

Artikel 1 – Definities

In dit reglement worden de hierna opgenomen termen als volgt begrepen:

- Kantoor: Het Belfius Bank Kantoor van de klant.
- Belfius Bank: Belfius Bank NV met maatschappelijke zetel Pachecolaan 44, 1000 Brussel, RPR Brussel BTW BE 0403.201.185 – ingeschreven in het register van de toezichhoudende autoriteit Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen onder het nummer 19649 A.
- Belfius Direct Phone: De dienst bedoeld in artikel 3.1, ook gecommmercialiseerd onder het merk Phone Banking, al dan niet met inbegrip van de optie Belfius Direct Contact.
- Belfius Direct Contact: De optie bedoeld in artikel 3.2, ook gecommmercialiseerd onder het merk Comfort Banking.
- klant: Elke persoon die met Belfius Bank een contractuele relatie heeft voor het gebruik van de dienstverlening of die door een dergelijke persoon gemachtigd werd om verrichtingen op diens rekeningen uit te voeren.
- Mandataris: Elke persoon die door een rechtspersoon op basis van haar statuten, of op basis van een bijzondere volmacht de bevoegdheid krijgt om geheel of gedeeltelijk via de dienst Belfius Direct Phone verrichtingen op Rekeningen te doen.
- Beleggingsverrichtingen: stortingen en afhalingen op termijnrekening, alsook Transacties in financiële instrumenten.
- Transacties in financiële instrumenten: aankoop, verkoop, intekening, terugkoop van o.m. aandelen, obligaties, deelbewijzen ICB's (beveks en gemeenschappelijke beleggingsfondsen), afgeleide producten, maar ook kasbons en effecten van de overheidsschuld (staatsbons, OLO's).
- Reglement: Het onderhavige reglement Belfius Direct Phone.
- Rekeningen: De rekeningen van de klant of van een derde op wiens rekeningen bij Belfius Bank de klant volmacht heeft gekregen.
- Referentierentevoet: de rentevoet die als berekeningsgrondslag wordt gehanteerd voor het aanrekenen van interesten en door de Bank en de klant kan worden nagegaan. Meer details kunnen worden teruggevonden in het document Tarieven en interestvoeten.
- Referentiewisselkoers: de wisselkoers die als berekeningsgrondslag wordt gehanteerd bij een valutawissel en die door de Bank beschikbaar wordt gesteld op de site www.belfius.be en in de kantoren.

Artikel 2 – Toepassingsfeer

Dit Reglement bevat de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit het gebruik van de dienst Belfius Direct Phone, zowel voor de klant, als voor Belfius Bank. Voor zover er niet van wordt afgeweken, blijven het toepasselijk Algemeen Reglement der Verrichtingen van Belfius Bank en eventuele andere door de klant onderschreven reglementen van toepassing op de verrichtingen die worden uitgevoerd via Belfius Direct Phone. Bij het aangaan van een contract Belfius Direct Phone ontvangt de klant gratis op papier een exemplaar van het Reglement Belfius Direct Phone. Het Reglement is daarnaast steeds gratis beschikbaar in het Nederlands en het Frans op de website www.belfius.be of op eenvoudige aanvraag in Kantoor.

Artikel 3 – Voorwerp

3.1 Belfius Direct Phone

Belfius Direct Phone is een geautomatiseerde dienst via stemcomputer waarmee de klant via de telefoon, volgende verrichtingen kan doen:

- raadplegen van het saldo van de Rekeningen;
- opvragen van bewegingen op de Rekeningen;
- overschrijven van de Rekeningen. Ook overschrijvingen met datum in de toekomst kunnen ingegeven, geconsulteerd en geannuleerd worden;
- invoeren, wijzigen en annuleren van doorlopende opdrachten;
- annuleren van domiciliëringen;
- wijzigen van geheime code;

- demonstratie van de dienst Belfius Direct Phone;
- aanvragen toegang tot Belfius Direct Phone;
- opvragen van nuttige informatie;
- toegang tot de optie Belfius Direct Contact (in voorkomend geval). Belfius Bank kan de mogelijke verrichtingen binnen Belfius Direct Phone ten allen tijde aanpassen.

Zij zal de klant daartoe 2 maanden voorafgaand aan de wijziging inlichten. Tenzij de klant in de loop van deze periode van 2 maanden de overeenkomst opzegt, zullen de wijzigingen van rechtswege op hem van toepassing zijn. Belfius Bank is evenwel geenszins verplicht deze wijziging ten opzichte van elke klant, of ten opzichte van elke klant onder dezelfde voorwaarden door te voeren.

