

février
2011



La nouvelle législation relative
aux services de paiement et l'espace de
paiement européen unifié



**La nouvelle législation relative
aux services de paiement et l'espace de
paiement européen unifié**

Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Rue du Progrès, 50
1210 BRUXELLES
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>

tél. 02 277 51 11

Pour les appels en provenance de l'étranger :
tél. + 32 2 277 51 11

Editeur responsable : Regis Massant
Président a.i. du Comité de direction
Rue du Progrès, 50
1210 BRUXELLES

Dépôt légal : D/2011/2295/23

S4-09-0254/0360-11

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Avant-propos

Cette brochure contient des explications sur la législation belge relative aux services de paiement. Elle ne peut cependant pas se substituer au texte de loi même.

Les points de vue repris dans cette brochure sont formulés sous réserve du pouvoir d'appréciation souverain des cours et tribunaux nationaux et européens. Le SPF se réserve le droit de modifier unilatéralement ces points de vue en fonction des développements de la jurisprudence et de la doctrine.

Cette brochure est soumise pour consultation, les personnes intéressées ayant la possibilité de communiquer leur opinion et leurs remarques éventuelles à l'adresse e-mail suivante : SFIN@economie.fgov.be

Table des matières

Liste des abréviations	7
1. Introduction : un espace de paiement européen	8
1.1. SEPA.....	8
1.2. Législation sur les services de paiement en exécution de la directive européenne sur les services de paiement.....	10
1.3. Règlement européen concernant les paiements transfrontaliers.....	11
1.3.1. Même tarif pour les paiements nationaux et transfrontaliers.....	12
1.3.2. Infos sur IBAN/BIC, en vue de faciliter l'automatisation des paiements.....	12
1.3.3. Domiciliation européenne : accessibilité aux prestataires de services de paiement et commissions d'interchange.....	13
1.4. Législation sur la monnaie électronique.....	14
1.4.1. Monnaie électronique - Notion.....	14
1.4.2. Etablissements de monnaie électronique.....	14
1.4.3. Remboursement de la monnaie électronique.....	15
2. “Loi relative aux services de paiement” - commentaire	16
2.1. Services de paiement.....	16
2.1.1. Quels services de paiement?.....	16
2.1.2. Ne tombent PAS sous l'application de la loi sur les services de paiement:	18
2.2. Prestataire de services de paiement.....	19
2.2.1. Catégories de prestataires de services de paiement.....	19
2.2.2. Agrément pour l'exercice de l'activité de “services de paiement”.....	20
2.3. L'utilisateur de services de paiement	22
2.3.1. Le “consommateur”.....	22
2.3.2. Le “non-consommateur”	22

2.4. La domiciliation	23
2.4.1. Définition.....	23
2.4.2. Types.....	23
2.4.3. Règles particulières concernant la domiciliation dans la loi sur les services de paiement :	24
2.5. Informations.....	26
2.5.1. Mode de communication.....	27
2.5.2. Aperçu des obligations d'information	28
2.5.3. Coûts de l'information:	34
2.5.4. Charge de la preuve des obligations d'information.....	35
2.5.5. AR du 23 mars 1995 relatif à l'indication des tarifs des services financiers homogènes	35
2.6. Modification du contrat-cadre	35
2.6.1. Conditions.....	35
2.6.2. Obligations d'information.....	36
2.7. Résiliation du contrat	36
2.7.1. Préavis.....	36
2.7.2. Frais de remboursement.....	36
2.8. Autorisation des opérations de paiement.....	37
2.8.1. Paiement autorisé - Consentement.....	37
2.8.2. Révocation	37
2.8.3. Instrument de paiement.....	38
2.8.4. Charge de la preuve	39
2.9. Responsabilité en cas de paiements	39
2.9.1. Responsabilité en cas de "paiements autorisés" non correctement exécutés.....	39
2.9.2. Responsabilité en cas de "paiements non autorisés"	40

2.9.3. Délai de la notification au prestataire de services de paiement.....	44
2.9.4. Force majeure: aucune responsabilité.....	44
2.10. Remboursements	44
2.11. Délai d'exécution et date-valeur.....	46
2.11.1. Date-valeur.....	46
2.11.2. Délai d'exécution.....	47
2.12. Obligations particulières pour les instruments de paiement	53
2.12.1. Obligations de l'utilisateur de services de paiement.....	53
2.12.2. Obligations du prestataire de services de paiement.....	53
2.13. Coûts des services de paiement	54
2.13.1. Législation en matière de services de paiement.....	54
2.13.2. Le nouveau règlement européen relatif aux coûts égaux des paiements nationaux et transfrontaliers.....	56
2.14. Contrôle	58
2.14.1. Services de paiement.....	58
2.14.2. Prestataires de services de paiement	58
3. Contact	59
3.1. Informations sur la législation.....	59
3.1.1. Services de paiement.....	59
3.1.2. Prestataires de services de paiement.....	59
3.2. Plaintes en matière de "services de paiement".....	59
4. Liste des législations.....	60
5. Liens utiles.....	61

Liste des abréviations

BIC	Bank Identifier Code
CBFA	Commission Bancaire, Financière et des Assurances
EEE	Espace Economique Européen
UE	Union européenne
Febelfin	Fédération du secteur financier belge
SPF Economie	Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
IBAN	International Bank Account Number
MIF	Multilateral Interchange Fee (commission multilatérale d'interchange)
PSD	Payment Services Directive (directive 2007/64/CE concernant les services de paiement)
SEPA	Single Euro Payments Area (espace de paiements en euros unifié)
SWIFT	Society for Worldwide International Financial Telecommunication
LSP	Loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement
LCC	Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation

La nouvelle législation relative aux services de paiement et l'espace de paiement européen unifié

Cette brochure a été réalisée par le service Crédit & Endettement du SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie. Elle comprend des explications et des commentaires de la réglementation belge et, en particulier, certains thèmes¹ issus de la législation sur les services de paiement tels qu'ils sont interprétés et appliqués par le SPF Economie. Les avis exprimés dans cette brochure sont donnés sous réserve du pouvoir d'appréciation souverain des cours et tribunaux nationaux et européens. Le SPF se réserve le droit de modifier unilatéralement ces avis en fonction de l'évolution de la jurisprudence et de la doctrine.

1. Introduction : un espace de paiement européen

8

Nonobstant l'introduction de l'euro, il subsiste encore et toujours des obstacles techniques et juridiques pour les citoyens, les entreprises et les prestataires de services de paiement de l'UE. En effet, il existe de grandes différences entre les législations des différents Etats membres qui entravent la construction d'une infrastructure de paiement européenne. Les paiements ne peuvent pas être effectués de manière équivalente au sein de l'Europe et cela entrave l'activité des consommateurs ou des entreprises qui veulent acheter ou vendre des biens ou des services à l'étranger. C'est pourquoi le plan d'action de l'Europe visant à créer un véritable marché de paiement européen unifié pour les paiements scripturaux est tellement important pour le commerce.

Quels objectifs concrets veut-on atteindre ? Une concurrence effective entre les prestataires de services de paiement, des services et des systèmes de paiement efficaces, une protection efficace des utilisateurs de services de paiement et des paiements sûrs, bon marché et rapides en Europe.

Deux pistes ont été suivies afin d'atteindre la réalisation d'un espace de paiement européen pour les paiements scripturaux :

- 1) La suppression d'obstacles techniques à l'aide du projet SEPA

1 Cette brochure n'a pas l'objectif d'être exhaustive et ne peut être considérée comme un substitut au texte même de la loi.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

- 2) La suppression d'obstacles juridiques, en premier lieu grâce à la directive sur les services de paiement ("PSD")², transposée en Belgique par trois lois, dont la loi relative aux services de paiement ("LSP")³. Ensuite grâce à d'autres législations européennes apparentées.

Remarque ! Quelle est la grande différence entre "SEPA" et "PSD"? La PSD est une législation européenne qui est transposée dans une législation nationale, elle est ainsi rendue légalement obligatoire pour tous les prestataires de services de paiement et les banques au sein de l'Europe. SEPA est une initiative des banques qui a uniquement valeur de convention bancaire.

