

# Algemene Voorwaarden Beleggen

# Inhoudsopgave

## Algemene Voorwaarden Beleggen

### 1. Inleiding

- 1.1 Hoe moet ik de voorwaarden Beleggen ABN AMRO lezen?
- 1.2 Waarom staan er voorbeelden in deze voorwaarden?
- 1.3 In welke documenten van de bank staan de regels die gelden voor beleggen bij de bank?
- 1.4 Welke voorwaarden gaan voor bij tegenstrijdige regels?
- 1.5 Waarvoor gelden de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO?
- 1.6 Wat gebeurt er als de bank de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO wijzigt?
- 1.7 Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met een wijziging van de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO?
- 1.8 Waarom heeft de bank uw identificatiecode nodig?

### 2. Indeling van beleggers en beleggersprofiel

- 2.1 Waarom deelt de bank mij in bij een bepaalde groep beleggers?
- 2.2 Hoe bepaal ik mijn beleggersprofiel?
- 2.3 Welke risicoprofielen gebruikt de bank?
- 2.4 Hoe bepaal ik mijn duurzaamheidsprofiel?
- 2.5 Welke duurzaamheidsprofielen gebruikt de bank?

### 3. Manieren van beleggen

- 3.1 Op welke manieren kan ik beleggen bij de bank?
- 3.2 Wat houdt beleggen met advies van de bank in (beleggingsadvies)?
- 3.3 Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in naast beleggen met advies van de bank?
- 3.4 Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in zonder dat ik advies krijg van de bank?
- 3.3 Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in naast beleggen met advies van de bank?
- 3.5 Wat houdt het beleggen overlaten aan de bank in (vermogensbeheer)?

### 4. Orders

- 4.1 Wie kunnen orders opgeven bij de bank?
- 4.2 Hoe kan ik een order opgeven bij de bank?
- 4.3 Voor welke beurzen kan ik een order bij de bank opgeven?
- 4.4 Welke soorten orders kan ik bij de bank opgeven?
- 4.5 Hoe wordt mijn order definitief?
- 4.6 Kan ik een opgegeven order nog tegenhouden?
- 4.7 Wanneer keurt de bank mijn order goed?
- 4.8 Wat is mijn bestedingsruimte?

- 4.9 Wanneer blokkeert de bank mijn geld of mijn beleggingsproducten?
- 4.10. Ontvang ik een bevestiging van de door mij opgegeven order voordat mijn order wordt uitgevoerd?
- 4.11. Hoe voert de bank mijn orders uit?
- 4.12. Wat gebeurt er met mijn betaalrekening en beleggingsrekening nadat mijn order is uitgevoerd?
- 4.13. Wat gebeurt er met de blokkering nadat mijn order is uitgevoerd of is vervallen?
- 4.14. Krijg ik van de bank een bevestiging nadat mijn order is uitgevoerd?
- 4.15. Welke regels gelden als ik inschrijf op een emissie?
- 4.16. Wie is aansprakelijk voor de beleggingsdiensten van de bank?

### 5. Bewaring van beleggingsproducten

- 5.1. Bewaart de bank mijn beleggingsproducten?
- 5.2. Vallen mijn beleggingsproducten in het vermogen van de bank?
- 5.3. Wat is het gevolg van problemen met een ander die mijn beleggingsproducten bewaart?
- 5.4. Wie is aansprakelijk voor de bewaardiensten van de bank?

### 6. Administratie van uw beleggingen

- 6.1. Welke administratieve werkzaamheden voert de bank uit voor mijn beleggingen?
  - Wat is het beleid van de bank bij openbare biedingen?
- 6.2. Kan ik mijn beleggingsproducten overboeken binnen de bank of naar een andere bank?
- 6.3. Hoe kan ik mijn stemrecht uitoefenen op een vergadering van aandeelhouders?
- 6.4. Welke opdrachten kan ik geven bij keuzedividend en bij herbeleggen van dividend?
- 6.5. Hoe administreert de bank mijn beleggingsproducten?
- 6.6. Wat zijn beleggingsproducten op naam en wat zijn beleggingsproducten aan toonder?
- 6.7. Wanneer krijg ik een overzicht van mijn beleggingen?
- 6.8. Hoe stuurt de bank mij informatie en wat moet ik doen als ik het niet eens ben met de inhoud ervan?
- 6.9. Informeert de bank mij als de waarde van mijn beleggingsportefeuille plotseling daalt?

## **7. Beleggersinformatie**

- 7.1. Welke beleggersinformatie kan ik van de bank krijgen?
- 7.2. Wat moet ik met beleggersinformatie doen?
- 7.3. Welke beleggersinformatie kan ik van de bank krijgen bij bepaalde gebeurtenissen die te maken hebben met mijn beleggingsproducten?

## **8. Kosten**

- 8.1. Welke kosten moet ik betalen als ik beleg bij de bank?
- 8.2. Wat zijn de totale kosten van beleggen?
- 8.3. Wijziging van de kosten die u aan de bank betaalt
- 8.4. Hoe rekent de bank mijn order af die ik heb opgegeven in een vreemde valuta?

## **9. Krediet en dekkingswaarde**

- 9.1. Kan ik op basis van mijn beleggingen een krediet krijgen van de bank?
- 9.2. Wat is de dekkingswaarde van mijn beleggingen?
- 9.3. Wat is een dekkingstekort?
- 9.4. Wat houdt de 5-dagen procedure in?

## **10. Klachtenprocedure**

- 10.1. Hoe en waar kan ik klachten doorgeven?
- 10.2. Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met het antwoord van de bank?
- 10.3. Wat kan ik doen als ik daarna nog steeds niet tevreden ben?
- 10.4. Wat moet ik doen met mijn beleggingsproducten op mijn beleggingsrekening waarover ik een klacht heb?

## **11. Overige onderwerpen**

- 11.1. Hoe gaat de bank om met belangenconflicten bij beleggen?
- 11.2. Vallen de beleggingsdiensten onder het beleggerscompensatie- en depositogarantiestelsel?
- 11.3. Hoe gaat de bank met mijn persoonlijke gegevens om?
- 11.4. Wat betekent het dat de bank een pandrecht op mijn beleggingen heeft?

## **12. Stoppen met bepaalde beleggingsdiensten**

- 12.1. Kan de bank stoppen met bepaalde beleggingsdiensten?
- 12.2. Wat moet ik doen als ik niet meer bij de bank wil beleggen?
- 12.3. Kan de bank de Overeenkomst Beleggen opzeggen?
- 12.4. Wat zijn de gevolgen als de Overeenkomst Beleggen eindigt?
- 12.5. Kan de bank mij bepaalde beleggingsdiensten weigeren?

# Algemene Voorwaarden Beleggen

## 1. Inleiding

### 1.1. Hoe moet ik de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO lezen?

1. De bank heeft geprobeerd deze voorwaarden zo begrijpelijk mogelijk te maken. De bank heeft deze voorwaarden geschreven in de vorm van vragen die u kunt hebben over beleggen bij de bank. U moet deze voorwaarden goed lezen. Heeft u dan nog vragen? Dan adviseert de bank u om:
  - ▶ te kijken of u het antwoord op uw vragen kunt vinden op de website van de bank, [abnamro.nl/beleggen](https://abnamro.nl/beleggen);
  - ▶ contact op te nemen met een medewerker van de bank; of
  - ▶ contact op te nemen met uw adviseur.U leest in het tekstblok hieronder hoe u contact kunt opnemen met de bank.
2. Belangrijke begrippen heeft de bank zo veel mogelijk uitgelegd. Verder heeft de bank tekstblokken opgenomen in de voorwaarden. Deze blokken helpen u bij het lezen. In de tekstblokken met de titel:
  - ▶ 'leest u dit eerst', staat informatie die u eerst moet lezen voordat u het artikel leest.
  - ▶ 'let op', staat belangrijke informatie voor u.
  - ▶ 'leest u ook', staat een verwijzing naar een ander deel van de voorwaarden, dat gaat over hetzelfde onderwerp.

#### Hoe kan ik contact opnemen met de bank?

U kunt contact opnemen met de bank:

- ▶ door langs te gaan bij een kantoor van de bank;
- ▶ door een brief te schrijven naar een kantoor of medewerker van de bank;
- ▶ door te bellen met de bank op:
  - ▶ 0900 - 0024\*.  
Dit telefoonnummer is 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar.
  - ▶ 0900 - 9215\*.  
Dit is de telefonische beleggingslijn van de bank. Kijk voor de actuele openingstijden van de beleggingslijn op [abnamro.nl/contact](https://abnamro.nl/contact)
- ▶ via de website [abnamro.nl](https://abnamro.nl), waar dat mogelijk is.

**Let op:** U kunt alleen advies krijgen van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 21.00 uur.

- ▶ via de website [abnamro.nl](https://abnamro.nl), waar dat mogelijk is.

De bank gebruikt de Nederlandse taal in de communicatie met klanten. Dus ook de overeenkomsten en voorwaarden zijn in het Nederlands opgesteld. De bank kan bepaalde documenten ook in het Engels aan u geven als u daarom vraagt.

### 1.2. Waarom staan er voorbeelden in deze voorwaarden?

1. Door voorbeelden op te nemen in deze voorwaarden heeft de bank geprobeerd de artikelen nog duidelijker te maken. Deze voorbeelden gelden alleen om een artikel te verduidelijken. De voorbeelden zijn niet uitputtend. Er kunnen zich altijd meer situaties voordoen. Niet alle situaties zijn in de voorbeelden opgenomen.
2. De voorbeelden geven u geen rechten. Als er bijvoorbeeld rendementen in de voorbeelden staan, dan zijn dat voorbeeldrendementen. Deze kunnen afwijken van de werkelijke situatie.

### 1.3. In welke documenten van de bank staan de regels die gelden voor beleggen bij de bank?

De regels die gelden voor beleggen bij de bank staan in:

1. *de Overeenkomst Beleggen ABN AMRO*  
Om te kunnen beleggen bij de bank moet u de Overeenkomst Beleggen ondertekenen.
2. *de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO*  
De Voorwaarden Beleggen ABN AMRO horen bij de Overeenkomst Beleggen en bestaan uit de volgende vier delen:

#### **Algemene Voorwaarden Beleggen**

Hierin staan de algemene regels die gelden voor beleggen bij de bank.

#### **Voorwaarden Beleggersgiro**

Hierin staan de regels die gelden voor beleggen via de beleggersgiro.

#### **Bijlage Beleggen**

Hierin vindt u een beschrijving van de algemene risico's van beleggen en de kenmerken en risico's van soorten beleggingsproducten.

## Beleid van ABN AMRO over uitvoering van orders

In dit beleid leest u de werkwijze en regels die de bank gebruikt als de bank orders voor u uitvoert.

3. *Aparte overeenkomsten en aanvullende voorwaarden*  
Voor bepaalde beleggingsdiensten en beleggingsproducten gelden aanvullende regels. U moet hiervoor aparte overeenkomsten ondertekenen. Deze overeenkomsten gelden dan in aanvulling op de Overeenkomst Beleggen. Bij sommige aparte overeenkomsten horen ook nog aanvullende voorwaarden. Voorbeelden van deze beleggingsdiensten en beleggingsproducten met aanvullende regels zijn:
  - ▶ Zelf Beleggen
  - ▶ Vermogensbeheer
  - ▶ Opties.
4. *de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.*  
Hierin staan de basisregels die gelden voor alle diensten en producten die u van de bank afneemt. U ontvangt deze voorwaarden als u klant wordt van de bank. Deze voorwaarden gelden voor de gehele relatie tussen u en de bank. Deze voorwaarden gelden dus niet alleen als u belegt bij de bank. Deze voorwaarden gelden ook voor de relatie tussen u en de bank en tussen u en de Stichting Beleggersgiro.
5. *Samenvatting van het beleid van ABN AMRO over belangenconflicten*  
De bank heeft beleid vastgesteld om belangenconflicten te kunnen beheersen. Wat belangenconflicten zijn en hoe de bank daarmee omgaat, leest u in de Samenvatting van het beleid van ABN AMRO over belangenconflicten.

## 1.4. Welke voorwaarden gaan voor bij tegenstrijdige regels?

1. Staat er over hetzelfde onderwerp iets in verschillende voorwaarden? Dan kan het zijn dat deze regels elkaar tegenspreken. Dit noemen we tegenstrijdige regels. Voor beleggen bij de bank geldt dan de volgende volgorde:
  - ▶ de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO gaan voor de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.;
  - ▶ de Voorwaarden Beleggersgiro gaan voor de Algemene Voorwaarden Beleggen en de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.; en
  - ▶ de aparte overeenkomsten en aanvullende voorwaarden gaan voor de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO en de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.
2. Vindt een rechter dat een regel onredelijk bezwarend is of in strijd is met de redelijkheid en billijkheid? Dan blijft deze regel gelden, maar alleen nog voor zover die regel wel redelijk en billijk is en niet onredelijk bezwarend. Hierbij geldt dat voor de uitleg van die

regel zoveel mogelijk rekening moet worden gehouden met het doel en de strekking van de oorspronkelijke regel. De andere regels van de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO blijven gewoon geldig.

## 1.5. Waarvoor gelden de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO?

Deze voorwaarden gelden voor beleggen bij de bank en voor de beleggingsdiensten van de bank. Dit zijn alle diensten die de bank aanbiedt op het gebied van beleggen. U kunt hierbij denken aan:

- ▶ hoe u kunt beleggen bij de bank (zie hoofdstuk 3)
- ▶ hoe u uw orders opgeeft (zie hoofdstuk 4)
- ▶ de bewaring van uw beleggingsproducten (zie hoofdstuk 5)
- ▶ de administratie van uw beleggingen (zie hoofdstuk 6)
- ▶ hoe de bank u informatie geeft over beleggen (zie hoofdstuk 7).

## 1.6. Wat gebeurt er als de bank de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO wijzigt?

1. De bank kan deze voorwaarden wijzigen door deze aan te passen aan:
  - ▶ technologische ontwikkelingen;
  - ▶ veranderingen in het recht. Bijvoorbeeld in wet- en regelgeving;
  - ▶ veranderingen in uitleg of toepassing van het recht of een zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit;
  - ▶ verandering van het aanbod van producten en diensten of (werk)processen van de bank. Denkt u aan modernisering, herinrichting of stroomlijning daarvan; of
  - ▶ elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat de bank een redelijk belang bij de wijziging heeft.

Deze wijzigingsmogelijkheid geldt ook voor aparte overeenkomsten en aanvullende voorwaarden.

Wijzigen betekent onder meer ook aanvullen.

2. De bank kan deze mogelijkheid om te wijzigen ook gebruiken om kosten aan u in rekening te brengen die verband houden met de veranderingen of ontwikkelingen waaraan de bank de voorwaarden aanpast. De bank kan ook de bestaande kosten en tarieven wijzigen. Leest u hiervoor artikel 8.3 (*Wijziging van de kosten die u aan de bank betaalt*).
3. De bank kan deze wijzigingsmogelijkheid niet gebruiken voor wijzigingen die in totaal het evenwicht tussen uw rechten en de rechten van de bank aanzienlijk en ongerechtvaardigd in uw nadeel zouden verstoren.
4. De bank zal de wijzigingen minimaal dertig (30) dagen voor de datum waarop zij ingaan, aan u doorgeven.

- De bank geeft ook aan vanaf welke datum de nieuwe voorwaarden gaan gelden.
5. Een wijziging van de voorwaarden hoeft de bank niet altijd dertig (30) dagen van tevoren bekend te maken. Namelijk als een wijziging van de voorwaarden het gevolg is van:
    - ▶ een aanwijzing of opdracht van een toezichthouder, zoals De Nederlandsche Bank of de AFM;
    - ▶ een uitspraak van een rechter, klachtencommissie of geschillencommissie; of
    - ▶ een wettelijke regel.
  6. De bank maakt alle belangrijke wijzigingen van de voorwaarden bekend door een persoonlijk bericht aan u. Bijvoorbeeld met een brief, bankmail, e-mail of sms. De bank kan in het persoonlijk bericht verwijzen naar de plaats waar u de gewijzigde voorwaarden digitaal kunt lezen en opslaan of fysiek kunt opvragen. Een wijziging van de voorwaarden die geen belangrijke verandering met zich brengt, kan de bank bekendmaken door een algemeen bericht op de website van de bank.

### 1.7. Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met een wijziging van de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO?

Heeft u bezwaar tegen de wijziging van de voorwaarden? Dan mag u tot de ingangsdatum van de wijziging dit in een brief aan de bank bekendmaken. In de brief moet u duidelijk aangeven dat u de nieuwe voorwaarden niet accepteert. Nadat de bank uw brief heeft ontvangen, beëindigt de bank de beleggingsdiensten aan u meteen. Hiermee eindigt de Overeenkomst Beleggen. Zie voor de gevolgen hiervan artikel 12.4 (*Wat zijn de gevolgen als de Overeenkomst Beleggen eindigt?*).

#### Informatie over de bank

Het hoofdkantoor van de bank is in Amsterdam aan de Gustav Mahlerlaan 10, postcode 1082 PP. De bank heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB). De bank kan optreden als beleggingsonderneming. De bank is als beleggingsonderneming opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het nummer van de bank in het handelsregister KvK Amsterdam is: 34334259. Het btw-identificatienummer van de bank is: NL 820646660B01.

### 1.8. Waarom heeft de bank uw identificatiecode nodig?

1. Belegt u bij de bank, dan heeft de bank altijd een identificatiecode van u nodig. Deze code heeft de bank nodig om over uw orders te rapporteren aan de AFM.
2. Voor natuurlijke personen met de Nederlandse nationaliteit is dit het paspoortnummer of het nummer van de identiteitskaart.

3. Voor zakelijke klanten (juridische entiteiten) is de identificatiecode altijd de zogenoemde Legal Entity Identifier (LEI). Deze LEI kunt u aanvragen bij de Kamer van Koophandel als u in Nederland gevestigd bent. Op de website van de AFM en van de Kamer van Koophandel kunt u meer informatie vinden over deze code. Bent u in het buitenland gevestigd, dan moet u naar de lokale uitgever van de LEI. Dit is de zogenoemde Local Operating Unit.
4. De bank laat u weten welke identificatiecode zij van u nodig heeft.

## 2. Indeling van beleggers en beleggersprofiel

### 2.1. Waarom deelt de bank mij in bij een bepaalde groep beleggers?

1. Bij de beleggingsdiensten van de bank maakt de bank onderscheid tussen drie verschillende groepen beleggers die de Wet op het financieel toezicht noemt, namelijk:
  - ▶ niet-professionele beleggers;
  - ▶ professionele beleggers; en
  - ▶ in aanmerking komende tegenpartijen, zoals sommige verzekeraars, beleggingsfondsen en banken.
2. Voordat u gaat beleggen moet de bank u indelen bij één van deze drie groepen beleggers. De bank informeert u hierover. De bank kan later altijd besluiten om u in te delen bij een andere groep beleggers.
3. Bij elke groep beleggers hoort een mate van bescherming waarop de beleggende klant in die groep recht heeft. Zo heeft een niet-professionele belegger recht op meer bescherming bij beleggen dan een professionele belegger.
4. De bank deelt particuliere beleggers standaard in bij de groep niet-professionele beleggers. Bent u een niet-professionele belegger? Dan krijgt u de hoogste mate van bescherming. De wet gaat er dan namelijk van uit dat u minder kennis heeft van beleggen en minder ervaring heeft met beleggen. De bank zal rekening houden met uw kennis en ervaring. Zie hiervoor artikel 2.2 (*Hoe bepaal ik mijn beleggersprofiel?*).
5. Bij professionele beleggers en in aanmerking komende tegenpartijen gaat de wet ervan uit dat zij:
  - ▶ de nodige kennis van beleggen en ervaring met beleggen hebben;
  - ▶ de deskundigheid hebben om met minder informatie van de bank beleggingsbeslissingen te kunnen nemen; en
  - ▶ zelf in staat zijn om alle daarbij behorende risico's goed in te schatten.
6. Bent u door de bank bij een bepaalde groep beleggers ingedeeld? Dan geldt dit voor alle beleggingsdiensten

en beleggingsproducten die u van de bank afneemt. Zo kan een niet-professionele belegger geen beleggingsdiensten en beleggingsproducten afnemen die alleen bedoeld zijn voor professionele beleggers.

