

## eBill - Frequently Asked Questions

---

### **E-Rechnung wird eBill: Das sollten Sie wissen**

Bis Mitte 2019 wechseln alle Banken auf eine neue eBill-Infrastruktur. Mit diesem Wechsel erfolgt automatisch die Umstellung von der E-Rechnung auf eBill.

Das ist neu:

- Empfang und Freigabe der Rechnungen im eBill-Portal - so behalten Sie stets den Überblick über Ihre digitalen Rechnungen
- Automatisierte Freigabe von eBill-Rechnungen - so sparen Sie noch mehr Zeit

Sie treffen voraussichtlich bis Mitte 2019 teilweise die Marke «E-Rechnung» im Markt noch an, zum Beispiel bei Firmen. Es handelt sich hierbei um dieselbe Dienstleistung.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.ebill.ch](http://www.ebill.ch).

### **Allgemeine Fragen zur Dienstleistung**

#### **Wer steht hinter der eBill?**

eBill ist eine Dienstleistung von SIX Paynet AG. Die Infrastruktur für die Abwicklung von eBill betreibt SIX Paynet AG im Auftrag der Schweizer Banken. eBill wird von zahlreichen Firmen (Grossunternehmen, KMU und Öffentliche Verwaltung) angeboten.

#### **Welche Daten empfangen Sie mit eBill?**

Mit eBill empfangen Sie die für die Zahlung relevanten Daten wie Name der Firma, Betrag und Fälligkeitsdatum sowie ein PDF Ihrer Rechnung. Das PDF steht Ihnen nach der Freigabe für mindestens 90 Tage zum Download zur Verfügung.

#### **Was kostet der Empfang von Rechnungen mit eBill?**

Der Empfang von Rechnungen mit eBill via E-Banking ist kostenlos.

#### **Was ist der Unterschied zwischen eBill und Lastschrift/Direct Debit?**

Bei Lastschrift/Direct Debit belastet die Firma direkt das Konto, welches Sie in der Belastungsermächtigung definiert haben. Die belasteten Forderungen können Sie bei Nutzung der Lastschrift mit Widerspruchsrecht innerhalb einer definierten Frist beanstanden. Mit eBill empfangen Sie Ihre Rechnungen direkt über das E-Banking-Lösung der Luzerner Kantonalbank. Sie bestimmen, ob und wann Sie die Rechnung bezahlen, und behalten somit die volle Kontrolle. Auf Wunsch können Sie die Freigabe Ihrer Rechnungen automatisieren.

#### **Wie kann ich von Lastschrift/Direct Debit zu eBill wechseln?**

1. Informieren Sie sich, ob die Firmen, die Ihnen Rechnungen zustellen, eBill anbieten.
2. Kündigen Sie die Belastungsermächtigungen bei Ihren Firmen und teilen Sie diesen mit, dass Sie Ihre Rechnungen neu mit eBill erhalten möchten.
3. Wählen Sie im eBill-Portal die Firmen aus, von denen Sie zukünftig Rechnungen digital empfangen möchten. Füllen Sie das Online-Anmeldeformular aus.

Tipp: Halten Sie für das Anmeldeformular persönliche Daten wie z.B. Ihre Kundennummer bereit.

**Was ist der Unterschied zwischen eBill und E-Mail-Rechnung?**

Mit eBill empfangen Sie Ihre Rechnungen sicher direkt im E-Banking (eBill Kundenportal). Sie können sie einfach überprüfen und sofort zur Bezahlung freigeben. Eine E-Mail-Rechnung erhalten Sie in Ihrem E-Mail-Postfach. Um die E-Mail-Rechnung zu bezahlen, müssen Sie Angaben zum Zahlungsempfänger sowie die lange Referenznummer im E-Banking eingeben.

**Für eBill registrieren****Was benötige ich, um Rechnungen mit eBill zu empfangen?**

Sie benötigen einen Internetzugang und einen E-Banking-Vertrag bei der Luzerner Kantonalbank.

**Wie registriere ich mich für eBill?**

Loggen Sie sich in Ihr E-Banking ein und folgen Sie dort den Wegweisern zu eBill.

