuze zeker gemakkelijker maken. Dit veronderstelt een luisterend oor bij de bankier, die de gedachte moet opgeven om tegen wil en dank een bepaald product te verkopen aan zijn cliënt. De cliënt heeft er alle belang bij om verder te kijken dan de gegeven uitleg en dient tevens uitdrukkelijk passende uitleg te vragen vóór de ondertekening van het contract. Als de bankbediende niet meteen de parate kennis heeft om op een vraag van een bankcliënt het antwoord te geven, is het zijn plicht zich te informeren en de gevraagde inlichting te verschaffen aan zijn cliënt. Het gebeurt nog al te vaak dat een klager in de aanhef van zijn brief vermeldt dat hij herhaaldelijk zijn bank mondeling, schriftelijk of zelfs aangetekend heeft gevraagd om inlichtingen, echter zonder resultaat.

*Wederzijdse
informatie-
verplichting*

*Afspraken zijn
afspraken*

Open dialoog

Bankinstellingen zijn onderworpen aan wetten en reglementeringen. In België zijn een aantal bankproducten (hypothecaire leningen, consumentenkrediet, enz.) en bankdiensten (valutering, enz.) voor de consument bij de wet geregeld, in tegenstelling tot andere landen van de Europese Unie, waar een gedragscode deze materies behandelt. Daarenboven is er een strenge prudentiële controle.

Het resultaat is een sterk banksysteem zonder verrassingen. Dit is in het belang van het individu, de samenleving en de bank. Het gevaar van overreglementering is niet ondenkbaar. Men kan hier verwijzen naar de veelvuldige aanpassingen die de wet op het hypothecair krediet sedert de inwerkingtreding ervan heeft ondergaan.

De bank - als instituut - is niet meer weg te denken uit het maatschappelijk beeld. Naast de zuivere financiële functie heeft zij een uitzonderlijke rol te vervullen in de maatschappij; niet alleen voor de cliënten, de aandeelhouders en het personeel, maar tevens als economische en sociale motor in het Europa van nu en morgen en zelfs op wereldniveau. Daarom is het integer karakter van de instelling een absolute noodzaak. Banken hebben dan ook de plicht om consequent de wetgeving toe te passen.

Vergissen is menselijk. Bij een open en gewilde dialoog zal de bank met haar cliënt het gesprek aangaan en zo nodig de fout toegeven. Zelfs bij vragen om uitleg dient de bankier zijn cliënt op een degelijke manier in te lichten. Iedere bank heeft de nodige structuren ingebouwd om op een behoorlijke wijze tegemoet te komen aan deze vragen, aan deze klachten.

Het is al een hele stap vooruit als een bankier stelt 'iedere klacht is een zegen ...', en waar nodig verbeteringen in het productieproces aanbrengt.

In de volgende hoofdstukken worden de bankproducten en financiële dienstverlening behandeld.

Het zal de lezer niet ontgaan dat bepaalde klachten, zij het misschien stilzwijgend, een verwijzing inhouden naar de in 1998 in werking getreden Gedragscode.

(Zie ook blz. 39)

*Bank als
economische
en
sociale motor*

I. Bankrekeningen

Algemeen reglement der verrichtingen

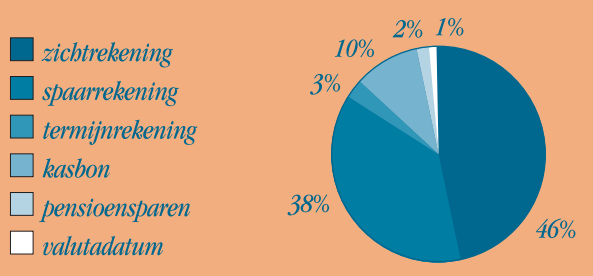
Algemeen reglement bepaalt rechten en plichten

Het algemeen reglement der verrichtingen bepaalt de contractuele relatie tussen de cliënt en de bank. Bij de opening van een bankrekening verklaart de cliënt dit reglement te hebben ontvangen door zijn handtekening te plaatsen op het openingsformulier. Dit reglement bepaalt de rechten en plichten van beide partijen.

Het burgerlijk principe dat stelt dat elke burger geacht wordt de wet te kennen is hier meteen van toepassing door plaatsing van een handtekening. De concrete toepassing van het algemeen reglement wordt uitgedrukt in de tarievenlijst die ter beschikking ligt in elk bankkantoor, inzake de aanrekening van kosten. Daarvan moet de bank sinds 1999 de cliënt tevens éénmaal per jaar, via een uittreksel, in kennis stellen.

Zo staat de cliënt soms verrast dat hij bij de niet-uitvoering van een domiciliëring kosten moet betalen, evenzo bij het aanbieden van een cheque die niet kan worden verzilverd bij gebrek aan provisie. Men zou het voor minder zijn. Nochtans kan de bank niet in het ongelijk worden gesteld. De cliënt heeft deze kostenaanrekening aanvaard bij de opening van de rekening. De aanrekening van een kost en het bedrag ervan is echter een commerciële beslissing van de bank. Hierop heeft de Ombudsman geen vat.

BANKREKENINGEN EN BANCAIRE BELEGGINGEN



Meer openheid inzake de toepassing gewenst

Het principe van 'eenheid van rekening'

Het principe van de eenheid van rekening dat erin bestaat dat de bank bij een debetstand een andere rekening met creditstand aanwendt om een negatief saldo aan te zuiveren van dezelfde rekeninghouder, geeft aanleiding tot misnoegen bij de bankcliënt. In alle reglementen van de verrichtingen wordt dit principe opgenomen. Veel ongenoegen zou kunnen worden vermeden, als de bankier zijn cliënt hiervan vooraf in kennis stelt. Meestal gaat de bank over tot deze handeling met in gedachten dat het geld wel eens door de bankcliënt zou worden afgehaald voordat de bank de compensatie heeft uitgevoerd. In sommige gevallen is dat inderdaad zo. Maar moet daarom de bonafide cliënt opdraaien voor het gedrag van een klein aantal minder correcte cliënten?

Materiële vergissingen

In de vorige verslagen werd reeds herhaaldelijk de nadruk gelegd op het feit dat fouten niet zijn uitgesloten, alhoewel alle maatregelen moeten worden genomen om deze te voorkomen. Ook de bank kan fouten maken. Ervan uitgaan dat het geld dat verkeerde-

lijk werd gestort op een rekening, verworven is, is uiteraard een misvatting. Niemand mag zich verrijken zonder oorzaak. Dat geld moet worden teruggestort aan de persoon of instelling aan wie het toekomt en dit zonder enige discussie. Anders ligt het als de bank intresten wil aanrekenen wanneer de vermeende begunstigde niet in staat is om de som ineens terug te betalen. Meermaals kregen klagers te goeder trouw een som op hun rekening die uiteindelijk niet voor hen was bestemd. Deze sommen werden dan ook aangevend door de cliënt. Wanneer nadien de bank haar fout vaststelt, kan zij uiteraard de klager aanmanen om de som terug te betalen, doch afhankelijk van de situatie van de cliënt een spreiding van betaling toestaan.

De waarde van een handtekening

Bij verlies of diefstal van een identiteitskaart hebben de betwistingen betrekking op de conformiteit van de handtekening bij het afhalen van geld op een bankrekening.

De klager dient zo snel mogelijk de bank en de politiediensten op de hoogte te brengen. De bank zal het nodige doen om de rekening zo snel mogelijk te blokkeren. Gebeuren er niettemin afhalingen voordien, dan is de conformiteit van de handtekening het punt in de betwisting.

Als algemeen principe geldt dat het individu aansprakelijk is voor het beheer van zijn documenten en voor de gevolgen bij het verlies ervan.

Een bank is in ieder geval aansprakelijk voor de gevolgen bij het verlies van de identiteitskaart van de cliënt als zij bij de terugbetalingen een grove fout heeft begaan. Als de bank, via één van haar kantoren, na het verzet, toch uitbetaalt, heeft zij een grove fout begaan en dient zij de cliënt hiervoor te vergoeden. Voor terugbetalingen vóór de melding van het verlies is de bank aansprakelijk, voor zover zij bij de identificatie van de aanbieder grove fouten heeft gemaakt, bijvoorbeeld een duidelijke afwijking van de geplaatste handtekening duidt op onvoldoende controle. Een handtekening is nooit tweemaal dezelfde. Men mag dan ook niet verwachten dat een bankbediende expert is in grafologie.

Creditering van een rekening

Klachten omtrent de snelheid waarmee een tegoed werd geboekt op een rekening komen geregeld voor.

● Op 20.06.98 kocht klagster voor 200.000 BEF vastgoedcertificaten. Begin juli kreeg zij het bericht dat de certificaten niet materieel leverbaar waren. Klagster verzocht op 03.07.98 de bank de stukken terug te verkopen. Op 11.09.98 was haar spaarrekening nog steeds niet gecrediteerd.

Er kunnen vele redenen zijn voor een trage creditering van de rekening van de klaagster. De bank had deze dan ook aan de klaagster ter kennis moeten brengen. Dit heeft ze niet gedaan. Dit is een duidelijk gebrek aan informatie. De bank crediteerde de rekening met juiste valuteringscijfers.

- Klager verwijt de bank hem in het verleden slecht te hebben geadviseerd. Hij belegde sedert geruime tijd op een termijnboekje op één jaar. Tijdens zijn bezoek aan een ander kantoor van dezelfde bank wordt hem gewezen op een andere beleggingsformule. Klager vindt dat hij voor het renteverskil moet worden vergoed. De adviesverlening gebeurt door de bank maar het is tenslotte de cliënt zelf die kiest voor de belegging die het best past bij zijn wensen. Het beheer van spaargelden is en blijft de verantwoordelijkheid van de cliënt.

Nadat hij de nodige informatie heeft ingewonnen, moest de cliënt een beslissing nemen die de bank nauwgezet moet uitvoeren.

Kostenaanrekening

Bankcliënten reageren wanneer de bank kosten aanrekent, zoals bij de afsluiting van een rekening. Zij vinden dit niet gerechtvaardigd.

Bij de opening van een bankrekening ondertekent de cliënt een document waarbij hij verklaart het algemeen reglement der verrichtingen ontvangen te hebben. In dit reglement wordt bepaald dat de bank het recht heeft kosten aan te rekenen wanneer bijvoorbeeld een rekening wordt afgesloten. Hoeveel deze kosten bedragen wordt geconcretiseerd in de tarievenlijst, die verplicht ter inzage ligt in het bankkantoor.

Indien het reglement der verrichtingen bij de opening van de bankrekening niet aan de cliënt wordt overgelegd, zou hij het best weigeren deze verklaring te ondertekenen, of hiervan duidelijk gewag maken op het ter ondertekening voorgelegde openingsbewijs. De bankier moet consequent zijn en het reglement afleveren wanneer dit wordt afgesproken. Dit reglement vormt als het ware de contractuele uitdrukking van de rechten en plichten van de cliënt en de bank. Dit document wordt dan aangevuld met een tarievenlijst waarin de cliënt de kostprijs kan terugvinden van de verrichtingen op een rekening alsook bij afsluiting ervan.

Klagers die stellen dat zij dit reglement niet ontvingen en niettemin het document ondertekenden voor ontvangst, blijven in de kou staan. Hun handtekening op het document ontzenuwt hun verklaring dat zij dit reglement niet hebben ontvangen. Een argument als zou men zijn leesbril niet bij hebben gehad brengt de discussie geen stap verder. Een handtekening bewijst de instemming met wat op het formulier wordt vermeld.

Anderzijds moeten de banken zich houden aan de wettelijke verplichting om hun tarievenlijst voor iedereen ter beschikking te houden in de ontvangstruimte van het kantoor. Dit stelt de bankcliënt in staat een vergelijking te maken tussen de tarieven van de verschillende banken.

● Na afsluiting van een bankrekening krijgt klager nog regelmatig aanmaningen om kosten te betalen, onder andere de kostprijs van de briefwisseling die werd gevoerd om hem aan te sporen de kosten te betalen. Klager was naar het bankkantoor gestapt en liet aan de bankbediende weten dat hij zijn rekening wenste af te sluiten. Ter plaatse stortte hij het nog openstaande negatief saldo van de rekening en de kosten verbonden aan de afsluiting van de rekening, zoals vermeld in de tarievenlijst van de bank. Nadien ontving hij het bericht dat de kostprijs van een aangetekende zending die hem aanmaande het negatief saldo van de rekening aan te zuiveren, nog diende te worden betaald. Op deze som worden dan weer intresten aangerekend. Zo komt men terecht in een straatje zonder einde.

Klager heeft de uitstaande som vereffend met de wens de rekening af te sluiten. De bank moet zich houden aan de wens uitgedrukt door de klager. Zij heeft dan ook de kostenaanrekening op zich genomen.

