

Un droit à contestation possible

► **Pour des opérations réalisées sans votre accord**, vous devez les signaler sans tarder à votre PSP. Le délai de contestation est de 13 mois maximum à compter du débit en compte de l'opération. Passé ce délai, cela ne sera plus possible.

Après signalement, vous serez alors intégralement et immédiatement remboursé sans frais du montant de l'opération de paiement non autorisée.

Nouveauté : En cas de contestation pour une opération non autorisée ou mal exécutée, c'est désormais au PSP de prouver qu'il n'a pas commis une erreur ou que l'opération avait été valablement autorisée.

Cas particulier : pour les opérations réalisées avec un instrument doté d'un dispositif de sécurité personnalisé (carte avec code secret par exemple)

Avant la notification de la perte ou du vol à votre PSP, vous pourrez supporter jusqu'à 150 euros de franchise dans le cas d'opérations non autorisées si le dispositif de sécurité personnalisé a été utilisé.

En revanche, si le dispositif de sécurité n'a pas été utilisé, ou si l'instrument de paiement a été contrefait ou détourné, votre responsabilité n'est pas engagée.

Après notification de la perte, du vol, du détournement ou de la contrefaçon à votre PSP, votre responsabilité n'est plus engagée.

► **Pour des opérations réalisées avec votre accord**⁴, mais pour lesquelles le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance et si ce montant dépasse celui auquel vous pouviez raisonnablement vous attendre, vous disposez d'un délai de **8 semaines** à compter du débit en compte pour demander à votre PSP le remboursement du montant débité.

Votre PSP doit, dans les 10 jours suivant votre réclamation, soit rembourser l'opération en question, soit justifier son refus de rembourser.

Pour plus d'information

Vous pouvez consulter :

► **les textes relatifs aux services de paiement sur le site** <http://www.legifrance.gouv.fr/> :

– la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement

– l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement

– le décret n° 2009-934 du 29 juillet 2009 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement

– l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement

– l'arrêté du 29 juillet 2009 portant application des articles L. 312-1-1 et L. 314-13 du Code monétaire et financier fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement

► **la liste des prestataires de services de paiement agréés** accessible sur le site :

– www.cecei.org

► **les sites suivants :**

– www.banque-france.fr/ccsf/

– www.lesclesdelabanque.com

– www.fbf.fr

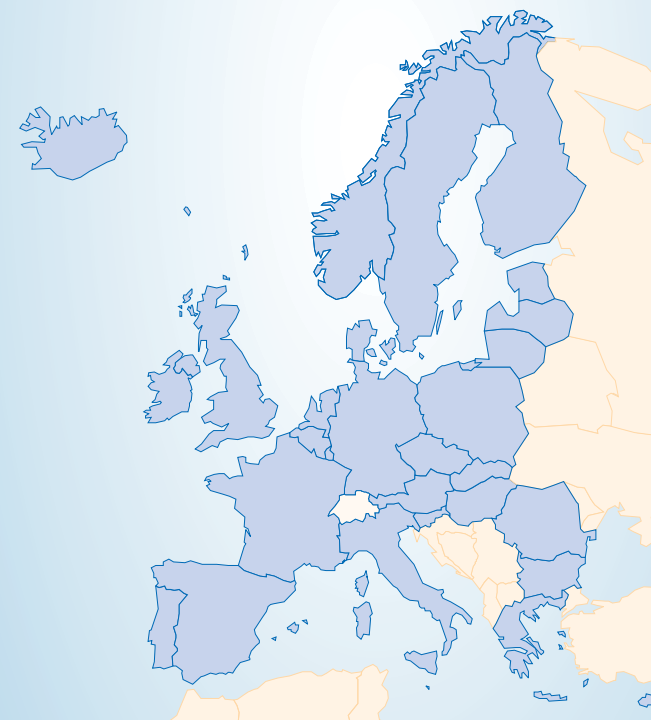
– www.europeanpaymentscouncil.eu

– www.sepafrance.fr

– www.banque-france.fr

Vous pouvez également vous renseigner auprès de votre prestataire de services de paiement.

**DES PAIEMENTS
SIMPLES, RAPIDES ET
EN TOUTE SÉCURITÉ
DANS TOUTE L'EUROPE**



Conception graphique : Banque de France

Un cadre harmonisé pour faciliter les paiements en Europe

Un cadre juridique unique en Europe ¹

Le contexte : La directive européenne sur les services de paiement, intégrée en droit français depuis le 1^{er} novembre 2009, harmonise les règles applicables aux paiements dans tous les pays de l'Europe, qu'il s'agisse des obligations d'information de la clientèle ou des conditions d'exécution des paiements. Ce texte permet à de nouveaux acteurs autres que les banques, les « établissements de paiement », de proposer des services de paiement.

Depuis le 1^{er} novembre 2009, les consommateurs, les entreprises, les commerçants et les administrations peuvent effectuer leurs paiements en euros ou autres devises de l'Espace économique européen dans les mêmes conditions partout en Europe ¹, aussi facilement que dans leur pays, à partir d'un compte de paiement.

► Qu'est ce qu'un compte de paiement ?

