



eBill Frequently Asked Questions



Sommaire

Questions générales sur le service	3
S'inscrire pour eBill	4
Recevoir des factures eBill d'entreprises	4
Traiter et valider des factures eBill	5
Autorisation permanente	6
Paiement échelonné	6
Paramètres spécifiques à l'utilisateur	7
Se désinscrire pour eBill	7
Protection et sécurité des données	7

L'e-facture devient eBill: tout ce que vous devez savoir

D'ici à la mi-2019, toutes les banques adopteront la nouvelle infrastructure eBill. Ce changement s'effectuera automatiquement avec le passage de l'e-facture au service eBill. En tant qu'utilisateur ou utilisatrice du service «e-facture», vous n'avez rien à faire.

Nouveautés:

- Réception et validation des factures sur le portail eBill. Vous bénéficiez ainsi en permanence d'une vue d'ensemble sur vos factures numériques
- Validation automatisée des factures eBill pour gagner encore plus de temps

Vous rencontrerez probablement encore parfois la marque «e-facture» jusqu'à la mi-2019, par exemple dans les entreprises. Il s'agit du même service.

Pour en savoir plus, consultez le site www.ebill.ch.

Questions générales sur le service

Qui se cache derrière eBill?

eBill est un service de SIX Paynet SA. SIX Paynet SA gère l'infrastructure d'exécution des factures numériques pour le compte des banques suisses. eBill est proposé par de nombreuses sociétés (grandes entreprises, PME et administrations publiques).

Quelles données sont fournies par eBill?

eBill fournit toutes les données nécessaires au règlement, à savoir le nom de la société, le montant de la facture et l'échéance du paiement. La facture est également disponible sous forme de fichier PDF. Vous pourrez télécharger le document PDF au minimum pendant les 90 jours suivant l'émission.

Combien la réception de factures avec eBill coûte-t-elle?

La réception de factures avec eBill via l'e-banking est gratuite.

Quelle est la différence entre eBill et le système de prélèvement/Debit Direct?

Dans le cadre du prélèvement/Debit Direct, la société débite directement le compte que vous avez défini dans l'autorisation de débit. Vous disposez d'un droit de contestation des créances débitées par prélèvement pendant une période définie.

Avec eBill, vous recevez vos factures directement via la solution e-banking de votre banque. Vous décidez vous-même si et quand vous souhaitez payer les factures et conservez ainsi constamment le contrôle de vos pai-

ments. Vous pouvez automatiser l'émission de vos factures sur demande.

Comment puis-je passer du prélèvement/Debit Direct à eBill?

1. Demandez à votre banque si elle utilise eBill.
2. Vérifiez si les sociétés qui vous adressent des factures proposent eBill.
3. Résiliez les autorisations de débit auprès de vos sociétés et indiquez-leur que vous souhaitez désormais recevoir vos factures avec eBill.
4. Sélectionnez dans le portail eBill les entreprises dont vous souhaitez recevoir les factures sous forme électronique à l'avenir. Remplissez le formulaire d'inscription en ligne.



Conseil: Munissez-vous au préalable de toutes les informations nécessaires, comme votre numéro de client.

Quelle est la différence entre eBill et l'envoi de factures par e-mail?

Avec eBill, vous recevez vos factures de manière sécurisée directement dans l'e-banking. Vous pouvez l'y vérifier en toute simplicité et l'approuver immédiatement pour paiement.

Vous recevez une facture par e-mail dans votre boîte de réception électronique. Pour acquitter la facture par e-mail, vous devez indiquer des données sur le destinataire du paiement ainsi que le long numéro de référence de l'e-banking.

S'inscrire pour eBill

De quoi ai-je besoin pour recevoir des factures avec eBill?

Vous devez avoir conclu un contrat e-banking avec une banque proposant eBill. La liste de ces banques est disponible à l'adresse www.ebill.ch/fr/banques.

Quelles sont les banques qui proposent eBill?

eBill est actuellement proposé par plus de 90 banques. La liste de ces banques est disponible à l'adresse www.ebill.ch/fr/banques.

Que puis-je faire si ma banque ne propose pas (encore) eBill?

Veillez vous adresser directement à votre banque.

Comment est-ce que je peux m'inscrire au service eBill?

Connectez-vous à l'e-banking et suivez les indications menant au service eBill.

A qui dois-je m'adresser en cas d'échec de mon inscription au service eBill dans l'e-banking?

Veillez vous adresser directement à votre banque.

Qu'est-ce qu'un code d'activation?

Il s'agit d'un code que vous recevez par e-mail de la part de SIX Paynet SA lors de l'activation du service eBill.

