

# Service à la clientèle

### Notre offre de prestations pour vous

## Ce qu'il faut savoir sur notre service à la clientèle

Vous désirez un conseil, avez une question concernant nos produits ou souhaitez des informations sur nos prestations?

Vous trouverez les réponses aux questions fréquentes et d'autres aides dans notre Help Center sous <u>credit-suisse.com/help</u>.

Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller au sujet de notre offre complète, en particulier sur:

- Nos offres CSX: vous bénéficiez de solutions simples, modulaires et attrayantes qui couvrent l'ensemble de vos besoins.
- Notre Credit Suisse Direct: vous pouvez effectuer vos opérations bancaires indépendamment de l'heure et du lieu
- Prévoyance individuelle 3<sup>e</sup> pilier: épargnez en toute flexibilité pour votre retraite tout en payant moins d'impôts
- Votre hypothèque: ensemble, nous trouverons la solution optimale pour le financement de votre logement.

Vous intéressez-vous à une solution de financement pour votre nouveau logement, à un placement optimal ou à une planification globale des mesures de prévoyance? Nous nous ferons un plaisir d'organiser un entretien avec un conseiller dans l'une de nos succursales. Pour savoir où se trouve l'établissement le plus proche de chez vous, consultez le verso de ce document.

#### Vos avantages

- Conseil personnalisé et efficace au téléphone
- Informations complètes et mise à disposition du bon interlocuteur
- Exécution de transactions et accès à vos données bancaires avec l'Online & Mobile Banking

#### Requêtes fréquentes et comment trouver rapidement la bonne réponse:

|  | Interlocuteur personnel:<br>Service à la clientèle | Credit Suisse Direct<br>direct.credit-suisse.com <sup>1</sup> |
|--|--|---|
| Comptes et cartes  |  |   |
| Conseil sur les offres CSX   | ✓  |   |
| Ouvrir CSX   | ✓  | ✓   |
| Cartes de crédit   |  | ✓   |
| Informations sur les comptes/transferts de compte/extraits de compte               | <b>√</b>   | <b>√</b>  |
| Questions relatives au traitement des paiements                                    | s ✓  |   |
| Commandes de formulaires (ordre de paiement multi, ordre permanent, etc.)          | · 🗸  |   |
| Ordre de paiement/ordre permanent  | ✓  | ✓   |
| Dépôt  |  |   |
| Informations boursières (cours des actions, taux d'intérêt, cours billets/devises) | <b>✓</b>   | <b>✓</b>  |
| Passation d'un ordre de bourse   | ✓  | ✓   |
| Informations sur le dépôt  | ✓  | ✓   |
| Commande d'un relevé de dépôt  | ✓  | ✓   |
| Généralités  |  |   |
| Changements d'adresse  | ✓  | ✓   |
| Indications au sujet de nos succursales  | ✓  | ✓   |
| Financement  |  |   |
| Informations et offres hypothécaires   | ✓  | ✓   |
| Prolongation d'hypothèques   | ✓  | ✓   |
| Prévoyance   |  |   |
| Ouverture d'un compte et d'un dépôt 3e pilier                                      | ✓  | ✓   |

<sup>1</sup> Pour des motifs juridiques, l'application ne peut pas être proposée dans tous les pays.

