



eBill Frequently Asked Questions



Indice

Domande generiche sul servizio	3
Registrazione per eBill	4
Ricezione di fatture eBill da aziende	4
Elaborazione e autorizzazione di fatture eBill	5
Autorizzazione permanente	6
Pagamento rateale	6
Impostazioni specifiche dell'utente	7
Disdetta di eBill	7
Protezione e sicurezza dei dati	7

L'e-fattura diventa eBill: ecco cosa dovete sapere

Entro metà 2019 tutte le banche passeranno alla nuova infrastruttura eBill. Con questo cambiamento vi è il passaggio automatico da e-fattura a eBill. Nell'ambito di questo cambiamento, non vi è alcuna necessità d'intervento per gli utenti del servizio «e-fattura».

Novità:

- ricezione e autorizzazione delle fatture nel portale eBill – in questo modo, avrete sempre sotto controllo le vostre fatture digitali
- autorizzazione automatica delle fatture eBill – in questo modo risparmiate ancor più tempo

Fino presumibilmente a metà 2019 troverete ancora il marchio «e-fattura» sul mercato, ad es. nelle aziende. Si tratta tuttavia del medesimo servizio.

Maggiori informazioni sono disponibili all'indirizzo www.ebill.ch.

Domande generiche sul servizio

Chi sono i promotori dell'eBill?

eBill è un servizio di SIX Paynet SA. L'infrastruttura per l'elaborazione di eBill è gestita da SIX Paynet SA su incarico delle banche svizzere. eBill è offerto da numerose aziende (grandi imprese, PMI e amministrazione pubblica).

Quali dati ricevo con eBill?

Con eBill ricevete i dati rilevanti per il pagamento quali nome dell'azienda, importo e data di scadenza nonché la vostra fattura in formato PDF. Tale file resta a vostra disposizione per il download per almeno 90 giorni dopo l'autorizzazione.

Quanto costa ricevere fatture con eBill?

La ricezione di fatture con eBill attraverso e-banking è gratuita.

Qual è la differenza tra eBill e servizio di addebitamento diretto/Debit Direct?

Con il servizio di addebitamento diretto/Debit Direct l'azienda addebita direttamente il conto che avete definito nell'autorizzazione di addebito. Utilizzando il servizio di addebitamento diretto con diritto di opposizione è possibile opporsi contro importi addebitati entro un determinato periodo.

Con eBill, ricevete direttamente le vostre fatture attraverso la soluzione di e-banking della vostra banca. Spetta a voi decidere se e quando pagare la fattura, mantenendo così il pieno controllo. Se lo desiderate, potete automatizzare l'autorizzazione delle vostre fatture.

Come faccio a passare dal servizio di addebitamento diretto/Debit Direct a quello di eBill?

1. Informatevi se la vostra banca offre il servizio di eBill.
2. Informatevi se le aziende che emettono fatture a vostro carico offrono eBill.
3. Revocate le autorizzazioni di addebito presso le vostre aziende e comunicate loro che d'ora in poi volete ricevere le loro fatture con eBill.
4. A questo punto, nel portale eBill selezionate le aziende dalle quali desiderate ricevere eBill in futuro. Compilate le pagine di registrazione online.



Consiglio: per la compilazione delle pagine di registrazione tenete a portata di mano i dati personali come, ad esempio, il vostro numero cliente.

Qual è la differenza tra eBill e una fattura via e-mail?

Con eBill riceverete le vostre fatture direttamente nell'e-banking e in modo sicuro. Potete verificarle semplicemente e autorizzare subito il pagamento.

Una fattura via e-mail arriva tramite casella di posta elettronica. Per pagare la fattura ricevuta via e-mail dovete inserire nell'e-banking i dati del beneficiario del pagamento e il numero di riferimento, piuttosto lungo.

Registrazione per eBill

Di che cosa ho bisogno per ricevere fatture con eBill?
Occorre avere stipulato un contratto e-banking con una banca che offre eBill. La lista delle banche è consultabile in www.ebill.ch/it/banche.

Quali banche offrono il servizio eBill?
Attualmente eBill è offerta da oltre 90 banche. La lista delle banche è consultabile in www.ebill.ch/it/banche.

Che cosa posso fare se la mia banca non offre (ancora) eBill?
Siete pregati di rivolgervi direttamente alla vostra banca.

In che modo posso registrarvi per eBill?
Effettuate il login al vostro e-banking e seguite le istruzioni per eBill.

A chi mi devo rivolgere se non riesco a effettuare la registrazione nell'e-banking per eBill?
Siete pregati di rivolgervi direttamente alla vostra banca.

