

## 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.
- Belfius Banque : Belfius Banque SA, dont le siège social est sis boulevard Pachéco, 44 à 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, T.V.A. BE0403.201.185 – Agent d'assurances n° 19.649. Belfius Banque est soumise au contrôle de la FSMA (L'Autorité des services et marchés financiers) 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.
- Mandataire : Toute personne autorisée par une Personne morale, sur la base de ses statuts ou d'une procuration spéciale, à effectuer des opérations sur Comptes.
- Règlement : Le présent Règlement Belfius Direct Private.
- Comptes : Les comptes du client ou les comptes d'un tiers ouverts auprès de Belfius Banque et pour lesquels le client a reçu procuration.
- Opérations de placements : Versements et retraits sur comptes à terme, ainsi que Transactions en instruments financiers.
- Transactions en instruments financiers : Achat, vente, souscription, rachat notamment d'actions, d'obligations, de parts d'OPC (sicav et fonds communs de placement), de dérivés, mais aussi de bons de caisse et de titres de dette publique (bons d'Etat, OLO).

### 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 de Belfius Banque en vigueur (ci-après dénommé RGO) restent d'application pour les transactions effectuées via ces services. En cas de contradictions, les dispositions du présent règlement l'emportent sur celles du RGO.

En signant le contrat Belfius Direct Private, le client déclare expressément avoir reçu une copie de ces règlements, les avoir lus 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 contracter par l'entremise de Belfius Direct Private, Belfius Banque ne peut 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 assuré ;
- le prix global à payer (y compris les taxes connues) ou lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul y afférente.
- les autres taxes et ou frais éventuels non pris en charge par Belfius Banque, pour autant que Belfius Banque connaisse l'existence de ces taxes.
- indépendamment de l'existence ou non d'un droit de révocation, les modalités et frais éventuels se rapportant au service délivré avant révocation d'un ordre restent à charge du client.

A 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 son ordre ne pourra être traité immédiatement lors 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 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

#### 3.2 Belfius Direct Contact

Le service Belfius Direct Contact permet au client qui a accès au service Belfius Direct Phone de contacter par téléphone un collaborateur de Belfius Banque pour s'informer et/ou effectuer les opérations reprises à l'Article 3.1, ainsi que pour transmettre ses 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 des informations factuelles, notamment à propos des prix;
- d'obtenir des conseils en placements
- 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 téléphonique exclusive

Belfius Direct Private, Belfius Direct Phone et Belfius Direct Contact sont des services proposés uniquement par téléphone et pour lesquels toute rencontre personnelle avec des collaborateurs de Belfius Banque qui assurent le service est exclue. Tant le client que la 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 (le Mandataire) qui exercera, en leur nom et pour leur compte, tous les droits et obligations de la personne morale en tant que client. Toute modification de Mandataire doit être communiquée par écrit à la 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 la Banque.

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 Moyens d'identification

Le client dispose de deux techniques d'identification pour Belfius Direct Private. La première technique consiste à utiliser un code secret. La deuxième est basée sur la reconnaissance vocale.

- 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.
- En ce qui concerne la technique de reconnaissance vocale, le client doit s'identifier au moyen d'une commande énoncée de manière identique. Le client doit d'abord prononcer son nom. Une question lui est ensuite posée. Le client doit y répondre. Le système compare alors cette réponse à celle que le client a indiquée lors de son enregistrement dans le système. Le système vérifie d'une part si la réponse est correcte et analyse les empreintes vocales d'autre part afin de déterminer si la voix correspond bien à celle du client. Si, lors de ce contrôle, l'identité du client ne peut pas être établie de manière certaine, le collaborateur de Belfius Direct Private ou Belfius Direct Contact posera une série de questions de contrôle, de manière à être certain de l'identité de l'interlocuteur.

Dans le cas de Belfius Direct Phone, il n'y a aucun choix possible et le client devra s'identifier sur la base d'un code secret. Cette procédure s'applique également à l'accès à Belfius Direct Contact via Belfius Direct Phone.

#### 4.4 Accès

En cas d'identification par code secret pour accéder aux services en question, le client doit introduire via le clavier de son téléphone son 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. Lorsque le client opte pour la reconnaissance vocale, il doit suivre les instructions de l'ordinateur vocal, de façon à ce que le système puisse vérifier son identité. Lorsque son identité a été confirmée par le système, le client accède au service.

#### 4.5 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.

#### 4.6 Preuve

Toutes les opérations effectuées après avoir introduit le code secret, ou confirmées au moyen du code secret, de la reconnaissance vocale et/ou des questions de contrôle susmentionnées ou encore de 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. Le client donne à Belfius Banque l'autorisation d'enregistrer les entretiens qu'il mène dans le cadre de ce contrat avec les collaborateurs de Belfius Banque ou les personnes désignées par elle.

En cas de contestation d'une transaction, 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.

