

Conseil à distance et exécution d'ordres par téléphone, vidéo-téléphonie et par e-mail

Modalités et conditions

Description du Service : En vue de faciliter la gestion de vos investissements, Beobank vous offre la possibilité de bénéficier de ses conseils en investissement et d'exécution d'ordres par téléphone ou vidéo-téléphonie. Ces sessions seront enregistrées et combinées, le cas échéant, avec l'envoi et l'échange d'informations et de consentements par e-mail.

Bénéficiaires : Vous pouvez bénéficier de ce service si vous avez communiqué à Beobank votre/vos adresse(s) e-mail dans le document « données démographiques » ou dans une « convention e-mail ». Afin de participer à un rendez-vous vidéo, il faut également disposer d'un contrat de Banque à distance. Ce service est limité dans un premier temps aux clients servis par des Premium Bankers de Beobank.

Modalités et conditions du service :

1° Autorisations du client

En recourant au service de conseil/exécution d'ordres à distance, vous autorisez Beobank, le cas échéant :

- a) à recueillir dans le cadre d'une session (vidéo-)téléphonique enregistrée et/ou par e-mail les données relatives à votre profil d'investisseur et à procéder à une session de conseil et/ou d'exécution d'ordres par téléphone ;
- b) à vous communiquer par e-mail, sous forme de fichier pdf, votre profil d'investisseur et ses mises à jour ;
- c) à vous communiquer par e-mail, sous forme de fichier pdf, vos rapports d'adéquation, vos rapports frais et coûts et les documents d'information précontractuelle de type KID/DIC, ainsi que des formulaires de transaction ;
- d) de manière générale, à vous envoyer via e-mail des informations en rapport avec vos produits d'investissements ;
- e) à accepter les ordres d'investissements que vous nous transmettez par e-mail.

2° Consentement par téléphone et/ou e-mail

Vous acceptez qu'en marquant votre accord oralement lors de la session (vidéo-)téléphonique enregistrée et/ou par e-mail sur les documents et ordres visés au point 1° ci-dessus, votre accord oral enregistré et/ou votre accord confirmé par e-mail vaudra comme votre signature sur ces documents et/ou sur ces ordres.

Restriction : Beobank se réserve le droit de ne pas exécuter des instructions qui sont imprécises ou pour lesquelles le client n'a pas clairement confirmé son accord.

3° Délais de traitement

En cas d'échange par e-mail, Beobank traitera vos e-mails dans les meilleurs délais, pendant les jours et heures d'ouverture bancaires habituelles, à condition qu'ils soient adressés en réponse à l'adresse e-mail de Beobank par laquelle le(s) document(s) visé(s) au point 1° ci-dessus vous ont été envoyé(s), ou à l'adresse e-mail indiquée par Beobank dans sa communication. Les seules adresses e-mail utilisées par les collaborateurs de Beobank sont les adresses sous format [nom du collaborateur ou du service Beobank]@beobank.be.

4° Coût du service

Aucun coût, frais ou surcoût ne vous sera facturé relativement à l'utilisation du Service de conseil à distance en tant que tel. Seuls les frais et coûts habituels liés aux transactions vous seront facturés, conformément à nos tarifs et, le cas échéant, conformément au rapport de frais et coûts qui vous aura été communiqué.

5° Droit de renonciation

Attention, vous ne bénéficiez pas du droit à la renonciation pour ce Service à distance et l'exécution des ordres convenus.

6° Accès aux enregistrements

Les communications électroniques et conversations téléphoniques décrites au point 1° seront enregistrées. Les enregistrements peuvent être écoutés sur demande pendant une période de sept ans. La demande doit être adressée à notre Service Clientèle par téléphone au numéro 02/620.27.17 (du lundi au jeudi de 8h30 à 16h30 et vendredi de 8h30 à 16h00) ou par e-mail à l'adresse contactinfo@beobank.be

7° Sécurité

Vous êtes conscient que vous devez veiller par vous-même à préserver la sécurité et la confidentialité de la boîte e-mail que vous utilisez.

Ne communiquez jamais votre code bancaire ou mot de passe par téléphone, e-mail, sms ou sur les réseaux sociaux. Votre banque ne vous les demandera jamais de cette façon.

8° Conditions générales

Les conditions générales « Compte titres et services d'investissement », les conditions reprises dans le rapport de session de conseil ainsi que le Règlement général des opérations restent applicables pour le surplus.

Ces conditions générales « Compte titres et services d'investissement » et le Règlement général des opérations sont disponibles sur notre site www.beobank.be