

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen.

Artikel 1 – Definities

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

- **Kantoor:** het Belfius Bank-kantoor van de Klant, of zijn contactpersoon bij Belfius Bank
- **ARV:** het Algemeen Reglement der Verrichtingen van Belfius Bank (raadpleegbaar via belfius.be/reglementen)
- **Belfius Bank:** Belfius Bank NV met maatschappelijke zetel Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel, RPR Brussel - BTW BE0403.201.185 – Verzekeringsagent FSMA nr. 19.649. Belfius Bank is onderworpen aan de controle door FSMA met zetel in 1000 Brussel, Congressstraat 12-14
- **Belfius Direct Phone:** de dienst bedoeld in artikel 3.1, met inbegrip van de dienst Belfius Direct Contact
- **Belfius Direct Contact:** de dienst bedoeld in artikel 3.2, ook gecommmercialiseerd onder het merk Comfort Banking
- **Belfius Direct Private:** de dienst bedoeld in artikel 3.3
- **Klant:** elke persoon die met Belfius Bank een contractuele relatie heeft voor het gebruik van de diensten Belfius Direct Phone, Belfius Direct Contact of Belfius Direct Private
- **Financiële instrumenten:** alle financiële instrumenten die de financiële wetgeving (waaronder artikel 2, 1° van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op met name – zonder daarbij volledig te willen zijn – kasbons, obligaties, effecten van de overheidsschuld (staatsbons, OLO's enz.), aandelen, warrants, deelbewijzen van instellingen voor collectieve belegging (beveks, gemeenschappelijke beleggingsfondsen, Exchange Traded Funds enz.), maar ook derivaten met een indekkingsdoelstelling (Forex Spot, Forex Forward en Forex Swap)
- **Transactie(s) in Financiële instrumenten:** alle verrichtingen in Financiële instrumenten, bv. de intekening, de aankoop, de verkoop, de terugkoop, de omruiling, de omzetting, de inning van de coupon, de terugbetaling, de uitoefening van de aan een Financieel instrument verbonden rechten, de overdracht van effecten
- **Forex Spot:** een transactie waarbij de ene partij (de "**Verkoper**") een bepaald bedrag in een bepaalde munt (de "**Referentiemunt**") aan de andere partij (de "**Koper**") verkoopt tegen betaling van een overeengekomen bedrag in een welbepaalde andere munt (de "**Vereffeningmunt**") en waarbij beide verbintenissen contant (spot) worden vereffend
- **Forex Forward:** een transactie waarbij de Verkoper een welbepaald bedrag in de Referentiemunt aan de Koper verkoopt tegen betaling van een overeengekomen bedrag in de Vereffeningmunt en waarbij beide verbintenissen op een overeengekomen latere datum worden vereffend
- **Forex Swap:** een combinatie van een Forex Spot en een Forex Forward, hetgeen neerkomt op een transactie waarbij:
 - 1) de Verkoper een bepaald bedrag in de Referentiemunt aan de Koper verkoopt tegen betaling van een overeengekomen bedrag in de Vereffeningmunt en waarbij beide verbintenissen contant (spot) worden vereffend
 - 2) de Koper het overeengekomen bedrag in de Vereffeningmunt opnieuw aan de Verkoper verkoopt tegen een overeen- gekomen bedrag in de Referentiemunt en waarbij beide verbintenissen op een overeengekomen latere datum worden vereffend
- **Reglement:** dit Reglement Belfius Direct Private
- **Rekening(en):** de rekening(en) van de Klant of van een derde geopend bij Belfius Bank, waarop de Klant volmacht kreeg

Artikel 2 - Toepassingsgebied

Dit Reglement bevat de rechten en verplichtingen voor zowel de Klant als voor Belfius Bank, die voortvloeien uit het gebruik van volgende diensten: Belfius Direct Phone, Belfius Direct Contact en Belfius Direct Private. De bepalingen van het Algemeen Reglement der Verrichtingen (ARV) van Belfius Bank blijven van toepassing op de transacties die via deze diensten worden uitgevoerd. In geval van tegenstrijdigheden primeren de bepalingen van dit Reglement op deze van het ARV.