1.1. SEPA

SEPA est l'abréviation de "Single Euro Payments Area" ou "espace de paiement en euros unifié".

SEPA avait pour objectif d'harmoniser les caractéristiques techniques de trois produits de paiement (virements, domiciliation et paiements par carte) au sein de l'Europe.

SEPA n'est pas une législation. Ce sont des accords conclus au sein du secteur bancaire européen⁴. L'initiative a reçu le soutien de l'Union européenne et de la Banque centrale européenne⁵. Elle a été élaborée au niveau européen mais sa transposition ultérieure doit, en pratique, se dérouler au niveau national⁶. En Belgique, c'est une mission pour la fédération belge du secteur financier (Febelfin) qui, à l'aide de son propre plan bancaire de transition, facilite le passage vers les produits de paiement SEPA. Ce procédé d'implantation est également suivi par le "Groupe de travail SEPA", établi au sein du "Comité d'accompagnement sur le futur des moyens de paiement" de la Banque nationale de Belgique (BNB)⁷.

2 Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE et 2006/48/CE, et abrogeant la directive 97/5/CE, en anglais également dénommée "Payment Services Directive" ou "PSD"

3 Loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement, MB 15 janvier 2010 (ci-après "LSP").

4 <http://www.europeanpaymentscouncil.eu>.

5 http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2009fr.pdf

6 <http://www.sepabelgium.be>.

7 http://www.nbb.be/pub/00_00_00_04.htm?l=fr et <http://www.ecb.int/paym/pol/sepa/html/index.en.html>.

SEPA a pour objectif de créer un marché unique des paiements, un espace au sein duquel les citoyens, les entreprises et d'autres acteurs économiques peuvent effectuer et recevoir des paiements en euros au sein des pays participants (les Etats membres de l'Union européenne plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse et Monaco), à l'intérieur ou hors des frontières nationales, dans les mêmes conditions et avec les mêmes droits et obligations où qu'ils se trouvent. En d'autres termes, au sein de l'espace de paiement unifié, les clients peuvent effectuer et recevoir des paiements scripturaux en euros via un simple compte en banque et avec les mêmes instruments.

A cet effet, des standards uniformes européens sont introduits pour les trois méthodes de paiement classiques :

- le virement européen (SEPA Credit Transfer ou SCT)
- la domiciliation européenne (SEPA Direct Debit ou SDD)
- la carte de paiement européenne (SEPA Card)

Remarque ! Pour plus d'informations spécifiques sur le SEPA, vous pouvez vous renseigner :

- auprès de votre banque
- sur le site de la fédération belge du secteur financier : <http://www.sepabelgium.be/>
- sur le site internet du SPF Finances : <http://minfin.fgov.be/portail2/fr/sepa/index.htm>

1.2. Législation sur les services de paiement en exécution de la directive européenne sur les services de paiement

Au sein de l'UE, on aspire à un espace de paiement européen commun. Afin d'atteindre cet objectif, il est nécessaire d'harmoniser les législations nationales des Etats membres et de modifier la législation européenne existante.

Cette directive offre un cadre juridique à tous les prestataires et les utilisateurs de services de paiement au sein de l'Union européenne et a pour buts :

- de renforcer le fonctionnement du marché au sein de l'UE ;
- de rendre plus claires et plus consistantes les exigences en matière d'informations et de transparence ;
- de renforcer les droits et obligations des utilisateurs et prestataires de services de paiement.

Cette directive a été transposée dans la législation nationale belge par trois lois :

- **la loi du 10 décembre 2009 relative aux “services de paiement”** (MB 15.01.2010)⁸, qui comprend les droits et obligations, en relation avec les services de paiement, des deux parties – les prestataires de services de paiement et les utilisateurs finaux –, tels que les informations exigées, les délais d'exécution des paiements, la responsabilité en cas de perte, de vol ou d'usage frauduleux d'une carte de paiement et autres instruments de paiement. Les règles les plus importantes de cette loi sont expliquées ci-après.

- **la loi du 21 décembre 2009 relative au statut des “établissements de paiement”, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement et à l'accès aux systèmes de paiement** (MB 19.01.2010)⁹

- **la loi du 22 décembre 2009 modifiant la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et instaurant l'action en cessation des infractions à la loi relative aux services de paiement** (MB 19.01.2010)¹⁰.

1.3. Règlement européen concernant les paiements transfrontaliers¹¹

Il s'agit d'une législation européenne qui est d'application en Belgique sans transposition spécifique dans la législation nationale. Les infractions relatives sont sanctionnées par la loi sur les services de paiement.¹²

Cette législation constitue également un pas important vers un espace de paiement européen effectif. Les règles les plus importantes sont brièvement commentées ci-après.

8 http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2009121039&table_name=loi

9 http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2009122118&table_name=loi

10 http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2009122227&table_name=loi

11 Règlement n° 924/2009/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant les paiements transfrontaliers dans la Communauté et abrogeant le règlement n° 2560/2001/CE.

Texte légal: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:266:0011:0018:FR:PDF>

12 Art. 64, 19°, 72 et 75 LSP.

1.3.1. Même tarif pour les paiements nationaux et transfrontaliers¹³

Les coûts qu'un prestataire de services de paiement facture à un utilisateur pour les paiements "transfrontaliers"¹⁴ européens doivent être égaux aux coûts qu'il facture pour des paiements nationaux ("intérieurs") correspondants, d'un même montant et effectués dans la même monnaie. Par exemple, le tarif que votre banque facture pour un virement en euros vers la France ne peut être supérieur au tarif qu'elle facture pour un même virement en Belgique.

Le principe des coûts égaux pour les paiements nationaux et transfrontaliers en euros (jusqu'à un montant de 50.000 euros) s'applique aux domiciliations, aux virements, aux paiements électroniques (y compris les paiements par carte) et aux retraits d'argent aux distributeurs automatiques de billets.

Voir également le point 2.13.2. concernant le nouveau règlement européen relatif aux coûts égaux pour les paiements intérieurs et transfrontaliers.

1.3.2. Infos sur IBAN/BIC¹⁵, en vue de faciliter l'automatisation des paiements¹⁶

Puisqu'il a été préalablement convenu qu'IBAN/BIC soit "l'identifiant unique" pour l'exécution de virements et de domiciliations, ces informations doivent être communiquées par celui qui initie/introduit l'ordre de paiement. Exemple : le virement SEPA¹⁷

Voir également le point 2.9.1. relatif à la responsabilité en cas d'exécution incorrecte de paiements autorisés.

13 Art. 3 Règlement n°. 924/2009/CE

14 De quels pays s'agit-il ? Les pays de "L'espace Economique Européen" qui comprend les 27 pays de l'Union européenne (Belgique, Danemark, Allemagne, Chypre, Estonie, Finlande, France, Guyane française, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique, Pays-Bas, Autriche, Portugal (y compris les Açores et Madère), Pologne, la Réunion, Slovaquie, Slovénie, Espagne (y compris les îles Canaries, Ceuta et Melilla), Tchéquie, Royaume-Uni et Suède, Islande, Liechtenstein et Norvège.

15 L'IBAN (International Bank Account Number) est le numéro de compte bancaire. IBAN compte au maximum 34 caractères alphanumériques et a une longueur fixe pour chaque pays (pour la Belgique: 16 caractères). IBAN se compose d'un code pays (2 lettres), d'un nombre de contrôle (2 chiffres) et d'un numéro de compte national (complété par d'autres informations pour certains pays).

Le BIC (Bank Identifier Code), également appelé adresse SWIFT, identifie la banque du bénéficiaire. Le BIC compte 8 ou 11 caractères alphanumériques et se compose d'un code banque (4 caractères), d'un code pays (2 lettres), d'un code lieu (2 caractères) et peut, pour certaines banques, être complété par un code bureau (3 caractères).

Voir également: <http://www.sepabelgium.be/fr/node/62>

Calculateur IBAN-BIC: <http://www.ibanbic.be>.