Il s'agit du compte que vous détenez et utilisez pour réaliser l'exécution d'opérations de paiement :

- votre compte de dépôt à vue dans votre banque actuelle, lequel vous permet d'accéder également à l'ensemble des autres services de la banque ;
- un compte que vous pouvez ouvrir auprès d'un établissement de paiement et qui peut seulement être utilisé pour la réalisation de vos opérations de paiement.

► Qu'est-ce qu'une opération de paiement ?

Une opération de paiement consiste à verser, transférer ou retirer des fonds à la demande du payeur ou du bénéficiaire.

► Qu'est-ce qu'un établissement de paiement ?

C'est un établissement non bancaire, qui peut offrir des services de paiement aux côtés des banques. Il est soumis à des règles d'agrément, de contrôle et de médiation donnant aux clients toutes les garanties et protections nécessaires. Les banques ² et les établissements de paiement forment les prestataires de services de paiement (PSP).

¹ Par Europe, on entend l'Espace économique européen qui comprend les 27 pays de l'Union européenne, ainsi que le Liechtenstein, la Norvège et l'Islande.

² Par banque, on entend tous les établissements de crédit agréés en qualité de banques, sociétés financières, banques mutualistes ou coopératives, caisses de Crédit municipal ou institutions financières spécialisées (article L.511-9 du Code monétaire et financier).

► Qu'est-ce qu'un service de paiement ?

Il s'agit d'un service permettant l'exécution d'opérations de paiement par carte, par virement, par prélèvement ou encore par le biais d'un dispositif de télécommunication, numérique ou informatique (Internet et téléphone) à partir d'un compte de paiement. Les versements et retraits d'espèces sur ce même type de compte sont également un service de paiement.

Attention ! Ne sont pas concernés les paiements en espèces, par chèque, par billet à ordre et par mandat postal.

Sur le plan technique, certains instruments de paiement français seront progressivement remplacés par une gamme unique d'instruments de paiement européens en euros développés dans le cadre du projet SEPA (Single Euro Payments Area – Espace unique de paiement en euros) : le virement SEPA (depuis janvier 2008), le prélèvement SEPA (à partir de novembre 2010) et la carte de paiement.

La protection des utilisateurs renforcée au niveau européen

Une obligation d'information harmonisée

- **Un contrat obligatoire :** pour réaliser des opérations de paiement, vous devez nécessairement avoir signé auprès d'un prestataire de services de paiement (PSP) :
 - soit une convention de compte de dépôt avec une banque ;
 - soit un contrat-cadre de services de paiement avec un établissement de paiement.

À retenir : à partir du 1^{er} novembre 2009, les nouvelles dispositions européennes s'appliquent à toutes les conventions de compte de dépôt, même à celles signées avant le 1^{er} novembre 2009, ainsi qu'à tous les contrats-cadres de services de paiement. Une mise en conformité de toutes les conventions de compte de dépôt est prévue d'ici au 30 mai 2010.

- **Avant la réalisation d'une opération de paiement :** vous devez être informé sur le prestataire, le délai d'exécution de l'opération, les informations à fournir pour permettre sa réalisation, les frais à payer...

- **Après l'exécution des paiements :** votre prestataire doit vous fournir gratuitement un certain nombre d'informations sur les opérations réalisées (la référence, le montant et les frais imputés). Vous pouvez demander à recevoir ces informations une fois par mois sous la forme d'un relevé de compte (papier ou électronique).

► Comment modifier ou résilier le contrat-cadre ou la convention de compte ?

Toute modification par le prestataire, y compris tarifaire, doit vous être communiquée au moins 2 mois avant sa date d'entrée en vigueur ;

Vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais au-delà de 12 mois ou si vous refusez les modifications proposées par votre prestataire.

Les délais d'exécution des opérations de paiement raccourcis

Un délai d'un jour ouvrable maximum est fixé pour l'exécution des paiements en euros, délai entre la réception de l'ordre de paiement par le PSP du payeur et la réception des fonds par le PSP du bénéficiaire, qui doit mettre immédiatement les fonds à disposition du bénéficiaire.

Attention ! Jusqu'au 1^{er} janvier 2012, le délai peut aller jusqu'à 3 jours ouvrables³. Pour les opérations dans une devise de l'Europe autre que l'euro, les délais peuvent aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

L'irrévocabilité d'un ordre de paiement maintenue

De quoi s'agit-il ? Une fois que vous avez donné l'ordre de paiement à votre PSP, cet ordre a acquis un caractère définitif. Vous n'êtes plus autorisé à revenir sur cet ordre de paiement ni sur le consentement donné à son exécution.

Pour les cartes bancaires, l'ordre, comme auparavant, est irrévocable dès lors que vous l'avez transmis au bénéficiaire (par exemple, au commerçant avec la frappe du code confidentiel).

Pour les prélèvements, l'irrévocabilité prend effet la veille du jour où les fonds doivent être transférés (par exemple, pour un prélèvement le 15 du mois, vous ne pouvez plus l'annuler après le 14 en fin de journée).

Pour les virements, l'ordre devient irrévocable à partir du moment où il a été reçu par votre PSP et, si vous êtes convenus d'un virement différé, au plus tard la veille du jour prévu pour l'exécution du virement.

³ Ces délais peuvent être prolongés d'un jour ouvrable supplémentaire pour les opérations de paiement réalisées sur support papier.