AXA Bank

AXA Bank Belgium
fait partie
du Groupe Crelan

Crelan

Démarrage rapide

Mobile banking

Votre banque toujours
à portée de main.

Table des matières

- Installation - enregistrement
- Navigation
- Payer
- Cartes
- Investir
- Emprunter
- Plus

Installation - enregistrement

vous pouvez vous demander

“Passer au mobile banking, comment faire ?”

Pas de panique, nous vous guidons étape par étape.

De quoi avez-vous besoin pour installer mobile banking ?

- Un smartphone ou une tablette (iOS/Android)
- Un produit actif chez AXA Banque
- Un compte itsme® actif ou une carte de débit et un lecteur de carte

Vous n’avez pas encore itsme® ? Découvrez comment l’activer sur **www.axabank.be/fr/banque-en-ligne.**
Pas encore de carte de débit ? Rendez-vous chez votre Agent bancaire AXA et demandez, en plus de votre carte, également un lecteur de carte, disponible gratuitement.

Commencez par télécharger l’app AXA mobile banking. Elle est gratuite.

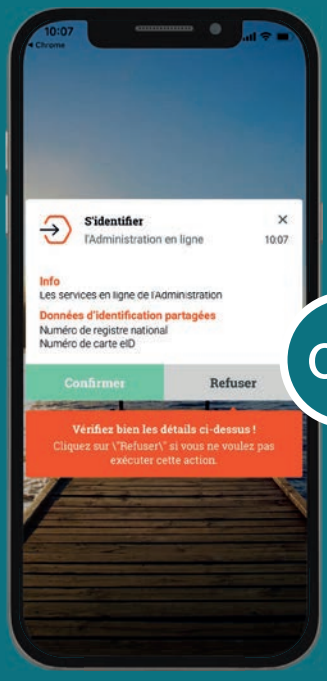
Pour l’iPhone et l’iPad, scannez le code QR à gauche ci-contre avec la caméra de votre smartphone.

Pour les smartphones et tablettes Android scannez le code QR à droite ci-contre avec la caméra de votre smartphone.

Suivez les étapes qui s’affichent à l’écran pour l’enregistrement. Vous ne devrez le faire qu’une seule fois.

S’enregistrer avec itsme®

Cliquez sur le logo et acceptez le règlement pour commencer à effectuer vos opérations bancaires en ligne. Vous serez ensuite redirigé vers itsme® pour confirmation.



ou

S’enregistrer avec une carte de débit et un lecteur de carte

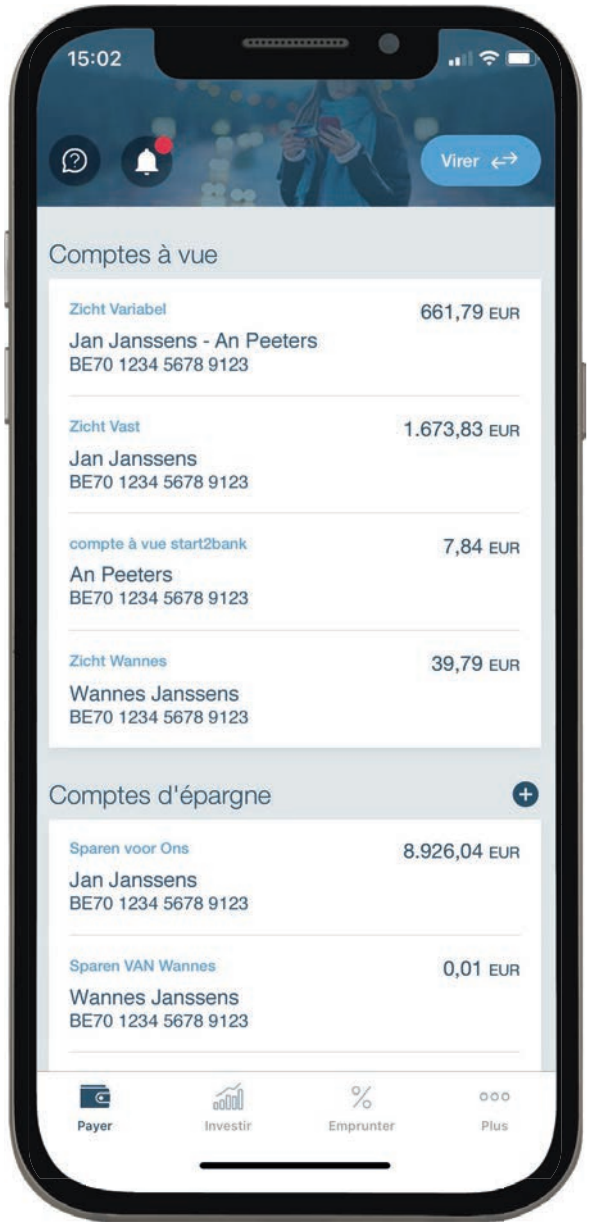
- Introduisez le numéro de votre carte de débit.
- Insérez votre carte dans le lecteur et suivez les instructions.
- Choisissez un nom d’utilisateur et un code PIN.

