

Manuel Canaux offline

PostFinance 

Suivi des clients

Service à la clientèle Clientèle commerciale

Conseil et vente

Téléphone +41 848 888 900

(en Suisse CHF 0.08/min au max.)

Service à la clientèle Canaux offline et support technique

Téléphone +41 848 386 757

(en Suisse CHF 0.08/min au max.)

E-mail offlinepf@postfinance.ch

Mentions légales

PostFinance SA

3030 Berne

Version

Août 2018

Table des matières

1.	Informations générales	4
1.1	Groupe cible de la prestation Canaux offline	4
1.2	Utilisation du manuel	4
1.3	Inscription	4
1.4	Dispositions et manuels applicables	4
1.5	Prix et conditions	5
1.6	Termes / Abréviations	5
2.	Offre de prestations	6
3.	Conditions requises, test et mise en service	8
3.1	Conditions requises	8
3.2	Mise en service	8
4.	Exploitation	9
4.1	Processus de libération	9
4.2	Délais de livraison	9
4.3	Mutations	9
4.4	Résiliations	9
5.	Spécifications techniques	10
5.1	File Delivery Services	10
5.2	Telebanking Server	11
5.3	Electronic Banking Internet Communication Services	12
5.4	H-NET	13
5.5	SWIFT	13
5.6	Formats compatibles par canal	15
6.	Dispositions légales	16
6.1	Responsabilité	16
7.	Contact	17
7.1	Questions générales sur les canaux offline	17
7.2	Comportement en cas de dysfonctionnements	17

1. Informations générales

1.1 Groupe cible de la prestation Canaux offline

PostFinance SA propose à ses clients de transmettre et de recevoir des fichiers de canaux différents. Les canaux offline File Delivery Services (FDS), Telebanking Server (TBS), Electronic Banking Internet Communication Standard (EBICS), H-Net et Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) garantissent un transfert automatisé des données ainsi qu'un déroulement efficace nécessaire au trafic des paiements. Les canaux offline s'adressent à la clientèle commerciale.

1.2 Utilisation du manuel

Ce manuel renseigne sur les prestations liées aux canaux offline. Chaque canal offline dispose de différentes caractéristiques techniques. L'interface d'e-finance et le CD de sauvegarde ne sont pas décrits dans ce manuel.

1.3 Inscription

L'inscription aux canaux offline se fait toujours via les formulaires suivants:

- Inscription/mutation Ordre de paiement électronique (OPAE) via transfert de fichiers
- Inscription/mutation Prélèvement CH-DD (Swiss Direct Debit)
- Inscription/mutation Prélèvement SEPA (SEPA Direct Debit)
- Inscription/mutation Bulletin de versement orange (BVR) avec numéro de référence
- Inscription/mutation Bulletin de paiement avec numéro de référence (BPR)
- Inscription/mutation Documents de compte électroniques
- Inscription/mutation Request for Transfer MT101 (SWIFT solution via banque tierce)

Les formulaires sont à se procurer via le conseiller ou la conseillère à la clientèle. Le formulaire doit être rempli dans son intégralité et être envoyé à PostFinance muni d'une signature individuelle resp. collective valide. Par l'inscription, le client confirme qu'il accepte les conditions générales de vente et de participation conformément au chapitre 1.4. Ce n'est qu'après réception de la confirmation d'inscription écrite que la prestation peut être utilisée.

L'ouverture d'un canal offline (par ex. EBICS, FDS, SWIFT) nécessite du temps. C'est pourquoi il est recommandé de s'inscrire le plus tôt possible. Entre la réception de l'inscription et l'ouverture, il faut compter entre deux à trois jours ouvrables. Après la confirmation de l'ouverture du canal, il faut prévoir un certain temps pour la configuration côté client.

1.4 Dispositions et manuels applicables

Pour autant que le manuel ne contient pas de dispositions particulières, s'appliquent:

- les Conditions générales de vente et conditions de participation de PostFinance SA
- les Conditions de participation Prestations électroniques

Ces deux documents se trouvent sur www.postfinance.ch.