16 Art. 4 Règlement n°. 924/2009/CE

17 Voir le nouveau formulaire du virement "SEPA": <http://www.sepabelgium.be/fr/node/93>

1.3.3. Domiciliation européenne : accessibilité¹⁸ aux prestataires de services de paiement et commissions d'interchange¹⁹

Afin de faciliter le lancement de la domiciliation européenne, la législation prévoit des règles temporaires pour les commissions d'interchange multilatérales entre prestataires de services de paiement et la complète accessibilité aux domiciliations dans la zone euro pour le 1er novembre 2010²⁰.

- les commissions d'interchange multilatérales ("Multilateral Interchange Fee" ou MIF)²¹

Pour les domiciliations transfrontalières²², un montant maximum²³ de 0,088 euro par opération est temporairement fixé pour la "commission d'interchange multilatérale"²⁴ qui est payée²⁵ entre les prestataires de services de paiement.

Voir le point 2.13. sur les coûts en matière de services de paiement.

- Accessibilité du prestataire de services de paiement du payeur

Pour qu'une domiciliation puisse être exécutée, le compte du payeur doit être accessible. Afin de promouvoir l'usage efficace des domiciliations européennes, il est essentiel que tous les comptes des payeurs soient accessibles, comme cela est déjà le cas pour les domiciliations nationales libellées en euros. En d'autres termes, le prestataire de services de paiement du payeur, qui a également déjà traité des domiciliations nationales (DOM 80) en euro et offre une telle activité de façon commerciale, est obligé d'accepter et d'exécuter les ordres de domiciliations européennes (domiciliation SEPA) en euro qui lui sont présentées.

18 Art. 8 Règlement n°. 924/2009/CE

19 Art. 6 Règlement n°. 924/2009/CE

20 Pour les prestataires de services de paiement situés hors de la zone euro, la date limite est novembre 2014.

21 "Commission d'interchange": commission qui est payée pour chaque domiciliation entre les prestataires de services de paiement du payeur et du bénéficiaire.

22 Pour les domiciliations nationales, les mêmes commissions d'interchange ou d'autres rémunérations interbancaires convenues que celles qui existaient avant la date d'entrée en vigueur dudit règlement, à savoir le 1er novembre 2009, peuvent être utilisées au niveau national, jusqu'au 1er novembre 2012, entre les prestataires de services de paiement du bénéficiaire et du payeur. Si une telle commission multilatérale d'interchange nationale ou une autre rémunération interbancaire convenue devait être réduite ou supprimée pendant la période transitoire, par exemple en application du droit de la concurrence, les dispositions révisées doivent alors être appliquées à toutes les domiciliations nationales durant la période transitoire. Néanmoins, lorsque les domiciliations font l'objet d'un accord bilatéral, celui-ci doit prévaloir sur les éventuelles commissions multilatérales d'interchange ou d'autres éventuelles rémunérations interbancaires convenues. (Art. 7 et considérant 11 du règlement n°. 924/2009/CE)

23 Les parties à un accord multilatéral sont néanmoins libres de fixer un montant de commissions multilatérales d'interchange inférieur ou nul.

24 Si la "commission d'interchange" bilatérale est convenue entre les prestataires de services de paiement du bénéficiaire et du payeur, elle ne vaut pas comme montant maximum.

25 Art. 6 du règlement 924/2009/EC

Cela vaut uniquement pour les domiciliations des consommateurs et n'est pas applicable entre entreprises.

Pour plus d'explications et les conditions spécifiques de la domiciliation : voir le point 2.4.

1.4. Législation sur la monnaie électronique

Cette matière est réglée par une directive européenne sur la monnaie électronique²⁶. Elle est transposée dans la législation nationale.

1.4.1. Monnaie électronique - Notion²⁷

La monnaie électronique ("e-money" en anglais) est la valeur monétaire enregistrée électroniquement, représentée par une créance sur l'émetteur, laquelle est remise en échange pour recevoir de l'argent afin d'effectuer des opérations de paiement telles que définies dans la "loi relative aux services de paiement".

Cela concerne la monnaie électronique qui soit, est conservée sur un instrument de paiement qui est en possession du détenteur de la monnaie électronique (par exemple la fonction "proton" de votre carte bancaire) soit, est enregistrée à distance sur un serveur et est gérée par le détenteur de la monnaie électronique via un compte spécifique pour la monnaie électronique (par exemple "Paypal").

La monnaie électronique est parfois définie comme un substitut à l'argent comptant ("e-cash"), et a pour but de rendre possible les paiements électroniques pour de petits montants dans des points de vente ou via un téléphone mobile ou internet.

1.4.2. Etablissements de monnaie électronique

Il y a une liste limitative des établissements qui sont autorisés à émettre de la monnaie électronique. Outre les établissements de crédit et les institutions financières classiques, les "établissements de monnaie électronique" peuvent également exercer cette activité. Les établissements de monnaie électronique sont soumis à un agrément spécifique. Celui-ci est accordé par la Commission Bancaire, Financière et des Assurances (CBFA). Pour plus d'informations: <http://www.cbfa.be/fr/index.asp>

Ces établissements de monnaie électronique sont également autorisés à offrir des services de paiement, sans agrément spécifique supplémentaire en tant qu'établissements de services de paiement (voir également le point 2.2.1). Dans ce cas, ils doivent bien entendu respecter les dispositions de la LSP.

26 Directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique et son exercice ainsi que la surveillance prudentielle de ces établissements, modifiant les directives 2005/60/CE et 2006/48/CE et abrogeant la directive 2000/46/CE.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:267:0007:0017:FR:PDF>

27 Art. 2, 2°, de la directive 2009/110/CE

1.4.3. Remboursement de la monnaie électronique

La législation comprend également des règles de remboursement que les émetteurs de monnaie électronique doivent respecter en vertu du détenteur de monnaie électronique²⁸:

- les émetteurs de monnaie électronique doivent l'émettre à la valeur nominale, en échange de l'argent reçu ;
- il est interdit d'accorder un intérêt ou d'autres bénéfices liés à la durée pendant laquelle le détenteur de monnaie électronique la conserve ;
- les émetteurs de monnaie électronique doivent rembourser à tout moment la valeur monétaire nominale de la monnaie électronique conservée lorsque le détenteur en fait la demande ;
- les conditions de remboursement, y compris les commissions y afférentes, doivent être indiquées clairement et de manière bien visible dans le contrat entre l'émetteur de monnaie électronique et le détenteur de monnaie électronique. Le détenteur est informé de ces conditions avant qu'il ne soit lié par un contrat ou par une offre.

Une commission²⁹ pour le remboursement peut uniquement être demandée si elle est indiquée dans le contrat et uniquement dans l'un des cas suivants :

- a) si le remboursement est demandé avant que le contrat ne soit expiré;
- b) si le contrat prévoit une date d'expiration et que le détenteur de la monnaie électronique a mis fin au contrat avant cette date; ou
- c) si le remboursement est demandé plus d'un an après l'expiration du contrat.

Avant l'expiration du contrat, le détenteur de la monnaie électronique peut en demander le remboursement en tout ou en partie.

Lorsque le détenteur de monnaie électronique demande le remboursement dans un délai d'un an après l'expiration du contrat :

- a) la valeur monétaire totale de la monnaie électronique détenue est remboursée ;
ou
- b) tous les fonds dont le détenteur de monnaie électronique demande le remboursement sont remboursés si la proportion des fonds qui seront utilisés sous forme de monnaie électronique n'est pas connue à l'avance.

28 Art. 11 directive 2009/110/CE.

29 Une telle commission est proportionnelle aux coûts que l'émetteur de monnaie électronique a réellement supportés.

2. “Loi relative aux services de paiement” - commentaire

La loi est applicable aux “services de paiement” offerts par le “prestataire de services de paiement” à “l'utilisateur de services de paiement”.

2.1. Services de paiement

Le champ d'application est plus large que celui du “SEPA” : d'une part, la loi n'est pas uniquement applicable aux produits de paiement conformes au “SEPA” (à savoir virement SEPA, domiciliation SEPA, cartes SEPA), mais également à tous les virements, domiciliations et paiements par cartes de paiement possibles et, d'autre part, elle est également applicable aux services de paiement autres que les trois produits de paiement cités ci-dessus, par exemple un paiement par gsm.

