



Imprimé avec des encres végétales sur du papier PEFC par une imprimerie détentrice de la marque Imprim'vert, label qui garantit la gestion des déchets dangereux dans les filières agréées. La certification PEFC garantit que le bois utilisé dans la fabrication du papier provient de forêts gérées durablement.



[www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com)

Le site d'informations pratiques sur la banque et l'argent

# Les nouvelles règles de fonctionnement des Services de Paiement

LES MINI-GUIDES BANCAIRES



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

FBF - 18 rue La Fayette - 75009 Paris  
[cles@fbf.fr](mailto:cles@fbf.fr)

Octobre 2009 - Hors-série



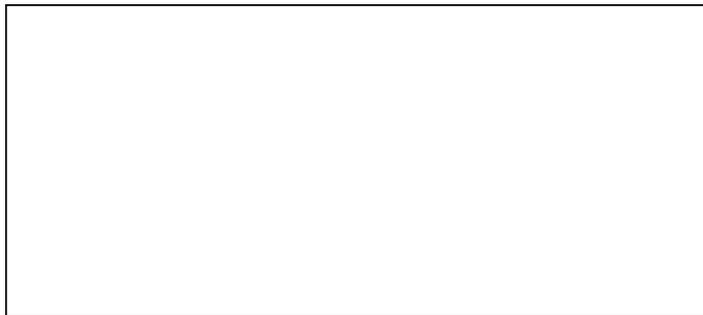
# Avant-propos

Depuis le 1er novembre 2009, la France applique le nouveau cadre juridique défini au niveau européen pour les « services de paiement ». Il régit les relations entre les fournisseurs de ces services, dont les banques, et leurs clients et prévoit un ensemble de règles applicable à ces services. Ces dispositions nouvelles qui seront mises en place dans tous les pays européens, visent à créer un véritable marché harmonisé des « services de paiement » en Europe.

Ce guide décrit les changements apportés par ce nouveau cadre. Il vous explique quels avantages et conséquences pratiques en résultent pour vous, dans vos relations avec votre banque, ainsi que dans l'utilisation de ces services et l'exécution de vos opérations de paiement.

*NB : les **expressions en bleu** correspondent à des entrées du glossaire à la fin de ce guide.*

Ce mini-guide vous est offert par :



“Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de cette brochure est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française”.

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901  
Représentant légal et Directeur de la publication : Ariane Obolensky  
Rédacteur en chef : Philippe Caplet  
Imprimeur : Concept graphique (référencé PEFC et Imprim'Vert),  
ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis  
Dépôt légal : Octobre 2009

## Quels sont les « **services de paiement** » concernés par le nouveau cadre ?

Il s'agit essentiellement des opérations suivantes :

- Le dépôt ou retrait d'espèces sur un **compte de paiement**
- Les virements et prélèvements, unitaires ou permanents
- Les paiements par carte
- Les services de transfert d'argent
- Les opérations de paiement par téléphone ou ordinateur adressées à l'opérateur quand celui-ci agit uniquement en qualité d'intermédiaire entre le payeur et le fournisseur du bien ou du service.

Restent en revanche en dehors du champ d'application, dès lors qu'ils sont établis sur support papier, les chèques, mandats postaux, chèques de voyage, chèques repas et autres titres de services.

# Sommaire

Avant-propos	1	Contestation d'une opération de paiement	16
» Quels sont les « services de paiement » concernés par le nouveau cadre ?	1	24. Que dois-je faire pour contester une opération de paiement non-autorisée ou mal exécutée débitée à mon compte ?	16
Le nouveau cadre juridique des services de paiement	4	25. En cas d'opération que je n'ai pas autorisée, comment s'effectue le partage des responsabilités et des coûts ?	16
1. Quel est le cadre juridique de la nouvelle réglementation ?	4	26. Y a-t-il des cas où je peux contester une opération de paiement que j'ai pourtant déjà autorisée ?	17
2. Quel est l'objectif de la Directive ?	5	Les dispositions par moyen de paiement	18
3. Qu'est-ce qu'un prestataire de services de paiement (PSP) ?	5	27. Selon le moyen de paiement que j'utilise le commerçant peut-il me faire payer des frais supplémentaires ?	18
4. Qu'est-ce qu'un compte de paiement ?	5	<i>Les espèces</i>	19
5. Quel est le champ géographique de ces nouvelles règles ?	6	28. Qu'est-ce qui change pour mes paiements en espèces ?	19
6. Quel est le calendrier prévu ?	6	29. Qu'est-ce qui change pour mes retraits d'espèces au distributeur ?	19
7. Quelle est la relation entre la Directive et le SEPA ?	6	30. Qu'est-ce qui change pour mes dépôts d'espèces ?	19
Les dispositions générales	7	<i>Les chèques</i>	20
8. Qu'est-ce que la Directive change pour moi ?	7	31. Qu'est-ce qui change pour mes paiements par chèques ?	20
9. La nouvelle réglementation concerne-t-elle aussi les entreprises ?	7	<i>Virements</i>	20
10. Quelle est la différence entre un service de paiement, un service bancaire de paiement, un moyen de paiement et un instrument de paiement ?	8	32. Qu'est-ce qui change pour mes virements émis et reçus ?	20
Les établissements de paiement	9	33. Qu'est-ce qui change pour mes virements à destination de l'étranger, éventuellement en devises ?	21
11. Qu'est-ce qu'un établissement de paiement ?	9	34. Quelle est l'incidence sur le nouveau virement SEPA ?	21
12. Comment reconnaître un établissement de paiement ?	9	35. Qu'est-ce qui change en matière de frais sur les virements ?	21
13. Quels services de paiement un établissement de paiement peut-il m'offrir ?	10	<i>Prélèvements</i>	22
14. Si je fais appel à un établissement de paiement, est-ce que je dois ouvrir un compte dans cet établissement ?	10	36. Qu'est-ce que la nouvelle réglementation change pour les prélèvements ?	22
Conséquences du nouveau cadre dans les relations avec ma banque	11	37. Qu'est-ce qui change si je veux refuser un prélèvement ?	22
15. Quelle information vais-je recevoir de ma banque sur la nouvelle réglementation ?	11	38. Qu'est-ce qui change si je veux mettre fin aux paiements par prélèvement à un créancier ?	22
16. Quelle est l'incidence sur ma convention de compte ?	11	39. Y a-t-il une incidence si un prélèvement est rejeté sans provision ?	23
17. Dois-je signer quelque chose pour bénéficier de la nouvelle réglementation ?	12	40. Qu'est-ce qui change pour les Titres Interbancaires de Paiement (TIP) ?	23
18. Est-ce qu'il y a une incidence sur les frais ?	12	<i>Cartes de paiement</i>	24
Règles applicables à mes opérations de paiement	13	41. Qu'est-ce qui change pour les paiements par carte dans l'EEE ?	24
19. Quelles sont mes obligations concernant les instruments de paiement que j'utilise ?	13	42. Qu'est-ce qui change pour les paiements par carte hors de l'EEE ?	24
20. Comment puis-je donner et retirer mon accord à une opération de paiement ?	13	43. Y aura-t-il une incidence sur les frais ?	25
21. Jusqu'à quand puis-je révoquer un ordre de paiement ?	14	44. Qu'est-ce que la nouvelle réglementation change sur les paiements à distance ?	25
22. Dans quel cas mon PSP peut-il refuser d'exécuter une opération de paiement ?	15	45. Qu'est-ce qui change en matière d'émission de monnaie électronique (Monéo par exemple) ?	25
23. Quelles sont les modalités de crédit et de débit de mon compte, lorsque je réalise mes opérations de paiement ?	15	Glossaire	26