7. Wilt u door de bank bij een andere groep beleggers worden ingedeeld? Dan kunt u dit schriftelijk aan de bank vragen. Dit is namelijk alleen mogelijk met toestemming van de bank. De bank bepaalt of u bij een andere groep beleggers kan worden ingedeeld. De bank kan dit weigeren zonder hiervoor aan u een reden op te geven. Deelt de bank u in bij een andere groep? Dan kan de bank hieraan voorwaarden verbinden.
8. Als niet-professionele belegger kunt u dus worden behandeld als een professionele belegger of andersom. Kiest u ervoor om te worden ingedeeld in de groep van professionele beleggers? Dan krijgt u voor een deel niet meer de bescherming die u zou krijgen als niet-professionele belegger. Maar u kunt dan wel toegang krijgen tot beleggingsdiensten en beleggingsproducten die bedoeld zijn voor professionele beleggers.
9. U moet meteen elke wijziging aan de bank doorgeven die kan leiden tot een indeling bij een andere groep beleggers. Dit is bijvoorbeeld het geval als u een professionele belegger bent en
  - ▶ uw vermogen is gedaald beneden een bepaalde grens. Op dit moment is die grens € 500.000,-; of
  - ▶ het aantal van uw orders is gedaald beneden een bepaalde grens. Op dit moment is die grens gemiddeld tien orders van minimaal € 50.000,- per kwartaal over de afgelopen vier kwartalen.De bank kan deze grenzen altijd aanpassen.

#### Welke vragen moet ik mijzelf stellen voordat ik ga beleggen?

Voordat u gaat beleggen, is het belangrijk dat u weet wat u met beleggen wilt bereiken, dus wat uw 'vermogensdoelen' zijn. Die doelen bepalen hoe u uw beleggingsportefeuille invult. U kunt om verschillende redenen beleggen. Bijvoorbeeld omdat u:

- ▶ vermogen wilt opbouwen en verder wilt laten groeien
- ▶ uw vermogen wilt beschermen, zodat het tenminste niet kleiner wordt
- ▶ zoekt naar regelmatige inkomsten uit uw vermogen, bijvoorbeeld als pensioenuitkering of een andere (regelmatige) betaling
- ▶ genoeg vermogen wilt opbouwen om in de toekomst grote uitgaven te kunnen doen, zoals de aflossing van een hypotheek, het financieren van de studie van uw kinderen of een sabbatical (waarin u geen of minder inkomen uit arbeid heeft).

#### Welke beleggingen passen het beste bij mij?

Dit hangt af van uw antwoorden op een aantal vragen, zoals:

- ▶ Hoeveel geld wilt u beleggen? Beleg alleen dat geld dat u niet direct nodig heeft voor uw levensonderhoud of voor noodzakelijke uitgaven.
- ▶ Wat is uw beleggingshorizon? Gaat het u om de beleggingsresultaten op korte of op lange termijn? In het algemeen geldt daarbij dat hoe eerder u het geld nodig heeft, hoe minder risico u kunt nemen. Heeft u het geld nodig op korte termijn? Dan kunt u het geld zelfs beter op een spaarrekening zetten.
- ▶ Wat is uw financiële situatie? Heeft u bijvoorbeeld vaste inkomsten uit uw vermogen nodig?
- ▶ Hoeveel risico kunt u en wilt u lopen? Meestal geldt het volgende: als iemand probeert meer rendement te halen, dan vergroot hij daarmee het beleggingsrisico. Beleggen brengt altijd risico's met zich mee. Dus het is goed om vooraf te weten hoeveel risico u wilt lopen. Dit betekent ook dat u goed moet weten in welke producten u belegt en wat de risico's daarvan zijn. Begin dus als onervaren belegger niet meteen met ingewikkelde beleggingsproducten of beleggingsconstructies. Heeft u het geld in de toekomst nodig voor noodzakelijke uitgaven? Dan is het verstandig om niet met te veel risico te beleggen.

Leest u ook de brochures over de risicoprofielen als u begint met beleggen.

## 2.2. Hoe bepaal ik mijn beleggersprofiel?

1. Voordat u gaat beleggen stelt de bank u een aantal vragen. Met de antwoorden op de vragen stelt de bank uw beleggersprofiel vast. Uw beleggersprofiel bestaat uit drie delen:
  1. Uw risicoprofiel;
  2. Uw kennis van en ervaring met beleggingsproducten;
  3. Uw duurzaamheidsprofiel.
2. Voor het vaststellen van uw risicoprofiel vraagt de bank u om informatie te geven over:
  - ▶ uw inkomen en uitgaven, bezittingen en schulden;
  - ▶ het doel waarvoor u wilt beleggen;
  - ▶ uw beleggingshorizon; en
  - ▶ hoeveel risico u kunt en wilt lopen met beleggen.
3. Uit uw antwoorden op deze vragen volgt één van de zes risicoprofielen van de bank. Uw risicoprofiel bepaalt welke manier van beleggen het beste bij u past: van zeer defensief tot zeer offensief. Welke risicoprofielen de bank gebruikt, leest u in artikel 2.3 (*Welke risicoprofielen gebruikt de bank?*).
4. De bank zal bij beleggingsadvies geregeld toetsen of uw beleggingen passen bij uw risicoprofiel. Dit is de

zogenaamde portefeuilleanalyse. U kunt de bank ook altijd om deze analyse vragen of deze analyse op Internet Bankieren zelf uitvoeren.

5. De bank toetst bij de vermogensanalyse standaard uw betaal- en beleggingsrekening.
6. Het is in uw belang om de bank altijd volledige informatie te geven voor uw beleggersprofiel. Verandert er iets in uw beleggersprofiel? Dan moet u dit zo snel mogelijk per brief of per mail aan de bank laten weten. Uw informatie moet altijd juist, volledig, zo nauwkeurig mogelijk en actueel zijn. Anders kan het zijn dat de bank beleggingsdiensten aan u verleent die niet goed bij u passen. U bent hiervoor volledig zelf verantwoordelijk. De bank mag uitgaan van de informatie die u aan de bank heeft gegeven. De bank is niet verplicht om te controleren of deze informatie juist, volledig, nauwkeurig en actueel is.
7. U hoeft niet altijd uw volledige beleggersprofiel vast te stellen. U kunt ervoor kiezen uitsluitend zelfstandig te beleggen bij de bank. De bank vraagt u dan alleen om informatie te geven over uw kennis van en uw ervaring met beleggingsproducten. De bank zal dan nagaan of zelfstandig beleggen bij u past. Wat zelfstandig beleggen inhoudt, leest u in artikel 3.4 (*Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in zonder dat ik advies krijg van de bank?*).
8. Heeft u meer dan één beleggingsrekening bij de bank? Dan moet u voor elke beleggingsrekening informatie geven over uw risicoprofiel en duurzaamheidsprofiel. Dit geldt alleen bij beleggingsadvies en vermogensbeheer. U hoeft maar één keer informatie te geven over uw kennis van en ervaring met beleggingsproducten.

### 2.3. Welke risicoprofielen gebruikt de bank?

1. De bank gebruikt zes risicoprofielen. Deze lopen op in de mate van risico dat u loopt bij uw beleggingen: van zeer defensief (risicoprofiel 1, weinig risico) tot zeer offensief (risicoprofiel 6, veel risico).
2. Ieder risicoprofiel heeft kenmerken die bepalen welke beleggingen het beste bij het risicoprofiel passen. Door voor één van de zes risicoprofielen van de bank te kiezen, bepaalt u dus zelf aan welke voorwaarden uw beleggingsportefeuille moet voldoen. Een risicoprofiel geeft een indicatie hoeveel risico u met uw beleggingen kunt en wilt lopen. Het laat ook zien wat de opbrengst, ofwel het rendement, kan zijn van uw beleggingen bij bepaalde ontwikkelingen.
3. Elk risicoprofiel van de bank heeft een andere verdeling van de beleggingen over de vier vermogenscategorieën die de bank gebruikt. Dit is volgens de bank de beste verdeling die past bij elk risicoprofiel.

4. De vermogenscategorieën bij de bank zijn:

- ▶ aandelen;
- ▶ obligaties;
- ▶ alternatieve beleggingen; en
- ▶ liquiditeiten.

In de vermogenscategorie alternatieve beleggingen kunt u beleggen in bijvoorbeeld grondstoffen.

Onder de vermogenscategorie aandelen vallen ook aandelen in onroerend goed.

5. Hieronder volgt een korte omschrijving van de zes risicoprofielen van de bank:

#### **risicoprofiel 1: zeer defensief**

Met een zeer defensieve portefeuille streeft u naar een beter rendement dan met een spaarrekening en wilt u risico's zo veel mogelijk vermijden. Er wordt belegd in de vermogenscategorieën liquiditeiten en obligaties. Er wordt niet (of zeer beperkt) belegd in de vermogenscategorieën aandelen en alternatieve beleggingen. De aanbevolen minimale beleggingshorizon is twee jaar.

#### **risicoprofiel 2: defensief**

U belegt hoofdzakelijk in obligaties en liquiditeiten en een zeer beperkt deel van uw portefeuille in aandelen en alternatieve beleggingen. U realiseert zich dat beleggen in aandelen bij vermogensopbouw op de langere termijn een hoger rendement kan opleveren, maar u wilt de risico's zo veel mogelijk beperken. De aanbevolen minimale beleggingshorizon is vijf jaar.

#### **risicoprofiel 3: matig defensief**

U bent bereid wat meer risico te nemen in uw portefeuille maar u belegt nog altijd meer in obligaties dan in aandelen. Bij u past een gespreide portefeuille met het accent op obligaties en een beperkter deel in aandelen. De aanbevolen minimale beleggingshorizon is zeven jaar.

#### **risicoprofiel 4: matig offensief**

U weet de risico's van het beleggen in aandelen goed in te schatten en u weet welke kansen daartegenover staan. U bent bereid meer risico te nemen in uw portefeuille, omdat u meer van uw vermogen belegt in aandelen dan in obligaties. De aanbevolen minimale beleggingshorizon is tien jaar.

#### **risicoprofiel 5: offensief**

Streven naar hoger rendement is voor u belangrijk en u kiest daarom voor een portefeuille met het accent voornamelijk op aandelen en beperkter op obligaties. U accepteert het risico dat daarmee gepaard gaat. De aanbevolen minimale beleggingshorizon is twaalf jaar.

#### **risicoprofiel 6: zeer offensief**

Het streven naar rendement is voor u de belangrijkste overweging om te beleggen. Daarom kiest u ervoor om vrijwel uitsluitend in aandelen te beleggen.



U accepteert dat hieraan forse risico's verbonden zijn. Als belegger met een zeer offensieve portefeuille heeft u het volste vertrouwen in de toekomst. U neemt bewust een hoog risico, om daarmee op langere termijn een hoog rendement te kunnen behalen. De portefeuille bestaat daardoor voor het grootste deel uit aandelen. De aanbevolen minimale beleggingshorizon is vijftien jaar.

6. Wij verwijzen u naar de laatste versie van de brochures over de risicoprofielen en naar de website van de bank ([abnamro.nl/beleggen](https://abnamro.nl/beleggen)):

- ▶ voor een verdere beschrijving van de risicoprofielen van de bank; en
- ▶ voor de specifieke verdeling over de vier vermogenscategorieën per risicoprofiel.

### Waarom moet ik mijn beleggingen spreiden?

Achteraf is altijd duidelijk waarin u wel of niet had moeten beleggen.

Die duidelijkheid is er vooraf niet. Het is onmogelijk om met redelijke zekerheid de winnaars en verliezers van de komende jaren te voorspellen. Daarom is het belangrijk uw beleggingen te spreiden. Dit is een manier om uw risico's te beperken.

Spreiden is belangrijk op twee niveaus:

- ▶ over de vier vermogenscategorieën aandelen, obligaties, alternatieve beleggingen en liquiditeiten; en
- ▶ over landen, regio's en bedrijfstakken bij de keuze van individuele aandelen en obligaties.

Lees meer over spreiding in de brochures over de risicoprofielen.

De bank deelt de meeste beleggingsproducten in bij één van de vier vermogenscategorieën. U leest bij de beschrijving van de kenmerken en risico's van de soorten beleggingsproducten per beleggingsproduct hoe de bank deze indeelt. Zie hiervoor hoofdstuk 2 van de Bijlage Beleggen.

### Waarmee moet ik rekening houden als ik zakelijk bij de bank wil beleggen?

Belegt u binnen uw bedrijf? Bijvoorbeeld een B.V. of N.V.? Of belegt u binnen een stichting of vereniging? Dan moet u bij het beleggen rekening houden met de doelstelling van uw bedrijf, de stichting of vereniging. Deze doelstelling bepaalt namelijk of en hoe het bedrijf, de stichting of vereniging moet handelen. Stichtingen en verenigingen zullen over het algemeen geen beleggingsdoelstelling hebben. Ook bij een B.V. of N.V. hoeft beleggen niet in de doelstelling te staan. Zowel bij stichtingen en verenigingen als bij een B.V. of een N.V. kunt u wel beleggen, maar alleen met geld dat niet nodig is voor de gewone activiteiten.

Maar ook als uw bedrijf, de stichting of vereniging wel volgens de doelstelling mag beleggen, moet u altijd rekening houden met de andere activiteiten. Deze andere activiteiten kunnen bijvoorbeeld in gevaar komen als:

- ▶ uw bedrijf een te groot deel van het vermogen van het bedrijf belegt; of
- ▶ uw bedrijf met te veel risico's belegt. Bijvoorbeeld als uw bedrijf alleen maar in aandelen belegt.

Dan kan uw bedrijf een groot deel, of zelfs het gehele belegde vermogen verliezen, waardoor het bedrijf haar normale activiteiten wellicht moet staken.

U moet er altijd voor zorgen dat u geen geld belegt dat uw bedrijf direct nodig heeft. Ook raden wij u aan dit geld niet te gebruiken als zekerheid voor beleggingen. Doet u dat wel? Dan kunnen de gewone activiteiten van uw bedrijf in gevaar komen. Bijvoorbeeld omdat u een groot deel van het vermogen kunt verliezen. Ook is het belangrijk dat u weet wanneer u het belegde geld precies nodig heeft voor de gewone activiteiten van uw bedrijf. Dit bepaalt hoeveel risico uw bedrijf met beleggen kan lopen en de termijn waarin uw bedrijf kan beleggen.

U moet er ook rekening mee houden dat u als zakelijke klant een LEI moet hebben. In artikel 1.8 kunt u daar meer over lezen (*Waarom heeft de bank uw identificatiecode nodig?*).

### Belegt u binnen uw bedrijf bij de bank?

Dan moet u de bank altijd op de hoogte houden van alle belangrijke ontwikkelingen binnen uw bedrijf die voor uw beleggingen van belang kunnen zijn. U kunt hierbij denken aan de financiële situatie van uw bedrijf en aan veranderingen in de doelstelling en de rechtsvorm van uw bedrijf.

- ▶ Is binnen uw onderneming één persoon bevoegd om beleggingsorders bij de bank op te geven? Dan laat u deze persoon zijn kennis en ervaring invullen.
- ▶ Is binnen uw onderneming meer dan één persoon bevoegd om beleggingsorders bij de bank op te geven? Dan kunt u zelf bepalen welke persoon de vragen over kennis en ervaring voor uw onderneming invult. De bank gaat er dan vanuit dat de kennis en ervaring van deze persoon een juiste weergave is van de kennis en ervaring van uw onderneming.
- ▶ Is de persoon die de vragen over kennis en ervaring voor u heeft ingevuld niet meer werkzaam bij uw onderneming? Of is deze persoon niet meer bevoegd om beleggingsorders op te geven? Dan moet u dit aan de bank doorgeven. U geeft dan ook aan de bank door welke persoon u als vervanger heeft aangewezen. De bank zal deze vervanger ook vragen naar zijn

kennis en ervaring met beleggen. Blijkt dat de vervanger over een lager kennis- en ervaringsniveau beschikt? Dan betekent dit voor de bank dat het kennis- en ervaringsniveau van uw onderneming is gedaald. De bank zal in dat geval bij het toetsen van uw orders uitgaan van het lagere kennis- en ervaringsniveau. En zal u waarschuwen bij orders voor complexe producten waarvoor het kennis- en ervaringsniveau onvoldoende is.

#### Waarmee moet ik rekening houden als ik bij de bank wil beleggen voor mijn pensioen?

Belegt u geld dat bedoeld is voor uw pensioen? Dan belegt u geld dat over een aantal jaren uw inkomen is of een deel daarvan.

U kunt geld voor uw pensioen beleggen:

- ▶ op uw eigen naam; of
- ▶ via een vennootschap die u speciaal daarvoor opricht. Bijvoorbeeld een B.V.

Let wel op mogelijke fiscale gevolgen hiervan. Bespreek deze met uw fiscaal adviseur. Geld voor uw pensioen moet u op zo'n manier beleggen dat u er redelijk zeker van kunt zijn dat u voldoende vermogen heeft als u met pensioen gaat.

Het vermogen moet in ieder geval voldoende zijn als u met pensioen gaat en u dit vermogen nodig heeft voor uw inkomen. Daarom adviseert de bank u om geld voor uw pensioen altijd voorzichtig te beleggen.

#### Waarmee moet ik rekening houden als mijn kind bij de bank wil beleggen?

Kinderen tot 18 jaar kunnen zelf niet beleggen bij de bank. Wel kunnen bijvoorbeeld de ouders van kinderen op naam van hun kind bij de bank beleggen. De ouders of andere wettelijke vertegenwoordigers hebben dan wel een machtiging van de kantonrechter nodig.

Bent u een ouder of andere wettelijke vertegenwoordiger? Dan moet u zelf voor de machtiging zorgen. De bank zal dit niet controleren. De bank heeft als beleid dat bij beleggen op naam van een kind de volgende drie beperkingen gelden:

- ▶ U mag niet beleggen in opties of andere derivaten.
- ▶ U krijgt geen krediet op basis van de beleggingsproducten die op naam van een kind staan.
- ▶ U mag niet te risicovol beleggen.

De bank kan de beleggingsdiensten aan kinderen altijd aanpassen of beperken.

## 2.4. Hoe bepaal ik mijn duurzaamheidsprofiel?

1. Voor het vaststellen van uw duurzaamheidsprofiel vraagt de bank u om informatie te geven over uw duurzaamheidsvoorkeuren. Er zijn drie 'categorieën' voor duurzaam beleggen waarvoor u uw voorkeuren kunt opgeven. Dit zijn de drie categorieën:
  - ▶ Beleggingen die rekening houden met nadelige gevolgen voor duurzaamheidsfactoren: dit zijn beleggingen die rekening houden met belangrijke nadelige gevolgen voor ecologische, sociale en werkgelegenheidsaspecten, het respecteren van mensenrechten en bestrijding van corruptie en omkoping.
  - ▶ Duurzame beleggingen: dit zijn beleggingen die niet alleen rekening houden met nadelige gevolgen voor duurzaamheidsfactoren, maar die ook positief bijdragen aan milieu- of sociale doelstellingen. En waarbij er verantwoord bestuur is; en
  - ▶ Taxonomie-beleggingen: dit zijn beleggingen die voldoen aan de Europese taxonomie, de standaard die per bedrijfssector uitlegt welke economische activiteiten ecologisch duurzaam (groen) zijn en welke niet.
2. Uit de antwoorden op de vragen volgt één van de duurzaamheidsprofielen van de bank. Welke duurzaamheidsprofielen de bank gebruikt, leest u in artikel 2.5 (*Welke duurzaamheidsprofielen gebruikt de bank?*).

## 2.5. Welke duurzaamheidsprofielen gebruikt de bank?

1. De bank gebruikt verschillende duurzaamheidsprofielen. Deze lopen op in de mate waarin er rekening wordt gehouden met duurzaamheid in uw beleggingen: van een niet-duurzaam profiel tot een zeer duurzaam profiel.
2. De verschillende duurzaamheidsprofielen van de bank zijn:
  - ▶ Niet-duurzaam profiel;
  - ▶ ESG starters profiel;
  - ▶ ESG gevorderden profiel; en
  - ▶ Impact profiel.
3. Meer informatie over de duurzaamheidsprofielen kunt u vinden in de brochures over de risicoprofielen en op de website van de bank.