Cos'è un codice di attivazione?
Il codice di attivazione è un codice che ricevete via e-mail da SIX Paynet SA al momento dell'attivazione di eBill.

Come ottengo un codice di attivazione?
Ottenete il codice di attivazione via e-mail all'indirizzo e-mail registrato nel portale eBill.

Per quanto tempo è valido il codice di attivazione?
Il codice di attivazione è valido per 60 minuti. Una volta scaduto questo tempo, potete ordinare un nuovo codice di attivazione tramite il portale eBill.

Posso cambiare banca anche con eBill?
È possibile, a condizione che passiate da una banca aderente all'infrastruttura eBill di SIX Paynet SA a un'altra banca aderente.

Attualmente, le banche aderiscono a due diverse infrastrutture eBill, una vecchia e una nuova.

Se entrambe le banche aderiscono alla nuova infrastruttura eBill:
– dovete registrarvi presso la seconda banca con lo stesso indirizzo e-mail. Lì trovate tutte le aziende presso le quali vi siete già registrati con la prima banca.

Se solo la prima banca aderisce alla nuova infrastruttura eBill:
– dovete registrarvi nuovamente presso la seconda banca e presso tutte le aziende.

Vi preghiamo di informarvi presso le vostre banche per sapere a quale infrastruttura aderiscono.

Posso utilizzare contemporaneamente eBill da diverse banche? A cosa devo fare attenzione?
È possibile se entrambe le banche aderiscono alla nuova infrastruttura eBill di SIX Paynet SA e se utilizzate per entrambe lo stesso indirizzo e-mail.

Attualmente, le banche aderiscono a due diverse infrastrutture, una vecchia e una nuova.

Se entrambe le banche aderiscono alla nuova infrastruttura eBill:
– dovete registrarvi presso la seconda banca con lo stesso indirizzo e-mail,
– le vostre autorizzazioni permanenti continuano a funzionare normalmente.

Se solo la prima banca aderisce alla nuova infrastruttura eBill:
– dovete registrarvi presso la seconda banca,
– potete utilizzare eBill contemporaneamente da entrambe le banche ma non con le stesse aziende.

Vi preghiamo di informarvi presso le vostre banche per sapere a quale infrastruttura aderiscono.

Ricezione di fatture eBill da aziende

Da quali aziende posso ricevere fatture con eBill?
Nel portale eBill potete cercare direttamente le aziende e registrarvi presso di loro per eBill.

Come faccio a registrarvi per eBill presso un'azienda?
Avete due possibilità:
1. Aggiungete l'azienda direttamente nel portale eBill tramite la funzione di ricerca aziende.
2. Tramite registrazione nell'e-banking, se la banca offre questo servizio:
registrate direttamente un ordine di pagamento nell'e-banking. Se l'azienda offre eBill, ricevete un avviso che vi conduce direttamente alla registrazione per eBill presso questa azienda nel portale eBill.

Non conosco i dati di registrazione richiesti nelle pagine di registrazione di un'azienda. Cosa posso fare?

I dati personali, come ad esempio numero cliente o della fattura, sono di solito riportati nelle vecchie fatture dell'azienda. In alternativa, siete pregati di rivolgervi direttamente all'azienda.

Che cosa devo fare se ho domande sulla registrazione presso un'azienda?

Siete pregati di rivolgervi direttamente all'azienda.

Non trovo l'azienda presso la quale desidero registrarmi per eBill. Perché?

È possibile che l'azienda non offra ancora eBill.

Mi sono registrato per eBill presso un'azienda ma non ricevo fatture digitali. Perché?

Probabilmente l'azienda non ha ancora elaborato la vostra registrazione. Siete pregati di rivolgervi direttamente all'azienda.

Quando ricevo nuove fatture con eBill?

Dipende dalla data di invio della fattura.

Come mi vengono notificate nuove fatture?

La maggior parte delle banche vi avvisa, dopo aver effettuato il login all'e-banking, su nuove fatture in arrivo. Potete anche chiedere di ricevere le notifiche di nuove fatture in arrivo via e-mail. Potete indicare nelle vostre impostazioni personali del portale eBill se ricevere o meno queste e-mail.

Posso ricevere fatture per altre persone?

Sì. Per ricevere fatture indirizzate a un'altra persona dovete indicare il numero cliente dell'altra persona nella registrazione presso l'azienda.

L'azienda viene informata del fatto che ho rifiutato una fattura?

Sì, SIX Paynet SA notifica all'azienda il rifiuto della fattura.

Elaborazione e autorizzazione di fatture eBill

Come e dove posso pagare le mie fatture?