Le client accepte que les enregistrements de ces conversations téléphoniques puissent être utilisés comme preuve en cas de litige.

Toutes les transactions effectuées via l'un des services concernés 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 lors duquel les transactions sont effectuées.

Dans le cas acceptés par Belfius Banque, le client peut transmettre ses ordres via télécopie. 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 doit le faire dans les trois 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.

#### 4.7 Utilisation

Le client doit respecter à tout moment les directives qui lui ont été remises pour utiliser les services de Belfius Banque.

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.

#### 4.8 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 fin de l'accès aux services

**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, sous certaines conditions 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.

L'accès au service peut être résilié à tout moment par le client ou par Belfius Banque. Le client doit obligatoirement passer par un collaborateur de Belfius Direct Private ou Belfius Direct Contact pour mettre un terme au service.

Si le contrat est résilié par Belfius Banque, un préavis d'un mois est appliqué, sauf en cas de faute grave du client et des cas annoncés dans l'Article 5.3. Dans ce cas, Belfius Banque peut mettre fin au contrat 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, au service ou aux moyens d'identification, pour des raisons fondées, comme entre autres mais pas uniquement 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 des 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 par exemple, 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 appareil 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'avaient 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;
- de tout abus, de toute présomption d'abus ou de 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 les moyens d'identification n'exigeant aucune présentation physique, identification électronique ou vocale.

### **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 11 janvier 1993 prévenant l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment d'argent en particulier.

### **6.4 Droit de renonciation**

Dans le cadre de la commercialisation de services financiers à distance, le client dispose en cas de conclusion d'un service spécifique d'un droit de renonciation. Ce droit de renonciation peut, sans pénalité et sans indication de motif, être exercé dans un délai de 14 jours calendriers à partir du jour de la conclusion du contrat. Le droit de renonciation ne peut 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 responsabilité de Belfius Banque**

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

Le client ne peut tenir Belfius Banque pour responsable du seul fait que les services seraient temporairement ou définitivement indisponibles 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 obligations de moyens. En d'autres termes, Belfius Banque mettra en oeuvre tous les moyens techniques et humains 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'authentification appropriée.

### **7.2 Sécurité**

Belfius Banque assume la responsabilité du fait que les systèmes de sécurité qu'elle utilise soient conçus de nature 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 d'autres moyens d'identification, sciemment ou non, ou par négligence.

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

### **7.3 Exécution de 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 téléphonique une confirmation de celui-ci par fax. Dans ce cas, le client accepte que ce fax 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 conflits, les parties acceptent que le document tel qu'il est reçu par Belfius Banque prime le document original. Le client accepte d'assumer les conséquences découlant d'un emploi abusif par des tiers de ce moyen de communication. Le client accepte expressément que sa signature apposée sur le contrat Belfius Direct Private fasse office de spécimen.

### **7.4 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 des 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 à l'Article 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, par exemple, 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 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 toutefois 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;
- les transactions 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 alors en vigueur au moment de la conclusion du contrat.

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 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 utiliser.

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

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

Belfius Banque peut ajouter à tout moment de nouveaux services à la liste mentionnée à l'Article 2, et/ou 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 / Tribunaux compétents

Le présent contrat est régi par le droit belge. Seuls les cours et tribunaux belges sont compétents pour connaître des litiges découlant directement ou indirectement du présent Règlement.

En cas de litige entre le client et Belfius Banque, il est possible de faire appel au Service de médiation Banques - Crédit – Placements dont le siège est situé à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 35 (Tél. : +32 2 545 77 70 - Fax : +32 2 545 77 79)

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

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

La Banque est tenue d'exécuter les ordres aux meilleures conditions (best execution – exécution optimale). La Banque définit dans sa politique les critères permettant d'exécuter un ordre de manière optimale. Le client doit être d'accord avec cette politique avant d'exécuter des Transactions en instruments financiers avec la Banque.

### Article 13 – Principe : Execution only

Lors de l'exécution de Transactions sur instruments financiers, Belfius Banque fournit un service d'« Execution only ». Ce service consiste en la simple exécution des ordres du client et/ou en la réception et la transmission de ces ordres sur instruments financiers non complexes.

Les instruments financiers non complexes englobent notamment les actions admises à la négociation sur un marché réglementé ou un marché équivalent d'un pays non-UE, les instruments du marché monétaire, les obligations ou autres instruments de dette (à l'exception des obligations et des autres instruments de dette recourant à des produits dérivés), les O.P.C.V.M. et les autres instruments non complexes qui répondent aux critères fixés par législation financière belge (réglementation MiFID).

Concernant ce service, Belfius Banque n'est pas tenue d'évaluer si l'instrument financier acheté ou le service à fournir est adéquat ou approprié pour le client. Belfius Banque ne tient pas compte des connaissances et de l'expérience du client, pas plus que de sa situation financière et de ses objectifs de placement. Le client assume la responsabilité de sa décision d'investir et il décharge Belfius Banque de toute responsabilité pour les éventuelles conséquences négatives des transactions sur instruments financiers exécutées.

