



**BONNE
RELATION
BANCAIRE.BE**

febelfin

Cher client,

Le présent code de conduite est né à l'initiative de Febelfin, la Fédération belge du secteur financier. En signant cette charte, votre institution financière confirme que, dans ses rapports quotidien avec vous, elle respectera fidèlement les valeurs mises en exergue par le secteur.

7 piliers qui sont le fondement d'une bonne relation bancaire.

Merci de votre confiance.

7 piliers pour une bonne relation bancaire.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur

www.bonnerelationbancaire.be

DE QUOI CE CODE

I. Les sept principes de base pour une bonne relation bancaire

1. un esprit d'ouverture et clarté de l'information
2. le dialogue honnête et ouvert
3. la discréction, la confidentialité et la protection des données personnelles
4. la compétence et le savoir-faire
5. la sécurité et la fiabilité
6. l'intégrité du système bancaire
7. le respect de l'équilibre des intérêts

TRAITE-T-IL ?

- II. Nos règles de conduite à suivre en matière de publicité et de marketing à l'égard des jeunes
- III. Dispositions relatives aux services éventuels proposés par une banque
 - 1. paiements
 - 2. épargne
 - 3. placements
 - 4. crédit
 - 5. assurances
 - 6. banque électronique

Le code de conduite pour les banques

Le code de conduite pour les banques a été établi par Febelfin, la Fédération belge du secteur financier. Il définit les engagements que les banques prennent à l'égard de leurs clients particuliers (= personnes physiques agissant dans le cadre de leurs intérêts privés).

Le code de conduite constitue une norme minimale pour les banques. Il met l'accent sur l'attitude correcte et respectueuse qu'elles se doivent d'adopter à l'égard du client. Chaque banque a la possibilité de fixer à l'égard de sa propre clientèle des normes de qualité plus concrètes ou plus détaillées.

En tant que client, vous pourrez invoquer les dispositions de ce code auprès de votre banque ou de Ombudsfin, l'Ombudsman compétent pour les conflits financiers.

La prestation de services d'une banque est régie par un ensemble de lois, d'arrêts, de règlements et de contrats.

Les principes de base de ce code se fondent sur le « code sur les pratiques de publicité et de communication marketing » publié par la Chambre de Commerce internationale. Plusieurs dispositions pertinentes ont été reprises de ce document.

Dans le code, les termes « vous » et « nous » désignent respectivement le client et sa banque.

En cas de questions et de plaintes :

- *Nous, c'est-à-dire votre banque, sommes votre interlocuteur de première ligne.*
- *En second lieu, vous pouvez vous adresser à l'ombudsfin, l'ombudsman compétent pour les conflits financiers. (ombudsman@ombudsfin.be)*
- *Pour vos questions ou plaintes concernant nos publicités, vous pouvez prendre contact avec le Jury d'Ethique Publicitaire. (info@jep.be)*

Chaque banque définit les règles se rapportant aux services qu'elle propose. Le texte du Code de conduite peut être obtenu auprès des banques elles-mêmes, sur leur site internet, ainsi que sur celui de Febelfin (www.febelfin.be et www.bonnerelationbancaire.be)



**BONNE
RELATION
BANCAIRE.BE**

febelfin

Une bonne relation bancaire repose sur

1. un esprit d'ouverture, de réciprocité et de confiance
2. un dialogue honnête et ouvert, une bonne compréhension mutuelle et un libre choix
3. discréction, confidentialité et protection des données personnelles
4. la compétence et le savoir-faire
5. la sécurité et la fiabilité
6. le respect de la législation
7. le respect de l'équilibre des intérêts



A photograph of a stack of dark, irregular stones balanced on a light-colored, textured rock. The stones are stacked in a loose, organic arrangement, symbolizing balance and stability. The background is a soft-focus view of a cloudy sky.

Les sept piliers
pour une bonne
relation
bancaire





Esprit d'ouverture et clarté de l'information

Une bonne relation bancaire repose sur un esprit d'ouverture, de la réciprocité et de la confiance.

Ouverture, réciprocité et confiance impliquent que les informations échangées par les parties s'échangent doivent toujours être **honnêtes et correctes**. Nous vous donnons des informations claires et aussi complètes que possible sur nos services. Nous nous efforçons d'utiliser un langage intelligible de manière à vous permettre de prendre une décision en toute connaissance de cause. Si une information vous paraît imprécise, nous vous donnons les explications nécessaires sur simple demande.

Nous garantissons une **publicité conforme aux lois, honnête, décente et véridique** qui ne soit pas dénigrante à l'égard de personnes individuelles ou de groupes, entreprises, organisations, activités industrielles ou commerciales, professions ou produits, ou critique à l'égard de la relation entre nos concurrents et leurs clients.

Toute publicité doit être conçue avec un juste sens de la responsabilité sociale et professionnelle et doit être conforme aux principes de la concurrence loyale tels qu'ils sont généralement admis dans les relations commerciales.

Nous veillons à ce que vous puissiez aisément consulter les **tarifs** de nos services bancaires courants. La liste des tarifs est mise à disposition dans toutes

nos agences et vous pouvez également la trouver facilement sur notre site internet. Vous pouvez ainsi comparer nos tarifs avec ceux d'autres banques avant de prendre une décision.

Lorsque vous devenez client, nous vous communiquons nos conditions bancaires générales. Lors du lancement de nouveaux produits ou services, nous vous informons également des conditions spécifiques et ainsi que des **droits et devoirs de la banque et du client**.



Dialogue

Une bonne relation bancaire repose sur la confiance, c'est-à-dire sur un dialogue honnête et ouvert, une bonne compréhension mutuelle et le libre choix.

Afin de pouvoir servir au mieux vos intérêts et respecter nos obligations légales, nous vous demandons de nous fournir des renseignements de nature personnelle et financière. Plus les informations dont nous disposons seront précises et complètes, mieux nous serons en mesure de personnaliser nos conseils.

Nous vous posons toutes les questions indispensables afin que nos avis et propositions de services tiennent compte au mieux de vos objectifs et de vos besoins.

Lorsque nous prenons contact avec vous, nous vous en expliquons toujours clairement la raison. Vous êtes toujours libre d'accepter ou de refuser les services que nous vous proposons. Si vous nous signalez que telle est votre volonté, nous ne prendrons plus contact avec vous pour des actions de promotion commerciale.

3

Discretion, confidentialité et protection des données personnelles

Une bonne relation bancaire repose sur la discréction, la confidentialité et la protection des données personnelles.

Nous avons le plus grand respect pour les données à caractère personnel et financier que vous nous confiez. Ces données seront toujours traitées **confidentiellement** et seront uniquement accessibles aux membres du personnel et aux autres mandatés qui en ont besoin dans le cadre de l'exercice de leur fonction afin de pouvoir vous garantir le meilleur service possible.