Comment est-ce que je reçois mon code d'activation?

Vous recevez votre code d'activation par e-mail à l'adresse électronique que vous avez saisie dans le portail eBill.

Pendant combien de temps le code d'activation est-elle valable?

Le code d'activation est valable 60 minutes. Une fois ce délai écoulé, vous pouvez demander un nouveau code d'activation via le portail eBill.

Une fois inscrit au service eBill, puis-je changer de banque?

C'est possible si vous optez pour une banque également rattachée à l'infrastructure eBill de SIX Paynet SA.

A l'heure actuelle, les banques sont connectées à deux systèmes d'e-facture différents, un ancien et un nouveau.

Si les deux banques sont rattachées à la nouvelle infrastructure eBill,

– vous devez vous inscrire auprès de la seconde banque avec la même adresse e-mail. Vous y trouverez toutes les sociétés auprès desquelles vous vous étiez déjà inscrit(e) avec la première banque.

Si seule la première banque est rattachée à la nouvelle infrastructure eBill:

– vous devez vous réinscrire auprès de la seconde banque ainsi qu'auprès de toutes les sociétés.

Veillez vous renseigner auprès de vos banques pour savoir à quel système elles sont connectées.

Puis-je utiliser le service eBill de plusieurs banques simultanément? A quoi dois-je faire attention à cet égard?

Cela est possible à condition que les deux banques soient rattachées à la nouvelle infrastructure eBill de SIX Paynet SA et que vous utilisiez la même adresse e-mail auprès des deux.

A l'heure actuelle, les banques sont rattachées à deux infrastructures de facture électronique différentes, une ancienne et une nouvelle.

Si les deux banques sont rattachées à la nouvelle infrastructure eBill,

– vous devez vous inscrire auprès de la seconde banque avec la même adresse e-mail,
– vos autorisations permanentes fonctionnent toujours.

Si seule la première banque est rattachée à la nouvelle infrastructure eBill:

– vous devez vous inscrire aussi auprès de la seconde banque,
– vous pouvez certes utiliser eBill de deux banques simultanément, mais pas pour les mêmes sociétés.

Veillez vous renseigner auprès de vos banques pour savoir à quelle infrastructure elles sont rattachées.

Recevoir des factures eBill d'entreprises

De quelles sociétés puis-je recevoir des factures avec eBill?

Dans le portail eBill, vous pouvez rechercher directement les sociétés et vous inscrire au service eBill auprès d'elles.

Comment puis-je m'inscrire au système eBill auprès d'une société?

Vous avez deux possibilités:

1. Ajoutez la société directement dans le portail eBill au moyen de la recherche de sociétés.
2. En vous connectant à l'e-banking, pourvu que votre banque le propose:
vous saisissez un ordre de paiement directement dans l'e-banking. Si la société offre le service eBill, vous recevez un message contenant un lien grâce auquel vous accédez directement à l'inscription au service eBill dans le portail eBill.

Je ne connais pas les données d'inscription qui doivent être saisies dans le formulaire d'inscription d'une société. Que puis-je faire?

Les données personnelles telles que le numéro de client ou de facture figurent généralement sur une ancienne facture de la société. Autrement, veuillez vous adresser directement à la société.

Que dois-je faire si je m'interroge au sujet de l'inscription auprès d'une société?

Veuillez vous adresser directement à la société.

Je ne trouve pas la société auprès de laquelle j'aimerais m'inscrire au service eBill. Pourquoi?

Il est possible que votre société n'offre pas encore le service eBill.

Je me suis inscrit(e) au service eBill auprès d'une société, mais je ne reçois pas de factures numériques. Pourquoi?

Il se peut que la société n'ait pas encore traité votre inscription. Veuillez vous adresser directement à elle.

A quel moment me parviennent les nouvelles factures avec eBill?

Cela dépend de la date d'envoi de la facture.

Comment suis-je informé(e) de la réception de nouvelles factures?

La plupart des banques vous informent de la réception d'une nouvelle facture une fois que vous êtes connecté (e) à l'e-banking. Vous pouvez aussi demander à recevoir un e-mail lors de la réception d'une nouvelle facture. Cette option est disponible dans le portail eBill, dans vos paramètres personnels.

Puis-je recevoir des factures pour quelqu'un d'autre?

Oui. Pour recevoir des factures adressées à une autre personne, vous devez indiquer le numéro de client de cette autre personne lors de l'inscription auprès de la société.

La société est-elle informée du refus d'une facture?

Oui, la société est informée par SIX Paynet SA du refus de la facture.

