Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 – Definities

In dit reglement hebben de onderstaande termen de volgende betekenis:

- **ARV:** het Algemeen Reglement der Verrichtingen van Belfius Bank (lees dit reglement op belfius.be/reglementen).
- **Belfius Bank:** Belfius Bank NV met zetel Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel, Rechtspersonenregister (RPR) Brussel - BTW BE0403.201.185 – Verzekeringsagent FSMA-nummer 19.649. Belfius Bank staat onder toezicht van de FSMA met zetel Congresstraat 12-14, 1000 Brussel.
- **Belfius Direct Private:** de dienst waarover het gaat in artikel 3.
- **Financiële instrumenten:** alle financiële instrumenten die bedoeld worden in de financiële wetgeving (waaronder artikel 2, 1° van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten), met name – zonder volledig te willen zijn – kasbons, obligaties, effecten van de overheidsschuld (staatsbons, Obligations linéaires / Lineaire Obligaties of OLO's enzovoort), aandelen, warrants, rechten van deelneming in instellingen voor collectieve belegging (beveks, gemeenschappelijke beleggingsfondsen, Exchange Traded Funds enzovoort), maar ook afgeleide producten met een indekkingsdoelstelling (Forex Forward en Forex Swap) en Forex Spot.
- **Forex Spot:** een transactie waarbij een partij (de 'Verkoper') een bepaald bedrag in een bepaalde munt (de 'Referentiemunt') aan een andere partij (de 'Koper') verkoopt tegen betaling van een overeengekomen bedrag in een andere munt (de 'Vereffeningsmunt'). Beide verbintenissen worden contant (spot) afgewikkeld.
- **Forex Forward:** een transactie waarbij de Verkoper een bepaald bedrag in de Referentiemunt aan de Koper verkoopt tegen betaling van een overeengekomen bedrag in de Vereffeningsmunt. Beide verbintenissen worden op een afgesproken latere datum afgewikkeld.
- **Forex Swap:** een combinatie van een Forex Spot en een Forex Forward, wat neerkomt op een transactie die twee elementen combineert.

  1. De Verkoper verkoopt een bepaald bedrag in de Referentiemunt aan de Koper tegen betaling van een overeengekomen bedrag in de Vereffeningsmunt. Beide verbintenissen worden contant (spot) afgewikkeld.
  2. De Koper betaalt het overeengekomen bedrag in de Vereffeningsmunt aan de Verkoper tegen een overeengekomen bedrag in de Referentiemunt. Beide verbintenissen worden op een afgesproken latere datum afgewikkeld.

- **Kantoor:** het Belfius Bank-kantoor van de Klant, of zijn contactpersoon bij Belfius Bank.
- **Klant:** elke persoon die met Belfius Bank een contractuele relatie heeft voor het gebruik van de dienst Belfius Direct Private en die een actief Private Membership heeft.
- **Private Membership:** een contract waarmee de Klant als houder (Private Member) of als begunstigde (aangeduid door een Private Member) toegang krijgt tot het Private Membership, een exclusief gamma aan oplossingen, voordelen en kortingen (de 'Private Membership Benefits' genoemd).
- **Reglement:** dit Belfius Direct Private-reglement.

Belfius PRIVATE

- **Rekening(en):** de rekening(en) van de Klant of van een derde die geopend werden bij Belfius Bank, en waarop de Klant een volmacht kreeg.
- **Transactie(s) in Financiële instrumenten:** alle verrichtingen in Financiële instrumenten, bijvoorbeeld intekening, aankoop, verkoop, terugkoop, omruiling, omzetting, inning van een coupon, terugbetaling, uitoefening van aan een Financieel instrument verbonden rechten, overdracht van effecten.

Artikel 2 – Toepassingsgebied

Dit Reglement bevat de rechten en plichten voor zowel de Klant als Belfius Bank die het gevolg zijn van het gebruik van de dienst Belfius Direct Private. De bepalingen van het Algemeen Reglement der Verrichtingen (ARV) van Belfius Bank blijven van toepassing op de transacties die via deze dienst worden uitgevoerd. Is er een verschil tussen beide, dan hebben de bepalingen van dit Reglement voorrang op die van het ARV.

Door het Belfius Direct Private-contract te ondertekenen, verklaart de Klant uitdrukkelijk een kopie van dit Reglement te hebben ontvangen, te hebben gelezen en de inhoud ervan volledig te aanvaarden.