Door het contract Belfius Direct Private te ondertekenen:

- o verklaart de Klant uitdrukkelijk een kopie van dit Reglement te hebben ontvangen, te hebben gelezen en de inhoud ervan volledig te aanvaarden
- o krijgt de Klant automatisch ook toegang tot Belfius Direct Phone en Belfius Direct Contact

De Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat, met betrekking tot de verschillende financiële diensten die hij d.m.v. Belfius Direct Private kan aankopen of verkopen, Belfius Bank enkel de volgende informatie moet verstrekken:

- de identiteit van de persoon die in contact staat met de Klant en het feit dat het een medewerker is van Belfius Bank
- een beschrijving van de voornaamste kenmerken van de financiële dienst
- de totale te betalen prijs (incl. bekende belastingen) of, als die niet op voorhand kan worden aangegeven, de berekeningsbasis ervan
- het eventuele bestaan van andere belastingen en kosten die niet via Belfius Bank betaald worden, in de mate dat Belfius Bank redelijkerwijze geacht wordt op de hoogte te zijn van het bestaan ervan
- het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht, de modaliteiten en eventuele te betalen bedragen voor "vóór de herroeping" geleverde diensten

Op expliciet verzoek van de Klant kan bijkomende schriftelijke informatie verstrekt worden voorafgaand aan zijn aankoop. De Klant erkent dat de aankoop niet onmiddellijk verwerkt kan worden n.a.v. zijn oproep als hij van deze mogelijkheid gebruik maakt.

Artikel 3 - Voorwerp en beschikbaarheid

3.1 Belfius Direct Phone

Belfius Direct Phone is een geautomatiseerde dienst via stemcomputer waarmee de Klant via de telefoon volgende verrichtingen kan uitvoeren:

- het saldo en de bewegingen van de Rekeningen raadplegen
- overschrijvingen tussen de Rekeningen. Ook overschrijvingen met datum in de toekomst kunnen ingegeven, geconsulteerd en geannuleerd worden
- doorlopende opdrachten invoeren, wijzigen en annuleren
- domiciliëringen annuleren
- de geheime code wijzigen
- toegang tot Belfius Direct Contact

De dienst Belfius Direct Phone is 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 beschikbaar.

3.2 Belfius Direct Contact

De dienst Belfius Direct Contact laat de Klant toe om via Belfius Direct Phone telefonisch contact op te nemen met een medewerker van Belfius Bank om:

- o zich te informeren
- o de verrichtingen vermeld in artikel 3.1 uit te voeren
- o Transacties in Financiële instrumenten en verzekeringen door te geven op niet-automatische wijze en zonder tussenkomst van de stemcomputer

Belfius Direct Contact is beschikbaar van maandag tot vrijdag van 8 tot 22 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur, met uitzondering van sommige bankholidays en feestdagen.

3.3 Belfius Direct Private

De dienst Belfius Direct Private laat de Klant toe om via een specifiek telefoonnummer een medewerker van Belfius Bank te contacteren om:

- de verrichtingen vermeld in artikel 3.1 uit te voeren
- beleggingsadvies te krijgen overeenkomstig artikel 14
- zijn Transacties in Financiële instrumenten door te geven

De dienst Belfius Direct Private is beschikbaar van maandag tot vrijdag van 9 tot 18 uur. Buiten deze openingsuren wordt de Klant automatisch doorgeschakeld naar een medewerker van Belfius Direct Contact, met wie hij de verrichtingen vermeld in artikel 3.2 kan uitvoeren.

Artikel 4 – Toegang en gebruik

4.1 Exclusief telefonisch gebruik

Zowel Belfius Direct Private als Belfius Direct Phone en Belfius Direct Contact zijn diensten die uitsluitend telefonisch worden aangeboden. Zowel de Klant als Belfius Bank kunnen het initiatief tot contact nemen.

4.2 Rechtspersonen

Rechtspersonen die een overeenkomst m.b.t. één of meerdere van de vermelde diensten willen afsluiten, moeten een fysieke persoon aanduiden (hierna de “Mandataris” genoemd) die in hun naam en voor hun rekening alle rechten en plichten van de rechtspersoon als Klant zal uitoefenen, waaronder de uitvoering van verrichtingen op Rekeningen. Elke wijziging van Mandataris moet schriftelijk aan Belfius Bank gemeld worden. Tot deze melding blijft de rechtspersoon overeenkomstig de bepalingen van dit Reglement aansprakelijk voor alle verrichtingen uitgevoerd door de vorige Mandataris.

Ook elke wijziging aan de inhoud van de bevoegdheden van de Mandataris moet de rechtspersoon aan zijn Kantoor meldenn. Tot deze melding blijft de rechtspersoon aansprakelijk voor alle verrichtingen die de Mandataris uitvoerde en die buiten de omschrijving van zijn nieuwe bevoegdheden vallen, maar binnen de omschrijving van zijn oude bevoegdheden.

