

Questions et réponses relatives aux extraits au format A4 dans PC banking

Je choisis désormais de recevoir mes extraits au nouveau format A4 dans PC banking. Que se passe-t-il maintenant ?

Vous changez vos préférences en PC banking et vous choisissez de recevoir vos extraits via PC banking.

- Vous pouvez déjà voir tous vos extraits délivrés depuis le 01/01/2012 (2 A6 sur un A4) jusqu'à la dernière fois où vous avez reçu vos extraits (via Self, par la poste ou téléchargés en PC banking).
- Si vous avez besoin aujourd'hui de vos extraits non encore délivrés, vous pouvez les imprimer ou les sauvegarder sur votre PC en cliquant sur « Télécharger vos extraits » dans l'écran de confirmation du changement de vos préférences. Vous pouvez également encore les imprimer dans un Self le jour où vous avez décidé de les recevoir en PC banking.

Après le passage au nouveau format :

- Les extraits qui n'ont pas encore été livrés le jour du passage au nouveau format ne seront visibles que 3 jours plus tard dans PC banking. Comme c'était le cas avant le passage au nouveau système pour tous les extraits au format A6, ces extraits seront présentés sur une page A4.
- Les nouveaux extraits au format A4 seront disponibles à la fréquence choisie. Si vous optez pour une fréquence mensuelle ou hebdomadaire, le premier extrait au format A4 ne sera disponible qu'au terme de cette première période (jour ouvrable). Si vous optez pour une fréquence quotidienne, vous pourrez retrouver vos premiers extraits 2 jours (ouvrables bancaires) après le changement de vos préférences dans PC banking.
- Vous ne pourrez plus imprimer vos futurs extraits via le Self.

Exemple :

Lundi	Je change mes préférences en PC banking et je choisis de recevoir mes extraits via PC banking.
Mardi	Les opérations sont maintenant reprises dans des extraits au format A4. Ces extraits seront délivrés (visibles en PC banking) à la fréquence choisie à J+1.
Mercredi	Si j'ai choisi la fréquence journalière, je vois mon premier extrait au format A4 reprenant les opérations de la veille.
Jeudi	Si j'ai choisi la fréquence journalière, je vois mon deuxième extrait (A4) reprenant les opérations du mercredi. Le dernier extrait à l'ancien format avec toutes les opérations jusqu'au lundi est disponible en PC banking (2 A6 sur un A4).

Quelle fréquence choisir ?

Pour l'émission de vos extraits au format A4, vous avez le choix entre une fréquence

- quotidienne,
- hebdomadaire ou
- mensuelle.

- Vous êtes un travailleur indépendant, une entreprise ou avez besoin de disposer quotidiennement de vos extraits, optez évidemment pour la fréquence "quotidienne".
- Vous effectuez un nombre raisonnable d'opérations par mois et/ou devez fournir régulièrement une copie d'un extrait en tant que preuve de paiement, nous vous conseillons d'opter pour la fréquence "hebdomadaire".
- Vous effectuez peu d'opérations par mois et/ou n'avez pas besoin de disposer régulièrement de vos extraits, optez pour la fréquence "mensuelle".

Attention

Si vous optez pour la fréquence "hebdomadaire" ou "mensuelle", vous ne retrouverez une opération qu'au terme de la périodicité que vous avez choisie. Par exemple : vous avez choisi la fréquence "mensuelle" et vous recherchez dans les extraits une opération effectuée durant le mois en cours, vous ne la retrouverez pas encore dans vos extraits mensuels déjà reçus. Naturellement, cette opération restera visible dans l'aperçu de votre compte dans PC banking.

Vous avez choisi la fréquence journalière

Si vous avez choisi la fréquence journalière, vous recevrez vos extraits dans votre PC banking chaque jour du mardi au samedi (dans le courant de la journée). Ces extraits reprennent toutes les opérations de la veille.

Comme il n'y a pas d'extrait produit le week-end, l'extrait délivré le mardi reprend les opérations du samedi au lundi inclus.

