

## Chapitre 1. Dispositions générales

### Article 1 – Définitions

Dans le présent règlement, les termes ci-dessous doivent être compris comme suit:

- Agence: l'Agence Belfius Banque du Client, ou sa personne de contact chez Belfius Banque.
- RGO: le Règlement Général des Opérations de Belfius Banque (consultable via [belfius.be/reglements](http://belfius.be/reglements)).
- Belfius Banque: Belfius Banque SA, dont le siège social est sis Place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA. BE403.201.185.– Agent d'assurance FSMA n°19.649. Belfius Banque est soumise au contrôle de la FSMA qui a son siège à 1000 Bruxelles, rue du Congrès 12-14.
- Belfius Direct Phone: le service mentionné à l'article 3.1, en ce compris le service Belfius Direct Contact.
- Belfius Direct Contact: le service visé ci-après à l'article 3.2, également commercialisé sous la marque Comfort Banking.
- Belfius Direct Private: le service visé à l'article 3.3.
- Client: toute personne ayant une relation contractuelle avec Belfius Banque pour l'utilisation des services Belfius Direct Phone, Belfius Direct Contact ou Belfius Direct Private.
- Instruments financiers: tous les instruments financiers visés par la législation financière (notamment l'article 2, 1° de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, en ce compris, mais de manière non limitative, les bons de caisse, obligations, titres de la dette publique (bons d'État, OLO, etc.), actions, warrants, parts d'organismes de placement collectif (sicav, fonds communs de placement, Exchange Traded Funds etc.), mais également les produits dérivés ayant un objectif de couverture (Forex Spot, Forex Forward et Forex Swap).
- Transaction(s) en Instruments financiers: toutes les opérations en Instruments financiers comme p. ex. la souscription, l'achat, la vente, le rachat, l'échange, la conversion, l'encaissement du coupon, le remboursement, l'exercice des droits attachés à un Instrument financier, le transfert de titres.
- Forex Spot: transaction par laquelle une partie (le «Vendeur») vend à l'autre partie (« Acheteur ») un montant déterminé dans une devise déterminée (la «Devise de référence») contre paiement d'une somme convenue dans une autre devise déterminée (la «Devise de liquidation») et les deux engagements sont liquidés au comptant (spot).
- Forex Forward: transaction par laquelle le Vendeur vend à l'Acheteur un montant déterminé dans la Devise de référence, contre paiement d'une somme convenue dans la Devise de liquidation et les deux engagements sont liquidés à une date ultérieure convenue.
- Forex Swap: combinaison d'un Forex Spot et d'un Forex Forward, ce qui revient à une transaction:
  - 1) par laquelle le Vendeur vend à l'Acheteur un montant déterminé dans la Devise de référence, contre paiement d'une somme convenue dans la Devise de liquidation et les deux engagements sont liquidés au comptant (spot) et
  - 2) par laquelle l'Acheteur revend au Vendeur le montant convenu dans la Devise de liquidation, contre une somme convenue dans la Devise de référence et les deux engagements sont liquidés à une date ultérieure convenue.
- Règlement: le présent Règlement Belfius Direct Private.
- Compte(s): le(s) compte(s) du Client ou les comptes d'un tiers ouverts auprès de Belfius Banque et sur lesquels le Client a reçu procuration.

### Article 2 – Champ d'application

Le présent Règlement comprend les droits et obligations de Belfius Banque et du Client qui découlent de l'utilisation des services suivants: Belfius Direct Phone, Belfius Direct Contact et Belfius Direct Private. Les dispositions du Règlement Général des Opérations (RGO) de Belfius Banque restent d'application pour les transactions effectuées via ces services. En cas de contradictions, les dispositions du présent Règlement prévalent sur celles du RGO.

En signant le contrat Belfius Direct Private, le Client déclare expressément avoir reçu une copie de ce Règlement, l'avoir lu et en accepter le contenu.

En signant le contrat Belfius Direct Private, le Client a automatiquement accès à Belfius Direct Phone et à Belfius Direct Contact.

Le Client approuve explicitement que dans le cadre des différents services financiers qu'il peut acheter ou vendre par l'entremise de Belfius Direct Private, Belfius Banque ne doit transmettre que les informations suivantes:

- l'identité de la personne qui est en contact avec le Client et le fait que cette personne est un membre du personnel de Belfius Banque
- une description des principales caractéristiques du service financier
- le prix global à payer (y compris les taxes connues) ou lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué à l'avance, la base de calcul y afférente
- les autres taxes et frais éventuels non pris en charge par Belfius Banque, pour autant que Belfius Banque puisse raisonnablement être censée en connaître l'existence
- indépendamment de l'existence ou non d'un droit de révocation, les modalités et frais éventuels à payer pour les services délivrés «avant révocation».

