

Vaak gestelde vragen over de nieuwe aflevering van A4 uittreksels in PC banking

Ik schakel over naar aflevering van mijn uittreksels in PC banking in het nieuwe A4-formaat. Hoe gaat het dan verder?

Binnen PC banking verandert u uw voorkeuren voor de aflevering van uw uittreksels: u kiest ervoor ze voortaan via PC banking te ontvangen.

- u beschikt al onmiddellijk over alle uittreksels die afgeleverd zijn in de periode van 1 januari 2012 tot de laatste keer dat u uw uittreksels opgevraagd/ontvangen hebt;
- die uittreksels zijn beschikbaar in volgende vorm: 2 A6-uittreksels, onder elkaar geplaatst op 1 A4;
- welke uittreksels zijn voorlopig nog niet beschikbaar? De uittreksels voor de verrichtingen die de bank al voor u uitvoerde maar waarvoor nog geen uittreksels opgestuurd of opgevraagd werden;
- hebt u ook deze nog niet-afgeleverde uittreksels vandaag nodig? U kunt die bewaren op uw computer en afdrukken door in het bevestigingsscherm van de wijziging van uw voorkeuren te klikken op de knop 'Afschriften van de rekening downloaden'.
U kunt ze ook nog afdrukken in de Self-ruimte op de dag zelf dat u kiest om ze voortaan in PC banking te ontvangen.

Na de omschakeling:

- uittreksels voor verrichtingen die nog niet afgeleverd/opgevraagd werden op de dag van omschakeling, worden na 3 dagen zichtbaar in PC banking.
- die uittreksels hebben dan hetzelfde formaat als alle andere uittreksels van vóór de omschakeling: 2 A6-jes onder elkaar op een A4.
- de nieuwe uittreksels in A4-formaat zijn beschikbaar volgens uw keuze.
 - o Koos u voor 'wekelijks' of 'maandelijks'? Het eerste A4-uittreksel is beschikbaar op de eerste bankwerkdag na afloop van de eerste week of maand.
 - o Koos u voor 'dagelijks'? Twee bankwerkdagen na de verandering van uw voorkeuren in PC banking vindt u uw eerste uittreksels.
- uittreksels die tot stand komen na de verandering van uw voorkeuren, kunt u niet meer afdrukken via de geldautomaten in de Self's.

Een praktisch voorbeeld:

Maandag	Ik verander mijn voorkeuren in PC banking. Voortaan wil ik mijn uittreksels via PC banking ontvangen.
Dinsdag	Vanaf vandaag worden alle verrichtingen verzameld op het nieuwe uittreksel-formaat A4. Ze worden zichtbaar in PC banking op dag + 1 van de gekozen frequentie.
Woensdag	Als ik gekozen heb voor aflevering 'Dagelijks', dan zie ik vandaag in PC banking mijn eerste uittreksel in A4-formaat met de verrichtingen van de vorige dag.
Donderdag	Als ik gekozen heb voor aflevering 'Dagelijks', dan zie ik vandaag in PC banking mijn tweede uittreksel in A4-formaat met de verrichtingen van woensdag. Het laatste uittreksel in oude stijl met alle verrichtingen tot en met maandag is beschikbaar in PC banking op het formaat '2 A6-jes onder elkaar op een A4'.

Welke frequentie kies ik het best om mijn uittreksels te ontvangen in PC banking?

U kunt uw A4-uittreksels in PC banking ontvangen, naar keuze:

- dagelijks,
 - wekelijks,
 - maandelijks.
-
- Hebt u uw uittreksels dagelijks nodig - omdat u bijvoorbeeld zelfstandige bent of ondernemer - dan kiest u uiteraard voor 'dagelijks'.
 - Doet u een redelijk aantal verrichtingen per maand en/of u moet regelmatig een kopie van een uittreksel als betalingsbewijs voorleggen? Dan adviseren wij u de frequentie 'wekelijks'.
 - U hebt weinig verrichtingen per maand en/of u hebt uw uittreksels niet regelmatig nodig? Dan kiest u best voor 'maandelijks'.