4.3 Derivaten met een indekkingsdoelstelling

Voor wat betreft (transacties in) derivaten met een indekkingsdoelstelling (Forex Spot, Forex Forward en Forex Swap) is de dienst Belfius Direct Private uitsluitend toegankelijk voor natuurlijke personen.

De Klant die actief wil zijn in verrichtingen m.b.t. Forex Spot, Forex Forward en Forex Swap moet voorafgaandelijk de “Kaderovereenkomst voor transacties in afgeleide producten” met Belfius Bank ondertekenen, zonder dewelke deze verrichtingen niet toegestaan zijn.

4.4 Identificatiemiddel

De geheime code die Belfius Bank aan de Klant of zijn Mandataris verstrekt naar aanleiding van het ondertekenen van het contract Belfius Direct Private, is strikt persoonlijk. De Klant mag zijn code in geen geval meedelen aan derden en moet de nodige voorzorgen nemen om te voorkomen dat dit identificatiemiddel in het bezit komt van derden.

4.5 Toegang

Om toegang te krijgen tot de vermelde diensten, moet de Klant bij de identificatie via geheime code zijn rekeningnummer waaraan het betreffende abonnement gekoppeld is of de identificatiecode die Belfius Bank hiervoor toekende en de correcte geheime code inbrengen via het toetsenbord van zijn telefoon.

4.6 Gebruik van de geheime code

Na de ondertekening van het contract Belfius Direct Private krijgt de Klant de geheime code onder gesloten omslag. 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 Klant dient de geheime code ook te gebruiken om transacties uitgevoerd via Belfius Direct Phone te ondertekenen.

4.7 Bewijs

Alle verrichtingen uitgevoerd na inbreng van de geheime code of bevestigd d.m.v. die geheime code, of na elk ander door Belfius Bank ter beschikking gestelde identificatiemiddel, worden geacht overeen te stemmen met de doelstelling van de Klant. Belfius Bank mag ze als dusdanig uitvoeren, tenzij de Klant de mededeling bedoeld in artikel 6.2 deed.

Belfius Bank registreert alle uitgevoerde verrichtingen in een elektronisch journaal, 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. Conform de geldende wettelijke bepalingen is Belfius Bank verplicht de telefoongesprekken en elektronische communicatie met betrekking tot de overeenkomst Belfius Direct Private te registreren die minstens betrekking hebben op het verstrekken van diensten betreffende het ontvangen, doorgeven en uitvoeren van orders van de Klant. Een kopie van de registratie van de gesprekken en de communicatie met de Klant is op verzoek gedurende 5 jaar beschikbaar vanaf de datum van registratie.

De telefoongesprekken kunnen gedurende 1 maand na hun registratie gebruikt worden om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren.

In geval van een geschil tussen de Klant en Belfius Bank met betrekking tot het contract Belfius Direct Private dienen deze opnames als bewijs, tenzij er een tegenstrijdig schriftelijk document bestaat.

De opnames zijn strikt vertrouwelijk en mogen uitsluitend worden gebruikt in het kader van het contract Belfius Direct Private of bij elk geschil met betrekking tot de toepassing of interpretatie ervan.

Ingeval van betwisting van een Transactie in Financiële instrumenten zal Belfius Bank aantonen dat de verrichtingen correct geregistreerd werden via één of meerdere van deze registratietechnieken en dat de transactie niet door een technische storing of andere falen vanwege Belfius Bank beïnvloed werd.

Alle transacties die verricht worden via één van de vermelde diensten, worden na de uitvoering ervan op de rekeningafschriften weergegeven, om de Klant toe te laten zijn uitgaven op een redelijke manier bij te houden. Deze rekeningafschriften geven een overzicht of samenvatting van de uitgevoerde transacties, en zijn in principe de eerste dag na de uitvoering van de transacties beschikbaar via de gebruikelijke kanalen.

In door Belfius Bank aanvaarde gevallen kan de Klant zijn orders doorgeven via fax. In dat geval heeft de door Belfius Bank ontvangen kopij dezelfde waarde als het origineel en in geval van tegenstrijdigheden met dit laatste primeert de door Belfius Bank ontvangen kopij.

De Klant die een Transactie in Financiële instrumenten wil betwisten, moet dit doen binnen de 3 maanden na de mededeling van de details van de transactie via de rekeningafschriften. Behoudens overmacht kan een transactie na deze periode van 3 maanden niet langer betwist worden.