De Klant gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat voor de verschillende financiële diensten die hij door middel van Belfius Direct Private kan aankopen of verkopen, Belfius Bank enkel de volgende informatie moet geven:

- 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 prijs (inclusief de bekende belastingen) of, als die niet op voorhand bekend is, de manier waarop die berekend wordt.
- Eventuele andere belastingen en kosten die niet via Belfius Bank betaald worden, tenminste als Belfius Bank redelijkerwijs op de hoogte zou moeten zijn van het bestaan daarvan.
- Het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht, de voorwaarden en de eventueel te betalen bedragen voor diensten die 'vóór de herroeping' geleverd zouden zijn geweest.

Op expliciet verzoek van de Klant kan aanvullende schriftelijke informatie worden gegeven nog voor die een order plaatst. De Klant erkent dat zijn order niet onmiddellijk in het kader van zijn oproep verwerkt kan worden als hij van deze mogelijkheid gebruikmaakt.

Artikel 3 – Voorwerp en beschikbaarheid

Met de dienst Belfius Direct Private kan de Klant telefonisch een medewerker van Belfius Bank contacteren om:

- Actuele financiële (beleggings)informatie te ontvangen.
- Beleggingsadvies te krijgen volgens artikel 14.
- Transacties in Financiële instrumenten door te geven.

De dienst Belfius Direct Private is beschikbaar van maandag tot vrijdag van 8.30 uur tot 18.00 uur.

Artikel 4 – Toegang en gebruik

4.1. Enkel toegankelijk voor een Klant met een actief Private Membership

De diensten die worden aangeboden via Belfius Direct Private zijn een onderdeel van de Private Membership Benefits. Wanneer het Private Membership eindigt, heeft de Klant dan ook automatisch geen toegang meer tot de diensten van Belfius Direct Private.

4.2. Enkel telefonisch gebruik

Belfius Direct Private is een dienst die enkel telefonisch wordt aangeboden. Zowel de Klant als Belfius Bank kunnen het initiatief tot contact nemen.

4.3. Rechtspersonen

Rechtspersonen (entiteiten die door de wet als een persoon worden erkend, zoals vennootschappen) kunnen een overeenkomst voor een of meer van de vermelde diensten afsluiten. In dat geval moeten ze een natuurlijke persoon aanduiden (hierna de 'Mandataris' genoemd). Die oefent in hun naam en voor hun rekening alle rechten en plichten van de rechtspersoon als Klant uit, zoals de uitvoering van verrichtingen op Rekeningen. Elke verandering van Mandataris moet schriftelijk aan Belfius Bank gemeld worden. Zolang dat niet gebeurt, blijven de rechtspersonen volgens de bepalingen van dit Reglement aansprakelijk voor alle verrichtingen die werden uitgevoerd door de vorige Mandataris. Rechtspersonen moeten ook elke verandering aan de inhoud van de bevoegdheden van de Mandataris melden aan hun Belfius-contactpersoon. Zolang dit niet gebeurt, blijven de rechtspersonen aansprakelijk voor alle verrichtingen die de Mandataris uitvoerde en die buiten diens nieuwe bevoegdheden, maar binnen diens oude bevoegdheden vallen.

4.4. Afgeleide producten (of derivaten) met een indekkingsdoelstelling en optieverrichtingen

Voor (transacties in) derivaten of afgeleide producten met een indekkingsdoelstelling (Forex Forward en Forex Swap) kunnen zowel natuurlijke personen als rechtspersonen gebruikmaken van de dienst Belfius Direct Private. Een Klant die verrichtingen wil doen met betrekking tot Forex Forward en Forex Swap moet eerst de 'Kaderovereenkomst voor transacties in afgeleide producten' ondertekenen. Gaat het om een rechtspersoon, dan moet die de 'European Master Agreement (EMA)' met Belfius Bank ondertekenen. Hij moet ook de bijbehorende administratieve verplichtingen vervullen vooraleer hij die verrichtingen mag doen. Een Klant die optieverrichtingen wil doen, moet eerst de 'Overeenkomst inzake handel in opties' met Belfius Bank ondertekenen en moet de bijbehorende administratieve verplichtingen vervullen vooraleer hij die verrichtingen mag doen.

4.5. Identificatiemiddel

De geheime code die Belfius Bank aan de Klant of zijn Mandataris geeft na het ondertekenen van het Belfius Direct Private-contract, is strikt persoonlijk. De Klant mag zijn code in geen geval meedelen aan derden en moet de nodige voorzorgen nemen om te voorkomen dat andere partijen toegang krijgen tot dit identificatiemiddel.

4.6. 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 heeft toegekend en ook de correcte geheime code, invoeren via de toetsen van zijn telefoon. Daarnaast kan de Klant ook zonder de identificatiecode of een geheime code toegang krijgen tot de vermelde diensten in de Belfius Mobile app via de menu-optie 'Help & Contact'.