# Le nouveau cadre juridique des services de paiement

## 1. Quel est le cadre juridique de la nouvelle réglementation ?

Il est défini par la Directive européenne 2007/64/CE du 13 novembre 2007. Celle-ci est transposée en droit français par :

- l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 régissant la fourniture de services de paiement et portant création des **établissements de paiement**
- le décret n° 2009-934 du 29 juillet 2009
- et, pour ce qui concerne plus spécialement les relations entre les clients et leur **prestataire de services de paiement** (PSP) en matière d'information, par deux arrêtés du 29 juillet 2009.

D'autres décrets de transposition sont encore attendus concernant principalement le régime des nouveaux établissements de paiement.

## 2. Quel est l'objectif de la Directive ?

La Directive a pour objectif de fixer un cadre juridique commun permettant l'instauration d'un véritable marché unique des **services de paiement** dans **l'Espace Economique Européen (EEE)**. De ce fait, en principe les mêmes règles sont applicables à tous les services de paiement en Europe, ainsi qu'aux relations entre les prestataires fournissant ces services et leurs clients. En créant les « **établissements de paiement** », la Directive ouvre par ailleurs le marché des paiements à d'autres acteurs que les banques. Elle fournit enfin la base juridique unique nécessaire à la construction de l'espace unique de paiement en euros SEPA (Single Euro Payments Area).

## 3. Qu'est ce qu'un prestataire de services de paiement (PSP) ?

Un prestataire de services de paiement (PSP) est une entreprise agréée pour offrir des services de paiement. Il s'agit soit :

- des établissements de crédit (dont les banques) traditionnellement engagés dans ces activités puisque la loi leur conférait jusqu'à présent l'exclusivité de la mise à disposition et gestion des moyens de paiement ;
- des « **établissements de paiement** » nouvellement créés (voir questions 11 à 14), qui ne sont pas des établissements de crédit, mais peuvent désormais également offrir des **services de paiement**. Sous cette catégorie, on peut trouver par exemple des opérateurs technologiques (téléphonie, internet) ou encore des entreprises proposant des services d'envois d'argent liquide (par exemple aux migrants vers leur pays d'origine).

Les nouvelles règles relatives aux services de paiement s'imposent tant à l'une qu'à l'autre de ces catégories de prestataires de services de paiement, qui seront dénommés ensemble PSP, dans le présent guide.

## 4. Qu'est-ce qu'un compte de paiement ?

C'est celui que vous utilisez pour effectuer et recevoir des paiements. Il s'agit soit :

- de votre compte de dépôt dans une banque, lequel vous permet d'accéder également à l'ensemble des autres services de la banque. Ne sont donc pas concernés vos autres comptes bancaires soumis à une réglementation particulière, notamment les comptes sur livret, les comptes à terme et les comptes de dépôt de titres ainsi que les comptes espèces qui leur sont spécifiquement rattachés (par exemple un compte espèce PEA) ;

- d'un compte que vous pouvez ouvrir auprès d'un établissement de paiement. Toutefois, les comptes ouverts par ces établissements ne peuvent être utilisés que pour le seul usage des services de paiement.

## 5. Quel est le champ géographique de ces nouvelles règles ?

Les nouvelles règles s'appliquent aux **opérations de paiement** effectuées en France, mais également dans l'**EEE**, lorsqu'elles sont réalisées en euros ou dans une autre devise de l'EEE.

Toutefois, pour maintenir la protection dont les consommateurs bénéficiaient avant l'entrée en vigueur de la Directive, certaines règles s'appliquent également aux opérations de paiement effectuées hors de l'EEE et en toute devise.