De plus, les dispositions des manuels suivants sont également importantes:

- Manuel OPAE (ordre de paiement électronique)
- Manuel CH-DD (Swiss Direct Debit)
- Manuel SEPA-DD (SEPA Direct Debit)
- Manuel BVR (bulletin de versement avec numéro de référence)
- Manuel BPR (bulletin de paiement avec numéro de référence)
- Manuel Documents de compte électroniques
- Request for Transfer MT101 (SWIFT) – Manuel et Formatting Guide
- Manuel spécifications techniques

1.5 Prix et conditions

PostFinance ne facture aucun frais pour l'utilisation des canaux. Des frais peuvent incomber pour l'envoi de messages sur le réseau SWIFT, ceux-ci sont facturés par SWIFT. Les prix pour les prestations dans le trafic des paiements actuellement en vigueur sont détaillés sur www.postfinance.ch ou peuvent être communiqués par la conseillère ou le conseiller à la clientèle sur demande.

Les prix des prestations utilisées de PostFinance SA sont facturés à la fin de chaque mois. Le client veille donc à ce que le compte de débit concerné présente une couverture suffisante.

1.6 Termes / Abréviations

Terme	Abréviation	Définition
Bulletin de paiement avec numéro de réf.	BPR	Le BPR est une prestation électronique créditeurs qui permet au client d'effectuer tout type de paiement en espèces, si le numéro de compte du bénéficiaire n'est pas connu.
Prélèvement de base CH et interentreprises	CH-DD	Les prélèvements de base CH et interentreprises avec ou sans droit de contestation sont le procédé de paiement de PostFinance pour l'exécution des prélèvements de la clientèle commerciale.
Electronic Banking Internet Communication Standard	EBICS	L'Electronic Banking Internet Communication Standard (EBICS) est une norme internationale dans l'échange sécurisé des données de paiement entre les clients et les banques.
Bulletin de versement avec numéro de référence	BVR	Le bulletin de versement avec numéro de référence (BVR) correspond au bulletin de versement orange de PostFinance. Il permet de transférer de l'argent sur un compte postal.
Ordre de paiement électronique	OPAE	L'ordre de paiement électronique (OPAE à l'aide de pain.001) au format XML conformément à la norme ISO-20022-Standard.
File Delivery Services	FDS	Les File Delivery Services (FDS) sont une offre de prestations du service informatique (IT) de la Poste CH SA.
Relationship Management System / RMA / prélèvement SEPA de base et interentreprises	SEPA-DD	Le système de prélèvement de base SEPA avec droit de contestation est le procédé de paiement pour l'exécution des prélèvements en euros des entreprises au débit des consommateurs dans l'espace SEPA, ou pour les entreprises en tant que bénéficiaire du paiement et débiteur conformément aux dispositions du règlement applicable (Rulebook).
Secure File Transfer Protocol	SFTP	Le SSH File Transfer Protocol (SFTP) est un protocole réseau qui permet de transférer et de gérer des données via un canal sécurisé.
Réseau SWIFT	SWIFT	La Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) est une entreprise coopérative de banques internationales qui exploite un réseau de télécommunication à l'échelle mondiale et qui définit des normes pour la collaboration électronique.
Telebanking Server	TBS	Le Telebanking Server (TBS) est un procédé de transfert pour l'échange de données du trafic des paiements.

2. Offre de prestations

File Delivery Services (FDS)

FDS est une offre de prestations de l'application informatique de la Poste SA. FDS joue le rôle d'un Gateway dans le système de sécurité informatique et permet l'échange de fichiers entre les applications internes à la Poste et la clientèle commerciale ainsi que les partenaires externes. FDS est compatible avec le protocole de transfert de fichiers SFTP.

Les clients PostFinance ont la possibilité d'effectuer le trafic des paiements via FDS. La prestation est prévue pour les clients importants ayant un besoin élevé en matière de trafic des paiements.

Caractéristiques importantes:

- Graduation large du volume des paiements
- Libération via e-finance (signature individuelle ou collective)
- Uniquement transfert des données (SFTP)
- Intégration dans le logiciel standard ou individuel

Telebanking Server (TBS)

L'offre de prestation TBS est basée sur une connexion directe et cryptée (TCP/IP) entre PostFinance et une application de branche au choix ou un logiciel standard. (voir www.postfinance.ch/filetransfer → Aide-mémoire: Solutions logicielles). Derrière TBS se cache le système interne (IS) de Créalogix AG.

TBS permet aux clients PostFinance de procéder à un trafic automatisé et sécurisé des paiements.