De kosten die worden aangerekend op homogene diensten verleend door de bank, dienen voor iedereen ter inzage te liggen in een toegankelijke ruimte van het kantoor. Dit is een wettelijke verplichting. Wanneer in de tarievenlijst geen melding wordt gemaakt van een kostenaanrekening bij een bepaalde dienstverlening door de bank, mag de bank voor deze verrichting geen kosten aanrekenen, ook als zij beweert dat in de nieuwe herdruk van de tarievenlijst deze kost voortaan zal worden opgenomen.

Als de actuele tarieven voor een bepaalde soort van verrichting op het ogenblik van de transactie door de cliënt, niet ter beschikking lagen in de voorziene ruimte en de cliënt blijkbaar vooraf niet was geïnformeerd, mag de bank deze kost evenmin aanrekenen.

Overdracht van rekeningen naar een andere financiële instelling

De vraag tot overdracht van rekeningen naar een andere financiële instelling neemt soms veel tijd in beslag, meer dan de klager kan vermoeden vooral als dit via briefwisseling gebeurt. De handtekening van de cliënt op de briefwisseling stemt niet overeen met het gedeponeerde specimen bij de bank. Alvorens de opdracht uit te voeren moet de bank zeker zijn dat de opdracht van de cliënt zelf komt. Voor het afsluiten van een spaarboekje heeft de bank het boekje zelf nodig of een ondertekende verklaring van verlies. De cliënt heeft er alle belang bij om zelf het kantoor te bezoeken en de nodige formaliteiten ter plaatse te vervullen.

Afsluiting van de zichtrekening niet altijd eenvoudig

Belang van de nodige formaliteiten

Een rekening afsluiten bij een bank blijft het recht van de cliënt. De bank kan dit eveneens, mits een aantal voorwaarden in acht worden genomen. Een bankcliënt die dit wenst, mag zich niet gehinderd voelen door allerlei redenen van technische aard die de bank hem voorspiegelt. De cliënt is en blijft meester van zijn rekening en de tegoeden hierop. Aan de bank om te beantwoorden aan de wens om een rekening af te sluiten zo de cliënt dit wenst.

II. Spaarrekeningen

Klachten omtrent spaarrekeningen hebben vooral betrekking op kosten aangerekend door de bank bij de afsluiting, spaarboekjes (-rekeningen) met een derdenbeding, opzoeking van het saldo van een plots terug opgedoken spaarboekje en het lot van spaarrekeningen binnen het kader van een opengevallen nalatenschap. Het aspect 'kosten' werd reeds behandeld onder de hoofding bankrekening.

- Het is uitermate belangrijk dat een opdracht aan de bank nauwkeurig wordt uitgevoerd. Het volgende voorbeeld is hiervan een duidelijk bewijs. Het huis van een weduwe wordt verkocht. De opbrengst werd per vergissing door de bank geplaatst op een spaarrekening op naam van de vier kinderen, doch niet op naam van de moeder. Nochtans kwam de verkoopprijs toe aan de weduwe voor de helft in volle eigendom en voor de helft in vruchtgebruik. Zij heeft dit geld broodnodig voor het betalen van haar opname in een bejaardenhome en van de kosten voor medische verzorging. Zij heeft een schuld openstaan wegens het verzuimen van betaling voor de laatste drie maanden huur en voor een aantal medische kosten.

De spaarrekening werd op een foutieve manier geopend. De bank heeft de toestand rechtgezet door de opening van twee nieuwe spaarrekeningen. Eén op naam van de moeder van klager in volle eigendom en een tweede op naam van de moeder voor het vruchtgebruik en van de vier kinderen voor de naakte eigendom.

- In een depositoboekje werden de verrichtingen met de hand ingeschreven bij elke verrichting van storting of terugname. Ook de intresten werden na het kalenderjaar telkens manueel genoteerd. Op 19.08.70, de datum van de laatste verrichting, vertoonde het depositoboekje een saldo van 83.719 BEF. In december 1997 vindt klager dit boekje terug en vraagt aan de bank de uitbetaling van het saldo. De bank weigert dit, omdat zij in haar boekhouding geen spoor terugvindt van het depositoboekje. De procedure eigen aan de bank

*Opdracht
niet altijd
nauwkeurig
uitgevoerd*

*'Oude'
spaarboekjes
soms titel
van schuld-
vordering*

bepaalt dat indien het boekje niet binnen een termijn van vijf jaar wordt voorgelegd om de intresten bij te schrijven, het bedrag wordt overgeboekt op een interne rekening met individualisering op naam van de cliënt, doch zonder te verwijzen naar het depositoboekje. De bank wijst erop dat ze slechts tien jaar lang moet archiveren.

In dit verband moet worden vastgesteld dat de cliënt in het bezit is van een depositoboekje dat pas na dertig jaar verjaart. De bank kan niet aantonen dat zij de som van het depositoboekje heeft terugbetaald. De interne procedure van de bank, waarbij na vijf jaar de sommen worden overgeschreven op een interne rekening, kan niet worden tegengesteld aan klager. De bank heeft klager de som van 83.719 BEF uitbetaald. Voor spaar- of depositoboekjes moet worden nagegaan of deze boekjes een titel van schuldvordering zijn. In dat geval kan de titularis of zijn erfgenaam zich beroepen op een verjaringstermijn van dertig jaar. Het boekje is een titel wanneer het reglement ervan bepaalt dat bij elke terugbetaling het boekje moet worden voorgelegd en de titularis kwijting moet verlenen.

De terugbetalingen worden schriftelijk aangebracht en worden in het boekje ondertekend door de bank.

● *Voorwaarden voor het verkrijgen van een aangroei premie op een spaarrekening:* spaarder eist de aangroei premie waarop hij recht meent te hebben. Hij opende een rekening op 01.04.97. De basisintrest was 2,25 %. Hij is van oordeel dat hij reeds vanaf 31.10.97 recht had op de aangroei premie van 1,35 %.

De bank wijst hem erop dat de aangroei premie op spaarrekeningen geldt voor de stortingen die plaatsvinden tussen 1 februari en 30 juni en tot 31 december ingeschreven blijven.

Klager had het geld van zijn rekening gehaald vóór 31.12. Hij heeft dus geen recht op een aangroei premie. De bank zou klager daarvan op de hoogte hebben gebracht wanneer hij zijn geld afhaalde. De algemene voorwaarden die klager heeft onderschreven, bevatten geen bepaling inzake de aangroei premie. Daarin staat alleen dat de intrest eenmaal per jaar wordt berekend en op de rekening wordt gestort, en dat de intrestvoeten en de eventuele premies die daarbij moeten worden opgeteld, in de kantoren worden geafficheerd of staan vermeld in berekeningsschema's of folders die in elk kantoor ter beschikking liggen van de cliënten. Een onderzoek door de Ombudsman wees uit dat de wijze van toepassing en berekening van de aangroei premie in kwestie niet stond vermeld op de tarievenlijst.

De bank bevestigt dat klager geen document kreeg waarin werd uitgelegd hoe de premie wordt toegekend. De uitleg zou mondeling zijn gegeven wanneer de rekening werd geopend, maar klager betwist dit. De bank moet de cliënt correct inlichten (ze is niet in staat om hem informatie te geven) omtrent de wijze waarop de aangroei premie wordt toegekend. De bank had de klager schriftelijk duidelijke uitleg moeten geven. De bank was verplicht aan de klager het bedrag van de aangroei premie vermeerderd met de wettelijke intrest te betalen, wat ze dan ook heeft gedaan.

Correcte inlichting omtrent de wijze van berekening van intresten

*Richtlijnen van
titularis
dienen gevolgd
te worden*

● *Volmacht*: de echtgenote van klager heeft een volmacht op de rekening van haar man. Echtelijke moeilijkheden leiden ertoe dat klager vraagt de volmacht van zijn vrouw te laten intrekken. Nochtans slaagt de echtgenote een paar weken later erin nog een som geld af te halen van deze rekening in het kantoor waar de rekening is gedomicilieerd. Klager protesteert hiertegen en het agentschap zet de fout recht. Enkele dagen later debiteert de bank opnieuw zijn rekening met het bedrag van de teruggestorte som. Volgens de bankbediende moet de klager er maar zelf voor zorgen dat hij het geld terugkrijgt van zijn vrouw. Vier maanden zijn ondertussen voorbij en niettegenstaande het protest van de klager reageert de bank niet.

De bank heeft hier duidelijk de richtlijnen gegeven door de klager niet nageleefd. De volmacht was ingetrokken en er werd ten onrechte geld van de rekening uitgekeerd aan de echtgenote. Na tussenkomst van de Ombudsman heeft de bank haar fout ingezien en de rekening van klager terug gecrediteerd met het bedrag van de afgehaalde som, met de juiste valutadatum.

● *Domiciliëringsopdracht*: de bank koppelt de opdracht verkeerdelijk aan de zichtrekening van een andere cliënt. Klaagster ondertekende in augustus 1988 een domiciliëringsopdracht om een bedrag van haar rekening over te boeken naar een andere rekening. In totaal werd aldus 46.020 BEF overgeboekt. Noch klaagster, noch de verkeerdelijk gedebiteerde persoon merken dit op. De begunstigde van de opdracht merkt de vergissing op in april 1998 en brengt de bank op de hoogte.

Wie is aansprakelijk voor de vergissing ?

Klaagster geeft toe dat ze de betalingen nooit heeft gecontroleerd. De verkeerdelijk gedebiteerde persoon werd ondertussen vergoed. Een bankcliënt dient zich ervan te vergewissen dat zijn opdrachten correct worden uitgevoerd. Ook de bank dient de opdrachten van haar cliënten correct uit te voeren.

Beiden hebben zich vergist. Daarom beslist de bank na tussenkomst van de Ombudsman om de betaalde bijdragen van meer dan vijf jaar niet terug te vorderen van klaagster. Aldus wordt de vordering van 46.020 BEF op 25.080 BEF gebracht. Alle betrokken partijen dragen een deel van de verantwoordelijkheid.

*Titularis
heeft een
controle-
verplichting*

III. Kasbons

● Vertraging in de uitbetaling van een kasbon, te wijten aan het administratief proces eigen aan de bank, moet worden vergoed aan de cliënt. Klager had kasbons met tussenvervaldag op 29.05 en 05.06. Hij vraagt zijn bank schriftelijk de intresten en het kapitaal ter beschikking te stellen op een rekening bij een andere bank. Hij richtte dit verzoekschrift tot de hoofdzetel van de bank. Deze vroeg de stukken op via verzekerde zending. Dit gaf aanleiding tot vertraging in de uitbetaling. De bank gaat akkoord om een intrestvergoeding te betalen voor de periode tussen de vervaldag van de kasbons en de uitvoering van de overschrijving van het kapitaal en de intresten.

IV. Debet- en kredietkaarten

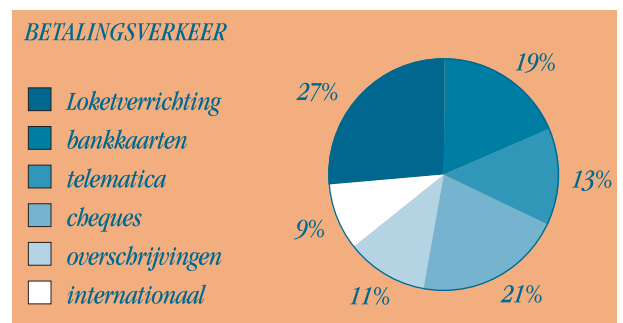
Verlies of diefstal van kaarten

● Klagers vinden dat bij verlies of diefstal van hun debet- of kredietkaart de bank moet bijdragen in de vergoeding van de opgelopen schade. Zij verwijten dat het systeem van beveiliging van de kaarten niet sluitend is.

Menigmaal verklaart de cliënt dat zijn geheime code nergens werd genoteerd. Nochtans, bij nazicht van de journaalband is het duidelijk dat de code wel gekend was. Dit blijkt uit de journaalband waarop de verrichting is opgenomen : bij de eerste poging werd de juiste code ingebracht door de gebruiker van de kaart. Hoe kan dit dan ? Soms worden getuigenverklaringen toegevoegd die bevestigen dat de klager zich onmogelijk op de plaats van de geldafhaling aan het automatisch loket kon bevinden daar hij op dat ogenblik op zijn arbeidsplaats was.

Bij nader onderzoek en vraagstelling bij de klager en de bank komt dikwijls tot uiting dat de kaart op het ogenblik van de geldafhaling niet in het bezit was van de klager en dat wellicht een huisgenoot of een derde, met kennis van de geheime code, geld afhaalde met de 'ontleende' kaart.

Als men weet dat jaarlijks miljoenen transacties via kaarten in België worden verricht en gezien het relatief lage aantal klachten in verband met betwiste geldafhalingen of verrichtingen waarbij de geheime code moet worden ingebracht, dan kan men niet anders dan besluiten dat het beveiligingssysteem correct werkt. Was dit niet het geval, dan zouden er duizenden klachten worden ingediend.