## 3. Manieren van beleggen

### 3.1. Op welke manieren kan ik beleggen bij de bank?

1. U kunt op drie manieren beleggen bij de bank:
  - ▶ u kunt zelfstandig beleggen bij de bank ('execution only');
  - ▶ u kunt beleggen met advies van de bank (beleggingsadvies); of
  - ▶ u kunt het beleggen overlaten aan de bank (vermogensbeheer).

2. Voordat u gaat beleggen kiest u één of meer van deze manieren. Let op: u kunt niet altijd uit al deze manieren van beleggen kiezen. Dit kan bijvoorbeeld afhangen van de grootte van uw belegbare vermogen.
3. De bank kent binnen deze manieren van beleggen verschillende beleggingsvormen. Meer informatie over alle beleggingsvormen en een uitleg daarvan vindt u op de website van de bank.
4. Wilt u gebruikmaken van meer dan één beleggingsvorm? Dan heeft u voor elke beleggingsvorm een aparte beleggingsrekening en een aparte overeenkomst nodig. Ook heeft u voor elke beleggingsvorm een aparte betaalrekening nodig. Een betaalrekening bij de bank is daarmee een voorwaarde voor het kunnen afnemen van een beleggingsdienst. Voor de betaalrekening gelden aparte voorwaarden en tarieven waarover de bank u apart informeert.

#### Leest u ook artikel

- 3.2 Wat houdt beleggen met advies van de bank in (beleggingsadvies)?
- 3.4 Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in zonder dat ik advies krijg van de bank?
- 3.5 Wat houdt het beleggen overlaten aan de bank in (vermogensbeheer)?

5. De bank bepaalt per beleggingsvorm van welke beleggingsdiensten u gebruik kunt maken en in welke beleggingsproducten u kunt beleggen. Dat betekent dat u bij sommige beleggingsvormen niet in alle beleggingsproducten kunt beleggen. Dit kan te maken hebben met de doelgroep van het beleggingsproduct. De productaanbieder en/of de bank zelf kan bij een beleggingsproduct een doelgroep bepalen. Het gaat daarbij om de groep van beleggers waarvoor het beleggingsproduct is bedoeld. Bij een beleggingsproduct hoort een doelgroep die wordt bepaald aan de hand van behoeften, karakteristieken en doelstellingen van een geïdentificeerde doelgroep. Houdt de bank rekening met de doelgroep van het beleggingsproduct zoals is bepaald door de productaanbieder? Als de bank een beleggingsdienst aan u verleent, dan zal de bank hier zoveel mogelijk rekening mee houden. De bank kan hierbij echter van de doelgroep van het beleggingsproduct afwijken. Bijvoorbeeld als het gaat om het risico- en rendementsprofiel en de beleggingsdoelstelling van het beleggingsproduct die de productaanbieder heeft bepaald. De bank doet dit als dat bijvoorbeeld beter

- is voor de spreiding van uw beleggingsportefeuille. Zo kan een beleggingsproduct voor risicomijdende beleggers toch passen in een beleggingsportefeuille van een belegger met een hoger risicoprofiel. Ook het omgekeerde is mogelijk. Belegt u zelf, dan kan de bank slechts beperkt controleren of u tot de doelgroep van het beleggingsproduct hoort. U zult zelf moeten nagaan of het beleggingsproduct bij u past en aansluit op uw behoeften en doelstellingen.
6. De bank kan beleggingsdiensten en beleggingsproducten die via bepaalde beleggingsvormen worden aangeboden altijd wijzigen. De bank kan ook bepalen om met een bepaalde beleggingsvorm te stoppen.

### 3.2. Wat houdt beleggen met advies van de bank in (beleggingsadvies)?

1. Beleggen met advies van de bank betekent dat u voor uw beleggingsbeslissingen advies kunt krijgen van de bank. De bank is niet verplicht om u beleggingsadvies te geven. Ook niet als u om advies vraagt. Geeft de bank u advies? Dan krijgt u advies van uw eigen adviseur of van een adviseur via de telefonische advieslijn. Geeft de bank u advies op één van de hiervoor genoemde wijzen, dan zal de bank u een toelichting van het advies geven. In die toelichting zal de bank onder meer ook aangeven hoe het advies past bij uw kennis van en ervaring met beleggen en bij uw risicoprofiel. Dit is de zogenoemde 'geschiktheidsverklaring'. De bank geeft u niet alleen een geschiktheidsverklaring als de bank u heeft geadviseerd om een beleggingsproduct te kopen, maar ook als de bank u heeft geadviseerd om een beleggingsproduct niet te kopen, het te houden of het te verkopen. De bank zal u ook waarschuwen voor uw order als deze order niet past bij uw risicoprofiel of als u te weinig kennis en ervaring heeft voor deze order. Soms is het niet mogelijk om de geschiktheidsverklaring te geven voordat u de order opgeeft. Bijvoorbeeld als u telefonisch advies krijgt. In dat geval stemt u ermee in dat u de geschiktheidsverklaring achteraf ontvangt. Wilt u de geschiktheidsverklaring toch ontvangen voordat u uw order opgeeft? Dat kan. Dan wacht u met uw order totdat u de geschiktheidsverklaring heeft ontvangen en geeft u daarna uw order op.
2. U bent zelf verantwoordelijk voor uw beleggingsbeslissingen en voor de samenstelling van uw beleggingsportefeuille. Ook als u uw beleggingsbeslissing volledig baseert op de adviezen van de bank. Dit betekent dat u altijd zelf en voor eigen rekening en risico uw beleggingsbeslissingen neemt.
3. U moet altijd zelf alle ontwikkelingen volgen die belangrijk zijn voor uw beleggingen. Zoals economische

ontwikkelingen en de koersontwikkelingen van uw beleggingsproducten. U kunt uw adviseur naar aanleiding van deze ontwikkelingen altijd om advies vragen. Maar de bank heeft geen verplichting om u op deze ontwikkelingen te wijzen.

4. Als u belegt met advies van de bank dan geeft u uw orders op via uw adviseur, digitaal via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren of telefonisch via de beleggingslijn.
5. Daarnaast kunt u er ook voor kiezen om zelfstandig uw orders op te geven zonder advies. Dit zijn directe orders. Voor deze directe orders gelden de regels in artikel 3.3 (*Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in naast beleggen met advies van de bank?*). Geeft u een directe order op, dus zonder advies van de bank? Dan zal de bank u geen geschiktheidsverklaring zoals genoemd in artikel 3.2.1 geven.
6. De bank houdt bij advies rekening met uw beleggersprofiel. Geeft u de bank geen of te weinig informatie via het vragenformulier? Zie ook artikel 2.2 (*Hoe bepaal ik mijn beleggersprofiel?*). Dan kan de bank uw beleggersprofiel niet vastleggen en geeft de bank u geen advies.
7. Over welke beleggingsproducten u advies krijgt, hangt af van de beleggingsvorm die u kiest. Er zijn beleggingsvormen waar u alleen advies kunt krijgen over beleggingsfondsen die de bank voor die beleggingsvormen heeft gekozen. Er zijn ook beleggingsvormen waar u advies kunt krijgen over verschillende beleggingsproducten, zoals aandelen, obligaties, beleggingsfondsen en gestructureerde producten. Ook kunnen er per beleggingsvorm verschillende minimumbedragen gelden waarvoor u kunt beleggen. Op de website van de bank kunt u de hoogte hiervan vinden.
8. Het advies van de bank is niet-onafhankelijk. Dat betekent dat de bank beleggingsproducten van externe partijen en ook haar eigen beleggingsproducten meeneemt in het beleggingsadvies. Daartoe horen ook beleggingsproducten die worden uitgegeven door ondernemingen die aan ABN AMRO Bank N.V. verbonden zijn. Een voorbeeld is ABN AMRO Investment Solutions, de eigen vermogensbeheerder van de bank. In de deelopovereenkomsten voor beleggen met advies vindt u meer informatie over de manier waarop de bank advies geeft.

### 3.3. Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in naast beleggen met advies van de bank?

1. Zelfstandig beleggen betekent dat u directe orders opgeeft aan de bank. Dit wordt ook wel 'execution only' genoemd. Dit betekent dat u zelfstandig en op eigen initiatief zonder advies van de bank orders kunt opgeven bij de bank. U geeft deze orders aan de bank digitaal via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren of telefonisch via de beleggingslijn op. Leest u ook artikel 4.2 (*Hoe kan ik een order opgeven bij de bank?*).
2. De bank vindt het belangrijk dat u belegt in beleggingsproducten die passend voor u zijn. De bank heeft informatie over uw kennis van en ervaring met beleggingsproducten nodig om te beoordelen welke beleggingsproducten passend voor u zijn. Hiertoe vraagt de bank u om een aantal vragen over uw kennis en ervaring met beleggingsproducten te beantwoorden. Bijvoorbeeld van welke beleggingsproducten u de werking en risico's kent. En in welke beleggingsproducten u belegt, hoelang u dat al doet en hoe vaak u hiervoor orders opgeeft. De bank legt de door u gegeven informatie vast.
3. Geeft u een directe order op? Dan toetst de bank of u voldoende kennis en ervaring heeft voor uw order. Dit doet de bank om te beoordelen of een beleggingsproduct passend is voor u. Dit is de zogenoemde 'passendheidstoets'. Hierbij maakt de bank onderscheid tussen niet-complexe beleggingsproducten en complexe beleggingsproducten.
4. Geeft u een directe order op voor een niet-complex beleggingsproduct? Dan toetst de bank uw directe order aan de door u opgegeven kennis en ervaring. Niet-complexe beleggingsproducten zijn de meeste aandelen, obligaties, beleggingsfondsen en ETF's. De bank zal u bij een order in een niet-complex beleggingsproduct waarschuwen:
  - ▶ als de bank vindt dat u te weinig kennis en/of ervaring heeft voor uw directe order, op basis van de door u gegeven informatie; of
  - ▶ als de bank te weinig informatie van u heeft ontvangen om uw kennis en ervaring te toetsen.
5. Na een waarschuwing van de bank bepaalt u zelf of de bank uw directe order in een niet-complex beleggingsproduct voor u moet uitvoeren. De bank raadt u aan om die directe order te beperken tot beleggingsproducten waarvoor u wel voldoende kennis en ervaring heeft. Zodat u de risico's van uw directe order begrijpt. Voor niet-complexe beleggingsproducten is de bank niet verplicht om uw directe order te toetsen aan uw kennis en ervaring. Hierdoor hoeft de bank u niet te

waarschuwen als u voor uw directe order te weinig kennis en ervaring zou hebben.

6. Geeft u een directe order op voor een complex beleggingsproduct? Dan toetst de bank uw directe order aan de door u opgegeven kennis en ervaring en aan een kennisexamen. Complexe beleggingsproducten zijn onder andere alternatieve beleggingsfondsen, achtergestelde obligaties en gestructureerde producten. Beleggen in complexe beleggingsproducten brengt extra risico's met zich mee. Daarom is het belangrijk dat u de werking en de risico's van deze beleggingsproducten kent.
7. Voor complexe beleggingsproducten is de bank wel verplicht om uw directe order te toetsen aan uw kennis en ervaring. De bank vraagt u voor dit doel een kennisexamen te maken.

De bank zal u bij een order in een complex beleggingsproduct waarschuwen of de bank zal uw order tegenhouden in de volgende gevallen:

- ▶ de bank zal u waarschuwen als de bank vindt dat u te weinig kennis en/of ervaring heeft voor uw directe order, op basis van de door u gegeven informatie; of
- ▶ de bank zal u waarschuwen als de bank te weinig informatie van u heeft ontvangen om uw kennis en ervaring te toetsen.

Na een waarschuwing van de bank bepaalt u zelf of de bank uw directe order in een complex beleggingsproduct voor u moet uitvoeren. De bank raadt u aan om die directe order te beperken tot beleggingsproducten waarvoor u wel voldoende kennis en ervaring heeft. Zodat u de risico's van uw directe order begrijpt.

- ▶ De bank zal uw order tegenhouden als uit het door u gemaakte kennisexamen blijkt dat u onvoldoende kennis heeft van een complex beleggingsproduct. De bank raadt u aan om eerst meer te leren over de werking en de risico's van het complexe beleggingsproduct, voordat u weer examen doet. Zodra u geslaagd bent voor het kennisexamen, kunt u de directe order opgeven.
8. Bij een directe order zal de bank deze order niet toetsen aan een risicoprofiel van de bank of aan uw eigen risicoprofiel. De bank zal u dus ook niet waarschuwen als u met deze order meer of minder risico zou lopen dan u wilt en kunt lopen. Zelfs niet als u uw risicoprofiel aan de bank bekend heeft gemaakt.
  9. Als u directe orders opgeeft, moet u regelmatig de informatie over beleggen op de website van de bank bekijken.

### **3.4. Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in zonder dat ik advies krijg van de bank?**

1. U kunt ervoor kiezen uitsluitend zelfstandig te beleggen. Een voorwaarde voor zelfstandig beleggen is dat u gebruik kunt maken van Internet Bankieren of Mobiel Bankieren. Hiervoor moet u een aparte overeenkomst ondertekenen. Leest u ook artikel 4.2 (*Hoe kan ik een order opgeven bij de bank?*).
2. Bij zelfstandig beleggen gelden de regels uit artikel 3.3 (*Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in naast beleggen met advies van de bank?*).
3. Zelfstandig beleggen betekent dat de bank u geen advies geeft en dat u de bank ook niet om advies kunt vragen als u belegt. U belegt dus geheel zelfstandig, op eigen initiatief en zonder advies van de bank.

### **3.5. Wat houdt het beleggen overlaten aan de bank in (vermogensbeheer)?**

Als u niet zelf uw beleggingsbeslissingen wilt of kunt nemen, dan kunt u dit aan de bank overlaten. Hiervoor moet u een aparte overeenkomst ondertekenen. Deze overeenkomst bepaalt dat de bank namens u beleggingsbeslissingen neemt en hiervoor orders uitvoert volgens de afspraken en voorwaarden die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Dit wordt ook wel vermogensbeheer genoemd.

## **4. Orders**

### **4.1. Wie kunnen orders opgeven bij de bank?**

1. Alle personen die de Overeenkomst Beleggen hebben ondertekend, kunnen orders opgeven bij de bank. Dit kunnen deze personen samen en ieder apart doen. Behalve als die overeenkomst bepaalt dat ze dat alleen samen mogen doen.
2. Alle personen die de Overeenkomst Beleggen hebben ondertekend zijn aansprakelijk voor iedere verplichting aan de bank die volgt uit deze overeenkomst. Is een verplichting door één van deze personen voldaan? Dan hoeven de anderen die verplichting niet meer aan de bank te voldoen.
3. In de volgende situaties gelden er speciale regels wie voor uw beleggingsrekening de opdracht mag geven voor orders of overboekingen van beleggingsproducten:
  - ▶ Bent u failliet verklaard, dan mag alleen de curator de opdracht geven.
  - ▶ Heeft u surseance van betaling gekregen, dan mag u alleen samen met de bewindvoerder de opdracht geven.
  - ▶ Heeft u een wettelijke schuldsaneringsregeling gekregen, dan mag alleen de bewindvoerder de opdracht geven.

## 4.2. Hoe kan ik een order opgeven bij de bank?

1. U kunt op verschillende manieren orders opgeven bij de bank, namelijk via:
  - ▶ digitaal via de beveiligde omgeving van Internet Bankieren;
  - ▶ digitaal via de beveiligde omgeving van Mobiel Bankieren;
  - ▶ de telefonische beleggingslijn; of
  - ▶ uw adviseur. Dit kan door uw adviseur te bellen of door uw schriftelijk akkoord te geven in een fysiek gesprek met uw adviseur.

Per beleggingsvorm bepaalt de bank van welke manieren u gebruik kunt maken.

Belegt u zelfstandig bij de bank (execution only), dan geeft u uw orders digitaal via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren op. Dit geldt voor de meeste orders in aandelen, obligaties en beleggingsfondsen die in euro noteren. Sommige orders kunt u alleen telefonisch opgeven via de beleggingslijn. Dit zijn bijvoorbeeld combinatieorders in opties en orders op beurzen in bepaalde landen. Het kan ook gebeuren dat u tijdelijk geen orders digitaal kunt opgeven via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren, bijvoorbeeld door een technische storing. U kunt uw orders dan telefonisch opgeven via de beleggingslijn. Leest u ook artikel 4.16 (*Wie is aansprakelijk voor de beleggingsdiensten van de bank?*)

2. Voor uw orders gelden de volgende regels:
  - ▶ de regels van de bank, zie hiervoor artikel 1.3 (*In welke documenten van de bank staan de regels die gelden voor beleggen bij de bank?*); en
  - ▶ de regels van de beurs.

### Let op

Voor minder gebruikelijke beleggingsproducten kunt u niet altijd een order opgeven bij de bank.

3. Voordat u een order opgeeft, moet u informatie hebben verzameld, gelezen en begrepen over:
  - ▶ het beleggingsproduct waarin u wilt beleggen.

Leest u eerst altijd het prospectus, de brochure, het Essentiële-informatie document (Eid) of de Essentiële Beleggersinformatie (Ebi) over dat product als dat voor dat product bestaat.

- ▶ de beurs waarop uw order wordt uitgevoerd; en
- ▶ de instelling die het beleggingsproduct heeft uitgegeven.

4. Wilt u informatie over de beleggingsproducten waarvoor u een order wilt opgeven? Deze informatie kunt u opvragen bij de bank.
5. Soms staan er in de voorwaarden van een bepaald beleggingsproduct beperkingen voor de verkoop. Dan kunt u dat beleggingsproduct niet of alleen onder die voorwaarden verkopen. Wilt u een verkooporder bij de bank opgeven? Dan moet u zelf nagaan of dit soort beperkingen bestaan. U moet dus altijd eerst bij de koop van een beleggingsproduct nagaan of er beperkingen zijn voor de verkoop ervan. Zijn die voorwaarden voor u niet aantrekkelijk? Dan kunt u dat beleggingsproduct beter niet kopen.
6. De bank neemt het telefoongesprek op dat kan leiden tot een order of waarin u een order opgeeft bij de bank. Wilt u een kopie van de geluidsopname? Dan kunt u die binnen zeven jaar nadat het gesprek heeft plaatsgevonden opvragen. U moet de bank informatie geven die de bank helpt om de opname terug te vinden. Denkt u hierbij aan de naam van de medewerker, het telefoonnummer waarmee u heeft gebeld, datum en tijd van het gesprek. De bank kan hiervoor kosten in rekening brengen.

## 4.3. Voor welke beurzen kan ik een order bij de bank opgeven?

1. U kunt bij de bank orders opgeven voor de belangrijkste West-Europese en Noord-Amerikaanse beurzen. U kunt bij de bank ook onder bepaalde voorwaarden orders opgeven voor andere buitenlandse beurzen, zoals die van Hong Kong, Japan en Singapore. De bank bepaalt deze voorwaarden. Een overzicht van de beurzen waarvoor u bij de bank een order kunt opgeven vindt u in de Lijst met beurzen.
2. Op internet kunt u informatie vinden over de handelsgebruiken en de handelstijden van de verschillende beurzen. Ook kunnen beurzen eigen voorschriften hanteren. Lees deze informatie altijd voordat u een order opgeeft bij de bank.

## 4.4. Welke soorten orders kan ik bij de bank opgeven?

### Belangrijke begrippen

In dit artikel staan een aantal begrippen. Deze worden hieronder uitgelegd.

- ▶ **koerslimiet:** bij een order met een koerslimiet geeft u de maximale koers bij een kooporder of de minimale koers bij een verkooporder op waarvoor de bank uw order kan uitvoeren.
- ▶ **tijdslimiet:** bij een order met een tijdslimiet geeft u de maximale looptijd van uw order op waarbinnen de bank uw order kan uitvoeren. De bank kent dagorders en doorlopende orders.

- ▶ **dagorder:** een dagorder is een order die geldt voor de dag waarop de bank deze order doorgeeft aan de beurs.
- ▶ **doorlopende order:** een doorlopende order is een order die geldt voor een bepaalde periode. Een doorlopende order geldt tot maximaal het einde van de volgende maand. Of voor een andere periode die u aan de bank opgeeft.
- ▶ **limietorder:** een limietorder is een order waarbij u vooraf een uiterste prijs opgeeft. Dit is dan de prijs die u maximaal wilt betalen bij een kooporder of die u minimaal wilt ontvangen bij een verkooporder.
- ▶ **stop loss order:** een stop loss order is een verkooporder waarbij u vooraf opgeeft vanaf welke prijs de order moet gaan lopen. Uw order gaat lopen als de beurs vaststelt dat de beurskoers gelijk of lager is dan de door u opgegeven prijs. U krijgt dan de eerste prijs die tot stand komt op de beurs nadat uw order lopend is geworden. Deze prijs kan lager zijn dan de prijs die u opgegeven heeft.