3.2 Optie Belfius Direct Contact

De optie Belfius Direct Contact binnen de dienst Belfius Direct Phone laat de klant die aangesloten is op de dienst Belfius Direct Phone toe telefonisch met een medewerker van Belfius Bank in contact te treden om zich te informeren, bancaire verrichtingen op niet automatische wijze, en zonder tussenkomst van de stemcomputer uit te voeren.

De optie Belfius Direct Contact wordt niet automatisch opengesteld voor alle gebruikers van de dienst Belfius Direct Phone. De activering van deze optie dient expliciet overeengekomen te worden tussen Belfius Bank en de klant.

Artikel 4 – Beschikbaarheid

De dienst Belfius Direct Phone met uitzondering van de optie Belfius Direct Contact is 24 uur op 24, en 7 dagen op 7 beschikbaar. De optie Belfius Direct Contact is beschikbaar van maandag tot vrijdag van 8.00 tot 22.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van sommige bankholidays en feestdagen.

Artikel 5 – Toegang en gebruik

5.1 Rechtspersonen

Rechtspersonen die een overeenkomst Belfius Direct Phone wensen af te sluiten dienen een persoon aan te duiden, die in hun naam en voor hun rekening alle rechten en plichten van de rechtspersoon als klant zal uitoefenen.

Elke wijziging van Mandataris dient schriftelijk aan Belfius Bank gemeld te worden. Tot deze melding blijft de rechtspersoon overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst aansprakelijk voor alle handelingen verricht door de vorige Mandataris.

Elke wijziging aan de inhoud van de bevoegdheden van de Mandataris dient eveneens door de rechtspersoon aan Belfius Bank gemeld te worden. Tot deze melding blijft de rechtspersoon aansprakelijk voor alle handelingen die door de Mandataris buiten de omschrijving van zijn nieuwe bevoegdheden, maar binnen de omschrijving van zijn oude bevoegdheden verricht.

5.2 Identificatiemiddelen

De geheime code of elke andere identificatiewijze verstrekt door Belfius Bank aan de klant of zijn gevolmachtigde naar aanleiding van het aangaan van de overeenkomst Belfius Direct Phone is strikt persoonlijk. De klant mag in geen geval zijn code en/of identificatiewijzen aan derden bekend maken, en dient de nodige voorzorgen te nemen teneinde te voorkomen dat deze identificatiewijze in het bezit komt van derden.

5.3 Toegang

Om toegang te krijgen tot Belfius Direct Phone, dient de klant zijn rekeningnummer, waaraan het Belfius Direct Phone-abonnement gekoppeld is, of de identificatiecode die door Belfius Bank hiertoe toegekend werd, en de correcte geheime code en/of identificatiewijze, via het toetsenbord van zijn telefoon in te brengen.

5.4 Verrichtingen ondertekend d.m.v. de geheime code

De geheime code wordt de klant onder gesloten omslag overgemaakt na de ondertekening van de Belfius Direct Phone-overeenkomst. Belfius Bank draagt de risico's verbonden aan de verzending van de code aan de klant, tot op het ogenblik dat deze de code ontvangt.

De klant wordt verzocht zijn geheime code bij het eerste gebruik te wijzigen. De geheime code wordt niet alleen gebruikt om toegang te krijgen tot het systeem, maar ook om de door de klant ingevoerde verrichtingen te ondertekenen en geldt als instemming met de verrichting. Alle verrichtingen die verricht worden via Belfius Direct Phone, al dan niet met inbegrip van Belfius Direct Contact worden na de uitvoering ervan op de rekeninguittreksels weergegeven, teneinde de klant toe te laten zijn uitgaven op een redelijke manier bij te houden.

5.5 Bewijs

Alle verrichtingen uitgevoerd na inbreng van de geheime code, of bevestigd door middel van die geheime code, worden geacht overeen te stemmen met de bedoeling van de klant, en mogen door Belfius Bank als dusdanig uitgevoerd worden, tenzij de klant de mededeling heeft gedaan bedoeld in artikel 7.2.

Alle uitgevoerde verrichtingen worden door Belfius Bank in een elektronisch journaal geregistreerd dat gedurende minstens 5 jaar wordt bijgehouden. De inhoud van dit journaal kan worden weergegeven of opgeslagen op papier, microfiche, microfilm, magneetdrager of optische schijf, of op om het even welke andere informatiedrager. De klant geeft Belfius Bank de toestemming om de gesprekken die hij voert in het kader van deze overeenkomst met medewerkers van Belfius Bank of diens aangestelden op te nemen. In geval van betwisting van een verrichting of Transactie zal Belfius Bank aantonen dat deze geauthentiseerd is, correct geregistreerd en geboekt werd via één of meerdere van deze registratietechnieken en dat de verrichting of Transactie niet door een technische storing of andere falen beïnvloed werd.