Dans ce guide, nous vous expliquerons également plus en détail les services de base de notre app.
Curieux de découvrir toutes les possibilités qui s’offrent à vous ?

Retrouvez plus d’infos sur **axabank.be/banque-en-ligne**

Navigation

NAVIGUER DANS L'APP EST TRÈS FACILE !



Vous ouvrez mobile banking avec le code PIN que vous avez choisi. Plus facile encore : vous pouvez vous connecter et signer vos transactions avec itsme® ou avec votre empreinte digitale, voire même avec la reconnaissance faciale si vous utilisez un appareil iOS (cette option n'est pas disponible sur les appareils Android). Plus besoin d'introduire votre code PIN.

Une fois connecté, vous accédez à **l'aperçu de vos comptes.** S'il y a de nouveaux messages pour vous, vous voyez une notification en haut à gauche.

L'aperçu est divisé par type de compte : vous pouvez voir les uns après les autres **vos comptes courants, vos comptes d'épargne puis vos cartes**.

Cliquez sur le compte avec lequel vous voulez continuer. S'affichent alors **plus de détails à propos de ce compte**, comme **le solde actuel** ainsi que **les opérations précédentes.** En cliquant sur une opération, vous pouvez en consulter les détails. Plus bas dans la liste, vous pouvez également voir vos cartes bancaires. Pour votre carte de crédit, vous pouvez facilement :

- contrôler vos dépenses
- consulter et partager vos états de dépenses mensuels

En bas de votre écran, vous pouvez choisir **l'aperçu d'autres produits** par catégorie **(Emprunter, Investir)**, ou choisir **Plus** pour adapter vos données et accéder à d'autres fonctionnalités.

Explication des boutons

Utilisez ce symbole pour commencer l'encodage d'un virement

Accédez à d'autres fonctionnalités grâce aux 3 points (partager, rechercher...)

Cliquez sur le signe '+' pour ajouter des éléments (par exemple, un bénéficiaire ou un paiement automatique)

Besoin d'aide ?
Cliquez sur le bouton avec le point d'interrogation

La flèche vers le haut vous permet de partager des informations (numéro de compte, documents,...)

Le symbole en forme de poubelle vous permet de supprimer des éléments

Payer

Rien de plus facile que d'effectuer vous-même un paiement via l'app mobile banking ! Et vous pouvez le faire où et quand vous voulez. Dans l'aperçu de vos comptes, vous pouvez facilement encoder un virement ou rechercher vous-même un paiement. Nous vous expliquons ci-dessous comment faire, étape par étape.

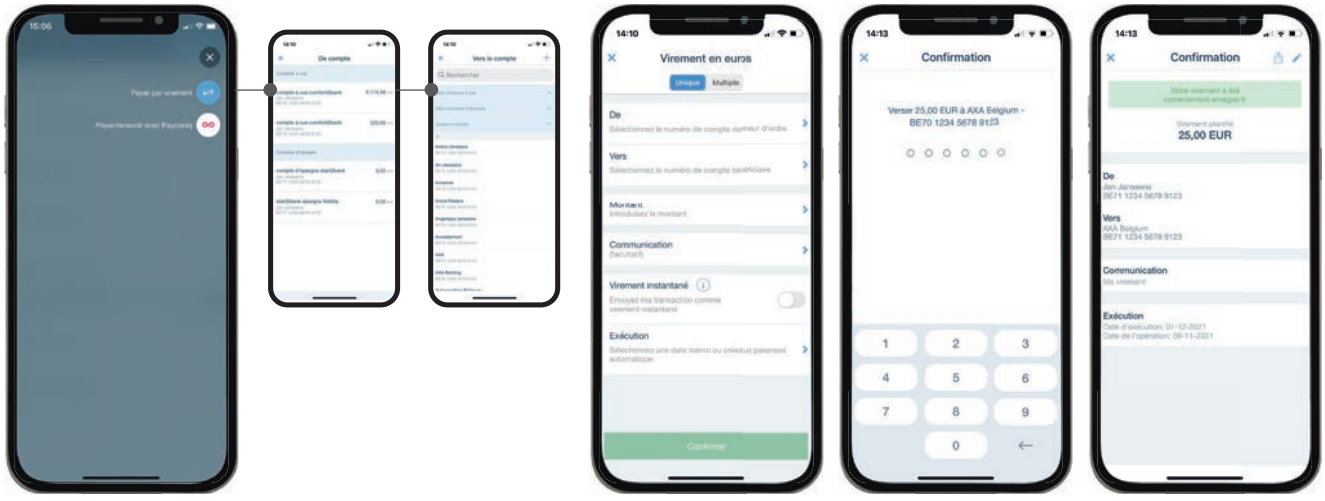
Payer

Pour effectuer un virement, cliquez en haut sur **Virer**. Un sous-menu s'ouvre dans lequel vous pouvez choisir **Payer par virement bancaire** ou **Payer avec Payconiq** (l'application Payconiq by Bancontact s'ouvre lorsque vous cliquez sur cette option).