4.8 Gebruik

De Klant dient te allen tijde de richtlijnen op te volgen die hem vóór het gebruik van de vermelde diensten 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.

Via Belfius Direct Private en Belfius Direct Contact kan de Klant verrichtingen doen op alle Rekeningen waarvan hij (mede-)houder, gevolmachtigde of Mandataris is. Hij kan ook verrichtingen laten uitvoeren met betrekking tot al onderschreven Belfius-producten en -diensten of intekenen op nieuwe producten en diensten. Wat de valuterings betreft, worden de doorgegeven opdrachten verwerkt overeenkomstig de bepalingen voorzien in de tarievensgids.

4.9 Wijziging toegangsprocedure

Belfius Bank behoudt zich het recht voor de toegangsprocedure, de identificatiemiddelen 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 5 – Aanbod, duur, opschorting en beëindiging van het contract

5.1 Belfius Bank behoudt zich het recht voor de diensten of identificatiewijzen waarvan sprake in dit Reglement, geheel of gedeeltelijk te weigeren aan bepaalde klanten. De bank behoudt zich eveneens het recht voor om deze diensten op objectieve gronden aan verschillende klanten (klantengroepen) onder verschillende voorwaarden aan te bieden.

5.2 De toegang tot de dienst Belfius Direct Private wordt voor onbepaalde duur aan de Klant toegekend door ondertekening van het contract Belfius Direct Private.

De Klant of Belfius Bank kunnen de toegang tot de dienst te allen tijde beëindigen. De beëindiging van de dienst door de Klant moet gebeuren via een medewerker van Belfius Direct Private of Belfius Direct Contact. Ingeval Belfius Bank het contract Belfius Direct Private opzegt, geldt een opzegtermijn van 1 maand, behoudens zware tekortkoming door de Klant en in de gevallen voorzien in artikel 5.3. In dergelijke gevallen kan Belfius Bank onmiddellijk een einde stellen aan de overeenkomst Belfius Direct Private.

5.3 Onverminderd de bepalingen van het ARV, behoudt Belfius Bank zich het recht voor de diensten of identificatiewijzen, ten aanzien van de Klant geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief, onmiddellijk en zonder voorafgaandelijke verwittiging, te schorsen of te beëindigen om gegronde redenen, zoals o.a., doch niet uitsluitend, in volgende gevallen:

- wanneer de Rekening(en) van de Klant vereffend of geblokkeerd worden, of als blijkt dat de Klant zijn wettelijke, reglementaire of contractuele verplichtingen met betrekking tot één van de diensten niet nakomt
- als Belfius Bank van mening is dat één of meerdere van vermelde diensten of identificatiewijzen voor de Klant niet (langer) geschikt is, om welke reden ook
- als Belfius Bank dat nuttig of noodzakelijk acht voor de veiligheid van het systeem, of om zijn eigen belangen of die van de Klant te vrijwaren
- bij vermoeden van misbruik of ongeoorloofd gebruik van één van de vermelde diensten of identificatiewijzen door een derde, ongeacht of de Klant dit vermoeden aanbracht of niet
- als er op gefundeerde gronden fraude of misbruik in hoofde van de Klant wordt vermoed
- als 3 keer na elkaar een verkeerde geheime code wordt ingevoerd
- als de Klant gedurende een periode van één jaar de dienst geen enkele keer gebruikte

5.4 Belfius Bank behoudt zich het recht voor de dienstverlening op te schorten voor onderhoud of om aanpassingen of verbeteringen aan te brengen aan het systeem. Belfius Bank zal de Klant hiervan in de mate van het mogelijke vooraf verwittigen. Maar het kan gebeuren dat er onderbrekingen zijn zonder verwittiging als er zich een technische storing 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 6 – Verbintenissen, aansprakelijkheid en herroepingsrecht van de Klant

6.1 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 één of meerdere van de vermelde diensten. Zonder afbreuk te doen aan de andere bepalingen van dit Reglement, 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.

6.2 Veiligheid en voorzorgen

De Klant moet de vermelde diensten 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 identificatiemiddelen die Belfius Bank hem ter beschikking stelt. Komt de code in handen van derden, dan heeft Belfius Bank niet de mogelijkheid om te onderkennen dat de verrichtingen die de derde doet d.m.v. de geheime code van de Klant, niet door de Klant doorgegeven werden.