Vous avez choisi la fréquence hebdomadaire

Le jour choisi sera le jour où la semaine se clôture : les opérations iront donc jusqu'à ce jour compris. Les extraits seront disponibles le lendemain dans le courant de la journée en PC banking. Vous ne pouvez pas choisir le samedi ou le dimanche comme jour de clôture car il n'y a pas d'extrait produit ce jour-là.

Si vous avez choisi le lundi : la période hebdomadaire ira du mardi au lundi suivant.

L'extrait sera disponible en PC banking le mardi dans le courant de la journée.

Vous avez choisi la fréquence mensuelle

La date choisie sera la date de clôture du mois. Par exemple, si vous choisissez le 15 du mois, l'extrait mensuel sera clôturé le 15 et disponible le 16 en PC banking.

Si vous souhaitez recevoir vos extraits reprenant le mois complet, vous devez choisir 'mensuel' le 31 (même si tous les mois n'ont pas 31 jours). Ils seront disponibles chaque premier du mois. Les extraits reprendront alors toutes les opérations du mois passé.

Si le dernier jour du mois tombe un week-end, comme il n'y a pas d'extrait produit le week-end, il faudra attendre le mardi pour voir votre extrait mensuel du mois précédent.

Vous pouvez bien sûr choisir un autre jour de clôture dans le mois selon votre convenance.

Que se passe-t-il si le jour de délivrance normale de mes extraits tombe un jour férié ?

Si le jour choisi tombe un jour férié, l'extrait sera livré le lendemain du jour ouvrable qui suit.

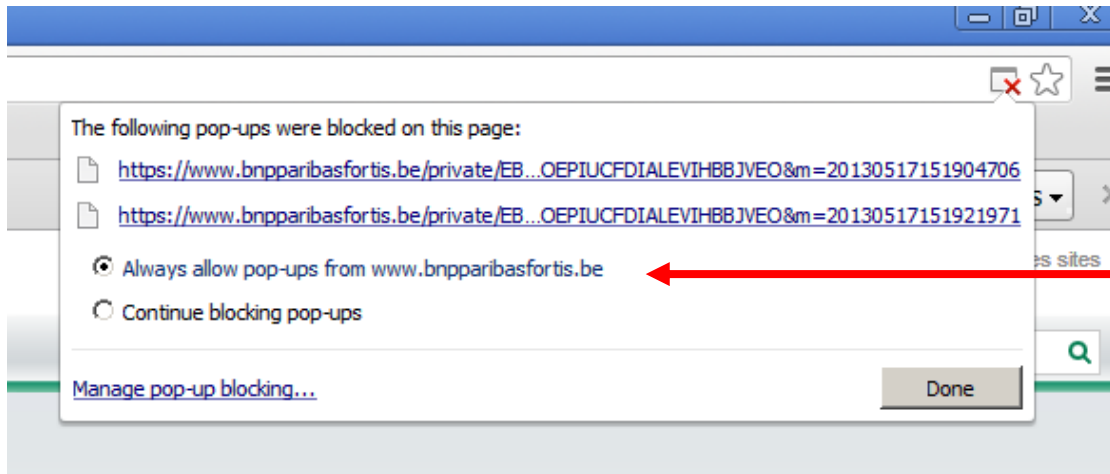
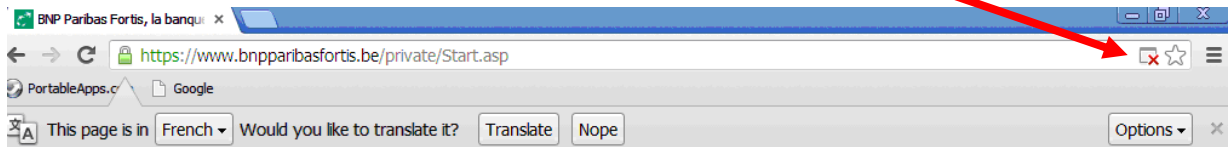
Exemple : vous avez choisi la fréquence mensuelle, avec clôture le 15 du mois. L'extrait d'août avec les opérations du 16 juillet au 15 août sera visible le samedi 17 août.