Si vous avez déjà sélectionné un compte, cliquez sur le symbole avec les deux flèches en haut de votre écran ⇄

Sur l'écran **Virement**, encodez les infos demandées :

- **De :** choisissez le compte à utiliser pour le paiement. Vous choisissez au-dessus s'il s'agit d'un virement unique ou récurrent.
- **Vers :** choisissez le compte sur lequel vous souhaitez verser le montant. Vous pouvez le sélectionner dans la liste des bénéficiaires sauvegardés (**Autres**) ou introduire vous-même un numéro de compte (**Introduire**). Vous pouvez toujours sauvegarder un nouveau numéro de compte comme bénéficiaire pour plus tard. Il est bien évidemment possible également de verser de l'argent sur un de vos comptes propres (**Propres**).
- **Montant en €**
- **Communication :** vous pouvez choisir entre une communication structurée (comme sur un formulaire de virement) ou libre.
- **Confirmer :** confirmez l'opération avec le code PIN que vous avez choisi vous-même.
- **Virement instantané :** vous pouvez sélectionner cette option pour qu'un paiement soit effectué immédiatement et le bénéficiaire recevra effectivement l'argent sur son compte en quelques secondes (possible pour Comfort2bank, Comfort2bank Premium et Account4pro).

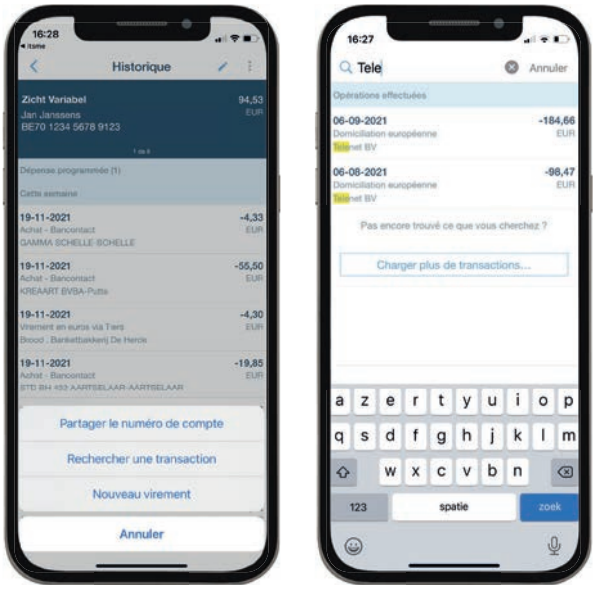


Rechercher

L'historique du compte permet de voir les 50 dernières opérations. À la recherche d'une transaction en particulier ? Vous pouvez retrouver toutes les opérations jusqu'à 150 jours dans le passé.

Sur l'écran **Payer**, sélectionnez le compte avec lequel le paiement a été effectué.

- Cliquez sur les 3 points en haut à droite de l'écran et choisissez **Chercher une transaction** dans la liste affichée.
- À côté de la loupe, vous pouvez également introduire un mot-clé, comme le nom du bénéficiaire ou un montant spécifique.
- Les résultats s'affichent immédiatement.