2.1.1. Quels services de paiement?³⁰

Aperçu schématique

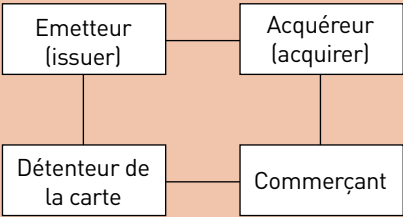
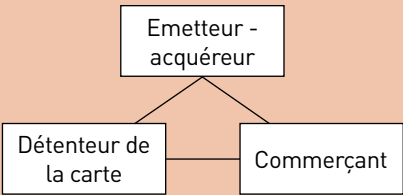
Article 2, 1° de la loi	Exemples ³¹
a) Services permettant de verser des espèces sur un compte de paiement, ainsi que toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement.	- verser des espèces sur un compte de paiement, entre autres un compte à vue, un compte de “monnaie électronique” (Pas un compte d'épargne classique ³²) - consultation à distance de la situation du compte et des extraits
b) Services permettant de retirer des espèces d'un compte ainsi que toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement.	- retrait d'espèces d'un compte de paiement (notamment via un guichet, un distributeur automatique de billets.) - consultation à distance de la situation du compte et des extraits
c) L'exécution des opérations de paiement suivantes:: - l'exécution de domiciliations = opérations de paiement initiées/introduites par le bénéficiaire - l'exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire = opérations de paiement initiées/introduites par le bénéficiaire-commerçant	- domiciliations uniques et récurrentes - paiement d'achats dans un point de vente ou un magasin avec une carte de paiement qui est liée à un compte à vue ou à un compte de “monnaie électronique”, mais pas à un contrat de crédit

³⁰ Art. 2,1° LSP.

³¹ Dans la mesure où ils ne sont pas exclus par l'art. 4 LSP

³² Le compte d'épargne classique n'est, en principe, pas considéré comme un compte de paiement au sens de la LSP. L'art. 17, § 3 prévoit néanmoins clairement que les dispositions de l'article 17 LSP concernant la résiliation sans frais du contrat, en ce compris la clôture d'un compte, sont également applicables à un compte d'épargne.

Aperçu schématique (continuation)

Article 2, 1° de la loi	Exemples
- l'exécution de virements, y compris d'ordres permanents de paiement = opérations de paiement initiées via le payeur	- virement d'un compte vers un autre compte de la même ou d'une autre personne
d) L'exécution d'opérations de paiement dans le cadre desquelles les fonds sont couverts par un contrat de crédit accordé à l'utilisateur de services de paiement	- même type d'opérations de paiement que sous c) mais qui sont couvertes par un "crédit", par exemple, le paiement avec une carte de paiement à paiement/débit différé à la fin du mois ("deferred debit") ou avec prélèvement direct d'une ligne de crédit/ouverture de crédit ("credit cards")
- l'exécution de domiciliations, y compris univales;	
- l'exécution d'opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire;	
- l'exécution de virements, y compris d'ordres permanents	
e) L'émission et/ou l'acquisition d'instruments de paiement	- l'émission de cartes de paiement ("issuing" dans le jargon anglais): l'émetteur de la carte a un contrat avec le détenteur de la carte - l'acquisition de cartes de paiement ("card merchant Acquiring ³³ " dans le jargon anglais): l'acquéreur a un contrat avec le commerçant-bénéficiaire Exemple : " modèle quadripartite " (p. ex. Maestro de MasterCard/ VISA)  <pre> graph TD Emetteur["Emetteur (issuer)"] --- Acquéreur["Acquéreur (acquirer)"] Emetteur --- Detenteur["Détenteur de la carte"] Acquéreur --- Commerçant["Commerçant"] </pre> Exemple : modèle tripartite (p. ex. Diners Club)  <pre> graph TD EmetteurAcqureur["Emetteur - acquéreur"] --- Detenteur["Détenteur de la carte"] EmetteurAcqureur --- Commerçant["Commerçant"] </pre>

33 L'acquéreur donne l'autorisation au commerçant d'accepter les paiements effectués via une carte bien déterminée ; il demande l'argent à l'émetteur de la carte de la personne/détenteur de la carte qui achète un bien ou un service chez un commerçant et fait en sorte que l'argent arrive sur le compte de paiement du commerçant : l'acquéreur a un contrat avec le commerçant

Aperçu schématique (continuation)

Article 2, 1° de la loi	Exemples
<p>f) Les transmissions de fonds³⁴.</p>	<p>- la transmission d'argent, sans ouverture d'un compte de paiement au nom du payeur ou du bénéficiaire. Le prestataire de services de paiement reçoit l'argent en espèces dans le but que celui-ci soit payable ailleurs, sans transfert par le biais de comptes de paiement des utilisateurs de services de paiement, par exemple certains services offerts par Western Union ou Money Gram à qui l'argent en espèces est remis dans l'un de leurs points de vente et où le payeur reçoit un numéro de référence que le bénéficiaire doit fournir dans un (autre) point de vente pour recevoir l'argent.</p>
<p>g) L'exécution d'opérations de paiement, lorsque le consentement du payeur à une opération de paiement est donné au moyen de tout dispositif de télécommunication, numérique ou informatique, et que le paiement est adressé à l'opérateur du système ou du réseau de télécommunication ou informatique, agissant uniquement en qualité d'intermédiaire entre l'utilisateur de services de paiement et le fournisseur de biens ou services.</p>	<p>- le paiement par GSM d'un ticket de parking, de bus ou de cinéma</p>

2.1.2. Ne tombent PAS sous l'application de la loi sur les services de paiement³⁵:

Entre autres :

- des services où le transfert d'espèces du payeur au bénéficiaire ou son transport, a lieu – presque – exclusivement sous la forme de billets de banque et de pièces³⁶, par exemple une opération de change d'espèces³⁷ n'est en elle-même pas un service de paiement (p. ex. vous allez dans un bureau de change pour changer des euros en espèces contre des livres sterling) ;
- des moyens de paiement où le transfert est – essentiellement – fondé sur support papier : un chèque papier, un titre de service papier, une lettre de change papier ou un billet à ordre, etc. dans le but que des espèces soient mises à la disposition du bénéficiaire ;³⁸

34 "money transfer" ou "money remittance" dans le jargon anglais

35 Art. 4 LSP.

36 'cash to cash' dans le jargon anglais. Par contre, est bien soumise au champ d'application de la loi, la transaction où l'on verse des espèces sur un compte de paiement.

37 Si une opération de paiement y est liée (p. ex., un client souhaite faire un paiement en livres sterling via son compte de paiement en euros vers un compte britannique en livres, un client retire des livres sterling en débitant son compte en euros), la loi sur les services de paiement est alors bien applicable (p. ex. les dispositions informatives sur les cours de change et le montant de l'opération de paiement après le change).

38 Le virement « papier » est bien soumis au champ d'application de la loi

- certains instruments de paiement, à utiliser au sein d'un réseau fermé et limité de prestataires de services (p. ex. une carte de magasin)³⁹, ou à utiliser pour une série limitée de biens et services (p. ex. les chèques-services), sauf si cet instrument est lié à un contrat de crédit ou donne directement accès à un compte de paiement pour le chargement ou le déchargement de monnaie électronique ;
- en principe, les paiements dans une autre devise que celles valables dans l'espace économique européen (EEE)⁴⁰. Toutefois certaines dispositions (p. ex. les règles en matière de responsabilité en cas de paiements non autorisés avec un instrument de paiement perdu ou volé) sont applicables à toutes les devises (p. ex. le dollar)⁴¹. Il y a également un champ d'application particulier concernant les dispositions en matière de délais d'exécution et de date-valeur⁴².
- en principe, les services de paiement où l'un des prestataires de services de paiement se trouve dans un pays de l'EEE. Toutefois, certaines dispositions sont applicables à de tels services de paiement, par exemple en matière de date-valeur⁴³.

