

# 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? Pour un grand nombre de cas, vous disposez d'une assistance rapide et efficace par téléphone et Internet.

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

- Nos paquets de prestations bancaires Bonviva et Viva: vous profitez de solutions simples et intéressantes 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
- Prolongation de 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 besoins

- Vous avez des questions ou avez besoin d'informations sur nos produits et nos prestations
- Vous souhaitez un conseil qui soit adapté à vos besoins

### 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: **Credit Suisse Direct**  
 Customer Service Center<sup>1</sup> [direct.credit-suisse.com](http://direct.credit-suisse.com)<sup>2</sup>  
 0848 880 842

### Paquets de prestations bancaires

Conseil sur les paquets Bonviva ou Viva	✓	
Demande des paquets Bonviva ou Viva	✓	✓
Ecritures cartes de crédit Bonviva		✓

### Compte

Informations sur les comptes/transferts de compte/extraits de compte	✓	✓
Questions relatives au traitement des paiements	✓	
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)	✓	✓
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 sur les hypothèques	✓	✓
Prolongation d'hypothèques		✓

### Prévoyance

Ouverture d'un compte et d'un dépôt 3 <sup>e</sup> pilier	✓	✓
---	---	---

<sup>1</sup> Les conversations peuvent être enregistrées. Un appel à ce numéro coûte au maximum CHF 0.08 par minute. Les appels internationaux peuvent être plus chers.

<sup>2</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	Lausanne-EPFL CM	Rapperswil SG	Wädenswil
Affoltern am Albis	Dübendorf	Liestal	Reinach BL	Weinfelden
Altdorf UR	Einsiedeln	Locarno	Rheinfelden	Wetzikon ZH
Altstätten SG	Frauenfeld	Lugano-Paradiso	Rüti ZH	Wil SG
Arosa	Fribourg	Lugano-Riforma	Sarnen	Winterthur
Ascona	Genève-Balexert	Lugano-Vegezzi	Schaffhouse	Yverdon-les-Bains
Baden	Genève-Bel-Air	Lucerne	Schwyz	Zermatt
Bâle-Claraplatz	Genève-Carouge	Martigny	Scuol	Zofingen
Bâle-Spalenberg	Genève-Cornavin	Meilen	Sierre	Zollikon
Bâle-St. Alban	Genève-Vésenaz	Mendrisio	Sion	Zoug
Bellinzzone	Glaris	Monthey	Soleure	Zurich-Aussersihl
Berne	Granges	Montreux	Saint-Gall	Zurich-Enge
Bienne	Gstaad	Morges	Saint-Moritz	Zurich-Flughafen
Binningen	Horgen	Moutier	Stäfa	Zurich-Höngg
Brigue	Klosters	Muri bei Bern	Stans	Zurich-Oerlikon
Buchs SG	Kloten	Morat	Sursee	Zurich-Paradeplatz
Bülach	Kreuzlingen	Münsingen	Tavannes	Zurich-Rigiplatz
Bulle	Küssnacht ZH	Neuchâtel	Thalwil	Zurich-Seefeld
Burgdorf	Küssnacht am Rigi	Nyon	Thoune	Zurich-Uetlihof
Cham	La Chaux-de-Fonds	Olten	Uster	Zurich-Werdmühleplatz
Chiasso	Lachen SZ	Ostermundigen	Verbier	
Coire	Lamone-Cadempino	Payerne	Vevey	
Crans-Montana	Langenthal	Pfäffikon SZ	Villars-sur-Ollon	
Davos Platz	Laufon	Porrentruy	Viège	
Delémont	Lausanne	Pully	Volketswil	

## Contactez-nous\*

### Customer Service Center

Votre service à la clientèle téléphonique pour un conseil personnalisé.  
Téléphone 0848 880 842\*, du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00

### Online Banking Support

Online Banking: simple, sûr et 24 heures sur 24.  
[credit-suisse.com/onlinebanking](https://credit-suisse.com/onlinebanking)

### 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](https://credit-suisse.com)

\* 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

Post postale 100  
CH-8070 Zurich  
[credit-suisse.com](https://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 les coordonnées personnelles telles que le nom et l'adresse e-mail) jusqu'à ce que vous nous informiez que vous ne souhaitez plus les recevoir. Vous pouvez décider de ne plus recevoir ces documents à tout moment en informant votre conseiller clientèle.  
Copyright © 2020 Credit Suisse Group AG et/ou ses filiales. Tous droits réservés.