Misbruik van geheime code

*Onmiddellijk
bank
of Cardstop
verwittigen*

- Er zijn nog steeds cliënten die vergeten tijdig hun bank of Cardstop te verwittigen als ze hun kaart verliezen of wanneer die wordt gestolen. De geldafhalingen zijn reeds gebeurd voordat verzet werd aangetekend. Nochtans kan men bij de diensten van Cardstop op elk ogenblik terecht, zeven dagen in de week, 24 uur lang. Tussen de feiten en het ogenblik van de diefstal of het verlies verlopen dikwijls kostbare uren (en/of minuten). Het verdient aanbeveling om na de vaststelling van de diefstal eerst de bank of Cardstop te verwittigen en daarna pas klacht in te dienen bij de politie of rijkswacht.

*Geheime
code is
persoonlijk
en kan worden
gewijzigd*

- Bankcliënten moeten vermijden de geheime code ergens te noteren, zelfs in verdoken vorm. De malafide personen die handtassen en portefeuilles ontvreemden, weten dit ook en hebben er geen moeite mee om de verdoken geheime code te ontdekken. Die geheime code is persoonlijk. Indien aan dit principe wordt getornd, kan de klager zware nalatigheid ten laste worden gelegd en zal hij de opgelopen schade zelf moeten dragen.

- Kaarhouder verwijt zijn bank dat het overzicht van de betalingen verricht met zijn kredietkaart hem wordt opgestuurd pas de dag dat zijn rekening wordt gedebiteerd. Hij kan dus zijn rekening niet provisioneren; hij beweert immers het bedrag niet te kennen van de te betalen som. Klager kan echter aan de hand van het dubbel van het ticket de optelsom maken van de kredietkaartbetalingen in de verlopen periode. Op elk overzicht wordt de volgende afsluitingsdatum vermeld. Hij weet dus duidelijk op welke datum de volgende debitering van de gedane uitgaven zal geschieden.

Het overzicht van de uitgaven dat maandelijks wordt toegestuurd, stelt de cliënt in staat de correctheid na te gaan van de in rekening gebrachte bedragen. De maandelijkse uitgavenstaat is dus veeleer een bevestiging van dan een informatie over de gedane uitgaven.

Debetkaart

- Elk jaar zijn er klachten in verband met diefstal van een debetkaart. Aan de hand van de gestolen kaart werden dan geldafhalingen verricht op een privaatief netwerk of op het algemene. De geheime code verbonden aan de kaart was dus gekend en Cardstop werd niet tijdig verwittigd. De boeking van de afgehaalde gelden op het Banksys automatenet biedt soms de mogelijkheid dat de kredietlijn verbonden aan de zichtrekening wordt overschreden, omdat bepaalde geldafhalingen pas 's anderendaags in het systeem worden ingevoerd. Wanneer de kredietlijnlimiet aldus wordt overschreden, is de bank aansprakelijk en zal zij de overschrijding moeten vergoeden aan de cliënt.

*Soms
overschrijding
van de
kredietlimiet*

Personal computer

● Het thuisbankieren nam de jongste jaren een hoge vlucht. Meermaals komen de gebruikers van deze bankservice in de problemen wanneer de bank een nieuwe programmatie opstart. Als de cliënt hiervan niet tijdig wordt verwittigd, is dit vragen om problemen. Problemen inzake installatie- en gebruiksproblemen volgen onvermijdelijk. Een call-center zal hier zeker de gebruiker wegwijs kunnen maken in de nieuwe toepassingen en in de compatibiliteit van zijn eigen installatie.

*Installatie-
en gebruiks-
problemen
voorkomen*

Eurocheque België

● Klaagster tekende verzet aan bij haar bank op 23.06.93 voor een aantal blanco eurocheques die uit haar huis waren gestolen na inbraak op 19.06.93. De eurochequekaart werd niet gestolen.

Vier jaar later wordt haar rekening gedebiteerd voor een tegenwaarde van 85.466 BEF. De cheques ingevuld op 19.07.98 werden uitbetaald door een Zweedse bank zonder eurochequekaart. Haar naam werd tevens op de cheques gewijzigd. De Belgische bank is niet bereid haar te vergoeden omdat klaagster het verzet op de cheques niet jaarlijks had vernieuwd. De termijn van de verzetbetekening - één jaar - was ruim overschreden. Klaagster vindt dat de Zweedse bank in de fout is gegaan omdat de cheques werden uitbetaald zonder voorlegging van de eurochequekaart, de naam van de titularis werd veranderd, de plaats van de uitgifte werd niet vermeld. De Belgische bank wuift deze argumentatie weg en stelt dat naar alle waarschijnlijkheid de cheques werden aangeboden met een vervalste eurochequekaart die voldeed aan de opgelegde normen en dat een bankstempel met vermelding van de plaats volstaat om de plaats van uitgifte te bepalen. Rechtsleer en rechtspraak beamen dit. Na bemiddeling van de Ombudsman geeft de bank toe dat zij op zijn minst deze cheques onbetaald had moeten terugsturen. Verscheidene cheques waren bovendien niet voorzien van de identiteitsgegevens van de aanbieder, wat op zich niet conform is met de eurochequereglementering. Klaagster werd vergoed.

*Controle-
plicht bij
de bank van
de trekker*

V. Circulaire cheques - postassignaties

Betwistingen rond postassignaties, circulaire cheques, spruiten meermaals voort uit achterliggende moeilijke gezinssituaties, namelijk echtscheidingen die zich aan het voltrekken zijn.

- Man en vrouw zijn aan het scheiden. Een terugstorting van een belangrijke geldsom door de belastingadministratie gebeurt via een postassignatie op naam van beide echtgenoten. De man gaat deze innen en stort de som op zijn rekening. De echtgenote gaat hiermee niet akkoord en eist haar deel van de terugstorting op basis van de verdeelsleutel zoals bepaald door de belastingadministratie. De bank gaat in op de wens van de echtgenote en debiteert de rekening van klager voor het deel dat haar toekomt. In feite begaat de bank tweemaal een fout:

1. De postassignatie was opgesteld op naam van beide echtgenoten. Man en vrouw hadden dus samen recht op deze som.
2. De rechtzetting van de eerste boeking door de bank op basis van de verdeelsleutel vastgesteld door de belastingadministratie via eenzijdige afboeking, door de bank, op de rekening van de man.

Het ware beter geweest de volledige som van de postassignatie te blokkeren in afwachting van een akkoord tussen de begunstigden. Een bank heeft zich niet in te laten met de verdeling van het aan haar cliënten overgemaakte geld.

Door de eenzijdige rechtzetting van haar eerste fout had de bank klager nadeel kunnen berokkenen, daar het perfect mogelijk was dat deze door de belastingadministratie teruggestorte gelden deel zouden uitmaken van een akkoord inzake de vereffening van de gemeenschap.

- *Diefstal van een postassignatie of circulaire cheque*: ieder jaar opnieuw hebben een aantal klachten betrekking op het ontvreemden van circulaire cheques (postassignaties), betaalinstrumenten die nooit in handen kwamen van de begunstigde personen. Deze stukken verdwijnen ergens tussen de verzending ervan door de bank van de emittent en de postbus van de begunstigde persoon. Telkens en zonder één uitzondering werd de som van de circulaire cheque geïnd op basis van een gestolen, blanco identiteitskaart voor niet-verblijfhouders. Lijsten van deze gestolen blanco identiteitsstukken worden opgemaakt en verspreid aan alle banken. Dikwijls is het misdrijf reeds gebeurd vóór de melding aan de banken. De bank heeft echter wel de plicht volgens de Ombudsman zodra ze erover beschikt deze lijsten zo snel mogelijk door testuren naar al haar kantoren. Bij de aanbidding van een dergelijke cheque heeft de bankbediende inderdaad meestal alleen als gegevens voor zich de circulaire cheque zelf en de identiteitskaart

Op naam van beide echtgenoten kan oorzaak zijn van moeilijkheden

Uitbetalende bank heeft controleverplichting

van de aanbieder. De aanbieder is niet altijd een cliënt van de bank. Op basis van deze documenten zal hij de identiteit en de handtekening, naar aanleiding van de uitbetaling van de circulaire cheque, controleren. Bij het gebruik van een blanco gestolen cheque zullen al deze gegevens nauwkeurig overeenstemmen en zal de handtekening geplaatst door de aanbieder op het boekingsstuk uiteraard overeenstemmen met deze op de zelf ingevulde identiteitskaart. Nadere controle is niet mogelijk als de aanbieder geen cliënt is bij de bank.

De Ombudsman raadt telkens aan om het geld rechtstreeks op een bankrekening te storten. Het charter betreffende een basis-bankdienst vermeldt dat elke burger met domicilie in België de mogelijkheid heeft om een bankrekening te openen en een aantal verrichtingen via deze rekening uit te voeren.

De vraag blijft of door het zenden van een circulaire cheque de emittent, d.i. degene die opdracht geeft aan de bank om een circulaire cheque aan te maken, zich heeft bevrijd van zijn verplichting tot betalen tegenover de begunstigde.

Rechtsleer en rechtspraak gaan ervan uit dat pas wanneer de begunstigde het geld daadwerkelijk heeft ontvangen, de schuld is afgelost. De cheque is immers niet meer dan een betaalinstrument waarvan de afgifte op zich niet geldt als betaling. De schuldenaar (emittent van de circulaire cheque) is bevrijd van zijn schuld pas wanneer de schuldeiser kan beschikken over het geld en niet op het ogenblik van de afgifte van de cheque.

VI. Loketverrichtingen

● Een bankcliënt doet een aantal verrichtingen aan het loket van de bank. Wanneer hij twee dagen later zijn uittreksels natrekt, stelt hij vast dat er verschillen zijn in de boekingen. Hij trekt de bewijzen na die hij ontving van de bankbediende op het ogenblik van de verrichtingen en moet vaststellen dat de boekingen op zijn uittreksels overeenstemmen met de bewijzen die hij toen ontving. Nochtans is hij er vast van overtuigd dat hij een grotere som stortte op zijn rekening. Het bewijs leveren dat dit effectief zo was is moeilijk. De bank heeft op zijn aandringen een grondige kascontrole laten verrichten, evenwel zonder resultaat. Had de cliënt bij het afwickelen van zijn verrichtingen aan het loket onmiddellijk de bewijsstukken hiervan nagetrokken, dan was het probleem meteen opgelost - voor zover er een probleem was. Bankcliënten ontvangen bij deze verrichtingen een dubbel van het kasstuk. Zij moeten dus ook - en liefst onmiddellijk - controleren of het afgeleverde bewijsstuk correct werd opgesteld. De bewijslast rust op de persoon die iets beweert.

Titularis heeft controleverplichting

*Conformiteit
van de
handtekening
is niet altijd
eenvoudig te
beoordelen*

VII. Overschrijvingen en conformiteit van de handtekening

- De bank weigerde een overschrijving uit te voeren omdat de handtekening niet overeenstemde met het model van handtekening op de openingskaart van de rekening. De openingskaart werd meer dan twintig jaar geleden getekend. Ondertussen zal de handtekening van een persoon uiteraard evolueren. De betwiste overschrijving betrof het aankopen van een bevek. Door de vertraging in de uitvoering van de opdracht leed klager schade, aangezien ondertussen de koers van het beleggingsfonds was gestegen met ongeveer 75.000 BEF.

Principieel kan men de bank geen ongelijk geven. Praktisch evenwel dient te worden vastgesteld dat de bank beschikte over zeer recente documenten met daarop de handtekening van de klager. De bank kon dus de handtekening van de klager natrekken op basis van zijn huidige handtekening, die de bank kreeg op recent ontvangen documenten. De bank vergoedt aan klager de som, vermeerderd met de wettelijke intrest.

VIII. Grensoverschrijdende betalingen

De eurozone is een feit. Nochtans kan het betalingsverkeer tussen lidstaten leiden tot toestanden die soms de verbeelding tarten.

- Een bankcliënt gaf op 13.10.98 een opdracht tot overschrijving van 10.440 XEU naar een ander euroland. De rekening van de cliënt in België wordt gedebiteerd op 14.10.98. Op 27.10.98 krijgt de Belgische bankier bericht dat het rekeningnummer van de begunstigde verkeerd is. Klager wordt hiervan op de hoogte gebracht medio november. Op 04.12.98 staat opeens het bedrag terug op de rekening van klager, verminderd met een bedrag van 150 XEU, zonder enige toelichting. Bij nazicht wordt vastgesteld dat het rekeningnummer van de begunstigde correct is. Een bankcheque werd opgestuurd. Niettegenstaande alle gegevens van de begunstigde correct waren, heeft de overdracht anderhalve maand geduurd en dient klager 150 XEU te betalen aan kosten. De bank heeft klager vergoed.