**An wen muss ich mich wenden, wenn die Registrierung für eBill im E-Banking fehlschlägt?**

Bitte wenden Sie sich direkt an den E-Banking Helpdesk (0900 844 206).

**Was ist ein Aktivierungscode?**

Der Aktivierungscode ist ein Code, den Sie bei der Aktivierung von eBill per E-Mail von SIX Paynet AG erhalten.

**Wie erhalte ich einen Aktivierungscode?**

Sie erhalten den Aktivierungscode per E-Mail an die E-Mail-Adresse, die Sie im eBill-Portal hinterlegen.

**Wie lange ist der Aktivierungscode gültig?**

Der Aktivierungscode ist während 60 Minuten gültig. Ist diese Frist abgelaufen, können Sie über das eBill-Portal einen neuen Aktivierungscode bestellen.

**Kann ich mit eBill auch zu einer anderen Bank wechseln?**

Das ist möglich, sofern Sie von einer an die eBill-Infrastruktur von SIX Paynet AG angeschlossenen Bank zu einer anderen wechseln.

Aktuell sind die Banken an zwei verschiedene eBill-Infrastrukturen angeschlossen, an eine alte und an eine neue. Sind beide Banken an die neue eBill-Infrastruktur angeschlossen, müssen Sie sich bei der zweiten Bank mit der gleichen E-Mail-Adresse registrieren. Sie finden dort alle Firmen vor, bei denen Sie sich schon von der ersten Bank aus angemeldet hatten.

Ist nur die erste Bank an die neue eBill-Infrastruktur angeschlossen, müssen Sie sich bei der zweiten Bank neu registrieren und bei allen Firmen neu anmelden. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihren Banken, an welches System diese angeschlossen sind.

**Kann ich eBill gleichzeitig von verschiedenen Banken aus nutzen? Was muss ich dabei beachten?**

Das ist möglich, sofern beide Banken an die neue eBill-Infrastruktur von SIX Paynet AG angeschlossen sind und Sie bei beiden die gleiche E-Mail-Adresse verwenden. Aktuell sind die Banken an zwei verschiedene eBill-Infrastrukturen angeschlossen, an eine alte und an eine neue. Sind beide Banken an die neue eBill-Infrastruktur angeschlossen,

- müssen Sie sich bei der zweiten Bank mit der gleichen E-Mail-Adresse registrieren,
- funktionieren Ihre Dauerfreigaben weiterhin.

Ist nur die erste Bank an die neue eBill-Infrastruktur angeschlossen,

- müssen Sie sich auch bei der zweiten Bank registrieren,
- können Sie eBill zwar gleichzeitig von beiden Banken aus benutzen, aber nicht mit den gleichen Firmen.

Bitte erkundigen Sie sich bei Ihren Banken, an welche Infrastruktur diese angeschlossen sind.

**eBill-Rechnungen von Unternehmen empfangen  
Von welchen Firmen kann ich Rechnungen mit eBill empfangen?**

Im eBill-Portal können Sie direkt nach Firmen suchen und sich bei diesen für eBill anmelden.

**Wie melde ich mich bei einer Firma für eBill an?**

Sie haben zwei Möglichkeiten:

1. Fügen Sie die Firma direkt im eBill-Portal über die Firmensuche hinzu.
2. Sie erfassen direkt im E-Banking einen Zahlungsauftrag. Bietet die Firma eBill an, erhalten Sie einen Hinweis, der Sie direkt zur Anmeldung für eBill bei dieser Firma im eBill-Portal führt.

**Ich weiss die Anmelde Daten nicht, die im Anmeldeformular der Firma erfasst werden sollen. Was kann ich tun?**

Persönliche Daten wie zum Beispiel Kunden- oder Rechnungsnummer können Sie in der Regel aus einer alten Rechnung der Firma entnehmen. Alternativ fragen Sie bitte direkt bei der Firma nach.

**Was mache ich, wenn ich Fragen zur Anmeldung bei einer Firma habe?**

Bitte wenden Sie sich direkt an die Firma.

**Ich finde die Firma nicht, bei der ich mich für eBill anmelden möchte. Warum?**

Es ist möglich, dass die Firma eBill noch nicht anbietet.