À la demande explicite du Client, des informations supplémentaires écrites peuvent être communiquées préalablement à son achat. Le Client reconnaît que lorsqu'il fait usage de cette possibilité, l'achat ne peut pas être traité immédiatement à la suite de son appel.

### Article 3 – Objet et disponibilité

#### 3.1 Belfius Direct Phone

Belfius Direct Phone est un service automatisé par ordinateur vocal permettant au Client d'effectuer les opérations suivantes via le téléphone:

- consultation du solde et des mouvements des Comptes
- virements sur les Comptes. De même, les virements avec une date dans le futur peuvent être introduits, consultés et annulés
- introduction, modification et annulation d'ordres permanents
- annulation de domiciliations
- modification du code secret
- accès à Belfius Direct Contact

Le service Belfius Direct Phone est disponible 24h/24, 7j/7.

#### 3.2 Belfius Direct Contact

Le service Belfius Direct Contact permet au Client de contacter via Belfius Direct Phone un collaborateur de Belfius Banque pour s'informer et/ou effectuer les opérations reprises à l'Article 3.1, ainsi que pour transmettre des Transactions en Instruments Financiers et assurances de manière non automatique et sans l'intervention de l'ordinateur vocal. Belfius Direct Contact est disponible du lundi au vendredi de 8h00 à 22h00 et le samedi de 9h00 à 17h00, à l'exception de certains jours fériés et bank holidays.

#### 3.3 Belfius Direct Private

Le service Belfius Direct Private permet au Client d'entrer en communication avec un collaborateur de Belfius Banque par le biais d'un numéro de téléphone spécial et ce, afin:

- d'effectuer les opérations reprises à l'Article 3.1
- d'obtenir un conseil en investissement conformément à l'article 14
- de transmettre ses Transactions en Instruments financiers

Le service Belfius Direct Private est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00. En-dehors de ces heures d'ouverture, le Client sera automatiquement transféré vers un collaborateur de Belfius Direct Contact avec qui il pourra effectuer les opérations visées à l'Article 3.2.

### Article 4 – Accès et utilisation

#### 4.1 Utilisation exclusivement téléphonique

Belfius Direct Private, Belfius Direct Phone et Belfius Direct Contact sont des services proposés uniquement par téléphone. Tant le Client que Belfius Banque peuvent prendre l'initiative d'un contact.

#### 4.2 Personnes morales

Les personnes morales qui souhaitent conclure un contrat pour un ou plusieurs des services en question, doivent désigner une personne physique (ci-après, le «Mandataire») qui exercera, en leur nom et pour leur compte, tous les droits et obligations de la personne morale en tant que Client, dont la réalisation d'opérations sur les Comptes.

Toute modification de Mandataire doit être communiquée par écrit à Belfius Banque. Jusqu'à cette notification, la personne morale reste responsable de toutes les opérations effectuées par l'ancien Mandataire, conformément aux dispositions du présent Règlement.

Toute modification apportée au contenu des compétences du Mandataire doit également être communiquée par la personne morale à son Agence. Jusqu'à cette notification, la personne morale reste responsable de toutes les opérations qu'effectue le Mandataire en dehors de la description de ses nouvelles compétences mais dans le cadre de la description de ses anciennes compétences.

#### 4.3 Produits dérivés ayant un objectif de couverture

Le service Belfius Direct Private est exclusivement accessible aux personnes physiques en ce qui concerne les (transactions en) produits dérivés dans un objectif de couverture (Forex Spot, Forex Forward et Forex Swap).

Le Client qui veut être actif dans des opérations relatives à des Forex Spot, Forex Forward et Forex Swap doit préalablement signer le «Contrat-cadre relatif aux transactions en produits dérivés» avec Belfius Banque, sans quoi ces opérations ne sont pas autorisées.

#### 4.4 Moyen d'identification

Le code secret fourni au Client ou à son Mandataire par Belfius Banque lors de la signature du contrat Belfius Direct Private est strictement personnel. Le Client ne peut en aucun cas communiquer son code à des tiers et les précautions nécessaires doivent être prises afin d'éviter que des tiers n'entrent en possession de ce moyen d'identification.

