

**FAQ Algemeen**

Algemeen .....	2
Wanneer is het systeem beschikbaar? .....	2
Wie kan er een rekening openen? .....	2
Kunnen buitenlanders een rekening openen? .....	2
Kunnen Nederlanders die in het buitenland wonen een rekening openen? .....	2
Kunnen de rekeningen zowel zakelijk als privé gebruikt worden?.....	2
Kan er door derden gestort worden op de rekening? .....	2
Wat zijn de kosten voor internetbankieren? .....	3
Hoe koppel ik bijkomende rekeningen aan internetbankieren?.....	3
Kan ik de volgorde van de rekeningen wijzigen?.....	3
Wat bij overlijden van een rekeninghouder? .....	3
Wanneer kan ik de helpdesk bereiken? .....	3
Kan ik berichten verzenden naar de helpdesk? .....	3
Wanneer mag ik respons verwachten van de helpdesk? .....	3
Betaal ik extra kosten voor een telefoontje naar de helpdesk? .....	3
Komen er in de toekomst ook mogelijkheden voor hypotheeken?.....	3
Verrichtingen .....	4
Worden internetbankiertransacties online verwerkt? .....	4
Kan ik een overschrijving verwijderen? .....	4
Kan ik een overschrijving nog wijzigen? .....	4
Kan ik een overboeking ingeven met uitvoeringsdatum op zaterdag, zondag of feestdag? .....	4
Wat als er tijdens de nachtverwerking blijkt dat er toch onvoldoende saldo op de rekening staat ? .....	4
Wanneer kan ik een spoedoverboeking doen? .....	4
Wat zijn de kosten, verbonden aan een spoedbetaling? .....	4
Welk bewijs heb ik van de verrichtingen met internetbankieren?.....	4
Hoe printen we dagafschriften? .....	4
Hoever kan je de export van gegevens opvragen in de tijd? .....	4
Kan ik buitenlandse betalingen verrichten? .....	4
Sepa Overboeking.....	5
Wat is Sepa?.....	5
Wanneer dien ik een Sepa Overboeking in te geven? .....	5
Waar vind ik mijn Ibannummer? .....	5
Waar vind ik mijn Bicnummer? .....	5
Waar kan ik Ibannummers/Bicnummers van andere rekeningen opvragen? .....	5
Installatie en Beveiliging .....	5
Welke browsers zijn geschikt voor Internetbankieren Argenta? .....	5
Hoe controleer je het versie nummer van je browser? .....	5
Welke Operatingssystemen zijn geschikt voor Internetbankieren?.....	5
Ik werk met firefox. Hoe moet ik nu inloggen? .....	5
Hoe veilig is Internetbankieren Argenta? .....	5
Wie is verantwoordelijk in geval van inbraak? .....	6
Heeft Argenta Spaarbank NV een vergunning van de Nederlandse Bank? .....	6
Wat is de Collectieve Garantieregeling? .....	6
Valt Argenta Spaarbank NV onder de Nederlandse Collectieve Garantieregeling of onder de Belgische Garantieregeling? .....	6
Spaarrekening.....	6

Hoe open ik een Spaarrekening ? .....	6
Hoe kan ik een Spaarrekening beëindigen?.....	6
Kan van de spaarrekening naar iedere willekeurige rekening overgeboekt worden? .....	6
Wat zijn de limieten van de transacties voor een spaarrekening? .....	6
Jongeren spaarrekening.....	7
Kan er een rekening geopend worden voor een minderjarige persoon? .....	7
Hoe open ik een Jongeren spaarrekening ? .....	7
Hoe kan ik een Jongeren spaarrekening beëindigen? .....	7
Wat zijn de limieten van de transacties voor een Jongeren spaarrekening?.....	7
Kan iedereen als Wettelijke Vertegenwoordiger opgegeven worden?.....	7
Wie is verantwoordelijke voor de Jongeren Spaarrekening? .....	7
Wat als de Jongere 18 jaar geworden is? .....	7
Termijndepositorekening.....	7
Hoe open ik een termijndeposito? .....	7
Hoe kan ik een termijndeposito beëindigen?.....	7
Wat zijn de tarieven van de termijndeposito? .....	8
Hoe weet ik of mijn aanvraag termijndeposito werd aanvaard/afgewezen?.....	8
Is de optie herplaatsing bindend? .....	8

## Algemeen

### Wanneer is het systeem beschikbaar?

24u per dag - 7 dagen per week

Indien de site wegens onderhoudswerken niet beschikbaar zou zijn, plaatsen we een bericht op onze website.