2.2. Prestataire de services de paiement

Le prestataire de services de paiement est la personne morale qui, à titre professionnel, offre des services de paiement à un utilisateur – potentiel – en Belgique⁴⁴.

Le but de la directive services de paiement est d'harmoniser les exigences d'accès au marché pour les prestataires de services de paiement non-bancaires. Cela aide à stimuler l'innovation et crée des rapports concurrentiels équivalents et, par conséquent, plus de concurrence.

2.2.1. Catégories de prestataires de services de paiement⁴⁵

Prestataires de services de paiement autres que les établissements de paiement

Ce sont principalement les établissements de crédit classiques ou les banques et les établissements qui émettent de la monnaie électronique.

La Banque nationale de Belgique, les établissements publics belges – lorsqu'ils n'agissent pas en leur qualité d'autorité publique ou monétaire – et La Poste peuvent également offrir des "services de paiement" qui tombent sous l'application de la loi.

39 Ne tombent par contre pas sous l'exclusion, les instruments pouvant être utilisés pour réaliser des achats auprès de commerçants enregistrés dans une liste, lesdits instruments étant conçus, en principe, pour un réseau de prestataires de services qui ne cesse de s'étendre.

40 Les devises EEE sont : l'euro, la livre sterling, la couronne danoise, la couronne suédoise, le litas lituanien, la couronne estonienne, le lat letton, la couronne norvégienne, la couronne tchèque, le zloty polonais, le leu roumain, le lev bulgare, le forint hongrois, la couronne islandaise et le franc suisse.

41 Art. 3 LSP.

42 Art. 44 LSP.

43 Art.3, § 1 LSP.

44 Sans préjudice des règles en matière de droit international privé

45 Art. 2, 2° LSP

Etablissements de services de paiement – nouvelle catégorie

Ce sont les entreprises autres que les établissements de crédit classiques, tels qu'énumérés ci-dessus, qui ont le droit d'offrir des services de paiement, par exemple un opérateur de télécommunications.

Afin d'écartier les obstacles juridiques à l'accès au marché, il était nécessaire d'instaurer un agrément spécial pour tous les prestataires de services de paiement n'exerçant pas d'activités de réception de dépôts ou d'émission de monnaie électronique.

2.2.2. Agrément pour l'exercice de l'activité de "services de paiement"

En tant qu'"établissement de services de paiement" auprès de la CBFA

Pour la nouvelle catégorie, qui n'entre pas dans l'énumération précitée (établissement de crédit, établissement de monnaie électronique, la Banque nationale, les autorités publiques ou La Poste), un agrément spécial en tant qu'"établissement de paiement" de la Commission Bancaire, Financière et des Assurances (CBFA) nécessaire.

Cette matière est soumise aux règles de la loi du 21 décembre 2009 relative au statut des établissements de paiement, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement et à l'accès aux systèmes de paiement.

Pour plus d'informations : <http://www.cbfa.be/fr/psd/psd.asp>

Remarque ! Les établissements de crédit classiques et les établissements de monnaie électronique sont déjà soumis à un statut réglementé, également contrôlé par la CBFA. Ils ne doivent pas disposer d'un agrément spécifique supplémentaire en tant qu'"établissement de paiement" pour offrir des services de paiement.

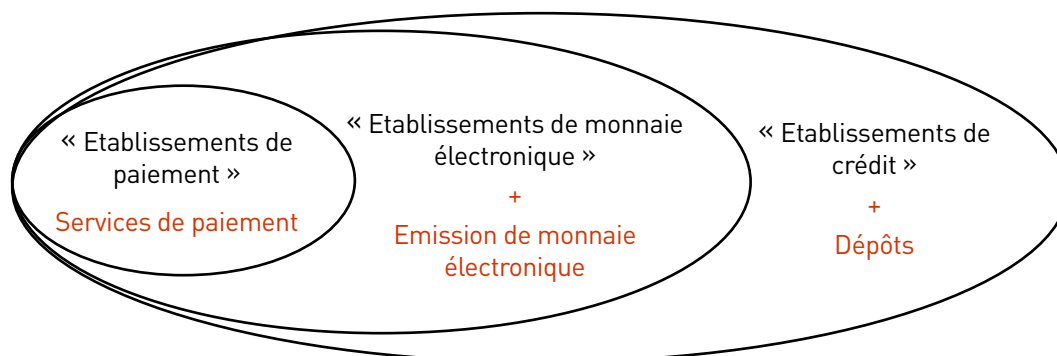
En d'autres termes, chacun d'eux a, en principe, besoin d'un agrément spécifique de la CBFA pour offrir des services de paiement à titre professionnel, sauf la Banque nationale de Belgique, les organismes publics et La Poste. Ces derniers ne sont soumis aux règles relatives aux services de paiement que⁴⁶ lorsqu'ils offrent des services de paiement à titre professionnel.

Tant les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique que les établissements de crédit sont des "prestataires de services de paiement" qui peuvent offrir des services de paiement et, selon leur catégorie, ils peuvent également offrir d'autres services financiers. Suivant leur activité et le statut lié, ils ont besoin de l'un des trois agréments.

46 La BNB uniquement lorsqu'elle offre des services de paiement en dehors de sa qualité d'autorité monétaire ou autre autorité publique et les instances publiques belges uniquement lorsqu'elles n'agissent pas en qualité d'autorité publique.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

A noter qu'ils sont également soumis aux obligations qu'impose la "législation anti-blanchiment"⁴⁷, notamment pour les transferts électroniques de fonds.



En tant que "prêteur" auprès du SPF ECONOMIE

Si un prestataire de services de paiement octroie un "crédit à la consommation"⁴⁸ dans le cadre de ses services de paiement, par exemple un compte de paiement ou à vue avec des facilités de crédit ("avoir un découvert bancaire"), alors, à côté de l'agrément comme établissement de paiement, établissement de monnaie électronique ou établissement de crédit, un agrément/enregistrement préalable supplémentaire est exigé auprès du SPF Economie en tant que "prêteur pour le crédit à la consommation".

Pour plus d'informations : http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Credit_consommation/Kredietgever/index.jsp

Remarque ! La nouvelle catégorie d'"établissement de services de paiement" ne peut, à côté de l'activité de services de paiement, octroyer du crédit complémentaire à court terme dans le cadre de l'exécution d'opération de paiement⁴⁹ que sous certaines conditions. La même règle vaut pour les "établissements de monnaie électronique".

47 Voir essentiellement la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1993011141&table_name=loi

Voir également www.ctif-cfi.be

48 A savoir le crédit qui tombe sous l'application de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation (LCC).

49 Art. 21, § 3 de la loi du 21 décembre 2009 relative au statut des établissements de paiement, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement et à l'accès aux systèmes de paiement.

2.3. L'utilisateur de services de paiement

L'utilisateur de services de paiement est toute personne qui utilise un service de paiement en qualité de payeur, de bénéficiaire ou les deux (par exemple à l'occasion d'un virement vers un compte propre)⁵⁰.

La notion d' "utilisateur de services de paiement" est définie au sens large et comprend deux catégories : les personnes qui agissent à des fins privées (le consommateur), et les personnes qui agissent à des fins professionnelles (le non-consommateur).

2.3.1. Le "consommateur"

Le consommateur est toute personne physique qui agit à des fins privées⁵¹.

Toutes les règles de la loi sont applicables au consommateur et sont des dispositions impératives. En d'autres termes, le prestataire de services de paiement ne peut pas déroger dans un contrat avec le consommateur : toute clause par laquelle le consommateur déclare renoncer à la protection qui lui est légalement offerte est réputée non écrite.

2.3.2. Le "non-consommateur"

Par non-consommateur ou professionnel, on entend tous ceux qui agissent dans le cadre de leurs activités commerciales ou professionnelles, qu'il s'agisse de personnes morales ou de personnes physiques⁵² (pour plus de facilité, cette catégorie est désignée ci-après par le terme "commerçant").