Les données que nous rassemblons sont opportunes et pertinentes et seront toujours utilisées aux seules fins que nous vous avons communiquées (dans le cadre de clauses relatives à la vie privée) et/ou pour des finalités légitimes. Elles ne seront pas utilisées à des fins incompatibles avec celles-ci ni conservées pendant une durée excédant ce qui est strictement nécessaire. Nous veillons également à ce que vous puissiez, sur simple demande, consulter les données que nous traitons et, s'il y a lieu, faire rectifier gratuitement celles qui seraient incorrectes. Vous pouvez aussi à tout moment vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins commerciales.

Il va de soi que nous veillerons toujours à respecter votre vie privée et à protéger vos données personnelles en appliquant les dispositions légales et réglementaires pertinentes.

En vertu du **devoir de discréction bancaire** auquel nous sommes tenus, nous ne transmettrons en principe jamais à des tiers des informations vous concernant, hormis si vous nous en avez donné l'autorisation expresse ou si nous en avons l'obligation en vertu de la législation belge ou internationale, si l'intervention d'un tiers (par exemple Swift) est requise ou utile au regard de nos finalités, s'il existe un intérêt légitime le justifiant, ou sur la base d'un ordre exprès d'une autorité de contrôle ou d'une décision judiciaire. Les informations pourront également être communiquées aux sociétés de notre groupe dans les limites du cadre légal.



Compétence et savoir-faire

Une bonne relation bancaire repose sur la compétence.

Nous veillons à vous assurer un service rapide et professionnel.

Nous vous fournissons les services souhaités dans les meilleurs délais compte tenu de la nature de la demande. Nous répondons à toutes questions dans les plus brefs délais.

Nous dispensons aux membres de notre personnel et à nos agents une formation continue de manière à leur assurer constamment le meilleur niveau de compétence, en leur permettant de vous conseiller efficacement et correctement et de répondre avec professionnalisme à vos demandes de services.

Nous veillons à réduire au strict nécessaire les formalités requises pour acter nos engagements réciproques.



Sécurité et fiabilité

Une bonne relation bancaire repose sur la sécurité et la fiabilité.

Assurer la sécurité et la protection des données et des avoirs qui nous sont confiés constitue l'un de nos soucis majeurs. Nous tenons à souligner à cet égard que la sécurité de nos services repose également sur la vigilance dont vous ferez preuve lors de leur utilisation.

Nous veillons à gérer ces données et avoirs de manière sécurisée. Nos systèmes sont d'une grande fiabilité technologique et nos procédures sont actualisées en permanence. Nous mettons en place les contrôles internes adéquats.

Nous veillons scrupuleusement à la **fiabilité de nos partenaires** et des intermédiaires financiers avec lesquels nous travaillons.

Tant dans votre intérêt que dans le nôtre, nous sommes soumis à une série de règles strictes et à un contrôle rigoureux de la part de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) et de la Banque Nationale de Belgique (BNB). Le respect de toutes les normes en vigueur garantit la solidité et la stabilité du système bancaire.



Intégrité du système bancaire

Une bonne relation bancaire repose sur le respect de la réglementation.

Nos collaborateurs et agents respectent la réglementation et les lois. Nous accordons la priorité aux mesures internes destinées à prévenir toute utilisation abusive de nos services aux fins de blanchiment de capitaux d'origine criminelle ou d'instauration de mécanismes particuliers de fraude fiscale.

Il existe une fonction indépendante de conformité au sein de chaque banque. Cette fonction a pour objet d'examiner les règles relatives à l'intégrité des banquiers et à en garantir le respect.

Ces règles se rapportent aussi bien aux dispositions découlant de la politique de l'institution qu'à celles liées au statut bancaire, ainsi qu'à d'autres dispositions légales et réglementaires applicables au secteur bancaire.



Respect pour l'équilibre des intérêts

Une bonne relation bancaire repose sur la concertation et la médiation.

Nous jouons un rôle important dans la vie économique et sociale et défendons les intérêts des titulaires de compte, des épargnants, des investisseurs, des preneurs de crédit et des actionnaires, parallèlement à ceux de nos collaborateurs.

Lorsque nous conseillons un produit ou un service, nous tenons toujours compte de vos intérêts.

Nous sommes votre premier interlocuteur en cas de plaintes. Dans ce cadre, nous vous communiquons, de manière transparente, via notre site internet et les conditions générales :

- les coordonnées (adresse postale et électronique) de la personne ou du service auprès desquels vous pouvez introduire une plainte;
- les informations correctes concernant la procédure de traitement des plaintes;
- la possibilité de faire appel à Ombudsfin, l'Ombudsman compétent pour les conflits financiers, lorsque vous n'êtes pas d'accord avec notre réponse, de même que les coordonnées de ce service.

Nous nous employons à traiter rapidement et de façon objective votre plainte et à y rechercher une **solution**. Plus précisément :

- si vous transmettez votre plainte par écrit, nous vous envoyons un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables;
- nous nous efforçons de vous fournir une réponse sur le fond dans un délai raisonnable et nous vous avertissons s'il devait apparaître que ce n'est pas possible. À cet effet, il est toutefois nécessaire que votre plainte soit **claire et complète**, c'est-à-dire que vous y joigniez tous les documents nécessaires à son examen.

Et maintenant quelques aspects pratiques

Etape 1: Si vous avez une question ou une plainte à formuler, nous sommes, en tant que votre banque, votre premier interlocuteur. Nous chercherons avec vous une réponse adéquate.

Etape 2: Si, dans le cas d'une plainte, vous estimez que notre réponse n'est pas satisfaisante, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsfin, l'Ombudsman indépendant qui s'occupe des litiges financiers. (ombudsman@ombudsfin.be)

Pour vos questions ou plaintes concernant nos publicités, vous pouvez prendre contact avec le Jury d'Ethique Publicitaire. (info@jep.be)





Nos règles
de conduite
en matière
de publicité
et de marketing
à l'égard des jeunes



Nos clients ne sont pas tous majeurs. Nous prenons l'engagement de traiter les mineurs avec respect particulier dû à leur âge et leur expérience, et leur proposons **un service adapté**. Nous souhaitons leur offrir la possibilité d'apprendre à connaître nos produits et nos services, et sommes disposés à les assister et les accompagner dans leur cheminement.

Lorsque nous commercialisons des produits ou des services pour les jeunes, c'est d'une manière conforme aux lois, honnête, décente et véridique.

Nos messages publicitaires ne s'adressent **jamais directement aux mineurs de moins de 12 ans**.

Valeurs sociales

Notre publicité ne doit pas suggérer que la seule possession ou utilisation d'un produit ou service donnera à l'enfant ou à l'adolescent un avantage physique, psychologique ou social sur les autres jeunes, ou que la non-possession de ce produit ou service aurait un effet contraire.