De klant die zich rekenschap geeft van een niet-toegestane of niet correct uitgevoerde verrichting, die aanleiding geeft tot een vordering, verkrijgt alleen rechtzetting van indien hij de Bank onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutadatum van de debitering of creditering, kennis geeft van de bewuste transactie.

5.6 Gebruik

De klant dient te allen tijde de richtlijnen op te volgen die hem voor het gebruik van de dienst Belfius Direct Phone worden verstrekt.

De overschrijvingen die de klant via Belfius Direct Phone uitvoert, zijn beperkt tot 2 500 euro per overschrijving en tot 12 500 euro per rekening en per week. Overschrijvingen van een zicht- naar een spaarrekening, of omgekeerd, zijn gelimiteerd tot 25 000 euro per overschrijving. De overschrijvingen die minderjarige klanten via Belfius Direct Phone kunnen uitvoeren, zijn beperkt tot 100 euro per week voor jongeren tussen 9 en 15 jaar, en tot 2 500 euro per overschrijving met een maximum van 3 750 euro per week voor jongeren van 16 en 17 jaar. Een overschrijving van een zicht- naar een spaarrekening is voor minderjarigen beperkt tot 25 000 euro per overschrijving. Een overschrijving van een spaar- naar een zichtrekening is voor klanten tussen 9 en 15 jaar niet toegelaten en voor klanten van 16 en 17 jaar beperkt tot 125 euro per maand.

Indien de klant de optie Belfius Direct Contact onderschreven heeft, kan hij via deze weg verrichtingen doen op alle rekeningen waarvan hij (mede-)houder, gevolmachtigde of Mandataris is. Hij kan in dit geval eveneens handelingen laten uitvoeren met betrekking tot reeds onderschreven Belfius-producten en -diensten of intekenen op nieuwe producten en diensten.

Voor alle verrichtingen, ongeacht of deze tussen interne rekeningen van de klant of tussen rekeningen van de klant en derden plaatsvinden, geldt een limiet van 25 000 euro per verrichting. Voor Beleggingsverrichtingen geldt een limiet van 125 000 euro per verrichting.

De doorgegeven opdrachten worden wat de valuterings betreft, verwerkt overeenkomstig de bepalingen voorzien in het document Tarieven en interestvoeten.

5.7 Wijziging toegangsprocedure

Belfius Bank behoudt zich het recht voor de toegangsprocedure, de identificatiewijzen en de veiligheidsprocedures te wijzigen in overeenstemming met de noden van de techniek en de evolutie inzake veiligheidssystemen evenals aan de evolutie in de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 6 – Duur, opschorting en beëindiging van de overeenkomst

6.1 De door de klant onderschreven overeenkomst Belfius Direct Phone is van onbepaalde duur.

De dienst kan door de klant of Belfius Bank te allen tijde beëindigd worden. De beëindiging van de dienst door de klant dient te gebeuren in een Kantoor, of via een medewerker van Belfius Direct Contact indien de optie Belfius Direct Contact geactiveerd werd, mits naleving van een opzegtermijn van 1 maand.

In geval de overeenkomst door Belfius Bank opgezegd wordt, geldt een opzegtermijn van 2 maanden, behoudens zware tekortkoming door de klant. In dit geval kan Belfius Bank onmiddellijk een einde stellen aan de overeenkomst.

Op gezette tijden aangerekende kosten zijn slechts naar evenredigheid verschuldigd door de klant tot aan het einde van het contract. Indien die kosten vooraf betaald zijn, worden zij naar evenredigheid onverwijld terugbetaald vanaf de maand volgend op de datum van beëindiging.

6.2 Onverminderd de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement der Verrichtingen van Belfius Bank, behoudt Belfius Bank zich het recht voor de dienstverlening Belfius Direct Phone, ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te onderbreken, blokkeren of te beëindigen om objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met:

- de veiligheid van Belfius Direct Phone;
- het vermoeden van niet-toegestaan of bedrieglijk gebruik van Belfius Direct Phone.

In de hierboven genoemde gevallen zal de Bank de klant informeren van de blokkering via bijlage bij rekeningafschriften, indien mogelijk voor de blokkering, en ten laatste onmiddellijk daarna.

Deze informatie wordt niet verstrekt wanneer dit objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen zou doorkruisen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving.

De Bank deblokkeert Belfius Direct Phone of zorgt voor een vervanging van zodra de redenen voor de blokkering niet langer bestaan.