1. Geeft u een order aan de bank op? Dan is dat standaard een eenmalige order. Daarnaast is het voor bepaalde beleggingsproducten mogelijk om een periodieke order op te geven. Wat een periodieke order is, leest u in lid 6 van dit artikel.
  - ▶ Voor de meeste beleggingsproducten geldt dat u orders opgeeft in hele aantallen. Dit geldt onder andere voor aandelen, gestructureerde producten en opties.
  - ▶ Orders voor obligaties geeft u op in nominale waarde.
  - ▶ En bij bepaalde beleggingsproducten kunt u niet alleen in hele aantallen beleggen, maar ook in delen ervan. Deze delen noemen we ook wel fracties. U kunt orders voor deze beleggingsproducten opgeven in hele aantallen, in geld of in fracties. Dit geldt voor:
    - ▶ Beleggingsproducten via de beleggersgiro van de bank;
    - ▶ Bepaalde beleggingsproducten die de bank voor beleggen in fracties heeft aangewezen.

U leest meer over de kenmerken en risico's van de verschillende beleggingsproducten in de Bijlage Beleggen.

U leest meer over de beleggersgiro in de Voorwaarden Beleggersgiro.

Voor opties gelden aanvullende voorwaarden. Een van de voorwaarden om orders in opties te kunnen opgeven, is dat u hiervoor een aparte overeenkomst heeft ondertekend. U leest meer over opties in de Voorwaarden Opties.

U kunt aan bepaalde eenmalige orders zelf specifieke kenmerken opgeven, zoals een koerslimiet en een tijdslimiet. Deze limieten kunt u zelf kiezen, maar er kunnen beperkingen zijn door de regels van de bank en van de beurs.

2. Bij tijdslimieten zijn er verschillende soorten orders:
  - ▶ Dagorders; en
  - ▶ Doorlopende orders.
3. Als u geen tijdslimiet voor uw order opgeeft, dan zal de bank uw order behandelen als een doorlopende order en loopt dus tot het einde van de volgende maand. Daarna vervalt deze order volgens de regels van de bank. Ook kan de beurs uw order laten vervallen, volgens de regels van de beurs. Dit betekent dat uw order niet wordt uitgevoerd.
4. Een dagorder die u niet op tijd bij de bank opgeeft, voert de bank pas de volgende beursdag uit. Het uiterste tijdstip kunt u opvragen bij de bank. U kunt niet altijd een andere periode aan de bank opgeven.
5. Wilt u dat de bank uw order op een bepaalde datum aan de beurs doorgeeft en uitvoert? Dan moet u dit apart met de bank afspreken.
6. Naast de standaard eenmalige order is het mogelijk om voor bepaalde beleggingsproducten een periodieke order op te geven. Periodieke orders zijn mogelijk voor een aantal door de bank geselecteerde beleggingsproducten waarbij het mogelijk is om in geld of in fracties te beleggen. Een periodieke order of automatische order is een order die u één keer opgeeft om voor een vast bedrag een bepaald beleggingsproduct te kopen. Daarna herhaalt de bank uw periodieke order automatisch op een vast moment voor u, bijvoorbeeld elke maand. U kunt bij periodieke orders geen koerslimiet opgeven. Wel kunt u uw periodieke order op elk moment wijzigen of stopzetten of er een einddatum aan meegeven. Heeft u een periodieke order lopen, maar heeft u op het moment dat de bank uw order wil herhalen onvoldoende bestedingsruimte? Dan voert de bank uw periodieke order op dat moment niet uit. Uw order schuift dan door naar het volgende geplande moment om uw order te herhalen.

#### Een voorbeeld

Stel, u wilt periodiek beleggen en elke 16e dag van de maand voor € 20 beleggingsproduct XYZ kopen. U geeft dan één keer een kooporder op met als kenmerk 'periodieke order'. Stel dat u begint op 16 juli. De bank herhaalt uw order dan automatisch op 16 augustus, 16 september, 16 oktober, ..., net zo lang totdat u uw periodieke order stopzet. Stel dat de uitvoeringsprijs van beleggings-

product XYZ in augustus € 50 is, in september € 49,80 en in oktober € 50,10. Dan ontvangt u voor uw € 20 in augustus 0,4000 fracties XYZ, in september 0,4016 fracties en in oktober 0,3992 fracties.

In dit rekenvoorbeeld zijn mogelijke kosten niet meegerekend, met kosten wordt het aantal te ontvangen fracties iets minder.

#### 4.5. Hoe wordt mijn order definitief?

1. Voordat uw order definitief is, herhaalt de bank aan u de order die u heeft opgegeven. De bank geeft u hierbij informatie over:
  - ▶ de kenmerken van de order die u heeft opgegeven; en
  - ▶ het bedrag dat u waarschijnlijk zult moeten betalen als uw kooporder wordt uitgevoerd; of
  - ▶ het bedrag dat u waarschijnlijk zult ontvangen als uw verkooporder wordt uitgevoerd.
2. U moet deze informatie controleren en bevestigen aan de bank. Hierna staat uw order vast. Geeft u uw order op via de telefoon? Dan moet u er op letten dat de medewerker van de bank uw order in dat gesprek herhaalt, zodat u weet hoe de medewerker uw order heeft vastgelegd. U kunt dan controleren of de gegevens van uw order door de medewerker goed zijn vastgelegd. Zijn die gegevens in orde? Dan bevestigt u uw order. Daarmee is uw order definitief.
3. Geeft u een order op bij de bank en keurt de bank uw order goed? Dan geeft de bank uw order bijna direct door aan de beurs als deze beurs op dat moment open is. U kunt uw order dan niet meer tegenhouden. Wat tegenhouden is, leest u in artikel 4.6 (*Kan ik een opgegeven order nog tegenhouden?*). Daarom moet u uw order altijd goed controleren voordat deze definitief is. Op die manier kunt u vergissingen en misverstanden zoveel mogelijk voorkomen.
4. Is uw order definitief? Dan betekent dit niet dat de informatie die de bank herhaalt over de kenmerken en het bedrag van uw order ook definitief is. Deze informatie is namelijk pas definitief als de uitvoering van uw order definitief is. Dit is het geval:
  - ▶ na meer dan twee uur nadat de beurs is gesloten op de dag dat uw order op die beurs is uitgevoerd, volgens de regels van deze beurs; of
  - ▶ als u van de bank een beleggingsnota heeft ontvangen. Wat een beleggingsnota is, leest u in artikel 4.14 (*Krijg ik van de bank een bevestiging nadat mijn order is uitgevoerd?*).
5. Voor bepaalde beleggingsproducten zorgen de kenmerken van het product ervoor dat de bank uw order niet direct kan doorgeven aan de beurs. Bij

deze beleggingsproducten voegt de bank uw order samen met de orders van die dag van alle klanten in dat beleggingsproduct. Om daarna deze als één order op een vast tijdstip door te geven aan de beurs. Dit zijn:

- ▶ Beleggingsproducten via de beleggersgiro van de bank. Wat de beleggersgiro is, leest u in de Voorwaarden Beleggersgiro; en
- ▶ Een aantal door de bank geselecteerde beleggingsproducten waarbij u uw order in geld of in fracties kunt opgeven.

Voor deze beleggingsproducten moet u uw order vóór een bepaald tijdstip opgeven aan de bank. Zodat de bank uw order op tijd kan samenvoegen en doorgeven aan de beurs. Het tijdstip kan per beleggingsproduct verschillen. U vindt het tijdstip voor uw beleggingsproduct bij de productinformatie van het beleggingsproduct op de website van de bank. Uw order wordt definitief na dit tijdstip. De bank kan na dit tijdstip uw order ook niet meer voor u tegenhouden.

#### 4.6. Kan ik een opgegeven order nog tegenhouden?

1. Heeft u een order opgegeven bij de bank die u toch niet wilt laten uitvoeren? Dan moet u de bank vragen om deze order tegen te houden. U moet er rekening mee houden dat uw order niet altijd meer kan worden tegengehouden. Dit is voor uw risico. De bank is hiervoor niet aansprakelijk. Tegenhouden van orders noemen we ook wel royeren.
2. De bank zal uw verzoek om uw order tegen te houden aan de beurs doorgeven. De beurs kan uw order alleen tegenhouden als de beurs geopend is. Zolang de bank geen bericht heeft ontvangen van de beurs dat uw order is tegengehouden, neemt de bank aan dat uw order gewoon wordt uitgevoerd. Uw geld op uw betaalrekening (bij een kooporder) en uw beleggingsproducten op uw beleggingsrekening (bij een verkooporder) blijven dan geblokkeerd tot de bank het bericht van de beurs heeft ontvangen dat uw order is tegengehouden of uitgevoerd. Wat blokkeren is, leest u in artikel 4.9 (*Wanneer blokkeert de bank mijn geld of mijn beleggingsproducten?*).
3. U krijgt van de bank geen schriftelijke bevestiging als uw order is tegengehouden. Heeft u Internet Bankieren? Dan kunt u zelf de status van uw order volgen.

#### 4.7. Wanneer keurt de bank mijn order goed?

1. De bank keurt uw order goed als de bank heeft vastgesteld:
  - ▶ dat u voldoende bestedingsruimte heeft voor de volledige uitvoering van uw kooporder. Wat uw



bestedingsruimte is, leest u in artikel 4.8 (*Wat is mijn bestedingsruimte?*); of

- ▶ dat u minimaal het aantal beleggingsproducten dat u wilt verkopen op uw beleggingsrekening heeft. Alleen dan kan de bank uw verkooporder volledig uitvoeren. U kunt namelijk niet meer van een bepaald beleggingsproduct verkopen, dan u op uw beleggingsrekening heeft. De beleggingsproducten die u wilt verkopen, mogen niet geblokkeerd zijn. Wat blokkeren is, leest u in artikel 4.9 (*Wanneer blokkeert de bank mijn geld of mijn beleggingsproducten?*).

2. Heeft de bank uw order goedgekeurd? Dan voert de bank uw order uit.
3. Heeft u te weinig bestedingsruimte of te weinig beleggingsproducten voor de volledige uitvoering van uw order? Dan keurt de bank uw order niet goed en voert de bank uw order niet uit, ook niet gedeeltelijk.

#### 4.8. Wat is mijn bestedingsruimte?

1. Uw bestedingsruimte bepaalt of u beleggingsproducten kunt kopen en betalingen van uw betaalrekening kunt doen.
2. De bank berekent uw bestedingsruimte als volgt. Uw bestedingsruimte is:
  - ▶ het geld op uw betaalrekening;
  - ▶ plus: het mogelijk beschikbare krediet op uw betaalrekening;
  - ▶ minus: het geld dat de bank heeft geblokkeerd op uw betaalrekening. Wat blokkeren is, leest u in artikel 4.9 (*Wanneer blokkeert de bank mijn geld of mijn beleggingsproducten?*).
3. Heeft u een krediet op uw betaalrekening op basis van uw beleggingsproducten? Dan rekent de bank bij uw beschikbare krediet ook al het krediet dat u kunt krijgen op de beleggingsproducten die u koopt als uw order wordt uitgevoerd. Zie ook artikel 9.1 (*Kan ik op basis van mijn beleggingen een krediet krijgen van de bank?*).

#### 4.9. Wanneer blokkeert de bank mijn geld of mijn beleggingsproducten?

1. De bank blokkeert het geld op uw betaalrekening:
  - ▶ dat waarschijnlijk nodig is voor de volledige uitvoering van uw kooporder die door de bank is goedgekeurd;
  - ▶ dat nodig is voor betaalopdrachten die nog niet door de bank zijn uitgevoerd; en
  - ▶ dat nodig is voor uw marginverplichting. Wat marginverplichting is leest u in artikel 2.4 van de Voorwaarden Opties (*Wat houdt marginverplichting in?*).
2. De bank blokkeert de beleggingsproducten op uw

beleggingsrekening die nodig zijn voor de volledige uitvoering van uw verkooporder die door de bank is goedgekeurd.

#### Een voorbeeld

##### *Alleen saldo*

U heeft € 5.000,- op uw betaalrekening staan. U heeft geen krediet op uw betaalrekening en er is geen geld geblokkeerd door de bank. U wilt bij de bank een kooporder opgeven voor € 4.000,-. Uw bestedingsruimte is € 5.000,-. De bank keurt uw kooporder van € 4.000,- goed. Direct nadat de bank uw kooporder heeft goedgekeurd, blokkeert de bank uw betaalrekening voor € 4.000,- en geeft uw kooporder door aan de beurs. Hierdoor houdt u een bestedingsruimte over van € 5.000,- – € 4.000,- = 1.000,-.

##### *Saldo en krediet*

U heeft € 5.000,- op uw betaalrekening staan. U heeft een krediet van € 10.000,- op uw betaalrekening, dat u volledig kunt gebruiken. Er is geen geld geblokkeerd. U wilt een kooporder opgeven voor € 24.000,-. Uw bestedingsruimte is € 5.000,- + € 10.000,- = € 15.000,-. De bank keurt uw kooporder van € 24.000,- niet goed, omdat deze niet volledig kan worden uitgevoerd. De bank geeft uw kooporder niet door aan de beurs.

##### *Saldo, krediet en blokkering*

U heeft € 5.000,- op uw betaalrekening staan. U heeft een krediet van € 10.000,- op uw betaalrekening, dat u volledig kunt gebruiken. Uw betaalrekening is door de bank voor € 2.000,- geblokkeerd. U wilt een kooporder opgeven voor € 9.000,-. Uw bestedingsruimte is € 5.000,- + € 10.000,- – € 2.000,- = € 13.000,-. De bank keurt uw kooporder van € 9.000,- goed. Direct nadat de bank uw kooporder heeft goedgekeurd, blokkeert de bank uw betaalrekening nog eens voor € 9.000,- en geeft uw kooporder door aan de beurs. Hierdoor houdt u een bestedingsruimte over van € 13.000,- – € 9.000,- = € 4.000,-.

#### 4.10. Ontvang ik een bevestiging van de door mij opgegeven order voordat mijn order wordt uitgevoerd?

1. Heeft de bank uw order goedgekeurd? Dan stuurt de bank u een orderbevestiging.
2. De bank stuurt u geen orderbevestiging in de volgende gevallen:
  - ▶ als uw order wordt uitgevoerd op dezelfde dag waarop de bank uw order heeft goedgekeurd.
  - ▶ Op uw beleggingsnota ziet u dan de gegevens over uw order. Wat een beleggingsnota is, leest u in artikel 4.14 (*Krijg ik van de bank een bevestiging nadat mijn order is uitgevoerd?*);
  - ▶ als u een order opgeeft voor een Nederlands beleggingsfonds via de beleggersgiro. Wat de

beleggersgiro is, leest u in de Voorwaarden Beleggersgiro;

- ▶ als u inschrijft op een emissie. Zie ook artikel 4.15 (*Welke regels gelden als ik inschrijf op een emissie?*);
- ▶ als u een order opgeeft via Internet Bankieren;
- ▶ als u een order opgeeft via Mobiel Bankieren;
- ▶ bij Zelf Beleggen en bij andere beleggingsvormen waarvoor de bank bepaalt geen orderbevestiging te sturen. Wat Zelf Beleggen inhoudt, leest u in artikel 3.4 (*Wat houdt zelfstandig beleggen bij de bank in zonder dat ik advies krijg van de bank?*).

#### 4.11. Hoe voert de bank mijn orders uit?

1. De bank heeft beleid vastgesteld over hoe de bank uw orders uitvoert. Dit leest u in het Beleid van ABN AMRO over uitvoering van orders. In dit beleid heeft de bank de werkwijze en regels vastgelegd om uw orders uit te voeren met het best haalbare resultaat. De bank houdt hierbij onder meer rekening met de koers, de kosten en de snelheid waarmee de bank uw orders uitvoert. Bij de meeste orders is de combinatie van de prijs en de kosten het belangrijkste.
2. De bank kan uw orders zelf uitvoeren of door anderen laten uitvoeren. Als in de voorwaarden staat dat de bank uw orders uitvoert, dan betekent dit dat de bank uw orders:
  - ▶ zelf uitvoert; of
  - ▶ door een ander laat uitvoeren.

#### 4.12. Wat gebeurt er met mijn betaalrekening en beleggingsrekening nadat mijn order is uitgevoerd?

1. Nadat uw order is uitgevoerd, zal de bank gelijktijdig:
  - ▶ een reservering in geld op uw betaalrekening maken voor het totale bedrag dat u moet betalen of zult ontvangen. De werkelijke afschrijving of bijschrijving van uw betaalrekening gebeurt uiterlijk tijdens de komende nacht en is daarna voor u zichtbaar; en
  - ▶ de beleggingsproducten op uw beleggingsrekening bijschrijven of van uw beleggingsrekening afschrijven.
2. De bank hoeft aan u hiervoor geen toestemming te vragen.
3. De rentedatum van het bedrag dat u ontvangt of moet betalen kan verschillen. Dit hangt onder andere af van het beleggingsproduct, de beurs en het land waar uw order wordt uitgevoerd.

#### 4.13. Wat gebeurt er met de blokkering nadat mijn order is uitgevoerd of is vervallen?

1. Is uw order door de bank uitgevoerd? Dan maakt de bank de blokkering ongedaan door geld van uw

betaalrekening of beleggingsproducten van uw beleggingsrekening af te schrijven. Wat blokkeren is, leest u in artikel 4.9 (*Wanneer blokkeert de bank mijn geld of mijn beleggingsproducten?*).

2. Is uw order vervallen? Dan betekent dit dat uw order niet wordt uitgevoerd. De blokkering wordt ongedaan gemaakt zodra de bank hiervan op de hoogte is. Uw order vervalt bijvoorbeeld als de tijdslimiet is bereikt. Zie hiervoor artikel 4.4 (*Welke soorten orders kan ik bij de bank opgeven?*).

#### 4.14. Krijg ik van de bank een bevestiging nadat mijn order is uitgevoerd?

1. Op Internet Bankieren kunt u de uitvoering van uw order vrijwel direct na de uitvoering zien.
2. Als de bank uw order heeft uitgevoerd, dan krijgt u een beleggingsnota. Dit is een bevestiging aan u dat de bank uw order heeft uitgevoerd. Deze beleggingsnota ontvangt u elektronisch. Wilt u de beleggingsnota per post ontvangen? Dan kunt u dit doorgeven aan de bank.
3. Op een beleggingsnota leest u onder andere informatie over:
  - ▶ de kenmerken van de order die de bank voor u heeft uitgevoerd; en
  - ▶ het bedrag aan kosten voor deze order; en
  - ▶ het bedrag dat u voor deze order betaalt bij een kooporder; of
  - ▶ het bedrag dat u voor deze order ontvangt bij een verkooporder.
4. De informatie op de beleggingsnota kan afwijken van de informatie die u kreeg toen de bank uw order heeft herhaald. Zie ook artikel 4.5 (*Hoe wordt mijn order definitief?*).
5. In de meeste gevallen stuurt de bank u uiterlijk één werkdag na de uitvoering van uw order een beleggingsnota.
6. Laat de bank uw order uitvoeren door een ander? Dan ontvangt u meestal later een beleggingsnota. De bank moet namelijk van die ander eerst een bevestiging krijgen dat uw order is uitgevoerd. Daarna stuurt de bank u een beleggingsnota. Dit gebeurt uiterlijk op de eerste werkdag nadat de bank de bevestiging van de ander heeft ontvangen.

#### 4.15. Welke regels gelden als ik inschrijf op een emissie?

1. Een emissie is een uitgifte van bepaalde beleggingsproducten. Bijvoorbeeld de uitgifte van aandelen door een bedrijf of obligaties door een bank.
2. Schrijft u in op een emissie? U geeft dan een kooporder op voor een bepaald aantal beleggingsproducten. Hiervoor gelden de regels uit hoofdstuk 4.