Notre publicité ne doit pas jeter de discrédit sur l'autorité, la responsabilité, le jugement ou les goûts des parents et respectera les valeurs sociales et culturelles généralement admises.

Notre publicité n'appellera pas directement les enfants et les adolescents à persuader leurs parents ou d'autres adultes d'acquérir des produits ou des services pour eux.

Le prix ne doit pas être présenté de telle sorte qu'il entraîne pour les enfants et les adolescents une perception irréaliste du coût ou de la valeur du produit ou du service, par exemple en le minimisant. Notre publicité ne doit pas donner à penser que le produit faisant l'objet de la promotion est à la portée de n'importe quel budget familial.

Notre publicité ne comportera aucune déclaration ni aucun traitement visuel risquant de causer aux enfants ou aux adolescents un dommage sur le plan mental, moral ou physique. Les enfants ou adolescents ne seront pas représentés dans des situations dangereuses ou comme participants à un acte dommageable pour eux-mêmes ou pour un tiers. Ils ne seront pas encouragés à prendre part à une activité ou à adopter un comportement potentiellement dangereux.

Si notre publicité invite les enfants à prendre contact avec nous, nous les encourageons à toujours obtenir préalablement **l'autorisation** d'un parent ou d'un autre adulte approprié si un quelconque coût, en ce compris celui d'une communication, doit être acquitté.



The background of the slide features a photograph of a modern cable-stayed bridge. The bridge's long, straight roadway stretches across the frame, supported by a series of tall, thin pylons. Numerous white cables fan out from these pylons to hold up the bridge deck. The sky above is a clear, vibrant blue.

Dispositions relatives aux services offerts par la banque



1. Paiements

Pour vos transactions de paiement, nous pouvons vous proposer différents services : virements, domiciliations, versements et retraits, carte de crédit, carte de débit, virements internationaux, etc.

Dans certains cas, des **frais externes** sont associés aux virements internationaux, par exemple imputés par des organismes de paiement étrangers. Mieux vaut vous en informer au préalable auprès de nous.

Afin de garantir que toute personne puisse ouvrir un compte à vue, nous proposons un **service bancaire de base**. Cette prestation de services est soumise à certaines conditions légales, au sujet desquelles nous pouvons vous donner de plus amples informations si vous le souhaitez.

Dans le cadre des paiements électroniques, nous organisons un service de paiement aussi sûr que possible. Afin de pouvoir optimiser cet engagement, nous vous invitons également à faire preuve de vigilance dans l'utilisation des services de paiement et vous recommandons les mesures suivantes.

Mesure 1: Ne communiquez votre code à personne

Ne notez jamais le code secret de votre carte et ne le communiquez jamais à qui que ce soit. Utilisez votre carte de débit ou de crédit avec précaution. Par exemple, ne la perdez pas de vue lorsque vous la présentez pour effectuer vos paiements. En cas de vol ou de perte de votre carte, ou si celle-ci est avalée par un distributeur, informez-en immédiatement le service Cardstop en appelant le **070/344.344**.

Mesure 2 : Contrôlez vos extraits de compte

Veillez toujours à contrôler vos extraits de compte. Si vous constatez des divergences, signalez-le le plus tôt possible à votre banque.

Nous veillons à un traitement correct de vos ordres de paiement. En cas d'exécution erronée de votre ordre, nous rectifions l'erreur le plus rapidement possible et sous la bonne date valeur.

Pour toute opération de paiement, la date d'exécution, la date de valeur appliquée et l'éventuel taux de change sont indiqués sur vos extraits de compte. Ces extraits vous fournissent également d'autres informations comme les intérêts et les coûts annuels ou périodiques liés au compte. Des pièces complémentaires, telles que des attestations fiscales, peuvent aussi être jointes en annexes aux extraits de compte.

2. Epargne

Vous avez la possibilité d'ouvrir chez nous un compte d'épargne (ou un dépôt d'épargne). Ce compte ne comporte pas d'échéance fixe, si bien que l'épargnant peut demander la restitution de son argent à tout moment. La rémunération d'un compte d'épargne réglementé se compose d'un taux de base et d'une prime de fidélité.

Nous mettons à votre disposition une infofiche récapitulant les modalités essentielles du compte d'épargne.

Les fonds déposés sur un compte d'épargne (ou un dépôt d'épargne) sont soumis au règlement de garantie des dépôts jusqu'à 100 000 euros par titulaire de dépôt et par banque. De plus amples informations sur l'ampleur, la portée et les conditions de cette garantie sont disponibles sur les sites internet www.protectionfund.be et www.fondsspecialdeprotection.be ou sur notre propre site.

3. Placements

En cas de placement, la banque peut intervenir de plusieurs manières : soit vous nous demandez simplement d'exécuter ou de faire exécuter un ordre, soit vous pouvez obtenir un conseil dans le cadre d'un placement donné; soit encore vous pouvez, à certaines conditions, conclure avec nous un contrat de conseil en placement ou de gestion de fortune. Notre responsabilité varie en fonction de ces options.

Si vous nous demandez des renseignements sur des placements que nous proposons, nous vous communiquons bien volontiers des informations objectives sur nos différents produits de placement.

Si vous souhaitez un conseil plus personnalisé à propos d'un placement, nous sommes disposés à vous le donner. Dans ce cadre, nous tenons notamment compte de votre situation financière et des objectifs de placement que vous nous communiquez, ainsi que de votre expérience en matière de placements. Nous tenons toujours compte de votre **profil d'investisseur** en vous dispensant des conseils de placement.

Vous conservez naturellement toute liberté de suivre ou non nos conseils. Si vous optez pour un produit qui ne correspond pas à votre profil d'investisseur, nous vous le signalerons et vous inviterons à nous confirmer expressément que vous opérez ce choix en connaissance de cause et à vos risques et périls.

Pour les placements dont le revenu est incertain, nous ne faisons en aucun cas de promesses fermes qui seraient uniquement fondées sur des performances antérieures, par exemple.

4. Crédits

L'octroi d'un crédit est une chose sérieuse, pour vous, comme pour nous. Nous nous abstenons donc toujours de donner l'impression qu'il s'agit d'une question qui peut être traitée à la légère. Nous ne menons aucune campagne publicitaire s'adressant spécifiquement et délibérément aux mineurs d'âge ou aux personnes confrontées à des difficultés financières.

L'information que nous vous donnons est honnête et fiable. A travers des exemples chiffrés, nous nous référons toujours au taux d'intérêt correctement exprimé.

Il n'est possible à la banque de vous octroyer un crédit adapté à vos besoins et à vos moyens que si les deux parties échangent toutes les informations nécessaires. Nous vous demandons dès lors de nous informer de vos besoins spécifiques (finalité du crédit, fiscalité, ...) et de vos moyens (revenus, situation familiale, obligations financières existantes, ...).

L'exactitude de ces informations est indispensable à la prestation d'un service adapté à vos besoins. Nous examinons ensemble les formes de crédit envisageables dans votre situation spécifique, ainsi que leurs modalités.

