



aan de slag met uw digitale postbus / tips en info

De **gratis digitale postbus in homebanking en mobile banking voor tablet** is een snelle, gebruiksvriendelijke en veilige oplossing om uw papieren administratie voorgoed vaarwel te zeggen. Handig en zoveel beter voor het milieu.

1. Nooit meer op zoek naar een document. Alles staat overzichtelijk geordend op één plaats. U wint tijd.
2. Wij bewaren de documenten zolang u ze nodig hebt.
3. Per ongeluk toch een document verwijderd? Vraag makkelijk een nieuw document aan.

Uw administratie voortaan heel wat eenvoudiger

Welke documenten vind ik terug in mijn digitale postbus?

- het jaarlijks bewijsstuk van uw rekeningen
- fiscale attesten, indexatiebrieven, attesten vervoegde terugbetaling en brieven eerste vervalddag met betrekking tot kredieten
- inventaris en/of rekeninguittreksels van uw kasbon-, pensioenspaar-, termijn-, en deviezenrekeningen.
- overzichten van uw effectenrekening

Later kunnen nog andere documenten in uw digitale postbus terechtkomen.

Welke documenten vind ik niet terug in mijn digitale postbus, maar zijn wel beschikbaar in homebanking?

- rekeninguittreksels van uw zicht- en spaarrekeningen en handelsrekeningen
- borderellen van uw effectenrekening.

Kan ik mijn digitale postbus ook via smartphone raadplegen?

Nee, de digitale postbus is enkel beschikbaar via homebanking en de mobile banking app voor tablet.

Hoe weet ik of ik nieuwe documenten heb ontvangen?

In **homebanking** ziet u via een teller in het menu 'Mijn digitale postbus' en naast het enveloppe-icoon rechts bovenaan of er ongelezen documenten in uw postbus zitten.

In **mobile banking** staat die teller naast het enveloppe-icoon van uw digitale postbus.

Ongelezen berichten en documenten staan vet gedrukt in uw berichtenlijst.

Wanneer ik mijn digitale postbus wil raadplegen, krijg ik een tussenscherm. Hoe komt dit?

U hebt er nog niet voor gekozen om uw belangrijke bankdocumenten digitaal te ontvangen. Klik onderaan op het tussenscherm op de knop "Ja, ik word digitaal" en u krijgt voortaan rechtstreeks toegang tot uw digitale postbus.

Ik kies voor digitale documenten. Ontvang ik nog documenten op papier?

Nee, wij versturen de documenten die u in de digitale postbus ontvangt niet meer op papier, uitgezonderd voor woonkredieten waar we u in specifieke gevallen nog een document op papier bezorgen.



Uw documenten beheren

Hoe open ik een document?

Klik op de titel van een bericht om de details te raadplegen.
In het bericht klikt u de link aan om de bijlage te openen en/of te bewaren.

Ik kan geen documenten openen. Hoe komt dit?

Zet pop-up blockers af of voeg homebanking toe aan de lijst van toegestane websites zodat pop-ups worden weergegeven.

Om pdf-documenten te openen of af te drukken hebt u een recente versie van Adobe Reader nodig.

Hebt u die software nog niet geïnstalleerd op uw computer of uw versie is verouderd? Surf dan naar www.adobe.be waar u Adobe Reader gratis kunt downloaden.

Opent u documenten via uw tablet? Dan krijgt u automatisch de mogelijkheid om de recentste versie van Adobe Reader te installeren indien dit nog niet het geval is.

Hoe lang blijven de documenten bewaard?

We bewaren de documenten minimaal zolang u ze wettelijk nodig hebt. De documenten blijven beschikbaar in uw digitale postbus tot de geldigheidsdatum. Die datum vindt u terug in het overzicht van uw berichten en in het detailvenster van een bericht.

Uiteraard kunt u de documenten ook zelf bewaren op uw computer, online opslaan in uw cloud of op een andere (gegevens)drager, bijvoorbeeld als u de documenten langer wilt bewaren dan de geldigheidsdatum.

Hoe kan ik een document opslaan op mijn computer?

1. Open het bericht met het document dat u wilt opslaan.
2. Klik de bijlage aan.
3. Een pop-up of melding verschijnt waarin u kunt kiezen om het document onmiddellijk te openen of om het op te slaan op uw computer. De manier waarop u dit doet, hangt af van de internetbrowser die u gebruikt.
4. Nadat het document is gedownload, kunt u het voortaan ook offline vanop uw computer bekijken.

Hoe kan ik een document verwijderen?

In **homebanking** gebruikt u het vuilnisbak-icoontje naast het document.

In **mobile banking** kunt u documenten verwijderen via de knop 'Beheren'. Vink één of meerdere documenten aan en klik vervolgens op de knop 'Verwijderen'.

Gebruikt u de digitale postbus als persoonlijk archief voor uw belangrijke bankdocumenten? Houd rekening met de geldigheidsdatum van uw documenten in de digitale postbus. Zorg ervoor dat u geen documenten verwijdert die u nog nodig hebt.



Ik heb per vergissing een document verwijderd. Wat nu?

Stuur een mail naar edesk@axa.be of bel ons Contact Center op het nummer 03 286 66 55 van maandag tot vrijdag van 8:00 tot 17:30 uur. Wij plaatsen het document opnieuw ongelezen in uw digitale postbus.

Beveiliging en privacy

Een digitale postbus, is dat wel veilig?

Ja, de digitale postbus zit geïntegreerd in uw beveiligde homebanking of mobile banking. Niemand anders heeft toegang tot uw documenten.

Kan ik altijd en overal aan mijn documenten?

Ja, uw digitale postbus zit geïntegreerd in homebanking en in mobile banking op tablet. U hebt dus overal toegang tot uw documenten. Thuis, op het werk, op vakantie, ... u hebt uw persoonlijke administratie altijd bij de hand.

Mijn computer is gecrasht. Ben ik nu al mijn documenten kwijt?

Nee, wij bewaren voor u alles veilig online.

Let wel, documenten die niet meer beschikbaar zijn in uw digitale postbus en u die enkel lokaal bewaart, kunnen wel definitief verloren zijn.

Ik open mijn postbus voor de eerste keer en zie al heel wat documenten staan. Hoe komt dit?

Als u toegang hebt tot homebanking dan sturen we uw bankdocumenten op papier en een kopie naar uw digitale postbus. Stapt u over naar elektronische documenten dan zijn al heel wat documenten die u ontving op papier ook beschikbaar in uw digitale postbus.

Ik ontvang mijn documenten in de digitale postbus maar ik wil terug papieren documenten. Wat moet ik doen?

U kunt er steeds voor kiezen om terug papieren documenten te ontvangen. U kunt hiervoor terecht bij het Contact Center (edesk@axa.be of 03 286 66 55) of bij uw AXA Bankagent.

Het antwoord op uw vraag niet teruggevonden? Contacteer ons.

Stuur een e-mail naar edesk@axa.be. Ons Contact Center zal uw e-mail zo snel mogelijk beantwoorden. U kunt ons ook telefonisch bereiken op het nummer 03 286 66 55 (van maandag tot vrijdag van 8:00 tot 17:30 uur).