4.7. Gebruik van de geheime code

Na de ondertekening van het Belfius Direct Private-contract ontvangt de Klant het identificatienummer en de geheime code via afzonderlijke berichten, die hij kan bekijken in Belfius Direct Net of in de Belfius Mobile

app. Als dat niet mogelijk is, krijgt de Klant de geheime code in een gesloten enveloppe toegestuurd. Belfius Bank draagt de risico's van de verzending van de code aan de Klant, tot op het ogenblik dat die de code ontvangt. De Klant wordt gevraagd zijn geheime code bij het eerste gebruik te wijzigen.

4.8. Bewijs

Voor alle verrichtingen die worden uitgevoerd na het invoeren van de geheime code of die worden bevestigd met die geheime code, of door elk ander door Belfius Bank aangeboden identificatiemiddel, gaat men ervan uit dat ze overeenstemmen met de doelstelling van de Klant. Belfius Bank mag ze zo uitvoeren, behalve als de Klant de mededeling heeft gedaan die bedoeld wordt in artikel 6.2. Belfius Bank houdt alle uitgevoerde verrichtingen bij in een elektronisch register, en dat gedurende minstens vijf jaar. De inhoud van dat register kan worden weergegeven of opgeslagen op papier, microfiche, microfilm, op een magneetdrager of een optische schijf, of op om het even welke andere informatiedrager. Volgens de geldende wettelijke bepalingen is Belfius Bank verplicht de telefoongesprekken en elektronische communicatie over het Belfius Direct Private-contract op te nemen en te bewaren als ze minstens te maken hebben met het ontvangen, doorgeven en uitvoeren van orders van de Klant. Een kopie van de opname van de gesprekken of van de communicatie met de Klant is op verzoek gedurende 10 jaar beschikbaar vanaf de datum van de opname. De telefoongesprekken kunnen tot één maand na de opname gebruikt worden om de kwaliteit van de dienstverlening te controleren. Bij een geschil tussen de Klant en Belfius Bank over het Belfius Direct Private-contract dienen de bewaarde opnames als bewijs. De opnames zijn strikt vertrouwelijk en mogen alleen worden gebruikt in het kader van het Belfius Direct Private-contract of bij elk geschil over de toepassing of de interpretatie ervan. Als een Transactie in Financiële instrumenten wordt betwist, moet Belfius Bank bewijzen dat de verrichtingen correct geregistreerd werden via een of meer van deze registratietechnieken en dat de transactie niet door een technische storing of andere tekortkoming van Belfius Bank beïnvloed werd. Alle transacties die verlopen via een van de vermelde diensten, worden na de uitvoering ervan op de rekeninguittreksels weergegeven, zodat de Klant zijn uitgaven op een redelijke manier kan bijhouden. Deze rekeninguittreksels geven een overzicht of samenvatting van de uitgevoerde transacties. Ze zijn in principe de eerste dag na de uitvoering van de transacties beschikbaar via de gebruikelijke kanalen. Een Klant die een Transactie in Financiële instrumenten wil betwisten, moet dit doen binnen drie maanden na de mededeling van de details van de transactie via de rekeninguittreksels. Behalve bij overmacht kan een transactie na deze periode van drie maanden niet langer betwist worden.

4.9. Gebruik

De Klant moet altijd de richtlijnen volgen die hem vóór het gebruik van de vermelde diensten worden gegeven. Via Belfius Direct Private kan de Klant Transacties laten uitvoeren voor Belfius-producten en -diensten die hij al onderschreven had. Hij kan ook intekenen op nieuwe producten en diensten.

4.10. Verandering van de toegangsprocedure

Belfius Bank mag altijd de toegangsprocedure, de identificatiemiddelen en de veiligheidsprocedures veranderen als dat nodig is voor de techniek en de evolutie in de veiligheidssystemen, en ook voor de evolutie in de regelgeving.

Artikel 5 – Aanbod, duur, opschorting en beëindiging van het contract

5.1. Belfius Bank mag altijd de diensten of identificatiewijzen waarvan sprake is in dit Reglement, geheel of gedeeltelijk weigeren aan bepaalde Klanten. Belfius Bank mag deze diensten om objectieve redenen ook aan verschillende Klanten (Klantengroepen) tegen andere voorwaarden aanbieden.

5.2. De toegang tot de dienst Belfius Direct Private wordt voor onbepaalde duur aan de Klant toegekend als die het Belfius Direct Private-contract ondertekent en als die een actief Private Membership heeft. De Klant of Belfius Bank kunnen de toegang tot de dienst op elk moment stopzetten. De Klant moet de dienst laten stopzetten via een medewerker van Belfius Direct Private. Als Belfius Bank het Belfius Direct Private-contract opzegt, dan geldt er een opzeggingstermijn van één maand, behalve bij een zware tekortkoming van de Klant, en in de gevallen die opgesomd worden in artikel 5.3. In dergelijke gevallen kan Belfius Bank onmiddellijk een einde maken aan het Belfius Direct Private-contract.