En fonction des données que vous nous avez communiquées et des éventuelles autres données communiquées provenant des tiers (comme la cen-

trale des risques de crédit), nous vous proposons le type de crédit qui nous paraît le mieux adapté à votre situation spécifique.

Nous attirons votre attention sur la portée et l'impact des garanties que nous vous demandons éventuellement.

Si un crédit est refusé, nous vous en informons dans les plus brefs délais. Un refus vous est éventuellement opposé **tant dans votre intérêt** (par exemple, pour éviter un surendettement) **que dans le nôtre**.

Si un crédit est refusé après consultation de la Centrale des crédits aux particuliers auprès de la Banque Nationale de Belgique, nous vous en informons également. En principe, vous avez connaissance de l'enregistrement de vos données personnelles dans les fichiers de cet organisme, puisque celui-ci doit vous en informer. Pour plus de renseignements concernant cet enregistrement, vous pouvez vous adresser directement à la Banque Nationale de Belgique. De plus amples informations sont disponibles sur le site www.bnb.be (Centrale des crédits).

Le contrat mentionne toutes les conditions et modalités du crédit, de manière à vous éviter toute surprise ultérieure. Toutefois, avant que vous ne puissiez disposer effectivement du montant du crédit, il se peut que certaines formalités restent à régler (se rapportant par exemple aux garanties). Ceci s'effectuera dans les meilleurs délais et en concertation avec vous.

Si vous éprouvez ponctuellement des difficultés à rembourser votre crédit, ou si vous prévoyez une telle situation, nous vous conseillons de prendre sans tarder contact avec la banque, de manière à pouvoir examiner avec elle les solutions possibles.

Si malgré tout les montants dus ne sont pas remboursés dans les délais prévus, nous pouvons dénoncer le crédit selon les modalités prévues dans le contrat et communiquons cette information à la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale de Belgique, conformément aux dispositions légales. Nous disposerons alors du droit de procéder au recouvrement de la dette par toutes voies de droit.

Les principes susmentionnés font également l'objet d'explications détaillées dans le « *Code de conduite volontaire relatif à l'information précontractuelle concernant les prêts au logement* » publié par l'Union professionnelle du Crédit (UPC).

5. Assurances

En ce qui concerne les assurances, notamment les assurances-placements, nous intervenons toujours en tant qu'intermédiaire des compagnies d'assurances.

Nous identifions vos besoins et vos attentes en matière d'assurance en tenant compte des informations que vous nous avez fournies. Nous vous précisons également les éléments sur lesquels nous nous sommes basés afin de vous prodiguer le conseil sollicité sur un produit d'assurance spécifique.

Ainsi, vous serez en mesure de décider en toute connaissance de cause si l'assurance conseillée convient ou non à votre situation personnelle.

Nous vous expliquons pourquoi certaines informations doivent être fournies avant que l'assurance ne soit acceptée. Afin de permettre à la compagnie d'assurances de conserver en toutes circonstances une estimation correcte du risque, vous devrez nous signaler toute modification du **risque assuré**, conformément à la police. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est de votre responsabilité de communiquer des informations complètes et correctes. Lorsqu'un contrat d'assurance est conclu, nous transmettons avec diligence à l'assureur tous les documents relatifs à la conclusion du contrat d'assurance.

Lorsqu'un risque assuré se produit et que vous pensez pouvoir prétendre à l'indemnité, nous veillons, si vous le désirez, à vous mettre en contact avec l'assureur. Nous vous rappelons qu'il est de votre responsabilité de communiquer des informations complètes et correctes sur l'événement assuré.

Si des problèmes se posent à propos de l'indemnité, nous pouvons vous communiquer des renseignements relatifs au service de traitement des plaintes de la compagnie d'assurances concernée. Vous pouvez également adresser vos plaintes à l'Ombudsman des assurances (www.ombudsman.as).

6. La banque électronique

Dans le cadre de services tels que la banque par internet, la banque mobile, la banque par téléphone, etc., les conditions et les modalités d'utilisation sont décrites dans une convention.

Dans les limites légales, vous disposez du droit de rétractation pour les nouveaux services que vous commandez par internet. Il vous est donc toujours loisible de revenir sur votre décision.

Nos systèmes sont d'une très grande qualité sur le plan technologique et nos procédures sont optimalisées en permanence.



Lors de l'utilisation d'un système self-bank, nous vous invitons à tenir compte des recommandations suivantes :

Mesures pour la banque électronique :

- utilisez votre main libre pour masquer l'écran lors de l'insertion de votre code secret;
- n'insérez jamais votre code secret à la demande d'un tiers;
- veillez à ce que personne ne regarde au-dessus de votre épaule. Veillez à ce qu'il y ait une distance confortable entre vous et les personnes qui vous suivent et attendent leur tour dans la banque au moment d'effectuer votre transaction;
- méfiez-vous des personnes exagérément serviables lorsque vous retirez de l'argent. Il est en effet toujours possible que quelqu'un essaie de vous dérober votre carte bancaire;
- en cas de vol ou de perte de votre carte, ou si celle-ci est avalée par un distributeur, informez-en immédiatement le service Cardstop en appelant le **070/344.344** Il est vivement recommandé de composer vous-même le numéro et de mener vous-même la conversation.

Nous tenons à souligner l'importance de faire preuve de prudence lors de l'utilisation de systèmes de paiement électroniques. Les recommandations ci-après peuvent vous y aider. Vous trouverez d'autres recommandations et informations en consultant notre site internet et le site de Febelfin (<http://www.febelfin.be/fr/safe-internetbanking>) .

Mesures pour la banque par internet :

- veillez à bien sécuriser votre ordinateur et à maintenir votre détecteur de virus à jour;
- n'insérez de signature électronique que pour un ordre que vous attendez ou que vous avez vous-même créé;
- pour chaque ordre ou transaction, veillez à insérer la bonne signature;
- si vous avez le moindre doute sur l'évolution correcte de votre session, mettez immédiatement un terme à la transaction en cours et contactez nous;
- contrôlez régulièrement la situation de votre compte.



Données de contacts

Febelfin
rue d'Arlon 82
B-1040 Bruxelles

T: +32 (0)2 507 68 11
F: +32 (0)2 888 68 11

E: info@febelfin.be
W: www.febelfin.be





Editeur responsable: Michel Vermaerke, rue d'Arlon 82 - 1040 Bruxelles



**GOEDE
BANKRELATIE
.BE**

febelfin

Beste klant,

Deze gedragscode is een initiatief van Febelfin, de Belgische federatie van de financiële sector. Door deze code te ondertekenen, verbindt uw bank zich ertoe dat zij in haar dagelijks handelen met u trouw zal blijven aan de waarden die de sector vooropzet.

7 pijlers, die het houvast zijn voor een goede bankrelatie.