Il ne se passe rien lorsque je clique sur le numéro de l'extrait que je veux consulter

Vérifiez les paramètres de votre navigateur et autorisez l'ouverture des pop-ups pour www.bnpparibasfortis.be

Si vous utilisez Google Chrome, Google bloque l'ouverture de certains PDF. Quand vous essayez d'ouvrir un PDF, un message d'erreur s'affiche en haut à droite du browser (petit carré). Il faut cliquer dessus puis cliquer sur 'autoriser les pop up du site 'https://bnpparibasfortis.be'.

Vous éviterez également le problème si vous utilisez le navigateur Internet Explorer.



Je ne trouve pas d'extraits

Si vous cherchez des extraits récents, il y a 3 possibilités :

- Vous êtes déjà passé au nouveau format (extraits au format A4 dans PC banking) : vous recevrez les extraits à la fréquence choisie. Si vous avez opté pour la fréquence mensuelle, le 31 du mois, vous ne trouverez les extraits relatifs aux opérations du mois en cours que le premier jour du mois suivant.
- Vous venez de passer au nouveau format et cherchez les anciens extraits datant d'avant la transition ? Vous retrouverez ces extraits dans PC banking dans les 3 jours ouvrables bancaires.
- Vous n'êtes pas encore passé au format A4 et vous continuez de recevoir vos extraits au format A6 via le Self et/ou par courrier : dans les 3 jours ouvrables bancaires, vous verrez dans PC banking les extraits que vous avez déjà imprimés via le Self ou que vous avez reçus par courrier.

Pourquoi n'ai-je pas de nouvel extrait disponible alors que j'ai des opérations sur le compte ?

L'extrait sera disponible le lendemain de la fréquence choisie. Vérifiez que la fréquence choisie correspond bien à vos besoins.

Je ne reçois les extraits que pour les comptes dont je suis titulaire

Il faut modifier vos choix spécifiques pour certains de vos comptes également ; vous pouvez appliquer vos choix principaux pour ces comptes ou choisir des fréquences différentes.

Certains de mes comptes ne sont pas visibles dans la liste des comptes disponibles pour les extraits

Avez-vous un mandat complet sur le compte concerné ? Afin de vous assurer que vous avez droit aux extraits de ce compte, prenez contact avec votre agence.

Puis-je voir mes extraits dans PC banking même si je ne modifie pas mes préférences et que je demande encore toujours mes extraits via le Self ou par la poste ?

Oui, vous retrouvez vos extraits au format A6, mais seulement ceux que vous avez déjà imprimés vous-même via le Self ou qui vous ont été envoyés par courrier. Vous ne pouvez donc pas choisir vous-même la fréquence.

Que se passe-t-il avec mes extraits si j'ouvre un nouveau compte ?

Si vous ouvrez un nouveau compte et que vous avez déjà au moins un compte dont les extraits sont en ligne, alors les extraits de votre nouveau compte seront, par défaut, aussi en ligne.

La fréquence de réception de vos extraits en PC banking pour ce nouveau compte sera la même que les autres comptes.

Si la fréquence pour vos autres comptes avec extraits en ligne est différente selon les comptes, vous recevrez, pour votre nouveau compte, la fréquence la moins élevée. Par exemple, si la majorité de vos comptes sont en fréquence mensuelle, sauf un compte qui est en hebdomadaire, la fréquence de votre nouveau compte sera mensuelle.

Vous pouvez bien sûr toujours changer la fréquence via la gestion des préférences.

Comment faire pour activer les extraits au format A4 ?

Avant de pouvoir consulter vos extraits au format A4, vous devez modifier vos préférences :

- Allez dans "Vos extraits de compte".
- Cliquez sur le lien "Gérer vos préférences pour les extraits de compte".

Conseil

Si vous avez besoin aujourd'hui de vos extraits non délivrés, vous pouvez les imprimer ou les sauvegarder sur votre PC en cliquant sur le lien « Télécharger vos extraits » dans l'écran de confirmation de gestion de vos préférences.

Vous pouvez également les imprimer via le Self le jour du passage au nouveau format et ainsi obtenir immédiatement ces extraits.

Dans le cas contraire, vous devrez attendre 3 jours ouvrables bancaires avant qu'ils soient visibles dans PC banking.