5.3. Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen van het ARV, mag Belfius Bank de diensten of identificatiewijzen ten aanzien van de Klant geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief, onmiddellijk en zonder voorafgaande verwittiging, schorsen of beëindigen om gegronde redenen. Dat kan onder meer in de volgende gevallen:

- Door beperkingen die het gevolg zijn van de vergunningen waarover Belfius Bank al dan niet beschikt, en ook door beperkingen door bepaalde buitenlandse regels waaraan Belfius Bank zich moet houden bij de dienstverlening aan niet-residenten. In dat geval kan de dienstverlening beperkt worden tot de transfer of de verkoop van Financiële instrumenten zonder beleggingsadvies.
- Wanneer de Rekening(en) van de Klant vereffend of geblokkeerd worden, of als blijkt dat de Klant zijn wettelijke, reglementaire of contractuele verplichtingen voor een van de diensten niet nakomt.
- Als Belfius Bank van mening is dat een of meer van de vermelde diensten of identificatiewijzen voor de Klant niet (langer) geschikt is of zijn, om welke reden ook.
- Als Belfius Bank dat nuttig of noodzakelijk vindt voor de veiligheid van het systeem, of om zijn eigen belangen of de belangen van de Klant te vrijwaren.
- Bij een vermoeden van misbruik of niet-toegestaan gebruik van een van de vermelde diensten of identificatiewijzen door een andere partij, of de Klant dit vermoeden heeft gemeld of niet.
- Als men gegronde vermoedens heeft van fraude of misbruik door de Klant.
- Als drie keer na elkaar een verkeerde geheime code wordt ingevoerd.
- Als de Klant gedurende een periode van één jaar de dienst geen enkele keer heeft gebruikt.

5.4. Belfius Bank mag altijd de dienstverlening opschorten voor een onderhoud of om aanpassingen of verbeteringen aan te brengen aan het systeem. Belfius Bank moet de Klant hiervan indien mogelijk vooraf verwittigen. Het kan ook gebeuren dat er onderbrekingen zijn zonder verwittiging als er zich een technische storing voordoet of bij overmacht, onder meer bij een staking of een ander voorval

waarop Belfius Bank geen invloed heeft, of bij 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 een of meer van de vermelde diensten. Zonder afbreuk te doen aan de andere bepalingen van dit Reglement, zijn de gevolgen van het gebruik en / of de slechte werking van deze apparatuur ten laste van de Klant. Een Klant kan zelf kiezen welke operator hij inschakelt voor telefoniediensten. Belfius Bank is dan ook in geen geval aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door de diensten van deze operator, noch voor schade door eventuele problemen met de aansluiting van de Klant op de diensten van de operator.

6.2. Veiligheid en voorzorgen

De Klant moet de vermelde diensten gebruiken volgens de bepalingen van dit Reglement en de andere informatie die hij ontvangt. De Klant mag zijn persoonlijke geheime code en / of de andere identificatiemiddelen die Belfius Bank hem geeft aan niemand anders doorgeven. Komt de code toch in handen van een andere partij, dan kan Belfius Bank niet weten of de verrichtingen die die andere partij doet met de geheime code van de Klant, mogelijk niet door de Klant zelf werden doorgegeven. De Klant moet Belfius Bank of een andere door Belfius Bank aangeduide partij onmiddellijk op de hoogte brengen van:

- Het verlies of de diefstal van zijn geheime code.
- Het misbruik of het vermoeden van misbruik of het vermoeden van het feit dat een andere partij de beschikking heeft over de geheime code.
- De boeking op de rekeninguittreksels van elke transactie waarvoor de Klant geen toestemming gaf.
- Elke fout of onregelmatigheid die wordt vastgesteld op de overzichten of de rekeninguittreksels.