**Ich habe mich bei einer Firma für eBill angemeldet, erhalte aber trotzdem keine digitalen Rechnungen. Warum?**

Eventuell hat die Firma Ihre Anmeldung noch nicht bearbeitet. Bitte fragen Sie direkt bei der Firma nach.

**Wann erhalte ich neue Rechnungen mit eBill?**

Das hängt vom Versanddatum der Rechnung ab.

**Wie werde ich über neue Rechnungen informiert?**

Sobald eBill-Rechnungen eintreffen, sehen Sie diese via Kachel «Benachrichtigungen - eBill». Sie haben auch die Möglichkeit, sich über eingegangene eBill-Rechnungen per E-Mail informieren zu lassen. Ob Sie solche E-Mails erhalten oder nicht, können Sie in Ihren persönlichen Einstellungen im eBill-Portal einstellen.

**Kann ich für andere Personen Rechnungen empfangen?**

Ja. Um an eine andere Person gerichtete Rechnungen zu empfangen, müssen Sie in der Anmeldung bei der Firma die Kundennummer der anderen Person angeben.

**Wird die Firma über die Ablehnung einer Rechnung informiert?**

Ja, die Firma wird von SIX Paynet AG über die Ablehnung der Rechnung informiert.

**eBill-Rechnungen bearbeiten und freigeben****Wie und wo bezahle ich meine Rechnungen?**

Ihre Rechnungen mit eBill empfangen und bezahlen Sie direkt im eBill-Portal, welches Sie über Ihr E-Banking aufrufen.

**Wie löse ich die Bezahlung einer Rechnung aus?**

Sie wählen die gewünschte Rechnung aus, prüfen diese und geben sie frei.

**Werden meine Rechnungen automatisch bezahlt?**

Nein. Sie geben die Rechnungen zur Zahlung an einem bestimmten Datum frei. Um die Rechnungsfreigabe zu

vereinfachen, haben Sie die Möglichkeit, Dauerfreigaben für Rechnungen einzurichten.

**Ich habe eine Rechnung freigegeben, möchte aber noch eine Änderung an der Bezahlung vornehmen. Ist das überhaupt möglich?**

Bis zur endgültigen Ausführung der Bezahlung können Sie noch Änderungen vornehmen. Die Änderungen nehmen Sie direkt im E-Banking vor, nicht im eBill-Portal.

**Meine Rechnungsbeträge sind fast immer identisch. Welche Möglichkeiten habe ich, die Rechnungsfreigabe zu vereinfachen?**

Gerade für Rechnungen mit wiederkehrenden, fixen Beträgen bietet es sich an, eine Dauerfreigabe einzurichten. Sie bestimmen die Kriterien für eine automatisierte Rechnungsfreigabe und behalten weiterhin die Kontrolle bis zur endgültigen Ausführung der Bezahlung.

**Ich habe eine Gutschrift erhalten. Was muss ich tun?**

Sie müssen nichts unternehmen.

Im eBill-Portal erhalten Sie Gutschriften nur zur Kenntnisnahme. Die tatsächliche Gutschrift erhalten Sie auf dem Weg, den Sie mit der Firma vereinbart haben.

**Ich habe eine Avisierung erhalten. Was muss ich tun?**

Sie müssen nichts unternehmen.

In der Regel erfolgt bei Avisierungen kein Geldfluss, Sie erhalten Avisierungen nur zur Kenntnisnahme.

**Wo finde ich meine Rechnungen nach der Freigabe?**

Ihre Rechnungen finden Sie nach der Freigabe im eBill-Portal unter «Freigegebene Rechnungen». Dort bleiben sie bis zur endgültigen Bezahlung. Erst nach Abschluss der Bezahlung werden die Rechnungen in den Ordner «Erledigte Rechnungen» übergeben.

**Wann kann ich den Betrag aus einer freigegebenen Rechnung in meinem E-Banking sehen?**

Sie können den Betrag unmittelbar nach der Freigabe einer Rechnung in der Liste der Zahlungsaufträge in Ihrem E-Banking sehen.

**Wie lange habe ich Zugriff auf das PDF meiner Rechnung?**

Das PDF können Sie mindestens 90 Tage ab Erhalt im eBill-Portal herunterladen. Danach werden die Rechnungsdetails und das PDF aus dem eBill-Portal gelöscht.