6.3 Belfius Bank behoudt zich het recht voor de dienstverlening op te schorten voor onderhoud, of aanpassingen of verbeteringen aan te brengen aan het systeem. Belfius Bank zal de klant hiervan in de mate van het mogelijke voorafgaandelijk verwittigen. Het kan evenwel gebeuren dat onderbrekingen optreden zonder dat een verwittiging heeft kunnen plaatshebben, indien zich een technisch incident voordoet of in geval van overmacht, waaronder, doch niet uitsluitend, staking, of een ander voorval waarop Belfius Bank geen vat heeft, of in geval van hoogdringendheid.

Artikel 7 – Verbintenissen, aansprakelijkheid en herroepingsrecht van de klant

7.1 Gebruik van apparatuur/aansluiting bij een door de klant gekozen operator

De klant is als enige verantwoordelijk voor de telefoonapparatuur die hij gebruikt om toegang te verkrijgen tot de dienst Belfius Direct Phone. Zonder afbreuk te doen aan de andere bepalingen van deze overeenkomst, zijn de gevolgen voortvloeiend uit het gebruik en/of de slechte werking van deze apparatuur ten laste van de klant.

De klant kan zelf naar eigen oordeel kiezen welke operator hij inschakelt voor de levering van de telefoniediensten. Belfius Bank kan dan ook in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor enige schade die veroorzaakt wordt door de diensten van deze operator, of schade veroorzaakt door eventuele problemen m.b.t. de aansluiting van de klant op de diensten van de operator.

7.2 Veiligheid en voorzorgen

De klant dient de dienst Belfius Direct Phone te gebruiken in overeenstemming met de bepalingen van dit Reglement en de andere hem ter beschikking gestelde informatie.

De klant erkent de noodzaak tot strikte geheimhouding van de hem overgemaakte persoonlijke geheime code en/of de andere identificatiewijzen die hem door Belfius Bank ter beschikking gesteld worden.

Mocht de code in handen van derden komen, dan heeft Belfius Bank niet de mogelijkheid om te onderkennen dat de verrichtingen die de derde doet door middel van de geheime code van de klant, niet door de klant doorgegeven werden.

De klant is ertoe gehouden:

- Belfius Direct Phone te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik van Belfius Direct Phone van toepassing zijn;
- de Bank onverwijld in kennis te stellen wanneer hij zich rekenschap geeft van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van zijn geheime code of identificatiemiddelen of van het niet-toegestane gebruik ervan,
- alle redelijke maatregelen te treffen om de veiligheid van Belfius Direct Phone en de geheime code en zijn identificatiemiddelen te waarborgen;
- de Bank op de hoogte te brengen van elke fout of onregelmatigheid of niet-toegestane verrichting vastgesteld op de overzichten of de rekeninguittreksels.

In voorkomend geval, en voor zover als mogelijk, zal de klant bij wijze van voorzorgsmaatregel eveneens onmiddellijk zijn geheime code wijzigen.

Behalve indien de klant Belfius Bank of de door haar aangestelde derde, overeenkomstig het vorige lid op de hoogte heeft gebracht, gaat Belfius Bank ervan uit dat het gebruik van een correcte geheime code gebeurt door de klant, en dat de inhoud van de door de klant ingevoerde verrichtingen overeenstemt met de opdrachten die Belfius Bank heeft ontvangen.

De klant verklaart de risico's te onderkennen die verbonden zijn aan het gebruik van de dienst Belfius Direct Phone.

De klant zal tot de kennisgeving bedoeld in artikel 7.2 slechts aansprakelijk zijn voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal van zijn geheime code of identificatiemiddelen tot een bedrag van 150 euro. Deze aansprakelijkheidsbeperking geldt ook voor het onrechtmatig gebruik van Belfius Direct Phone wanneer de klant heeft nagelaten de veiligheid van zijn geheime code of identificatiemiddelen te waarborgen. De klant draagt alle verliezen die uit niet-toegestane verrichtingen voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij hetzij bedrieglijk heeft gehandeld, hetzij opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7.2 niet is nagekomen.

Na de kennisgeving zoals beschreven in artikel 7.2 is de klant niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal, behalve indien Belfius Bank het bewijs levert dat de klant frauduleus heeft gehandeld.

De klant is niet aansprakelijk in geval van verlies of diefstal, indien de dienst Belfius Direct Phone gebruikt werd met aanwending van identificatiewijzen die geen fysieke voorlegging of geen elektronische identificatie vereisen.