#### 4.5 Accès

Lors de l'identification par code secret pour accéder aux services en question, le Client doit introduire via le clavier de son téléphone le numéro de compte, auquel est lié l'abonnement, ou le code d'identification octroyé à cette fin par Belfius Banque, ainsi que le code secret exact.

#### 4.6 Utilisation du code secret

Le code secret est transmis au Client sous enveloppe fermée après la signature du contrat Belfius Direct Private. Belfius Banque supporte les risques liés à l'envoi du code au Client, jusqu'au moment où celui-ci le reçoit. Le Client est prié de modifier son code secret lors de la première utilisation.

Le Client doit également utiliser le code secret afin de signer les transactions effectuées via Belfius Direct Phone.

#### 4.7 Preuve

Toutes les opérations effectuées après avoir introduit le code secret, ou confirmées au moyen de ce code secret, ou après tout autre moyen d'identification mis à disposition par Belfius Banque, sont censées correspondre à l'objectif du Client, et peuvent être exécutées comme telles par Belfius Banque, sauf si le Client a fait la communication visée à l'article 6.2.

Toutes les opérations exécutées sont enregistrées par Belfius Banque dans un journal électronique conservé pendant au moins 5 ans. Le contenu de ce journal peut être reproduit ou consigné sur papier, microfiche, microfilm, support magnétique ou disque optique, ou sur n'importe quel autre support informatique. Conformément aux dispositions légales en vigueur, Belfius Banque est tenue d'enregistrer les conversations téléphoniques et les communications électroniques concernant le contrat Belfius Direct Private en rapport, au moins, avec la prestation de services qui concernent la réception, la transmission et l'exécution d'ordres du Client. Une copie de l'enregistrement des conversations et des communications avec le Client est disponible sur demande pendant 5 ans à partir de la date de l'enregistrement.

Durant un mois après leur enregistrement, les conversations téléphoniques peuvent être utilisées afin de contrôler la qualité du service.

En cas de litige entre le Client et Belfius Banque portant sur le contrat Belfius Direct Private, ces enregistrements servent de preuve, sauf s'il existe un document écrit contradictoire.

Ces enregistrements sont strictement confidentiels et ne pourront être utilisés que dans le cadre du contrat Belfius Direct Private ou de tout litige résultant de son application ou de son interprétation.

En cas de contestation d'une Transaction en Instruments financiers, Belfius Banque démontrera que les opérations ont été correctement enregistrées via une ou plusieurs de ces techniques d'enregistrement et que la transaction n'a pas été influencée par une panne technique ou tout autre manquement de la part de Belfius Banque.

Toutes les transactions effectuées via l'un des services mentionnés figurent après leur exécution sur les extraits de compte pour permettre au Client de suivre convenablement ses dépenses. Ces extraits de compte fournissent un aperçu ou un résumé des transactions effectuées et sont en principe disponibles via les canaux usuels dès le premier jour qui suit celui de l'exécution des transactions.

Dans les cas acceptés par Belfius Banque, le Client peut transmettre ses ordres via fax. Dans ce cas, la copie reçue par Belfius Banque est censée avoir une force probante identique à l'original et en cas de contradiction avec ce dernier, elle le primera.

Le Client qui souhaite contester une Transaction en Instruments financiers doit le faire dans les 3 mois qui suivent la communication des détails de la transaction via les extraits de compte. Sauf cas de force majeure, une transaction ne peut plus être contestée après cette période de 3 mois.

#### 4.8 Utilisation

Le Client doit respecter à tout moment les directives qui lui ont été remises pour utiliser les services mentionnés.

Les virements que le Client effectue via Belfius Direct Phone, sont limités à 2.500 euros par virement et à 12.500 euros par Compte et par semaine. Les virements d'un compte à vue sur un compte d'épargne ou inversement, sont plafonnés à 25.000 euros par virement.

Le Client peut effectuer des opérations sur tous les Comptes dont il est (co-)titulaire ou mandataire via Belfius Direct Private et Belfius Direct Contact. Il peut également faire exécuter des opérations relatives à des produits et services Belfius déjà souscrits ou souscrire à de nouveaux produits et services. En ce qui concerne la date de valeur, les ordres transmis sont traités conformément aux dispositions prévues dans le guide des tarifs.

#### 4.9 Modification de la procédure d'accès

Belfius Banque se réserve le droit de modifier la procédure d'accès, les moyens d'identification et les procédures de sécurité en fonction des besoins de la technique et de l'évolution des systèmes de sécurité, de la législation et de la réglementation applicables.