Dank voor uw vertrouwen.

7 pijlers voor een goede bankrelatie.

Meer informatie vindt u op **www.goedebankrelatie.be**

WAT VINDT U TERUG

I. De zeven pijlers voor een goede bankrelatie

1. Openheid en duidelijke communicatie
2. Dialoog
3. Discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens
4. Vaardigheid en bekwaamheid
5. Veiligheid en betrouwbaarheid
6. Integriteit van het banksysteem
7. Respect voor evenwicht van belangen

IN DEZE CODE

- II. Gedragsregels voor reclame en marketing gericht op jongeren
- III. Bepalingen betreffende de mogelijke diensten van een bank
 - 1. betalen
 - 2. sparen
 - 3. beleggen
 - 4. lenen
 - 5. verzekeren
 - 6. elektronisch bankieren

De gedragscode voor banken

De Gedragscode voor banken werd opgesteld door Febelfin, de Belgische federatie van de financiële sector. In de code staan de engagementen uitgeschreven die de banken aangaan tegenover hun particuliere klanten (d.w.z. natuurlijke personen die handelen voor hun privébelangen).

De gedragscode vormt een minimumstandaard voor de banken en stelt een respectvolle houding ten opzichte van de klant centraal. Elke individuele bank kan voor haar klanten meer concrete of meer gedetailleerde kwaliteitsnormen vastleggen.

Als klant kunt u zich op deze code beroepen bij uw bank en in tweede instantie bij Ombudsfin, de ombudsman die bevoegd is voor financiële geschillen.

De dienstverlening van een bank is geregeld door een geheel van wetten, besluiten, reglementen en contracten.

De basisprincipes van de code zijn gebaseerd op de ‘Code aangaande Reclame- en Marketingcommunicatiepraktijken’, opgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel. Verscheidene relevante bepalingen zijn daaruit overgenomen.

In de Code betekent ‘u’ de klant, ‘wij’ staat voor de bank waar u klant bent.

Bij vragen en klachten:

- *Zijn wij als uw bank uw eerste aanspreekpunt.*
- *In tweede instantie kunt u zich met uw klacht wenden tot Ombudsfin, de ombudsman in financiële geschillen. (ombudsman@ombudsfin.be)*
- *Voor vragen of klachten in verband met de door ons gevoerde reclame, kunt u zich wenden tot de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame. (info@jep.be)*

Elke bank onderschrijft deze code voor de diensten die ze aanbiedt en de regels die erop betrekking hebben. De tekst van de Gedragscode kan worden verkregen bij de banken zelf en is terug te vinden op hun website en de website van Febelfin (www.febelfin.be en www.goedebankrelatie.be)



**GOEDE
BANKRELATIE
.BE**

febelfin

Een goede bankrelatie steunt op

1. openheid, wederkerigheid en vertrouwen
2. een eerlijke en open dialoog, een goed wederzijds begrip en een vrije keuze
3. discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens
4. bekwaamheid
5. veiligheid en betrouwbaarheid
6. respect voor de wetgeving
7. respect voor evenwicht van belangen



A photograph of a stack of dark, irregular stones balanced on a light-colored, textured rock. The stones are stacked in a loose, organic arrangement, symbolizing balance and stability. The background is a soft-focus view of a cloudy sky.

De zeven pijlers
voor een goede
bankrelatie





Openheid en heldere communicatie

Een goede bankrelatie steunt op openheid, wederkerigheid en vertrouwen.

Openheid, wederkerigheid en vertrouwen veronderstellen dat beide partijen elkaar steeds **eerlijke en juiste informatie** geven. Wij leggen u onze diensten duidelijk uit. Wij streven ernaar klare taal te gebruiken opdat u met kennis van zaken een beslissing kunt nemen. Als er iets voor u niet duidelijk is, zullen wij dit op uw verzoek toelichten.

Wij zorgen voor wettelijke, fatsoenlijke, **eerlijke en oprechte reclame** die niet kleinerend is voor individuele personen of groepen, bedrijven, organisaties, industriële of commerciële activiteiten, beroepen of producten, of denigrerend uithaalt naar de relatie tussen onze concurrenten en hun klanten.

Alle reclame moet worden voorbereid vanuit een behoorlijk maatschappelijk en professioneel verantwoordelijkheidsbesef en dient in overeenstemming te zijn met de in de bedrijfswereld algemeen aanvaarde principes van eerlijke reclame.

Wij zorgen ervoor dat u de **tarieven** van onze courante bankdiensten op een eenvoudige manier kunt raadplegen. De tarievenlijst wordt ter beschikking gesteld in al onze kantoren en kan makkelijk gevonden worden op onze website. Op die manier kunt u onze tarieven makkelijk vergelijken met die van andere banken vooraleer u een beslissing neemt.

Wanneer u bij ons klant wordt, lichten wij u in over onze algemene bankvoorraarden. Bij het aanbieden van nieuwe producten of diensten lichten wij de specifieke voorwaarden en de wederzijdse **rechten en plichten** toe.



Dialoog

Een goede bankrelatie steunt op vertrouwen, dit wil zeggen op een eerlijke en open dialoog, een goed wederzijds begrip en een vrije keuze.

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen en onze wettelijke verplichtingen na te komen, vragen wij u **persoonlijke en financiële informatie**. Hoe nauwkeuriger en vollediger die informatie is, hoe beter wij u persoonlijk advies kunnen geven.

Wij stellen u alle nuttige vragen zodat we in onze adviezen en aangeboden diensten ook maximaal rekening houden met **uw doelstellingen en behoeften**.

Wanneer wij contact met u nemen, leggen wij u steeds klaar en duidelijk uit waarom wij dat doen. Als u ons laat weten dat u dit niet langer wenst, nemen wij geen contact meer op over commerciële acties. U bent steeds **vrij in uw keuze** om de aangeboden diensten te aanvaarden of te weigeren.

3

Discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens

Een goede bankrelatie steunt op discretie, vertrouwelijkheid en bescherming van persoonsgegevens.

Wij hebben het grootste respect voor de persoonlijke en financiële gegevens die u ons toevertrouwt. Zij zullen steeds **vertrouwelijk** behandeld worden en zullen uitsluitend toegankelijk zijn voor personeelsleden en andere gemanageerde medewerkers die deze gegevens nodig hebben voor de uitoefening van hun functie om u een zo goed mogelijke dienstverlening te kunnen garanderen.

Alle gegevens die wij inwinnen, zijn gepast en relevant en zullen alleen gebruikt worden voor de doeleinden die we u hebben meegedeeld (in privacy-clausules) en/of voor gerechtvaardigde doeleinden. Zij zullen niet gebruikt worden voor doeleinden die daar niet mee stroken, noch zullen zij voor een langere periode worden bijgehouden dan strikt noodzakelijk. Wij zorgen er tevens voor dat u op uw vraag inzage krijgt in de door ons verwerkte gegevens en dat u **onjuiste gegevens kosteloos kunt laten verbeteren**. U kunt zich ook steeds verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor commerciële doel-einden.