J'utilisais déjà la fonction "Imprimer les extraits" dans PC banking (2 A6 sur une page A4). Que faire maintenant ?

Vous devez passer au nouveau format pour pouvoir continuer à consulter et à télécharger vos extraits via PC banking. Pour ce faire, choisissez "Vos extraits de compte" dans PC banking et cliquez sur "Gérer vos préférences pour les extraits de compte" en haut de l'écran. Vous choisissez la fréquence à laquelle vous souhaitez recevoir vos extraits, et ce pour chaque compte.

Conseil

Avant le passage au nouveau système, continuez d'utiliser "Télécharger vos extraits de compte » via l'écran de confirmation du changement de vos préférences, afin de recevoir les extraits au format '2 A6 sur un A4' jusqu'à la date de la transition.

Dois-je télécharger mes extraits ?

Non, BNP Paribas Fortis les conserve pour vous pendant 10 ans. Vous pouvez ainsi les consulter à tout moment dans PC banking. La fonction de téléchargement a été ajoutée pour les clients qui souhaitent sauvegarder leurs extraits sur leur ordinateur. En outre, le téléchargement des extraits n'a pas d'incidence sur leur disponibilité dans PC banking. Les extraits téléchargés restent également disponibles dans PC banking.

Remarque : Pour les comptes clôturés, la disponibilité des extraits est limitée à 3 ans après la clôture du compte.

Comment fonctionne le téléchargement des extraits ?

Vous cochez les extraits que vous souhaitez télécharger et cliquez sur "download". Un peu de patience : nous préparons le téléchargement, et vos extraits seront bientôt prêts.

Lorsqu'ils sont prêts, cliquez sur "download" pour pouvoir télécharger le fichier ZIP.

Fichier ZIP

Un fichier ZIP est un fichier dans lequel un ou plusieurs fichiers sont compressés en un seul fichier d'une manière spécifique. Un fichier "zippé" est donc plus petit, ce qui facilite son téléchargement à partir de PC banking.

Dans les dernières versions de Windows, vous pouvez ouvrir un fichier ZIP très facilement en cliquant deux fois sur l'explorateur Windows. Vous pouvez ensuite consulter ici les fichiers PDF individuels contenant les extraits et/ou les copier dans un autre dossier sur votre ordinateur.

Si votre système d'exploitation ne permet pas l'ouverture des fichiers ZIP, vous pouvez utiliser, par exemple, WinZip. Les alternatives possibles sont JustZipIt, ZipGenius, 7-zip et StuffIt Expander (aussi pour Mac).

Je télécharge tous mes extraits. Comment puis-je tous les imprimer en une seule fois ?

Téléchargez les fichiers Zip. Confirmez le téléchargement (sur l'écran « Confirmation de réception du fichier », cliquez sur « Oui ») pour éviter de télécharger à nouveau ces mêmes extraits la prochaine fois.

Ensuite, copiez, déplacez ou faites une extraction des dossiers contenant les fichiers PDF dans un dossier/répertoire standard, que vous dénommerez par exemple « Extraits <date> ».

Dans votre dossier/répertoire, affichez tous les fichiers PDF (éventuellement via la fonction « Search » ou « Recherche » en indiquant « *.pdf » dans le champ de recherche).

Sélectionnez ensuite tous les fichiers PDF que vous voulez imprimer (par exemple en enfonçant la touche Ctrl et en cliquant sur les fichiers souhaités).

Cliquez droit, puis sur « Imprimer ». Tous les documents sélectionnés s'imprimeront en une seule fois.

Où puis-je retrouver mes attestations fiscales ?