### Article 5 – Offre, durée, suspension et résiliation du contrat

**5.1** Belfius Banque se réserve le droit de refuser partiellement ou totalement l'accès aux services ou méthodes d'identification dont il est question dans le présent Règlement à certains clients. Elle se réserve également le droit de proposer ces services, pour des raisons fondées, à des conditions différentes à certains clients (groupes de clients).

**5.2** L'accès au service Belfius Direct Private est octroyé au Client pour une durée indéterminée, par la signature du contrat Belfius Direct Private.

L'accès au service peut être résilié à tout moment par le Client ou par Belfius Banque. La résiliation du service par le Client doit se faire par l'intermédiaire d'un collaborateur de Belfius Direct Private ou Belfius Direct Contact.

Si le contrat Belfius Direct Private est résilié par Belfius Banque, un préavis d'un mois est appliqué, sauf en cas de faute grave du Client et dans les cas prévus dans l'article 5.3. Dans ce cas, Belfius Banque peut mettre fin au contrat Belfius Direct Private sur-le-champ.

**5.3** Sous réserve des dispositions du RGO, Belfius Banque se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin partiellement ou totalement, temporairement ou définitivement, immédiatement et sans avertissement préalable, aux services ou aux moyens d'identification, pour des raisons fondées, telles que, notamment mais pas exclusivement, dans les cas suivants:

- lorsque le(s) Compte(s) du Client est(sont) liquidé(s) ou bloqué(s) ou s'il s'avère que le Client ne respecte pas ses obligations légales, réglementaires ou contractuelles relatives aux services proposés
- si Belfius Banque estime qu'un ou plusieurs des services ou moyens d'identification ne convien(nen)t (plus) pas au Client, quelle que soit la raison
- si Belfius Banque l'estime utile ou nécessaire pour la sécurité du système, ou pour préserver ses propres intérêts ou ceux du Client

- en cas de présomption d'abus ou d'utilisation illicite d'un des services ou moyens d'identification en question par un tiers, que cette présomption ait été dénoncée par le Client ou non
- en cas de présomption fondée de fraude ou d'abus dans le chef du Client
- si un code secret erroné a été introduit 3 fois consécutivement
- si, au cours d'une période d'un an, le Client n'a pas utilisé le service

**5.4** Belfius Banque se réserve le droit d'interrompre le service à des fins de maintenance du système ou encore afin d'y apporter des adaptations ou améliorations. Dans la mesure du possible Belfius Banque en avertira préalablement le Client. Il se peut toutefois que des interruptions se produisent sans avertissement préalable, à la suite d'un incident technique ou en cas de force majeure comme p. ex. mais pas exclusivement, une grève ou tout autre incident sur lequel Belfius Banque n'a aucune prise, ou en cas d'urgence.

## **Article 6 – Engagements, responsabilité et droit de renonciation du Client**

### **6.1 Utilisation de l'appareillage/connexion à un opérateur choisi par le Client**

Le Client est le seul responsable de l'appareillage téléphonique qu'il utilise pour accéder à un ou plusieurs des services. Sans préjudice des autres dispositions du présent Règlement, les conséquences découlant de l'utilisation et/ou du mauvais fonctionnement de cet appareillage sont à charge du Client.

Le Client peut choisir librement l'opérateur auquel il fait appel pour la livraison des services de téléphonie. Belfius Banque ne peut dès lors en aucun cas être tenue pour responsable de tout dommage causé par les services de cet opérateur ou d'un dommage causé par d'éventuels problèmes de connexion du Client aux services de l'opérateur.

### **6.2 Sécurité et précautions**

Le Client doit utiliser les services susmentionnés conformément aux dispositions du présent Règlement et aux autres informations mises à sa disposition.

Le Client reconnaît la nécessité d'une stricte confidentialité du code secret personnel qui lui a été transmis et/ou des autres moyens d'identification mis à sa disposition par Belfius Banque. Si des tiers devaient entrer en possession du code, Belfius Banque n'aurait pas la possibilité de détecter que les opérations que le tiers effectue au moyen du code secret du Client n'ont pas été transmises par le Client.

Le Client est tenu d'avertir immédiatement Belfius Banque ou une entité tierce désignée à cette fin par Belfius Banque dans les cas suivants:

- la perte ou le vol de son code secret
- l'abus, toute présomption d'abus ou toute présomption de détention du code secret par un tiers
- la comptabilisation sur les extraits de compte de toute transaction pour laquelle le Client n'a pas donné d'autorisation
- toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou les extraits de compte

Le cas échéant, et si possible, le Client modifiera également immédiatement son code secret par précaution.