### **Kann ich eine Rechnung ablehnen?**

Ja, Sie können eine Rechnung ablehnen. Bitte informieren Sie die Firma direkt darüber, warum Sie die Rechnung abgelehnt haben. Ansonsten kann es sein, dass Sie eine Mahnung erhalten.

### **Was passiert, wenn ich eine Rechnung nicht bezahle?**

Wenn Sie eine Rechnung nicht bezahlen - z.B. weil Sie sich für eine alternative Bezahlungsmethode entschieden haben -, können Sie die Rechnung ablehnen (Option «Ablehnen» bei der offenen Rechnung). Kontaktieren Sie bitte die Firma, falls Sie andere Zahlungsinformationen benötigen als die, die in der Rechnung aufgeführt sind.

### **Kann ich Rechnungen löschen?**

Nein, das Löschen einer Rechnung ist nicht möglich. Sie können Rechnungen freigeben oder ablehnen.

### **Was passiert mit meinen Rechnungen, wenn ich eBill nicht mehr nutze?**

eBill-Rechnungen, die von Ihnen bereits freigegeben wurden, bleiben während mindestens 90 Tagen nach der Freigabe im eBill-Portal sichtbar. Nach dieser Frist werden die Rechnungen gelöscht.

Offene, noch nicht freigegebene Rechnungen bleiben im eBill-Portal offen. Bitte setzen Sie sich in diesem Fall direkt mit Ihren Firmen in Verbindung und klären Sie, wie Sie die Bezahlung der Rechnungen vornehmen möchten.

## **Dauerfreigabe**

### **Was ist eine Dauerfreigabe?**

Mit einer Dauerfreigabe lösen Sie die Freigabe von Rechnungen einer bestimmten Firma automatisch mit den von Ihnen festgelegten Kriterien aus. Sie legen den exakten Betrag oder die Betragslimite fest und bestimmen, wann die Freigabe der Rechnung jeweils stattfinden soll.

### **Was ist der Unterschied zwischen einer Dauerfreigabe und einer Lastschrift?**

Bei der Dauerfreigabe bestimmen Sie den Betrag oder die Betragslimite und legen den Zeitpunkt für die Freigabe der Rechnungen fest. Sie behalten somit die volle Kontrolle bis zur endgültigen Ausführung der Zahlung.

Bei der Lastschrift belastet die Firma Ihr Konto, welches Sie in der Belastungsermächtigung angegeben haben. Sie erhalten für jede Belastung eine Anzeige von Ihrer Bank. Wenn Sie nicht einverstanden sind, können Sie innerhalb der definierten Frist Widerspruch einlegen und erhalten Ihr Geld zurück.

### **Wie kann ich eine Dauerfreigabe einrichten?**

Dauerfreigaben richten Sie direkt im eBill-Portal ein. Wählen Sie hierfür zuerst die Rechnung aus, deren Freigabe Sie zukünftig automatisieren möchten. Wählen Sie nun die Option «Dauerfreigabe». Legen Sie anschliessend die Kriterien für die Dauerfreigabe fest.

### **Wird eine Dauerfreigabe immer ausgeführt?**

Nein, eine Dauerfreigabe wird nur dann ausgelöst, wenn die von Ihnen festgelegten Kriterien erfüllt sind. Beispiel: Sie legen für eine Firma eine monatliche Betragslimite von CHF 500 fest.

1. Die Firma stellt eine Rechnung in Höhe von CHF 501.  
Die Dauerfreigabe wird nicht ausgelöst.
2. Die Firma stellt drei Rechnungen:
  - Rechnung 1 lautet auf CHF 300.  
Die Dauerfreigabe wird ausgelöst.
  - Rechnung 2 lautet auf CHF 150.  
Die Dauerfreigabe wird ausgelöst.
  - Rechnung 3 lautet auf CHF 100.  
Die Dauerfreigabe wird nicht ausgelöst, da die Betragslimite von CHF 500 mit Rechnung 3 überschritten ist.

### **Was passiert, wenn eine Dauerfreigabe nicht ausgeführt wird?**

Eine Dauerfreigabe wird nicht ausgeführt, wenn die von Ihnen gesetzten Regeln nicht zutreffen, z.B. wenn die Betragslimite überschritten wird. Sie haben in diesem Fall die Möglichkeit, die Freigabe der Rechnung manuell auszulösen.