#### Vous trouverez nos succursales dans les localités suivantes:

| Aarau           | Dietikon          | Lamone-Cadempino | Ostermundigen | Verbier               |
|-----------------|-------------------|------------------|---------------|-----------------------|
| Altdorf UR      | <br>Döttingen     | Langenthal       | Porrentruy    | Vevey                 |
| Baden           | Dübendorf         | Laufen           | Rapperswil SG | Visp                  |
| Basel-St. Alban | Einsiedeln        | Lausanne         | Reinach BL    | Wädenswil             |
| Bellinzona      | Frauenfeld        | Lenzburg         | Rheinfelden   | Wil SG                |
| Bern            | Fribourg          | Liestal          | Sarnen        | Winterthur            |
| Biel            | Frick             | Lugano-Riforma   | Schaffhausen  | Wohlen AG             |
| Bremgarten AG   | Genève-Balexert   | Lugano-Vegezzi   | Schwyz        | Yverdon-les-Bains     |
| Brig            | Genève-Bel-Air    | Luzern           | Sion          | Zofingen              |
| Brugg           | Genève-Carouge    | Martigny         | Solothurn     | <br>Zug               |
| Bülach          | Genève-Cornavin   | Mendrisio        | St. Gallen    | Zürich-Europaalle     |
| Bulle           | Genève-Eaux-Vives | Montreux         | St. Moritz    | Zürich-Flughafen      |
| Burgdorf        | Glarus            | Morges           | Stäfa         | Zürich-Oerlikon       |
| Chiasso         | Grenchen          | Moutier          | Stans         | Zürich-Paradeplatz    |
| Chur            | Gstaad            | Muri bei Bern    | Sursee        | Zürich-Seefeld        |
| Crans-Montana   | Kreuzlingen       | Neuchâtel        | Thalwil       | Zürich-Uetlihof       |
| Davos Platz     | Küsnacht ZH       | Nyon             | Thun          | Zürich-Werdmühleplatz |
| Delémont        | Lachen SZ         | Olten            | Uster         |                       |

Vous pouvez consulter le réseau actuel de succursales ici:



Source: Credit Suisse, sauf si spécifié autrement.

#### Contactez-nous

#### **Help Center**

Des réponses aux principales questions sont disponibles sur Internet. **credit-suisse.com/help** 

#### Assistance Online & Mobile Banking

Online & Mobile Banking: simple, sûr et disponible 24 heures sur 24. Téléphone 0844 800 888\*, lu-ve 8h00-22h00, sa-di et jours fériés 9h00-16h00.

credit-suisse.com/onlinebanking

#### Service à la clientèle

Votre service à la clientèle téléphonique pour un conseil personnalisé. Téléphone 0848 880 842\*, du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00

#### Numéros d'urgence importants

Blocage de la Debit Mastercard 0800 800 488\* Blocage des cartes de crédit 0848 800 860\*

Vous trouverez des informations concernant les emplacements de nos guichets automatiques et d'autres renseignements sur notre page Internet:

#### credit-suisse.com

<sup>\*</sup> Les conversations peuvent être enregistrées. Un appel à un numéro 0844/0848 coûte au maximum CHF 0.08 par minute. Les appels internationaux peuvent être plus chers.



#### **CREDIT SUISSE (Suisse) SA**

Case postale CH-8070 Zurich

credit-suisse.com

Les informations fournies constituent un support marketing. Elles ne doivent pas être interprétées comme un conseil financier ou autre fondé sur la situation personnelle du destinataire ni comme le résultat d'une analyse indépendante et objective. Les informations fournies dans le présent document ne sont pas juridiquement contraignantes et ne constituent ni une offre ni une incitation visant à la conclusion de quelque transaction financière que ce soit. Les informations fournies dans le présent document ont été élaborées par Credit Suisse Group AG et/ou ses filiales (ci-après "CS") avec le plus grand soin et en toute bonne foi. Les informations et les opinions exprimées dans le présent document reflètent celles du Credit Suisse au moment de la rédaction et sont sujettes à modification à tout moment sans préavis. Elles proviennent de sources considérées comme fiables. Le CS ne fournit aucune garantie quant au contenu et à l'exhaustivité de ces informations et, dans la mesure où la loi le permet, il décline toute responsabilité pour les pertes qui pourraient résulter de l'utilisation de ces informations. Sauf mention contraire, les chiffres n'ont pas été vérifiés. Les informations fournies dans le présent document sont réservées au seul usage de son destinataire. Il est interdit d'envoyer, d'introduire ou de distribuer ces informations ou une copie de celles-ci aux Etats-Unis ou de les remettre à une personne US (au sens de la Regulation S de l'US Securities Act de 1933, dans sa version amendée). La reproduction intégrale ou partielle du présent document sans l'accord écrit du CS est interdite. Vos données à caractère personnel seront traitées conformément à la déclaration de confidentialité du Credit Suisse accessible à votre domicile via le site Internet officiel du Credit Suisse https://www.credit-suisse.com. Afin de vous fournir des supports marketing concernant nos produits et services, Credit Suisse Group AG et ses sociétés affiliées peuvent traiter vos données à caractère personnel de base (c'est-à-dire l