Het spreekt voor zich dat wij steeds uw **privacy** zullen respecteren en uw persoonsgegevens zullen beschermen door de relevante wettelijke en contractuele regels na te leven.

Gezien de **bankdiscretieplicht**, zullen wij in principe nooit informatie over u mededelen aan derden, behalve wanneer u ons daartoe uitdrukkelijk de toestemming geeft of wij daartoe verplicht verplicht zijn door Belgische of internationale wetgeving, wanneer het optreden van een derde (bv. Swift) vereist of nuttig is om onze doeleinden te realiseren, wanneer een wettig belang dit rechtvaardigt, of wanneer er sprake is van een uitdrukkelijk bevel van een toezichthoudende overheid of van een gerechtelijke beslissing. De informatie kan ook, binnen de kijtlijnen van de wet, aan de vennootschappen van onze groep meegedeeld worden.



Vaardigheid en bekwaamheid

Een goede bankrelatie steunt op bekwaamheid.

Wij zorgen voor een **snelle en professionele dienstverlening**.

Wij leveren de gevraagde diensten binnen de kortst mogelijke termijn, rekening houdend met de aard van de vraag. Wij beantwoorden alle vragen zo snel mogelijk.

Wij leiden ons personeel en onze agenten permanent op tot bekwame medewerkers die in staat zijn om u **vlot en correct te adviseren en professioneel gevolg te geven aan uw vragen tot dienstverlening**.

Wij streven ernaar om de vereiste formaliteiten bij het vastleggen van onze wederzijdse verbintenissen tot het strikt noodzakelijke te beperken.



Veiligheid en betrouwbaarheid

Een goede bankrelatie steunt op veiligheid en betrouwbaarheid.

Wij besteden veel zorg aan de veiligheid en de **beveiliging van de ons toevertrouwde gegevens** en middelen. Wij wensen uw aandacht erop te vestigen dat de veiligheid van onze diensten ook afhangt van uw waakzaamheid bij het gebruik ervan.

Wij doen er alles aan om een veilig beheer van de ons toevertrouwde gegevens en middelen te garanderen. Onze systemen zijn van hoge technologische kwaliteit en onze procedures worden voortdurend geoptimaliseerd. Wij zorgen voor een degelijke interne controle.

Wij zien nauwgezet toe op de **betrouwbaarheid van onze partners** en financiële tussenpersonen.

Zowel in uw als in ons belang gelden er een groot aantal strenge regels waaraan wij moeten voldoen, en staan wij onder streng toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en de Nationale Bank van België (NBB). De naleving van alle geldende normen zorgt voor een sterk en stabiel banksysteem.



Integriteit van het banksysteem

Een goede bankrelatie steunt op respect voor de regelgeving.

Onze medewerkers en agenten **respecteren de wetten en regels**. De interne maatregelen om te voorkomen dat onze diensten worden misbruikt om misdaadgeld wit te wassen of om bijzondere mechanismen voor belastingontduiking in te stellen, zijn voor ons prioritaar.

Binnen elke bank bestaat een **onafhankelijke compliance-functie**. Die functie onderzoekt de regels betreffende de integriteit van het bankieren en ziet erop toe dat ze worden nageleefd.

Het gaat daarbij zowel om regels die voortvloeien uit het beleid van de instelling, als om regels verbonden aan het bankstatuut, en andere wets- en reglementsbeperkingen van toepassing op de banksector.



Respect voor evenwicht van belangen

Overleg en bemiddeling is de basis van een goede bankrelatie.

Wij spelen een belangrijke rol in het economisch en sociaal leven en waken over de belangen van rekeninghouders, spaarders, beleggers, kredietnemers en aandeelhouders, naast die van onze medewerkers.

Bij een advies over een product of dienst houden wij steeds rekening met uw belangen.

Wij zijn uw eerste gesprekspartner indien u **klachten** hebt. Wij brengen u op een transparante manier, o.a. via onze website en de algemene voorwaarden, op de hoogte van:

- de contactgegevens (het post- en e-mailadres) van de persoon of dienst waarbij u een klacht kunt indienen;
- de juiste informatie omtrent de klachtenprocedure;
- wanneer u het niet eens bent met ons antwoord, geven wij u de mogelijkheid om een beroep te doen op Ombudsfin, de ombudsman die bevoegd is voor financiële geschillen. Wij geven u de contactgegevens van deze dienst.

Wij spannen ons in om uw klacht snel en objectief te behandelen en naar een **oplossing te zoeken**. Meer bepaald:

- wanneer u een schriftelijke klacht indient, sturen wij u **binnen vijf werkdagen** een ontvangstbevestiging;
- wij proberen om u een antwoord ten gronde te geven binnen een redelijke termijn en brengen u op de hoogte, mocht blijken dat dit niet kan. Uw klacht dient wel **duidelijk en volledig** te zijn, d.w.z. dat u de documenten die nodig zijn voor het onderzoek van de klacht toevoegt aan uw klacht.

En nu even praktisch

- Stap 1: Voor een vraag of een klacht zijn wij als uw bank uw eerste gesprekspartner. Samen met u zoeken we naar een passend antwoord.
- Stap 2: Vindt u dat wij u in het geval van een klacht geen afdoend antwoord hebben gegeven, dan kunt u deze voorleggen aan Ombudsfin, de onafhankelijke ombudsman in financiële geschillen. (ombudsman@ombudsfin.be)

Voor vragen of klachten in verband met de door ons gevoerde reclame, kunt u zich wenden tot de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame. (info@jep.be)





Gedragsregels voor reclame en marketing gericht op jongeren



Niet al onze klanten zijn meerderjarig. Wij engageren er ons toe om minderjarigen te behandelen met respect voor hun leeftijd en ervaring en voorzien in een aan hen **aangepaste dienstverlening**. Wij gunnen hen de tijd om onze producten en diensten te leren kennen, willen hen hierbij op gepaste wijze bijstaan en groeien graag samen met hen mee.

Wanneer we producten of diensten voor jongeren commercialiseren, zorgen wij ervoor dat dit op een wettelijke, fatsoenlijke, eerlijke en oprechte wijze gebeurt.

In onze reclameboodschappen richten we ons **nooit rechtstreeks tot wie jonger is dan 12**.

Sociale waarden

Onze reclame mag niet de indruk wekken dat het bezit of gebruik van een product of dienst een kind of jongere materiële, psychologische of sociale voordeLEN zal geven ten opzichte van andere jongeren, of dat het niet bezitten van het product of dienst het tegenovergestelde effect zal hebben.

Wij zullen via onze reclame de autoriteit, de verantwoordelijkheid, het oordeel of de voorkeuren van **ouders niet ondermijnen** en respect hebben voor algemeen aanvaarde sociale en culturele waarden.