Ricevete e pagate le vostre fatture direttamente nel portale eBill che potete richiamare dal vostro e-banking.

Come attivo il pagamento di una fattura?

Selezionate la fattura desiderata, verificatela e autorizzatela.

Le mie fatture vengono pagate automaticamente?

No. Siete voi ad autorizzare le fatture per il pagamento a una data determinata. Per semplificare l'autorizzazione della fattura, potete impostare l'autorizzazione permanente per le fatture.

Ho autorizzato una fattura ma vorrei apportare una modifica al pagamento. È possibile?

È possibile apportare modifiche fino all'esecuzione definitiva del pagamento. Apportate le modifiche direttamente nell'e-banking e non nel portale eBill.

Gli importi delle mie fatture sono quasi sempre identici. Ci sono possibilità per semplificare l'autorizzazione delle fatture?

Per le fatture con importi fissi ricorrenti, in particolare, è possibile impostare un'autorizzazione permanente. Voi definite i criteri per l'autorizzazione permanente delle fatture ma continuate a mantenere il controllo fino alla definitiva esecuzione del pagamento.

Ho ricevuto un accredito. Cosa devo fare?

Non dovete fare nulla.

Nel portale eBill ricevete accrediti solo per conoscenza. Ricevete l'accredito effettivo nella modalità pattuita con l'azienda.

Ho ricevuto un avviso. Cosa devo fare?

Non dovete fare nulla.

Di regola gli avvisi non comportano alcun passaggio di denaro, hanno unicamente scopo informativo.

Dove trovo le mie fatture dopo l'autorizzazione?

Dopo l'autorizzazione, le vostre fatture sono archiviate nel portale eBill alla voce «Fatture autorizzate».

Rimangono lì fino al pagamento definitivo. Solo a pagamento avvenuto le fatture vengono trasmesse alla cartella «Fatture regolate».

Quando posso visualizzare l'importo di una fattura autorizzata nel mio e-banking?

Potete visualizzare l'importo nella lista degli ordini di pagamento del vostro e-banking subito dopo l'autorizzazione di una fattura.

Per quanto tempo ho accesso al file PDF della mia fattura?

Il file PDF può essere scaricato per almeno 90 giorni dalla ricezione nel portale eBill. Successivamente, i dettagli di fatturazione e il PDF vengono cancellati dal portale eBill.

Posso rifiutare una fattura?

Sì, potete rifiutare una fattura. Vi preghiamo di comunicare direttamente all'azienda il motivo per cui rifiutate la fattura, altrimenti potreste ricevere un sollecito.

Che cosa succede se non pago una fattura?

Se non pagate una fattura – ad es. perché avete deciso di usare un metodo di pagamento alternativo – potete rifiutarla (opzione «Rifiuta» per la fattura aperta). Vi preghiamo di contattare l'azienda se necessitate di informazioni di pagamento diverse rispetto a quelle indicate nella fattura.

Posso cancellare fatture?

No, non è possibile cancellare una fattura. Potete autorizzare o rifiutare fatture.

Cosa succede alle mie fatture se non utilizzo più eBill?

Le fatture da voi già autorizzate restano visualizzabili nel portale eBill per almeno 90 giorni dopo l'autorizzazione. Allo scadere di questo termine, le fatture vengono cancellate.

Le fatture aperte e non ancora saldate rimangono aperte nel portale eBill. In questo caso vi preghiamo di mettervi direttamente in contatto con le vostre aziende per chiarire come saldare queste fatture.

Autorizzazione permanente

Cos'è un'autorizzazione permanente?

L'autorizzazione permanente autorizza automaticamente le fatture di una determinata azienda, purché siano soddisfatti i criteri da voi stabiliti. Voi stabilite l'importo esatto o il limite d'importo e definite quando deve essere autorizzata la fattura.

Qual è la differenza tra autorizzazione permanente e addebitamento diretto?

Con l'autorizzazione permanente voi definite l'importo o il limite d'importo e il momento per l'autorizzazione delle fatture. Mantenete quindi il pieno controllo fino alla definitiva esecuzione del pagamento.

Con il servizio di addebitamento diretto l'azienda addebita direttamente il conto che avete indicato nell'autorizzazione di addebito. Per ogni addebito ricevete il relativo avviso dalla vostra banca. Se non siete d'accordo con l'avvenuto addebito, potete opporvi entro una determinata scadenza e venire poi rimborsati.

Come faccio a impostare un'autorizzazione permanente?

