

utilisation de votre boîte aux lettres digitale / **conseils et informations**

La **boîte aux lettres digitale gratuite dans homebanking et mobile banking pour tablettes** est une solution rapide, conviviale et sûre pour dire adieu à votre administration papier. Pratique et tellement plus écologique !

1. Rechercher un document, c'est du passé. Tout est centralisé à un seul endroit, de manière claire. Vous gagnez du temps.
2. Nous conservons les documents tant que vous en avez besoin.
3. Vous avez malgré tout supprimé un document par erreur ? Rien de plus simple que de le redemander.

Votre administration : plus simple, c'est impossible

Quels documents retrouvé-je dans ma boîte aux lettres digitale ?

- le justificatif annuel de vos comptes
- les attestations fiscales, lettres d'indexation, attestation de remboursement anticipé et lettre de première échéance se rapportant aux crédits
- l'inventaire et/ou les extraits de vos comptes bons de caisse, épargne-pension, comptes à terme et en devises
- les relevés de votre compte-titres.

Plus tard, d'autres documents pourront également se retrouver dans votre boîte aux lettres digitale.

Quels documents ne retrouvé-je pas dans ma boîte aux lettres digitale, mais bien dans homebanking ?

- les extraits de vos comptes à vue et d'épargne et de vos comptes commerciaux
- les bordereaux de votre compte-titres.

Puis-je également consulter ma boîte aux lettres digitale depuis un smartphone ?

Non, la boîte aux lettres digitale n'est accessible que via homebanking et l'app mobile banking pour tablettes.

Comment savoir si j'ai reçu de nouveaux documents ?

Dans **homebanking**, vous voyez via un compteur dans le menu « Ma boîte aux lettres digitale » et à côté de l'icône d'enveloppe située en haut à droite si des documents non lus se trouvent dans votre boîte aux lettres.

Dans **mobile banking**, ce compteur se trouve à côté de l'icône d'enveloppe de votre boîte aux lettres digitale.

Les messages et documents non lus figurent en gras dans la liste.

Quand je souhaite consulter ma boîte aux lettres digitale, j'obtiens un écran intermédiaire. Pourquoi ?

Vous n'avez pas encore choisi de recevoir vos documents bancaires importants par voie électronique. Cliquez dans le bas de l'écran intermédiaire sur le bouton 'Oui, j'opte pour le digital' et vous aurez alors directement accès à votre boîte aux lettres digitale.

J'opte pour les documents sous forme digitale. Vais-je encore recevoir des documents papier ?

Non, nous ne vous envoyons plus les documents que vous recevez dans votre boîte aux lettres digitale au format papier, sauf pour les crédits-logement où, dans des cas spécifiques, nous vous fournissons encore un document papier.

Gestion de vos documents

Comment ouvrir un document ?

Cliquez sur le titre du message pour consulter les détails.
Dans le message, cliquez sur le lien pour ouvrir et/ou conserver l'annexe.

Je ne parviens à ouvrir aucun document. Comment cela se fait-il ?

Désactivez les bloqueurs de pop-up ou ajoutez homebanking à la liste des sites web autorisés afin que les pop-ups puissent s'afficher.

Pour ouvrir ou imprimer des documents PDF, vous avez besoin d'une version récente d'Adobe Reader.

Vous n'avez pas encore installé ce logiciel sur votre ordinateur ou votre version est dépassée ? Surfez sur www.adobe.be où vous pourrez télécharger gratuitement Adobe Reader.

Vous ouvrez vos documents sur votre tablette ? Dans ce cas, vous avez automatiquement la possibilité d'installer la version la plus récente d'Adobe Reader si vous ne l'utilisiez pas encore.

Combien de temps les documents sont-ils conservés ?

Nous conservons les documents au moins aussi longtemps que vous en avez besoin légalement. Les documents restent disponibles dans votre boîte aux lettres digitale jusqu'à leur date de validité. Vous retrouvez ces dates dans l'aperçu de vos messages et dans le détail d'un message.

Bien entendu, vous pouvez aussi enregistrer vous-même vos documents sur votre ordinateur, en ligne dans le cloud ou sur un autre support (de données), par exemple si vous voulez conserver les documents au-delà de leur date de validité.

Comment enregistrer un document sur mon ordinateur ?

1. Ouvrez le message contenant le document que vous voulez enregistrer.
2. Cliquez sur l'annexe.
3. Un pop-up ou un avertissement apparaît, vous demandant de choisir d'ouvrir directement le document ou de l'enregistrer sur votre ordinateur. La manière de procéder dépend de votre navigateur Internet.
4. Quand le document est téléchargé, vous pouvez également le consulter hors ligne sur votre ordinateur.

Comment supprimer un document ?

Dans **homebanking**, utilisez l'icône de la corbeille située à côté du document.

Dans **mobile banking**, supprimez des documents à l'aide du bouton « Gérer ». Cochez un ou plusieurs documents et cliquez ensuite sur le bouton « Supprimer ».

Vous utilisez la boîte aux lettres digitale comme des archives personnelles pour vos documents bancaires importants ? Tenez compte de la date de validité de vos documents dans la boîte aux lettres digitale. Veillez à ne pas supprimer de documents dont vous auriez encore besoin.

J'ai supprimé un document par erreur. Que faire ?

Envoyez un e-mail à edesk@axa.be ou appelez notre Contact Center au 03 286 66 56, du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h30. Nous remettrons le document en 'non lu' dans votre boîte aux lettres digitale.

Sécurisation et confidentialité**Une boîte aux lettres digitale, est-ce sûr ?**

Oui, la boîte aux lettres digitale est intégrée à votre homebanking ou mobile banking sécurisé. Personne d'autre n'a accès à vos documents.

Puis-je accéder à mes documents partout et à tout moment ?

Oui, votre boîte aux lettres digitale est intégrée à votre homebanking et à mobile banking sur votre tablette. Vous avez donc accès à vos documents où que vous soyez. Chez vous, au travail, en vacances... vous avez toujours vos documents administratifs personnels à portée de main.

Mon ordinateur s'est planté. Ai-je perdu tous mes documents ?

Non, nous conservons tout pour vous en ligne, en toute sécurité.

Attention, les documents qui ne sont plus disponibles dans votre boîte aux lettres digitale et que vous ne conservez qu'en local peuvent en revanche être perdus définitivement.

J'ouvre ma boîte aux lettres digitale pour la première fois et y trouve de très nombreux documents. Pourquoi ?

Si vous avez accès à homebanking, nous vous envoyons vos documents bancaires sur papier, ainsi qu'une copie dans votre boîte aux lettres digitale. Si vous passez aux documents électroniques, de nombreux documents que vous avez reçus sur papier sont également déjà disponibles dans votre boîte aux lettres digitale.

Je reçois mes documents dans la boîte aux lettres digitale mais souhaite revenir à des documents papier. Que dois-je faire ?

Vous pouvez toujours choisir de revenir aux documents papier. Pour ce faire, adressez-vous au Contact Center (edesk@axa.be ou 03 286 66 56) ou à votre Agent bancaire AXA.

Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ? Contactez-nous.

Envoyez un e-mail à edesk@axa.be. Notre Contact Center y répondra dans les plus brefs délais. Vous pouvez également nous joindre au 03 286 66 56 (du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h30).