De Klant is ertoe gehouden Belfius Bank, of een door Belfius Bank daartoe aangeduide derde entiteit, onverwijld op de hoogte te brengen van:

- het verlies of de diefstal van zijn geheime code
- misbruik of het vermoeden van misbruik of het vermoeden van het feit dat een derde de beschikking heeft over de geheime code
- de boeking op de rekeningafschriften van elke transactie waarvoor de Klant geen toestemming gaf
- elke fout of onregelmatigheid vastgesteld op de overzichten of de rekeningafschriften

In voorkomend geval, en voor zover als mogelijk, zal de Klant bij wijze van voorzorgsmaatregel ook onmiddellijk zijn geheime code wijzigen. Behalve als de Klant Belfius Bank of de door hem aangestelde derde, overeenkomstig de vorige paragraaf op de hoogte bracht, 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 ontving. De Klant verklaart de risico's te onderkennen die verbonden zijn aan het gebruik van de vermelde diensten.

De Klant zal tot de kennisgeving bedoeld in dit artikel 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, behalve als hij zelf met grove nalatigheid of frauduleus handelde,

in welk geval hij integraal aansprakelijk zal zijn. Na deze kennisgeving is de Klant niet meer aansprakelijk voor de gevolgen verbonden aan het verlies of de diefstal, behalve als Belfius Bank het bewijs levert dat de Klant frauduleus handelde.

De Klant is niet aansprakelijk ingeval van verlies of diefstal, als één van de vermelde diensten gebruikt werd met aanwending van identificatiemiddelen die geen fysieke voorlegging of geen elektronische identificatie vereisen.

6.3 Misbruik van de vermelde diensten

De Klant verbindt er zich toe de vermelde diensten niet te gebruiken voor transacties en/of verzending van berichten/gegevens die indruisen tegen de toepasselijke Belgische of internationale wetgeving in het algemeen en de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten.

6.4 Herroepingsrecht

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 herroepingsrecht kan hij, zonder boete en zonder opgave van redenen, uitoefenen binnen een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag waarop het contract Belfius Direct Private werd gesloten. Het herroepingsrecht kan evenwel niet ingeroepen worden voor:

- 1) overschrijvingstransacties 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 wil maken van het herroepingsrecht.

Artikel 7 - Verbintenissen en aansprakelijkheid van Belfius Bank

7.1 Onbeschikbaarheid van de vermelde diensten

De Klant kan Belfius Bank niet aansprakelijk stellen voor het enkele feit dat één of meerdere van de vermelde diensten tijdelijk of definitief onbeschikbaar zou worden ten gevolge van andere factoren dan de kwade trouw of een zware fout van Belfius Bank.

De verbintenissen die Belfius Bank t.o.v. de Klant op zich neemt in het kader van de vermelde diensten, o.m. wat betreft de toegang tot, de beschikbaarheid, de beveiliging en de goede werking van de dienst, zijn middelenverbintenissen. Belfius Bank zal m.a.w. 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 aangepaste beveiligings- en identificatiemethode te voorzien.

7.2 Veiligheid

Belfius Bank neemt de aansprakelijkheid op zich dat de veiligheidssystemen die hij hanteert van die aard zijn dat de geheime code niet aan derden bekend kan worden, tenzij de Klant deze geheime code of identificatiemiddelen zelf aan hen zou meedelen, al dan niet bewust of door nalatigheid.

Belfius Bank is aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door namaak van de vermelde diensten en de identificatiemiddelen.

7.3 Uitvoering van transacties

Belfius Bank verbindt er zich toe de transacties binnen de gebruikelijke termijn uit te voeren, rekening houdend met de in dit Reglement gepreciseerde begrenzingen, op voorwaarde dat de Rekening voldoende geprovisioneerd is en dat dit type van verrichting op de Rekening is toegestaan. Belfius Bank kan de uitvoering uitstellen en zelfs weigeren in geval de orders niet of onvolledig gedekt zijn.

Ingeval Belfius Bank de orders niet tijdig kan uitvoeren, zal hij deze transacties of orders, naargelang het geval en voor zover als mogelijk, later uitvoeren. Belfius Bank behoudt zich het recht voor om de Klant een bevestiging van zijn telefonisch doorgegeven order te vragen, per fax of andere elektronische communicatiedrager, en dit vóór de uitvoering ervan. In dat geval aanvaardt de Klant dat deze fax of dit ander elektronisch bericht een bewijs is tussen de Partijen met dezelfde bewijskracht als een gedateerd en ondertekend schrijven. In geval van een geschil aanvaarden de Partijen dat het document zoals ontvangen door Belfius Bank primeert op het origineel document.