België moet de richtlijn betreffende het grensoverschrijdend betalingsverkeer toepassen tegen augustus 1999. De vraag blijft of het grensoverschrijdend betalingsverkeer volgens deze richtlijn dan al zal kunnen worden uitgevoerd.

*Omzetting
richtlijn*

IX. Hypothecaire leningen

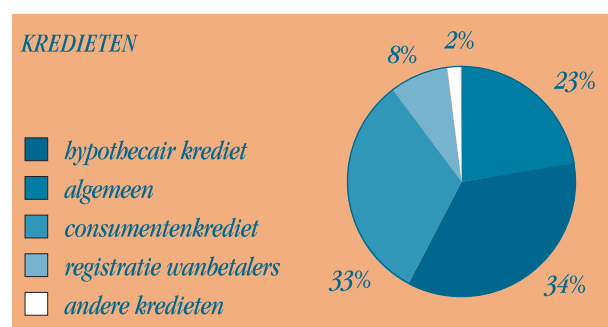
Rentevoet op hypothecaire lening

De marktrentevoet van de hypothecaire leningen daalde gestadig tijdens het jaar 1998. Dit gaf aanleiding tot veelvuldige verzoeken van de kredietnemers om hun krediet over te nemen tegen de huidige rentevoeten bij dezelfde of een andere kredietinstelling. Dit gaat gepaard met kosten : wederbeleggingsvergoeding, dossierkosten ...

De aanrekening van deze kosten wordt door de kredietnemers betwist. De algemene regel terzake is dat de vermelding van deze kosten moet gebeuren door de bank bij de inleidende gesprekken en zeker uitdrukkelijk moet worden beschreven in de documenten die deze onderhandelingen bevestigen. Elke hypothecaire leningsakte, op basis van de wet van 04.08.92, vermeldt een wederbeleggingsvergoeding van drie maanden die wordt berekend op het uitstaande saldo van het krediet tegen de lopende intrestvoet van het krediet. Bij vervroegde terugbetaling heeft de bank bijgevolg het recht, op basis van de teksten inzake het lopende krediet, om deze wederbeleggingsvergoeding aan te rekenen. Anders gaat het wanneer dossierkosten worden aangerekend bij een dergelijke onderhandeling. Voorafgaande informatie en vermelding hiervan in het contract zijn een absolute vereiste. Het staat de kredietnemer nog steeds vrij om al dan niet op dit aanbod in te gaan.

Bij het bedingen van een vermindering van de rentevoet op een lopend krediet zal ook rekening worden gehouden met de resterende looptijd van de lening tot aan de toepassing van de volgende vijfjaarlijkse clause. Op basis van de marktvoorwaarden zal de bank de lopende intrestvoet aanpassen aan de huidige marktrentevoet zonder kosten voor een nieuwe periode van vijf jaar.

Er bestaan ramingen van de rentevoet voor de komende maanden of zelfs jaren. Het is echter niemand gegeven om daarover met absolute zekerheid een uitspraak te doen.



Aanrekenen van kosten; voorafgaande informatie en vermelding in het contract zijn een absolute vereiste

X. Leningen op afbetaling

Klachten rond leningen op afbetalingen hebben geregeld betrekking op achterstallige terugbetalingen. Het gaat in feite niet om een toestand van schuldoverlast, maar om specifieke achterstal, dikwijls te wijten aan omstandigheden van voorbijgaande aard, of om reeds besproken herschikkingen van een schuld die opnieuw problemen doet rijzen. Wanneer het werkelijk gaat om een toestand van schuldoverlast en dit betreft dan niet uitsluitend leningen aangegaan bij banken maar ook schulden die openstaan bij de fiscus, bij nutsvoorzieningsmaatschappijen en andere, raadt de Ombudsman de klager aan om zich te wenden tot instellingen zoals OCMW's. Aan de hand van een budgetbegeleiding tussen de klager en de verschillende schuldeisers kunnen de OCMW's onderhandelen over een minnelijke regeling van de financiële problemen. De wetgeving inzake schuldoverlast trad in werking op 01.01.1999.

Alvorens een krediet toe te kennen, dient de kredietinstelling een nauwkeurig onderzoek te doen. De solvabiliteit en de financiële draagkracht van de kredietnemer dienen grondig te worden onderzocht. De bankier heeft een dubbele verantwoordelijkheid : enerzijds wordt het geld van de spaarder aangewend om de lening te verstrekken; anderzijds moet hij erop letten dat de gevraagde lening door de kredietnemer kan worden terugbetaald zonder dat zijn financiële situatie in het gedrang komt. Het kan dus niet dat een persoonlijke lening wordt toegestaan aan een dame van 90 jaar die moet leven van een klein pensioen en zeker niet welstellend is, zelfs al diende het krediet voor de verfraaiing van de schamele woning van deze persoon.

De rechtsoverdrachten tot schulddinning worden door de kredietinstellingen overeenkomstig de wetgeving op het consumentenkrediet uitgevoerd. Loonbeslag bij de werkgever van de kredietnemer leidt meermaals tot conflicten met verzet vanwege de kredietnemer. Als de procedure eenmaal zover is gevorderd, heeft de klager echter geen schijn van kans meer. Er zal beslag worden gelegd. Een vonnis van de vrederechter veroordeelde de kredietnemers tot betaling van een maandsom van 6.150 BEF. De kredietnemers stelden de bank voor om op vrijwillige basis deze maandsom te verhogen tot 7.150 BEF. De bank aanvaardde dit voorstel. Niettemin trachtte de bank met alle middelen zichzelf betaling te verschaffen. Er werd onder andere loonoverdracht betekend bij de werkgever van kredietnemers. De initiatieven van de bank zijn totaal buiten verhouding. Dergelijke handelwijze is strijdig met het uitgesproken vonnis en de overeenkomst tussen partijen. De bank heeft de lopende procedures stopgezet en zich verontschuldigd bij de kredietnemers. Zij betalen de schuld verder af met een maandsom van 7.150 BEF.

Klagers zouden moeten beseffen dat wanneer zij om welke reden ook niet kunnen voldoen aan de contractueel vastgelegde maandsom, zij er alle belang bij hebben om onmiddellijk contact op te nemen met

*Nieuwe
wetgeving
inzake
schuldoverlast*

*Dubbele
verantwoor-
delijkheid
van de bankier*

hun bankier teneinde in een open gesprek de toestand te bespreken. Dit wordt tevens uitdrukkelijk gesteld in de Gedragscode van de BVB in punt 10.11. Niets doen of niet reageren op een brief, met vermelding van de achterstand, verplicht de bankier - bij gebrek aan respons van de kredietnemers - om de ingezette rechtsvordering voort te zetten zodanig dat er geen terugkeer meer mogelijk is. Bij de eerste gesprekken met klagers werd hun deze raadgeving meegegeven. Het valt de Ombudsman op dat de klagers achteraf niets meer lieten weten, wat laat veronderstellen dat er een oplossing werd gevonden.

De elektronische opvolging van de terugbetaling van een krediet heeft tot gevolg dat de debiteur bij de minste achterstand hierover door de bank wordt aangeschreven. De kredietnemer heeft - in geval van financiële moeilijkheden - niet altijd de juiste reactie. Hij legt deze kennisgeving naast zich en reageert niet. Vervolgens gaat het van kwaad tot erger. De gewone brief wordt een aangetekende zending met als uiteindelijk resultaat dat het krediet wordt opgezegd en onmiddellijk opeisbaar wordt. De Ombudsman geeft telkens de raad aan de kredietnemer om uit eigen initiatief contact op te nemen met de bank. Een overzicht van de maandelijkse inkomsten en uitgaven helpt om een idee te krijgen van de reële financiële toestand van de kredietnemer. Samen met de bankdirecteur kan er worden gezocht naar een oplossing. Niets doen is uit den boze.

Bij echtscheidingen komt het voor dat bij de verdeling van de gemeenschap voor de notaris ervan akte wordt genomen dat een van beide partijen de persoonlijke lening verder zal afbetalen. De andere partij is totaal verrast wanneer de bank nadien bij haar komt aankloppen om de lening verder af te betalen. Het contract van persoonlijke lening voorziet in de hoofdelijkheid en ondeelbaarheid voor alle mede-ondertekenaars. Bij verzuim van terugbetaling door de partij die, als gevolg van de verdeling, de lening moest terugbetalen, kan de bank, met inachtneming van de nodige contractuele kennisgeving, niettemin de andere partij aanmanen tot terugbetaling van de schuld. De ene partij kan zich tegen de andere keren om terugbetaling te verkrijgen. Insolventie van de andere partij zal dit dikwijls onmogelijk maken.

De leningen worden terugbetaald via een domiciliëring, een bestendige opdracht op een bankrekening bij de bank. Dit gebeurt volledig automatisch. Voor één zaak moet de kredietnemer zorgen, namelijk dat de provisie op de vervaldatum voldoende is om de terugbetaling uit te voeren. Wanneer de provisie niet voldoende is op de vervaldatum zal de bank de opdracht binnen het bestek van de volgende bankwerkdagen herhalen en, wanneer de provisie onvoldoende is, het beschikbaar saldo overhevelen als onvoldoende afbetaling van het krediet. Dergelijke manier van handelen wordt tussen de kredietnemer en de bank afgesproken bij de totstandkoming van het krediet. Onvoldoende provisionering kan nare gevolgen hebben. Er ontstaat een achterstand op het afbetalingsschema, wat dan weer verwijlrenten en kosten meebrengt, en zo komt men terecht in een vicieuze cirkel. Kredietnemers hebben er alle belang bij om bij de eerste herinnerings-

*Tijdig
betalings-
moeilijkheden
bespreken*

*Onvoldoende
provisione-
ring kan
nare gevolgen
hebben*

*Correct
de lopende
schulden
vermelden
op de
aanvraag-
documenten*

*Bankier
heeft een
ruime
informatie-
verplichting*

*Kredietgever
dient
feitelijke
toestand na
te gaan
alvorens een
rechtsvordering
tot inning in te
stellen*

brief te reageren en de zaak niet op zijn beloop te laten, door de rekening voldoende te provisioneren.

Bij het aangaan van een hypothecair krediet - of enigerlei ander krediet - heeft de kredietnemer er alle belang bij om correct de lopende schulden te vermelden alsook het juiste inkomen. Banken zouden er attent moeten op zijn dit laatste op basis van bewijsstukken na te gaan. Wie deze gegevens niet correct vermeldt op de leningsaanvraag, begaat een fout, die in de eerste plaats hemzelf in een moeilijke situatie brengt, maar ook de bank. Er is geen bank die erop uit zou zijn om een volumineus dossier over een geschil te beheren. Transparantie is niet alleen een deugd die de bank maar ook de cliënt moet beoefenen. Op basis van de juiste gegevens zou de bank de kredietaanvraag afwijzen en zou een toestand van schuldoverlast worden voorkomen, wat uiteindelijk alle betrokken partijen ten goede zou komen.

De informatieverstrekking bij de onderhandelingen tot het aangaan van een hypothecair krediet is van het grootste belang. De bankier heeft hier een zeer grote verantwoordelijkheid als specialist terzake. Niet alleen de componenten van het hypothecair krediet zoals de rentevoet, maandelijkse schuldaflossing, looptijd, als technisch gedeelte van de onderhandeling, zijn van belang, maar even belangrijk is het verstrekken van de juiste inlichtingen omtrent de fiscale weerslag op de belastingaangifte van de kredietnemer.

XI. Kredieten algemeen

Achterstal

Het controleren en innen van achterstallige afbetalingen voor leningen is een intensief proces. Loonbeslag, beslag op roerende en onroerende goederen, verzilvering van waardestukken.

Dat de bank alles in het werk stelt om niet-betaalde bedragen te recupereren is een noodzakelijkheid en een bewijs van goed beheer. Er mag nochtans niet worden overdreven. Zo legde een bank beslag op het huurgeld dat aan de eigenaar toekwam. De bank wist echter niet dat het huis ondertussen was verkocht aan de huurders. De bank heeft zich verontschuldigd. De bank diende zich eerst te vergewissen van de feitelijke toestand alvorens een rechtsvordering tot inning in te stellen.

Borgstelling

Borg staan voor een derde persoon betekent dat wanneer de hoofdebiteur zijn verplichtingen niet kan nakomen, de schuldeiser zich kan wenden tot de persoon die zich borg heeft gesteld. Niet alleen het kapitaal en de intresten kunnen op de borg worden verhaald, maar ook alle bijkomende kosten die door de hoofdschuldenaar hadden moeten worden betaald.

Toen hij voor borg tekende en roerende waarden in pand gaf, besepte een klager niet dat hij, na het verzilveren van het roerend pand, gezien zijn hoofdelijke en ondeelbare aansprakelijkheid, de resterende schuld moest aflossen.