## 6. Quel est le calendrier prévu ?

La Directive a fixé au niveau européen, une date limite d'entrée en vigueur des textes de transposition au 1er novembre 2009.

La France a pris les mesures nécessaires et respecte ce calendrier. Certains Etats européens ont pris du retard et ne pourront pas adopter les textes de transposition avant fin 2009 ou courant 2010, ce qui décalera l'application pratique de la Directive dans ces pays.

## 7. Quelle est la relation entre la Directive et le SEPA ?

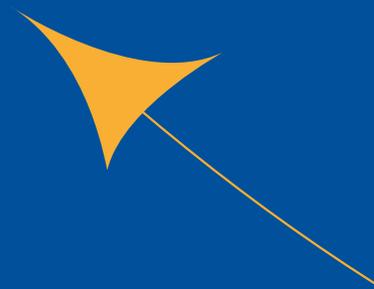
L'objectif essentiel de la Directive est de créer un cadre juridique unique, s'appuyant sur des dispositions légales et réglementaires pour régir les relations entre les **PSP** et les utilisateurs de ces services, tandis que le **SEPA** définit, sur des bases d'accords pris entre les banques qui y participent, les règles techniques applicables aux relations interbancaires.

Du point de vue géographique, les banques suisses et monégasques ont décidé de participer au SEPA alors que la Directive n'est pas, en tant que telle, applicable en Suisse et à Monaco.

Les paiements SEPA sont effectués en euros uniquement, tandis que la Directive concerne toutes les monnaies de l'EEE.

SEPA concerne uniquement le virement SEPA, la carte et le prélèvement SEPA, tandis que la Directive porte à la fois sur les moyens de paiement nationaux actuels et sur les instruments SEPA.

# Les dispositions générales



## 8. Qu'est-ce que la Directive change pour moi ?

La législation et les pratiques bancaires françaises étaient déjà très proches des standards européens imposés par la directive. Les principaux apports sont les suivants :

- Vous êtes assuré de bénéficier de délais d'exécution rapides pour vos **opérations de paiement** (voir question 32) ;
- Vous êtes assuré de disposer d'informations détaillées dans les documents contractuels remis par votre **PSP** ;
- Vous bénéficiez de règles de protection renforcées dans l'exécution d'opérations de paiement effectuées dans l'**EEE** ;
- L'harmonisation résultant de la Directive vous permet, par le biais des instruments **SEPA**, de faire jouer la concurrence et de faire plus facilement appel à un **PSP** situé dans n'importe quel pays européen pour la réalisation de vos opérations, mêmes domestiques.

## 9. La nouvelle réglementation concerne-t-elle aussi les entreprises ?

Tous les utilisateurs de services de paiement sont concernés par les nouvelles règles. Toutefois, la Directive prévoit qu'il peut être dérogé à certaines dispositions quand le client n'est pas un consommateur (une entreprise par exemple).

## 10. Quelle est la différence entre un service de paiement, un service bancaire de paiement, un moyen de paiement et un instrument de paiement ?

Le terme **services de paiement** désigne les prestations listées en avant-propos de ce guide, auxquelles s'applique l'ensemble des règles définies par la Directive pour encadrer les relations entre les **PSP** et leurs clients.

Il existe quelques **services bancaires de paiement** non compris dans les prestations évoquées ci-dessus et qui restent de la compétence exclusive des établissements de crédit de par la loi. Il s'agit principalement de la délivrance de chèquiers.

Le Code monétaire et financier donne une définition très générique de la notion de « moyens de paiement » et c'est le terme généralement utilisé dans la vie courante. La nouvelle réglementation donne une définition de la notion d'**instrument de paiement** qui désigne plutôt le mécanisme permettant d'effectuer les opérations de paiement.

# Les établissements de paiement



## 11. Qu'est-ce qu'un établissement de paiement ?

Un **établissement de paiement** est une entreprise agréée par les autorités publiques de son pays conformément à la législation européenne, pour fournir des **services de paiement** (voir liste en avant-propos). L'activité d'établissement de paiement peut être exercée soit à titre principal soit à titre complémentaire à d'autres activités commerciales ou de services.

Un établissement de paiement est soumis à la même réglementation que celle d'une banque en ce qui concerne les **services de paiement** : le secret professionnel, la lutte contre le blanchiment et les obligations de déclaration à l'administration fiscale. Toutefois, il doit obtenir une garantie bancaire ou une assurance garantissant à sa clientèle, en cas de défaillance, le remboursement des fonds qu'il détient. En effet, sur ce point, il fait l'objet d'une réglementation moins exigeante que celle des banques.

## 12. Comment reconnaître un établissement de paiement ?

Tout **établissement de paiement** doit être inscrit dans un registre tenu à jour par les autorités du pays de son siège social, et les contrats conclus avec sa clientèle doivent mentionner les coordonnées de cette autorité de contrôle et du registre où il est inscrit. En France, c'est le CECEI (Comité des Etablissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement situé à la Banque de France) qui tient à jour la liste des établissements de paiement français. Cette liste précise pour chaque établissement les services qu'il est autorisé à rendre. Elle est publiée au Journal Officiel.

### 13. Quels services de paiement un établissement de paiement peut-il m'offrir?

La gamme des **services de paiement** que peut vous proposer l'établissement dépend de son agrément.

Dans l'agrément le plus large, l'établissement peut offrir tous les services de paiement visés en avant-propos. Toutefois, il ne peut accorder de crédit que si celui-ci a un caractère accessoire et est octroyé exclusivement dans le cadre de l'exécution d'opérations de paiement, pour une durée qui ne peut en aucun cas excéder douze mois.