### Wie kan er een rekening openen?

Elke ingezetenen in Nederland kan een rekening openen. Men dient wel in het bezit zijn van een BSN-Nummer, tegenrekening en officieel woonadres.

### Kunnen buitenlanders een rekening openen?

Buitenlanders kunnen een rekening openen als ze woonachtig zijn in Nederland en een BSN-nummer hebben.

### Kunnen Nederlanders die in het buitenland wonen een rekening openen?

Neen, om een rekening te openen moet men officieel woonachtig zijn in Nederland.

### Kunnen de rekeningen zowel zakelijk als privé gebruikt worden?

Er kunnen geen zakelijke rekeningen geopend worden. Rekeningen zullen steeds staan op naam van een natuurlijk persoon.

### Kan er door derden gestort worden op de rekening?

Ja, er kan vanuit elke rekening, wiens bank aangesloten is bij de EU, geld gestort worden op de Argenta Internetrekening

**Wat zijn de kosten voor internetbankieren?**

De dienst is gratis, u betaalt enkel de telefoonkosten en abonnementskosten van uw internetprovider.

**Hoe koppel ik bijkomende rekeningen aan internetbankieren?**

Om een extra rekening te openen op dezelfde gegevens als de reeds gekende rekening, dient u niet naar uw tussenpersoon te gaan. U kunt extra rekeningen openen via uw beveiligd gedeelte van de site via beheer-aanvraag rekening. Deze bijkomende rekening zal dan automatisch toegevoegd worden.

Indien u een extra rekening wenst met een andere entiteit, dan dient u wel langst uw adviseur te gaan.

**Kan ik de volgorde van de rekeningen wijzigen?**

Nee, deze volgorde kan NIET gewijzigd worden.

De rekeningen worden numeriek gerangschikt.

**Wat bij overlijden van een rekeninghouder?**

Indien een rekeninghouder komt te overlijden dient de erfgena(a)m(en) ons een ondertekende brief te sturen met vermelding wat er met de rekening en de tegoeden dient te gebeuren. Ook dienen wij een kopie van de erfrechtverklaring te ontvangen.

**Wanneer kan ik de helpdesk bereiken?**

Maandag – Vrijdag: 09u00 – 22u00

Zaterdag: 09u00 – 17u00

Telefoonnummer: 0800/022 45 41

**Kan ik berichten verzenden naar de helpdesk?**

U kunt mailen naar [helpdesk@argenta.nl](mailto:helpdesk@argenta.nl).

Indien het om een technisch probleem gaat, gelieve dan uw operating systeem, versie, taal, Browser, versie, taal, internetprovider en tijdstip te vermelden.

Vb. Windows 98 ME Nederlands, Internet Explorer 5.1 Nederlands, Wanadoo, Maandag 13 oktober 2003.

Gelieve bij technische vragen te vermelden of u voordien al dan niet toegang had tot Internetbankieren.

Indien het niet om een technisch probleem gaat maar eerder een functioneel probleem is, dan kunt u best ook één van de rekeningnummers van het abonnement vermelden.

De regel is: hoe meer informatie, hoe sneller en beter we u kunnen helpen.

**Wanneer mag ik respons verwachten van de helpdesk?**

Argenta streeft er naar om de e-mails binnen de 48 uur te verwerken.

**Betaal ik extra kosten voor een telefoontje naar de helpdesk?**

Het nummer 0800/022 45 41 is een gratis nummer.

**Komen er in de toekomst ook mogelijkheden voor hypotheeken?**

Argenta biedt vandaag hypotheeken via het intermediair in Nederland.

## Verrichtingen

### **Worden internetbankiertransacties online verwerkt?**

Uw verrichtingen zullen de eerstvolgende werkdag verwerkt zijn en uw saldo zal aangepast zijn.