En principe, toutes les règles sont également applicables au commerçant mais cette catégorie peut – contrairement au consommateur – déroger expressément, dans le contrat avec son prestataire de services de paiement, à un grand nombre d'obligations légales dont notamment, toutes les exigences en matière d'informations et certains droits et obligations relatifs à l'usage des services de paiement⁵³. Ainsi par exemple, pour des paiements entre commerçants, il peut être stipulé qu'il n'y a aucune obligation de remboursement jusqu'à 8 semaines après l'exécution d'un ordre de domiciliation.

50 Art. 2, 3° LSP.

51 Art. 2, 23°, LSP.

52 Art. 2, 23° a contrario LSP.

53 Art. 27 et art. 55, alinéa 1 LSP.

2.4. La domiciliation

2.4.1. Définition⁵⁴

La domiciliation est un service de paiement visant à débiter un compte de paiement d'un payeur lorsque l'opération de paiement est initiée par le bénéficiaire (créancier-commerçant) sur base du consentement donné par le payeur. Très souvent, une domiciliation est utilisée pour le paiement de factures récurrentes d'un montant fixe ou variable (p. ex. facture d'énergie).

Remarque : La domiciliation ne doit pas être confondue avec d'autres services de paiement visant à débiter un compte, par exemple un "virement" ou un "ordre permanent" où l'initiative d'exécution émane du payeur (débité). L'ordre permanent est généralement utilisé pour transférer, automatiquement et de manière régulière, un montant fixe récurrent à une date fixe (p. ex. un loyer).

2.4.2. Types⁵⁵

Exemples de produits financiers qui entrent dans la définition juridique de la domiciliation :

- la "domiciliation européenne" ou "SEPA Direct Debit". C'est un "Creditor driven Mandate flow", pour lequel l'avis de domiciliation est directement donné au créancier qui assure en même temps la garde et la gestion de l'"avis de domiciliation";
- la "DOM 80" nationale. C'est un "Debtor driven Mandate flow", pour lequel l'avis de domiciliation est directement remis par le débiteur à son prestataire de services de paiement qui est en même temps responsable de la gestion ;
- la variante belge "DOM 70" ("Creditor driven Mandate flow), etc.

Remarque ! La LSP contient des règles particulières pour les domiciliations qui, en principe, s'appliquent à TOUTES les domiciliations, aussi bien à la domiciliation SEPA qu'à celles non conformes au SEPA (notamment la DOM 80 ou la domiciliation belge). Voir point 2.4.3. Le règlement européen prévoit bien une règle spécifique pour la domiciliation SEPA. Voir point 1.3.3.

54 Art. 2, 13° LSP.

55 <http://www.sepabelgium.be/fr/node/64>

2.4.3. Règles particulières concernant la domiciliation dans la loi sur les services de paiement :

1. Domiciliation – mandat ⁵⁶

Outre les règles générales en matière de contrats-cadres des services de paiement, des exigences supplémentaires s'appliquent lorsque le "consommateur" souhaite faire une domiciliation :

- il doit y avoir un mandat exprès signé ;
- il doit y avoir un renvoi exprès au contrat de vente ou de livraison sous-jacent. En d'autres termes, les créances contractuelles pour lesquelles la domiciliation est établie, doivent être clairement déterminées ou déterminables⁵⁷ ;
- la domiciliation peut être arrêtée par le payeur-débiteur à l'aide d'une simple notification au créancier-vendeur ou, si cela a été convenu, au prestataire de services de paiement du payeur. Ce dernier cas est par exemple celui de la DOM'80.

2. Domiciliation – délai d'exécution

1. jusqu'au 31 décembre 2011 : jour ouvrable D+ 3⁵⁸

2. à partir du 1^{er} janvier 2012 : jour ouvrable D+ 1⁵⁹

Voir aussi le point 2.11.2.

3. Domiciliation - remboursement⁶⁰

La loi introduit un droit "conditionnel" au remboursement endéans un délai de 8 semaines mais les parties peuvent y déroger contractuellement et convenir, sous certaines conditions, d'un "non" droit au remboursement ou d'un droit "inconditionnel" au remboursement. Cela est davantage expliqué ci-après.

Remarque ! En outre, le droit au remboursement subsiste pour les paiements non autorisés ou non correctement exécutés endéans un délai maximum de 13 mois tel qu'expliqué au point 2.8.

56 Art. 29 LSP. Cet article constitue une règle spécifique prévue par le législateur belge et qui ne découle pas de la directive sur les services de paiement.

57 P. ex. un simple numéro de référence relié au nom d'une personne n'est, à cet égard, pas suffisant.

58 Art. 78 LSP.

59 Art. 45, § 1 LSP.

60 Art. 38 et 39 LSP. Ces articles sont en principe (sauf l'art. 38, § 1, dernier alinéa LSP concernant le droit inconditionnel au remboursement) applicables tant à la domiciliation qu'aux paiements effectués avec un instrument de paiement chez un commerçant.

3.1. Principe – droit conditionnel au remboursement⁶¹

Le payeur a le droit de demander le remboursement (du montant débité) à son prestataire de services de paiement pendant 8 semaines après le débit effectué en exécution d'un ordre de domiciliation Si deux conditions légales sont remplies, à savoir :

- 1) l'autorisation de paiement n'indiquait pas le montant exact, et
- 2) le montant final de l'opération semble être déraisonnable (p. ex. une facture débitée deux fois).

Remarque ! Si l'une des deux conditions n'est pas remplie, le payeur ne dispose alors d'aucun droit légal au remboursement. Bien entendu, même si les conditions légales ne sont pas remplies, les parties peuvent stipuler contractuellement que cette possibilité est néanmoins offerte au payeur. Cela est expliqué ci-après.

3.2. Exceptions – dérogations contractuelles

Le prestataire de services de paiement peut y déroger dans le contrat avec le payeur et peut, dans des cas déterminés, convenir d'un droit "inconditionnel" au remboursement ou d'un remboursement "interdit":

- Toujours droit au remboursement⁶²

Il est possible de prévoir dans le contrat de services de paiement que le payeur a droit au remboursement dans tous les cas, en d'autres termes, MEME si l'une des deux conditions légales énumérées ci-dessus n'est pas remplie⁶³. Dans ce cas, le prestataire de services de paiement n'a dès lors pas le droit de refuser le remboursement lorsque le payeur conteste une opération de paiement effectuée en exécution d'une domiciliation⁶⁴.

Remarque ! Bien entendu, les obligations du payeur (débité) à l'égard du bénéficiaire (créancier) et les conséquences des obligations découlant de la relation sous-jacente – non paiement d'une dette résultant de l'achat ou de la consommation de biens ou de services – continuent d'exister. Si par exemple, un client demande le remboursement du paiement de la facture pour un abonnement à une revue, il reste néanmoins redevable du paiement des revues légitimement envoyées ; cela signifie également que si l'opération de paiement a trait au paiement d'une prime d'assurance, la prime reste due pour la période assurée.

61 Art. 38, § 1, alinéa 1 LSP.

62 Art. 38, § 1, dernier alinéa LSP.

63 P. ex. le montant d'une domiciliation est un montant fixe qui est connu par le payeur au moment où il donne son consentement et signe la domiciliation. Dans ce cas, il n'y a aucune obligation légale de remboursement mais cela peut néanmoins être convenu contractuellement.

64 Art. 39, § 2, alinéa 2 LSP.

- Pas de droit au remboursement

A ce sujet, la distinction suivante doit être faite :

- **domiciliations avec des consommateurs** : cela peut uniquement être stipulé dans le contrat de services de paiement si les deux conditions suivantes sont remplies : un mandat a été donné directement par le payeur-débiteur à son propre prestataire de services de paiement⁶⁵ et le payeur a été informé, au moins 4 semaines à l'avance, du montant qui sera débité (p. ex. lorsqu'à la fin de l'année, on reçoit une facture finale du fournisseur d'eau ou d'électricité, basée sur les chiffres du compteur ou lorsque de nouveaux montants forfaitaires sont fixés pour les factures intermédiaires)⁶⁶.

- **domiciliations entre commerçants** : il peut toujours être convenu qu'il n'existe aucune possibilité de révocation et que de tels paiements sont irrévocables⁶⁷.