Eventueel, en voor zover dat mogelijk is, moet de Klant uit voorzorg ook onmiddellijk zijn geheime code wijzigen. Behalve als de Klant Belfius Bank of de door hem aangestelde derde op de hoogte heeft gebracht, zoals in de vorige paragraaf staat, gaat Belfius Bank ervan uit dat de Klant een correcte geheime code gebruikt, en dat de door de Klant ingevoerde verrichtingen dezelfde zijn als de opdrachten die Belfius Bank ontving. De Klant verklaart de risico's te kennen van het gebruik van de vermelde diensten. De Klant is tot de melding die bedoeld wordt in dit artikel enkel aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal van zijn geheime code of identificatiemiddelen tot een bedrag van 50 euro. Dat geldt niet als hij zelf met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, want in dat geval is hij volledig aansprakelijk. Als de Klant dit gemeld heeft, is hij niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies of de diefstal, behalve als Belfius Bank het bewijs levert dat de Klant frauduleus heeft gehandeld. De Klant is niet aansprakelijk in geval van verlies of diefstal, als een van de vermelde diensten gebruikt werd met identificatiemiddelen waarvoor de middelen niet getoond moesten worden of als hij zich niet elektronisch heeft moeten identificeren.

6.3. Misbruik van de vermelde diensten

De Klant mag de vermelde diensten niet gebruiken voor transacties en / of het verzenden van berichten / gegevens die niet voldoen aan de Belgische of internationale

wetgeving in het algemeen en aan 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 verband met de aankoop van financiële diensten op afstand heeft de Klant bij de aankoop van een specifieke dienst een herroepingsrecht. Dit herroepingsrecht kunnen ze zonder boete en zonder daarvoor een reden te moeten geven uitoefenen binnen een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag waarop het Belfius Direct Private-contract werd gesloten. Het herroepingsrecht kan evenwel niet worden gebruikt voor:

1. Overschrijvingstransacties die niet beschouwd kunnen worden als een aankoop van een financiële dienst.
2. Financiële diensten waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten, zoals Transacties in Financiële instrumenten.
3. Overeenkomsten die op verzoek van de Klant al werden uitgevoerd nog vóór de Klant gebruik wil maken van het herroepingsrecht.

Artikel 7 – Verbintenissen en aansprakelijkheid van Belfius Bank

7.1. Niet-beschikbaarheid van de vermelde diensten

De Klant kan Belfius Bank niet aansprakelijk stellen enkel voor het feit dat een of meer van de vermelde diensten tijdelijk of definitief niet beschikbaar zouden zijn door andere factoren dan de kwade trouw of een zware fout van Belfius Bank. Belfius gaat voor de vermelde diensten 'middelenverbintenissen' aan, onder meer voor de toegang, beschikbaarheid, beveiliging en goede werking van de dienst.

Dat betekent dat Belfius Bank alle menselijke en technische middelen zal inzetten die redelijkerwijze geacht worden normaal te zijn voor een financiële instelling die beroepsmatig zulke bancaire en financiële diensten verstrekt. Zo wil Belfius Bank een regelmatige dienst verzekeren en zorgen voor een aangepaste beveiligings- en identificatiemethode.

7.2. Veiligheid

Belfius Bank neemt de aansprakelijkheid op zich dat met de veiligheidssystemen die het gebruikt de geheime code of identificatiemiddelen niet aan derden kan of kunnen worden bekendgemaakt, behalve als de Klant deze geheime code of identificatiemiddelen zelf aan hen zou meedelen, al dan niet bewust of door nalatigheid. Belfius Bank draagt de risico's die verbonden zijn aan de verzending van de geheime code of identificatiemiddelen aan de Klant. Dat blijft zo tot op het ogenblik waarop de Klant de geheime code of identificatiemiddelen ontvangt.

7.3. Uitvoering van transacties

Belfius Bank voert de transacties binnen de gebruikelijke termijn uit, rekening houdend met de beperkingen van dit Reglement, op voorwaarde dat er voldoende geld op de Rekening staat en dat dit soort verrichtingen op de Rekening is toegestaan. Belfius Bank kan de uitvoering uitstellen en zelfs weigeren als de orders niet of onvolledig gedekt zijn. Als Belfius Bank de orders niet op tijd kan uitvoeren, moet het deze transacties of orders, naargelang het geval en voor zover dat mogelijk is, later uitvoeren. Belfius Bank mag de Klant vragen om een bevestiging van zijn telefonische orders met een ander elektronisch bericht, en dat vóór ze worden uitgevoerd. In dat geval aanvaardt de Klant dat dit andere elektronische bericht een bewijs is tussen de partijen, dat dezelfde bewijskracht heeft als een gedateerd

en ondertekend schriftelijk document. Bij een geschil aanvaarden de partijen dat het document zoals Belfius Bank het ontvangt, voorrang heeft op het originele document. De Klant aanvaardt de gevolgen te dragen van het onrechtmatige gebruik van de bovenvermelde elektronische communicatiemiddelen door derden. De Klant aanvaardt uitdrukkelijk dat zijn handtekening onder het Belfius Direct Private-contract als een specimen kan worden beschouwd.