Belangrijk

Kiest u voor 'wekelijks' of 'maandelijks', dan verschijnen uw uittreksels voor verrichtingen pas na afloop van de gekozen periodiciteit. U koos bijvoorbeeld voor 'maandelijks' en u zoekt een verrichting van de lopende maand in uw uittreksels. U zult die daar nog niet vinden. Maar uiteraard ziet u de verrichting wel in het overzicht van uw rekening in PC banking.

U koos voor de frequentie 'dagelijks'

U koos voor 'dagelijks'? Dan ontvangt u van dinsdag tot en met zaterdag één of meer uittreksels in uw PC banking en dat in de loop van de dag. Zij geven telkens het detail van de verrichtingen die wij de vorige dag voor u uitvoerden.

In het weekend worden geen uittreksels aangemaakt. De uittreksels die u op dinsdag ontvangt, betreffen dus de verrichtingen van zaterdag tot en met maandag.

U koos voor de frequentie 'wekelijks'

Wij sluiten de week formeel af op de dag die u kiest. U kunt evenwel niet kiezen voor een zaterdag of een zondag als sluitingsdag. Op die dagen worden immers geen uittreksels afgeleverd.

Alle verrichtingen van die week met inbegrip van de afsluitende dag geven aanleiding tot uittreksels.

De uittreksels zijn in de loop van de dag na de gekozen afsluitingsdag beschikbaar in PC banking.

Een voorbeeld. U koos voor 'wekelijks/maandag'. De week loopt dan van dinsdag tot en met maandag erop. Uw uittreksels voor de verrichtingen van de afgelopen week zijn beschikbaar in PC banking in de loop van dinsdag.

U koos voor de frequentie 'maandelijks'

U kunt kiezen op welke datum u de maand afsluit:

- Wilt u telkens een volledige kalendermaand, dan kiest u als afsluitingsdag de 31^e, ook voor maanden die korter zijn dan 31 dagen.

- U kunt ook een andere dag kiezen, bijvoorbeeld de 15^e van de maand.

De uittreksels voor de verrichtingen van de afgelopen maand zijn beschikbaar in PC banking op de eerste dag van de volgende maand. Valt het einde van de maand in een weekend, dan zullen de afschriften pas op dinsdag en dus niet op maandag beschikbaar zijn in PC banking.

Wat gebeurt er met mijn uittreksels als de afgesproken aflevering uitzonderlijk op een feestdag valt?

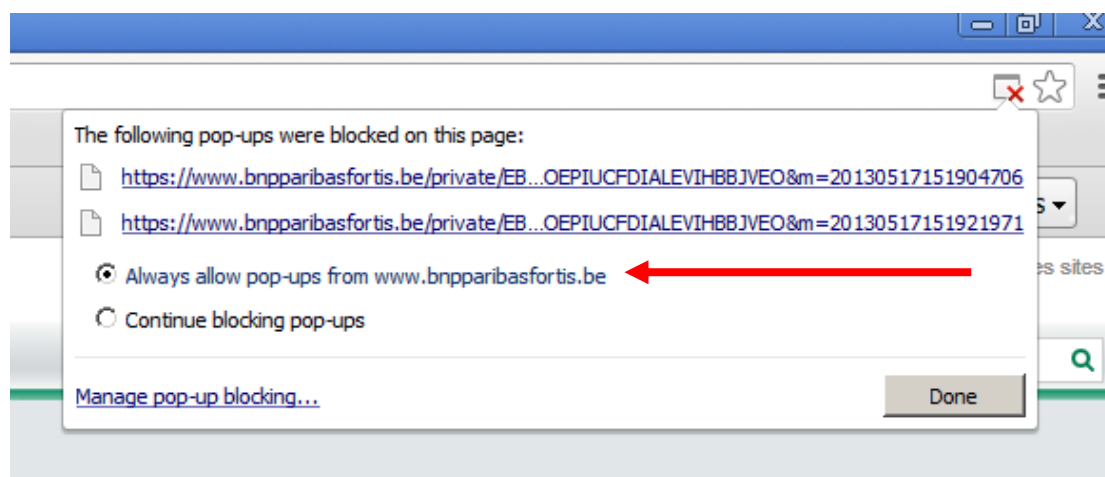
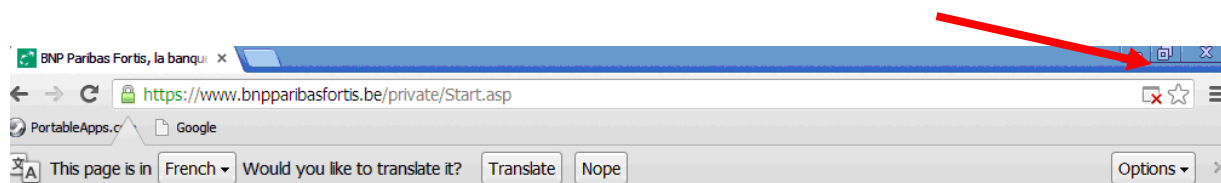
Als de afsluitingsdag op een feestdag valt, dan zijn de uittreksels de dag na de volgende bankwerkdag beschikbaar in PC banking.