3. Bij een emissie gelden een paar uitzonderingen op die regels uit hoofdstuk 4:
  - ▶ in de meeste gevallen kunt u geen order opgeven met een koerslimiet of met een tijdslimiet. Zie hiervoor artikel 4.4 (*Welke soorten orders kan ik bij de bank opgeven?*); en
  - ▶ u ontvangt geen orderbevestiging. Zie hiervoor ook artikel 4.10 (*Ontvang ik een bevestiging van de door mij opgegeven order voordat mijn order wordt uitgevoerd?*).
4. De bank blokkeert het maximale bedrag op uw betaalrekening dat nodig is voor de inschrijving op de emissie. Hierbij gaat de bank ervan uit dat uw inschrijving volledig wordt toegewezen. Dit maximale bedrag berekent de bank op het moment dat u inschrijft op de emissie. Verandert de maximale prijs van de beleggingsproducten nadat u heeft ingeschreven op de emissie? Dan past de bank het maximale bedrag niet aan.
5. De bank blokkeert het maximale bedrag gedurende de gehele inschrijvingstermijn van de emissie. Tot het moment dat de bank uw inschrijving op de emissie heeft afgehandeld.
6. Bij een inschrijving op een emissie moet u er rekening mee houden dat u niet altijd alle beleggingsproducten krijgt toegewezen waarvoor u heeft ingeschreven.

#### **4.16. Wie is aansprakelijk voor de beleggingsdiensten van de bank?**

1. De bank is alleen aansprakelijk voor de beleggingsdiensten van de bank als u schade heeft door een fout waarvoor de bank verantwoordelijk is. Dat noemen we een toerekenbare tekortkoming. De bank is niet aansprakelijk bij overmacht. En de bank is niet aansprakelijk in alle gevallen waarvan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO, in de aanvullende voorwaarden of in andere voorwaarden voor beleggen bij de bank, is bepaald dat de bank hiervoor niet aansprakelijk is.
2. De bank zorgt ervoor dat de voorzieningen van de bank voor de beleggingsdiensten goed werken. Bijvoorbeeld de apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur en netwerken. Maar de bank garandeert niet dat deze voorzieningen doorlopend actief en storingsvrij zullen zijn. De bank streeft ernaar om onderbrekingen of storingen zo veel mogelijk te vermijden, als de bank hier zelf voor kan zorgen. De bank zal altijd proberen een onderbreking of storing zo snel mogelijk op te lossen. Is er een onderbreking of storing in de voorzieningen van anderen dan de bank? Bijvoorbeeld in de systemen van een beurs? Dan kan de bank daar niets aan doen

en is de bank daarvoor niet aansprakelijk.

3. Geeft de bank uw order door? Dan is dat altijd voor uw rekening en risico. Dit is ook het geval als de bank voor u orders doorgeeft op naam van de bank. De bank is onder bijzondere omstandigheden en bij bijzondere marktsituaties niet verplicht om uw order door te geven binnen de daarvoor gebruikelijke tijden. Bijvoorbeeld als de systemen van de bank of van anderen (zoals een beurs) niet meer werken, of bij grote drukte op de beurzen, of bij onrustige financiële markten. In dat geval kunnen er vertragingen optreden als de bank orders doorgeeft en de beurs orders uitvoert. Of kunnen orders zelfs helemaal niet worden doorgegeven of uitgevoerd. De bank is niet aansprakelijk als u hierdoor schade lijdt, behalve als er sprake is van opzet of grove schuld van de bank.
4. Kunt u een order niet op een bepaalde manier opgeven bij de bank? Bijvoorbeeld omdat Internet Bankieren of Mobiel Bankieren niet werkt? Dan moet u zo snel mogelijk op een andere manier proberen om uw order op te geven. Bijvoorbeeld telefonisch via de beleggingslijn. Lukt het dan nog niet om uw order op te geven? Geef uw order dan op een later moment op. Zo snel mogelijk nadat u weer een order kunt opgeven bij de bank. U bent hiervoor zelf verantwoordelijk.
5. De bank is nooit aansprakelijk voor schade die u lijdt door maatregelen die de bank neemt op basis van:
  - ▶ een wijziging in de wettelijke regels;
  - ▶ een aanwijzing van een toezichthouder;
  - ▶ een voorschrift van een beurs; of
  - ▶ bijzondere omstandigheden.

## **5. Bewaring van beleggingsproducten**

### **5.1. Bewaart de bank mijn beleggingsproducten?**

1. De bank zorgt voor de bewaring van uw beleggingsproducten. Meestal laat de bank dit door of via anderen doen, zoals andere Nederlandse en buitenlandse banken of bewaarbedrijven. Dit is bijvoorbeeld het geval bij buitenlandse beleggingsproducten. De bank kiest met zorg die anderen die uw beleggingsproducten bewaren.
2. Bewaart de bank uw beleggingsproducten? Dan is dat altijd voor uw rekening en risico. Dit is ook het geval als de bank uw beleggingsproducten op naam van de bank bij een ander bewaart.
3. De bank neemt beleggingsproducten in fysieke vorm niet in bewaring. Daarmee bedoelen we dat u beleggingsproducten die u werkelijk in handen heeft en bijvoorbeeld zelf thuis bewaart, niet bij de bank kunt inleveren om op uw beleggingsrekening te laten bijschrijven.

## 5.2. Vallen mijn beleggingsproducten in het vermogen van de bank?

1. De bank bewaart uw beleggingsproducten zo, dat deze producten niet in het vermogen van de bank vallen. Hierdoor maken deze beleggingsproducten geen deel uit van de boedel bij een eventueel faillissement van de bank. Hierdoor gaan uw beleggingsproducten niet mee in het faillissement van de bank als de bank failliet gaat.
2. De bank gebruikt verschillende manieren om ervoor te zorgen dat uw beleggingsproducten niet in het vermogen van de bank vallen:
  - ▶ Voor de meeste beleggingsproducten geldt de Wet giraal effectenverkeer. Door deze wet vallen deze beleggingsproducten niet in het vermogen van de bank.
  - ▶ Uw beleggingsproducten op de beleggersgiro vallen ook niet in het vermogen van de bank.
  - ▶ Wat de beleggersgiro is, leest u in de Voorwaarden Beleggersgiro.
3. Ook uw opties die de bank voor u administreert, vallen niet in het vermogen van de bank. Wat opties zijn, leest u in artikel 2.12 (*Wat zijn de kenmerken en risico's van opties?*) van de Bijlage Beleggen. Liquiditeiten die u op uw betaalrekening als marginverplichting aanhoudt voor deze derivaten zijn slechts deels wettelijk beschermd, in artikel 2.11 (*Wat zijn de algemene kenmerken en risico's van derivaten?*) van de Bijlage Beleggen leest u hoe de wettelijke bescherming werkt. Wat marginverplichting is, leest u in artikel 2.4 (*Wat houdt marginverplichting in?*) van de Voorwaarden Opties.

## 5.3. Wat is het gevolg van problemen met een ander die mijn beleggingsproducten bewaart?

1. Komt een ander die uw beleggingsproducten bewaart, afspraken niet na? Of gaat die ander failliet? Dan kunt u misschien niet al uw beleggingsproducten terugkrijgen. Dit is ook het geval als die ander uw beleggingsproducten op een rekening administreert samen met de beleggingsproducten van andere klanten van de bank (via een zogenaamde omnibus-account).
2. In sommige landen kan die ander uw beleggingsproducten niet van zijn eigen beleggingsproducten onderscheiden. Komt die ander beleggingsproducten tekort? Dan krijgt u misschien niet al uw beleggingsproducten terug.
3. Worden uw beleggingsproducten buiten de Europese Economische Ruimte bewaard? Dan kunnen de regels die gelden om uw beleggingsproducten te bewaren anders zijn dan die in Nederland. De Europese Economische Ruimte bestaat uit de landen van de Europese Unie, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.

## 5.4. Wie is aansprakelijk voor de bewaardiensten van de bank?

1. De bank is alleen aansprakelijk voor de bewaardiensten van de bank als u schade heeft door een fout waarvoor de bank verantwoordelijk is. Dat noemen we een 'toerekenbare tekortkoming'. De bank is niet aansprakelijk bij overmacht. In het bijzonder is de bank niet aansprakelijk:
  - ▶ als een ander die de bank heeft ingeschakeld, de bewaaractiviteiten niet goed uitvoert. Behalve als de bank deze ander niet met zorg heeft gekozen; of
  - ▶ als een derde partij die die ander op haar beurt weer heeft ingeschakeld, de bewaaractiviteiten niet goed uitvoert; of
  - ▶ als u verlies lijdt of schade heeft aan uw beleggingsproducten.

## 6. Administratie van uw beleggingen

Dit hoofdstuk geldt voor al uw beleggingsproducten op uw beleggingsrekening met uitzondering van de beleggingsproducten op de beleggersgiro. Welke administratieve werkzaamheden de bank voor uw beleggingsproducten op de beleggersgiro uitvoert, leest u in de Voorwaarden Beleggersgiro.

### 6.1. Welke administratieve werkzaamheden voert de bank uit voor mijn beleggingen?

1. Voor uw beleggingen bij de bank voert de bank bepaalde administratieve werkzaamheden uit. Dit zijn alleen die administratieve werkzaamheden:
  - ▶ waarvoor u de bank een opdracht kunt geven en als die opdracht ook staat in deze voorwaarden;
  - ▶ die te maken hebben met uitkeringen op uw beleggingsproducten door een instelling die een beleggingsproduct heeft uitgegeven. Dit doet een uitgevende instelling op basis van haar statuten of het prospectus van dat beleggingsproduct. U kunt hierbij denken aan uitkering van dividenden en coupons;
  - ▶ die te maken hebben met een conversiehandeling voor uw beleggingsproducten (zie hierna).
2. De bank kan bijvoorbeeld de volgende administratieve werkzaamheden voor u uitvoeren:
  - ▶ De bank kan, zonder dat u hiervoor opdracht hoeft te geven, uitkeringen op uw beleggingsproducten voor u ontvangen en bijschrijven op uw betaal- of uw beleggingsrekening. De bank doet dit na de aftrek van eventuele belastingen. U ontvangt van de bank hierover een bericht. Dit bericht is bijvoorbeeld een couponnota of een afschrift van uw betaalrekening. U ontvangt dit bericht ook als de bank uw beleggingsproducten door een ander laat bewaren.

► Belegt u in aandelen en wilt u daarvoor uw stemrecht uitoefenen op een vergadering van aandeelhouders? Voor aandelen van uitgevende instellingen binnen de E.E.R. (Europese Economische Ruimte, waaronder Nederland), kan de bank u na aanmelding via bankmail een uitnodiging sturen voor het uitbrengen van uw stem bij een algemene of buitengewone vergadering van aandeelhouders. Voor aandelen van uitgevende instellingen buiten de E.E.R. gaat dit anders. Hiervoor kunt u zich op eigen initiatief aanmelden bij de bank voor een vergadering van aandeelhouders. Zie ook artikel 6.3 (*Hoe kan ik mijn stemrecht uitoefenen op een vergadering van aandeelhouders?*).

► De bank kan in opdracht van u uw beleggingsproducten:

- overboeken binnen de bank naar een andere beleggingsrekening. Het kan gaan om een beleggingsrekening van uzelf of van een andere klant van de bank;
- overboeken naar een andere bank; en
- ontvangen van een andere bank. Zie hiervoor artikel 6.2 (*Kan ik mijn beleggingsproducten overboeken binnen de bank of naar een andere bank?*).

► De bank kan zogenaamde conversiehandelingen voor u uitvoeren. Conversiehandelingen is een verzamelnaam voor verschillende soorten administratieve handelingen die de bank voor u kan uitvoeren bij bijzondere gebeurtenissen die te maken hebben met uw beleggingsproducten. Voorbeelden hiervan zijn:

- U wilt ingaan op een openbaar bod. Leest u ook het tekstblok hierna: *Wat is het beleid van de bank bij openbare biedingen?*;
- U wilt uw keuzedividend uitgekeerd hebben in aandelen of in geld. Zie hiervoor artikel 6.4 (*Welke opdrachten kan ik geven bij keuzedividend?*);
- U wilt uw claimrecht uitoefenen en daarmee inschrijven op een claimemissie. Wat een claimemissie is, leest u in paragraaf 2.1 (*Wat zijn de kenmerken en risico's van aandelen?*) van de Bijlage Beleggen;
- U wilt uw warrants of converteerbare obligaties omwisselen in aandelen. U leest in de Bijlage Beleggen meer over deze beleggingsproducten.

U kunt de bank opdracht geven om bepaalde conversiehandelingen altijd op een bepaalde manier voor u uit te voeren. Vraag de bank naar de mogelijkheden hiervoor.

3. De bank kan u alleen informeren over conversiehandelingen als de bank hierover op de gebruikelijke manier informatie heeft ontvangen:
- van de beurs waarop het beleggingsproduct wordt verhandeld; of

- van een ander als de bank die ander uw beleggingsproduct laat bewaren.

### **Wat is het beleid van de bank bij openbare biedingen?**

Wil een bedrijf een ander bedrijf kopen? Dan moet de koper zorgen dat hij alle aandelen in handen krijgt van het bedrijf dat hij wil kopen. Is het bedrijf dat mogelijk gekocht wordt, genoteerd aan een beurs? Dan zal de koper vaak met een openbare bieding alle aandelen proberen te krijgen. Hij brengt dan een bod uit op de aandelen van het bedrijf dat hij wil kopen. Belegt u in de aandelen van het bedrijf waarop de koper een bod uitbrengt? Dan zal de bank voor u het volgende doen. Wanneer de bank op tijd een biedingsbericht heeft gekregen, informeert de bank u daarover.

Dit doet de bank alleen als u op dat moment ook de aandelen op uw beleggingsrekening heeft staan, waarover de openbare bieding gaat. Wilt u gebruikmaken van het bod? Dan moet u de bank opdracht geven om uw aandelen aan de koper aan te bieden. Zo'n opdracht noemen we een positieve verklaring. De bank zal ook met een positieve verklaring werken als de koper het bod verlengt.

Behalve als de koper:

- al 95% van het uitstaande kapitaal heeft; en
- het bedrijf dat hij wil kopen van de beurs wil afhalen.

In dat geval zal de bank u niet om een positieve verklaring vragen, maar zal zij werken met een zogenoemde negatieve verklaring.

Dit betekent dat de bank uw aandelen, die u nog niet heeft aangemeld, bij de koper zal aanmelden. Behalve als u aan de bank heeft aangegeven dat u dit niet wilt. U moet dit aangeven binnen de termijn die de bank daarvoor heeft gesteld.

### **Let op**

De bank gebruikt deze negatieve verklaring bij een verlenging van een bod alleen onder de voorwaarden dat de koper al 95% heeft en het bedrijf van de beurs wil halen. Dit betekent dat u er niet vanuit mag gaan dat u bij een openbaar bod altijd later nog een keer gebruik kunt maken van de negatieve optie. Heeft de koper de aanmeldingsperiode wel verlengd, maar nog geen 95% van het uitstaande kapitaal? Of heeft de koper meteen al bijna 100% van het uitstaande kapitaal en besluit hij om het bod niet te verlengen? Dan gebruikt de bank de negatieve verklaring niet. Haalt de koper daarna het bedrijf dat hij wilde kopen van de beurs en heeft u uw aandelen niet in eerste instantie aangemeld? Dan kunt u deze aandelen moeilijk verkopen. Ook is de waarde van deze aandelen dan moeilijk aan te geven.

## 6.2. Kan ik mijn beleggingsproducten overboeken binnen de bank of naar een andere bank?

1. De bank kan in opdracht van u uw beleggingsproducten overboeken:
  - ▶ naar een andere beleggingsrekening binnen de bank. Het kan gaan om een beleggingsrekening van uzelf of van een andere klant van de bank; en
  - ▶ naar een andere bank.
2. Wilt u uw beleggingsproducten overboeken binnen de bank naar een beleggingsrekening van uzelf? Dan kunt u uw opdracht hiervoor telefonisch opgeven via de beleggingslijn van de bank. Of u geeft uw opdracht hiervoor op aan uw adviseur.
3. Wilt u uw beleggingsproducten overboeken naar een beleggingsrekening van een andere klant van de bank of naar een andere bank? Dan moet u hiervoor een schriftelijke opdracht opgeven aan de bank.
4. De bank zal dan uw beleggingsproducten overboeken binnen de bank of naar een andere bank. De bank kan hieraan voorwaarden verbinden. Bijvoorbeeld eisen dat u aan de bank geen verplichtingen meer heeft die gekoppeld zijn aan uw beleggingsproducten. U heeft een verplichting als u bijvoorbeeld een krediet op basis van uw beleggingsproducten nog niet helemaal aan de bank heeft afgelost. De bank zal uw beleggingsproducten pas overboeken als u dat krediet helemaal heeft afgelost.
5. Heeft u al doorgegeven aan de bank dat u uw beleggingsproducten wilt overboeken, maar wilt u ze toch nog verkopen? Dan kunt u deze nog verkopen tot het moment waarop de bank uw beleggingsproducten overboekt.
6. Heeft de bank uw beleggingsproducten overgeboekt? Dan betekent dat niet dat u daardoor geen enkele verplichting meer heeft aan de bank. Mogelijk heeft de bank nog iets te goed van u (bijvoorbeeld debetrente).
7. Staan er in de voorwaarden van een beleggingsproduct regels waardoor u uw beleggingsproduct niet of alleen onder bepaalde voorwaarden kunt overboeken? Dan kunt u dat beleggingsproduct niet of alleen onder die voorwaarden overboeken.

## 6.3. Hoe kan ik mijn stemrecht uitoefenen op een vergadering van aandeelhouders?

1. Wilt u gebruik maken van het stemrecht op uw aandelen bij een vergadering van aandeelhouders? Dan maakt de bank onderscheid tussen aandelen van uitgevende instellingen die hun hoofdkantoor hebben binnen de E.E.R. (Europese Economische Ruimte, waaronder Nederland) en buiten de E.E.R.
  - ▶ Voor aandelen van uitgevende instellingen binnen de E.E.R. geldt het volgende. Komt er een vergadering van aandeelhouders, dan stuurt de bank u hiervoor een uitnodiging. Dit doet de bank via

bankmail binnen uw Internet Bankieren omgeving. U ontvangt daarin een persoonlijke link naar een elektronisch stemloket, waar u op afstand kunt stemmen. Binnen het elektronische stemloket vindt u alle informatie die nodig is om uw stem uit te kunnen brengen. Wilt u niet op afstand stemmen, maar fysiek aanwezig zijn bij de vergadering en daar uw stem uitbrengen? Dan kunt u binnen het elektronisch stemloket een toegangsbewijs voor de vergadering aanvragen.

- ▶ Voor aandelen van uitgevende instellingen buiten de E.E.R. geldt het volgende. Komt er een vergadering van aandeelhouders, dan informeert de bank u niet hierover. U kunt zich wel op eigen initiatief bij de bank hiervoor aanmelden. U moet dit op tijd doen, zodat de bank uw aandelen op tijd kan registreren bij de uitgevende instelling. U kunt uw opdracht hiervoor telefonisch opgeven via de beleggingslijn van de bank. Of u geeft uw opdracht hiervoor op aan uw adviseur. Hiervoor gelden de termijnen die staan in de advertentie waarin de uitgevende instelling de aandeelhouders oproept voor de vergadering van aandeelhouders. U moet aan de bank het aantal beleggingsproducten opgeven dat de bank voor u moet registreren. Dit aantal kan nooit meer zijn dan wat er op uw beleggingsrekening staat. Nadat de bank uw aandelen bij de uitgevende instelling heeft geregistreerd, ontvangt u van de uitgevende instelling een toegangsbewijs en de informatie die nodig is voor de vergadering van aandeelhouders. Het is ook mogelijk dat de uitgevende instelling dit niet zelf doet, maar hiervoor een andere instelling inschakelt.

## 6.4. Welke opdrachten kan ik geven bij keuzedividend en bij herbeleggen van dividend?

1. Een uitgevende instelling van een beleggingsproduct kan een uitkering aan u geven. U kunt hierbij denken aan een uitkering van dividenden of coupons. Dividend kan door de uitgevende instelling worden uitgekeerd in de vorm van:
  - ▶ geld;
  - ▶ beleggingsproducten; en
  - ▶ keuzedividend.
2. Bij keuzedividend kunt u kiezen uit een uitkering in geld of een uitkering in de vorm van beleggingsproducten. U kunt een algemene keuze maken:
  - ▶ U geeft opdracht dat u het dividend altijd in de vorm van beleggingsproducten wilt ontvangen.
  - ▶ U geeft opdracht dat u het dividend altijd in geld wilt ontvangen.