4. Passage de la DOM80 actuelle à la domiciliation européenne

Un autre point concernant la domiciliation est que le "SEPA" prévoit – à terme – que toutes les différentes variantes nationales de la domiciliation seront supprimées et que l'on transitera vers la "domiciliation européenne" (ou le "SEPA- Direct Debit")⁶⁸. Cela signifie notamment que les mandats de domiciliation "DOM80" actuels seront transmis par la banque du débiteur au créancier, par le biais de la banque du créancier.

Il n'est pas nécessaire de signer un nouveau mandat mais il est exigé que l'utilisateur soit personnellement mis au courant de ses nouveaux droits et obligations au moins deux mois avant l'application des modifications et que la possibilité de mettre un terme à la domiciliation soit expressément donnée à l'utilisateur⁶⁹.

2.5. Informations

Il existe une gamme élargie d'exigences en matière d'informations. L'information nécessaire doit être adaptée aux besoins de l'utilisateur. C'est pourquoi toutes les dispositions légales en matière d'informations sont uniquement obligatoires dans les rapports avec le consommateur. Les commerçants peuvent y déroger dans leur contrat avec leur prestataire de services de paiement.

65 P. ex. en cas de DOM80 où le détenteur du compte signe un document et le transmet à sa banque qui le conserve (= "Debtor Mandate Flow").

66 Art. 38, § 3 LSP.

67 Art. 55 LSP.

68 <http://www.sepabelgium.be/fr/node/180>

69 Art. 79 LSP.

Le contenu de l'information, le moment et la manière dont elle est communiquée diffèrent en fonction du type d'opération de paiement. Il faut faire une distinction entre les exigences en matière d'informations pour une opération de paiement isolée et un contrat-cadre qui concerne une série d'opérations de paiement. Au sein du contrat-cadre, il y a encore un régime "légèrement" dérogatoire pour certains instruments de paiement réservés à des opérations de faibles montants⁷⁰.

2.5.1. Mode de communication

Une distinction doit être faite entre l'intervention active ou passive du prestataire de services de paiement⁷¹ :

- soit l'information est "fournie", c'est à dire communiquée activement par le prestataire de services de paiement sans demande ou initiative ultérieure de la part de l'utilisateur de services de paiement, par exemple les conditions contractuelles doivent être effectivement remises ou expédiées à l'utilisateur, par écrit ou par le biais d'autres supports durables auxquels il a accès (p ex. via e-mail ou dvd). Prévoir uniquement la possibilité de consulter ou de télécharger l'information est insuffisant. Indiquer sur les extraits de compte que les conditions sont modifiées et qu'elles peuvent par exemple être consultées sur le site internet ou au bureau du prestataire de services de paiement, ne satisfait pas davantage à la condition de communication active.
- soit l'information est passivement "mise à la disposition" de l'utilisateur de services de paiement par le prestataire de service de paiement, c'est à dire que l'utilisateur de services de paiement doit, par ses propres moyens, faire en sorte de recevoir l'information, par exemple le retrait d'extraits bancaires dans une filiale de la banque, etc. Ainsi, afficher les informations dans une agence bancaire ou les mentionner sur un site internet du prestataire de services de paiement satisfait à la condition de communication passive.

70 Art. 21, § 1 LSP : définition "instruments pour le paiement de faibles montants":

"cela concerne des instruments de paiement dont les fonctions de paiement se situent au sein des limites légales exposées ci-dessous :

- Toute opération de paiement individuelle effectuée avec un instrument qui s'élève à 30 euros maximum. Cette disposition ne prévoit pas dans quelles limites, intervalles de temps ou fréquences peuvent avoir lieu les opérations de paiement. Cela implique qu'il est possible d'effectuer trois paiements successifs de 30 euros, pour autant que cela soit convenu, ou
- la limite de paiement de l'instrument de paiement est de 150 euros maximum, ou
- la valeur de stockage de la carte de paiement est de 150 euros maximum."

71 Considérant 27 de la directive et exposé des motifs de la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement, Chambre, DOC. 52, 2179/001, p. 30 et s.

2.5.2. Aperçu des obligations d'information

Ci-dessous, vous trouverez un aperçu des obligations d'information du contrat-cadre en matière de services de paiement d'une part et, d'autre part, des opérations de paiement dans et hors un contrat-cadre. Le régime "légèrement" dérogatoire pour certains instruments de paiement réservés aux opérations de faibles montants n'est pas expliqué en détail ici⁷².

Enfin, il existe encore des dispositions pour le cas où un prestataire de services de paiement, ou une autre partie (p. ex. un commerçant dans un magasin), offre des opérations de change ou, demande/offre des coûts/remises supplémentaires pour une opération de paiement avec un instrument de paiement déterminé.

Pour plus d'explications, voir le point 2.13. sur les coûts des services de paiement.

Contrat-cadre

1. Information préalable et conditions du contrat-cadre

- Quelles informations ?⁷³

Le prestataire de services de paiement doit fournir les informations relatives aux points suivants :

- 1) le prestataire de services de paiement (notamment son identité, son adresse, son numéro d'entreprise, ainsi que l'identité et l'adresse d'éventuels intermédiaires et représentants, les autorités de surveillance) ;
- 2) l'utilisation du service de paiement (notamment une description des principales caractéristiques, les informations précises que l'utilisateur de services de paiement doit fournir pour une correcte exécution d'un ordre de paiement, la forme et la procédure du consentement à l'exécution d'une opération de paiement et le retrait du consentement, le délai d'exécution maximal) ;
- 3) les frais, les taux d'intérêt et les taux de change payables par l'utilisateur de services de paiement à son prestataire de services de paiement (notamment les taux d'intérêts sur une base annuelle et les taux de change à appliquer, ou la méthode de calcul en cas de taux d'intérêt et de change de référence, et les exigences en matière d'informations dans le cas de modifications pendant la durée du contrat) ;
- 4) la communication (notamment les modalités, la fréquence et la langue dans laquelle doit avoir lieu la communication pendant la durée du contrat, le droit de l'utilisateur de services de paiement de recevoir les conditions contractuelles du contrat-cadre ainsi que les informations et conditions) ;

72 Art. 21 LSP

73 Art. 14 LSP.

- 5) les mesures de protection et les mesures correctives (notamment une description des risques et des mesures de prudence que prend l'utilisateur de services de paiement pour préserver la sécurité d'un instrument de paiement, les modalités d'un éventuel droit du prestataire de services de paiement de bloquer l'utilisation d'un instrument de paiement, les modalités en matière de communication d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée, la responsabilité du payeur et la responsabilité du prestataire de services de paiement pour des opérations de paiement non autorisées et pour l'exécution d'opérations de paiement, les conditions de remboursement) ;
 - 6) la modification et la résiliation du contrat-cadre (notamment les modalités relatives à la communication, l'acceptation et l'entrée en vigueur des modifications du contrat-cadre, le droit de l'utilisateur de services de paiement de résilier le contrat-cadre et les modalités de la résiliation);
 - 7) les recours (notamment la juridiction compétente, les voies de réclamation et de recours extrajudiciaires).
- Moment ?⁷⁴

En principe: en temps utile avant la conclusion du contrat

Il ne peut être question d'un consentement réel à une offre que si l'utilisateur de services de paiement a eu suffisamment de temps pour l'examiner plus précisément et pour en comprendre les informations et le contrat-cadre avant de s'y engager.

Mais en cas de "vente à distance"⁷⁵ conclue à la demande de l'utilisateur de paiement par le biais d'une technique de communication à distance qui empêche de fournir préalablement les informations et conditions du contrat-cadre, sur support papier ou sur un autre support durable, le prestataire de services de paiement satisfait à ses obligations immédiatement après la conclusion du contrat-cadre.

- Mode de communication⁷⁶

En principe : communication active ("fournir") sur papier ou sur un autre support durable disponible et accessible pour l'utilisateur de services de paiement. La simple "mise à disposition" des informations sur internet ou dans un point de vente et une explication orale éventuelle du vendeur ne suffisent donc pas.

L'obligation d'information peut par exemple être remplie par la remise d'un projet de contrat contenant les informations et les conditions obligatoires.