Voorbeeld: u koos voor de frequentie "maandelijks" en u koos de 15^e van de maand als afsluitingsdag. In augustus zal het uittreksel met de verrichtingen van 16/7 tot en met 15/8 zichtbaar zijn op zaterdag 17/8.

Er gebeurt niets als ik het nummer aanklik van het uittreksel dat ik wil bekijken.

Verifieer de instellingen van uw browser en sta het gebruik van popups toe voor de site www.bnpparibasfortis.be
Opgelet: Indien u Google Chrome als browser gebruikt, blokkeert Google de opening van bepaalde documenten in pdf. Indien u een document in pdf tracht te openen, ziet u een foutboodschap bovenaan rechts van uw browser (klein vierkant). U dient hierop te klikken en de popups van de site <https://bnpparibasfortis.be> toe te staan.

U kunt deze problematiek vermijden door Internet Explorer als browser te gebruiken.



Ik vind geen uittreksels

Als u tevergeefs recente uittreksels zoekt, zijn er 3 mogelijke situaties:

- u bent overgestapt naar de formule 'mijn uittreksels in A4 via PC banking'. Dan krijgt u de uittreksels volgens de frequentie van uw keuze. Koos u bijv. voor 'maandelijks, de 31ste van de maand', dan verschijnen de uittreksels voor de verrichtingen van de huidige maand pas op de 1ste dag van de volgende maand.
- U bent nog maar pas overgestapt naar 'mijn uittreksels in A4 via PC banking' en u zoekt heel specifiek naar de uittreksels voor verrichtingen van voor de overstap maar waarvoor u nog geen uittreksel opgevraagd/ontvangen hebt. U vindt deze uittreksels terug in PC banking na de 3 bankwerkdagen.
- u bent nog niet overgeschakeld naar het A4 formaat en ontvangt uw A6-uittreksels nog via de Self en/of via de post. Ook in PC banking kunt u de reeds afgedrukte of toegestuurde uittreksels zien. Dat gebeurt binnen de 3 bankwerkdagen.

Waarom krijg ik geen nieuwe uittreksels, ook al zie ik op mijn rekening nieuwe verrichtingen?

De uittreksels worden beschikbaar op de dag na afloop van de gekozen frequentie 'dagelijks', 'wekelijks' of 'maandelijks'. U kunt het beste nagaan of de gekozen frequentie wel voldoende beantwoordt aan uw behoeften.

Ik ontvang enkel uittreksels voor de rekeningen waarvan ik houder ben

Voor een aantal rekeningen kunt u specifieke keuzes opgeven. U kunt dus een standaardkeuze opgeven voor uw rekeningen of specifieke keuzes maken voor elke rekening apart.