A l'inverse, un **établissement de paiement** pourra n'être agréé que pour une seule ou certaines des catégories de **services de paiement**.

### 14. Si je fais appel à un établissement de paiement, est-ce que je dois ouvrir un compte dans cet établissement ?

L'ouverture d'un compte dépend du type de **services de paiement** que l'établissement est habilité à offrir. Un service de transfert d'argent reçus en espèces n'implique pas forcément l'ouverture d'un **compte de paiement**.

Par contre, s'il vous propose des services de paiement plus larges, l'établissement vous invitera à ouvrir un compte de paiement chez lui. Ce compte ne pourra être utilisé que pour des opérations de paiement. Les sommes que vous y déposerez ne pourront faire l'objet d'aucun placement dans un produit d'épargne ou d'investissement. Votre compte ne pourra pas non plus être à découvert. Vous pourrez y domicilier votre salaire et y encaisser les chèques dont vous êtes bénéficiaire mais l'établissement de paiement ne pourra pas vous délivrer un chéquier.

# Conséquences du nouveau cadre dans les relations avec ma banque



### 15. Quelle information vais-je recevoir de ma banque sur la nouvelle réglementation ?

Votre banque est déjà un **PSP**.

Si votre convention de compte n'a pas été actualisée au 1er novembre 2009, votre banque vous informera des conséquences de la nouvelle réglementation avant le 1er décembre 2009. De plus, avant le 31 mai 2010, elle vous informera qu'elle met à votre disposition en agence ou qu'elle vous adressera gratuitement, sur simple demande, une convention de compte de dépôt actualisée conformément à la nouvelle réglementation.

### 16. Quelle est l'incidence sur ma convention de compte ?

Vous conservez sans formalité particulière tous les services de paiement dont vous disposez déjà dans votre banque et qui entrent désormais dans le cadre de la nouvelle réglementation. Seules certaines modalités sont modifiées mais la Directive ne remet pas en cause les services dont vous bénéficiez.

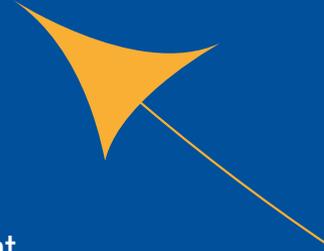
## 17. Dois-je signer quelque chose pour bénéficier de la nouvelle réglementation ?

Non. La nouvelle réglementation s'applique dès le 1er novembre 2009 aux contrats en cours sans qu'il soit nécessaire de signer un avenant ou une nouvelle convention.

## 18. Est ce qu'il y a une incidence sur les frais ?

La nouvelle réglementation limite les frais qui peuvent être demandés par votre PSP pour les informations qui vous sont fournies. Elle interdit également de facturer les mesures préventives et correctives que vous ou votre **PSP** devez prendre en cas d'incident. Par ailleurs, elle prévoit que votre PSP vous communique gratuitement tous les mois, un relevé de compte (papier ou électronique selon ce qui est convenu avec le PSP).

# Règles applicables à mes opérations de paiement



## 19. Quelles sont mes obligations concernant les instruments de paiement que j'utilise ?

Comme avant, dès que vous recevez un **instrument de paiement**, vous devez le conserver en toute sécurité, ainsi que ses **dispositifs de sécurité personnalisés**. Vous devez également l'utiliser conformément aux conditions de fonctionnement convenues avec votre **PSP**.

Comme avant également, lorsque vous avez connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de votre instrument de paiement ou des données qui sont liées à son utilisation, vous devez en informer sans tarder votre PSP pour obtenir le blocage de l'instrument.

## 20. Comment puis-je donner et retirer mon accord à une opération de paiement ?

Un **PSP** ne peut exécuter une opération de paiement sur votre compte que si vous l'avez autorisée dans les conditions prévues.

La plupart du temps, vous donnez votre accord (le « **consentement** » en termes juridiques) au moment où vous donnez l'ordre de payer, que ce soit directement (par exemple dans un virement), ou via l'intermédiaire du bénéficiaire (par exemple dans un paiement par carte). L'accord peut se manifester par une signature manuscrite (virement), ou par la frappe du code confidentiel sur un terminal de paiement ou la communication des données figurant sur la carte (paiement par carte).

Pour le prélèvement actuel, l'accord est donné à l'origine, en deux parties : demande de prélèvement (conservée par votre créancier) et l'autorisation de prélèvement (adressée par lui à votre banque). Pour le prélèvement **SEPA** (service offert par les banques françaises au plus tard en novembre 2010), l'accord prendra la forme d'un formulaire unique appelé « mandat de prélèvement SEPA » que vous devrez adresser à votre créancier, dûment rempli et signé.

Si vous souhaitez retirer votre accord, la conséquence est alors que votre PSP n'est plus autorisé à exécuter l'opération. Vous pouvez retirer l'accord donné pour une série d'opérations (par exemple un virement permanent ou des prélèvements réguliers). La conséquence est alors que votre PSP n'est plus autorisé à exécuter les opérations postérieures à ce retrait.

## 21. Jusqu'à quand puis-je révoquer un ordre de paiement ?

Vous pouvez demander à votre **PSP** de « révoquer » (c'est-à-dire annuler) un ordre de paiement (ou une série d'ordres de paiement) selon les formes convenues et dans les délais limites prévus par la Directive.