### Article 14 – Ordres sur instruments financiers complexes : test d'« appropriateness »

Les instruments financiers complexes sont des valeurs spécifiques définies dans la législation financière belge (réglementation MiFID). Il s'agit notamment de tous les titres donnant le droit d'acquérir ou de vendre d'autres titres, ou entraînant un règlement en espèces, dont le montant est déterminé sur la base de titres, valeurs, taux d'intérêt ou rendements, prix des matières premières ou autres indices ou critères (entre autres les *structured notes*, options, futures, swaps, contrats de change à terme et autres produits dérivés portant sur des titres, valeurs, taux d'intérêt / rendements, ou d'autres instruments dérivés, indices financiers ou critères et pouvant être réglés au moyen d'une livraison matérielle ou en espèces).

Lors de l'achat d'instruments financiers complexes, Belfius Banque réalise un test du caractère approprié portant sur la connaissance et l'expérience du client en matière d'instruments financiers afin d'évaluer si le service ou l'instrument financier est approprié pour le client. Le client assume la responsabilité de sa décision d'investir et il décharge Belfius Banque de toute responsabilité pour les éventuelles conséquences négatives des transactions sur instruments financiers exécutées.

Si le client décide de ne pas fournir (suffisamment) d'informations à Belfius Banque dans le cadre du test du caractère approprié, Belfius Banque ne pourra pas déterminer si le service ou l'instrument financier concerné

lui est approprié. En conséquence, Belfius Banque ne sera pas en mesure de fournir au client le service d' « Achat d'instruments financiers complexes » proposé.

#### **Article 15 - Conseils en investissement**

Dans certains cas déterminés, Belfius Banque peut déroger au principe « execution only » et au test d' « appropriateness » (comme décrit dans les articles 13 et 14 du Règlement) et plus particulièrement lorsque :

- Belfius Direct Private prend contact téléphoniquement avec le client pour lui donner une recommandation personnelle concernant une Transaction sur instrument financier ;
- le client sollicite un conseil en placement auprès de Belfius Direct Private.

Dans de tels cas le client doit répondre à diverses questions permettant d'évaluer l'appétit au risque du client, ses objectifs d'investissement, sa situation financière et ses connaissances et expériences en matière financière. Belfius Direct Private ne fournit pas de conseils en placements aux clients qui refusent de répondre à ces questions.

Dans l'hypothèse où Belfius Direct Private prend contact téléphoniquement pour donner une recommandation personnelle, Belfius Direct Private se réserve le droit de refuser l'exécution des Transactions sur instruments financiers lorsque celles-ci ne sont pas adéquates compte tenu des réponses fournies par le client aux questions posées.

Le client assume la responsabilité de sa décision d'investir et il décharge Belfius Banque de toute responsabilité pour les éventuelles conséquences négatives des transactions sur instruments financiers exécutées. De même, si le client est à l'initiative de l'entretien téléphonique et que le client souhaite du conseil en investissement, Belfius Direct Private ne pourra en aucun cas exécuter la Transaction, si Belfius Banque constate que la Transaction n'est pas adéquate pour le client, au regard des réponses qu'il aura fournies aux questions posées ou vu le refus du client de répondre aux questions.

#### **Article 16 – 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 auxquelles l'opération sera effectuée.

#### **Article 17 – Limites**

Le client ne peut en aucun cas gérer des fonds ou des comptes de tiers via Belfius Direct Contact ou Belfius Direct Private soit en l'absence de procuration, soit pour des raisons commerciales ou financières soit contre rémunération.

#### **Article 18 – Bordereau**

Dès qu'une Transaction en instrument financier a été exécutée, Belfius Banque envoie au plus tard le jour ouvrable bancaire suivant un bordereau reprenant les conditions auxquelles l'opération a été exécutée.

La communication de ce bordereau peut se faire soit par télécopie, au numéro de fax communiqué par le client dans le contrat, soit par courrier ordinaire. La Banque peut le cas échéant prendre contact avec le client afin de lui confirmer l'exécution de son opération.

#### **Article 19 – Contrat pour options**

Le client qui veut être actif sur le marché des options doit signer préalablement un contrat d'intermédiation en matière de négoce de contrat d'options avec Belfius Banque sans lequel ces opérations ne sont pas autorisées.

#### **Article 20 – Risque et suivi des investissements**

Le service financier fourni par Belfius Banque est lié à 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 21 – Contestation**

En dérogation de l'Article 4.6, le client doit communiquer à Belfius Banque toute contestation relative aux Transactions en instrument financier dans un délai n'excédant pas 3 jours ouvrables après la réception du bordereau ou du jour auquel il aurait dû le recevoir. Passé ce délai, le client sera présumé avoir accepté et ratifié l'opération.