Caractéristiques importantes:

- Connexion via un logiciel de paiement (très souvent intégré dans un logiciel de comptabilité)
- Processus de libération au sein du logiciel des paiements
- Transfert des données via le module client IS est également proposé par d'autres banques

Electronic Banking Internet Communication Services (EBICS)

Avec EBICS de PostFinance, les clients utilisent un accès électronique sécurisé pour le trafic des paiements ainsi que le Cash Management. EBICS est une norme pour la communication multibanques entre les clients PostFinance et d'autres instituts financiers. Grâce à l'interface EBICS, vous disposez d'un échange moderne, rapide et sécurisé des données.

Caractéristiques importantes:

- Interface standardisée sur la place financière suisse (www.ebics.ch)
- Le protocole de transmission est accepté par plusieurs banques
- Connexion via un logiciel de paiements
- Libération possible via le logiciel de paiements (signature électronique partagée)
- Grâce à quelques nouveautés comme la haute performance, la toute nouvelle technique de cryptage et l'application multibanques, EBICS est la solution du futur pour le trafic des paiements.

Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)

SWIFT sert à l'échange des données dans le domaine du cash management et au trafic des paiements entre PostFinance et les clients qui sont connectés au réseau SWIFT.

Des informations détaillées sur l'offre se trouvent dans l'aide-mémoire Solutions SWIFT pour clientèle commerciale.

Caractéristiques importantes:

- Accessibilité dans le monde entier
- Les messages standardisés permettent des processus entièrement automatisés
- Norme la plus élevée en matière de sécurité
- Gestion optimale des liquidités

H-Net

H-Net est une plateforme universelle de communication et d'intégration pour l'échange électronique des données dans le système de santé suisse. Les clients PostFinance qui sont connectés à cette plateforme peuvent effectuer le trafic des paiements via des types de transactions spécifiques.

Caractéristiques importantes:

- Solution par branche pour les clients du secteur de la santé
- Transport sécurisé des données via la plateforme H-Net de Swisscom
- Processus de libération via e-finance (signature individuelle ou collective)

3. Conditions requises, test et mise en service

3.1 Conditions requises

Avant d'utiliser les canaux, il est recommandé de garantir la liaison technique avec PostFinance par les paramètres spécifiques au canal. La connexion ne peut être testée que sur l'environnement de la production. Aucun environnement test n'est mis à disposition pour le test de connexion. Afin d'effectuer le test de connexion, il faut préalablement que le client soit inscrit au minimum à une prestation électronique (par ex. OPAE, CH-DD, extrait de compte) et que celui-ci en ait reçu la confirmation.

Si le client n'est pas familiarisé avec les formats de paiement de PostFinance (par ex. ISO 20022, SWIFT MT), il est possible d'effectuer un test via le test client productif pour s'assurer que les systèmes du client peuvent travailler avec les formats de paiement.

Des informations détaillées sur le test client productif se trouvent dans le manuel Test client productif sur www.postfinance.ch/download.

3.2 Mise en service

Une fois le test de connexion réussi et la garantie de la compatibilité des formats de paiement vérifiée, la prestation peut entrer dans la phase productive.

Il est possible de contacter le service à la clientèle en cas de problèmes lors de la transmission des ordres ou de la réception des documents de compte.

4. Exploitation

4.1 Processus de libération

Canal offline	Processus
FDS / H-Net	Les ordres de paiement qui sont livrés via FDS ou H-Net doivent obligatoirement être libérés sur e-finance (→ signature individuelle ou collective). On applique généralement l'obligation du déclenchement des transactions financières par une authentification forte*.
TBS	Tous les ordres de paiement livrés via TBS et les prélèvements ne nécessitent pas de libération via e-finance. Le processus de libération est géré par le client lui-même via le logiciel de comptabilité.
EBICS	Si le client dispose de la signature électronique partagée, l'ordre n'est passé qu'après vérification positive des signatures. Tous les ordres avec droit de signature individuelle ne nécessitent pas de libération dans e-finance et sont passés directement.
SWIFT FIN	Tous les ordres de paiement MT101 via SWIFT FIN sont automatiquement libérés. Par la passation de l'ordre, l'adhérent SWIFT est responsable du paiement.
SWIFT FileAct	Tous les ordres de paiement et les prélèvements peuvent être aussi bien traités avec ou sans libération (via e-finance).

4.2 Délais de livraison

PostFinance recommande de livrer et de libérer les données le plus rapidement possible. Il reste ainsi suffisamment de temps pour le traitement des erreurs signalées et les transactions erronées peuvent être à nouveau livrées à l'échéance souhaitée.