### **Kan ik een overschrijving verwijderen?**

Zolang een overschrijving in Overzicht Opdrachten – Geagendeerd staat kunt u de overschrijving verwijderen door op het daarvoor voorziene icoon te klikken.

### **Kan ik een overschrijving nog wijzigen?**

Zolang een overschrijving in Overzicht Opdrachten – Geagendeerd staat kunt u de overschrijving wijzigen door op het daarvoor voorziene icoon te klikken.

### **Kan ik een overboeking ingeven met uitvoeringsdatum op zaterdag, zondag of feestdag?**

Wanneer u een overboeking ingeeft en de uitvoeringsdatum valt op een zaterdag, zondag of feestdag, dan zal de overboeking pas op de eerst volgende werkdag uitgevoerd worden.

### **Wat als er tijdens de nachtverwerking blijkt dat er toch onvoldoende saldo op de rekening staat ?**

De ingegeven opdracht(en) zullen in wacht worden gezet, u kunt deze terugvinden bij “Geagendeerde opdrachten”. Hier blijven deze staan totdat er voldoende saldo op de rekening staat om de verrichting te verwerken.

### **Wanneer kan ik een spoedoverboeking doen?**

Spoedoverboeken kunnen elke bankwerkdag ingegeven worden tussen 9h-16h.

Deze worden dan onmiddellijk verwerkt, er wordt hiervoor een kost van €5.

Opgelet! De spoedoverboeking wordt afgewezen, indien het resterend bedrag op uw rekening minder dan € 5 euro bedraagt. De kosten voor de spoedoverboeking kunnen immers niet meer in vermindering gebracht worden.

### **Wat zijn de kosten, verbonden aan een spoedbetaling?**

Een spoedbetaling, is een betaling die onmiddellijk wordt uitgevoerd. Deze verrichting kost €5.

### **Welk bewijs heb ik van de verrichtingen met internetbankieren?**

Elke verrichting die u uitvoert, kunt u terugvinden in de rubriek “overzicht opdrachten”. Verder vindt u uw geboekte verrichtingen in het mutatieoverzicht.

### **Hoe printen we dagafschriften?**

U kunt een mutatieoverzicht afdrukken of u kunt uw verrichtingen exporteren naar een door u gekozen bestand.

### **Hoever kan je de export van gegevens opvragen in de tijd?**

Gegevens kunnen per 3 maanden geëxporteerd worden tot 13 maanden in het verleden.

### **Kan ik buitenlandse betalingen verrichten?**

Hiervoor verwijzen wij u graag naar Sepa Overboeking.

## Sepa Overboeking

### **Wat is Sepa?**

SEPA staat voor Single European Payment Area. Dit staat voor betalingsverkeer tussen alle landen die zijn aangesloten bij de EU. De Europese Unie tracht om het betalingsverkeer tussen de landen die aangesloten zijn bij de EU op elkaar af te stemmen.

### **Wanneer dien ik een Sepa Overboeking in te geven?**

U kunt al uw overboeken (zowel binnenlandse als buitenlandse) als sepa overboeken registreren. Buitenlandse betalingen kunt u enkel via Sepa overboeking registreren.

### **Waar vind ik mijn Ibanummer?**

Uw Ibanummer kunt u terugvinden bovenaan in uw mutatieoverzicht.

### **Waar vind ik mijn Bicnummer?**

Het Bicnummer van Argenta is ARSNNL21

### **Waar kan ik Ibanummers/Bicnummers van andere rekeningen opvragen?**

U kunt deze gegevens best opvragen bij de tegenpartij naar waar u dient over te boeken. Voor gegevens van Nederlandse banken kunt u de website [www.ibanbic.nl](http://www.ibanbic.nl) raadplegen.

## Installatie en Beveiliging

### **Welke browsers zijn geschikt voor Internetbankieren Argenta?**

Wij ondersteunen enkel Internet Explorer versie 6.0 of hoger.

### **Hoe controleer je het versie nummer van je browser?**

Door op de help te raadplegen van uw browser en vervolgens about te kiezen.