De Klant aanvaardt de gevolgen te dragen van een onrechtmatig gebruik van de bovenvermelde elektronische communicatiemiddelen door derden. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat zijn handtekening

onder het Belfius Direct Private-contract als specimen kan beschouwd worden.

7.4 Uitsluiting van aansprakelijkheid van Belfius Bank

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

- de niet-naleving door de Klant van zijn verplichtingen overeenkomstig dit Reglement
- het gebrek aan beschikbare provisie op de Rekening van de Klant of het gebrek aan dekking voor de gegeven opdrachten
- de onmogelijkheid om enige verbinding te maken die noodzakelijk is voor het tot stand brengen van de dienstverlening, onderbrekingen van deze verbinding, op welke wijze dan ook, of problemen bij de verzending en de ontvangst van transacties
- vertraging in de uitvoering of de niet-uitvoering van de transacties te wijten aan derden
- een onderbreking van de dienstverlening, zoals o.a. doch niet uitsluitend in de gevallen bedoeld onder artikel 5.3 en 5.4
- als de regelmatigheid van de vermelde diensten in het gedrang zou worden gebracht als gevolg van handelingen, vergissingen of technische defecten ongeacht hun aard, oorsprong of oorzaak, waarover Belfius Bank geen rechtstreekse controle heeft
Hieronder worden o.m., 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, bv., 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 één of meerdere van de vermelde diensten of de toepasselijke voorwaarden en tarieven aanpast, kan dit in geen geval aanleiding geven tot een aansprakelijkheid van Belfius Bank t.o.v. denKlant.

7.5 Uitzonderingen

De bepalingen van artikel 7.4 zijn niet van toepassing in volgende gevallen:

- een niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de verrichtingen, ingebracht op toestellen door Belfius Bank aanvaard, ongeacht of deze toestellen onder de controle van Belfius Bank stonden of niet
- transacties uitgevoerd zonder de toestemming van de Klant, voor zover de Klant zich aan de op hem rustende verplichtingen overeenkomstig dit Reglement gehouden heeft
- namaak van de instrumenten vereist om gebruik te maken van de diensten Belfius Direct Phone, Belfius Direct Contact of Belfius Direct Private

7.6 Schadevergoeding

Als de aansprakelijkheid van Belfius Bank vastgesteld zou worden voor een door de Klant werkelijk geleden schade, zal Belfius Bank de Klant deze schade zo snel als mogelijk terugbetalen. Deze schade kan bestaan uit:

- het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, 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 hij zich bevond alvorens de transactie waarvoor geen toestemming was gegeven uitgevoerd werd, 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 hij 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 dat voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van de transacties voor zover 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 vermeld in dit artikel.

Artikel 8 – Kosten

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

De kosten voor het gebruik van de vermelde diensten zijn vermeld in de tarievensgids, beschikbaar in alle kantoren van Belfius Bank. De Klant wordt van de toepasselijke tarieven in kennis gesteld vooraleer het contract Belfius Direct Private wordt gesloten.

De verrichtingen via Belfius Direct Private en Belfius Direct Contact worden getarifeerd volgens de tarieven geldig voor verrichtingen die door een medewerker in het Kantoor worden uitgevoerd.

Afwijkingen op dit principe worden meegedeeld aan de Klant.

De Klant machtigt Belfius Bank onherroepelijk om de door hem aangegevide Rekening te debiteren met het bedrag van bovengenoemde kosten, zonder verdere instructies. Deze machtiging wordt van rechtswege beëindigd op het ogenblik dat het contract Belfius Direct Private tussen Belfius Bank en de Klant op geldige wijze wordt beëindigd.

Enkel als Belfius Bank een einde stelde aan één of meerdere van de vermelde diensten, kan de Klant de kosten terugkrijgen van de al betaalde dienst die hij niet kan gebruiken.

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

Artikel 9 - Wijzigingen aan het Reglement en aan het dienstenaanbod

Belfius Bank kan nieuwe diensten toevoegen aan de lijst vermeld in artikel 3 en/of de mogelijke verrichtingen vermeld voor elk van deze diensten te allen tijde wijzigen. Ook de bepalingen van onderhavig Reglement, de tarieven en de aangeboden diensten kan Belfius Bank te allen tijde wijzigen. Belfius Bank zal de Klant over elke wijziging informeren, en dit 2 maanden voorafgaand aan de wijziging, schriftelijk of via een daartoe geschikte en ter beschikking van de Klant staande duurzame drager.