Veillez vous reporter aux dispositions détaillées des manuels des prestations (voir 1.4).

La livraison des paiements et la réception des documents de compte ainsi que la libération via e-finance sont en principe possibles tous les jours 24 heures sur 24 (7 × 24h). Sauf si interruptions extraordinaires du système ou travaux de maintenance (en règle générale le weekend).

4.3 Mutations

Si une modification de la prestation (par ex. périodicité, changement de format) ou le changement d'un canal offline est envisagé(e), ceux-ci doivent faire l'objet d'une demande écrite préalable.

4.4 Résiliations

La résiliation d'une prestation ainsi que d'un canal offline peut être transmise par e-mail ou par écrit en mentionnant la date souhaitée pour la désactivation et le motif de la résiliation. Les canaux offline ne peuvent être supprimés que s'il n'existe plus aucun ordre, ni aucune définition de livraison en suspens.

* Identité de l'utilisateur et de l'ordinateur sont validées.

5. Spécifications techniques

5.1 File Delivery Services

Le transfert des données via FDS s'effectue par le protocole SFTP. Pour la livraison, les ordres de paiement et les prélèvements sont transférés dans des répertoires clairement définis sur le serveur FDS.

Les notifications et les documents de compte sont mis à disposition dans un répertoire individuel (sauf pour pain.002 CH-DD et SEPA DD) et peuvent être différenciés à l'aide de la structure nominative des fichiers.

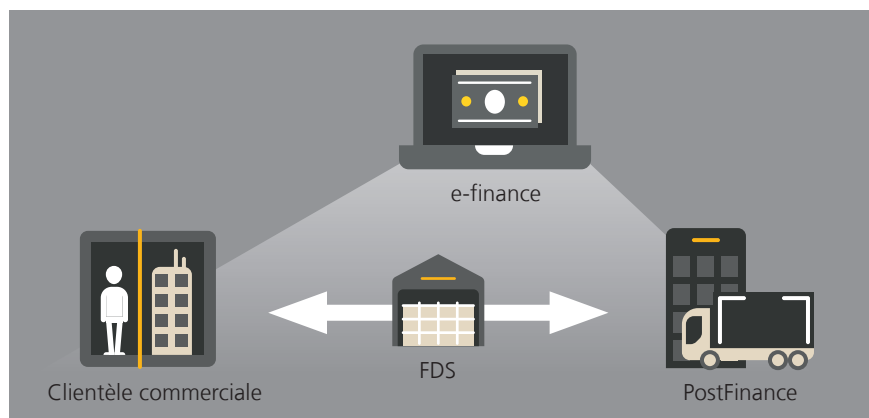


Illustration 1: Trafic des paiements FDS avec libération e-finance

Les répertoires suivants sont disponibles pour le trafic des paiements:

Répertoire	Prestation
pain-001-in	Ordre de paiement électronique pain.001
pain-008-chdd-in	Ordre de prélèvement CH-DD pain.008
pain-008-sdd-in	Ordre de prélèvement SEPA-DD pain.008
pain.002-chdd-out	Status Report pain.002 (réponse à pain.008 CH-DD)
pain-002-sdd-out	Status Report pain.002 (réponse à pain.008 SEPA-DD)
yellow-net-reports	Status Report pain.002 (réponse à pain.001) Avis de crédit et de débit camt.054 Message de traitement OPAE, CH-DD et SEPA-DD camt.054 Notification détaillée BV camt.054 Return (BV) camt.054 Notification détaillée BVR et BPR camt.054 Extrait de compte avec/sans image de justificatif camt.053 Boucllement des intérêts (pdf) Confirmation d'exécution OPAE (pdf)

Les offrants de logiciels habituels proposent une interface automatique pour le transfert des données via SFTP. Des informations détaillées se trouvent sur le site Internet www.post.ch/fds.

5.2 Telebanking Server

Le trafic des paiements s'effectue sur TBS grâce aux connexions existantes entre client et serveur (également appelées sessions).