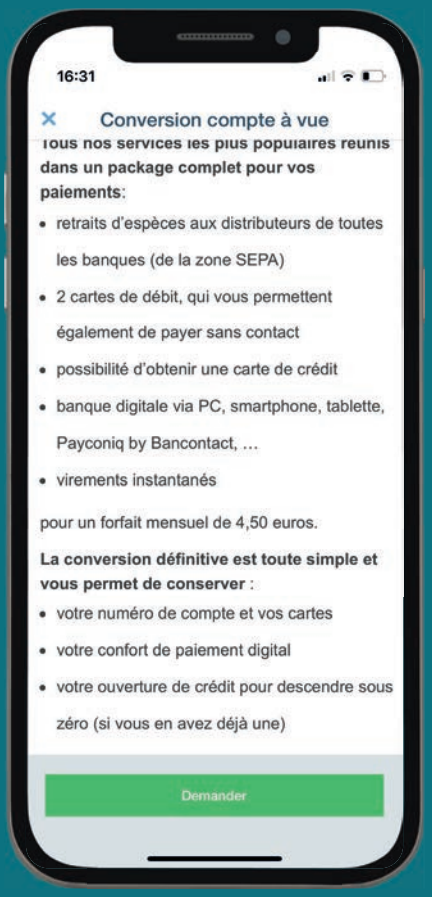


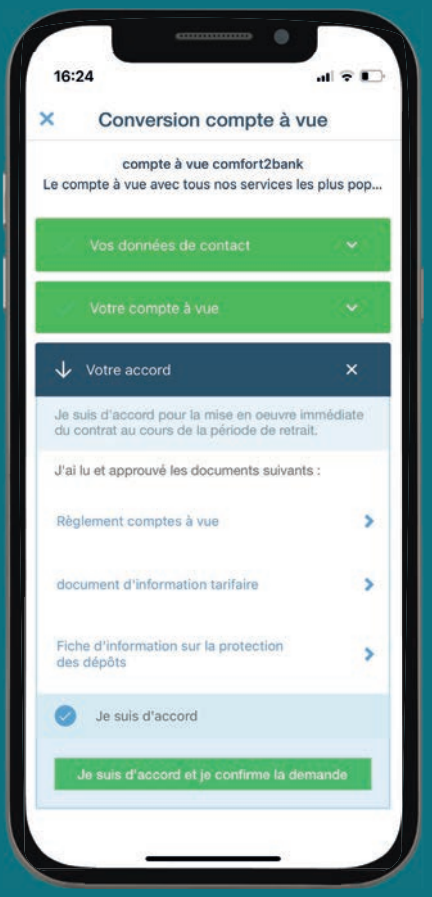
Vous avez un compte Start2bank ?
Convertissez-le en Comfort2bank et goûtez au confort du all-in !

Vous souhaitez donner un coup de pouce à votre compte à vue et passer en toute facilité à un compte à vue Comfort2bank ? Avec l'app AXA mobile banking, c'est facile.

- Cliquez sur le compte à vue Start2bank que vous souhaitez convertir.
- Cliquez sur les 3 points en haut à droite de votre écran et choisissez **Convertir un compte en Comfort2bank** dans la liste affichée.
- Cliquez sur le bouton **Demander**.
- Confirmez vos coordonnées ou modifiez-les si nécessaire, et cliquez sur **Continuer**.
- Confirmez votre demande en cochant **Je suis d'accord** et en cliquant ensuite sur **Je suis d'accord et confirme la demande**.
- Signez votre demande via la procédure de signature habituelle (code PIN, empreinte digitale ou Face ID).

La demande est traitée immédiatement. Vous recevez un e-mail de confirmation.





Cartes

L'app vous permet de gérer les différents paramètres de vos cartes.

Sur l'écran **Payer**, descendez jusqu'à la rubrique **Cartes** et cliquez sur **Cartes bancaires AXA.** A l'écran suivant **Gestion des cartes**, faites défiler les cartes vers la gauche pour sélectionner la carte souhaitée.

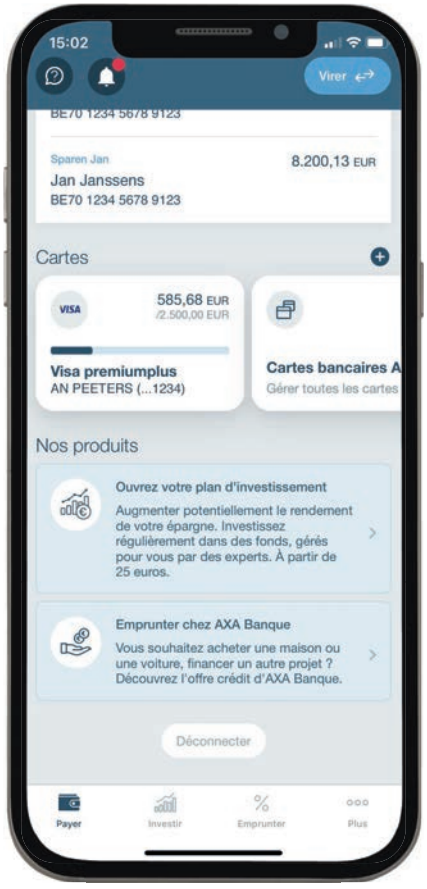
Vous pouvez modifier les paramètres suivants pour votre carte de débit comme de crédit :