7.3 Misbruik van de dienst Belfius Direct Phone

De klant verbindt er zich toe Belfius Direct Phone niet te gebruiken voor verrichtingen en/of verzending van berichten/gegevens die indruisen tegen de toepasselijke Belgische of internationale wetgeving in het algemeen en de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld in het bijzonder.

7.4 Verzakingsrecht

In het kader van de aankoop van financiële diensten op afstand beschikt de klant bij de aankoop van een specifieke dienst over een herroepingsrecht. Dit verzakingsrecht kan, zonder boete en zonder opgave van redenen, uitgeoefend worden binnen een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten. Het herroepingsrecht kan evenwel niet ingeroepen worden voor

- 1) overschrijvingen die niet beschouwd kunnen worden als een aankoop van een financiële dienst
- 2) financiële diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markten, zoals Transacties in financiële instrumenten.
- 3) overeenkomsten die op verzoek van de klant al werden uitgevoerd vooraleer de klant gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht.
- 4) korte termijnverzekeringopolissen met een looptijd van minder dan één maand.

Artikel 8 – Verbintenissen en aansprakelijkheid van Belfius Bank

8.1 Onbeschikbaarheid van de dienst Belfius Direct Phone

De klant kan Belfius Bank niet aansprakelijk stellen voor het enkele feit dat de dienst Belfius Direct Phone tijdelijk of definitief onbeschikbaar zou worden ten gevolge van andere factoren dan de kwade trouw of zware fout van Belfius Bank.

De verbintenissen die Belfius Bank op zich neemt ten opzichte van de klant in het kader van Belfius Direct Phone, onder meer wat betreft de toegang tot, de beschikbaarheid, de goede werking, de beveiliging en de goede uitvoering van de dienst, zijn middelenverbintenissen.

Belfius Bank zal met andere woorden alle menselijke en technische middelen inzetten, die redelijkerwijze geacht kunnen worden eigen te zijn aan iemand die beroepsmatig zulke bancaire en financiële diensten verstrekt teneinde een regelmatige dienst te verzekeren en in een gepaste beveiligings- en authenticeringsmethode te voorzien.

8.2 Veiligheid

Belfius Bank neemt de aansprakelijkheid op zich dat de veiligheidssystemen die zij hanteert van die aard zijn dat de geheime code niet aan derden bekend kan worden, tenzij indien de klant deze geheime code of identificatiewijzen zelf aan hen bekend zou maken, al dan niet bewust of door nalatigheid.

Belfius Bank is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door namaak van de dienst Belfius Direct Phone en de identificatiemiddelen.

8.3 Uitvoering van verrichtingen en Transacties

Belfius Bank verbindt er zich toe de verrichtingen en Transacties binnen de wettelijk bepaalde termijn(en) uit te voeren, rekening houdend met de in dit Reglement gepreciseerde begrenzingsen, op voorwaarde dat er voldoende provisie is op de rekening en indien op de rekening dat type van verrichting toegestaan is.

Een gedetailleerd overzicht van de uitvoeringstermijnen kan worden teruggevonden in het document Tarieven en interestvoeten dat te allen tijde consulteerbaar is op de site www.belfius.be of verkrijgbaar op eenvoudige vraag in Kantoor.

Uitvoering van verrichtingen

Een betalingsopdracht wordt geacht te zijn ontvangen, wanneer deze door de klant rechtstreeks aan de Bank wordt gegeven.

De uitvoeringstermijn voor een verrichting begint te lopen vanaf de werkdag waarop de Bank de betalingsopdracht heeft ontvangen.

Als werkdag wordt beschouwd de dag waarop de Bank toegankelijk is voor de bij de uitvoering van een verrichting vereiste werkzaamheden.

Wordt de betalingsopdracht ontvangen op een niet-werkdag, zal de uitvoeringstermijn slechts aanvangen op de eerstvolgende werkdag. Een gedetailleerd overzicht van de niet-werkdagen vindt u terug in de Tarieffiche ter beschikking gesteld op de site www.belfius.be of op eenvoudige aanvraag te verkrijgen in Kantoor.

Wanneer de betalingsopdracht door de Bank wordt ontvangen op een werkdag, maar na 17u, wordt deze opdracht geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

Op een niet-werkdag of na 17u op een werkdag, worden de betalingsopdrachten enkel geregistreerd door de Bank en wordt het beschikbaar saldo op de rekeningen van de klant ingevolge aangepast. De daadwerkelijke uitvoering van de verrichting vangt slechts aan op de eerstvolgende werkdag.

Uitstel of weigering

Ingeval Belfius Bank de verrichtingen niet tijdig kan uitvoeren (bijvoorbeeld omdat zij zich ervan moet vergewissen of de verrichting niet moet geweigerd worden op grond van wettelijke bepalingen waarmee deze in strijd zou zijn), zal zij de verrichting, voor zover ze deze niet dient te weigeren, later uitvoeren.