Excepté dans les cas où le Client a averti Belfius Banque, ou le tiers désigné par elle, conformément aux dispositions du paragraphe précédent, Belfius Banque présume que l'utilisation d'un code secret correct émane du Client, et que le contenu des opérations introduites par le Client correspond aux ordres que Belfius Banque a reçus.

Le Client déclare reconnaître les risques liés à l'utilisation des services en question.

Jusqu'à la notification visée dans le présent article, le Client sera uniquement responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de son code secret ou de ses moyens d'identification à concurrence de 150 euros, sauf s'il a lui-même agi frauduleusement ou négligemment, auquel cas il sera intégralement responsable. Après cette notification, le Client n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol, sauf si Belfius Banque apporte la preuve que le Client a agi de manière frauduleuse.

Le Client n'est pas responsable en cas de perte ou de vol, si un ou plusieurs des services a/ont été utilisé(s) avec des moyens d'identification n'exigeant aucune présentation physique ou identification électronique.

### **6.3 Abus des services en question**

Le Client s'engage à ne pas utiliser les services concernés pour des transactions et/ou l'envoi de messages/données contraires à la législation belge ou internationale applicable en général et à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces.

### **6.4 Droit de renonciation**

Dans le cadre de l'achat de services financiers à distance, le Client dispose d'un droit de renonciation en cas d'achat d'un service spécifique. Ce droit de renonciation peut, sans pénalité et sans indication de motif, être exercé dans un délai de 14 jours civils à partir du jour de la conclusion du contrat Belfius Direct Private. Le droit de renonciation ne peut toutefois pas être invoqué pour:

- 1) des virements qui ne peuvent pas être considérés comme un achat de service financier
- 2) des services financiers dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers, comme des Transactions en Instruments financiers
- 3) les contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du Client avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.

## **Article 7 – Engagements et responsabilités de Belfius Banque**

### **7.1 Indisponibilité des services en question**

Le Client ne peut tenir Belfius Banque pour responsable du seul fait qu'un ou plusieurs des services en question serai(en)t temporairement ou définitivement indisponible(s) à la suite de facteurs autres que la mauvaise foi ou la faute grave de Belfius Banque.

Les engagements que prend Belfius Banque à l'égard du Client dans le cadre des services concernés, notamment en ce qui concerne l'accès, la disponibilité, la protection et le bon fonctionnement du service, sont des engagements de moyens. En d'autres termes, Belfius Banque mettra en œuvre tous les moyens techniques et humains raisonnablement censés être propres à un professionnel fournissant de tels services bancaires et financiers, afin d'assurer un service régulier et de prévoir une méthode de protection et d'identification appropriée.

### **7.2 Sécurité**

Belfius Banque assume la responsabilité du fait que les systèmes de sécurité qu'elle utilise soient conçus de façon telle que le code secret ne puisse pas être révélé à des tiers, sauf si le Client leur communique lui-même ce code secret ou ces moyens d'identification, sciemment ou non, ou par négligence.

Belfius Banque est responsable des dommages causés à la suite de la contrefaçon des services en question et des moyens d'identification.

### **7.3 Exécution des transactions**

Belfius Banque s'engage à exécuter les transactions dans le délai usuel, compte tenu des limitations précisées dans le présent Règlement, à condition que le Compte soit suffisamment approvisionné et que ce type d'opération soit autorisé sur le Compte. Belfius Banque peut en reporter l'exécution et même la refuser si les ordres ne sont pas ou insuffisamment couverts.

Si Belfius Banque ne peut exécuter les ordres à temps, elle effectuera ces transactions ou ces ordres ultérieurement, selon le cas et dans la mesure du possible. Belfius Banque se réserve le droit de demander au Client, avant l'exécution de son ordre communiqué par téléphone, une confirmation de celui-ci par fax ou par un autre moyen de communication électronique. Dans ce cas, le Client accepte que ce fax ou cet autre message électronique constitue un moyen de preuve entre les Parties ayant la même force probante qu'un

écrit daté et signé de sa main. En cas de litige, les Parties acceptent que le document tel qu'il est reçu par Belfius Banque prime sur le document original.

Le Client accepte d'assumer les conséquences découlant d'un emploi abusif par des tiers des moyens de communication électroniques susmentionnés. Le Client accepte expressément que sa signature apposée sur le contrat Belfius Direct Private fasse office de spécimen.