In de lijst met rekeningen waarvoor uittreksels beschikbaar zijn, ontbreken een aantal rekeningen

De belangrijkste vraag in dit verband is of u een volledig mandaat hebt over de betrokken rekeningen. Uw kantoor kan nagaan of u recht hebt op uittreksels voor de rekeningen in kwestie.

Ik wijzig mijn voorkeuren niet en vraag mijn uittreksels nog steeds via Self of via de post. Kan ik dat toch mijn uittreksels in PC banking zien?

Zeker. PC banking bewaart eveneens uw uittreksels maar dan met volgende kenmerken:

- u ziet enkel de reeds afgedrukte/toegezonden uittreksels na enkele dagen;
- u ziet die uittreksels in A6-formaat;
- elk uittreksel bevat steeds de verrichtingen tussen twee self opvragingen. Dit kan variabel zijn. Wanneer u overschakelt, kunt u kiezen om de verrichtingen te groeperen per dag, week of maand.

Hoe zit het met de uittreksels voor een nieuw geopende rekening?

Hebt u al één rekening waarvoor u online rekeninguittreksels ontvangt, dan ontvangt u voor elke nieuw geopende rekening automatisch online uittreksels.

De frequentie waarmee u ze ontvangt, is dan dezelfde als voor de andere rekening. Ontvangt u online rekeninguittreksels met een verschillende frequentie naargelang de verschillende rekeningen, dan ontvangt u die voor uw nieuwe rekening met de laagste frequentie van de reeks. Stel: het merendeel van uw rekeningen heeft een maandelijks frequentie maar voor één rekening ontvangt u uw online uittreksels elke week. Dan volgt uw nieuwe rekening de laagste frequentie: u krijgt uw uittreksels dus elke maand. Maar u kunt uiteraard op elk moment een andere frequentie kiezen.

Hoe activeer ik de uittreksels in A4-formaat?

Alvorens u uw uittreksels in A4-formaat kunt raadplegen, moet u uw voorkeuren in die zin aanpassen in PC banking:

- ga naar 'Uw rekeninguittreksels' > uw voorkeuren voor rekeninguittreksels (link zichtbaar rechts bovenaan).

Belangrijk

Hebt u vandaag nog nood aan de nog niet-opgevraagde/niet-toegezonden uittreksels? U kunt ze bewaren op uw computer en afdrukken door te klikken op de knop 'Afschriften van de rekeningen downloaden' in het bevestigingsscherm voor het beheer van uw voorkeuren. U kunt ze ook nog op de dag zelf van de omschakeling naar de nieuwe aflevering en bewaring in PC banking afdrukken op een automaat in onze Selfs.

Gebruikt u geen van beide mogelijkheden, dan zult u 3 bankwerkdagen moeten wachten voor ze zichtbaar worden in PC banking.

Ik gebruikte vroeger al "Afschriften afdrukken" in PC banking (2x A6 op een A4-tje). Wat doe ik nu?

De vroegere mogelijkheid 'Afschriften afdrukken' in PC banking leverde 2 A6-jes onder elkaar op een makkelijk afdrukbaar A4-formaat op. Die mogelijkheid bestaat niet langer. U kunt overstappen naar het nieuwe systeem. Zo kunt verder uw uittreksels via PC banking. Zo geeft u uw keuze aan:

- ga naar 'Uw rekeninguittreksels'
- kies binnen dit menu voor 'Uw voorkeuren voor rekeninguittreksels' (link bovenaan rechts).
- kies per rekening de frequentie waarmee u uw uittreksels wilt ontvangen.

Belangrijk

Voor u overstapt naar het nieuwe systeem, blijft u het best de functie "Uw rekeninguittreksels afdrukken" gebruiken in het bevestigingsscherm van de wijziging van uw voorkeuren, om zo uw uittreksels op formaat '2 A6-jes op een A4' elektronisch te ontvangen tot de dag waarop u overstapt.