Dans le cas du virement, et s'il s'agit :

- d'un virement pour exécution immédiate, vous ne pouvez plus révoquer l'ordre de virement une fois que votre PSP l'a reçu ;
- d'un virement à échéance, c'est-à-dire dont l'exécution est demandée à une date future, vous pouvez révoquer l'ordre au plus tard jusqu'à la fin du **jour ouvrable** précédant la date concernée ;
- d'un virement permanent (par exemple exécuté tous les 14 du mois), vous pouvez révoquer l'une des échéances de ce virement permanent au plus tard jusqu'à la fin du jour ouvrable précédant la date convenue (soit dans l'exemple jusqu'au 13 fin de journée).

Dans le cas du prélèvement, vous pouvez demander la révocation d'une ou plusieurs échéances de prélèvement, au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu pour le débit des fonds (par exemple, pour un prélèvement le 24 du mois, le client ne peut plus le révoquer à partir du 23, fin de journée). Le jour convenu pour le débit des fonds vous est communiqué par le créancier sur une facture ou un échéancier.

Dans le cas du paiement par carte bancaire, vous ne pouvez pas révoquer l'ordre de paiement une fois que vous l'avez transmis au commerçant, par exemple par le biais de la saisie du code confidentiel sur le terminal du commerçant ou la communication des données figurant sur la carte.

Dans certains cas, votre PSP peut vous accorder des délais de révocation plus longs. Le PSP peut alors prévoir contractuellement d'imputer des frais pour ce service.

## 22. Dans quel cas mon PSP peut-il refuser d'exécuter une opération de paiement ?

Un **PSP** peut refuser d'exécuter un ordre de paiement se présentant sur votre compte, et si le moyen de paiement le permet, dans les principaux cas suivants (liste non exhaustive) :

- la provision sur votre compte n'est pas suffisante
- votre ordre de paiement est incomplet
- votre ordre de paiement contient des informations erronées
- vous n'avez pas donné d'autorisation préalable à des prélèvements sur votre compte ou avez retiré cette autorisation
- le solde de votre compte est rendu indisponible suite à une saisie, un avis à tiers détenteur, etc.
- l'opération que vous demandez n'est pas admise sur le compte.

Dès lors qu'il prend la décision de refuser d'exécuter un ordre de paiement sur votre compte, le PSP vous notifie ce refus ou met la notification à votre disposition selon les modalités convenues, et vous en donne les motifs. Le PSP a la possibilité d'imputer des frais dans ce cas.

## 23. Quelles sont les modalités de crédit et de débit de mon compte, lorsque je réalise mes opérations de paiement ?

Les nouvelles règles européennes sur ce point concernent les **opérations de paiement** effectuées en euros ou dans une autre devise de l'**EEE** et sont très proches de ce qui est déjà pratiqué en France.

Lorsque votre **PSP** reçoit des fonds dont vous êtes bénéficiaire un **jour ouvrable**, il crédite votre compte avec comme **date de valeur** la date du jour et met le montant des fonds à votre disposition immédiatement après en avoir été lui-même crédité. Si votre PSP reçoit les fonds un jour non ouvrable, il n'est pas en mesure d'exécuter l'opération de paiement qui est alors reportée au prochain jour ouvrable.

Lorsqu'une opération est effectuée en débit de votre compte, la date de valeur du débit inscrit à votre compte ne peut être antérieure au jour où le montant de l'opération de paiement est débité de votre compte.

# Contestation d'une opération de paiement

## 24. Que dois-je faire pour contester une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée débitée de mon compte ?

Si vous constatez qu'une **opération de paiement** a été anormalement débitée sur votre compte car vous ne l'avez pas autorisée ou qu'elle a été mal exécutée, signalez-la sans tarder à votre **PSP**, et au plus tard dans un délai de 13 mois suivant la date de débit en compte sous peine de perdre tout droit de contestation.

Attention : s'il s'agit d'un paiement par carte, que votre réclamation est consécutive à la perte ou au vol de celle-ci, et que l'opération contestée a été réalisée hors de l'**EEE**, ce délai de contestation est ramené à 70 jours (il peut toutefois être contractuellement prolongé par votre PSP sans pouvoir dépasser 120 jours).

## 25. En cas d'opération que je n'ai pas autorisée, comment s'effectue le partage des responsabilités et des coûts ?

Pour autant que vous l'ayez bien signalée à votre **PSP** conformément aux nouvelles règles (voir question 24), l'opération non autorisée vous est remboursée immédiatement par votre PSP. Celui-ci, le cas échéant, rétablira votre compte dans l'état où il se serait trouvé si cette opération n'avait pas eu lieu.

La Directive prévoit un régime spécifique pour les cas particuliers d'utilisation d'un **instrument de paiement** doté d'un **dispositif de sécurité personnalisé** (par exemple carte de paiement à laquelle est attaché un code confidentiel). Dans ce cas, votre responsabilité est engagée jusqu'à concurrence de 150 euros en cas de perte ou vol, avant demande de blocage de l'instrument à votre PSP (communément appelée opposition bien que ce terme ne figure plus désormais dans la loi). Toutefois, votre responsabilité n'est pas engagée si le dispositif de sécurité personnalisé n'a pas été utilisé ou si votre instrument de paiement ou les données qui lui sont liées ont été détournés à votre insu ou contrefaits.

Par ailleurs, pour conserver la protection dont le consommateur bénéficiait antérieurement, ces dispositions s'appliquent également lorsque les opérations de paiement par carte non autorisées ont été réalisées en dehors de l'**EEE**, quelle que soit la devise utilisée (avec toutefois l'application de la franchise de 150 euros même si le dispositif de sécurité personnalisé n'a pas été utilisé).