Uw keuze geldt voor al uw beleggingsproducten op

uw beleggingsrekening met uitzondering van de beleggingsproducten op de beleggersgiro. Voor beleggingsproducten op de beleggersgiro ontvangt de bank het dividend in geld. Welke keuze u kunt maken voor uitkeringen op beleggingsproducten op de beleggersgiro leest u in artikel 3.2 (*Wat doet de bank met mijn uitkeringen op mijn beleggingsproducten op de beleggersgiro?*) van de Voorwaarden Beleggersgiro. Ook geldt uw opdracht bij keuzedividend niet voor beleggingsproducten die zijn genoteerd op een beurs in de Verenigde Staten van Amerika, Canada of Azië. Hierbij maakt de bank voor u altijd de keuze voor ontvangst van dividend in geld.

U kunt uw keuze altijd wijzigen. Dit kunt u zelf doen via Internet Bankieren of u geeft het telefonisch of via uw kantoor aan de bank door. Nadat uw wijziging in de systemen van de bank is verwerkt, geldt uw nieuwe keuze voor al uw beleggingsproducten op uw beleggingsrekening met uitzondering van de beleggingsproducten op de Beleggersgiro en beleggingsproducten die zijn genoteerd op een beurs in de Verenigde Staten van Amerika, Canada of Azië.

Op Internet Bankieren kunt u zien welke opdracht de bank bij keuzedividend voor u heeft vastgelegd. U kunt dit ook navragen bij de bank.

Komt u te overlijden en staat uw beleggingsrekening alleen op uw naam? Dan vervalt uw algemene keuze bij keuzedividend:

- ▶ als de bank is geïnformeerd over uw overlijden;
- ▶ en nadat dit is verwerkt in de systemen van de bank.

Vanaf dat moment wordt het keuzedividend alleen nog uitgekeerd in geld.

3. Een Dividend Re-Investment Plan (DRIP) is een herbeleggingsplan dat wordt aangeboden aan bestaande aandeelhouders van bepaalde bedrijven die hun dividend in geld uitkeren. Een gespecialiseerde afdeling van de bank verzorgt DRIP voor verschillende bedrijven. De lijst van bedrijven waarvoor de bank DRIP verzorgt, vindt u op de website van de bank. Het gaat om bedrijven die hun hoofdnotering hebben op de Nederlandse beurs (NYSE Euronext Amsterdam).

Orders vanuit DRIPs die door de bank worden aangeboden, worden 'over the counter' (OTC) uitgevoerd. Meer informatie hierover en een uitleg over de werking van DRIP en de daaraan verbonden kosten vindt u op de website van de bank.

De bank heeft vooraf uw toestemming nodig voor het 'over the counter' (OTC) uitvoeren van uw order.

Wilt u meedoen aan DRIP voor beleggingsproducten op uw beleggingsrekening? U kunt een algemene keuze maken om deel te nemen aan DRIP. U geeft de bank dan:

- ▶ toestemming, als bedoeld in hoofdstuk 9 (*Instemming en toestemming*) van het Beleid van ABN AMRO over uitvoering van orders, voor het 'over the counter' (OTC) uitvoeren van uw order.
- ▶ een instructie, als bedoeld in paragraaf 2.2 (*Welke kenmerken zijn nog meer van belang als de bank mijn order uitvoert?*) van het Beleid van ABN AMRO over uitvoering van orders, om de beleggingsproducten zelf te kopen en deze aan u te verkopen.

Dit geldt dan ook voor alle volgende DRIPs die door de bank worden aangeboden. Totdat u uw instructie en toestemming intrekt. Wilt u niet meedoen aan DRIP voor beleggingsproducten op uw beleggingsrekening, dan ontvangt u het dividend in geld.

Dit geldt alleen voor DRIPs die de bank aanbiedt voor beleggingsproducten op uw beleggingsrekening. Bij DRIPs die niet door de bank maar door andere instellingen worden aangeboden, ontvangt u het dividend altijd in geld.

Beleggingsfondsen met een notering op de Nederlandse beurs (Euronext Fund Services) kunnen u ook een herbelegging aanbieden onder de naam DRIP. Voor zo'n beleggingsfondsen-DRIP geldt dan echter niet uw algemene keuze die u heeft gemaakt voor DRIP, maar uw algemene keuze die u heeft gemaakt voor keuzedividend bij aandelen. Meer informatie over de werking van een beleggingsfondsen-DRIP vindt u op de website van de bank.

Net als bij keuzedividend, kunt u uw keuze voor DRIP altijd wijzigen. Dit kunt u zelf doen via Internet Bankieren of u geeft het telefonisch of via uw kantoor aan de bank door. Nadat uw wijziging in de systemen van de bank is verwerkt, geldt uw nieuwe keuze voor alle beleggingsproducten op uw beleggingsrekening waarvoor de bank DRIP verzorgt.

Op Internet Bankieren kunt u zien welke opdracht de bank bij DRIP voor u heeft vastgelegd. U kunt dit ook navragen bij de bank.

Komt u te overlijden en staat uw beleggingsrekening alleen op uw naam? Dan vervalt uw algemene keuze bij DRIP:

- ▶ als de bank is geïnformeerd over uw overlijden;
- ▶ en nadat dit is verwerkt in de systemen van de bank.

Vanaf dat moment zal de bank geen orders vanuit

DRIP meer voor u uitvoeren. Het dividend van de bedrijven waarvoor de bank DRIP aanbiedt, wordt dan aan u alleen nog uitgekeerd in geld.

4. Krijgt u van een uitgevende instelling een uitkering in de vorm van beleggingsproducten? Dan kan de uitgevende instelling u ook een deel van een beleggingsproduct geven. U kunt alleen delen van een beleggingsproduct op uw beleggingsrekening ontvangen als u in dat beleggingsproduct belegt via de beleggersgiro. Zie hiervoor de Voorwaarden Beleggersgiro. Belegt u niet via de beleggersgiro? Dan kan de bank alleen hele aantallen beleggingsproducten voor u ontvangen. Heeft u onvoldoende rechten op dividend om een heel beleggingsproduct te ontvangen? Dan zal de bank uw (resterende) rechten op dividend voor u verkopen. De bank rekent de opbrengst hiervan af op uw betaalrekening.

#### Let op

Door een uitkering in de vorm van beleggingsproducten en bij herbeleggen van dividend kan het risico in uw beleggingsportefeuille toenemen. Soms kunt u hierdoor zelfs afwijken van uw risicoprofiel. Wilt u niet afwijken van uw risicoprofiel? Dan moet u uw beleggingsportefeuille aanpassen.

#### 6.5. Hoe administreert de bank mijn beleggingsproducten?

1. De bank hoeft uw beleggingsproducten niet op nummer te administreren.
2. De bank zal wel de nummers van uw beleggingsproducten apart administreren als dat voor de uitloting van die producten nodig is. Bij uitloting zorgt de bank dat u het bedrag krijgt waarop u recht heeft op basis van de beleggingsproducten die zijn uitgeloot. Wat uitloting is, leest u in paragraaf 2.2 (*Wat zijn de kenmerken en risico's van obligaties?*) van de Bijlage Beleggen.

#### 6.6. Wat zijn beleggingsproducten op naam en wat zijn beleggingsproducten aan toonder?

1. Heeft u een beleggingsproduct op naam? Dan is uw naam opgenomen in een register van de instelling die het beleggingsproduct heeft uitgegeven. Hieruit blijkt dat u de eigenaar van dit beleggingsproduct bent.
2. Heeft u een beleggingsproduct aan toonder? Dan is er voor dit beleggingsproduct geen register waaruit blijkt dat u de eigenaar bent. Staat zo'n beleggingsproduct op uw beleggingsrekening? Dan wordt ervan uitgegaan dat u de eigenaar bent.

#### 6.7. Wanneer krijg ik een overzicht van mijn beleggingen?

1. De bank stuurt u minimaal een keer per drie maanden een overzicht van uw beleggingen bij de bank.
2. Bij bepaalde beleggingsvormen krijgt u vaker een overzicht van uw beleggingen bij de bank.
3. Op Internet Bankieren kunt u ook zelf op elk moment dat overzicht zien.

#### 6.8. Hoe stuurt de bank mij informatie en wat moet ik doen als ik het niet eens ben met de inhoud ervan?

1. De bank stuurt persoonlijke informatie schriftelijk aan u. Ook kan de bank u deze informatie elektronisch sturen. De bank stuurt deze informatie dan bijvoorbeeld via Internet Bankieren, e-mail of sms.
2. De bank stuurt u persoonlijke informatie alleen elektronisch en niet schriftelijk als dit past bij de dienstverlening aan u. Hiervoor geeft u de bank toestemming.
3. Bij persoonlijke informatie kunt u bijvoorbeeld denken aan periodieke overzichten, rekeningafschriften, orderbevestigingen, beleggingsnota's, andere nota's en uitnodigingen voor vergaderingen van aandeelhouders.
4. Stuurt de bank elektronisch persoonlijke informatie aan u? Dan moet u minimaal een keer in de week controleren of u elektronisch persoonlijke informatie van de bank heeft ontvangen, deze bekijken en opslaan.
5. Heeft u persoonlijke informatie van de bank ontvangen? En bent u het niet eens met de inhoud van die informatie? Dan moet u dat binnen één week aan de bank laten weten. Doet u dit niet? Dan betekent dit dat u akkoord bent met die inhoud.
6. De bank kan algemene informatie over beleggingsdiensten op de website van de bank plaatsen als dit past bij de dienstverlening aan u. Hiervoor geeft u de bank toestemming.

#### 6.9. Informeert de bank mij als de waarde van mijn beleggingsportefeuille plotseling daalt?

1. Belegt u met vermogensbeheer en daalt de totale waarde van uw beleggingsportefeuille met 10% of meer vergeleken met de waarde in het laatste aan u toegestuurde overzicht? Dan informeert de bank u daarover. En daarna informeert de bank u bij veelvouden van 10%.
2. Informeert de bank mij ook over een waardedaling van 10% of meer bij individuele beleggingsproducten? Bijvoorbeeld als ik beleg in een beleggingsproduct met een hefboomwerking en de waarde daarvan met 10% of meer daalt vergeleken met de werkelijke waarde. Of als ik een verplichting uit een geschreven putoptie heb en de onderliggende waarde met 10% of meer daalt. De bank informeert u als de waarde van uw beleggingsproduct met 10% of meer daalt vergeleken met de aankoopwaarde.



## 7. Beleggersinformatie

### 7.1. Welke beleggersinformatie kan ik van de bank krijgen?

1. U kunt van de bank advies en beleggersinformatie krijgen. Beleggersinformatie kan gaan over:
  - ▶ de beleggingsproducten die u wilt kopen; en
  - ▶ beleggingsproducten die u op uw beleggingsrekening heeft.Deze informatie kan algemeen of specifiek zijn. Algemene beleggersinformatie vindt u onder meer in de Bijlage Beleggen en op de website van de bank. Beleggersinformatie over de specifieke kenmerken en risico's van beleggingsproducten vindt u onder meer in:
  - ▶ de prospectus van het beleggingsproduct;
  - ▶ de brochure van het beleggingsproduct;
  - ▶ het Essentiële-informatie document (Eid);
  - ▶ de Essentiële beleggersinformatie (Ebi); of
  - ▶ de websites van andere aanbieders van beleggingsproducten.
2. Algemene beleggersinformatie vindt u in de Bijlage Beleggen. Hierin leest u algemene beleggersinformatie over de kenmerken en risico's van de verschillende soorten beleggingsproducten.
3. Specifieke beleggersinformatie over de kenmerken en risico's van beleggingsproducten kunt u vinden in:
  - ▶ brochures over bepaalde beleggingsproducten;
  - ▶ documenten met essentiële beleggersinformatie over beleggingsfondsen;
  - ▶ prospectussen; en
  - ▶ opinies en beleggingsaanbevelingen.
4. Deze specifieke beleggersinformatie wordt onder andere bepaald door de omstandigheden van het moment waarop de bank die informatie aan u geeft. Dit betekent dat deze informatie maar tijdelijk geldig is. Dit geldt ook voor de adviezen van de bank.
5. Maakt de bank gebruik van informatie van anderen als de bank beleggersinformatie opstelt? Dan is de bank niet aansprakelijk voor deze informatie van anderen. De bank is namelijk niet betrokken geweest bij het opstellen van de inhoud van die informatie.
6. Geeft de bank u beleggersinformatie die door anderen is gemaakt? Dan is de bank niet aansprakelijk voor die informatie. De bank is namelijk niet betrokken geweest bij het opstellen van de inhoud van die informatie.

### 7.2. Wat moet ik met beleggersinformatie doen?

1. Voordat u een order opgeeft bij de bank, moet u alle beleggersinformatie die belangrijk is voor uw order verzamelen, lezen en begrijpen.
2. Maakt u bij uw beleggingsbeslissingen gebruik van beleggersinformatie die u van de bank heeft gekregen?

Dan moet u weten dat deze informatie u nooit een garantie geeft voor een bepaald beleggingsresultaat.

3. U kiest er altijd zelf voor om wel of geen gebruik te maken van beleggersinformatie van de bank.

### 7.3. Welke beleggersinformatie kan ik van de bank krijgen bij bepaalde gebeurtenissen die te maken hebben met mijn beleggingsproducten?

1. De bank is niet verplicht om u ongevraagd te informeren over alle relevante gebeurtenissen die te maken hebben met uw beleggingsproducten. De bank informeert u alleen ongevraagd in de volgende gevallen:
  - ▶ De naam van het beleggingsproduct wordt gewijzigd en de bank vindt deze wijziging belangrijk.
  - ▶ Er doet zich volgens de bank een wezenlijke wijziging voor in:
    - ▶ de oorspronkelijke beschrijving van de aard van uw beleggingsproduct;
    - ▶ de oorspronkelijke beschrijving van de risico's van uw beleggingsproduct; of
    - ▶ de garantie van een garantieproduct. Dit is bijvoorbeeld het geval als de partij die uw beleggingsproduct heeft gegarandeerd, wordt vervangen door een andere partij.
2. Van andere ontwikkelingen en gebeurtenissen die te maken hebben met uw beleggingsproducten moet u uzelf op de hoogte stellen. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan:
  - ▶ uitnodigingen voor vergaderingen van aandeelhouders van uitgevende instellingen buiten de Europese Economische Ruimte. U leest hierover meer in artikel 6.3. (*Hoe kan ik mijn stemrecht uitoefenen op een vergadering van aandeelhouders?*).
  - ▶ publicaties van (half)jaarcijfers
  - ▶ winstwaarschuwingen
  - ▶ aankondigingen van een gezamenlijke (gerechtelijke) actie door anderen tegen een instelling die een beleggingsproduct heeft uitgegeven. Dit noemen we ook wel een 'class action'.U kunt uzelf van deze ontwikkelingen en gebeurtenissen op de hoogte stellen via de media waar de uitgevende instelling van uw beleggingsproducten gebruik van maakt. U kunt hierbij denken aan advertenties, persberichten en websites.
3. In sommige gevallen kunt u rechtstreeks informatie ontvangen van de uitgevende instelling van uw beleggingsproduct. Hiervoor kan de uitgevende instelling informatie over u opvragen bij de bank, waaronder uw naam, adres, e-mailadres en identificatiecode zoals paspoortnummer of voor zakelijke klanten de Legal Entity Identifier (LEI).

Dit werkt op basis van de Wet giraal effectenverkeer als volgt.

- ▶ Heeft u een aandeel of een certificaat van een aandeel in een uitgevende instelling dat genoteerd is aan een Nederlandse beurs? Dan kan die uitgevende instelling bij de bank informatie over u opvragen. De uitgevende instelling doet dit om haar aandeelhouders te identificeren en met haar aandeelhouders te kunnen communiceren.
- ▶ Gaat het om een uitgevende instelling gevestigd in Nederland, dan is de bank verplicht de gevraagde informatie door te geven aan de uitgevende instelling, als: uw aandeel in deze uitgevende instelling 0,5% of meer van het geplaatste kapitaal van de uitgevende instelling bedraagt. Gaat het om een uitgevende instelling gevestigd buiten Nederland, dan kunnen percentages gelden tot maximaal 0,5% van het geplaatste kapitaal van de uitgevende instelling.
- ▶ Is de bank verplicht om de informatie door te geven, dan geldt het volgende. De uitgevende instelling mag de bank vragen om uw naam, uw adres, uw e-mailadres en het totaal aantal aandelen dat u heeft in de uitgevende instelling door te geven. De bank geeft deze informatie door aan de uitgevende instelling of aan een andere instelling die de uitgevende instelling heeft ingeschakeld. De uitgevende instelling en de eventuele andere instelling moeten uw informatie geheim houden.
- ▶ Heeft de bank aan de uitgevende instelling informatie over u doorgegeven? Dan kan deze uitgevende instelling gebruik maken van deze informatie en rechtstreeks met u contact opnemen.
- ▶ De uitgevende instelling moet op haar website bekendmaken dat zij informatie over aandeelhouders opvraagt en wanneer zij van plan is bepaalde informatie aan aandeelhouders te verzenden. Het gaat dan vooral om informatie over de algemene vergadering van aandeelhouders.

#### Let op

Uitgevende instellingen kunnen besluiten nemen die invloed kunnen hebben op de koers of het rendement van uw beleggingsproducten. Deze besluiten legt de uitgevende instelling soms ook voor aan de vergadering van aandeelhouders. U moet ervoor zorgen dat u zelf steeds van deze besluiten op de hoogte bent en deze zelf nauwkeurig volgt. De bank stelt u hiervan niet op de hoogte. . U leest hierover meer in artikel 6.3. (*Hoe kan ik mijn stemrecht uitoefenen op een vergadering van aandeelhouders?*).

## 8. Kosten

### 8.1. Welke kosten moet ik betalen als ik beleg bij de bank?

1. U moet verschillende kosten aan de bank betalen als u belegt bij de bank.
2. De manier waarop u bij de bank belegt, bepaalt welke kosten u betaalt. U betaalt kosten aan de bank en soms ook aan anderen. De bank onderscheidt de volgende soorten kosten voor beleggen:
  - ▶ Kosten die u betaalt aan ABN AMRO voor de beleggingsvorm;
  - ▶ Kosten die u betaalt aan ABN AMRO voor transacties;
  - ▶ Kosten die u betaalt aan ABN AMRO voor nevendiensten;
  - ▶ Kosten verbonden aan het product; en
  - ▶ Belastingen en inhoudingen.
3. De bank maakt de belangrijkste kosten voor beleggen bij de bank bekend:
  - ▶ op de website van de bank; of
  - ▶ in de brochures van de bank over kosten.Ook kunt u deze kosten altijd navragen bij de bank.

#### Kosten die u betaalt aan de bank voor de beleggingsvorm

##### Servicekosten

Belegt u zelfstandig bij de bank ('execution only')? Dan betaalt u servicekosten. De servicekosten zijn kosten die u betaalt over de waarde van de beleggingen in uw beleggingsportefeuille. U betaalt deze kosten aan de bank voor:

- ▶ de administratie van uw beleggingsportefeuille; en
- ▶ de beleggingsinformatie die u ontvangt.

##### Advieskosten

Belegt u met advies van de bank (beleggingsadvies)? Dan betaalt u advieskosten. De advieskosten zijn kosten die u betaalt over de waarde van de beleggingen in uw beleggingsportefeuille. U betaalt deze kosten aan de bank voor:

- ▶ het beleggingsadvies dat u krijgt;
- ▶ de administratie van uw beleggingsportefeuille;
- ▶ de beleggingsinformatie die u ontvangt; en
- ▶ afhankelijk van de beleggingsvorm die u kiest, de transacties. Bij sommige beleggingsvormen zitten de kosten voor de transacties niet in de advieskosten, maar betaalt u deze kosten apart.

##### Beheerkosten

Laat u het beleggen over aan de bank (vermogensbeheer)? Dan betaalt u beheerkosten. De beheerkosten zijn kosten die u betaalt over de waarde van de beleggingen in uw beleggingsportefeuille.

U betaalt deze kosten aan de bank voor:

- ▶ het beheer van uw beleggingsportefeuille;
- ▶ de administratie van uw beleggingsportefeuille;
- ▶ de beleggingsinformatie die u ontvangt; en
- ▶ de transacties.