Traiter et valider des factures eBill

Où et comment puis-je payer mes factures?

Vous recevez et payez vos factures avec eBill directement dans le portail eBill, accessible depuis votre e-banking.

Comment puis-je procéder au paiement d'une facture?

Vous sélectionnez la facture souhaitée, la vérifiez et l'approuvez.

Mes factures sont-elles payées automatiquement?

Non. Vous autorisez le paiement des factures à une date donnée. Pour simplifier l'approbation des factures, vous avez la possibilité de mettre en place des autorisations permanentes des factures.

J'ai approuvé une facture, mais souhaite apporter une modification au paiement. Est-ce possible?

Vous pouvez apporter des modifications jusqu'à l'exécution finale du paiement. Vous procédez aux modifications directement dans l'e-banking et non dans le portail eBill.

Les montants de mes factures sont presque toujours identiques. Comment puis-je simplifier l'autorisation des factures?

Les factures prévoient la mise en place d'une autorisation permanente pour les montants fixes récurrents. Vous déterminez les critères d'une autorisation permanente des factures et conservez le contrôle jusqu'à l'exécution finale du paiement.

J'ai reçu un crédit. Que dois-je faire?

Vous ne devez rien faire. Dans le portail eBill, vous ne recevez des crédits qu'à titre informatif. Vous recevez le crédit effectif de la manière dont vous avez convenu avec la société.

J'ai reçu une notification. Que dois-je faire?

Vous ne devez rien faire. En règle générale, les notifications ne génèrent aucun flux de trésorerie, vous la recevez uniquement à titre informatif.

Où se trouvent mes factures après leur autorisation?

Après leur autorisation, vous trouverez vos factures dans le portail eBill sous «Factures approuvées». Elles y resteront jusqu'au paiement final. Ce n'est qu'une fois que le paiement aura eu lieu que les factures rejoindront le fichier «Factures acquittées».

Comment puis-je consulter le montant d'une facture approuvée dans mon e-banking?

Vous pouvez voir le montant dans la liste des ordres de paiement dans votre e-banking immédiatement après l'autorisation d'une facture.

Combien de temps la facture reste-t-elle à ma disposition sous forme de document PDF?

Vous pouvez télécharger le fichier PDF pendant au moins 90 jours après la réception dans le portail eBill. Ensuite, les détails de la facture et le PDF seront supprimés du portail eBill.

Puis-je refuser une facture?

Oui, vous pouvez refuser une facture. Veuillez informer directement la société de la raison pour laquelle vous avez refusé la facture. A défaut, vous risquez de recevoir un rappel.

Que se passe-t-il en cas de non-paiement d'une facture?

Lorsque vous n'acquitez pas une facture – p. ex. parce que vous avez opté pour un autre mode de paiement – vous pouvez la refuser (Option «Refuser» dans la facture en suspens). Veuillez contacter la société si vous avez besoin d'autres informations de paiement que celles incluses dans la facture.

Puis-je supprimer des factures?

Non, il n'est pas possible de supprimer une facture. Vous pouvez les approuver ou les refuser.

Qu'advient-il de mes factures lorsque je n'utilise plus eBill?

Les factures que vous avez déjà approuvées restent visibles pendant 90 jours au moins après l'autorisation dans le portail eBill. Elles sont ensuite supprimées.

Les factures en attente que vous n'avez pas encore payées restent disponibles dans le portail eBill. Dans un tel cas, veuillez vous mettre en relation directe avec vos sociétés pour déterminer la manière dont vous paierez les factures.

Autorisation permanente

Qu'est-ce qu'une autorisation permanente?

L'autorisation permanente entraîne l'approbation des factures d'une société donnée sur la base des critères que vous avez définis. Vous définissez le montant exact ou la limite de montant et arrêtez les dates auxquelles chaque libération doit avoir lieu.

Quelle est la différence entre l'autorisation permanente et le prélèvement?

Dans le cadre de l'autorisation permanente, vous déterminez le montant ou le montant limite et arrêtez la date à laquelle les factures seront approuvées. Vous gardez ainsi le contrôle de la procédure jusqu'à l'exécution finale du paiement.

Dans le cadre du prélèvement, la société débite le compte que vous avez défini dans l'autorisation de débit. Votre banque vous envoie des notifications pour chaque débit. En cas de désaccord, vous pouvez contester la facture dans un délai déterminé. Le montant prélevé vous est alors remboursé.

Comment puis-je mettre en place l'autorisation permanente?

Vous mettez directement en place les autorisations permanentes en place dans le portail eBill. Sélectionnez à cet effet la facture dont vous souhaitez automatiser l'autorisation à l'avenir. Choisissez l'option «autorisation permanente». Définissez ensuite les critères de l'autorisation permanente.