Inversement, toutes les opérations non autorisées sont à votre charge sans limitation de montant dans les cas suivants :

- si vous faites preuve de négligence grave notamment dans la conservation du dispositif de sécurité personnalisé de votre instrument de paiement ou dans la déclaration de la perte, du vol ou toute utilisation non autorisée de votre instrument ;
- si vous avez agi frauduleusement.

## 26. Y a-t-il des cas où je peux contester une opération de paiement que j'ai pourtant déjà autorisée ?

Oui, pour certaines opérations réalisées par prélèvement ou par carte, à une double condition :

- vous n'en connaissiez pas le montant exact quand vous l'avez autorisée, et
- son montant excède ce à quoi vous pouviez raisonnablement vous attendre.

Dans ce cas, vous devez présenter votre demande de remboursement dans un délai de 8 semaines à compter de la date de débit sur votre compte et le PSP dispose d'un délai de 10 **jours ouvrables** suivant la date de réception de votre demande pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

# Les dispositions par moyen de paiement

## 27. Selon le moyen de paiement que j'utilise le commerçant peut-il me faire payer des frais supplémentaires ?

En France, il est spécifiquement interdit au commerçant de vous prélever des frais pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné. La loi prévoit toutefois la possibilité d'instaurer des exceptions à ce principe, mais celles-ci devront être prévues par décret.

# Les espèces

## Les espèces

## 28. Qu'est-ce qui change pour mes paiements en espèces ?

La nouvelle réglementation ne change rien pour vos paiements en espèces, par exemple directement auprès d'un commerçant.

## 29. Qu'est-ce qui change pour mes retraits d'espèces au distributeur ?

La nouvelle réglementation ne change rien pour vos retraits de billets en euros dans les distributeurs en France. Si vous effectuez un retrait en devise locale dans un pays de l'EEE hors zone euro, la nouvelle réglementation prévoit diverses informations qui vous étaient déjà le plus souvent fournies sur votre relevé de compte (montant du retrait après conversion en euros, montant du retrait en devises, montant des frais...).

## 30. Qu'est-ce qui change pour mes dépôts d'espèces ?

La nouvelle réglementation encadre les délais de crédit en compte. Vous êtes informé sur les modalités selon lesquelles votre compte est crédité lorsque vous faites un dépôt dans un automate, dans un dispositif de dépôt permanent (dépôt de nuit par exemple pour les commerçants). En pratique ces modalités sont établies en fonction de la périodicité du relevé des fonds, du temps nécessaire à leur vérification et de la saisie des coordonnées de votre dépôt.

# Les chèques

## 31. Qu'est-ce qui change pour mes paiements par chèques ?

La nouvelle réglementation ne concerne pas les paiements par chèques.

# Virements

## 32. Qu'est-ce qui change pour mes virements émis et reçus ?

Les règles générales définies par la nouvelle réglementation (*consentement*, irrévocabilité, refus, contestation ...) s'appliquent à tous les *services de paiement* et concernent le virement (voir questions 19 à 25).

De plus, la nouvelle réglementation encadre les délais d'exécution. Ces délais, qui sont décomptés à partir du *moment de réception* de l'ordre de paiement par votre *PSP*, sont les suivants :

- pour les virements en euros, en France et dans l'*EEE* à partir d'un compte en euro : 1 *jour ouvrable* entre le *moment de réception* de l'ordre de paiement par votre *PSP* et le crédit sur le compte du *PSP* du bénéficiaire. Les fonds sont mis immédiatement à la disposition du bénéficiaire. Toutefois, une période d'adaptation est prévue jusqu'au 1er janvier 2012, durant laquelle les délais peuvent aller jusqu'à 3 jours ouvrables. Ces délais sont prorogés d'un jour pour les opérations sur support papier ;
- pour les virements dans l'*EEE* et dans une devise d'un de ces Etats autre que l'euro, les délais sont de quatre jours ouvrables maximum.

## 33. Qu'est-ce qui change pour mes virements à destination de l'étranger, éventuellement en devises ?

Les délais des virements émis vers un compte situé hors de l'*EEE*, ainsi que ceux émis dans une devise n'appartenant pas à l'un des Etats de l'*EEE*, ne sont pas réglementés quant à leurs délais d'exécution. Ils continuent donc d'être effectués dans les délais habituels, compte tenu de leurs spécificités.

## 34. Quelle est l'incidence sur le nouveau virement SEPA ?

Le virement *SEPA*, disponible depuis le 28 janvier 2008, est conforme aux nouvelles règles européennes dont il avait anticipé l'application, notamment concernant les délais d'exécution.

## 35. Qu'est-ce qui change en matière de frais sur les virements ?

La nouvelle réglementation ne couvre pas les montants des frais qui peuvent être perçus par un *PSP* pour l'exécution d'un virement émis ou reçu.

En revanche, certaines options de frais qui étaient utilisées généralement pour des virements transfrontaliers (options dite « BEN » - tous les frais sont supportés par la bénéficiaire - et « OUR » - tous les frais sont supportés par le donneur d'ordre) ne sont plus toujours autorisées. Ainsi, pour les virements en euros ou dans une autre devise de l'*EEE*, effectués en France ou dans l'*EEE* et n'exigeant aucune conversion monétaire, chaque *PSP* ne peut faire supporter que ses propres frais à son client.

# Prélèvements

## 36. Qu'est-ce que la nouvelle réglementation change pour les prélèvements ?

Les règles générales définies par la nouvelle réglementation (*consentement*, irrévocabilité, refus, contestation ...) s'appliquent à tous les services de paiement et concernent donc aussi le prélèvement (voir questions 19 à 26).