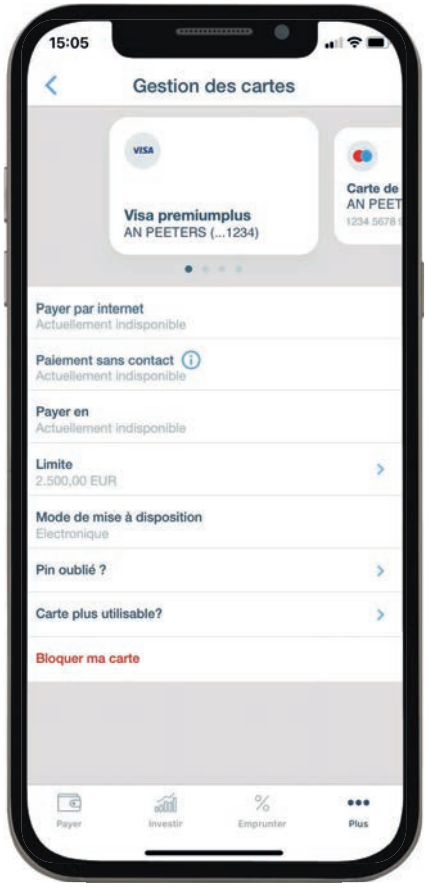
- Paiement via internet
- Paiement sans contact

Ces paramètres peuvent être (des)activés en utilisant le bouton On/Off.

Pour activer l'option **Paiements hors Europe** ou ajuster vos **Limites de paiement**, il suffit d'appuyer dessus et de les régler selon vos préférences.

Votre carte n'est plus utilisable ? Ou vous avez oublié votre code PIN ? Vous pouvez demander ici une nouvelle carte ou un nouveau code.





Paiement sans contact, de quoi s'agit-il ?

Payer sans contact signifie que vous devez simplement tenir votre carte contre le terminal de paiement pour payer. C'est une option proposée pour les montants inférieurs à 50 euros. Pas besoin dans ce cas de composer votre code PIN. Rapide et sûr !

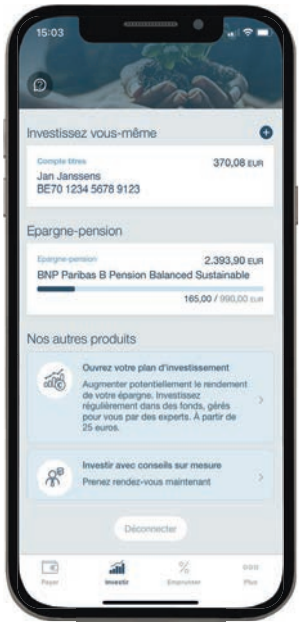
Investir

Suivre vos investissements

Dans l'app, vous pouvez consulter les détails de votre portefeuille d'investissements, si vous en avez un. Ou encore, ouvrir vous-même un plan d'investissement. Vous pouvez également consulter facilement votre compte d'épargne-pension voire même démarrer un plan d'épargne-pension ou verser de l'argent.

Épargne-pension automatique ou versements manuels

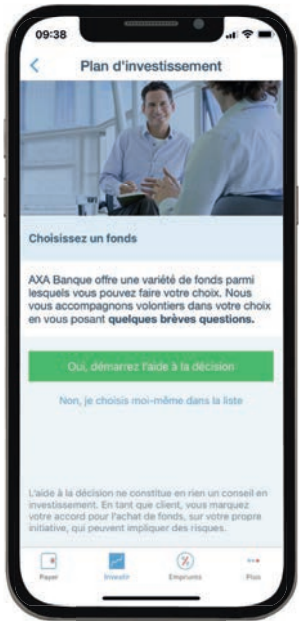
- Le bouton **Investir** situé en bas d'écran vour permet d'accéder à vos différents produits de ce type.
- L'aperçu de vos investissements et produits d'épargne s'affiche, y compris votre compte d'épargne-pension et le montant déjà versé.
- Cliquez sur **votre compte d'épargne-pension**.
- Choisissez **Reversement manuel** pour verser le montant de votre choix. Pour programmer un versement mensuel automatique, appuyez sur **Plan d'épargne automatique**.
- Choisissez la date d'exécution pour un versement manuel, la date de début pour un plan d'épargne automatique.
- Confirmez votre action à l'aide du mode de signature de votre choix.

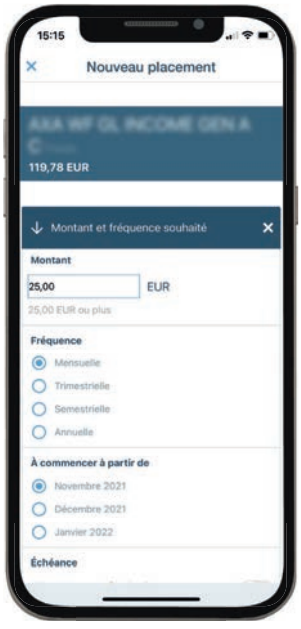


Démarrez votre plan d'investissement maintenant, un plan judicieux pour plus tard

Le plan d'investissement vous permet de vous constituer progressivement un capital. Vous investissez à votre rythme dans un ou plusieurs fonds proposés par AXA Banque.

