

FAQ concernant la nouvelle présentation des factures

Où puis-je trouver mon numéro de compte?

Votre numéro de compte s'appelle désormais «unité de facturation». Vous trouverez l'unité de facturation en haut à droite de votre relevé mensuel.

A partir du 1er février 2022, veuillez utiliser uniquement cette dénomination.

Où puis-je trouver la limite de mon compte?

▪ Pour les particuliers:

Vous trouverez la limite globale de votre compte en haut à droite du nouveau relevé mensuel. Si vous avez une ou plusieurs carte/-s supplémentaire/-s sur votre compte, la limite totale du compte (limite globale) est également indiquée pour chaque carte supplémentaire.

▪ Pour les entreprises:

Sur le nouveau relevé mensuel, la limite totale du compte (limite globale) est indiquée pour chaque titulaire de carte et non pas en haut à droite dans le récapitulatif.

Important:

le montant de la limite ne change pas, il est simplement présenté différemment sur le relevé mensuel.

Je dispose de combien de temps pour payer la facture?

La date limite de paiement du solde à régler est indiquée sur le relevé mensuel.

Le délai de paiement est désormais de 25 jours en moyenne à compter de l'établissement de la facture pour les paiements par bulletin de versement.

Le recouvrement direct (LSV) est désormais effectué en moyenne 14 jours après l'établissement de la facture.

Quel est le montant de paiement minimum accepté par mois?

Le montant de paiement minimum est désormais de 2,5 % du solde à régler, mais d'au moins CHF 50.

Quel est le montant de la taxe pour les versements effectués au guichet de la Poste?

A partir du 1er février 2022, la taxe facturée passe de CHF 2 à CHF 3.

Comment puis-je commander des bulletins de versement supplémentaires pour mon relevé mensuel?

Vous pouvez commander des bulletins de versement supplémentaires en toute simplicité via notre portail clients MyOnlineServices ou via notre application. Vous pouvez demander des bulletins de versement supplémentaires à la rubrique «Relevés», sous Informations de paiement.