Na verloop van deze 2 maanden is de wijziging van rechtswege inroepbaar tegenover de Klant, tenzij hij gedurende deze 2 maanden na de mededeling van de wijziging beslist het contract op te zeggen. In voorkomend geval is de opzegging kosteloos.

Artikel 10 – 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 de clause in kwestie voor niet-geschreven gehouden worden.

Artikel 11 - Toepasselijk recht/Klachtendienst/Bevoegde rechtbanken

Voor de toepassing, interpretatie en uitvoering van dit Reglement en het contract Belfius Direct Private is uitsluitend het Belgisch recht van toepassing.

Hebt u een klacht, dan kan u zich in 1e instantie richten tot uw kantoor, uw relatiebeheerder of de dienst **Klachtenbeheer** (Collinummer 7908), Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel of per e-mail: complaints@belfius.be.

Bent u niet tevreden met het antwoord, dan kan u zich wenden tot Belfius Bank NV, **Negotiation** (Collinummer 7913), Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel of per e-mail: negotiation@belfius.be.

Vindt u niet meteen de oplossing bij één van de vorige vermelde contacten, dan kan u zich wenden tot de Ombudsman in financiële geschillen, North Gate II, Koning Albert II-laan 8, 1000 Brussel (ombudsfm.be).

Elk geschil met betrekking tot dit Reglement of het contract Belfius Direct Private tussen de Klant enerzijds en Belfius Bank anderzijds wordt voorgelegd aan de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

Hoofdstuk 2. Bijzondere bepalingen m.b.t. Transacties in Financiële instrumenten

Artikel 12 – Beleid van optimale uitvoering voor Transacties in Financiële instrumenten

Behoudens specifieke instructies van de Klant is Belfius Bank verplicht de nodige maatregelen te nemen om in staat te zijn de orders van de Klant in optimale omstandigheden uit te voeren (best execution – optimale uitvoering). Daartoe heeft Belfius Bank een beleid uitgewerkt inzake de uitvoering van orders waarvan de Klant verklaart kennis te hebben genomen alvorens een order in te dienen bij Belfius Bank. Dit beleid informeert de Klant ervan dat hij door het indienen van orders via Belfius Bank, ermee akkoord gaat dat Belfius Bank orders buiten een gereguleerde markt, een multilaterale handelsfaciliteit (MTF) of een georganiseerde handelsfaciliteit (OTF) kan uitvoeren. Dit beleid is ter beschikking in elk Belfius-kantoor en op de website belfius.be. Het beleid wordt geregeld aan een controle onderworpen en te gelegener tijd geactualiseerd.

Artikel 13 – Principe: uitvoering van orders met of zonder evaluatie van de passendheid van de belegging ('Appropriateness' of 'Execution only')

Als Belfius Direct Private geen gepersonaliseerde aanbevelingen doet aan de Klant of als de Klant er geen wil krijgen, wordt de dienstverlening beperkt tot de uitvoering van Transacties in Financiële instrumenten met of zonder evaluatie van de passendheid van de betrokken belegging ('Appropriateness' of 'Execution only').

Afhankelijk van de complexiteit van het product kan Belfius Direct Private verplicht worden na te gaan of de betrokken belegging passend ('Appropriate') is voor de Klant. Daartoe gaat Belfius Bank na of de Klant over de nodige kennis en ervaring beschikt voor het Financiële instrument dat het voorwerp vormt van de verrichting.

Als Belfius Bank vaststelt dat de kennis en de ervaring van de Klant niet voldoende zijn, wordt hij daarvan verwittigd.

Als de Klant weigert de door Belfius Bank gevraagde informatie te verstrekken, of als de informatie over zijn kennis en zijn ervaring niet voldoende zijn, meldt Belfius Bank dat hij niet zal kunnen nagaan of de Klant over de nodige kennis en ervaring beschikt om Transacties in Financiële instrumenten uit te voeren.

Artikel 14 – Beleggingsadvies

In welbepaalde gevallen wordt afgeweken van het principe 'Appropriateness' of 'Execution only' ((zoals omschreven in artikel 13 van dit Reglement):

