



Paris, le 26 avril 2021

Remboursement des opérations par carte bancaire contestées par les clients : les prestataires de services de paiement doivent améliorer leurs pratiques

Dans le cadre de leurs missions respectives de protection de la clientèle et de surveillance des moyens de paiement scripturaux, l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et la Banque de France ont constaté, sur la base d’un questionnaire adressé à 25 prestataires de services de paiement, que les modalités de traitement des demandes de remboursement des opérations non autorisées par carte bancaire doivent être améliorées.

Les opérations effectuées par carte bancaire peuvent être contestées dès lors qu’elles n’ont pas été autorisées par les clients, c’est-à-dire lorsque ceux-ci sont victimes d’une fraude¹.

L’ACPR et la Banque de France appellent les prestataires de services de paiement (PSP) à veiller au respect des exigences posées par la réglementation² :

- Les demandes de remboursement doivent être instruites et le porteur de la carte remboursé dans le délai légal d’un jour ouvrable au plus tard suivant la réception de la contestation, sauf suspicion de fraude du client ;
- Le remboursement doit porter non seulement sur le montant de l’opération non autorisée mais également sur les frais éventuellement appliqués ;
- Lorsqu’il existe une présomption que l’opération contestée pourrait résulter d’un comportement frauduleux du client, le PSP doit la déclarer à la Banque de France et mener une enquête dans un délai raisonnable en vue de prendre la décision d’accepter ou de rejeter la demande de remboursement ;
- La validation de l’opération par un code SMS-OTP, en l’absence d’un deuxième facteur d’authentification répondant aux nouveaux standards de sécurité renforcée (authentification forte), ne permet pas au PSP de refuser la demande de remboursement sur ce seul fondement.
- La charge de la preuve de la négligence grave ou de la fraude du client repose uniquement sur le PSP.

¹ Les litiges entre un client et un commerçant pour l’achat d’un bien ou d’un service ne sont pas visés par la présente communication.

² Articles L. 133-1 et suivants du code monétaire et financier

L'ACPR et la Banque de France invitent, par ailleurs, les professionnels à motiver davantage leurs décisions de refus et à renforcer l'information des clients, y compris à l'occasion de leurs campagnes de prévention contre la fraude, afin de faciliter les parcours de contestation d'une opération et de réclamation.

Avec le développement des paiements à distance favorisé par le contexte sanitaire, la Banque de France appelle à la mise en œuvre complète des exigences de sécurité relatives à l'authentification forte du payeur, conformément au plan de migration défini par l'Observatoire sur la sécurité des moyens de paiement. Les clients doivent, quant à eux, adopter rapidement ces nouveaux dispositifs d'authentification forte, afin de bénéficier de la sécurité renforcée qu'ils procurent.

À propos de l'ACPR

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est l'autorité administrative qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général.

Visitez notre site <https://acpr.banque-france.fr/> et <https://www.abe-infoservice.fr/>

À propos de la Banque de France

Institution indépendante, la Banque de France a trois grandes missions : la stratégie monétaire, la stabilité financière, les services à l'économie. Elle contribue à définir la politique monétaire de la zone euro et la met en œuvre en France ; elle contrôle banques et assurances et veille à la maîtrise des risques ; elle propose de nombreux services aux entreprises et aux particuliers

Visitez notre site <https://www.banque-france.fr>

Contacts Presse :

Unité Communication de l'ACPR - Email : presse@acpr.banque-france.fr - 01 42 44 72 76

Direction de la communication BDF – Email : presse@banque-france.fr - 01 42 92 39 00