De verbintenis die voortspuit uit een borgstelling, wordt onderschat. Het lijkt een formaliteit. Men wil een handje toesteken en de hoofdebiteur ter hulp snellen door zijn handtekening te plaatsen. De narigheden beginnen wanneer de hoofdebiteur niet kan terugbetalen. Het is de plicht van de bankier om duidelijk te wijzen op de mogelijke consequenties van een borgstelling.

Bankier dient te wijzen op mogelijke gevolgen van borgstelling

XII. Kredietrisicoregistratie

Registratie in de negatieve centrale voor krediet aan particulieren bij de Nationale Bank van België (NBB) en de Beroepsvereniging van het Krediet (BVK) leidt ertoe dat heel wat kredietnemers niet meer goed weten waar ze aan toe zijn. Zij vragen de Ombudsman om bemiddeling.

Het initiatief voor registratie wordt genomen door de banken, die de wetgeving terzake dienen toe te passen.

Louter informatieve vragen dienen de geregistreerde personen rechtstreeks aan de NBB of de BVK te stellen door middel van een aangetekend schrijven aan de Centrale voor kredieten aan particulieren, met daarbij een fotokopie van hun identiteitskaart (voor- en achterzijde).

- Klager werd door de bank aan de centrale gemeld wegens een aanslepende overmatige debetstand op zijn zichtrekening. In juni 1992 zuiverde hij de schuld aan. De schrapping gebeurde echter pas in januari 1998, na aandringen van klager. De reden waarom de automatische schrapping niet plaatsvond in juni 1994 (twee jaar na integrale aanzuivering), is een raadsel. Klager vraagt schadevergoeding. Een mogelijke eis tot schadevergoeding kan niet worden ingewilligd, tenzij wordt bewezen dat klager door deze nalatigheid nadeel heeft geleden en bovendien moet het causaal verband kunnen worden aangetoond. De bank is bereid de schade te vergoeden die klager zou hebben geleden door deze nalatigheid, mits hij hiervan het bewijs levert.

Niet altijd automatische schrapping

XIII. Nadeel als gevolg van een fout van de bank

Bank en titularis hebben elk hun controleverplichting

Vele klachten hebben betrekking op gevallen waarin een fout van de bank te laat werd opgemerkt. Klager vindt dat de bank hem volledig moet vergoeden. De bank heeft een andere mening en stelt dat de klager te laat de fout heeft opgemerkt en dat hij het nadeel hiervan moet dragen. De waarheid ligt ergens in het midden. De bank blijft aansprakelijk voor de fout, zeker tot op het ogenblik dat klager de fout had kunnen merken aan de hand van een uittreksel, een kapitalisatieverrichting, een overzicht van een effectendepot. Vanaf het ogenblik dat klager kan vaststellen dat de bank een fout heeft begaan, dient hij onmiddellijk de bank hierop attent te maken. De bank zal dan ook de fout rechtzetten. Doet hij dit niet en heeft hij hiervan kennis kunnen nemen op grond van een document, dan zal de bank de gevolgen van haar fout ten laste nemen alleen tot op het ogenblik dat klager dit had kunnen merken. Wat nadien als nadeel hieruit voortvloeit, zal ten laste blijven van de klager.

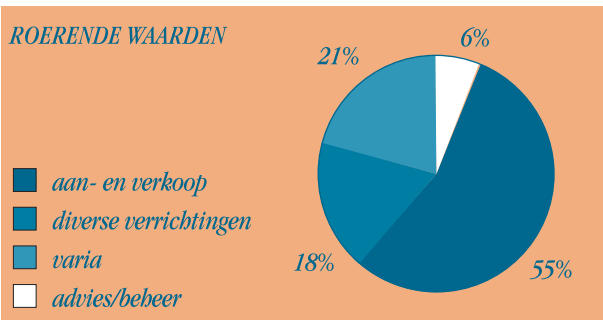
XIV. Effecten

Informatie omtrent het verloop van effecten

Misverstanden bestaan omtrent de informatieverplichting van de bank ten opzichte van haar cliënten inzake roerende waarden in het algemeen.

Bankcliënten zijn in de waan dat het voldoende is om een effect bij de bank te kopen, en zelf te bewaren, om op de hoogte te worden gehouden van het verdere 'leven' van dit effect zoals vroegtijdige terugbetaling, dematerialisering, bonusuitkering, enz.

De zaken liggen evenwel anders. De effecten zijn meestal aan toonder en kunnen dus zonder enige formaliteit aan een derde persoon worden overgedragen. Wat meer is, gezien het groot aantal uitgiffen en de diversiteit van de effecten, kan de bank niet ingaan op deze wens van haar cliënteel. Wenst de bankcliënt deze informatie te krijgen, dan is het aan te raden een effectenrekening bij de bank te openen. De bank zal de effecten beheren en de cliënt inlichten bij elke actie die door hem moet worden ondernomen, mits een bewaarloon wordt betaald.



Geen algemene informatieverplichting na de aankoop van effecten

Te laat geleverde effecten

Dit probleem komt veel voor en is te wijten aan twee oorzaken :

1. Emittent zelf blijft in gebreke om de stukken binnen een redelijke termijn te leveren aan de bank;
2. Overlast in de bank.

Een informatie terzake door de bank is zeker gewenst om de belegger vooraf in te lichten.

Het spreekt voor zich dat de cliënt, eens de aankoop gerealiseerd, daden van beheer en beschikking kan stellen.

Niet tijdig uitvoeren van gegeven orders

● Een aantal klachten betreffen het niet tijdig uitvoeren van de orders die de cliënt aan zijn bank heeft gegeven.

Telefonische opdrachten leiden tot dergelijke incidenten. Dan vervalt de discussie in een ja-nee-betoog van beide partijen. Nochtans raadt de bankier de cliënten aan orders door te geven aan hun kantoor via telefoon, al was het maar om de snelheid van handeling te bevorderen. Een snelle schriftelijke (fax, e-mail) bevestiging zou dit euvel kunnen verhelpen (wordt trouwens meestal gevraagd).

● Als zwart op wit kan worden bewezen dat de bank inderdaad de order te laat heeft uitgevoerd, stelt de Ombudsman vast dat de bank na bemiddeling, de cliënt vergoedt voor de schade. De vraag kan worden gesteld waarom de banken niet spontaan de geleden schade vergoeden. Er kan geen discussie zijn omtrent de fout die werd begaan.

● Cliënten begrijpen niet waarom, zelfs wanneer de limietkoers van een order wordt bereikt, de gevraagde verrichting niet werd uitgevoerd door de bank. Dit is te wijten aan het principe van vraag en aanbod dat op de markt geldt. De orders die eerst op de markt komen, worden eerst uitgevoerd, wat in het vakjargon het FIFS-systeem (first in, first served) wordt genoemd. Als er drie verschillende orders op de markt zijn tegen dezelfde prijs, wordt de oudste order eerst uitgevoerd, dan de op één na oudste en tot slot de recentste. Wanneer er voor die laatste order geen tegenpartij meer is, zal de order niet worden uitgevoerd.

Opties

Optieverrichtingen houden risico's in. Hoge winsten, maar tevens aanzienlijke verliezen zijn nu eenmaal eigen aan verrichtingen met financiële instrumenten. De kans dat een resultaat negatief is, hangt af van de per definitie onzekere evolutie van de marktomstandigheden. De bank dient nauwkeurig het profiel van de cliënt-belegger na te trekken. Het gaat niet op om dergelijke producten aan te bevelen aan leken.

*First In,
First Served -
systeem*

*Optie-
verrichtingen
niet voor
iedereen*

De mondialisering van beursverrichtingen

Deze trend vereist van de bankier en de belegger kennisverga- ring. Iedere beurs heeft haar eigen gewoontes (usances). De ban- kier en de cliënt zijn hiermee niet altijd vertrouwd. Ook de verwer- king van een order kan veel tijd in beslag nemen, wat vooraf niet kan worden ingeschat en een nadeel tot gevolg kan hebben.

Effecten in eigen beheer

Problemen ontstaan wanneer de cliënt zelf zijn effecten be- heert. Heden ten dage moet de eigenaar van de effecten zijn zaken permanent en nauwgezet in het oog houden.

*Beheer
door
cliënt zelf
kan tot
moeilijkheden
leiden*

● Een dame beslist in 1998 haar aandelen te verkopen die ze thuis bewaarde, met het oog op de aankoop van een onroerend goed. Ze brengt deze begin van de maand naar de bank en re- kent op de opbrengst, om op het einde van de maand een eigen- dom te kunnen verwerven. De bankier licht de dame in dat deze effecten ondertussen moeten worden geruild en gedematerialiseerd, als gevolg van een beslissing van de emittent. Bijgevolg moesten de effecten op een effectenrekening worden ingeschreven alvorens te kunnen worden verkocht.

De hele operatie heeft vijf maanden geduurd met als gevolg dat de cliënt verplicht was een lening aan te gaan. Daarenboven was de koers van het aandeel ondertussen gedaald met 20 %. De beslis- sing van de emittent om de effecten te ruilen en te dematerialiseren was reeds in 1994 gekend.

Vroegtijdig uittreden uit klikfondsen

Bij vroegtijdig uittreden uit dergelijke fondsen kan het zijn dat de waarde lager ligt dan de intekenprijs en bovendien dienen er uitstap- kosten te worden betaald.

Voor een tussentijdse waardebepaling van de inventariswaarde spelen benevens de onderliggende aandelen ook nog andere fac- toren (o.a. indekking-producten) een rol. Het is slechts op de eind- vervalddag dat de inventariswaarde volledig is gekoppeld aan de beursnotering van het onderliggend aandelenpakket.

Inventariswaarde bevek

De inventariswaarde van een bevek leidt bij de belegger dik- wijls tot een misverstand. De cliënt geeft heden opdracht tot aan- of verkoop van een bevek en denkt dat de koers die hem door de bank werd medegedeeld, die is waartegen zal worden aange- kocht of verkocht. Niets is echter minder waar. Een transactie in een bevek, aankoop of verkoop gebeurt steeds tegen de eerstvolgende inventariswaarde van de eerstvolgende bankwerkdag. Voor andere beveks wordt er om de week of per twee weken een inventaris-

*Inventaris-
waarde van
klikfondsen
slechts op de
vervalddag
gekoppeld
aan de
beursnotering*

*Inventaris-
waarde
van een
bevek niet
eenvoudig*

waarde bepaald. De frequentie waarmee de inventariswaarde wordt bepaald, hangt af van de voorwaarden die in het uitgifte-prospectus terug te vinden zijn. De verkoop of de aankoop tegen een toekomstige en dus onbekende inventariswaarde is eigen aan de bevek-formule zelf. Iedere transactie van beveks, zowel aankoop als verkoop, gebeurt steeds tegen de eerstvolgende toekomstige inventariswaarde, dus nooit tegen de inventariswaarde die gepubliceerd is in de kranten op de dag van de order, tenzij de nieuwe inventariswaarde dezelfde zou zijn als de vorige, wat theoretisch kan maar uiterst zelden voorkomt. De reglementering geldend voor beleggingen in instellingen voor collectieve belegging stelt dat een aanvraag om toetreding, uittreding of compartimentswijziging wordt uitgevoerd op basis van de eerste netto-inventariswaarde na de aanvaarding van de aanvraag.

Obligatielening : failliet verklaarde emittent

Emittenten van euro-obligaties kunnen failliet worden verklaard. Bij de uitgifte van een dergelijke euro-obligatie wordt aan de uitgever, door onafhankelijke ratingbureaus, een waarde-evaluatie toegekend. Cliënten vergeten dat deze bureaus totaal onafhankelijk zijn van de banken.

Wanneer de bank optreedt als tussenpersoon, houdt dit op zichzelf geen verantwoordelijkheid in van de bank voor de goede afloop van de emissie. Het is tenslotte de belegger die zelf beslist of hij al dan niet intekent op bepaalde effecten. De bank als professionele tussenpersoon bij effectentransacties heeft de verplichting de order van de cliënt correct uit te voeren.

*Belegger
beslist zelf
tot aankoop
of verkoop*

Beleggen in aandelen

Wanneer blijkt dat een bejaarde persoon moet leven van een couponrendement is het niet aangewezen een belegging voor te stellen in aandelen met een vooropgesteld rendement van 10 % zonder te vermelden dat dit een aandelenbelegging is, met alle risico's vandien. De bank heeft de dame vergoed.

Overinschrijving op aandelen bij beursintroductie

Het jaar 1998 kende heel wat beursintroducties van aandelen. Klachten hadden telkens betrekking op het niet-ontvangen van de bestelde aandelen wegens overinschrijving.