Moet ik mijn uittreksels downloaden?

U hoeft uw uittreksels niet te downloaden. PC banking bewaart ze voor u gedurende 10 jaar, waardoor u ze steeds in PC banking kunt raadplegen. De download-functie werd toegevoegd voor klanten die hun uittreksels graag op hun computer bewaren. Bovendien heeft het downloaden van de uittreksels geen invloed op de beschikbaarheid in PC banking. Ook de gedownloade uittreksels blijven gewoon beschikbaar in PC banking.

Opmerking : sluit u een rekening af, dan blijven de uittreksels nog 3 jaar na de afsluiting bewaard.

Hoe werkt het downloaden van uittreksels?

U vinkt aan welke uittreksels u wilt downloaden en klikt op 'download'. Even wachten en u kunt het zip-bestand downloaden.

Meer weten over zip-bestanden

Een zip-bestand is een gecomprimeerd bestand: een aantal documenten worden 'samengeperst' tot één enkel bestand dat kleiner is en dus sneller en makkelijker te downloaden.

Een zip-bestand kunt in de regel heel eenvoudig openen door erop te dubbelklikken. Op dat moment krijgt u een map met daarin weer alle individuele bestanden van vóór de compressie. Die map kunt u kopiëren of verplaatsen naar de plaats die u voor uw uittreksels voorzien had op uw computer. Voorziet uw besturingssysteem geen mogelijkheid om zip-bestanden te openen? Dan bieden programma's als WinZip, JustZipIt, ZipGenius, 7-zip en StuffIt Expander (ook voor Mac) uitkomst.

Ik download al mijn uittreksels. Hoe kan ik ze allemaal tegelijk afdrukken?

Download de zip-bestanden. Bevestig het downloaden (op het scherm "Ontvangstbevestiging van het bestand", klik op "Ja"); zo vermijdt u dat u de volgende keer diezelfde bestanden opnieuw downloadt.

Daarna kopieert, verplaatst of brengt u de folders met de pdf-bestanden in een standaardfolder of -directory, die u bijvoorbeeld 'Uittreksels <datum>' noemt.

Afficheer in uw folder of directory alle pdf-bestanden. U kunt dit doen via de zoekfunctie door '.pdf' in te tikken in het zoekveld "Search" of "Zoeken".

Selecteer vervolgens alle pdf-bestanden die u wenst af te drukken. Dit doet u door de Ctrl-toets in te drukken en op de gewenste bestanden te klikken.

Klik rechts en dan op 'Afdrukken'. Alle geselecteerde documenten zullen tegelijk worden afgedrukt.

Waar vind ik mijn fiscale attesten?