7.4. Wanneer is Belfius Bank niet aansprakelijk?

Zonder afbreuk te doen aan de onderstaande bepalingen, en behalve bij bedrog of een zware fout, kan Belfius Bank niet aansprakelijk worden gesteld voor schade bij de Klant of een andere partij die te wijten is aan:

- De niet-naleving door de Klant van zijn plichten uit dit Reglement.
- Het feit dat er onvoldoende geld staat op de Rekening van de Klant of onvoldoende geld beschikbaar is voor de gegeven opdrachten.
- De onmogelijkheid om enige verbinding te maken die noodzakelijk is voor de dienstverlening, net als onderbrekingen van deze verbinding, op welke wijze dan ook, of problemen bij het verzenden en ontvangen van transacties.
- Vertraging bij de uitvoering of het niet-uitvoeren van de transacties die te wijten is aan andere partijen.
- Een onderbreking van de dienstverlening, onder meer in de gevallen die bedoeld worden in artikel 5.3 en 5.4.
- Als de regelmatigheid van de vermelde diensten in het gedrang zou komen door handelingen, vergissingen of technische defecten ongeacht de aard, de oorsprong of de oorzaak ervan, waarover Belfius Bank geen rechtstreekse controle heeft.

Hieronder verstaan we onder meer:

- De overbelasting van het betrokken telefoonnetwerk van de operator die de Klant gekozen heeft.
- Een ontoereikende, onberekenbare, gebrekkige, foutieve of afwezige dienstverlening door een derde leverancier van diensten of goederen die moet zorgen voor de dienstverlening.
- Alle gevallen van overmacht, onder meer: oorlog, oproer, aanslagen, rampen, een staking en andere gelijkaardige gebeurtenissen.
- Beslissingen en plichten die worden opgelegd door Belgische of andere overheden.

Als Belfius Bank de technische kenmerken van een of meer van de vermelde diensten of de voorwaarden en tarieven aanpast, kan dat in geen geval ertoe leiden dat Belfius Bank aansprakelijk is ten aanzien van de Klant.

7.5. Uitzonderingen

De bepalingen van artikel 7.4 gelden niet in de volgende gevallen:

- De niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de verrichtingen die werden ingevoerd op toestellen die Belfius Bank heeft aanvaard, ongeacht of deze toestellen onder de controle van Belfius Bank stonden of niet.
- Transacties die werden uitgevoerd zonder de toestemming van de Klant, op voorwaarde dat de Klant zich hield aan de verplichtingen van dit Reglement.

7.6. Schadevergoeding

Als Belfius Bank aansprakelijk zou blijken voor werkelijke schade bij de Klant, dan moet Belfius Bank de Klant deze schade zo snel mogelijk vergoeden. Deze schade kan bestaan uit:

- Het bedrag van de niet-uitgevoerde of gebrekkig uitgevoerde transactie, eventueel vermeerderd met de opgebouwde rente op dat bedrag.
- Het bedrag dat eventueel nodig is om de Klant weer in de situatie te brengen vóór de transactie werd uitgevoerd waarvoor geen toestemming was gegeven, eventueel vermeerderd met de opgebouwde rente op dat bedrag.
- Eventuele andere kosten die de Klant heeft gedragen om te bepalen hoeveel schade vergoed moet worden.
- Het financiële verlies van de gebrekkige uitvoering van de transacties, voor zover dat het gevolg is van een gebrekkig functioneren van de toestellen die door Belfius Bank werden goedgekeurd.

Belfius Bank moet geen andere schade en / of andere bedragen vergoeden dan die welke in dit artikel vermeld worden.

Artikel 8 – Kosten

Kosten voor het telefoontoestel of het telefoongebruik zijn ten laste van de Klant.
De kosten voor het gebruik van de vermelde diensten staan vermeld in het document 'Tarieven en rentevoeten geldig voor de privéklanten', dat beschikbaar is op belfius.be, en in de tarievenfiche Belfius Direct Private voor Private Members ('Tarief van de voornaamste beleggingsverrichtingen'), dat beschikbaar is in alle kantoren van Belfius Bank. De Klant krijgt informatie over de tarieven nog vóór het Belfius Direct Private-contract wordt gesloten. Voor de verrichtingen die verlopen via Belfius Direct Private gelden de tarieven voor de verrichtingen die door een medewerker in een kantoor worden uitgevoerd. Wordt van dit principe afgeweken, dan moet dat worden meegedeeld aan de Klant. De Klant geeft Belfius Bank onherroepelijk de toestemming om de door hem aangeduide Rekening te debiteren met het bedrag van voornoemde kosten, zonder verdere instructies. Deze toestemming wordt automatisch beëindigd op het ogenblik dat het Belfius Direct Private-contract tussen Belfius Bank en de Klant op een geldige wijze wordt beëindigd. Enkel als Belfius Bank een einde stelde aan een of meer van de vermelde diensten, kan de Klant de kosten terugkrijgen van de al betaalde diensten die hij niet heeft kunnen gebruiken.