Slotbeschouwingen

Bij het afsluiten van dit jaarverslag maakt de Ombudsman zich de volgende zeven bedenkingen :

*Ombudsman
ook bevoegd
als geen
antwoord
van de bank*

1. Talrijk zijn de klagers die zich ten einde raad wenden tot de Ombudsman om toch een antwoord te krijgen van hun bank. Zij hebben mondeling, schriftelijk, zelfs aangetekend, contact genomen met hun bank en krijgen geen antwoord. Is dit nog correct ? De Ombudsman wijkt in deze gevallen af van de normale procedure, die bepaalt dat hij slechts in tweede instantie kan optreden nadat de bankcliënt hem de briefwisseling met de bank bezorgt. Als de Ombudsman merkt dat de bank niets van zich laat horen, bezorgt hij de klacht van de cliënt onmiddellijk aan de bank met verzoek om op de gestelde vragen te antwoorden.

*Meestal snelle
en accurate
oplossing
van klachten*

2. Een beperkt aantal banken hebben moeite om de klachten die ze via de Ombudsman ontvangen, op een vlotte en snelle manier te behandelen. Dit is te wijten aan overlast en aan tal van andere redenen. De Ombudsman vraagt met aandrang en in het belang van het imago van de bankwereld zelf, dat de nodige stappen worden ondernomen binnen de bank om daarvoor een doeltreffende oplossing te vinden. De meeste kredietinstellingen verdienen echter lof voor hun snelle en accurate reactie op klachten.

*Nodige
documenten
ontbreken
soms*

3. In sommige gevallen duurt het langer vooraleer een klacht is afgehandeld. De voornaamste reden hiervan is de vraag om bewijsstukken aan de klager en de bank. Al snel verlopen twee tot drie weken vooraleer antwoord wordt gegeven. Deze termijnen kunnen drastisch worden ingeperkt, als de klager en de bank van meet af aan de nodige documenten bij hun briefwisseling voegen.

*Discussie in
geval van
verschil van
zienswijze*

4. De Ombudsman geeft in geval van verschil van zienswijze met de bank zijn standpunt en vraagt aan de bank om haar visie kenbaar te maken. Hier ook valt het op dat soms menige herinnering nodig is vooraleer de bank hem een antwoord bezorgt.

5. Het is de wens en tevens de plicht van de Ombudsman om bij de indiening van een klacht deze opnieuw te kunnen onderzoeken van voren af aan. Daarvoor moet hij in het bezit worden gesteld van alle gegevens. De bewering dat de aanvrager (klager) de gegevens moet bezorgen is irrelevant. Het gaat inderdaad niet om een rechtszaak : er wordt eerlijk en open gezocht naar een manier om twee partijen te verzoenen zonder dat één van beide winnaar of verliezer is.

Alle gegevens moeten worden bezorgd

6. In het jaar 1998 werden 735 klachten onderzocht en afgehandeld. In 48 % van de behandelde klachten werd een voor de cliënt gunstige oplossing gevonden die bestond uit een schadevergoeding, financiële herstelvergoeding of rechtzetten van een begane fout.

48% van de klachten opgelost

7. De Ombudsman wenst zijn dank te betuigen aan de correspondenten in de banken, die hem de mogelijkheid bieden om met een unieke gesprekspartner de problemen van de bankcliënten te bespreken. Het zou een onmogelijke taak zijn om in iedere bank en spaarbank telkens op zoek te gaan naar de aangewezen persoon om het probleem aan te pakken. Uit de vele schriftelijke en soms mondelinge contacten tussen de correspondenten in de banken en spaarbanken en de Ombudsman is een symbiose ontstaan die ervoor zorgt dat de cliënten van de banken steeds meer op begrip kunnen rekenen, wat de goedkope kritiek in slogantaal ontkracht.

Symbiose tussen Ombudsman en de correspondenten in de banken en spaarbanken

Charter inzake een basis-bankdienst

Het principe van de basisdienst geldt enkel voor één zichtrekening van een particuliere cliënt. De drie basisverrichtingen hieraan gekoppeld zijn:

- het uitvoeren van overschrijvingen,
- het storten en afhalen van geld,
- het verkrijgen van uittreksels.

De bank dient erover te waken dat de bedoelde basisverrichtingen toegankelijk blijven voor iedereen met een wettelijke woonplaats in België.

De bank die het Charter heeft ondertekend verbindt er zich toe om die basis-bankdienst te verzekeren.

Dit Charter kan het voorwerp uitmaken van een herziening.

1. De toekenning van een zichtrekening en de drie basisverrichtingen

De zichtrekening waarvoor het principe van de basisdienst geldt, is een particuliere of "gezinsrekening" teneinde de storting toe te laten van de belangrijkste inkomsten (loon, vervangingsinkomens, pensioen, ...), dit ongeacht hun periodiciteit of hun bedrag.

Het toekennen van deze basisdienst mag niet afhankelijk worden gesteld van de aankoop van andere producten en diensten en/of voorwaarden inzake voldoende saldo.

Voor personen die over een regelmatig inkomen beschikken, kan die toekenning evenwel afhankelijk worden gesteld van een loondomiciliëring.

Deze zichtrekening en de drie basisverrichtingen zijn onderworpen aan het door de bank gebruikte reglement, behoudens wanneer hiervan wordt afgeweken in dit Charter.

De bank moet belangrijke wijzigingen of beslissingen, betreffende de uitvoering van de drie hieronder vermelde basisverrichtingen, voorafgaandelijk meedelen aan de cliënt. Deze termijn dient redelijk te zijn teneinde de cliënt de tijd te geven ofwel om zich aan te passen ofwel om een andere bank te zoeken.

1.1. Overschrijvingen

De cliënt zal het recht hebben overschrijvingen te doen. Deze verrichtingen kunnen manueel of elektronisch gebeuren.

De cliënt kan zijn betalingen laten domiciliëren. De opdrachten zullen niet worden uitgevoerd wanneer zij een debetsaldo veroorzaken. Hiervoor kunnen de bij de bank voorziene kosten worden aangerekend.

1.2. Geldstortingen en -afhalingen

De cliënt kan geld storten op deze rekening en afhalingen doen.

Onder het storten van geld dient verstaan te worden het storten in contanten, het boeken op rekening van cheques, postassignaties en/of circulaire cheques. Deze laatste opsomming is niet limitatief.

De afhalingen kunnen eventueel ook, afhankelijk van de bank, elektronisch, met gebruik van een debetkaart, gebeuren.

1.3. Rekeninguittreksels

De cliënt zal op periodieke wijze over rekeninguittreksels kunnen beschikken. Het ter beschikking stellen van de uittreksels kan, afhankelijk van de bank, alleen via een automaat geschieden.

2. Tarifiering van de basisverrichtingen

De bank en de cliënt aanvaarden dat voor de basisverrichtingen en de andere modaliteiten inzake deze zichtrekening (melding van adreswijziging, verzoek tot een duplicaat van de rekeninguittreksels, ...) de gebruikelijke voorwaarden inzake tarifiering zullen worden toegepast.

3. Verbintenissen van de titularis van de basisdienst

De aanvrager van de basisdienst mag niet reeds over een zichtrekening beschikken bij een andere instelling. Hij dient de bank hierover volledig en juist in te lichten.

De aanvrager moet de bank ook informeren over een voordien, bij haar, beëindigde bankrelatie.

De titularis mag geen verrichtingen uitvoeren die leiden tot een debetstand.

De titularis van de zichtrekening aanvaardt de verplichtingen hem opgelegd bij wet en het Algemeen Reglement van de bank. Hij zal o.a. de aan de bank verschuldigde kosten betalen.

4. Weigering, opzeg en opzegperiode

De bank mag een aanvraag weigeren wegens negatieve antecedenten van de aanvrager, bij haar, of wegens, in hoofde van de aanvrager, oplichting, misbruik van vertrouwen, bedrieglijke bankbreuk, valsheid in geschriften, witwassen van kapitaal, fraude.

De bank kan de basisdienst evenwel niet weigeren omwille van het loutere feit dat de aanvrager in een centrale gegevensbank, zoals bedoeld in artikel 69 van de wet op het consumentenkrediet is opgenomen, op verzoek van een andere instelling.

De bank behoudt zich het recht voor, wegens schending van de in punt 3 opgesomde verbintenissen, de zichtrekening op te zeggen. De opzegtermijn moet aan de cliënt toelaten een nieuwe instelling te vinden. Deze termijn bedraagt 30 dagen.

In geval van zware fout of grove nalatigheid moet geen opzegtermijn gerespecteerd worden.

De opzeg of weigering moet gemotiveerd worden.

5. De Ombudsman

De Ombudsman van de Vereniging van Banken houdt toezicht over de uitvoering van dit Charter.

De Ombudsman is bevoegd voor de geschillen naar aanleiding van een betwisting over een weigering of een opzeg. Hij kan bij de bank bemiddelen. Desgevallend zal hij zijn advies over de gegrondheid van de redenen van weigering of opzeg, alsook over de opzegtermijn, te kennen geven.

In geval van gegronde weigering of opzeg zal hij, op voorwaarde dat de cliënt te goeder trouw is en geen zichtrekening heeft bij een andere instelling, bemiddelen bij het zoeken naar een nieuwe (spaar)bank.

6. Een lijst van de banken die het Charter onderschrijven

De BVB en de Ombudsman beschikken over een lijst van de banken die uitdrukkelijk hebben aanvaard dit Charter te onderschrijven.

Lijst van de banken die het charter inzake een basis-bankdienst hebben onderschreven

AGF/Assubel Bank N.V.
Anhyp Spaarbank N.V.
ASLK-Bank N.V.
BACOB Bank C.V.
Bank Brussel Lambert N.V.
Bank J. Van Breda & C^o N.V.
Bank Nagelmackers1747 N.V.
Bankunie N.V.
Banque CPH
Banque Drèze S.A.
CENTEA NV
Citibank Belgium N.V.
Europabank N.V.
Gemeentekrediet
Generale Bank N.V.
Gesbank N.V.
Groep Landbouwkrediet
HBK-Spaarbank N.V.
Ippa Bank N.V.
KBC Bank N.V.
Mauretus - Spaarbank N.V.
San Paolo - IMI SpA
VDK spaarbank n.v.
Westkrediet Spaarbank N.V.

Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken

(Inwerkingtreding : 1 september 1998)

Deze gedragscode bevat de regels die de banken en de spaarbanken volgen in hun relatie met de particuliere cliënten¹. Zij werd uitgewerkt in de Belgische Vereniging van Banken, de organisatie die de banken en spaarbanken in België groepeerd.

In deze code betekent 'u' de cliënt, 'wij' staat voor de bank waar hij of zij cliënt is. Deze code is voor de cliënten een handvest en ze kunnen zich erop beroepen tegenover hun bank of de Ombudsman.

De dienstverlening van de bank wordt geregeld door een geheel van wetten, besluiten, reglementen (bv. het beursreglement), contracten (bv. de zgn. 'algemene bankvoorwaarden' en andere overeenkomsten die u met de bank sluit omtrent afzonderlijke diensten), ... samen goed voor vele honderden bladzijden. De gedragscode benadrukt een respectvolle houding van de banken ten opzichte van de cliënten en vormt een minimumstandaard voor alle banken. Elke bank kan voor haar eigen cliënteel meer concrete of precieze kwaliteitsnormen vooropstellen.

De code vangt aan met **zeven basisbeginselen** :

1. openheid en duidelijke informatie
2. dialoog
3. discretie en vertrouwelijkheid
4. vaardigheid en bekwaamheid
5. veiligheid en betrouwbaarheid
6. integriteit van het banksysteem
7. oplossen van problemen

De daarna volgende hoofdstukken belichten de mogelijke diensten van een bank: **betalen, sparen en beleggen, lenen, verzekeren, bankieren op afstand**.

Voor de diensten die ze aanbiedt, onderschrijft elke bank de regels die erop betrekking hebben.

De cliënten kunnen deze gedragscode verkrijgen bij de banken zelf en bij de Belgische Vereniging van Banken.

Zeven Basisbeginselen

1. Openheid en duidelijke informatie

1.1. Een goede bankrelatie steunt op openheid, wederkerigheid en vertrouwen. Dit brengt met zich mee dat beide partijen elkaar steeds eerlijke en juiste informatie moeten geven.

1.2. Wij leggen u onze diensten duidelijk en zo volledig mogelijk uit. Wij streven ernaar klare taal te gebruiken zodat u met kennis van zaken een beslissing kan nemen. Als er iets voor u onduidelijk is, zullen wij u dit mondeling of desgevallend schriftelijk toelichten. Wij zorgen voor oprechte reclame.

1.3. Wij stellen de prijzen of tarieven van onze courante bankdiensten in al onze kantoren ter beschikking. U kan de tarievenlijst inkijken of meenemen. Zo kan u onze tarieven vergelijken met die van andere banken alvorens een beslissing te nemen.