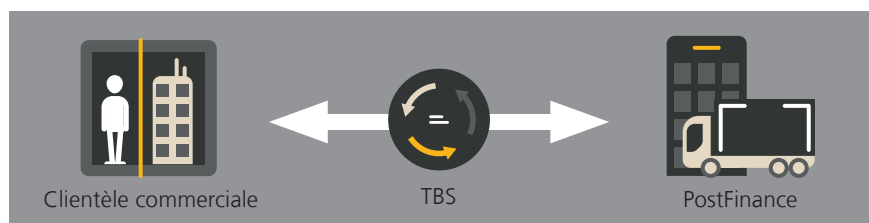


Illustration 2: Interface automatique TBS

Pour livrer les ordres de paiement et recevoir les documents de compte, les sessions suivantes sont importantes pour PostFinance*:

ID session	Prestation
130	Ordre de paiement électronique pain.001
129	Ordre de prélèvement CH-DD et SEPA-DD pain.008
241	Status Report pain.002 (réponse à pain.001 et pain.008)
244	Avis de crédit et de débit camt.054 Message de traitement OPAAE, CH-DD et SEPA-DD camt.054 Notification détaillée BV camt.054 Return (BV) camt.054 Notification détaillée BVR et BPR camt.054
243	Extrait de compte avec/sans image de justificatif camt.053
245	Extrait de compte et confirmation d'exécution OPAAE (pdf)
247	Extrait de compte Intraday camt.052
200	Extrait de compte avec/sans image de justificatif MT940

Pour les offrants de logiciels avec implémentation de FTX NG par Crealogix®, les genres de paiement sont déjà implémentés.

* Les sessions peuvent différer d'un institut financier à l'autre.

5.3 Electronic Banking Internet Communication Services

L'interface EBICS propose le trafic des paiements via des genres d'ordre standardisés qui sont également acceptés par d'autres instituts financiers.

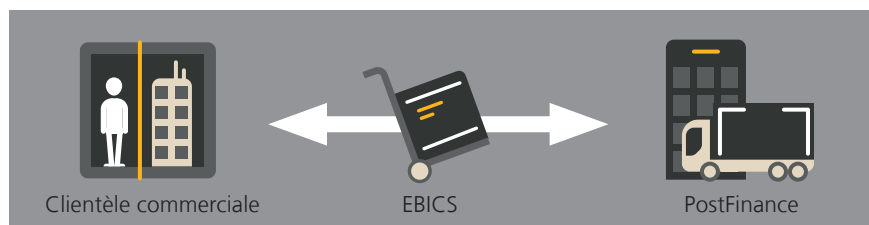


Illustration 3: Trafic des paiements via l'interface EBICS

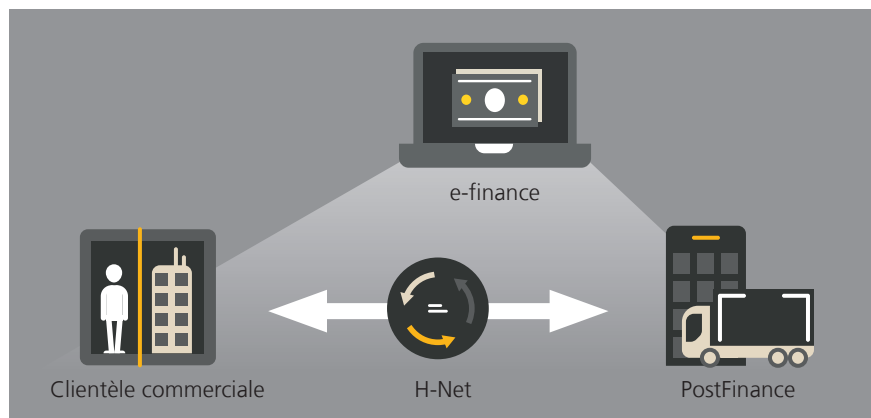
Pour la livraison des ordres et la réception des documents de compte via EBICS, les genres de compte suivants doivent être activés par le logiciel de paiement:

Genre de paiement	Prestation	Editeur
XE2	Ordre de paiement électronique pain.001	EBICS standard
XE3	Ordre de prélèvement SEPA-DD pain.008 (CORE)	CH-standard
XE4	Ordre de prélèvement SEPA-DD pain.008 (B2B)	CH-standard
XL5	Ordre de prélèvement CH-DD pain.008 (CORE)	PostFinance
XL6	Ordre de prélèvement CH-DD pain.008 (B2B)	PostFinance
Z01	Status Report pain.002 (réponse à pain.001 et pain.008)	EBICS standard
Z52	Extrait de compte Intraday camt.052	EBICS standard
Z53	Extrait de compte sans image de justificatif camt.053	EBICS standard
Z52	Avis de crédit et de débit camt.054	EBICS standard
Z54	Message de traitement OPAE, CH-DD et SEPA-DD camt.054 Notification détaillée BV camt.054 Return (BV) camt.054 Notification détaillée BVR et BPR camt.054	EBICS standard
ZZ3	Extrait de compte avec image de justificatif camt.053	PostFinance
ZZ4	Notification détaillée BV avec image de justificatif camt.054	PostFinance
ZZ9	Extrait de compte avec image de justificatif MT940	PostFinance
STA	Extrait de compte sans image de justificatif MT940	EBICS standard
VMK	Extrait de compte Intraday MT942	EBICS standard

Des informations techniques détaillées se trouvent sur l'aide-mémoire des paramètres EBICS pour les clients. Celui-ci est disponible auprès de la conseillère ou du conseiller à la clientèle.

5.4 H-NET

Les remises et les livraisons via la plateforme H-Net son réglementées en fonction des genres d'ordre. Chaque genre d'ordre est attribué à une ou plusieurs prestations.



Le tableau ci-dessous indique les genres d'ordre et leurs prestations affiliées:

Genre d'ordre	Prestations
PF_PAIN_001	Ordre de paiement électronique
PF_PAIN_008_CHDD	Ordre de prélèvement
PF_PAIN_008_SDD	Ordre de prélèvement SEPA-DD
PF_PAIN_002	Status Report pain.002 (réponse à pain.001 et à pain.008)
PF_CAMT_054	Avis de crédit et de débit Message de traitement OPAAE, CH-DD et SEPA-DD Notification détaillée BV Return (BV) Notification détaillée BVR et BPR
PF_CAMT_053	Extrait de compte avec/sans image de justificatif
PF_PDF	Extrait de compte/boucllement des intérêts

5.5 SWIFT

Le transfert des ordres et la réception des documents de compte sont effectués via une interface SWIFT propre ou organisés par un service de bureau. De même, une remise des paiements individuels MT101 via une banque tierce est possible.

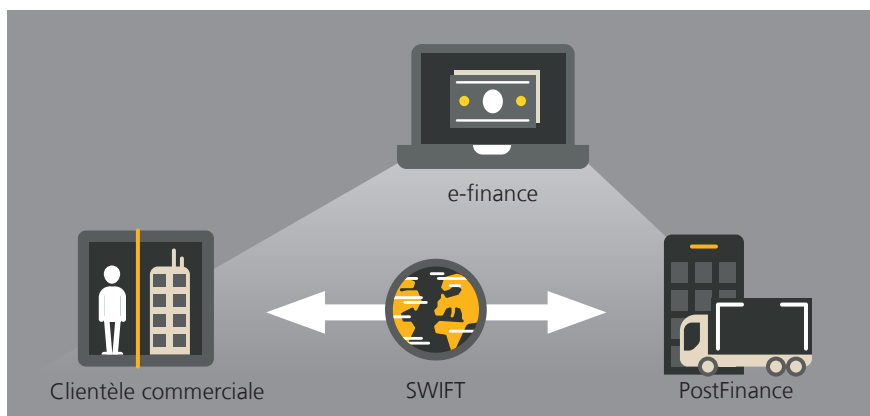


Illustration 4: Trafic des paiements via le réseau SWIFT (libération dans e-finance est en option)

Pour le trafic des paiements via SWIFT, le client dispose de deux services:

Service	Prestations
SWIFT FIN	<ul style="list-style-type: none"> – Paiement individuel MT101 – Extrait de compte sans image de justificatif MT940 – Mouvements de compte Intraday MT942
SWIFT FileAct	<ul style="list-style-type: none"> – Ordre de paiement électronique pain.001 – Paiement individuel MT101 – Ordre de prélèvement CH-DD/SEPA-DD pain.008 – Status Report pain.002 (réponse à pain.001 et pain.008) – Avis de crédit et de débit camt.054 – Message de traitement OPAE, CH-DD et SEPA-DD camt.054 – Confirmation d'exécution OPAE (pdf) – Notification détaillée BV camt.054 – Return (BV) camt.054 – Notification détaillée BVR et BPR camt.054 – Mouvements de compte Intraday MT942 – Extrait de compte avec/sans image de justificatif camt.053 et M940

La gestion des relations commerciales via SWIFT FIN est assurée via SWIFT Relationship Management Application (SWIFT RMA)*. Si le client souhaite que cela soit effectué via SWIFT FileAct, il faut transmettre les paramètres de communication à PostFinance.

