

Ce que vous devez savoir sur les frais aux guichets postaux

Depuis près de 110 ans, La Poste prélève des frais lors du règlement de factures aux guichets postaux. Jusqu'à présent, Swisscom a absorbé ces frais pour ses clients. A l'heure actuelle, il existe toutefois de nombreuses autres méthodes permettant de payer ses factures. Nous considérons par conséquent qu'il est équitable que les clients qui ont recours à ce service à La Poste prennent eux-mêmes les coûts en charge.

- A partir du 1^{er} février 2017, Swisscom facturera les frais aux guichets postaux aux clients qui font usage de ce service à La Poste.
- Swisscom n'appliquera aucun supplément de traitement dans le cadre de cette refacturation des frais postaux. Les frais aux guichets postaux seront imputés à la facture du mois suivant.
- Il n'a encore jamais été aussi simple de régler ses factures sans frais supplémentaires. Grâce à la facture électronique et aux services de banque en ligne, les clients bénéficient d'alternatives très commodes. Les clients dépourvus de raccordement Internet peuvent payer leurs factures par recouvrement direct/Débit Direct ou par ordre permanent.
- Nous considérons qu'il est équitable que les clients qui ont recours à ce service en prennent eux-mêmes en charge les coûts. Nous accompagnons nos clients dans cette voie et nous leur offrons notre assistance lors du passage à une nouvelle modalité de paiement.
- La part des clients Swisscom qui règlent leur facture au guichet postal ne cesse de décroître. Il ne s'agit pas seulement de clients âgés. D'après nos recensements, les personnes se rendant à leur guichet postal pour payer leur facture se répartissent de manière relativement uniforme sur toutes les classes d'âge.

Une information transparente sur la facture

En novembre, Swisscom informe tous ses clients ayant réglé leur facture à un guichet postal au cours des quatre derniers mois de la conversion au moyen d'un infotext imprimé sur la facture. Dès le 1^{er} février 2017, les frais exigés par La Poste lors du règlement de factures à ses guichets seront effectivement refacturés aux clients.

Nouveau cours Academy – les autres modalités de paiement: Swisscom accompagne ses clients lors du basculement

A partir du 1^{er} février 2017, Swisscom proposera dans toute la Suisse un nouveau cours Academy gratuit consacré aux autres modalités de paiement. Contenu du cours:

- Facture électronique
- Recouvrement direct des banques ou Débit Direct (DD) de PostFinance
- Facture par e-mail/e-banking

Informations complémentaires sur le cours dès la mi-novembre sur www.swisscom.ch/academy

Informations complémentaires: <https://www.swisscom.ch/fr/clients-privés/aide/donnees-et-factures/questions-sur-le-paiement.html>