Wanneer de Bank weigert een betalingsopdracht uit te voeren, wordt de klant in kennis gesteld van deze weigering, en indien mogelijk, van de redenen hiervoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij een toepasselijke wetgeving dit haar zou verbieden.

De Bank mag kosten aanrekenen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

Wordt de uitvoering van een betalingsopdracht geweigerd, dan wordt deze geacht niet te zijn ontvangen.

8.4 Aansprakelijkheid van Belfius Bank

Zonder afbreuk te doen aan hetgeen volgt, en behoudens bedrog of zware fout, kan Belfius Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade in hoofde van de klant of enige derde te wijten aan:

- de niet naleving door de klant van zijn verplichtingen onder dit Reglement;
- het gebrek aan beschikbare provisie op de rekening van de klant of gebrek aan dekking voor de gegeven opdrachten;
- de onmogelijkheid tot het creëren van enige verbinding noodzakelijk voor het tot stand brengen van de dienstverlening, onderbrekingen van deze verbinding, op welke wijze dan ook, of problemen bij de doorzending en de ontvangst van verrichtingen;
- vertraging in de uitvoering of de niet-uitvoering van de verrichtingen te wijten aan derden;
- een onderbreking van de dienstverlening, zoals onder andere doch niet uitsluitend in de gevallen bedoeld onder artikel 6.2 en 6.3;
- indien de regelmatigheid van Belfius Direct Phone in het gedrang zou worden gebracht tengevolge van handelingen, vergissingen of technische defecten ongeacht hun aard, oorsprong of oorzaak waarover Belfius Bank geen rechtstreekse controle heeft.

Hieronder worden ondermeer, doch niet uitsluitend, begrepen:

- overbelasting van het betrokken telefoonnetwerk van de door de klant gekozen operator;
- onvoldoende, onberekenbare, gebrekkige, foutieve of afwezige dienstverlening door een derde leverancier van diensten of goederen wiens tussenkomst vereist is om de dienstverlening te verzekeren;
- alle gevallen van overmacht, zoals bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, oorlog, oproer, aanslagen, rampen, staking, en andere gelijkaardige gebeurtenissen;
- beslissingen en verplichtingen opgelegd door de Belgische of andere overheden.

Wanneer Belfius Bank de technische kenmerken van de dienst Belfius Direct Phone, of de toepasselijke voorwaarden en tarieven aanpast, kan dit in geen geval aanleiding geven tot een aansprakelijkheid van Belfius Bank ten opzichte van de klant.

8.5 Uitzonderingen

Het hierboven onder 8.4 bepaalde geldt evenwel niet in volgende gevallen:

- in geval van een niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de verrichtingen, ingeleid op toestellen die door Belfius Bank werden aanvaard, ongeacht of deze toestellen onder de controle van Belfius Bank stonden of niet;
- voor verrichtingen uitgevoerd zonder de toestemming van de klant, voor zover de klant zich aan de op hem rustende verplichtingen overeenkomstig dit Reglement gehouden heeft;
- in geval van namaak van de instrumenten vereist om gebruik te maken van de dienst Belfius Direct Phone.

8.6 Verplichtingen

De Bank voldoet aan de volgende verplichtingen:

- zorgt ervoor dat de geheime code en de identificatiemiddelen niet toegankelijk zijn voor andere partijen dat de klant die gerechtigd is om Belfius Direct Phone te gebruiken;
- zendt niet ongevraagd de geheime code of de identificatiemiddelen voor Belfius Direct Phone toe, tenzij dat deze moeten worden vervangen;
- zorgt ervoor dat er altijd passende middelen beschikbaar zijn om de klant in staat te stellen een kennisgeving te verrichten in de zin van artikel 7.2 of om deblokking te verzoeken;
- verstrekt de klant desgevraagd de middelen waarmee laatstgenoemde kan bewijzen tot achttien maanden na de kennisgeving, dat hij een dergelijke kennisgeving heeft gedaan;
- belet dat Belfius Direct Phone nog kan worden gebruikt, zodra de kennisgeving overeenkomstig artikel 7.2 is verricht;
- draagt het risico van het zenden van de geheime code en de identificatiemiddelen aan de klant of het zenden van elke middel dat het gebruik ervan toelaat.

8.7 Schadevergoeding

Indien in de gevallen de aansprakelijkheid van Belfius Bank vastgesteld zou worden voor een door de klant werkelijk geleden schade zal Belfius Bank de klant binnen de kortst mogelijke termijn deze schade terugbetalen.