### **7.4 Exclusion de la responsabilité de Belfius Banque**

Sans préjudice de ce qui suit, et sauf dol ou faute grave, Belfius Banque ne peut pas être tenue pour responsable des dommages occasionnés dans le chef du Client ou d'un tiers, et dus:

- au non-respect par le Client de ses obligations stipulées dans le présent Règlement

- à l'absence de provision disponible sur le Compte du Client ou de couverture des ordres transmis
- à l'impossibilité d'établir la liaison nécessaire à la mise en place du service, à des interruptions de cette liaison, de quelque manière que ce soit, ou à des problèmes survenus lors de la transmission ou de la réception des transactions
- à un retard ou à un défaut d'exécution des transactions, dû à des tiers; à une interruption du service, notamment, mais pas exclusivement, dans les cas stipulés aux articles 5.3 et 5.4
- si la régularité des services concernés devait être compromise à la suite de manipulations, erreurs ou pannes techniques, quelle que soit leur nature, origine ou cause, sur lesquelles Belfius Banque n'a aucun contrôle direct

Sont notamment concernés, mais pas exclusivement:

- la surcharge du réseau téléphonique de l'opérateur choisi par le Client
- un service insuffisant, imprévisible, déficient, erroné ou inexistant de la part d'un tiers fournisseur de services ou de biens, dont l'intervention est nécessaire pour assurer le service
- tous les cas de force majeure p. ex. mais pas exclusivement, guerres, émeutes, attentats, catastrophes, grèves et tout autre événement similaire
- toute décision ou obligation imposée par les autorités belges ou autres

Si Belfius Banque adapte les caractéristiques techniques d'un ou plusieurs des services en question ou les conditions et les tarifs applicables, cela ne peut en aucun cas donner lieu à une responsabilité de Belfius Banque à l'égard du Client.

### 7.5 Exceptions

Les dispositions de l'article 7.4 ne s'appliquent pas dans les cas suivants:

- la non-exécution ou exécution imparfaite des opérations introduites sur des appareils qui ont été acceptés par Belfius Banque, que ces appareils aient été contrôlés par Belfius Banque ou non
- pour les opérations effectuées sans l'autorisation du Client, pour autant que le Client ait respecté ses obligations en vertu du présent Règlement
- en cas de contrefaçon des instruments requis pour utiliser le service Belfius Direct Phone, Belfius Direct Contact et Belfius Direct Private

### 7.6 Dommages-intérêts

Si la responsabilité de Belfius Banque devait être constatée à la suite d'un dommage réellement subi par le Client, Belfius Banque rembourserait ce dommage au Client dans les plus brefs délais. Ce dommage peut consister en:

- le montant de la transaction non exécutée ou exécutée imparfaitement, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant
- le montant éventuellement nécessaire pour que le Client se retrouve dans la position où il se trouvait avant l'exécution de la transaction pour laquelle aucune autorisation n'avait été donnée, éventuellement majoré des intérêts échus sur ce montant
- le montant éventuellement nécessaire pour replacer le Client dans la position dans laquelle il se trouvait avant l'utilisation de l'instrument contrefait
- d'autres frais éventuels encourus par le Client afin de déterminer les dommages à indemniser
- la perte financière découlant de l'exécution imparfaite des transactions dans la mesure où celle-ci résulte d'un fonctionnement défectueux des appareils agréés par Belfius Banque

Belfius Banque ne sera pas tenue d'indemniser d'autres dommages et/ou d'autres sommes que ceux mentionnés dans le présent article.

### Article 8 – Frais

Les frais inhérents au téléphone ou à son utilisation sont à charge du Client.

Les frais liés à l'utilisation des services concernés figurent dans le guide des tarifs disponible dans toutes les Agences de Belfius Banque. Le Client est informé des tarifs en vigueur avant la conclusion du contrat Belfius Direct Private.

Les opérations via Belfius Direct Private et Belfius Direct Contact sont facturées aux tarifs appliqués aux opérations effectuées par un collaborateur en Agence.

Les dérogations à ce principe sont communiquées au Client.

Le Client mandate irrévocablement Belfius Banque pour débiter le Compte indiqué par lui du montant des frais susmentionnés, sans autres instructions. Ce mandat se termine d'office au moment où il est mis

valablement fin au contrat Belfius Direct Private entre Belfius Banque et le Client

Ce n'est que si Belfius Banque a mis fin à un ou plusieurs des services concernés que le Client peut récupérer les frais du service déjà payé qu'il ne peut pas utiliser.

Tous les frais et pertes éventuelles découlant des opérations pour lesquelles les Comptes sont insuffisamment approvisionnés sont à la charge du Client.