### **Kosten die u betaalt aan de bank voor transacties**

#### **Transactiekosten**

Transactiekosten zijn de kosten die u betaalt als u beleggingen koopt of verkoopt. Ook bij bijna alle inschrijvingen op emissies (emissie-orders) brengt de bank kosten in rekening. Wat een emissie is, leest u in artikel 4.15 (*Welke regels gelden als ik inschrijf op een emissie?*). De hoogte van de transactiekosten is afhankelijk van het type belegging. Bij vermogensbeheer en bij sommige beleggingsvormen met beleggingsadvies zitten de transactiekosten al in de beheerkosten of advieskosten. Bij sommige beleggingsvormen met beleggingsadvies en bij zelfstandig beleggen betaalt u deze kosten apart.

### **Kosten die u betaalt aan de bank voor nevendiensten**

Daarnaast betaalt u soms kosten aan de bank die niet in de servicekosten, advieskosten, beheerkosten of de transactiekosten zitten.

U betaalt die kosten apart. Het gaat hierbij om de volgende soorten kosten:

- ▶ Kosten voor administratieve werkzaamheden waarvoor u opdracht heeft gegeven. Het gaat onder meer om kosten voor:
  - ▶ conversiehandelingen, zoals een omwisseling van dividend in aandelen of de verwerking van een overnamebod;
  - ▶ uitleveren en in fysieke vorm ontvangen van beleggingsproducten.
  - ▶ terugvragen van te veel betaalde belasting op uitkeringen van dividenden en coupons.
  - ▶ een waardeoverzicht van uw beleggingsportefeuille op basis van successiekoersen.
- ▶ Kosten voor de omwisseling van vreemde valuta.

U leest meer over de kosten in de tarievenkaarten of op de website van de bank.

### **Kosten verbonden aan het product**

Bij sommige beleggingsproducten worden ook kosten in rekening gebracht naast de kosten die u aan de bank betaalt. Zo berekenen beheerders van beleggingsfondsen onder andere beheerkosten, administratiekosten en marketing- en distributiekosten. Deze kosten betaalt u niet direct maar zijn in

de koers van het beleggingsfonds verwerkt en worden door het beleggingsfonds vastgesteld.

### **Belastingen en inhoudingen**

Het gaat hierbij om de volgende belastingen en inhoudingen:

- ▶ Buitenlandse belastingen die u voor sommige buitenlandse beleggingsproducten moet betalen. Zoals bij de koop of ontvangst van beleggingsproducten uit Engeland en Ierland (zogenoemde 'stamp duty') en uit Frankrijk, België en Italië (zogenoemde 'Financial Transaction Tax').
- ▶ Ingehouden bronbelasting op uitkeringen zoals coupons en dividenden.
- ▶ Btw die u mogelijk betaalt over bepaalde beleggingsdiensten, zoals over de kosten die de bank u in rekening brengt bij beleggingsadvies.

## **8.2. Wat zijn de totale kosten van beleggen?**

Als u gaat beleggen betaalt u dus kosten die u rechtstreeks aan de bank betaalt, eventuele belastingen en eventuele productkosten. Dit noemen we de totale kosten van beleggen. Gaat u voor het eerst beleggen bij de bank? Dan kunt u op de website van de bank met rekenvoorbeelden een inschatting maken van uw jaarlijkse beleggingskosten die horen bij de beleggingsvorm die u wenst of heeft gekozen. Belegt u al bij de bank? Dan ontvangt u ten minste jaarlijks een totaal kostenoverzicht van uw beleggingsportefeuille met daarin uw totale kosten van beleggen.

## **8.3. Wijziging van de kosten die u aan de bank betaalt**

1. De bank kan de kosten die u aan de bank betaalt alleen wijzigen en aanvullen als gevolg van:
  - ▶ technologische ontwikkelingen;
  - ▶ veranderingen in het recht. Bijvoorbeeld in wet- en regelgeving;
  - ▶ veranderingen in uitleg of toepassing van het recht of een zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit;
  - ▶ verandering van het aanbod van producten en diensten van de bank of van haar (werk)processen. Denkt u aan modernisering, herinrichting of stroomlijning daarvan; of
  - ▶ elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat de bank een redelijk belang bij de wijziging heeft. Denkt u hierbij aan:
    - ▶ bedrijfseconomische omstandigheden, zoals
      - ▶ ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt
      - ▶ een verandering in de concurrentiepositie van de bank of van haar verdienmodel.
    - ▶ wijzigingen van de kosten die andere partijen aan de bank in rekening brengen voor bepaalde

dienstverlening van de bank, bijvoorbeeld de kosten van bewaarbedrijven.

Voor andere tariefs- of kostenwijzigingen in uw nadeel mag de bank deze wijzigingsbevoegdheid niet gebruiken.

De kosten onder de kopjes 'Belastingen en inhoudingen' en 'Productkosten' zijn geen kosten die u aan de bank betaalt. Deze kosten kunnen altijd wijzigen.

2. De bank zal de wijzigingen van de kosten die u aan de bank betaalt minimaal dertig dagen voor de datum waarop zij ingaan, aan u melden. De bank zal u ook aangeven vanaf welke datum de nieuwe kosten gaan gelden.
3. De bank maakt een wijziging van de kosten die u aan de bank betaalt, bekend op de wijze zoals aangegeven in artikel 1.6 (*Wat gebeurt er als de bank de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO wijzigt*).
4. De bank mag alle kosten die u aan de bank moet betalen voor beleggen van uw betaalrekening afschrijven. De bank hoeft hiervoor aan u geen toestemming te vragen.
5. Heeft u bezwaar tegen de wijziging van de kosten, dan mag u tot de ingangsdatum van de wijziging dit in een brief aan de bank bekendmaken. In de brief moet u duidelijk aangeven dat u de gewijzigde kosten of nieuwe kosten niet accepteert. Nadat de bank uw brief heeft ontvangen, beëindigt de bank de beleggingsdiensten aan u meteen. Hiermee eindigt de Overeenkomst Beleggen. Zie voor de gevolgen hiervan artikel 12.4 (*Wat zijn de gevolgen als de Overeenkomst Beleggen eindigt?*).

#### 8.4. Hoe rekent de bank mijn order af die ik heb opgegeven in een vreemde valuta?

1. Geeft u een order op voor een koop of verkoop van een beleggingsproduct dat verhandeld wordt in een andere valuta dan de euro? En wordt uw order uitgevoerd? Dan rekent de bank het orderbedrag om naar de euro. De bank gebruikt voor de omrekening van de vreemde valuta naar de euro de real-time markt valutakoers met een marge.
2. De valutakoers die de bank gebruikt is de real-time markt bied/laat valutakoers op het tijdstip waarop de beurs aan de bank doorgeeft dat uw order is uitgevoerd.
3. De bank verwerkt een marge door deze markt bied/laat valutakoers te verhogen of te verlagen met een aantal 'pips'. Pip is de afkorting van 'percentage in point'. De meeste valutakoersen noteren in vier cijfers achter de komma. De kleinste mogelijke verandering van een valutakoers is de verandering van één punt van het laatste cijfer achter de komma. Die verandering wordt één pip genoemd. Onder dit artikel ziet u een rekenvoorbeeld.

4. Het aantal pips is verschillend per vreemde valuta en kan veranderen, afhankelijk van de marktomstandigheden, waaronder liquiditeit.

Liquiditeit (of een gebrek aan liquiditeit) in de markt wordt onder andere beïnvloed door:

- ▶ Tijd en dag van uitvoering;
- ▶ Grote financiële gebeurtenissen;
- ▶ Perioden met veel volatiliteit (beweeglijkheid van koersen) en instabiele markten;
- ▶ Technologische problemen, zoals cybercrime of systeemstoringen.

Op de website van de bank (abnamro.nl) vindt u een rekenvoorbeeld.

5. Bij een kooporder trekt de bank de marge in pips af van de real-time markt biedkoers. Bij een verkooporder telt de bank de marge in pips op bij de real-time markt laatkoers.
6. De marge is een vergoeding voor onder meer:
  - ▶ het risico dat de bank loopt bij het omwisselen van de valuta;
  - ▶ het systeem dat de bank gebruikt om valutakoersen real-time te ontvangen en te verwerken en het onderhoud van dit systeem; en
  - ▶ de dienstverlening aan u bij valutatransacties.Het risico dat de bank loopt bij het omwisselen van vreemde valuta bestaat eruit dat de bank achteraf de vreemde valuta zelf nog moet verkopen of kopen. Hierbij zal de koers die de bank dan krijgt, vaak verschillen van de real-time markt valutakoers waartegen de bank voor u de koop- of verkooporder heeft afgerekend.
7. U kunt het aantal pips bij iedere order die u opgeeft in vreemde valuta beperken door een vreemde valuta-rekening te openen. Dat is mogelijk voor de meeste vreemde valuta. De bank rekent uw order dan op uw vreemde valuta-rekening direct af in die vreemde valuta, zonder marge. U loopt over het geld op uw vreemde valuta-rekening nog wel een valutarisico.

#### Een voorbeeld

##### Voorbeeld 1: koop aandelen XYZ in US dollar (USD)

Stel: U koopt 200 aandelen XYZ tegen een koers van USD 50,00.

U heeft nodig  $200 \times \text{USD } 50,00 = \text{USD } 10.000,00$

De 'realtime' EUR/USD markt biedkoers op het moment waarop de bevestiging van de uitvoering van de order bij de bank binnenkomt is 1,0100. Dat wil zeggen EUR 1 is USD 1,0100.

Uw orderbedrag in euro's is  $\text{USD } 10.000/1,0100 = \text{EUR } 9.900,99$ .

Stel dat voor de USD het aantal pips op dat moment 50 is. De bank trekt dus 50 pips van de real-time markt biedkoers af. De valutakoers waartegen de bank uw kooporder afreken wordt dan EUR/USD 1,0050. Dat is ook de valutakoers die u op uw beleggingsnota ziet.

U betaalt:  $USD\ 10.000 / 1,0050 = EUR\ 9.950,25$ .

Het verschil tussen de twee bedragen zijn de vreemde valuta kosten:  $EUR\ 9.950,25 - EUR\ 9.900,99 = EUR\ 49,26$ .

#### Voorbeeld 2: verkoop aandelen ABC in US dollar (USD)

Stel: U verkoopt 250 aandelen ABC tegen een koers van USD 40,00.

U ontvangt  $250 \times USD\ 40,00 = USD\ 10.000,00$ .

De real-time EUR/USD markt laatkoers op het moment waarop de bevestiging van de uitvoering van de order bij de bank binnenkomt is 1,0100. Dat wil zeggen EUR 1 is USD 1,0100.

Uw orderbedrag in euro's is  $USD\ 10.000 / 1,0100 = EUR\ 9.900,99$ .

Stel dat voor de USD het aantal pips op dat moment 50 is. De bank telt dus 50 pips bij de real-time markt laatkoers op. De valutakoers waartegen de bank uw verkooporder afreken wordt dan EUR/USD 1,0150. Dat is ook de valutakoers die u op uw beleggingsnota ziet.

U ontvangt:  $USD\ 10.000 / 1,0150 = EUR\ 9.852,22$ .

Het verschil tussen de twee bedragen zijn de vreemde valuta kosten:  $EUR\ 9.900,99 - EUR\ 9.852,22 = EUR\ 48,77$ .

## 9. Krediet en dekkingswaarde

### 9.1. Kan ik op basis van mijn beleggingen een krediet krijgen van de bank?

1. Wilt u op basis van uw beleggingsproducten een krediet van de bank op uw betaalrekening? Dan moet u dit met de bank overeenkomen. De bank bepaalt of u een krediet op basis van uw beleggingsproducten op uw betaalrekening krijgt.
2. De bank kan uw krediet altijd verminderen of opzeggen.
3. De bank kan met u voor dit krediet op basis van uw beleggingsproducten een maximale limiet overeenkomen.
4. U mag nooit meer rood staan dan uw krediet. Gebeurt dit wel? Dan kunt u in de voorwaarden bij uw kredietovereenkomst lezen wat hiervan de gevolgen zijn.
5. Uw krediet op uw betaalrekening vanuit uw beleggingsproducten is beperkt tot de dekkingswaarde van uw beleggingsproducten. Zelfs als uw maximale kredietlimiet op basis van uw beleggingsproducten hoger

is. Wat dekkingswaarde is, leest u in artikel 9.2 (*Wat is de dekkingswaarde van mijn beleggingen?*).

6. Wat gebeurt er als u meer rood staat dan uw krediet? Dan heeft u een dekkingstekort. Dit is niet toegestaan. Wat een dekkingstekort is, leest u in artikel 9.3 (*Wat is een dekkingstekort?*).
7. Staat u rood op uw betaalrekening? Dan betaalt u daar rente over.

#### Let op

Maakt u gebruik van een krediet op basis van uw beleggingsproducten? Dan belegt u (voor een deel) met geleend geld. Dit betekent dat u het risico loopt dat u niet alleen uw inleg verliest, maar zelfs een schuld overhoudt.

#### Een voorbeeld

##### Maximale kredietlimiet hoger dan de dekkingswaarde

U heeft een krediet op basis van uw beleggingsproducten met een limiet van € 5.000,- op uw betaalrekening. De dekkingswaarde van uw beleggingen is in totaal € 4.000,-. U kunt maximaal € 4.000,- rood staan op uw betaalrekening. Namelijk maximaal de hoogte van de dekkingswaarde van uw beleggingen.

##### Maximale kredietlimiet lager dan de dekkingswaarde

U heeft een krediet op basis van uw beleggingsproducten met een limiet van € 5.000,- op uw betaalrekening. De dekkingswaarde van uw beleggingen is in totaal € 14.000,-. U kunt maximaal € 5.000,- rood staan op uw betaalrekening. Namelijk maximaal de hoogte van de limiet van uw krediet op basis van uw beleggingsproducten.

##### Maximale kredietlimiet gelijk aan de dekkingswaarde

U heeft een krediet op basis van uw beleggingsproducten met een limiet van € 5.000,- op uw betaalrekening. De dekkingswaarde van uw beleggingen is in totaal € 5.000,-. U kunt maximaal € 5.000,- rood staan op uw betaalrekening.

### 9.2. Wat is de dekkingswaarde van mijn beleggingen?

1. De bank kent aan bepaalde beleggingsproducten een dekkingswaarde toe. Deze dekkingswaarde is afhankelijk van de beurs- of handelswaarde van een beleggingsproduct. Hierdoor verandert uw dekkingswaarde bijna dagelijks.
2. De bank berekent de dekkingswaarde door een bepaald percentage van de beurs- of handelswaarde te nemen.
3. Dat percentage geldt voor alle klanten en geldt alleen:
  - voor beleggingsproducten die makkelijk en doorlopend te kopen en te verkopen zijn; en

- ▶ als u volgens de bank een goed gespreide beleggingsportefeuille heeft.

Er kunnen andere percentages gelden bij een emissie. Wat een emissie is, leest u in artikel 4.15 (*Welke regels gelden als ik inschrijf op een emissie?*).

4. De bank kan de percentages altijd aanpassen. De bank hoeft u hierover niet apart te informeren. Wanneer zal de bank een percentage verlagen? Als bijvoorbeeld een bepaald beleggingsproduct niet meer makkelijk en doorlopend te kopen en te verkopen is. De bank mag het percentage voor dat product dan direct verlagen, zelfs tot 0%. De bank mag dit zelf bepalen.
5. U kunt de percentages die horen bij uw beleggingsproducten altijd opvragen bij de bank.

### 9.3. Wat is een dekkingstekort?

1. U heeft een dekkingstekort als u meer rood staat op uw betaalrekening dan uw krediet op de beleggingsrekening die hoort bij deze betaalrekening.
2. De bank stelt vast of u een dekkingstekort heeft.
3. Elke werkdag berekent de bank één keer of u een dekkingstekort heeft. De bank doet dit in de uren vóór opening van de beurs in Nederland. Dit doet de bank op basis van uw bestedingsruimte. De bank kijkt daarvoor dan naar:
  - ▶ het geld op uw betaalrekening;
  - ▶ plus: het mogelijk beschikbare krediet op uw betaalrekening;
  - ▶ minus: het geld dat de bank heeft geblokkeerd op uw betaalrekening. Wat blokkeren is leest u in artikel 4.9 (*Wanneer blokkeert de bank mijn geld of mijn beleggingsproducten?*); en
  - ▶ de laatst bekende koersen van uw beleggingsproducten.

De uitkomst of u een dekkingstekort heeft geldt totdat de bank op de volgende werkdag weer een nieuwe berekening heeft gemaakt.

### 9.4. Wat houdt de 5-dagen procedure in?

1. Heeft u volgens de bank een dekkingstekort? Dan waarschuwt de bank u hiervoor. Dit doet de bank schriftelijk en soms ook telefonisch.
2. De 5-dagen procedure begint op de dag die als datum staat op de brief waarmee de bank u waarschuwt voor uw dekkingstekort. Die dag is dus de eerste dag van de procedure. Ook als u de brief later ontvangt, gaat de eerste dag in op de datum die op de brief staat.
3. U heeft vier werkdagen de tijd om uw dekkingstekort op te heffen. Deze vier dagen zijn inclusief de eerste dag van de procedure. U kunt uw dekkingstekort opheffen door bijvoorbeeld:
  - ▶ al uw beleggingsproducten te verkopen of een deel daarvan; of

- ▶ de bank te vragen uw kooporders tegen te houden. Wat tegenhouden is, leest u in artikel 4.6 (*Kan ik een opgegeven order nog tegenhouden?*);
- ▶ of geld bij te storten op uw betaalrekening; of
- ▶ al uw optieposities te sluiten of een deel daarvan.

4. Wilt u uw dekkingstekort zelf opheffen? Dan moet u ervoor zorgen dat u aan het begin van de vijfde werkdag geen dekkingstekort meer heeft op uw betaalrekening.
5. Het is in uw belang dat u tijdens de 5-dagen procedure geen kooporders opgeeft bij de bank. Geeft u toch een kooporder op? Dan zal de bank deze order behandelen volgens de gebruikelijke regels. Dit betekent dat de bank uw kooporder zal uitvoeren als u toevallig weer (even) voldoende bestedingsruimte heeft. Zie ook artikel 4.7 (*Wanneer keurt de bank mijn order goed?*). Heeft u tijdens de 5-dagen procedure (weer) een dekkingstekort dan waarschuwt de bank u hier niet voor. Tijdens deze procedure is het alleen belangrijk of u op de vierde en vijfde werkdag wel of geen dekkingstekort heeft.
6. Heeft u aan het begin van de vijfde werkdag toch nog een dekkingstekort? Dan zal de bank maatregelen nemen om uw dekkingstekort op te heffen. De bank mag zelf besluiten welke maatregelen dat zijn. De transactiekosten voor deze maatregelen zijn hoger. U kunt deze hogere transactiekosten vinden in onze tarievenbrochure. De bank kan bijvoorbeeld:
  - ▶ al uw beleggingsproducten verkopen of een deel daarvan; en
  - ▶ uw kooporders laten vervallen die de bank eerder heeft goedgekeurd, maar die de bank nog niet heeft uitgevoerd. Dit betekent dat deze orders niet worden uitgevoerd.

De bank zal deze maatregelen zo veel mogelijk nemen op de vijfde dag bij opening van de beurs.

7. De 5-dagen procedure eindigt al op de vierde werkdag als u aan het begin van de vierde werkdag geen dekkingstekort meer heeft. Heeft u dan op de vijfde werkdag toch weer een dekkingstekort? Dan waarschuwt de bank u hiervoor en begint de 5-dagen procedure op die dag opnieuw. Dat is dan meteen de eerste dag van de nieuwe procedure.

#### Let op

Wilt u het op de vierde dag aanwezige dekkingstekort opheffen en informeert u bij de bank hoeveel geld u moet bijstorten op uw betaalrekening? Ook al stort u die dag dit bedrag of zelfs een hoger bedrag bij, dan kan het toch gebeuren dat u op de vijfde dag een dekkingstekort heeft. Bijvoorbeeld als gevolg van dalende koersen. De bank zal dan toch op de vijfde dag maatregelen nemen om het dekkingstekort op te heffen. Hiervoor zal de bank u niet verder waarschuwen.