Impostate le autorizzazioni permanenti direttamente nel portale eBill. A questo scopo, selezionate innanzitutto la fattura che desiderate autorizzare automaticamente in futuro. Quindi selezionate l'opzione «Autorizzazione permanente». A questo punto definite i criteri per l'autorizzazione permanente.

Un'autorizzazione permanente viene sempre eseguita?

No, un'autorizzazione permanente avviene solo se sono soddisfatti i criteri da voi definiti.

Esempio: stabilite un limite d'importo mensile di CHF 500 per un'azienda.

1. L'azienda emette una fattura di CHF 501. Non avviene alcuna autorizzazione permanente.
2. L'azienda emette tre fatture:
 - Per la fattura 1 di CHF 300 viene eseguita un'autorizzazione permanente.
 - Per la fattura 2 di CHF 150 viene eseguita un'autorizzazione permanente.
 - Per la fattura 3 di CHF 100 non viene eseguita un'autorizzazione permanente perché il limite d'importo mensile di CHF 500 è stato superato.

Cosa succede se non viene eseguita un'autorizzazione permanente?

Non viene eseguita un'autorizzazione permanente se le regole da voi impostate sono violate, ad es. se il limite d'importo viene superato. In questo caso potete autorizzare manualmente la fattura.

Pagamento rateale

Per alcune aziende è possibile saldare le fatture a rate. Come faccio a impostare pagamenti rateali?

Se un'azienda vi offre la possibilità di pagare la fattura a rate, ricevete un avviso nel portale eBill. Potete quindi selezionare uno tra più gruppi di rate. Un gruppo di rate contiene una o più rate. Selezionando un gruppo di rate, nella panoramica fatture vengono presentate tutte le rate del gruppo di rate selezionato come normali fatture singole. Autorizzate singolarmente ciascuna di queste rate oppure potete impostare un'autorizzazione permanente.

Per alcune aziende è possibile saldare le fatture a rate, per altre no. Perché?

Di solito, la possibilità di pagare a rate è offerta dalla rispettiva azienda per importi elevati, ad es. fatture fiscali. È quindi l'azienda a stabilire la possibilità di pagare o meno a rate.

Impostazioni specifiche dell'utente

Posso modificare il mio indirizzo e-mail?

Sì, potete modificare l'indirizzo e-mail per la ricezione delle fatture. Potete farlo richiamando le vostre impostazioni personali nel portale eBill.

Cosa devo fare se il mio indirizzo cambia?

Comunicate il nuovo indirizzo alla vostra banca e alle aziende dalle quali ricevete le fatture con eBill.

Cosa devo fare se modifico il mio nome?

Informate la vostra banca e le aziende presso le quali vi siete registrati per eBill.

Ogni volta che ricevo una nuova fattura ricevo una notifica via e-mail. Come posso disdire questa funzione di notifica via e-mail?

Potete disdire la funzione di notifica di nuove fatture nelle vostre impostazioni personali nel portale eBill.

Disdetta di eBill

Posso anche disdire eBill?

Sì. Potete disdire eBill presso le vostre aziende nel portale eBill. Se desiderate annullare completamente la vostra registrazione per eBill, vi preghiamo di rivolgervi alla vostra banca.

Le aziende presso le quali mi sono registrato per eBill vengono informate se non utilizzo più eBill?

No, se non utilizzate più eBill, le aziende non vengono informate.

Informate le aziende attivando la disdetta di eBill presso le aziende nel portale eBill.

Protezione e sicurezza dei dati

A quali scopi viene utilizzato il mio indirizzo e-mail?

Il vostro indirizzo e-mail serve per la vostra identificazione univoca in qualità di destinatario della fattura nel portale eBill. Su richiesta, potete ricevere ulteriori informazioni a questo indirizzo, come ad esempio notifiche di nuove fatture disponibili.

A quali scopi viene utilizzato il mio indirizzo?

Il vostro indirizzo viene comunicato alle aziende al momento della vostra registrazione per eBill in modo che queste possano identificarvi in modo univoco.

Con eBill la protezione dei dati è garantita?

Tutte le banche e SIX Paynet SA sono tenute a mantenere segreti i dati archiviati e a utilizzarli esclusivamente per fornire il servizio eBill.

Con eBill la sicurezza dei dati è garantita?

Per eBill si applicano tutte le disposizioni di sicurezza e le linee guida relative alla protezione dei dati conformemente agli standard del settore, come per l'e-banking. La sicurezza dei dati e della relativa trasmissione è importantissima nel sistema eBill: per proteggere i dati vengono impiegate moderne procedure secondo gli standard e-banking delle banche svizzere.

Contatto

Per qualsiasi domanda su eBill nell'e-banking rivolgetevi direttamente alla vostra banca.