### **Welke Operatingssystemen zijn geschikt voor Internetbankieren?**

Wij ondersteunen momenteel versies van Internet Explorer en Windows Operating System.

### **Ik werk met firefox. Hoe moet ik nu inloggen?**

Normaal gezien werkt het systeem van Argenta enkel via de Internet Explorer. Als u toch met firefox werkt, kunt u volgende instellingen in uw computer aanpassen zodat u zonder enig probleem kunt aanloggen op het beveiligd gedeelte voor internetbankieren

1. U typt in de URL (waar normaal [www.argenta.nl](http://www.argenta.nl) staat) about:config
2. In "filter" typt u cache
3. Kijk na wat de waarde is voor "browser.cache\_check\_doc\_frequency". Wanneer u hier waarde 3 (of eventueel een andere waarde) ziet, verandert u het naar 1.

Hierna surft u terug naar de site van argenta en probeert u opnieuw in te loggen.

### **Hoe veilig is Internetbankieren Argenta?**

Argenta Spaarbank NV garandeert de bescherming van uw privé- en financiële gegevens door de beste beveiligingsmethoden en -technieken toe te passen. Daarnaast worden de evoluties op vlak van beveiliging continu opgevolgd en bovendien laat Argenta geregeld haar globale beveiligingsconcept controleren door gespecialiseerde firma's.

De toegang tot uw rekeningen is beperkt tot uzelf en eventueel uw mede-rekeninghouder.

Zodra u bent ingelogd, bevindt u zich in een beveiligde omgeving van de bank zelf, die door middel van “fire walls” is afgeschermd.

Elk bericht dat wordt uitgewisseld tussen uw en onze computers wordt versleuteld.

Het is logisch dat u zelf de nodige maatregelen neemt om uw betalingen via internet veilig te houden.

### **Wie is verantwoordelijk in geval van inbraak?**

Argenta is verantwoordelijk voor inbraak tenzij er door Argenta kan worden aangetoond dat de klant zelf onverantwoordelijk is geweest.

### **Heeft Argenta Spaarbank NV een vergunning van de Nederlandse Bank?**

Argenta Spaarbank NV, bijkantoor in Nederland, heeft een bankvergunning om haar bancaire activiteiten met toepassing van een collectieve garantieregeling op de Nederlandse markt uit te oefenen.

### **Wat is de Collectieve Garantieregeling?**

Het depositogarantiestelsel is een regeling die de belangen van de rekeninghouders waarborgt. Het depositogarantiestelsel geldt onder meer voor spaartegoeden.

### **Valt Argenta Spaarbank NV onder de Nederlandse Collectieve Garantieregeling of onder de Belgische Garantieregeling?**

Bijkantoren van buitenlandse banken, die in een ander EU-land zijn gevestigd, vallen onder de garantieregeling van het betreffende EU-land. Argenta valt dus onder de Belgische Collectieve Garantieregeling.

## **Spaarrekening**

### **Hoe open ik een Spaarrekening ?**

U gaat naar uw adviseur die voor u een eerste rekening opent. U ontvangt van Argenta de nodige hulpstukken om te kunnen internetbankieren via de website. U vindt een handleiding internetbankieren op de site terug.

!Belangrijk: U moet uiteraard wel over een PC met internet en een persoonlijk e-mailadres beschikken.

### **Hoe kan ik een Spaarrekening beëindigen?**

U kunt zelf uw rekening beëindigen door in uw beveiligd gedeelte van de site te kiezen voor de optie Beheer-Beëindigen rekening. Nadat u uw rekening heeft afgesloten heeft u nog 13 maanden om uw rekeningen te raadplegen en eventuele dagafschriften af te drukken. Het saldo en opgelopen rente zal met de eerst volgende nachtverwerking overgemaakt worden naar uw opgegeven rekening.

### **Kan van de spaarrekening naar iedere willekeurige rekening overgeboekt worden?**

U kunt overboeken naar al uw Argenta Internetrekeningen waarvan u rekeninghouder bent of naar de opgegeven tegenrekening.

### **Wat zijn de limieten van de transacties voor een spaarrekening?**

U kunt vanuit uw spaarrekening onbepert overboeken naar uw Argenta Internetrekeningen waarvan uw rekeninghouder bent of naar uw opgegeven tegenrekening.