- Cliquez sur **Démarrer le plan d'investissement.**
- Lancez l'outil d'aide à la décision et commencez par choisir le type de fonds.
- Définissez le niveau de risque qui vous convient.
- Déterminez le montant que vous allez investir, à partir de 25 euros.
- Définissez la fréquence (mensuelle, trimestrielle, etc.).





Par la suite, vous pouvez modifier votre plan à votre guise et en sortir quand vous le souhaitez.

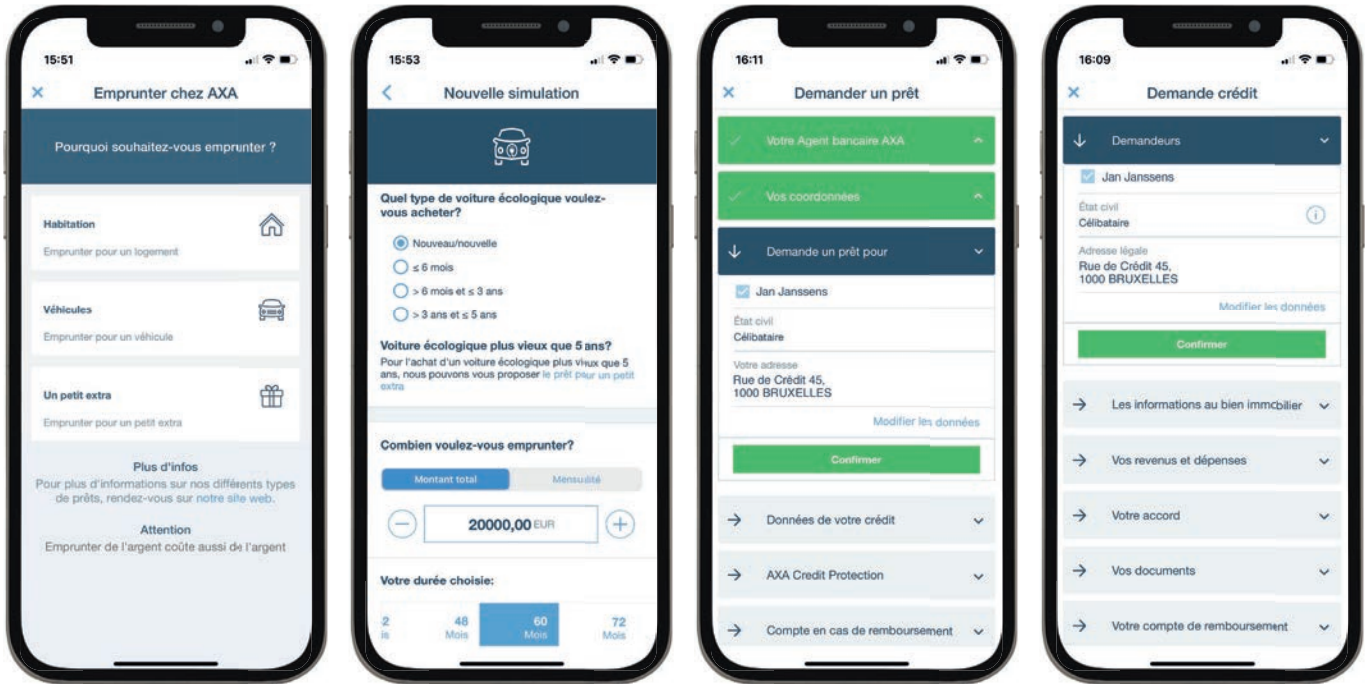
Emprunter

Demander et suivre vos emprunts

Emprunter pour votre habitation, votre véhicule ou pour d'autres projets, c'est possible via l'app !
Et vous pouvez également suivre vos emprunts en cours grâce à un aperçu pratique.

Vous avez la possibilité d'effectuer, au préalable, une simulation de votre emprunt via homebanking ou mobile banking.
Vous pouvez ainsi avoir une idée de la durée de remboursement du montant que vous souhaitez emprunter et vérifier si la mensualité correspond à vos possibilités financières.