Vous avez déjà opté pour les extraits au format A4 dans PC banking

Où trouver mes avis fiscaux pour crédit hypothécaire ?	<p>Les avis fiscaux liés aux crédits hypothécaires se trouvent sur le compte où sont débitées les mensualités (en général le compte à vue ou le compte d'épargne).</p> <p>Si vous avez migré avant début mars de l'année en cours, ils seront clairement identifiables dans la colonne 'avis fiscal' du compte concerné (après avoir cliqué sur le numéro de compte).</p> <p>Si vous avez migré après mi-mars, vous retrouvez l'avis fiscal dans l'historique des extraits de compte (colonne extrait) du mois de mars. Vous pouvez également retrouver ces avis fiscaux en cliquant sur 'Emprunter', puis consulter l'avis fiscal de l'emprunt correspondant.</p>
Où trouver mes avis fiscaux pour assurance vie ?	<p>Les avis fiscaux liés aux assurances vie sont clairement identifiables dans la colonne 'avis fiscal' du compte concerné (après avoir cliqué sur le numéro de compte assurance vie).</p> <p>Si vous avez migré avant début avril de l'année en cours, ils seront clairement identifiables dans la colonne 'avis fiscal' du compte concerné (après avoir cliqué sur le numéro de compte assurance vie).</p> <p>Si vous avez migré après le mois d'avril, vous retrouvez l'avis fiscal dans l'historique des extraits de compte (colonne extrait) du mois d'avril.</p>
Où trouver mes avis fiscaux pour épargne pension ?	<p>Les avis fiscaux pour l'épargne pension sont clairement identifiables dans la colonne 'avis fiscal' du compte concerné (après avoir cliqué sur le numéro de compte épargne pension).</p> <p>Si vous avez migré avant début mai de l'année en cours, ils seront clairement identifiables dans la colonne 'avis fiscal' du compte concerné (après avoir cliqué sur le numéro de compte épargne pension).</p> <p>Si vous avez migré après mi-mai, vous retrouvez l'avis fiscal dans l'historique des extraits de compte (colonne extrait) du mois de mai.</p>

Vous n'avez pas encore opté pour les extraits au format A4

Vous retrouverez vos attestations fiscales dans l'historique de vos extraits de compte.

Je prends mes extraits aux imprimantes à l'agence ou je les reçois par la poste. Est-ce normal que je les reçoive aussi en PC banking ?

Oui, tout extrait délivré est automatiquement disponible aussi en PC banking.

Je ne sais plus retirer mes extraits au Self ou ne les reçois plus par la poste :

- soit vous avez choisi en PC banking de recevoir vos extraits (et ça devient le canal exclusif pour les recevoir)
- soit le mandataire de vos comptes a changé ses préférences pour lui (le titulaire ne sait plus retirer ses extraits au self). Il n'y a qu'un seul moyen de recevoir ses extraits. Le mandataire reçoit donc les extraits du compte en question dans son PC banking à la fréquence qu'il a choisi. Le titulaire du compte peut aussi voir les extraits du compte concerné dans son propre PC banking.

Que signifie l'icône (petite feuille dans l'écran de consultation des comptes) sur la ligne de mon compte ?

Cela signifie que vous avez des extraits que vous n'avez pas encore téléchargés. L'icône disparaît si vous avez téléchargé l'extrait et que vous avez confirmé que le téléchargement s'est bien passé.

Vous n'êtes pas obligés de télécharger puisque la banque conserve vos extraits pour vous pendant 10 ans. Cette icône est une information pour les clients qui souhaitent continuer à télécharger leurs extraits.

Remarque : Pour les comptes clôturés , la disponibilité des extraits est limitée à 3 ans après la clôture du compte.

Je n'ai pas de nouveau extrait disponible et pourtant l'icône sur la ligne de mon compte est toujours là.

L'icone ne signifie pas que vous avez un nouvel extrait. L'icône signifie qu'il y a des extraits disponibles que vous n'avez pas encore téléchargés.

Vous n'êtes pas obligés de télécharger puisque la banque conserve vos extraits pour vous pendant 10 ans.

Cette icône est une information pour les clients qui souhaitent continuer à télécharger leurs extraits.

Remarque : Pour les comptes clôturés , la disponibilité des extraits est limitée à 3 ans après la clôture du compte.

Vous n'avez pas trouvé la réponse ?

Appelez-nous :

pour les clients particuliers : 02.433.41.05

ou

pour les clients professionnels 02.433.41.58

(du lundi au vendredi de 7h00 à 22h00, et le samedi de 9h00 à 17h00)