1.4. Wanneer u cliënt wordt, overhandigen wij u de algemene bankvoorwaarden. Ook bij nieuwe diensten overhandigen wij u een exemplaar van het document waarin de rechten en plichten tussen de bank en de cliënt zijn beschreven.

2. Dialoog

2.1. Een goede bankrelatie steunt op een vertrouwensrelatie, d.w.z. een eerlijke en open dialoog, een goed wederzijds begrip en een vrije keuze.

2.2. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en onze wettelijke verplichtingen na te komen, vragen wij u persoonlijke en financiële inlichtingen. Hoe nauwkeuriger en vollediger de informatie is die u ons bezorgt, hoe beter wij u persoonlijk raad kunnen geven.

2.3. Bij onze adviezen of voorstellen van diensten houden wij rekening met uw doelstellingen en behoeften zoals u ons die vooraf hebt meegedeeld.

2.4. Wanneer wij contact met u nemen, leggen wij u steeds klaar en duidelijk uit waarom wij dit doen.

2.5. U bent steeds vrij de diensten die wij u voorstellen te aanvaarden of te weigeren.

2.6. Wij nemen geen contact meer over commerciële promotie-acties wanneer u ons schrijft dat u dit niet langer wenst.

3. Discretie en vertrouwelijkheid

3.1. Een goede bankrelatie steunt op discretie en vertrouwelijkheid. Onze discretieplicht brengt met zich mee dat wij de persoonlijke en financiële gegevens die u ons meedeelt, steeds vertrouwelijk behandelen.

3.2. Deze gegevens worden gebruikt voor het beheer van de u verleende diensten. We informeren u wanneer wij deze gegevens voor commerciële promotie-acties aanwenden.

3.3. Wij zorgen ervoor dat u deze gegevens kan inkijken en zo nodig kan laten verbeteren.

3.4. Wij beperken de toegang tot uw gegevens tot die personen en gemandateerden die ze nodig hebben voor hun functie of voor de behoeften van de verleende dienst.

4. Vaardigheid en bekwaamheid

4.1. Een goede bankrelatie steunt op vaardigheid en bekwaamheid. Dit betekent dat wij zorgen voor een snelle en professionele dienstverlening.

4.2. Wij leveren de gevraagde diensten binnen de kortst mogelijke termijn rekening houdend met de aard van de vraag. Alle vragen verdienen een antwoord, zo snel als mogelijk.

4.3. Wij vormen ons personeel en onze agenten tot bekwame en goed opgeleide medewerkers die beschikken over de nodige middelen om uw opdrachten vlot uit te voeren.

4.4. Wij streven ernaar om de vereiste formaliteiten bij het vastleggen van onze wederzijdse verbintenissen tot het strikt noodzakelijke te beperken.

5. Veiligheid en betrouwbaarheid

5.1. Een goede bankrelatie steunt op veiligheid en betrouwbaarheid. Dit betekent dat wij veel zorg besteden aan de veiligheid en de beveiliging van de ons toevertrouwde middelen. De veiligheid van onze dienstverlening gaat ook gepaard met een zorgzaam gebruik ervan door uzelf.

5.2. Wij spannen ons ervoor in om de ons toevertrouwde middelen veilig te beheren. Onze systemen zijn van hoge technische kwaliteit en onze procedures worden voortdurend gemoderniseerd. Wij organiseren de passende interne controle.

5.3. Een groot deel van het ons toevertrouwde geld wordt aangewend om leningen toe te staan. Wij handelen bijgevolg steeds voorzichtig en zijn zeer aandachtig voor de betrouwbaarheid van allen met wie wij werken, cliënten of financiële tussenpersonen.

5.4. Wij zijn zowel in uw als in ons belang onderworpen aan veel en strenge regels en aan een nauwgezet toezicht door de Commissie voor het Bank- en Financiewezen. De naleving van alle toepasselijke normen zorgt voor een sterk en stabiel banksysteem.

6. Integriteit van het banksysteem

6.1. Financiële dienstverleners dienen niet alleen een louter individueel belang maar zijn actoren in het economisch en sociaal leven; ze moeten de belangen behartigen van zowel de spaarders, de kredietnemers, de aandeelhouders als hun personeel.

6.2. Een goede bankrelatie steunt op respect voor de wetgeving. Wij houden onze medewerkers en agenten voor de wetten na te leven en niet betrokken te raken bij inbreuken gepleegd door cliënten. Wij nemen interne maatregelen om te voorkomen dat onze diensten worden misbruikt om criminele gelden wit te wassen of om bijzondere mechanismen in te stellen om belastingen te ontduiken.

7. Oplossen van problemen

7.1. Een goede bankrelatie steunt op overleg en bemiddeling. Dit betekent dat wij uw eerste gesprekspartner willen zijn bij vragen om uitleg en bij problemen.

7.2. Wij schenken aandacht aan uw opmerkingen en kritiek. Zij kunnen bijdragen tot de verbetering van de kwaliteit van onze diensten.

7.3. Wij zetten ons in om bij problemen tot een constructieve dialoog te komen. Alle vragen om uitleg en alle klachten verdienen een antwoord, zo snel als mogelijk.

7.4. Wij beschikken over een snelle en eenvoudige procedure om uw vraag of klacht te behandelen. Wij informeren u over de persoon of de afdeling binnen de bank die daarvoor bevoegd is.

7.5. Wij beantwoorden elke vraag en elke klacht op een geargumenteerde en bevattelijke wijze.

7.6. Wij behandelen uw klachten op een objectieve manier en zoeken naar de meest bevredigende oplossing.

7.7. Problemen waarvoor de bank u geen bevredigende oplossing aanbodt, kan u voorleggen aan de Ombudsman van de Belgische Vereniging van Banken.

Betalen

8.1. U kan op talloze wijze uw betaalverrichtingen regelen : overschrijvingen (of giro's), domiciliëringen, stortingen en geldafhalingen aan het loket of aan de betaalautomaten, kredietkaarten, debetkaarten, elektronische portemonnee (Protonkaarten), eurocheques, internationale overschrijvingen, buitenlandse cheques, reischeques.

8.2. De banken die het 'Charter inzake een basis-bankdienst' hebben ondertekend, garanderen voor elkeen, ook voor de financieel zwakkere, een bankrekening met een basisdienst inzake betaalverrichtingen.

8.3. Wij organiseren het betaalverkeer zo veilig mogelijk. Om dit engagement te kunnen optimaliseren, doen we ook een beroep op een zo veilig mogelijk gebruik door u van de betaaldiensten (zie aanbevelingen in kader hiernaast).

8.4. Wij zorgen voor een snelle verwerking van de betaalopdrachten.

8.5. Wanneer wij uw opdracht foutief uitvoeren zetten wij dit zo snel mogelijk recht en met de juiste valutadatum.

Om vaak terugkerende problemen te helpen voorkomen verzoeken wij onze cliënteel attent te zijn voor wat volgt :

Kredietkaart en debetkaart

(Visa, Eurocard, Bancontact, Mister Cash)

- Noteer nooit de geheime code van uw kaart en deel ze aan niemand mee
- Wees voorzichtig als u uw kredietkaart gebruikt; hou ze bv. in het oog wanneer u ze ter betaling overhandigt
- Bij verlies of diefstal van uw kaart, informeer onmiddellijk de dienst cardstop, tel. 070/34 43 44

Protonkaart

- Een Protonkaart staat gelijk aan cash-geld. Bewaar ze even zorgvuldig als uw bankbiljetten

Eurocheques

- Bewaar uw Eurochequekaart en uw Eurocheques steeds afzonderlijk
- Indien u een Eurocheque uitschrijft, moet het bedrag ervan steeds op uw rekening beschikbaar zijn
- Indien u wordt betaald met een Eurocheque, moet u er aandachtig voor zijn dat de Eurochequegarantie slechts geldt voor cheques met een bedrag van maximaal 7.000 BEF en die beantwoorden aan de garantievooraarden; wij komen niet tussenbeide in geval van zware fout of nalatigheid (bv. cheques in de wagen achtergelaten)

Buitenlandse overschrijvingen en cheques

- De kosten hangen gedeeltelijk af van externe factoren (bv. buitenlandse correspondenten). U kan zich best vooraf informeren.

Controle

- Controleer altijd uw rekeninguittreksels. Indien u afwijkingen vaststelt, meldt u deze zo snel mogelijk aan uw bank

Betalingen

- Geef tijdig uw opdrachten met een vaste vervaldag en gebruik eventueel het vakje 'memodatum'

8.6. Elk van onze betaaldiensten kunnen we tarifieren, d.w.z. dat we daarvoor een prijs kunnen vragen. In geval van tarifiering of wijzigingen hierop zal u vooraf worden ingelicht.

8.7. Van elke betaalverrichting wordt de datum, de uitvoering, de toegepaste valuterings en de eventuele wisselkoers bevestigd via de rekeninguittreksels. Via deze uittreksels geven wij u ook andere informatie, zoals de periodieke of jaarlijkse interesten en kosten verbonden aan de rekening.

Sparen en beleggen

9.1. Elke belegging houdt een bepaalde vorm van risico in. Sparen met een vaste opbrengst (bv. spaarboekjes, kasbons ...) houdt meestal weinig risico's in. Beleggingen met een onzekere opbrengst (bv. aandelen) meer. Een bank kan bij een belegging tussenkomen op verschillende manieren : ofwel vraagt een cliënt haar louter om een order uit te voeren, ofwel kan hij daarbij bijkomend raad vragen; hij kan ook een contract van beleggingsadvies of vermogensbeheer afsluiten. De verantwoordelijkheden van de bank zijn telkens verschillend.

9.2. Wanneer u ons inlichtingen vraagt over beleggingen die we aanbieden, geven wij u graag objectieve informatie en bezorgen wij u ook onze commerciële brochures waarin verschillende beleggingsproducten en collectieve beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen, beveks, ...) beschreven staan.

9.3. Wanneer u daarnaast meer persoonlijk advies wenst over een belegging, zijn wij te uwer beschikking. Wij houden rekening met de persoonlijke gegevens en de beleggingsdoelstellingen die u ons meedeelt, en met uw kennis over beleggingen. U blijft steeds vrij al dan niet in te gaan op ons beleggingsadvies.

9.4. Voor beleggingen waarvan de opbrengst niet vaststaat, doen we daarover in geen geval vaste beloftes die bv. louter gebaseerd zijn op prestaties uit het verleden.

9.5. Voor wat de opvolging van uw beleggingsportefeuille betreft, kan u dit, naar uw wens, hetzij zelf waarnemen dan wel het aan ons toevertrouwen. Wenst u niet zelf in te staan voor het beheer van uw portefeuille, dan kan u met ons, volgens bepaalde voorwaarden, een contract van vermogensbeheer of van beleggingsadvies sluiten.

9.6. Wanneer de materiële levering van effecten mogelijk is en u dit wenst, zullen wij u deze leveren binnen de kortst mogelijke termijn van zodra ze bij ons beschikbaar zijn. Aan de materiële levering van effecten is een meerprijs verbonden.

Lenen

10.1. Kredietverlening is een ernstige zaak, zowel voor u als voor ons. Daarom vermijden wij de indruk te wekken dat het vragen en toekennen van kredieten een oppervlakkige aangelegenheid is.

10.2. Wij voeren geen reclamecampagnes die specifiek en doelbewust gericht zijn tot minderjarigen of personen die reeds financiële moeilijkheden hebben.

10.3. De informatie die wij u geven moet eerlijk en getrouw zijn. In cijfervoorbeelden verwijzen wij steeds naar de correct uitgedrukte rentevoet.

10.4. Een krediet aangepast aan uw behoeften en uw eigen middelen kan alleen als wij elkaar alle nodige informatie verstrekken. Daarom vragen wij u ons in te lichten over uw behoeften (het doel van het krediet) en uw middelen (inkomen, 'gezins'toestand, bestaande

financiële verplichtingen). Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen.

10.5. Wij overlopen samen met u de kredietvormen die voor u in aanmerking komen en hun modaliteiten.

10.6. Wij wijzen u op de betekenis van de waarborgen die wij u vragen.

10.7. In functie van de gegevens die u ons heeft verstrekt en van eventuele andere gegevens die derden ons verstrekten (zoals bv. kredietrisicocentrales) stellen wij u de kredietvorm voor die ons op dat ogenblik voor u het meest geschikt lijkt.

10.8. Indien wij u een krediet weigeren, delen wij u dit zo spoedig mogelijk mee. Zoals reeds gezegd is kredietverlening een ernstige zaak en is de weigering zowel ingegeven in uw belang (bv. vermijden van overmatige schuldenlast) als in het onze.