### Article 9 - Modifications du Règlement et de l'offre de services

Belfius Banque peut à tout moment ajouter de nouveaux services à la liste mentionnée à l'article 3, et/ou modifier les transactions possibles mentionnées pour chacun de ces services. Belfius Banque peut à tout moment modifier les dispositions du présent Règlement, les tarifs et les services

proposés. Belfius Banque avertira le Client deux mois avant qu'une modification soit effectuée, soit par écrit, soit par le biais d'un support durable mis à la disposition du Client.

Après cette période de deux mois, la modification est opposable de plein droit au Client, sauf si le Client décide de résilier le contrat durant les deux mois qui suivent la communication de la modification. Le cas échéant, cette résiliation se fera sans frais.

### Article 10 – Validité

L'infaisabilité, la non-validité ou la nullité de l'une des dispositions du présent Règlement n'entraînera en aucun cas l'infaisabilité, la non-validité ou la nullité de l'ensemble du Règlement. Dans le cas où l'infaisabilité, la non-validité ou la nullité d'une clause s'avère incontestable, cette clause sera déclarée nulle et non avenue.

### Article 11 – Droit applicable / Service Plaintes / Tribunaux compétents

Pour l'application, l'interprétation et l'exécution du présent Règlement et du contrat Belfius Direct Private, seul le droit belge est applicable.

Une plainte? Contactez d'abord votre agence, votre chargé(e) de relations ou le service Gestion des plaintes (N° de colis 7908), place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles ou envoyez un e-mail à [complaints@belfius.be](mailto:complaints@belfius.be).

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse? Adressez-vous à Belfius Banque SA, Negotiation (N° de colis 7913), place Charles Rogier, 11 à 1210 Bruxelles ou envoyez un e-mail à [negotiation@belfius.be](mailto:negotiation@belfius.be).

Vous ne trouvez pas immédiatement la solution après avoir contacté les services précités? Adressez-vous à l'Ombudsman en conflits financiers, North Gate II, boulevard du Roi Albert II, 8 à 1000 Bruxelles (ombudsfin.be).

Tout litige portant sur ce Règlement ou sur le contrat Belfius Direct Private entre le Client, d'une part, et Belfius Banque, d'autre part, est soumis aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

## Chapitre 2. Dispositions particulières relatives aux Transactions en Instruments financiers

### Article 12 – Politique d'exécution optimale pour les Transactions en Instruments financiers

Sauf instruction spécifique du Client, Belfius Banque est tenue de prendre les mesures nécessaires lui permettant d'exécuter les ordres du Client aux meilleures conditions possibles (best execution – exécution optimale).

À cette fin, Belfius Banque a défini une politique d'exécution des ordres que le Client reconnaît avoir lue avant de soumettre un ordre à Belfius Banque. Cette politique l'informe notamment qu'en soumettant des ordres à Belfius Banque, ce dernier accepte que Belfius Banque puisse exécuter des ordres en dehors d'un marché réglementé, d'un système multilatéral de négociation (MTF) ou d'un système organisé de négociation (OTF).

Cette politique est disponible dans toutes les agences Belfius et sur [belfius.be](http://belfius.be).

La politique fait l'objet d'un contrôle périodique et de mises à jour en temps utile.

### **Article 13 – Principe: Exécution d'ordres avec ou sans évaluation du caractère approprié de l'investissement (« Appropriateness » ou «Execution only »)**

Si Belfius Direct Private ne formule pas de recommandations personnalisées au Client ou si le Client ne souhaite pas en recevoir, le service est limité à l'exécution de Transactions en Instruments financiers, avec ou sans évaluation du caractère approprié de l'investissement concerné («Appropriateness» ou «Execution only»).

En fonction de la complexité du produit, Belfius Direct Private peut être obligé de vérifier si l'investissement concerné est approprié pour le Client. À cette fin, Belfius Banque vérifie si le Client dispose des connaissances et de l'expérience nécessaires relatives à l'Instrument financier faisant l'objet de la transaction.

Si Belfius Banque constate que les connaissances et l'expérience du Client ne sont pas suffisantes, celui-ci en est averti.

Si le Client refuse de fournir les informations demandées par Belfius Banque, ou si les informations sur ses connaissances et son expérience sont insuffisantes, Belfius Banque l'avertit qu'elle ne sera pas en mesure de vérifier que le Client dispose des connaissances et de l'expérience nécessaires en vue d'exécuter des Transactions en Instruments financiers.