Alle kosten en mogelijke verliezen die het gevolg zijn van verrichtingen waarbij er onvoldoende geld beschikbaar was op de Rekeningen, 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 die vermeld staat in artikel 3.
Het kan ook de mogelijke verrichtingen die vermeld worden voor elk van deze diensten op elk moment veranderen. Ook de bepalingen van dit Reglement, de tarieven en de aangeboden diensten kan Belfius Bank op elk moment veranderen. Belfius Bank moet de Klant inlichten over de veranderingen uiterlijk de dag dat ze in werking treden. Dat moet schriftelijk gebeuren of via een daartoe passende duurzame drager die ter beschikking staat van de Klant. Wanneer het gaat om grote veranderingen in het Reglement of om veranderingen die nadelig zijn voor de Klant, worden die veranderingen pas na een termijn van twee maanden van kracht. Deze termijn gaat in op de dag nadat de Klant op de hoogte is gebracht van de verandering. Na deze twee maanden is de verandering automatisch van toepassing op de Klant, behalve wanneer die tijdens die twee maanden na de mededeling van de verandering beslist heeft om het contract kosteloos op te zeggen.

Artikel 10 – Geldigheid

Als een van de bepalingen van dit Reglement niet-uitvoerbaar, ongeldig of nietig is, dan betekent dat in geen geval dat het hele Reglement niet-uitvoerbaar, ongeldig of nietig is. Als duidelijk kan worden vastgesteld dat een clausule niet-uitvoerbaar, ongeldig of nietig is, dan moet men ervan uitgaan dat de clausule niet van toepassing is .

Artikel 11 – Toepasselijk recht / Klachtendienst / Bevoegde rechtbanken

Voor de toepassing, de interpretatie en de uitvoering van dit Reglement en het Belfius Direct Private-contract is alleen het Belgisch recht van toepassing. Hebt u een klacht, dan kan u zich eerst 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 een 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 (ombudsfin.be). Elk geschil over dit Reglement of het Belfius Direct Private-contract tussen de Klant en Belfius Bank wordt voorgelegd aan de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

Hoofdstuk 2. Bijzondere bepalingen voor Transacties in Financiële instrumenten

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

Behalve als de Klant specifieke instructies geeft aan Belfius Bank, moet Belfius Bank de nodige maatregelen nemen om de orders van de Klant in optimale omstandigheden te kunnen uitvoeren (best execution – optimale uitvoering). Daarvoor heeft Belfius Bank een beleid uitgewerkt voor de 'Optimale uitvoering van orders in financiële instrumenten'. De Klant verklaart dit beleid te hebben gelezen nog vóór hij een order indient bij Belfius Bank. Dit beleid zegt aan de Klant dat hij door het indienen van orders via Belfius Bank, ermee akkoord gaat dat Belfius Bank orders buiten een gereglementeerde markt, een multilaterale handelsfaciliteit (MTF) of een georganiseerde handelsfaciliteit (OTF) kan uitvoeren. Dit beleid is te vinden in elk Belfius-kantoor en op de website belfius.be. Het beleid wordt geregeld aan een controle onderworpen en aangepast.

Artikel 13 – Principe: uitvoering van orders met of zonder beoordeling van het passende karakter van de belegging ('Appropriateness' of 'Execution only')

Als Belfius Direct Private geen beleggingsadvies verstrekt aan de Klant, dan wordt de dienstverlening beperkt tot de uitvoering van Transacties in Financiële instrumenten met of zonder beoordeling van het passende karakter van de betrokken belegging ('Appropriateness' of 'Execution only'). Afhankelijk van hoe ingewikkeld het product is, kan Belfius Direct Private verplicht worden om na te gaan of de betrokken belegging passend ('Appropriate') is voor de Klant. Daarvoor gaat Belfius Bank na of de Klant over de nodige kennis en ervaring

beschikt voor het Financieel instrument waarmee de verrichting gebeurt. Als Belfius Bank vaststelt dat de kennis en de ervaring van de Klant niet voldoende zijn, wordt hem dat meegedeeld. Als de Klant weigert de door Belfius Bank gevraagde informatie te geven, of als de informatie over zijn kennis en zijn ervaring niet voldoende is, deelt Belfius Bank mee dat het niet kan nagaan of de Klant over de nodige kennis en ervaring beschikt om Transacties in Financiële instrumenten uit te voeren.