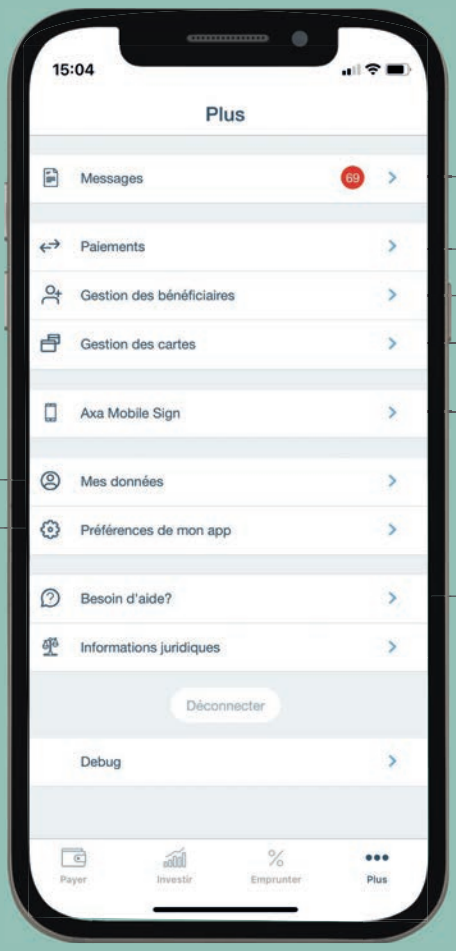
- Cliquez, en bas de votre écran, sur **Emprunter**.
- Cliquez sur **Nouvelle Simulation**, choisissez le but de votre emprunt et suivez les différentes étapes.
- Vous recevez une proposition personnalisée. Adaptez les paramètres (tels que la durée, le montant...) pour obtenir l'emprunt qui correspond parfaitement à votre situation.
- Pour poursuivre la demande, cliquez sur **Vérifier la faisabilité**. Vous ne souhaitez pas finaliser immédiatement votre demande ?
  Dans ce cas, cliquez sur **Conserver la simulation**. Vous ne vous engagez encore à rien.
- Si vous poursuivez la demande, vous devrez confirmer une série de données issues de la simulation et répondre également à quelques questions complémentaires. Vous devrez aussi télécharger certains documents.
  Cliquez sur **Ajouter un document**. Vous pouvez prendre une photo, choisir une image ou télécharger un fichier pdf.
  Une fois les documents téléchargés, cliquez sur **Confirmer**.
- Il ne vous reste plus qu'à donner votre accord. Cochez **Je suis d'accord** et cliquez sur Confirmer.
  Vous recevrez un message dès que votre demande aura été traitée.
- Demande approuvée ? Retournez dans l'app et cliquez sur **Emprunter**. Le statut **Traitement en cours** a été remplacé par **Signer**.
  Cliquez dessus pour signer l'offre de crédit. Sur l'écran suivant, cliquez sur **Signer le contrat**.
- Cliquez sur les liens bleus pour consulter les documents contractuels. Cochez ensuite les cases ainsi que la case **Lu et approuvé**. Cliquez sur **Lu et approuvé** et signez l'offre à l'aide de votre code PIN.

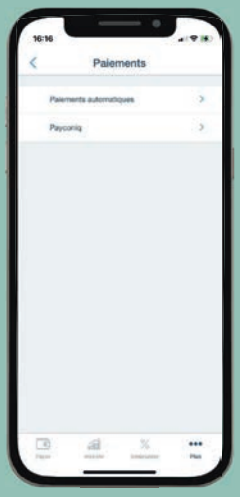


Vous pouvez désormais suivre facilement vos emprunts en cours via mobile banking.
Attention, emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent.

Plus

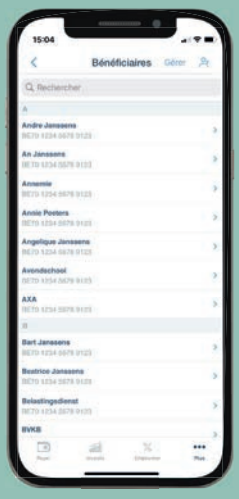
En cliquant sur **Plus** en bas, à droite de votre écran, vous accédez à des informations supplémentaires et pouvez gérer vos paramètres.





Paiements

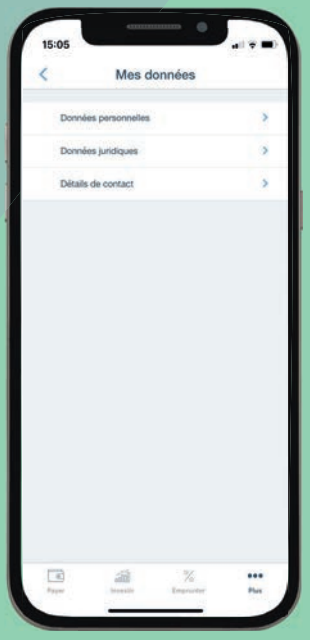
- Gérez vos **paiements automatiques**.
- Gérez vos comptes liés à **Payconiq**.



- La liste de vos **bénéficiaires** se trouve ici. Vous pouvez également la gérer ici.
- Via **Plus**, vous pouvez également consulter et, si nécessaire, gérer toutes vos **cartes bancaires**.
- **Axa Mobile Sign** vous signale si vous avez des actions en attente de signature.

