



MINNELIJKE SCHIKKING MET KEYTRADE BANK

De minnelijke schikking bestaat uit de betaling van 250.000 euro en een nominatieve bekendmaking op de website van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA).

Niet-naleving van gedragsregels

Keytrade Bank is het Belgische bijkantoor van de Franse kredietinstelling Arkea Direct Bank SA. Als gereguleerde onderneming dient zij de gedragsregels na te leven voor het aanbieden of verstrekken van financiële producten of diensten.

Door een IT-probleem dat zich heeft voorgedaan van 27 december 2023 (14.36 uur UTC) tot 13 maart 2024 (13.48 uur UTC), kregen alle klanten van Keytrade Bank die een online order voor een financieel instrument plaatsten, de volgende waarschuwing, ongeacht de complexiteit van het betrokken product: *‘Er werd voor deze rekening geen aanvaard kennis- en ervaringsniveau door alle rekeninghouders en/of volmachthouders vastgesteld dus kunnen we niet bepalen of dit financiële instrument al dan niet passend is voor deze rekening. Klik hier als u de transactie toch wilt uitvoeren’.*

Bijgevolg heeft Keytrade Bank bij meerdere tienduizenden verrichtingen, afhankelijk van het geval, niet kunnen bepalen of het financiële instrument passend was, niet de vereiste informatie ingewonnen over de kennis en ervaring van de klant, de klant er niet op gewezen dat het betrokken financiële instrument ‘niet passend’ was of de klant onjuiste informatie verstrekt.

Herstelmaatregelen genomen door Keytrade Bank op eigen initiatief

Keytrade Bank heeft op eigen initiatief herstelmaatregelen genomen door de complexe financiële instrumenten te verkopen die tijdens de betrokken periode waren gekocht door klanten bij wie zij niet vooraf de vereiste informatie had ingewonnen over hun kennis en ervaring, alsook door het eventuele verlies dat zij geleden hadden, te vergoeden.

Herstelmaatregelen genomen door Keytrade Bank op verzoek van de FSMA

Daarnaast heeft Keytrade Bank, op verzoek van de FSMA, herstelmaatregelen genomen voor de transacties in complexe financiële instrumenten die tijdens de betrokken periode waren verricht door klanten met onvoldoende kennis en ervaring. Zo heeft ze deze klanten laten weten dat ze weliswaar een waarschuwing te zien hadden gekregen maar niet de waarschuwing die ze te zien hadden moeten krijgen. Voorts heeft Keytrade Bank de verliezen vergoed van haar huidige klanten die in de 12 maanden vóór of na de betrokken transactie niet actief waren geweest in dezelfde klasse van instrumenten, en heeft ze haar voormalige klanten die zich eveneens in die situatie bevonden, een gelijkwaardige schadevergoeding aangeboden.

Een minnelijke schikking van 250.000 euro en een nominatieve bekendmaking

Het onderzoek van de FSMA resulteerde in een minnelijke schikking. Die bestaat uit de betaling van 250.000 euro en een nominatieve bekendmaking op de website van de FSMA.

De volledige tekst van deze minnelijke schikking kan u terugvinden op de [website van de FSMA](#).

Naleving van gedragsregels door gereguleerde ondernemingen is essentieel



Om na te gaan of de ondernemingen onder haar toezicht bepaalde gedragsregels naleven, verricht de FSMA onder meer controles ter plaatse (inspecties) en vanop afstand (*desk reviews*). Zo wil ze erover waken dat gereglementeerde ondernemingen zich bij het aanbieden of verlenen van financiële producten of diensten, op eerlijke, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van hun klanten. Na afloop van haar controleacties kan de FSMA maatregelen opleggen om opgemerkte probleemsituaties te verhelpen. Afhankelijk van het geval kan het gaan om een bevel, een aanbeveling of een aandachtspunt. Bevelen en aanbevelingen worden nauwlettend opgevolgd. Als er sprake is van een inbreuk, kan de FSMA ook repressief optreden, door sancties op te leggen, onder meer in de vorm van een minnelijke schikking.

Brussel, 22 april 2026

Perscontact	Jim Lannoo Woordvoerder/Adjunct-directeur Communicatie en Financiële Educatie
T direct	+ 32 2 220 57 06
E-mail	Press@fsma.be