- wanneer Belfius Direct Private de Klant beleggingsadvies verstrekt m.b.t. een Financiële instrument gecommmercialiseerd door Belfius Bank. O.m. de volgende Financiële instrumenten zullen altijd het voorwerp uitmaken van beleggingsadvies (niet-limitatieve opsomming):
 - Belfius kasbon
 - Belfius vastrentende obligatie
 - Belfius gestructureerde obligatie
 - primaire uitgifte obligatie derden en Belfius is lid van het syndicaat
 - aandelen IPO en Belfius is lid van het syndicaat
 - niet-genoteerde ICB's beheerd door Belfius Investment Partners (BIP) NV
 - niet-genoteerde ICB's, zijnde fondsen van derden geselecteerd door Belfius (Candriam Multi-Management/CMM-lijst)
- wanneer Belfius Direct Private expliciet aangeeft beleggingsadvies aan de Klant te verstrekken m.b.t. een bepaald Financiële instrument dat niet wordt gecommmercialiseerd door Belfius Bank

Onder 'beleggingsadvies' verstaat Belfius Bank het geven van gepersonaliseerde en geschikte aanbevelingen rekening houdend met de individuele situatie van de Klant.

Het advies van Belfius Bank wordt niet op een onafhankelijke basis gegeven. Belfius Bank raadt immers vooral Financiële instrumenten aan die worden uitgegeven of geleverd door entiteiten uit zijn groep of door entiteiten waarmee Belfius Bank juridische en/of economische banden heeft.

Om beleggingsadvies te kunnen krijgen, moet de Klant Belfius Bank informeren over zijn beleggingsdoelstellingen, zijn financiële situatie en zijn kennis en ervaring. Hiervoor moet de Klant antwoorden op verschillende vragen die moeten toelaten om zijn houding tegenover

risico, zijn beleggingsdoelstellingen, zijn financiële situatie en zijn kennis en ervaring op financieel gebied te beoordelen.

Zonder die informatie kan Belfius Direct Private geen inschatting maken van de persoonlijke situatie van de Klant en zal hij dus niet in staat zijn hem advies te geven over Financiële instrumenten. Belfius Direct Private behoudt zich het recht voor Transacties in Financiële instrumenten te weigeren die niet geschikt zijn voor de Klant.

Het door Belfius Direct Private verleende advies leidt tot het overhandigen van een geschiktheidsverklaring aan de Klant waarin Belfius Bank uiteenzet hoe het advies beantwoordt aan de behoeften van de Klant. De Klant neemt de verantwoordelijkheid van zijn keuze op zich en stelt Belfius Bank vrij van elke verantwoordelijkheid voor eventuele nadelige gevolgen van uitgevoerde Transacties in Financiële instrumenten.

Artikel 15 - Financiële informatie en koersen

De door Belfius Bank verstrekte financiële informatie is feitelijk en moet door de Klant gebruikt worden met een kritische geest en doorzicht. De koersen of prijzen die door Belfius Direct Private verstrekt worden, zijn enkel indicatief en stemmen niet noodzakelijk overeen met de koers of prijs tegen dewelke de verrichting uitgevoerd zal worden.

Artikel 16 – Borderel

Van zodra een Transactie in een Financiële instrument uitgevoerd werd, verzendt Belfius Bank ten laatste de eerstvolgende bankwerkdag een borderel aan de Klant, waarop de voorwaarden waartegen de verrichting werd uitgevoerd, opgenomen worden. De verzending van dit borderel kan plaatsvinden, hetzij via fax, op het faxnummer dat door de Klant in het contract Belfius Direct Private werd megedeeld, hetzij via gewone briefwisseling of per andere elektronische communicatiedrager. Belfius Bank kan de Klant contacteren om de uitvoering van zijn verrichting te bevestigen.

Artikel 17 – Optieovereenkomst

De Klant die actief wil zijn in optieverrichtingen, moet voorafgaandelijk de 'Overeenkomst inzake handel in opties' met Belfius Bank ondertekenen, zonder dewelke deze verrichtingen niet toegestaan zijn.

Artikel 18 – Risico en opvolgen van investeringen

De door Belfius Bank afgeleverde financiële dienst heeft betrekking op Financiële instrumenten die bijzondere risico's met zich meebrengen ingevolge hun specifieke kenmerken of de uit te voeren verrichtingen, of waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop Belfius Bank geen invloed heeft. De in het verleden behaalde resultaten vormen geen betrouwbare indicator voor toekomstige prestaties.

De orders 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 ze worden uitgevoerd.

Artikel 19 – Betwisting

In afwijking van artikel 4.7 moet de Klant elke betwisting betreffende Transacties in Financiële instrumenten meedelen aan Belfius Bank binnen een termijn van 3 werkdagen na ontvangst van het borderel, of vanaf de datum waarop hij dit had moeten ontvangen. Van zodra deze termijn verstreken is, wordt de Klant geacht deze verrichting te aanvaarden en bekrachtigd te hebben.