## 37. Qu'est-ce qui change si je veux refuser un prélèvement ?

Vous pouvez refuser un prélèvement en vous adressant à votre *PSP*. Vous lui demandez de s'opposer au paiement du prélèvement correspondant au montant figurant sur l'échéancier ou la facture. Vous pouvez effectuer cette demande jusqu'à la fin du *jour ouvrable* précédant le jour indiqué par le créancier pour le débit de l'opération sur votre compte.

## 38. Qu'est-ce qui change si je veux mettre fin aux paiements par prélèvement à un créancier ?

Lorsque vous ne voulez plus payer un créancier par prélèvements, vous informez d'une part votre *PSP* et d'autre part le créancier. Vous retirez ainsi votre accord ou *consentement* à l'exécution de tout prélèvement postérieur à la date de votre demande.

Lorsque vous ne voudrez plus payer un créancier par le nouveau prélèvement *SEPA* (service offert par les banques françaises au plus tard en novembre 2010), vous aurez seulement à informer le créancier. Vous retirerez ainsi votre accord à l'exécution de tout prélèvement postérieur à la date de votre demande.

## 39. Y a-t-il une incidence si un prélèvement est rejeté sans provision ?

Lorsque votre *PSP* refuse d'exécuter une opération de prélèvement, faute de provision sur votre compte, vous en êtes informé par ce dernier, comme expliqué à la question 22.

## 40. Qu'est-ce qui change pour les Titres Interbancaires de Paiement (TIP) ?

Les TIP sont considérés comme des services de paiement et soumis aux règles générales expliquées aux questions 19 à 26.

# Cartes de paiement

## 41. Qu'est-ce qui change pour les paiements par carte dans l'EEE ?

La nouvelle réglementation ne modifie pas la façon dont fonctionne votre carte de paiement si vous l'utilisez dans l'EEE.

Par ailleurs, le nouveau régime juridique suit les règles générales définies par la nouvelle réglementation (voir questions 19 à 26). Il est très proche de celui auquel vous étiez habitué :

- vous devez prendre toute mesure pour conserver en sécurité votre carte et votre code confidentiel et déclarer sans tarder à votre **PSP** la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation non autorisée de celle-ci. Ces obligations sont désormais prévues par la loi.
- vous pouvez contester des opérations non autorisées en cas de perte, vol ou détournement de la carte. Le délai maximum de contestation auprès de votre PSP qui était de 70 jours (éventuellement étendu à 120 jours si votre contrat le prévoyait) passe à 13 mois à compter du débit en compte, pour les paiements effectués à l'intérieur de l'EEE.
- en cas d'opérations non autorisées, le partage des responsabilités et des coûts s'effectue comme expliqué à la question 25. A cet égard, vous bénéficiez d'un nouvel avantage : si votre carte est utilisée avant demande d'opposition (de blocage), sans usage du dispositif de sécurité personnalisé, vous êtes remboursé intégralement, sans la franchise de 150 euros.
- votre PSP peut bloquer votre carte pour des raisons de sécurité ou liées à l'état de votre compte. Vous êtes alors informé du blocage et de son motif soit avant ce blocage, soit immédiatement après.

## 42. Qu'est-ce qui change pour les paiements par carte hors de l'EEE ?

Pour vos paiements par cartes lorsque le **PSP** du bénéficiaire est hors de l'EEE et quelle que soit la devise, le délai maximum de contestation des opérations non autorisées auprès de votre PSP reste de 70 jours. Ce délai peut être prorogé contractuellement jusqu'à 120 jours par votre PSP.

Par ailleurs, vous ne bénéficiez pas du nouvel avantage relatif à l'exonération de la franchise évoqué à la question précédente.

## 43. Y aura-t-il une incidence sur les frais ?

En cas d'incident, les titulaires d'une carte de paiement bénéficient de la gratuité des mesures préventives et correctives à prendre, qui comprendrait par exemple la mise en opposition (blocage) de la carte en cas de vol.

## 44. Qu'est-ce que la nouvelle réglementation change sur les paiements à distance ?

Comme auparavant, vous restez protégé en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée au moyen de données détournées par un tiers (par exemple, le numéro de votre carte, sa date d'expiration, et le cryptogramme visuel). Vous avez à supporter toutefois les pertes occasionnées si celles-ci résultent d'une négligence grave de votre part (voir question 25).

## 45. Qu'est-ce qui change en matière d'émission de monnaie électronique (Monéo par exemple) ?

Une nouvelle directive européenne (2009/110/CE du 16 septembre 2009), distincte de celle concernant les services de paiement, modifie le régime des établissements de monnaie électronique et les règles relatives à l'émission de monnaie électronique. Toutefois, cette Directive n'est pas encore transposée en droit français, la date limite étant fixée au 30 avril 2011.

# Glossaire

## **Consentement**

C'est l'action par laquelle le payeur autorise une opération de paiement. Le consentement est donné sous la forme convenue entre le payeur et son prestataire de services de paiement.

## **Compte de paiement**

C'est un compte détenu au nom d'une ou de plusieurs personnes, utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement. Il s'agit :

- du compte de dépôt ouvert auprès d'une banque. Ne sont pas considérés comme des comptes de paiement les comptes soumis à réglementation particulière, notamment les comptes sur livret, les comptes à terme ainsi que les comptes-titres et les comptes espèces qui leur sont spécifiquement associés.
- d'un compte ouvert auprès d'un établissement de paiement et qui doit être exclusivement utilisé pour des opérations de paiement.

## **Date de valeur**

La date de valeur d'une écriture inscrite (au débit ou au crédit) sur un compte est la date à laquelle la somme est prise en considération uniquement pour le calcul d'éventuels intérêts débiteurs ou créditeurs sur le compte.