Deze schade kan bestaan uit:

- het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde verrichting, eventueel vermeerderd met de verlopen rente op dat bedrag;
- het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze zich bevond alvorens de verrichting waarvoor geen toestemming was gegeven geschiedde, eventueel vermeerderd met de verlopen rente op dat bedrag;
- het bedrag dat eventueel nodig is om de klant weer in de positie te brengen waarin deze zich bevond alvorens het gebruik van het nagemaakte instrument;
- eventuele andere kosten gedragen door de klant ter bepaling van de te vergoeden schade;
- het financiële verlies voortvloeiende uit de gebrekkige uitvoering van de verrichting in zoverre die gebrekkige uitvoering het gevolg is van een ondeugdelijk functioneren van de door Belfius Bank goedgekeurde toestellen.

Belfius Bank zal niet gehouden zijn tot vergoeding van andere schade en/of andere bedragen dan degene die in dit artikel 8.7 vermeld worden.

Artikel 9 – Kosten

Kosten met betrekking tot het telefoontoestel, of het telefoongebruik zijn ten laste van de klant.

De kosten voor het gebruik van Belfius Direct Phone zijn vermeld in het document Tarieven en interestvoeten dat beschikbaar is in alle Kantoren van Belfius Bank. De klant wordt van de dan geldende tarieven in kennis gesteld op het ogenblik dat de overeenkomst wordt gesloten.

De verrichtingen via Belfius Direct Contact worden getarifeerd volgens de tarieven die gelden voor verrichtingen die door een medewerker in het Kantoor uitgevoerd worden. Afwijkingen op dit principe worden meegedeeld aan de klant.

De klant machtigt Belfius Bank onherroepelijk om de door hem aangevulde rekening te debiteren met het bedrag van bovengenoemde kosten, zonder verdere instructies. Deze machtiging wordt van rechtswege beëindigd op het ogenblik dat de overeenkomst tussen Belfius Bank en de klant op geldige wijze wordt beëindigd.

Alle kosten en mogelijke verliezen die voortvloeien uit verrichtingen waarbij de rekeningen onvoldoende geprovisioneerd zijn, zijn ten laste van de klant.

Artikel 10 – Wijzigingen aan het Reglement

Belfius Bank kan de bepalingen van onderhavig Reglement, de tarieven, en de aangeboden diensten te allen tijde wijzigen en zal dit 2 maanden voordat de wijziging in voege treedt, schriftelijk, of via een daartoe geschikte en ter beschikking van de klant staande, duurzame drager, laten weten aan de klant.

Na verloop van deze periode van 2 maanden is de wijziging van rechtswege inroepbaar tegenover de klant, tenzij de klant gedurende deze periode van 2 maanden na de mededeling van de wijziging beslist de overeenkomst op te zeggen. In voorkomend geval is deze opzegging kosteloos.

Wijzigingen in de rentevoet of de wisselkoers kunnen met onmiddellijke ingang zonder kennisgeving worden toegepast mits de wijzigingen gebaseerd zijn op de overeengekomen referentierentevoet of –wisselkoers. De klant wordt zo spoedig mogelijk van elke wijziging in de rentevoet in kennis gesteld via bijlage aan rekeningafschriften. Wijzigingen in de rentevoet of de wisselkoers die ten gunste van de klant uitvallen, kunnen zonder kennisgeving worden toegepast.

Artikel 11 – Geldigheid

De niet-uitvoerbaarheid, ongeldigheid of nietigheid van één van de bepalingen uit dit Reglement zal in geen geval leiden tot de niet-uitvoerbaarheid, ongeldigheid, of nietigheid van het gehele Reglement. In het geval waarin de niet-uitvoerbaarheid, ongeldigheid of nietigheid van een clause onbetwistbaar vast komt te staan, zal deze clause voor niet geschreven gehouden worden.

Artikel 12 – Toepasselijk recht / Bevoegde rechtbanken

Onderhavige overeenkomst valt onder het Belgisch recht. Alleen de Belgische Hoven en Rechtbanken zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit dit Reglement.

Bijzondere bepalingen m.b.t. Transacties in financiële instrumenten

Artikel 13 – Beleid van optimale uitvoering voor Transacties in financiële instrumenten

Belfius Bank is er toe gehouden orders uit te voeren tegen de beste voorwaarden (best execution – optimale uitvoering). Belfius Bank omschrijft in haar beleid de criteria die zij hanteert om te komen tot een optimale uitvoering van een order. De klant dient akkoord te gaan met dit beleid alvorens hij Transacties in financiële instrumenten kan verrichten met Belfius Bank. Dit beleid is ter beschikking in elk Kantoor en op de website www.belfius.be.