U koos reeds voor de A4-rekeninguittreksels in PC banking

<p>fiscale attesten voor hypothecaire kredieten</p>	<p>Deze fiscale attesten vindt u bij de rekening waarop de maandelijkse terugbetalingen voor het krediet gebeuren. In de regel is dat de zichtrekening of de spaarrekening.</p> <p>Koos u vóór begin maart voor de nieuwe aflevering van uittreksels in PC banking? Dan klikt u eerst op het overeenstemmende rekeningnummer en u vindt uw uittreksel(s) in de kolom 'fiscaal berichten'.</p> <p>Koos u na medio maart voor de nieuwe aflevering van uittreksels in PC banking? Dan vindt u de fiscale berichten in de historiek van de rekeninguittreksels (kolom 'uittreksels'). U vindt die uittreksels ook in het PC banking menu 'Lenen' bij het krediet in kwestie.</p>
<p>fiscale attesten voor levensverzekeringen</p>	<p>De fiscale attesten voor levensverzekeringen vindt u in de kolom 'fiscale berichten' van de betrokken rekening (klikken op het rekeningnummer).</p> <p>Koos u vóór begin april voor de nieuwe aflevering van uittreksels in PC banking? Dan vindt u de attesten in de kolom 'fiscaal bericht' van de betrokken rekening (na geklikt te hebben op het rekeningnummer van de levensverzekering).</p> <p>Koos u na april voor de nieuwe aflevering van uittreksels in PC banking? Dan vindt u het fiscaal bericht in de historiek van uw rekeninguittreksels voor de maand april (kolom 'uittreksels').</p>
<p>fiscale attesten voor pensioensparen</p>	<p>De fiscale attesten voor pensioensparen vindt u in de kolom 'fiscale berichten' van de betrokken rekening nadat u het nummer van de pensioenrekening hebt aangeklikt.</p> <p>Koos u vóór begin april voor de nieuwe aflevering van uittreksels in PC banking? Dan vindt u de fiscale attesten in de kolom 'fiscale berichten' van de betrokken rekening (na aanklikken van het nummer van de pensioenspaarrekening).</p> <p>Koos u na medio mei voor de nieuwe aflevering van uittreksels in PC banking? Dan vindt u het fiscaal bericht in de historiek van uw rekeninguittreksels voor de maand mei (kolom 'uittreksels').</p>

U koos nog niet voor de A4-uittreksels

U vindt uw fiscale attesten terug in de historiek van uw rekeninguittreksels.

Ik vraag mijn uittreksels op aan de geldautomaat van mijn kantoor of ik krijg ze toegestuurd per post. Is het normaal dat ik ze nu ook in PC banking ontvang?

Inderdaad. Alle afgeleverde uittreksels zijn voortaan ook automatisch beschikbaar in PC banking.

Ik kan mijn uittreksels niet meer in de Self afdrukken of ontvang ze niet meer per post. Hoe komt dit?

-Ofwel koos u ervoor om uw uittreksels via PC banking te ontvangen (en dat wordt het exclusieve ontvangstkanaal).
-Ofwel wijzigde uw gevolmachtigde de voorkeuren (dit heeft tot gevolg dat u als houder uw uittreksels niet meer in de Self kan opvragen).
U kunt de uittreksels maar op één manier ontvangen.
Indien uw gevolmachtigde aangaf dat hij de uittreksels via PC banking wil ontvangen, dan ziet hij deze in zijn PC banking volgens de door hem gekozen frequentie. De rekeninghouder kan de uittreksels ook binnen zijn eigen PC banking zien.

Wat betekent het pictogram (kleine pagina in het scherm voor het raadplegen van de rekeningen) naast mijn rekening?

Het betekent dat u nog niet gedownloade uittreksels hebt. Het pictogram verdwijnt zodra u het uittreksel hebt gedownload en hebt bevestigd dat het downloaden geslaagd is. U bent niet verplicht om uw uittreksels te downloaden, aangezien de bank ze 10 jaar lang voor u bewaart. Het pictogram is een aanwijzing voor klanten die hun uittreksels willen blijven downloaden.

Opmerking : sluit u een rekening af, dan blijven de uittreksels nog 3 jaar na de afsluiting bewaard.

Er zijn geen nieuwe uittreksels beschikbaar en toch blijft het pictogram naast mijn rekening aanwezig?

Het pictogram betekent niet dat er nieuwe uittreksels zijn, maar wel dat er beschikbare uittreksels zijn die u nog niet hebt gedownload. U bent niet verplicht om uw uittreksels te downloaden, aangezien de bank ze 10 jaar lang voor u bewaart. Het pictogram is een aanwijzing voor klanten die hun uittreksels willen blijven downloaden.

Opmerking : sluit u een rekening af, dan blijven de uittreksels nog 3 jaar na de afsluiting bewaard.

Vindt u het antwoord niet op uw vraag?

Bel ons op

02.433.41.05 (voor particulieren)

of

02.433.41.58 (voor professionelen)

(beschikbaar van maandag tot en met vrijdag van 07:00 tot 22:00 en zaterdag van 09:00 tot 17:00)