Mes données

Vous pouvez consulter ici vos données personnelles, vos données légales et vos données de contact et également modifier certaines données si nécessaire.



Préférences de mon app

C'est ici que vous modifiez votre langue ou votre code PIN.

Messages

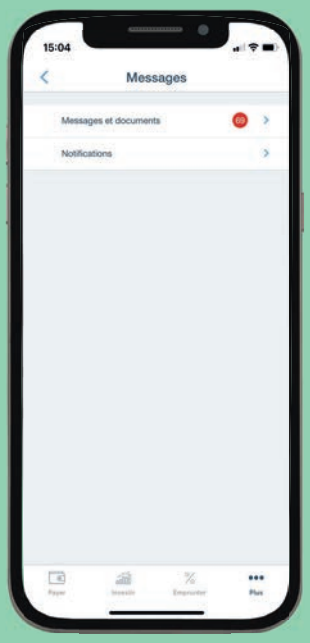
Vous pouvez toujours retrouver ici vos documents et messages importants.

Les notifications constituent un moyen de communication efficace, car elles nous permettent de vous contacter facilement si nous avons des informations importantes ou urgentes à vous transmettre. Si des transactions suspectes sont effectuées sur vos comptes, c'est par ce biais que nous vous informons. Vous pouvez ainsi les vérifier et confirmer immédiatement, ou nous les signaler.

Nous vous informons immédiatement du taux de change applicable pour toute transaction effectuée avec votre carte de crédit en dehors de la zone euro. Vous avez ainsi conscience des frais engendrés.

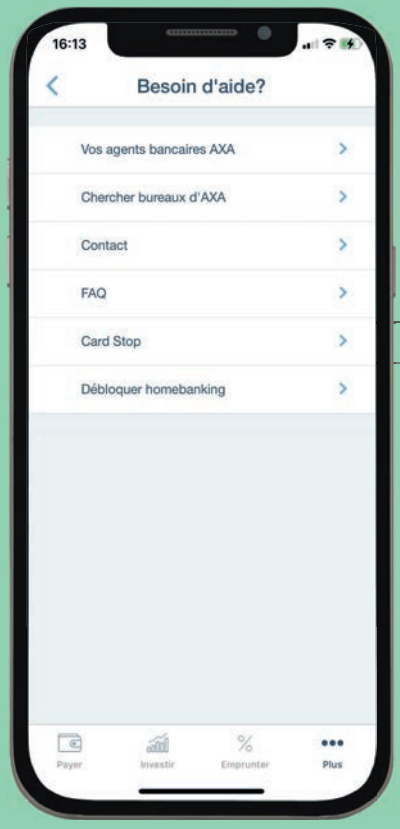
Et pas de panique, **nous nous limitons à l'essentiel**. Nous ne vous envoyons pas de messages commerciaux par ce biais.

Vous pouvez facilement activer cette option ici.



Besoin d'aide ?

Retrouvez ici toutes les coordonnées de votre agent bancaire ou des autres agents de votre région. Si vous avez besoin de support technique, vous trouverez dans la rubrique **Contact** les coordonnées du service Customer Care.



Card Stop

Carte perdue, volée ou avalée ? Réagissez immédiatement et appelez Card Stop.

Débloquer homebanking

Pour des raisons de sécurité, le nombre de tentatives de connexion à homebanking sur le PC est limité à 5. Après cela, le homebanking est bloqué. Pour le débloquer, vous pouvez facilement le faire vous-même via l'app mobile banking, sous le menu **Plus > Besoin d'aide**.

AXA Bank

AXA Bank Belgium fait partie du Groupe Crelan

Crelan

Assurez votre sécurité en ligne

Mettez-vous à l'abri des fraudeurs !

Ne partagez **JAMAIS** aucunes données bancaires, ni votre signature électronique avec personne !

Signalez toute tentative de phishing

Ne communiquez jamais vos données bancaires par e-mail ou téléphone !

Transmettez l'e-mail de phishing en pièce jointe dans un nouveau mail (et donc pas en transférant le mail) à **phishing@axa.be** ou téléphoner au Customer Care **+32 3 286 66 56** (entre 8 - 17.30h)

Lisez nos quelques conseils et règles de sécurité sur **www.axabank.be/banque-en-ligne/ma-securite-en-ligne**

www.axabank.be

Je suis mon banquier

Et je fais plus que ce que je pense !

Payer moi-même | Épargner moi-même | Investir moi-même | Emprunter moi-même | Gérer moi-même | Ma sécurité en ligne

L'app mobile banking a encore bien des choses à vous offrir, consultez **axabank.be/banque-en-ligne** et retrouvez toutes les explications et infos pratiques.