## **Ratenzahlung**

### **Bei einigen Firmen sind Ratenzahlungen möglich. Wie kann ich Ratenzahlungen einrichten?**

Wenn eine Firma Ihnen die Möglichkeit bietet, die Rechnung in Raten zu zahlen, erhalten Sie im eBill-Portal einen Hinweis darauf. Sie können dann aus mehreren Ratengruppen eine auswählen. Eine Ratengruppe enthält eine oder mehrere Raten. Wählen Sie eine Ratengruppe aus, so werden Ihnen in der Rechnungsübersicht sämtliche Raten der gewählten Ratengruppe wie normale Einzelrechnungen präsentiert. Sie geben jede dieser Raten einzeln frei oder haben die Möglichkeit, eine Dauerfreigabe einzurichten.

**Bei einigen Firmen sind Ratenzahlungen möglich, bei anderen nicht. Warum?**

Ratenzahlungen werden oftmals bei hohen Beträgen, z.B. bei Steuerrechnungen, von der jeweiligen Firma oder Institution angeboten. Es wird also von der Rechnungstellerin definiert, ob eine Ratenzahlung möglich ist.

**Benutzerspezifische Einstellungen****Kann ich meine E-Mail-Adresse ändern?**

Ja, Sie können die E-Mail-Adresse für den Rechnungsempfang ändern. Rufen Sie dazu im eBill-Portal Ihre persönlichen Einstellungen auf.

**Wie muss ich vorgehen, wenn meine Adresse sich ändert?**

Bitte informieren Sie Ihre Bank und die Firmen, von denen Sie Rechnungen mit eBill empfangen, über Ihre neue Adresse.

**Was muss ich beachten, wenn sich mein Name ändert?**

Bitte informieren Sie die Luzerner Kantonalbank und die Firmen, bei denen Sie sich für eBill angemeldet haben.

**Ich erhalte jedes Mal eine E-Mail, wenn ich eine neue Rechnung erhalte. Wie kann ich die E-Mail abbestellen?**

Benachrichtigungen über neue Rechnungen können Sie in Ihren persönlichen Einstellungen im eBill-Portal abbestellen.

**Von eBill abmelden****Kann ich eBill auch wieder abbestellen?**

Ja. Sie können sich im eBill-Portal bei Ihren Firmen von eBill abmelden. Falls Sie sich komplett von eBill deregistrieren möchten, wenden Sie sich bitte an die Luzerner Kantonalbank.

**Werden Firmen, bei denen ich für eBill angemeldet bin, informiert, wenn ich eBill nicht mehr nutze?**

Nein, wenn Sie eBill nicht mehr nutzen, werden die Firmen nicht darüber informiert. Informieren Sie die Firmen, indem Sie sich im eBill-Portal bei den Firmen von eBill abmelden.

**Datenschutz und -sicherheit****Wofür wird meine E-Mail-Adresse verwendet?**

Ihre E-Mail-Adresse dient Ihrer eindeutigen Identifikation als Rechnungsempfänger im eBill-Portal. Auf Wunsch erhalten Sie an diese Adresse auch zusätzliche Informationen, z.B. Benachrichtigungen über neu verfügbare Rechnungen.

**Wofür wird meine Adresse verwendet?**

Ihre Adresse wird den Firmen bei Ihrer Anmeldung für eBill mitgeteilt, sodass diese Sie eindeutig identifizieren können.

**Ist bei eBill der Datenschutz gewährleistet?**

Sämtliche Banken und SIX Paynet AG sind verpflichtet, die gespeicherten Daten geheim zu halten und ausschliesslich zur Erbringung der Dienstleistung eBill zu verwenden.

**Ist bei eBill die Datensicherheit gewährleistet?**

Für eBill gelten die branchenüblichen, umfassenden Sicherheitsvorkehrungen und Datenschutzrichtlinien wie für das E-Banking. Die Datensicherheit sowie die Sicherheit der Übermittlung geniessen im eBill-System einen sehr hohen Stellenwert: Zum Schutz der Daten werden moderne Verfahren gemäss den E-Banking-Standards der Schweizer Banken angewendet