

LA DIRECTIVE SUR LES SERVICES DE PAIEMENT

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LE CONSOMMATEUR

Les mêmes règles partout en Europe

Une information plus claire sur les paiements

Des paiements plus rapides

Une meilleure protection des consommateurs

Un choix plus large de services de paiement

Plus de renseignements?

Vous trouverez plus de renseignements sur la directive relative aux services de paiement sur le site internet de la Commission:

http://ec.europa.eu/internal_market/payments/framework/index_fr.htm

LA DIRECTIVE SUR LES SERVICES DE PAIEMENT

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LE CONSOMMATEUR



LA DIRECTIVE SUR LES SERVICES DE PAIEMENT

CE QUE CELA SIGNIFIE POUR LE CONSOMMATEUR

Des règles au niveau de l'Union européenne pour renforcer vos droits

La directive de l'UE sur les services de paiement (DSP), qui est applicable depuis le 1er novembre 2009, veille à ce que les règles en matière de paiements électroniques — le paiement par carte de débit ou le transfert d'argent, par exemple — soient les mêmes dans 30 pays européens (dans l'Union européenne, en Islande, en Norvège et au Liechtenstein). Cela signifie que vous pourrez effectuer des paiements dans toute l'Europe aussi facilement et avec la même sécurité que dans votre propre pays.

La DSP indique en détail les informations que vous devriez recevoir et rend les paiements plus rapides et plus sûrs. Elle permet aussi aux nouveaux «établissements de paiement» (organismes de transfert d'argent, détaillants et entreprises de téléphonie, par exemple), d'assurer des services de paiement au même titre que les banques. Banques, établissements de paiement et autres organismes de paiement sont désignés collectivement sous l'appellation «prestataires de services de paiement».

La DSP englobe toutes sortes de paiements électroniques et autres qu'en espèces, depuis les virements jusqu'aux paiements par téléphone mobile ou en ligne, en passant par les prélèvements automatiques, les paiements par carte (y compris par carte de crédit) et les transferts d'argent. Elle ne couvre pas les paiements en espèces et par chèque. Les paiements dans n'importe quelle monnaie européenne (pas seulement l'euro) sont inclus pour autant que les prestataires de services de paiement, tant celui du donneur d'ordre que celui du bénéficiaire, se trouvent dans l'un des 30 pays.

Une information plus claire sur les paiements

La DSP clarifie l'information sur les paiements de plusieurs manières:

- **Par votre prestataire de services de paiement:** Vous devez recevoir les informations essentielles nécessaires avant et après un paiement.

Avant que vous ne commenciez à utiliser ses services, votre prestataire de services de paiement doit vous donner les modalités et conditions détaillées, y compris des informations sur lui-même, les caractéristiques du service de paiement (comme la procédure pour donner le consentement), le délai de traitement, les éventuels plafonds de dépenses, les frais et vos droits à remboursement. Cela permet de comparer plus facilement les modalités et conditions et de choisir la formule qui répond le mieux à vos besoins.

Vous devez être informé des éventuelles modifications apportées à ces conditions, notamment aux frais, au moins deux mois à l'avance.

Après chaque paiement, vous serez informé du montant, de la date et des frais, de façon à ce que vous puissiez vérifier que le paiement a été fait correctement.

- **Dans les magasins:** Vous verrez aussi plus clairement combien vous sont facturés les frais de paiement dans les magasins, y compris les commerces en ligne. Les détaillants seront autorisés à vous faire une ristourne

si vous payez vos achats avec un moyen de paiement qui est avantageux pour eux (si vous utilisez une carte à débit immédiat ou une carte de magasin, par exemple). Ils peuvent aussi vous compter des frais pour les modes de paiement qui entraînent des coûts pour eux (les cartes de crédit par exemple), si cette option n'est pas interdite ou limitée par la législation nationale.

Des paiements plus rapides

La DSP oblige les prestataires de services de paiement à traiter les paiements dans des délais clairement fixés à l'avance. À partir du 1er janvier 2012, à partir du moment où l'ordre de paiement est reçu, le paiement devra être fait pour la fin du jour suivant. Dans l'intervalle, les prestataires de services de paiement disposeront de trois jours.

Le bénéficiaire devra avoir accès à l'argent immédiatement.

Droits à remboursement

La DSP protège également vos droits en cas de prélèvement non autorisé ou inexact sur vos comptes. Il existe trois types de droits à remboursement.

- **Prélèvements non autorisés:** Si vous vous rendez compte qu'un prélèvement non autorisé a été fait sur votre compte, vous avez droit à un remboursement immédiat, à condition d'informer votre prestataire de services de paiement dès que possible et au plus tard 13 mois après la date du prélèvement.
- **Surfacturation:** Si vous avez autorisé un paiement sans préciser le montant, par exemple par prélèvement automatique ou par carte de crédit pour la réservation d'une chambre d'hôtel ou d'une voiture, et que le montant prélevé ne correspond pas à ce que vous pouviez raisonnablement escompter, vous serez en droit de le contester en contactant le prestataire de services de paiement dans un délai de huit semaines. Le prestataire de services de paiement devra alors vous rembourser dans un délai de dix jours ou justifier son refus.
- **Traitement erroné:** Si vous autorisez la transaction mais que le prestataire de services de paiement commet une erreur dans le traitement du paiement, par exemple en n'effectuant pas le paiement, en débitant un montant erroné, en effectuant le paiement tardivement ou deux fois, vous serez en droit de contester l'opération dans un délai de 13 mois et d'obtenir la rectification qui convient.

Renforcement de la concurrence

La DSP ouvre le marché des paiements et permet aux entreprises autres que les banques (organismes de transfert d'argent, détaillants, entreprises de téléphonie, par exemple) d'assurer des services de paiement. Pour protéger votre argent, ces nouveaux établissements de paiement feront l'objet d'une réglementation.