Kinderen en jongeren zullen in onze reclameboodschappen niet rechtstreeks worden aangespoord om hun ouders of andere volwassenen te overtuigen om producten of diensten voor hen te kopen.

Prijzen worden niet zo voorgesteld dat ze kinderen en jongeren een onrealistisch beeld geven van de prijs of waarde van het product of de dienst, door die bijvoorbeeld te minimaliseren. Onze reclame suggereert ook niet dat het aangeprezen product of dienst binnen het onmiddellijke bereik van elk gezinsbudget ligt.

In onze reclame nemen we geen beweringen of visuele voorstellingen op die kinderen of jongeren mentale, morele of fysieke schade kunnen toebrengen. Kinderen en jongeren worden niet afgebeeld in onveilige situaties of bij het verrichten van handelingen die schadelijk kunnen zijn voor henzelf of voor anderen, en worden ook niet aangemoedigd om aan potentieel gevaarlijk gedrag of activiteiten deel te nemen.

Wanneer wij kinderen in onze reclame vragen om contact met ons te nemen, zullen wij hen steeds aansporen om eerst **toestemming** te krijgen van een ouder of een andere geschikte volwassene als er kosten, ook die van een communicatie, aan verbonden zijn.



The background of the image shows a long bridge, likely a cable-stayed bridge, stretching across a body of water under a clear blue sky. The bridge's white cables and grey concrete structure provide a visual metaphor for the 'bridging' or connecting nature of bank services.

Bepalingen
betreffende
de mogelijke
diensten van
een bank



1. Betalen

Voor uw betaalverrichtingen kunnen wij u verschillende diensten aanbieden: overschrijvingen, domiciliëringen, stortingen en geldafhalingen, kredietkaarten, debetkaarten, internationale overschrijvingen, ...

Aan overschrijvingen naar het buitenland zijn in bepaalde gevallen **externe kosten** verbonden, die bijvoorbeeld door buitenlandse betaalininstellingen worden aangerekend. U doet er goed aan vooraf bij ons te informeren.

Om te garanderen dat iedereen een zichtrekening kan openen, bieden wij een **basisbankdienst** aan. Wij informeren u graag over de wettelijke voorwaarden waaraan deze dienstverlening moet voldoen.

In het kader van de elektronische betalingen organiseren wij een zo veilig mogelijk betalingsverkeer. Om die verbintenis optimaal te kunnen nakomen, vragen wij ook dat u de nodige waakzaamheid aan de dag legt bij het gebruik van betaaldiensten. Daarvoor geven wij u de volgende tips:

Noteer nooit de geheime code van uw kaart en deel ze aan niemand mee. Wees voorzichtig als u uw debet- of kredietkaart gebruikt. Verlies bijvoorbeeld uw kredietkaart niet uit het oog wanneer u ze ter betaling overhandigt. Informeer onmiddellijk de dienst Cardstop bij verlies, diefstal van uw kaart of wanneer deze wordt ingeslikt door een automaat, tel. **070/344.344**.

Tip 2: Controleer altijd uw rekeninguittreksels

Controleer altijd uw rekeninguittreksels. Licht uw bank zo snel mogelijk in omtrent eventuele afwijkingen.

Wij zorgen voor een correcte verwerking van uw betaalopdrachten. Mochten wij toch een opdracht foutief uitvoeren, zetten wij dit zo snel mogelijk recht en met de juiste valutadatum.

Voor elke betaalverrichting worden de datum van uitvoering, de toegepaste valutering en de eventuele wisselkoers vermeld op de rekeninguittreksels. Bij deze uittreksels geven wij u ook andere informatie, zoals de periodieke of jaarlijkse interessen en kosten verbonden aan de rekening. Aanvullende informatie, zoals fiscale attesten, kan ook worden toegevoegd aan de bijlagen bij de rekeninguittreksels.

2. **Sparen**

U kunt bij ons een spaarrekening (of spaardeposito) openen. Deze rekening heeft geen vaste termijn, en de spaarder kan op elk moment zijn geld oproven. De vergoeding op een geregelteerde spaarrekening bestaat uit een basisrente en een getrouwheidspremie.

Wij stellen u een infofiche ter beschikking met daarin een overzicht van de essentiële kenmerken van de spaarrekening.

Uw gelden op spaarrekeningen (of spaardeposito's) vallen onder de wettelijke regeling van de depositogarantie tot 100.000 EUR per depositohouder en per bank. Meer info over de omvang, draagwijdte en voorwaarden van deze waarborg kunt u vinden op de websites www.protectionfund.be en www.bijzonderbeschermingsfonds.be, of op onze eigen website.

3. Beleggen

Een bank kan bij een belegging handelen op verschillende manieren. Ofwel vraagt u ons enkel om een order uit te voeren of te laten uitvoeren, ofwel vraagt of krijgt u daarbij ook nog een advies over een bepaalde belegging. Ofwel kunt u met ons ook onder bepaalde voorwaarden een overeenkomst van beleggingsadvies of vermogensbeheer sluiten. Onze verantwoordelijkheid ligt telkens anders.

Wanneer u ons algemene inlichtingen vraagt over ons beleggingsaanbod, geven wij u graag objectieve informatie over de verschillende beleggingsproducten.

Indien u meer persoonlijk advies vraagt over een belegging gaan wij daar graag op in. Wij houden onder meer rekening met uw financiële draagkracht en de beleggingsdoelstellingen die u ons meedeelt en met uw kennis en ervaring op het gebied van beleggingen. Wij baseren ons altijd op uw **beleggersprofiel**.

Bij beleggingen waarvan de opbrengst niet vaststaat, doen we geen beloftes die bijvoorbeeld enkel op prestaties uit het verleden berusten.

U bent steeds vrij in uw keuze om ons beleggingsadvies te volgen of niet. Wanneer u kiest voor een product dat niet strookt met uw beleggersprofiel, zullen wij u daarop wijzen en zullen wij u vragen ons explicet te bevestigen dat u dit bewust en op eigen risico doet.

4. Lenen

Kredietverlening is een ernstige zaak, zowel voor u als voor ons. Daarom vermijden wij de indruk te wekken dat dit een oppervlakkige aangelegenheid is. Wij voeren geen reclamecampagnes die specifiek en doelbewust gericht zijn tot minderjarigen of personen die financiële moeilijkheden hebben.

Wij verschaffen u eerlijke en betrouwbare informatie. In cijfervoorbeelden wijzen wij u steeds op de correct uitgedrukte rentevoet.

Een kredietverlening aangepast aan uw behoeften en middelen kan alleen als beide partijen elkaar alle nodige informatie verstrekken. Wij vragen u naar uw specifieke behoeften (doel van het krediet, fiscaliteit, ...) en uw middelen (inkomen, gezinssamenstelling, bestaande financiële verplichtingen, ...).