Pour l'inscription SWIFT FileAct, le client conclut une convention. Pour le transfert des données du trafic des paiements via une banque tierce, il faut remettre l'inscription «Inscription/mutation Documents électroniques» (pour MT940/MT942) et l'«Inscription/mutation Request for Transfer MT101 (SWIFT solution banque tierce)» pour le paiement individuel.

Des informations détaillées concernant la communication via SWIFT ainsi que le processus d'inscription sont disponibles auprès du service conseil à la clientèle.

* RMA Service 7.0, guide des opérations, version 20.7.2017

5.6 Formats compatibles par canal

Les tableaux suivants indiquent les produits et les formats de canaux compatibles.

Ordres de paiement

Produit	Format		Canal					
			FDS	TBS	SWIFT FileAct	SWIFT FIN	EBICS	H-Net
OPAE	ISO 20022	xml: pain.001	✓	✓	✓	–	✓	✓
	SWIFT	MT101	–	–	✓	✓	–	–
CH-DD	ISO 20022	xml: pain.008	✓	✓	✓	–	✓	✓
SEPA-DD	ISO 20022	xml: pain.008	✓	✓	✓	–	✓	✓

Notifications et documents de compte

Produit	Format		Canal					
			FDS	TBS	SWIFT FileAct	SWIFT FIN	EBICS	H-Net
Confirmation technique	ISO 20022	xml: pain.002	✓	✓	✓	–	✓	✓
Status Report OPAE	ISO 20022	xml: pain.002	✓	✓	✓	–	✓	✓
Status Report CH-DD	ISO 20022	xml: pain.002	✓	✓	✓	–	✓	✓
Status Report SEPA-DD	ISO 20022	xml: pain.002	✓	✓	✓	–	✓	✓
Avis de crédit et de débit	ISO 20022	xml: camt.054	✓	✓	✓	–	✓	✓
Notification de l'ordre OPAE	PDF		✓	✓	✓	–	–	–
BV	ISO 20022	xml: camt.054	✓	✓	✓	–	✓	✓
BVR/BPR	ISO 20022	xml: camt.054	✓	✓	✓	–	✓	✓
Extrait de compte	SWIFT Eurogiro	MT940/MT942	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Extrait de compte	ISO 20022	xml: camt.053/camt.052	✓	✓	✓	–	✓	✓
Extrait de compte Justificatif d'intérêts	PDF		✓	✓	–	–	–	–

6. Dispositions légales

6.1 Responsabilité

La responsabilité de PostFinance est généralement mesurée conformément aux conditions générales de vente et aux conditions de participation applicables.

Pour les ordres via SWIFT FIN (MT101), SWIFT FileAct, TBS et EBICS (droit de signature individuelle) déjà libérés, il n'est procédé à aucune vérification supplémentaire de la part de PostFinance.

Les ordres sans libération préalable sont soumis à des risques supplémentaires, comme par exemple des dommages liés à une mauvaise exécution, une double exécution, une perte, un retard, des erreurs ou des modifications.

Le client est responsable des conséquences qui résultent de l'utilisation d'ordres effectués de manière imprécise, incomplète ou incorrecte. Dans ce cas, PostFinance peut exiger des frais pour le travail supplémentaire.

7. Contact

7.1 Questions générales sur les canaux offline

Pour toute question générale ou pour tout conseil, veuillez contacter la conseillère ou le conseiller à la clientèle. Pour toute question technique concernant les canaux offline, le client peut s'adresser à l'équipe Prestations électroniques:

0848 386 757
offlinepf@postfinance.ch

7.2 Comportement en cas de dysfonctionnements

If no connection with PostFinance can be established, the following steps should be followed:

1. Il faut vérifier les éventuelles erreurs de l'interface.
 - a. En cas de messages d'erreur non clarifié dans votre logiciel de paiement, il faut contacter le fabricant du logiciel ou le service informatique interne.
2. Si le client ne trouve pas d'erreurs de son côté, celui-ci peut contacter directement par téléphone l'équipe Prestations électroniques au +41 848 386 757 ou par mail offlinepf@postfinance.ch.