Une autorisation permanente est-elle toujours exécutée?

Non, une autorisation permanente n'est exécutée que lorsque les critères définis par vos soins sont satisfaits. Exemple: Vous définissez pour une société un montant limite mensuel de CHF 500.

1. La société émet une facture d'un montant de CHF 501. L'autorisation permanente n'aura pas lieu.
2. La société émet trois factures:
 - La facture 1 s'élève à CHF 300. L'autorisation permanente est déclenchée.
 - La facture 2 s'élève à CHF 150. L'autorisation permanente est déclenchée.
 - La facture 3 s'élève à CHF 100. L'autorisation permanente n'est pas déclenchée, car la facture 3 dépasse le montant limite de CHF 500.

Paiement échelonné

Certaines sociétés autorisent les paiements échelonnés. Comment puis-je mettre de tels paiements en place?

Lorsqu'une société vous donne la possibilité de payer une facture de manière échelonnée, vous recevez un message correspondant dans le portail eBill. Vous pouvez alors choisir un groupe d'échéances parmi plusieurs. Un groupe d'échéances contient une ou plusieurs échéances. Lorsque vous choisissez un groupe d'échéances, toutes les échéances du groupe sélectionné apparaissent comme des factures individuelles normales dans l'aperçu des fac-

tures. Vous approuvez individuellement chacune de ces échéances ou pouvez mettre en place une autorisation permanente.

Certaines sociétés autorisent les paiements échelonnés et d'autres pas. Pourquoi?

Les paiements échelonnés sont autorisés par certaines sociétés, souvent pour les montants élevés tels que les factures d'impôts. C'est donc la société qui choisit d'autoriser ou non les paiements échelonnés.

Paramètres spécifiques à l'utilisateur

Puis-je modifier mon adresse e-mail?

Oui, vous pouvez modifier l'adresse e-mail que vous utilisez pour recevoir des factures. Veuillez consulter à cet effet vos paramètres personnels dans le portail eBill.

Que dois-je faire lorsque je change d'adresse?

Veuillez communiquer votre nouvelle adresse à votre banque et aux sociétés qui vous envoient des factures avec eBill.

A quoi dois-je faire attention lorsque je change de nom?

Veuillez informer votre banque et les sociétés auprès desquelles vous vous êtes inscrit(e) au service eBill.

Je reçois toujours un e-mail à la réception d'une nouvelle facture. Comment puis-je cesser de recevoir cet e-mail?

Vous pouvez suspendre l'envoi de messages sur vos nouvelles factures dans le portail eBill, dans vos paramètres personnels.

Se désinscrire pour eBill

Puis-je résilier mon inscription au service eBill?

Oui. Vous pouvez résilier votre inscription au service eBill auprès de vos sociétés dans le portail eBill. Si vous souhaitez résilier complètement votre inscription à eBill, veuillez vous adresser à votre banque.

Les sociétés auprès desquelles je suis inscrit(e) au service eBill sont-elles informées lorsque je cesse de l'utiliser?

Non, lorsque vous n'utilisez plus le service eBill, les sociétés n'en sont pas informées.

Veuillez les informer en résiliant votre inscription au service eBill auprès d'elles dans le portail eBill.

Protection et sécurité des données

A quelles fins mon adresse e-mail est-elle utilisée?

Votre adresse e-mail sert à vous identifier de manière certaine en tant que destinataire de factures dans le portail eBill. Vous pouvez aussi recevoir d'autres informations à cette adresse, par exemple des notifications relatives aux factures nouvellement disponibles

A quelles fins mon adresse est-elle utilisée?

Lors de votre inscription au service eBill, votre adresse est communiquée aux sociétés pour qu'elles puissent vous identifier de manière certaine.

La protection des données est-elle garantie avec eBill?

Toutes les banques ainsi que SIX Paynet SA sont tenues d'assurer la confidentialité des données enregistrées et de les utiliser uniquement pour fournir des prestations de service eBill.

La sécurité des données est-elle garantie avec eBill?

Des mesures de sécurité et directives de protection des données détaillées usuelles dans le secteur s'appliquent au service eBill, tout comme à l'e-banking. La sécurité des données et la sécurité de la transmission des données bénéficient d'une attention extrême dans le système eBill: des moyens modernes de protection des données sont mis en oeuvre, conformément aux normes de services bancaires en ligne appliquées par les banques suisses.

Contact

Pour toute question relative à l'eBill dans l'e-banking, merci de vous adresser directement à votre banque.