Artikel 14 – Beleggingsadvies

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

- Wanneer Belfius Direct Private de Klant beleggingsadvies verstrekt met betrekking tot een Financieel instrument dat actief wordt gecommercialiseerd door Belfius Bank. Er kan echter nooit beleggingsadvies worden gegeven voor Financiële instrumenten die de Klant aanhoudt in een ReBel-effectendossier. Onder meer voor de volgende Financiële instrumenten moet altijd beleggingsadvies worden gegeven (deze opsomming is niet noodzakelijk volledig):
    - Belfius-kasbons.
    - Schuldinstrumenten (met een vaste rente of gestructureerd) die worden uitgegeven door Belfius Bank of Belfius Financing Company.
    - Primaire uitgiften van obligaties van derden, waarbij Belfius lid is van het syndicaat, dat is een groep van financiële instellingen die de uitgifte begeleidt.
    - ICB's die actief worden gecommercialiseerd door Belfius Bank.
- Wanneer Belfius Direct Private uitdrukkelijk zegt beleggingsadvies aan de Klant te geven over een bepaald Financieel instrument dat niet actief wordt gecommercialiseerd 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 inlichten over zijn beleggingsdoelstellingen, zijn financiële situatie, zijn kennis en ervaring en zijn duurzaamheidsvoorkeuren. Daarvoor moet de Klant antwoorden op een aantal vragen, om zo zijn houding tegenover risico, zijn beleggingsdoelstellingen, zijn financiële situatie, zijn kennis en ervaring op financieel gebied en zijn duurzaamheidsvoorkeuren te beoordelen. Zonder die informatie kan Belfius Direct Private geen inschatting maken van de persoonlijke situatie van de Klant en zal hij hem dus geen advies kunnen geven over Financiële instrumenten. Belfius Direct Private mag Transacties in Financiële instrumenten weigeren die niet geschikt zijn voor de Klant. Na het advies van Belfius Direct Private wordt er een zogenaamde geschiktheidsverklaring overhandigd aan de Klant waarin Belfius Bank uitlegt hoe het advies beantwoordt aan de behoeften van de Klant. De Klant is zelf verantwoordelijk voor zijn keuze en stelt Belfius Bank vrij van elke aansprakelijkheid voor de eventuele nadelige gevolgen van de uitgevoerde Transacties in Financiële instrumenten.

Artikel 15 – Financiële informatie en koersen

De financiële informatie die Belfius Bank geeft, is feitelijk en moet door de Klant worden gebruikt met een kritische geest en met doorzicht. De koersen of prijzen die Belfius Direct Private geeft, zijn louter richtinggevend en stemmen niet noodzakelijk overeen met de koers of prijs waartegen de verrichting uitgevoerd zal worden.

Artikel 16 – Borderel

Zodra een Transactie in een Financieel instrument uitgevoerd werd, verzendt Belfius Bank ten laatste de eerstvolgende bankwerkdag een borderel aan de Klant met daarin de voorwaarden waartegen de verrichting werd uitgevoerd. Dit borderel kan worden verstuurd, hetzij via een bijlage bij de rekeninguittreksels van het effectendossier van de Klant, hetzij op een andere door Belfius Bank bepaalde manier. Belfius Bank kan de Klant contacteren om de uitvoering van zijn verrichting te bevestigen.

Artikel 17 – Risico en opvolgen van beleggingen

De financiële dienst die door Belfius Bank wordt geleverd, gaat over Financiële instrumenten die bijzondere risico's met zich meebrengen door hun specifieke kenmerken of over de uit te voeren verrichtingen, of over Financiële instrumenten waarvan de prijs afhangt van schommelingen op de financiële markten waarop Belfius Bank geen invloed heeft. Resultaten uit het verleden zijn geen betrouwbare indicator voor toekomstige prestaties. De orders worden ter uitvoering aangeboden op risico van de Klant, volgens de gegevens die de Klant aan Belfius Bank heeft gegeven en rekening houdend met de wetten, reglementen en gebruiken van de plaats waar ze worden uitgevoerd.

Artikel 18 – Betwisting

In afwijking van artikel 4.8 moet de Klant elke betwisting over Transacties in Financiële instrumenten meedelen aan Belfius Bank binnen drie werkdagen na de ontvangst van het borderel, of vanaf de datum waarop hij dit had moeten ontvangen. Na deze termijn gaat men ervan uit dat de Klant deze verrichting heeft aanvaard en bekrachtigd.

Belfius Bank NV - Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel - Tel. +32 2 222 11 11 - belfius.be - 2606
RPR Brussel BTW BE 0403.201.185 - IBAN: BE23 0529 0064 6991 - BIC: GKCCBEBB - FSMA nr. 019649 A

Belfius PRIVATE