## **Dispositif de sécurité personnalisé**

Il s'agit de tout moyen technique affecté par un prestataire de services de paiement à un utilisateur donné pour l'utilisation d'un instrument de paiement. Ce dispositif, propre à l'utilisateur de services de paiement et placé sous sa garde, lui est personnel, c'est-à-dire qu'il est le seul à le connaître.

Les codes confidentiels attachés à un service de banque à distance sont par exemple des dispositifs de sécurité personnalisés.

## **EEE - Espace Economique Européen**

A la date de publication, l'Espace Economique Européen (EEE) comprend les 27 pays de l'Union Européenne plus l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

Les 27 pays de l'Union Européenne sont : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République Tchèque, le Royaume-Uni, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

## **Etablissements de paiement**

Ce sont des personnes morales, autres que les établissements de crédit, ayant reçu l'agrément du Comité des Etablissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement (CECEI) pour fournir à titre de profession habituelle des services de paiement.

## **Instrument de paiement**

Un instrument de paiement s'entend, alternativement ou cumulativement, de tout dispositif personnalisé et de l'ensemble des procédures convenu entre l'utilisateur de services de paiement et le prestataire de services de paiement et auquel l'utilisateur de services de paiement a recours pour donner un ordre de paiement.

## **Jour ouvrable**

C'est un jour au cours duquel le prestataire de services de paiement du payeur ou du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement.

## **Moment de réception d'un ordre de paiement**

C'est le moment où l'ordre de paiement est effectivement reçu par le prestataire de services de paiement du payeur. Il constitue le point de départ du calcul du délai d'exécution d'une opération de paiement. La nouvelle réglementation prévoit que si l'ordre de paiement n'est pas reçu un jour ouvrable, il sera réputé reçu le jour ouvrable suivant. Le prestataire de services de paiement peut établir une heure limite au-delà de laquelle tout ordre de paiement reçu sera réputé reçu le jour suivant. Cette heure est fixée par chaque prestataire en fonction de ses contraintes propres.

Dans le cas où il a été prévu entre l'utilisateur de services de paiement qui initie l'ordre de paiement et son prestataire de services de paiement que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée ou le jour où le payeur aura mis les fonds à la disposition de son prestataire de service de paiement, le moment de réception est réputé être le jour convenu.

## **Opération de paiement**

Il s'agit de toute opération, ordonnée par le payeur ou le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire.

## **Prestataire de services de paiement (PSP)**

Entreprise agréée pour fournir des services de paiement, en l'occurrence un établissement de crédit ou un établissement de

paiement. En France, la Banque de France et l'Institut d'émission des départements d'outre-mer, le Trésor public et la Caisse des dépôts et consignations sont également considérés comme des prestataires de services de paiement.

## **Services de paiement**

Il s'agit de la liste des prestations visées en avant-propos de ce guide et auxquelles s'applique la nouvelle réglementation.

## **Services bancaires de paiement**

La loi française a créé la notion nouvelle de « services bancaires de paiement », distincte de celle de « services de paiement », pour désigner des services qui ne peuvent être offerts exclusivement que par des établissements de crédit. Ainsi, la délivrance de chèques est un service bancaire de paiement.

## **SEPA (Single Euro Payments Area)**

Après la mise en place de l'euro, l'harmonisation européenne se poursuit avec les moyens de paiement. Ainsi, un espace unique de paiement en euro, le « SEPA » (Single Euro Payments Area) voit progressivement le jour, depuis 2008. Toute personne ayant un compte bancaire ou un compte de paiement dans cet espace (comprenant actuellement les pays de l'EEE plus la Suisse et Monaco), pourra envoyer et recevoir des paiements en euros dans les mêmes conditions qu'à l'intérieur de ses frontières nationales. Cette intégration concerne d'abord les virements et les paiements par carte, puis les prélèvements.

# DÉJÀ PARUS DANS CETTE COLLECTION :

• n° 3	Réglez un litige avec votre banque	Le coût d'un crédit	• n° 26
• n° 5	La convention de compte	Le virement SEPA	• n° 27
• n° 6	Quelle garantie pour vos dépôts ?	Le regroupement de crédits, la solution ?	• n° 28
• n° 7	Comment régler vos dépenses à l'étranger ?	Les donations	• n° 29
• n° 8	Maîtriser son taux d'endettement	Dix conseils pratiques pour gérer au mieux son compte bancaire	• n° 30
• n° 9	Bien utiliser le chèque	Le Crédit relais immobilier	• n° 31
• n° 11	N'émettez pas de chèque sans provision	L'assurance emprunteur en crédit immobilier	• n° 32
• n° 13	Redécouvrez le crédit à la consommation	L'éco-prêt à taux zéro ou éco-ptz	• n° 33
• n° 14	Le droit au compte	Souscrire ou acheter des obligations	• n° 34
• n° 15	La protection de vos données personnelles		
• n° 16	Bien utiliser votre carte		
• n° 17	Le FICP (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers)		
• n° 18	Le compte joint		
• n° 19	Se porter caution		
• n° 20	Epargne éthique et Epargne solidaire		
• n° 21	Vivre sans chéquier		
• n° 22	Le surendettement		
• n° 23	Prélèvement et autres moyens de paiement répétitifs		
• n° 24	Bien choisir son produit d'épargne		
• n° 25	La Convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé)		

## Les hors-séries

- Le Guide de la mobilité
- Sécurité des opérations bancaires
- Glossaire des opérations bancaires courantes
- Envoyer de l'argent à l'étranger  
(uniquement en version électronique)
- La commercialisation des instruments financiers
- La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Les numéros non-indiqués, périmés, ne sont pas réédités