Artikel 14 – Borderel

Elke Transactie in financiële instrumenten wordt door Belfius Bank ten laatste één werkdag na uitvoering ervan bevestigd aan de klant, hetzij via een bijlage aan de rekeninguittreksels van zijn effectendossier, hetzij via fax, hetzij op een andere door Belfius Bank bepaalde wijze.

Artikel 15 – Betwisting

In afwijking van Artikel 5.5 dient de klant elke betwisting betreffende Transacties in financiële instrumenten mee te delen aan Belfius Bank binnen een termijn van 10 werkdagen na uitvoering ervan. Van zodra deze termijn verstreken is, wordt de klant geacht deze Transactie te aanvaarden en bekrachtigd te hebben.

Artikel 16 – Risico's

Transacties in financiële instrumenten kunnen bijzondere risico's met zich meebrengen ingevolge hun specifieke kenmerken of doordat de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop Belfius Bank geen invloed heeft. De Transacties worden ter uitvoering aangeboden op risico van de klant overeenkomstig de gegevens die door de klant aan Belfius Bank werden verstrekt en rekening houdend met de wetten, reglementen en gebruiken van de plaats waar zij worden uitgevoerd.

Artikel 17 – Principe: Execution only

Bij de uitvoering van de Transacties in financiële instrumenten levert Belfius Bank een dienst van "Execution only".

De dienst van 'Execution only' bestaat enkel in de uitvoering van orders van de klant en/of het ontvangen en doorgeven van die orders in niet-complexe financiële instrumenten.

De niet-complexe financiële instrumenten omvatten o.a. aandelen die tot de handel op een gereguleerde markt of op een gelijkwaardige markt van een niet EU - land zijn toegelaten, geldmarktinstrumenten, obligaties of andere schuldinstrumenten (met uitzondering van obligaties of andere schuldinstrumenten die gebruikmaken van afgeleide instrumenten), ICBE's en andere niet-complexe instrumenten die voldoen aan de criteria bepaald bij Belgische financiële wetgeving (MiFID-reglementering).

Met betrekking tot deze dienst is Belfius Bank niet verplicht te oordelen of het aangekochte financieel instrument of de te verstrekken dienst passend (met uitzondering van orders uitgevoerd conform artikel 18) of geschikt is voor de klant.

Belfius Bank houdt geen rekening met de kennis en ervaring (met uitzondering van orders uitgevoerd conform artikel 18), noch met de financiële situatie en de beleggingsobjectieven van de klant. De klant neemt desgevallend de verantwoordelijkheid van zijn investeringsbeslissing op zich en stelt Belfius Bank vrij van elke verantwoordelijkheid voor eventuele nadelige gevolgen van uitgevoerde transacties in financiële instrumenten.

Artikel 18 – Orders in complexe financiële instrumenten: appropriateness-test

De complexe financiële instrumenten zijn specifieke waarden gedefinieerd bij Belgische financiële wetgeving (MiFID – reglementering). Dit zijn o.a. alle waardepapieren die het recht verlenen andere effecten te verwerven of te verkopen of die aanleiding geven tot een afwijking in contanten waarvan het bedrag wordt bepaald op grond van effecten, valuta's, rentevoeten of rendementen, grondstoffenprijzen of andere indexen of maatstaven (zoals o.a. de structured notes, opties, futures, swaps, rentetermijncontracten en andere derivatencontracten die betrekking hebben op effecten, valuta, rentevoeten of rendementen, of andere afgeleide instrumenten, financiële indexen of maatstaven en die kunnen worden afgewikkeld door middel van materiële aflevering of in contanten).

Belfius Bank voert bij de aankoop van complexe financiële instrumenten een passendheidstest uit met betrekking tot de kennis en ervaring van de klant in Financiële Instrumenten opdat zij kan beoordelen of de dienst of het Financieel Instrument passend is voor de klant. De klant neemt desgevallend de verantwoordelijkheid van zijn investeringsbeslissing op zich en stelt Belfius Bank vrij van elke verantwoordelijkheid voor eventuele nadelige gevolgen van uitgevoerde transacties in financiële instrumenten.

Indien de klant ervoor kiest om geen of onvoldoende informatie te verstrekken aan Belfius Bank voor de passendheidstest, kan Belfius Bank niet vaststellen of de betreffende dienst of financieel instrument passend is voor hem. Bijgevolg zal Belfius Bank de klant de aangeboden dienst van 'Aankoop van complexe financiële instrumenten' niet kunnen verstrekken.