Correcte informatie is onontbeerlijk voor een dienstverlening die aan uw behoeften tegemoetkomt. Wij overlopen samen met u de relevante kredietvormen die voor u in aanmerking kunnen komen, alsook hun kenmerken.

Op basis van de gegevens die wij van u hebben gekregen, en van eventuele andere gegevens verstrekt door derden (zoals de kredietrisicocentrale), stellen wij u het krediet voor dat volgens ons op dat ogenblik voor u het meest geschikt is.

Wij vestigen uw aandacht op de betekenis en gevolgen van de waarborgen die wij u eventueel vragen.

Wordt het krediet geweigerd, dan delen wij u dit zo spoedig mogelijk mee. Een weigering is ingegeven door **zowel uw als ons belang** (bijvoorbeeld om overmatige schuldenlast te voorkomen).

Als een krediet werd geweigerd na raadpleging van de Centrale voor kredieten aan particulieren bij de Nationale Bank van België, delen wij u dit mee. Normaal gezien weet u al dat u opgenomen bent in die centrale, aangezien zij u daarvan op de hoogte moet brengen. Voor meer informatie omtrent deze registratie kunt u rechtstreeks bij de Nationale Bank van België terecht. Meer informatie hierover vindt u op www.nbb.be (kredietcentrale).

De kredietovereenkomst bevat alle voorwaarden en modaliteiten van het krediet, zodat u later **niet voor verrassingen** komt te staan. Vooraleer u het kredietbedrag effectief ter beschikking krijgt, moeten eventueel nog bepaalde formaliteiten (m.b.t. de waarborgen bijvoorbeeld) worden afgehandeld. Dit zal zo spoedig mogelijk en in samenspraak met u gebeuren.

Hebt u op een gegeven moment problemen met de terugbetaling van het krediet of verwacht u dat er problemen zullen opduiken, dan raden wij u aan zo spoedig mogelijk contact met ons te nemen om samen na te gaan hoe die problemen kunnen worden opgevangen.

Als de verschuldigde bedragen uiteindelijk toch niet worden terugbetaald op de voorziene tijdstippen, kunnen wij het **krediet opzeggen** zoals bepaald in de overeenkomst en geven wij die informatie door aan de Centrale voor kredieten aan particulieren bij de Nationale Bank van België overeenkomstig de wetsbepalingen. Wij zullen dan het recht hebben om met alle rechtsmiddelen de schuld in te vorderen.

De bovenstaande principes zijn eveneens verwerkt in de ‘*vrijwillige gedragscode betreffende voorlichting in de precontractuele fase inzake woningkrediet*’ van de Belgische Vereniging van het Krediet (BVK).

5. Verzekeren

Wat verzekeringen, onder andere beleggingsverzekeringen, betreft, treden wij steeds op als **tussenpersoon voor verzekeringsmaatschappijen**.

Wij gaan na wat uw behoeften en verwachtingen zijn op het gebied van verzekeringen, en zetten de elementen uiteen waarop ons advies voor een bepaald verzekeringsproduct is gebaseerd.

Op die manier kunt u met kennis van zaken beslissen of de aanbevolen verzekering voor u geschikt is of niet.

Wij maken u duidelijk waarom bepaalde informatie nodig is vóór de verzekering wordt aanvaard. De verzekeringsmaatschappij moet steeds een correcte inschatting van het risico kunnen maken en daarvoor moet u ons elke wijziging inzake het **verzekerde risico** signaleren, conform de polis. U bent aansprakelijk voor het verstrekken van volledige en juiste inlichtingen. Wanneer een verzekeringscontract wordt afgesloten, bezorgen wij snel alle documenten voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst aan de verzekeraar.

Wanneer een verzekerd risico zich voordoet en u meent recht te hebben op de uitkering, zorgen wij, als u dat wenst, voor een vlot contact met de verzekeraar. Wij wijzen u op uw **aansprakelijkheid** voor het verstrekken van volledige en juiste gegevens over het verzekerde voorval.

Zijn er problemen omtrent de uitkering, dan kunnen wij u [inlichtingen](#) geven over de dienst voor klachtenbehandeling bij de verzekeringsmaatschappij. Klachten kunnen worden ingediend bij de Ombudsman van de Verzekeringen (www.ombudsman.as).

6. Elektronisch en internetbankieren

Bij diensten zoals internetbankieren, mobile banking, phonebanking, ... zijn de voorwaarden en de gebruikswijze van die vormen van bankieren beschreven in een overeenkomst.

Binnen het wettelijk vastgestelde kader hebt u het recht om af te zien van de nieuwe diensten die u bestelt via internet. U kunt dus terugkomen op uw beslissing.

Onze systemen zijn van hoge technologische kwaliteit en onze procedures worden voortdurend geoptimaliseerd.



Bij het gebruik van een self-bank, vragen wij u volgende aanbevelingen in acht te nemen:

Tips voor elektronisch bankieren:

- gebruik uw vrije hand om het klavier af te schermen bij het intikken van de geheime code;
- tik nooit uw geheime code in op vraag van een derde;
- zorg ervoor dat niemand over uw schouder kan meekijken. Zorg voor een comfortabele afstand tussen uzelf en de andere wachtenden op het ogenblik dat het uw beurt is om een verrichting te voeren;
- hoed u voor al te behulpzame personen wanneer u geld afhaalt. Het kan immers zijn dat zij met een list uw bankkaart proberen te ontftelen;
- Informeer onmiddellijk de dienst Cardstop bij verlies, diefstal van uw kaart of wanneer deze wordt ingeslikt door een automaat, via het nummer **070/344.344**. Het is ten zeerste aangeraden dat u zelf het nummer vormt en ook zelf het gesprek voert.

Wij wijzen u explicet op het belang van waakzaamheid bij het gebruik van elektronische betaalsystemen. Onderstaande aanbevelingen kunnen u hierbij helpen. Meer aanbevelingen en informatie vindt u op onze website en op de Febelfin website (<http://www.febelfin.be/nl/safe-internetbanking>) .

Tips voor internetbankieren:

- voorzie in een goede beveiliging van uw computer en hou uw virus-scanner up to date;
- plaats een elektronische handtekening enkel voor een opdracht die u verwacht of zelf hebt gevraagd;
- plaats voor elke opdracht of verrichting de juiste handtekening;
- wanneer u twijfelt over het correcte verloop van uw sessie, zet dan uw transactie onmiddellijk stop en contacteer ons;
- controleer regelmatig uw rekeningstand.





contact- gegevens

Febelfin
Aarlenstraat 82
B-1040 Brussel

T: +32 (0)2 507 68 11
F: +32 (0)2 888 68 11

E: info@febelfin.be
W: www.febelfin.be





febelfin

Verantwoordelijke uitgever: Michel Vermaerke, Aarlenstraat 82 - 1040 Brussel