## Voorbeelden

### Na bijstorting geen dekkingstekort meer op dag 2 van de 5-dagen procedure, daarna geen dekkingstekort meer.

Op dinsdag 12 juli stelt de bank vast dat u een dekkingstekort van € 15.000,- op uw betaalrekening heeft. De bank stuurt u op dinsdag 12 juli een brief met de waarschuwing voor dit dekkingstekort. U stort op woensdag 13 juli € 20.000,- op uw betaalrekening. Daarna heeft u geen dekkingstekort. In de dagen daarna blijft de waarde van uw beleggingen ongeveer gelijk. Ook geeft u geen orders meer op en betaalt u niets meer van uw betaalrekening. Hierdoor heeft u ook in de dagen daarna geen dekkingstekort meer. Op vrijdag 15 juli (de vierde werkdag) kijkt de bank aan het begin van de werkdag of u wel of geen dekkingstekort heeft.

U heeft geen dekkingstekort. Hierdoor eindigt de 5-dagen procedure op dat moment.

### Na bijstorting geen dekkingstekort meer op dag 2 van de 5-dagen procedure, daarna door koersdaling weer een dekkingstekort

Op dinsdag 12 juli stelt de bank vast dat u een dekkingstekort van € 15.000,- op uw betaalrekening heeft. De bank stuurt u op dinsdag 12 juli een brief met de waarschuwing voor dit dekkingstekort. U stort op woensdag 13 juli € 20.000,- op uw betaalrekening. Daarna heeft u geen dekkingstekort. Op donderdag 14 juli daalt de waarde van uw beleggingsproducten sterk. Op de vierde werkdag (vrijdag 15 juli) kijkt de bank aan het begin van deze werkdag of u wel of geen dekkingstekort heeft. U heeft op die dag een dekkingstekort van € 10.000,-.

Stelt de bank aan het begin van de vijfde werkdag (maandag 18 juli) weer vast dat u een dekkingstekort heeft? Dan zal de bank op maandag 18 juli maatregelen nemen om uw dekkingstekort op te heffen. Hierdoor eindigt de 5-dagen procedure.

### Dekkingstekort niet opgelost

Op dinsdag 12 juli stelt de bank vast dat u een dekkingstekort van € 15.000,- op uw betaalrekening heeft. De bank stuurt u op dinsdag 12 juli een brief met de waarschuwing voor dit dekkingstekort. U doet niets of u neemt maatregelen die het dekkingstekort niet of niet helemaal opheffen. In de dagen daarna blijft de waarde van uw beleggingen ongeveer gelijk. U geeft geen orders op en u betaalt niets van uw betaalrekening. U blijft een dekkingstekort houden. Op de vierde werkdag (vrijdag 15 juli) kijkt de bank aan het begin van deze werkdag of u wel of geen dekkingstekort heeft. U heeft nog wel een dekkingstekort. Stelt de bank aan het begin van de vijfde werkdag (maandag 18 juli) weer vast dat u een dekkingstekort heeft? Dan zal de bank op maandag 18 juli maatregelen nemen om uw dekkingstekort op te heffen. Hierdoor eindigt de 5-dagen procedure.

## 10. Klachtenprocedure

### 10.1. Hoe en waar kan ik klachten doorgeven?

1. De bank doet haar best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Heeft u toch nog een klacht? Geeft u dit dan direct door aan de bank. De bank zal uw klacht dan onderzoeken. Het is niet altijd meteen duidelijk of de bank een fout heeft gemaakt. Ook kan er daarover tussen u en de bank verschil van mening bestaan.
2. U kunt uw klacht doorgeven op één van de volgende manieren:
  - ▶ schriftelijk: stuur uw klacht naar uw ABN AMRO kantoor. Het adres van uw vestiging vindt u op onze website.
  - ▶ via Internet: u kunt uw klacht online aan de bank doorgeven door een e-mail te sturen of via een bankmail.
  - ▶ bij een advieskantoor: bespreek uw klacht met een medewerker van één van onze kantoren of met uw eigen contactpersoon.
  - ▶ telefonisch: u kunt de bank bereiken op telefoonnummer: 0900 - 0024\*. Vanuit het buitenland belt u: +31 (0)10 241 17 20 (u betaalt dan de lokale kosten plus de kosten voor het bellen vanuit het buitenland).
3. Lost de bank uw probleem niet direct op bij het doorgeven ervan op kantoor of aan de telefoon? Dan ontvangt u altijd een brief van de bank met een antwoord of een ontvangstbevestiging. Als de bank niet direct een antwoord kan geven, dan staat in deze brief de datum waarop u een antwoord van de bank kunt verwachten.

### 10.2. Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met het antwoord van de bank?

Bent u het niet eens met het antwoord op uw klacht, dan kunt u in beroep gaan. Dit betekent dat u de bank per brief of per e-mail vraagt om uw klacht nogmaals te beoordelen. Noem in uw klacht de volgende punten:

- ▶ omschrijving van uw klacht
- ▶ uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- ▶ uw rekeningnummer

Stuur ook kopieën van de informatie mee als dit uw klacht duidelijker maakt. U kunt het sturen naar:

ABN AMRO Bank N.V.

Afd. Klachtenmanagement (HQ1125)

Postbus 283

1000 EA Amsterdam

of

Per mail naar [klachtenmanagement@nl.abnamro.com](mailto:klachtenmanagement@nl.abnamro.com)

Nadat onze afdeling Klachtenmanagement uw brief heeft ontvangen, stuurt deze u een brief. In deze brief staat de

datum waarop u een antwoord op uw klacht ontvangt. In dat antwoord reageert de bank op uw klacht. Ook geeft de bank in dat antwoord aan als dat antwoord het definitieve oordeel is van de bank over uw klacht.

### **10.3. Wat kan ik doen als ik daarna nog steeds niet tevreden ben?**

U kunt uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke organisatie die klachten van consumenten behandelt over financiële producten en diensten. Dit moet u doen binnen drie maanden na de datum van de brief van de bank waarin u het definitieve antwoord van de bank heeft ontvangen. U kunt een klachtenformulier downloaden via kifid.nl of het klachtenformulier telefonisch opvragen bij het Kifid (telefoonnummer: 070 - 333 8 999). Op de website van het Kifid vindt u meer informatie over het Kifid en de reglementen van het Kifid. Hierin ziet u onder meer onder welke voorwaarden het Kifid uw klacht in behandeling kan nemen.

Uw klachtenformulier dient u online in via mijn.kifid.nl of stuurt u naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93527  
2509 AG DEN HAAG

Het Kifid kijkt of u en de bank uw klacht via bemiddeling kunnen oplossen. Zo niet, dan legt het Kifid uw klacht voor aan de Geschillencommissie. U kunt er ook voor kiezen om naar de Nederlandse rechter te gaan.

### **10.4. Wat moet ik doen met mijn beleggingsproducten op mijn beleggingsrekening waarover ik een klacht heb?**

Heeft u een klacht over beleggingsproducten die u op uw beleggingsrekening heeft? Dan moet u zo veel mogelijk de schade beperken. Ook als u hierover een klacht heeft ingediend bij de bank, maar u nog niet weet of uw klacht wordt opgelost. In de tussentijd kan de schade namelijk oplopen. De schade kunt u bijvoorbeeld beperken door de beleggingsproducten te verkopen waarover u een klacht heeft. Als hiervoor een andere maatregel dan verkopen nodig is, dan moet u die nemen. Bijvoorbeeld dat u juist een beleggingsproduct weer terugkoopt, als u vindt dat de bank onterecht dit product heeft verkocht. Volgens de wet bent u zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen waardoor u eventuele schade beperkt of waardoor u de schade op een bepaalde hoogte vastlegt. Loopt de schade op nadat u zelf redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn van uw eventuele schade? Dan is de bank daarvoor niet aansprakelijk.

## **11. Overige onderwerpen**

### **11.1. Hoe gaat de bank om met belangenconflicten bij beleggen?**

1. De bank heeft beleid vastgesteld om belangenconflicten te kunnen beheersen. Wat belangenconflicten zijn en hoe de bank daarmee omgaat, leest u in de Samenvatting van het beleid van ABN AMRO over belangenconflicten. Deze samenvatting kunt u ook vinden op de website van de bank: abnamro.nl U kunt het beleid van ABN AMRO over belangenconflicten bij de bank opvragen.
2. De bank zorgt ervoor dat de afdeling van de bank die beleggingsdiensten aan u verleent onafhankelijk kan handelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat deze afdeling niet van alle informatie gebruik kan of mag maken die binnen de bank aanwezig is, als deze afdeling beleggingsdiensten verleent. Deze afdeling mag in ieder geval geen gebruik maken van informatie
  - ▶ die niet openbaar is; en
  - ▶ die koersgevoelig is.
3. Is er toch een belangenconflict? Dan zal de bank u hiervan op de hoogte stellen. U kunt dan bepalen wat u wilt doen met de beleggingsdiensten waarover een belangenconflict bestaat.
4. De bank kan u van een belangenconflict op de hoogte stellen door:
  - ▶ een bericht op de website van de bank;
  - ▶ een e-mail aan u; of
  - ▶ een brief aan u.

### **11.2. Vallen de beleggingsdiensten onder het beleggerscompensatie- en depositogarantiestelsel?**

1. De regels van het beleggerscompensatie- en depositogarantiestelsel zijn van toepassing op de bank.
2. De beleggingsproducten op uw beleggingsrekening vallen niet onder het depositogarantiestelsel.
3. Voor meer informatie over deze regels verwijzen wij u naar de website van De Nederlandsche Bank (dnb.nl).

### **11.3. Hoe gaat de bank met mijn persoonlijke gegevens om?**

1. De persoonlijke gegevens die u aan de bank heeft gegeven, zal de bank verwerken rekening houdend met de geldende privacywet- en regelgeving. Kijk voor meer informatie in Artikel 10 Persoonsgegevens onder het kopje 'Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?' van de Algemene Bankvoorwaarden. Deze voorwaarden staan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. Verder staat op de website van de bank ook meer informatie over het onderwerp privacy en gebruik van uw persoonsgegevens.
2. In aanvulling daarop geldt het volgende:



- ▶ Voor bepaalde buitenlandse beleggingsproducten kunt u aanspraak maken op vermindering van bronbelasting. Dit geldt bijvoorbeeld voor Amerikaanse beleggingsproducten. De bank kan in het kader hiervan uw persoonlijke gegevens doorgeven aan een buitenlandse instantie waarmee de bank een overeenkomst heeft gesloten.
- ▶ Daarnaast geeft de bank in de meeste gevallen aan de Nederlandse belastingdienst informatie door over uw beleggingen. Soms geeft de Nederlandse belastingdienst die informatie ook door aan buitenlandse belastingdiensten, bijvoorbeeld in de Europese Unie of in de Verenigde Staten.
- ▶ Uitgevende instellingen kunnen de bank vragen om bekend te maken wie de aandeelhouders zijn van de uitgevende instelling. Voldoet de bank aan dit verzoek, dan geeft de bank persoonlijke gegevens door aan de uitgevende instelling. U leest hierover meer in artikel 7.3. (*Welke beleggersinformatie kan ik van de bank krijgen bij bepaalde gebeurtenissen die te maken hebben met mijn beleggingsproducten?*).
- ▶ Als u in buitenlandse beleggingsproducten belegt, bewaart de bank uw beleggingsproducten bij een buitenlandse bank of bewaarbedrijf. Ook worden uw orders door een buitenlandse partij uitgevoerd. Zie ook artikel 5.1 (*Bewaart de bank mijn beleggingsproducten?*) en artikel 4.11 (*Hoe voert de bank mijn orders uit?*). Toezichthouders uit het buitenland, of buitenlandse partijen die uw beleggingsproducten bewaren of uw orders uitvoeren, kunnen uw persoonsgegevens op basis van bijvoorbeeld lokale anti-witwas wetten opvragen. Persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld uw naam en adres. Vraagt de buitenlandse toezichthouder of partij die uw beleggingsproducten bewaart of orders uitvoert om deze gegevens? Dan moet de bank mogelijk uw persoonsgegevens doorgeven. Doordat deze partijen zich in het buitenland bevinden kan het zijn dat deze landen niet hetzelfde of een onvoldoende beschermingsniveau van persoonsgegevens kennen als Nederland. Zie ook artikel 10 Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (*Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?*). Wilt u niet dat de bank uw gegevens of de gegevens van uw vertegenwoordigers aan deze buitenlandse partijen doorgeeft, dan kunt u de bank dit laten weten. Dit betekent dat u beleggingsproducten uit deze landen moet verkopen. De mogelijk negatieve financiële gevolgen van de verkoop komen dan wel volledig voor uw rekening.

#### 11.4. Wat betekent het dat de bank een pandrecht op mijn beleggingen heeft?

1. Heeft u de Overeenkomst Beleggen ondertekend? Dan bent u verplicht om nu en in de toekomst aan de bank in pand te geven en geeft u daarmee nu en in de toekomst in pand:
  - ▶ alle beleggingsproducten waarin u bij de bank belegt. Dit gaat op de manier die staat in artikel 24 van de Algemene Bankvoorwaarden. Deze voorwaarden staan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.;
  - ▶ al uw vorderingen die u op de Stichting Beleggersgiro heeft. Wat de beleggersgiro is, leest u in de Voorwaarden Beleggersgiro;
  - ▶ alle goederen die in de plaats komen van deze beleggingsproducten en vorderingen.
 U verklaart dat u deze beleggingsproducten, vorderingen en goederen aan de bank in pand mag geven.
2. Heeft u de Overeenkomst Beleggen ondertekend? Dan geeft u aan de bank ook een volmacht, waardoor de bank namens u:
  - ▶ al deze vorderingen, beleggingsproducten en andere goederen telkens weer aan de bank kan verpanden. Dit doet de bank telkens weer bij herhaling; en
  - ▶ alles kan doen wat de bank nodig vindt voor deze verpandingen. U kunt uw volmacht niet herroepen en de bank mag uw volmacht aan een ander geven (recht van substitutie).
3. Met dit pandrecht geeft u de bank zekerheid voor al uw schulden die u op enig moment aan de bank heeft. Deze verpanding heeft alleen gevolgen voor u als u bijvoorbeeld schulden heeft bij de bank:
  - ▶ waarvoor door de bank niet apart zekerheid met u is overeengekomen; of
  - ▶ waarvoor de zekerheid op enig moment te weinig dekking biedt, als u wel apart zekerheid bent overeengekomen.
 Heeft u geen schulden bij de bank of heeft u wel voldoende dekking daarvoor? Dan kunt u gewoon zelf over uw beleggingsproducten beschikken. Behalve als er een andere beperking is.
4. Een bijzonder kenmerk van dit pandrecht van de bank is dat het 'automatisch' tot stand komt door de volmacht van u aan de bank. U hoeft als klant van de bank hiervoor bijvoorbeeld niet telkens een aparte pandakte te ondertekenen. Dit is van belang om het pandrecht van de bank op een zo eenvoudig mogelijke wijze steeds te laten bestaan.
5. Leest u ook artikel 24 van de Algemene Bankvoorwaarden en de toelichting daarop.

## 12. Stoppen met bepaalde beleggingsdiensten

### 12.1. Kan de bank stoppen met bepaalde beleggingsdiensten?

1. De bank kan op elk moment besluiten om per direct te stoppen met bepaalde beleggingsdiensten. De bank kan bijvoorbeeld besluiten om:
  - ▶ te stoppen met een bepaalde beleggingsvorm
  - ▶ te stoppen met bepaalde beleggingsproducten.U kunt deze producten dan niet meer kopen bij de bank en niet meer bij de bank ontvangen van een andere bank of binnen de bank. Soms kunt u deze beleggingsproducten ook niet meer verkopen of overboeken naar een andere bank of binnen de bank;
  - ▶ op een bepaalde beurs geen orders meer uit te voeren; en
  - ▶ uw beleggingsrekening op te heffen. Bijvoorbeeld als u gedurende een kalenderjaar of langer geen beleggingsproducten op uw beleggingsrekening heeft staan.
2. Stopt de bank met een bepaalde beleggingsdienst? Dan hoeft de bank u niet uit te leggen waarom de bank hiermee stopt.
3. Stopt de bank met een bepaald beleggingsproduct op uw beleggingsrekening? En moet u dat beleggingsproduct verkopen of overboeken naar een andere bank? Dan krijgt u hierover een bericht van de bank. In dit bericht zal de bank u een termijn geven om deze beleggingsproducten te verkopen of over te boeken naar een andere bank. Heeft u deze beleggingsproducten na die termijn nog op uw beleggingsrekening? Dan mag de bank deze beleggingsproducten voor u verkopen. De bank zal de opbrengst ervan na aftrek van kosten op uw betaalrekening bijschrijven.
4. Heft de bank uw beleggingsrekening op? En wilt u uw beleggingsrekening daarna toch weer gebruiken? Dan moet u de bank vragen om weer een beleggingsrekening voor u te openen. Soms kan de bank dan uw oude beleggingsrekening voor u openen, maar dit kan de bank niet altijd. Dan opent de bank een nieuwe beleggingsrekening voor u.

### 12.2. Wat moet ik doen als ik niet meer bij de bank wil beleggen?

U kunt op elk moment de Overeenkomst Beleggen opzeggen als u niet meer bij de bank wilt beleggen. U moet de bank hierover een brief sturen. Nadat de bank uw brief heeft ontvangen, eindigt de Overeenkomst Beleggen.

### 12.3. Kan de bank de Overeenkomst Beleggen opzeggen?

1. De bank kan op elk moment de Overeenkomst Beleggen met u opzeggen. De bank moet u hierover

een brief sturen. De Overeenkomst Beleggen eindigt een maand na de datum van deze brief.


2. Kan de bank u niet meer bereiken op het adres dat u aan de bank heeft opgegeven? Dan kan de bank de Overeenkomst Beleggen met u opzeggen zonder een schriftelijk bericht aan u. Dit kan de bank doen als de bank u twee jaar lang niet heeft kunnen bereiken. Daarna zal de bank uw beleggingsproducten op een bepaald moment verkopen. De opbrengst daarvan zal de bank na aftrek van kosten storten op een rekening van de bank. U kunt de opbrengsten hiervan na aftrek van kosten opeisen bij de bank.

### 12.4. Wat zijn de gevolgen als de Overeenkomst Beleggen eindigt?

1. De bank zal uw orders die de bank eerder heeft goedgekeurd, zo veel mogelijk uitvoeren. De bank zal geen nieuwe kooporders meer goedkeuren, maar nog wel verkooporders.
2. U moet de bank binnen vier weken na opzegging aangeven naar welke andere bank uw beleggingsproducten kunnen worden overgeboekt. Doet u dit niet, dan mag de bank uw beleggingsproducten voor u verkopen. De bank zal de opbrengst na aftrek van kosten bijschrijven op uw betaalrekening. Dit geldt ook als u of de bank de gehele bankrelatie opzegt (zie ook artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden). Heeft u bij ABN AMRO geen betaalrekening meer? Dan zal de bank de opbrengst na aftrek van kosten bijschrijven op een betaalrekening van u bij een andere bank. U moet dan wel het nummer van die betaalrekening aan de bank hebben doorgegeven.
3. Als de Overeenkomst Beleggen eindigt, dan eindigen ook alle andere aparte overeenkomsten over beleggen die bij deze Overeenkomst Beleggen horen.

### 12.5. Kan de bank mij bepaalde beleggingsdiensten weigeren?

De bank mag u bepaalde beleggingsdiensten en bepaalde beleggingsproducten weigeren als de bank dit nodig vindt. De bank mag bijvoorbeeld weigeren een beleggingsrekening voor u te openen. Of als u al belegt bij de bank, dan mag de bank weigeren om voor u een aanvullende overeenkomst af te sluiten. Bijvoorbeeld de Deelovereenkomst voor Opties. Ook mag de bank weigeren een beleggingsproduct aan u te verkopen als u niet behoort tot de doelgroep van het beleggingsproduct. De bank mag u ook bepaalde beleggingsdiensten weigeren als u geen identificatiecode verstrekt (zie art. 1.8 *Welke informatie heeft de bank van u nodig als u gaat beleggen?*). De bank hoeft u niet uit te leggen waarom de bank u bepaalde beleggingsdiensten of beleggingsproducten weigert.



---

ABN AMRO Bank N.V.  
Amsterdam, Januari 2023

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam.  
Handelsregister K.v.K. Amsterdam, nr 34334259.

0900 - 0024

(Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten.

Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten).

**abnamro.nl**