### **Article 14 – Conseil en investissement**

Dans certains cas déterminés, il est dérogé au principe «Appropriateness» ou «Execution only» (comme décrit dans l'article 13 de ce Règlement):

- Lorsque Belfius Direct Private fournit au Client un conseil d'investissement concernant un Instrument financier qui est commercialisé par Belfius Banque. Les Instruments financiers suivants notamment feront toujours l'objet d'un conseil d'investissement (énumération non limitative):
  - Bon de caisse Belfius
  - Obligation à revenu fixe Belfius
  - Obligation structurée Belfius
  - Émission primaire d'obligation de tiers et Belfius est membre du syndicat
  - Actions IPO et Belfius est membre du syndicat
  - OPC non cotés gérés par Belfius Investment Partners (BIP) SA
  - OPC non cotés, c.-à-d. fonds de tiers sélectionnés par Belfius (Candriam Multi-Management / liste CMM)
- Lorsque Belfius Direct Private indique explicitement qu'il fournit au Client un conseil d'investissement concernant un Instrument financier déterminé qui n'est pas commercialisé par Belfius Banque.

Par «conseil en investissement», Belfius Banque entend la formulation de recommandations personnalisées et adéquates, en tenant compte de la situation individuelle du Client.

Le conseil de Belfius Banque n'est pas fourni sur une base indépendante. En effet, Belfius Banque conseille principalement des Instruments financiers qui sont émis ou fournis par des entités de son groupe ou par des entités avec lesquelles Belfius Banque a des relations juridiques et/ou économiques.

Afin de pouvoir recevoir un conseil en investissement, le Client doit informer Belfius Banque de ses objectifs d'investissement, de sa situation financière, de ses connaissances et de son expérience. À cette fin, le Client doit répondre à diverses questions permettant d'évaluer son appétit de risque, ses objectifs d'investissement, sa situation financière, ses connaissances et son expérience en matière financière.

Sans ces informations, Belfius Direct Private ne pourra pas apprécier la situation personnelle du Client et dès lors, ne pourra pas lui fournir de conseil sur des Instruments financiers. Belfius Direct Private se réserve le droit de refuser des Transactions en Instruments financiers qui ne sont pas adéquates pour le Client.

Le conseil fourni par Belfius Direct Private entraîne la remise d'une déclaration d'adéquation au Client, dans laquelle Belfius Banque précise en quoi le conseil répond aux besoins du Client.

Le Client assume la responsabilité de son choix et décharge Belfius Banque de toute responsabilité concernant les éventuelles conséquences négatives de Transactions effectuées en Instruments financiers.

### **Article 15 - Informations financières et cotations**

Les informations financières fournies par Belfius Banque sont purement factuelles et doivent être utilisées avec discernement et esprit critique par le Client. Les cotations ou prix fournis par Belfius Direct Private sont uniquement indicatifs et ne reflètent pas nécessairement le cours ou le prix auxquels l'opération sera effectuée.

### **Article 16 – Bordereau**

Dès qu'une Transaction en Instrument financier a été exécutée, Belfius Banque envoie au Client, au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant, un bordereau reprenant les conditions auxquelles l'opération a été exécutée. L'envoi de ce bordereau peut se faire soit par fax, au numéro de fax communiqué par le Client dans le contrat Belfius Direct Private, soit par courrier ordinaire ou par un autre moyen de communication électronique. Belfius Banque peut, le cas échéant, prendre contact avec le Client afin de lui confirmer l'exécution de son opération.

### **Article 17 – Contrat pour options**

Le Client qui veut être actif sur le marché des options doit signer préalablement le «Contrat en matière de négoce en options» avec Belfius Banque, sans lequel ces opérations ne sont pas autorisées.

### **Article 18 – Risque et suivi des investissements**

Le service financier fourni par Belfius Banque porte sur des Instruments financiers qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles Belfius Banque n'a aucune influence. Les performances du passé ne donnent aucune garantie quant au rendement futur.

Les ordres sont présentés à l'exécution au risque du Client conformément aux instructions qu'il a données à Belfius Banque et compte tenu des lois, règlements et usages du lieu où ils sont exécutés.

### **Article 19 – Contestation**

En dérogation à l'article 4.7, le Client doit communiquer à Belfius Banque toute contestation relative aux Transactions en Instruments financiers dans un délai de 3 jours ouvrables après la réception du bordereau ou à partir du jour auquel il aurait dû le recevoir. Passé ce délai, le Client est présumé avoir accepté et ratifié cette opération.