10.9. Indien een krediet werd geweigerd na raadpleging van een kredietrisicocentrale gehouden bij de Nationale Bank van België of bij de Beroepsvereniging van het Krediet, delen wij u dit mee. Normaal gezien weet u reeds dat u opgenomen bent in een dergelijke centrale, aangezien deze u steeds op de hoogte dient te brengen van de eerste opname van uw gegevens in haar bestanden. Voor verdere informatie omtrent deze registratie kan u zich rechtstreeks tot de betrokken centrale wenden.

10.10. De overeenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten van het krediet, zodanig dat u naderhand niet voor verrassingen komt te staan. Vooraleer u evenwel het kredietbedrag effectief ter beschikking krijgt, kan het gebeuren dat bepaalde formaliteiten (bv. deze m.b.t. bepaalde waarborgen) nog dienen te worden afgehandeld. Dit zal zo spoedig als mogelijk en in samenspraak met u gebeuren.

10.11. Indien u problemen heeft met de terugbetaling van het krediet of beter, indien u deze problemen verwacht, raden wij u aan zo spoedig mogelijk contact op te nemen met ons, ten einde te onderzoeken op welke wijze die problemen zouden kunnen worden opgevangen.

10.12. Als de verschuldigde bedragen uiteindelijk toch niet worden terugbetaald op de voorziene tijdstippen, kunnen wij het krediet opzeggen op de wijze bepaald in de overeenkomst. Wij zullen dan het recht hebben om met alle rechtsmiddelen over te gaan tot de invordering van de schuld op uw hele vermogen en bij eventuele borgen.

Verzekeren²

11.1. Wij geven u uitleg over de essentiële bepalingen uit de aanbevolen verzekerings-overeenkomst, informeren u over de dekking van de verzekerde risico's en de uitgesloten risico's, het bedrag en de wijze van betalen van de verzekeringspremie, om te zorgen dat u met kennis van zaken kan beslissen of de aanbevolen verzekering voor u geschikt is of niet. Wij beperken onze informatie en raadgevingen tot die verzekeringen die via ons worden aangeboden.

11.2. Wij maken u duidelijk waarom bepaalde informatie nodig is vóór de verzekering aanvaard wordt. Om een correct beeld te behouden van het risico zal u ons elke wijziging aan het verzekerde risico moeten signaleren, conform de polis. Wij wijzen u erop dat u verantwoordelijk bent voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen.

11.3. Wanneer een verzekeringscontract wordt gesloten, bezorgen wij met spoed alle documenten met betrekking tot het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan de verzekeraar.

11.4. Wanneer een verzekerd risico zich voordoet en u meent recht te hebben op de uitkering, zorgen wij voor een vlot contact met de verzekeraar, indien u het wenst. Wij wijzen u op uw verantwoordelijkheid voor het verstrekken van volledige en juiste gegevens over het verzekerd voorval.

11.5. Wanneer zich problemen voordoen omtrent de uitkering, dan kunnen wij u inlichtingen geven over de dienst voor klachtenbehandeling van de verzekeringsmaatschappij. Klachten kan u ook richten tot de Ombudsman van de banken, tot de Controledienst der Verzekeringen of tot de Ombudsman van de Beroepsvereniging der Verzekeringsondernemingen, indien de verzekeringsmaatschappij lid is van die organisatie.

Bankieren op afstand

12.1. Met bankieren op afstand bedoelen wij de levering van diensten door banken via uw telefoon of via uw computer en andere nieuwe distributiekanaalen. Hierover sluiten we met u een geschreven overeenkomst. Deze overeenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten voor het bankieren op afstand om later misverstanden te vermijden.

12.2. Wij zorgen ervoor dat u binnen de kortst mogelijke termijn na het aanvaarden van deze overeenkomst over de afgesproken technische middelen beschikt.

12.3. Wij geven u aanbevelingen voor een veilig gebruik van de technologie bij bankieren op afstand. Het is belangrijk deze in acht te nemen.

12.4. U heeft zeven werkdagen bedenktijd voor de nieuwe diensten die u bestelt en die u via deze kanalen zijn geleverd, en waarvan de uitvoering nog niet werd begonnen. Dit betekent dat u kunt terugkomen op uw beslissing. Bij orders voor financiële verrichtingen waarvan de prijs buiten onze wil kan variëren op de financiële markten, kan u echter niet op uw beslissing terugkomen.

12.5. Voor internetbankieren houden wij ons aan de 'netiketteregels' die in het algemeen belang gelden voor een vlot elektronisch informatieverkeer.

1. We bedoelen hiermee de natuurlijke personen die optreden voor hun privé-belangen met uitsluiting van hun beroepsbedrijvigheid. Deze omschrijving valt samen met de bevoegdheid van de Ombudsman van de banken.

2. Opmerking : sommige zelfstandige agenten van banken zijn ook verzekeringsmakelaars voor verschillende verzekeringsmaatschappijen. Inzake hun aanbod van verzekeringen is deze code voor hen niet bindend.

Lijst van de banken die de Gedragscode van de BVB hebben onderschreven

Aachener Bank eG	Commerzbank Aktiengesellschaft
ABN AMRO Bank N.V. - Belgian Branch	Commerzbank Belgium N.V.
AGF/Assubel Bank N.V.	De Laet, Poswick & Co,
Anhyp Spaarbank N.V.	Deutsche Bank Aktiengesellschaft
Antwerps Beroepskrediet C.V.	Deutsche Bank N.V.
Antwerpse Diamantbank n	De Vaderlandsche Spaarbank N.V.
Arfin Krediet Spaarbank C.V.	DIPO N.V.
Argentaria	Eural N.V.
Artesia Bank N.V.	Europabank N.V.
ASLK-Bank N.V.	F. van Lanschot Bankiers (België) N.V.
BACOB Bank C.V.	Gemeentekrediet
Banca Monte Paschi Belgio N.V.	Generale Bank N.V.
Banco Central Hispanoamericano S.A.	Gesbank N.V.
Bank Brussel Lambert N.V.	Groep Landbouwkrediet
Bank De Maertelaere N.V.	Habib Bank Limited
Bank Degroof N.V.	H.B.M. Spaarbank N.V.
Bank Delen N.V.	HBK-Spaarbank N.V.
Bank Dewaay N.V.	ING Bank (Belgium) N.V.
Bank J. Van Breda & C° N.V.	Ippa Bank N.V.
Bank MeesPierson N.V.	JP Morgan Benelux N.V.
Bank Nagelmackers 1747 N.V.	KBC Bank N.V.
Bank of America N.T. & S.A.	Lloyds Bank PLC
Bank of Baroda	Mauretus - Spaarbank N.V.
Bank van Brabant (Brabants Beroepskrediet - Bank)	Morgan Guaranty Trust Company of New York
Bank van De Post N.V.	Ogaki Kyoritsu Bank (Europe) N.V.
Bank van Limburg C.V.	Parfibank N.V.
Bank voor Koophandel van Brussel N.V.	Private Kas Bank N.V.
Bankunie N.V.	Rabobank International
Banque Chaabi du Maroc	Antwerp Branch
Banque Commerciale du Maroc	RECORD BANK CVBA
Banque CPH	San Paolo - IMI SpA
Banque de l'Europe Méridionale - BEMO	Schretlen & C° N.V.
Banque Drèze S.A.	Shizuoka Bank (Europe) N.V.
Banque Nationale de Paris	The Bank of Tokyo - Mitsubishi, Ltd.
Belgische Zee- en Binnenvaart Kredietmij., Creditmar N.V.	The Sakura Bank, Limited
Belgolaise Bank N.V.	Triodos Bank N.V.
BHW Bausparkasse AG	United Taiwan Bank N.V.
Byblos Bank Europe N.V.	UPAR N.V.
CBC Banque, NV	van de Put & C° Effectenbank
CENTEA NV	VDK spaarbank n.v.
Citibank Belgium N.V.	Volkswagen Bank GmbH
	Wafabank
	Westkrediet Spaarbank N.V.

Basiscriteria van de Ombudsfunctie

Eerste Beginsel

De Ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer een eerste contact fout is gelopen.

De ombudsdiensten bevinden zich zeer duidelijk op de **tweede lijn**: een eerste contact of vraag moet gebreken hebben vertoond, die als dusdanig werden ervaren door de gebruiker of cliënt.

Het onderzoek wordt ab initio opnieuw gevoerd met als **richtsnoeren**: objectiviteit, billijkheid en praktische haalbaarheid.

De ombudsfunctie wordt gekenmerkt door een **optimale toegankelijkheid**, een lage drempel en een gebruiks- of cliëntgerichte aanpak.

Tweede Beginsel

De Ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren, die bedoeld zijn om herhaling van de vastgestelde gebreken te voorkomen.

De **onafhankelijkheid** van de ombudsman is zijn belangrijkste kenmerk. Deze onafhankelijkheid geldt ten aanzien van de benoemende personen of instanties, ten aanzien van de te controleren personen of instanties en ten opzichte van de gebruikers/cliënten.

De ombudsman beschikt over een echte **onderzoeksbevoegdheid**.

De ombudsman beschikt over een **aanbevelingsbevoegdheid**.

Derde Beginsel

De Ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin bewerkt hij hervormingen op basis van de verworven ervaring.

De ombudsfunctie is een vertrouwensfunctie. Het **beroepsgeheim** is essentieel. Zowel de privacy van de klager als de belangen van de betreffende instantie worden erdoor beschermd.

Het onderzoek gebeurt in volledige **objectiviteit en onafhankelijkheid**.

Het onderzoek steunt op **wetten en reglementen**, maar houdt ook rekening met het principe van de **billijkheid** en het streven naar **praktische oplossingen**.

De ombudsman heeft naast de oplossing van het aangebrachte probleem ook oog voor meer structurele oplossingen op lange termijn.

Vierde Beginsel

De Ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat voor het publiek toegankelijk dient te zijn.

Het jaarverslag is **extern en openbaar** en heeft niet het statuut van een louter interne rapportering.

Het jaarverslag bevat **aanbevelingen**, waaraan een zekere vorm van controle achteraf moet worden gekoppeld.

Ombudsdiensten die het protocol 'Krachtlijnen en statuut Ombudsman' hebben ondertekend

OMBUDSMAN VOOR DE CLIENTEN VAN DE BANKEN EN DE SPAAR- BANKEN

Ravensteinstraat 36 – bus 5
1000 BRUSSEL
Tel. 02/507.68.11
Fax 02/507.69.79

OMBUDSDIENST VAN DE BEROEPS- VERENIGING VAN UITZEND- KANTOREN

Helihavenlaan 21, bus 3
1000 BRUSSEL
Tel. 02/203.38.03
Fax 02/203.42.68

OMBUDSDIENST BGDA

Anspachlaan 65
1000 BRUSSEL
Tel. 02/505.16.74 of 75
Fax 02/505.15.96

OMBUDSDIENST VAN DE B.V.V.O.

de Meeÿsquare 29
1000 BRUSSEL
Tel. 02/547.56.95
Fax 02/547.59.75

OMBUDSDIENST N.M.B.S.

Kantersteen 4
1000 BRUSSEL
Tel. 02/525.40.00
Fax 02/525.40.10

OMBUDSMAN BIJ DE POST

Antwerpse steenweg 167
W.T.C. 2
BRUSSEL
Tel. 02/204.82.00
Fax 02/204.84.00

OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

Barricadenplein 1
1000 BRUSSEL
Tel. 02/223.09.09
Fax 02/219.86.59

VLAAMSE OMBUDSDIENST

Hertogstraat 67-71 (2de verdieping)
1000 BRUSSEL
Tel. 02/552.98.98
Fax 02/552.98.50

OMBUDSDIENST VAN DE STAD ANTWERPEN

Gildekamersstraat 9
2000 ANTWERPEN
Tel. 0800/948.43
Fax 03/220.81.60

OMBUDSDIENST VAN DE STAD BRUGGE

Braambergstraat 17
8000 BRUGGE
Tel. 050/33.09.99
Fax 050/49.03.88

SERVICE DE MEDIATION DE CHARLEROI

rue Léopold 41
CHARLEROI
Tel. 071/30.21.14
Fax 071/30.45.34

OMBUDSDIENST STAD GENT

Botermarkt 17
9000 GENT
Tel. 09/266.55.00
Fax 09/266.55.19

OMBUDSDIENST STAD HAMME

Marktplein 1
9220 HAMME
Tel. 052/47.55.05

OMBUDSDIENST STAD LEUVEN

Muntstraat 1A
3000 LEUVEN
Tel. 016/211.633
Fax 016/211.634

OMBUDSDIENST STAD MECHELEN

't Maelslot
Frederik de Merodestraat 16
2800 MECHELEN
Tel. 015/27.00.40
Fax 015/20.34.74

OMBUDSDIENST STAD PUURS

Hoogstraat 29
2870 PUURS
Tel. 03/890.76.75
Fax 03/890.76.91

SERVICE DE MEDIATION DE SERAING

rue de Colard Trouillet 12
4100 SERAING
Tel. 04/330.83.10
Fax 04/330.83.59