## Jongerenspaarrekening

### **Kan er een rekening geopend worden voor een minderjarige persoon?**

Ja. Argenta biedt een Jongerenspaarrekening aan. Deze staat op naam van de Jongere en is gekoppeld aan 1 of 2 Wettelijke Vertegenwoordiger(s).

### **Hoe open ik een Jongerenspaarrekening ?**

U gaat naar uw adviseur die voor u een eerste rekening opent. U ontvangt van Argenta de nodige hulpstukken om te kunnen internetbankieren via de website. U vindt een handleiding internetbankieren op de site terug.

!Belangrijk: U moet uiteraard wel over een PC met internet en een persoonlijk e-mailadres beschikken.

### **Hoe kan ik een Jongerenspaarrekening beëindigen?**

U kunt zelf uw rekening beëindigen door in uw beveiligd gedeelte van de site te kiezen voor de optie Beheer-Beëindigen rekening. Nadat u uw rekening heeft afgesloten heeft u nog 13 maanden om uw rekeningen te raadplegen en eventuele dagafschriften af te drukken. Het saldo en opgelopen rente zal met de eerst volgende nachtverwerking overgemaakt worden naar uw opgegeven rekening.

### **Wat zijn de limieten van de transacties voor een Jongerenspaarrekening?**

U kunt vanuit uw Jongerenspaarrekening onbeperkt overboeken naar uw Argenta Internetrekeningen waarvan uw rekeninghouder bent of naar uw opgegeven tegenrekening.

### **Kan iedereen als Wettelijke Vertegenwoordiger opgegeven worden?**

Neen. Er dient steeds een geboorteakte of ander bewijs opgegeven te worden waaruit blijkt dat de 'Jongere' een kind is van de Wettelijke Vertegenwoordiger.

### **Wie is verantwoordelijke voor de Jongeren Spaarrekening?**

De wettelijke vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor de rekening. Hij krijgt bijgevolg als enige toegang tot de rekening.

### **Wat als de Jongere 18 jaar geworden is?**

Bij het meerderjarig worden van de rekeninghouder zal de rekening automatisch worden omgeschakeld naar een gewone internetspaarrekening met behoud van rekeningnummer. De rekeninghouder zal vooraf worden ingelicht.

## Termijndepositor rekening

### **Hoe open ik een termijndeposito?**

U dient zelf een termijndeposito aan te vragen via uw beveiligd gedeelte van de site bij de optie Beheer-Aanvraag rekening. U kunt enkel een termijndeposito openen indien u een actieve Argenta Internetspaarrekening heeft.

### **Hoe kan ik een termijndeposito beëindigen?**

Normaal gezien kan een termijndeposito niet vroegtijdig beëindigd worden. Indien u deze toch vroeger wenst te beëindigen dient u een ondertekende brief te sturen met de vermelding van uw persoonlijke gegevens, rekeningnummer, termijndepositonummer en de reden van beëindiging. Vervolgens zal er een boete worden aangerekend voor de vroegtijdige beëindiging ( zie onze tarievenkaart op onze website [www.argenta.nl](http://www.argenta.nl)).

**Wat zijn de tarieven van de termijndeposito?**

Hiervoor verwijzen we u graag naar onze tarievenkaart op onze website.

**Hoe weet ik of mijn aanvraag termijndeposito werd aanvaard/afgewezen?**

Indien u een aanvraag indient voor een termijndeposito zult u bij de volgende log-in een bericht ontvangen waarin vermeld wordt of de aanvraag al dan niet werd aanvaard.

**Is de optie herplaatsing bindend?**

Indien u een aanvraag indient voor een termijndeposito en u kiest voor de optie herplaatsing, dan zal er automatisch een nieuwe termijndeposito aangemaakt worden voor de door u aangegeven termijn zodra uw huidige termijndeposito komt te vervallen. Enkele weken voor de eindvervaldag van uw termijndeposito zult u een bericht ontvangen via het Internetbankieren die u herinnert aan de beëindiging van uw termijndeposito. Onmiddellijk hierna kunt u al dan niet de aangegeven herplaatsing wijzigen.