74 Art. 13 LSP

75 Voir aussi : http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Pratiques_commerce/Ventes_distance/Services_financiers/index.jsp

76 Art. 13 LSP.

Mais pour certains instruments de paiement servant au paiement de faibles montants (limite de dépenses ou limite de capacité de stockage), un régime plus souple déroge aux exigences générales en matière d'informations pour les services de paiement contenues dans un contrat-cadre⁷⁷.

Remarque ! Les informations et conditions sont fournies dans des termes aisément compréhensibles et sous une forme claire et intelligible, dans la ou les langues de la région linguistique dans laquelle est offert le service de paiement ou dans toute autre langue convenue entre parties.

2. Informations PENDANT la durée du contrat-cadre

L'utilisateur de services de paiement a, à tout moment pendant la durée du contrat, le droit de demander les conditions et informations contractuelles sur papier ou sur un autre support durable. Il peut ainsi facilement comparer les services de paiement et les conditions des prestataires de services de paiement et, en cas de litige éventuel, vérifier ses droits et obligations contractuels.

3. Informations sur les MODIFICATIONS du contrat-cadre

Principe/Règles

Le prestataire de services de paiement peut contractuellement se réserver le droit de modifier – unilatéralement – les dispositions et conditions du contrat. S'il fait usage de cette possibilité, il doit alors respecter les obligations d'information individuelles suivantes :

- les modifications doivent être "activement" fournies par écrit ou sur un autre support durable ;
- ces modifications doivent être signalées au moins deux mois avant leur application. En d'autres termes, la simple mise à disposition ne suffit pas ;
- Il doit être mentionné que :
 - 1) l'utilisateur de services de paiement est réputé avoir accepté ces modifications s'il n'a pas notifié au prestataire de services de paiement, avant la date d'entrée en vigueur proposée de ces modifications, qu'il ne les acceptait pas ;
 - 2) l'utilisateur de services de paiement a le droit de résilier le contrat-cadre immédiatement et sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée des modifications, s'il n'accepte pas les modifications.

⁷⁷ Art.21, § 1, 1° LSP.

Exceptions

1. Modifications en matière de taux d'intérêt ou de change

En cas de modification du taux d'intérêt ou de change, il peut être dérogé à l'obligation préalable de notification de deux mois ou, le cas échéant, à toute forme de préavis, dans les conditions suivantes :

- le droit en question doit être convenu dans le contrat-cadre ;
 - les modifications doivent être fondées sur les taux d'intérêt ou de change de référence et sur un critère objectif pouvant être appliqué de "manière neutre".
2. Pour certains instruments de paiement servant au paiement de faibles montants (limite de dépenses ou capacité de stockage limitée⁷⁸), il existe un régime plus souple qui doit cependant être convenu dans le contrat⁷⁹.
 3. Autres dispositions protectrices des consommateurs dans des législations spécifiques

Pour certaines matières, comme par exemple le crédit à la consommation, des obligations d'information et des règles spécifiques sont imposées au prêteur et il faut également en tenir compte si ces règles protègent mieux le consommateur. C'est important notamment lorsque les opérations de paiement sont couvertes par un contrat de crédit. On peut par exemple se référer aux obligations d'information en matière de "modification du taux débiteur" d'une ouverture de crédit (voir notamment l'article 30 de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation).

Opérations de paiement

Il faut distinguer une "opération de paiement individuelle relevant d'un contrat-cadre" (p. ex. paiements au départ de son compte à vue) et une "opération de paiement isolée" en dehors de tout contrat-cadre (p. ex. une transmission de fonds) ; d'autre part, il y a également les "micro-paiements" et les "paiements en monnaie électronique".

1. Opération de paiement isolée en dehors de tout contrat-cadre

Vu leur plus faible impact et leur moindre importance économique, les opérations isolées qui ne sont pas couvertes par un contrat-cadre⁸⁰ demandent moins d'information.

78 Art. 21, § 1 LSP: définition "instruments pour le paiement de faibles montants"

79 Art. 21, § 1, 2° LSP.

80 Art. 6 LSP.

Informations préalables et conditions pour une opération de paiement isolée⁸¹

- Quelles informations ?⁸² Au moins les informations précises ou l'identifiant unique nécessaires pour l'exécution d'une opération (p. ex. le code pin), le délai d'exécution maximal, tous les frais dus et leur éventuelle ventilation et les taux de change réels ou de référence éventuels.

Les autres⁸³ informations et conditions utiles sont, le cas échéant, mises à la disposition de l'utilisateur de services de paiement, sous une forme aisément accessible.

Remarque ! Il n'est pas nécessaire de communiquer une information qui a déjà été communiquée par un autre prestataire de services de paiement sur base d'un contrat cadre concernant un instrument de paiement via lequel l'ordre d'un paiement isolée est transmis.

- Moment ?⁸⁴ En principe, avant que l'utilisateur de services de paiement ne soit lié par un contrat ou une offre. Mais en cas de "vente à distance" conclue à la demande de l'utilisateur de paiement par le biais d'une technique de communication à distance qui empêche de fournir préalablement les informations et conditions du contrat-cadre, sur un support papier ou sur un autre support durable, le prestataire de services de paiement satisfait à ses obligations immédiatement après la conclusion du contrat-cadre.
- Moyen de communication ?⁸⁵: il est suffisant de mettre ces informations à disposition sous une forme aisément accessible mais si l'utilisateur de services de paiement le demande, ces informations doivent être fournies gratuitement, sur papier ou sur un autre support durable (p. ex. en fournissant un exemplaire du projet de contrat relatif à une opération de paiement isolée ou le projet d'ordre de paiement où les informations et conditions utiles sont reprises).

Remarque ! Les informations et conditions sont fournies dans des termes aisément compréhensibles et sous une forme claire et intelligible, dans la ou les langues de la région linguistique dans laquelle est offert le service de paiement ou dans toute autre langue convenue par les parties.

81 Art.7 à 9 LSP.

82 Art.7 et 9 LSP

83 Voir l'énumération supra sous la rubrique "Quelles informations".

84 Art. 8 LSP

85 Art. 8, § 1er, LSP

Informations après l'initiation et l'exécution d'un ordre de paiement isolé⁸⁶

- Quelles informations ? Une référence pour identifier de quelle opération de paiement il s'agit, le montant de l'opération de paiement et les frais dus – éventuellement ventilés – et, le cas échéant, les taux de change et le montant de l'opération de paiement après la conversion monétaire et, respectivement, la date de réception de l'ordre de paiement au payeur et la date de crédit au bénéficiaire.
- Moment ?
 - au payeur : immédiatement après la réception de l'ordre de paiement, et
 - au bénéficiaire: immédiatement après l'exécution de l'opération de paiement.
- Moyen de communication ? L'information est fournie ou mise à disposition, selon ce qui a été convenu.

2) Paiements individuels relevant d'un contrat-cadre

Informations préalables et conditions de l'opération de paiement faisant partie d'un contrat-cadre⁸⁷

- Quelles informations ? Le délai d'exécution maximal et les frais – éventuellement ventilés – dus par le payeur.
- Moment ? Préalablement à l'opération de paiement uniquement si le payeur qui initie/introduit le paiement en fait la demande.
- Moyen de communication ? L'information doit être fournie uniquement si le payeur qui initie/introduit le paiement en fait la demande.

Exception : pour certains instruments servant au paiement de faibles montants (limite de dépenses ou capacité de stockage limitée)⁸⁸ il existe un régime plus souple qui doit cependant être convenu dans le contrat⁸⁹.

Information après l'initiation et l'exécution d'un ordre de paiement relevant d'un contrat-cadre.⁹⁰

- Quelles informations ? Les mêmes informations que celles communiquées après l'initiation et l'exécution d'un ordre de paiement isolé relevant d'un contrat-cadre (voir le point 1)

86 Art.10 et 11 LSP.

87 Art.18 LSP.

88 Art. 21, § 1 LSP: définition "instruments pour le paiement de faibles montants" (voir aussi note de bas de page n° 57).

89 Art.21, § 1, 1° LSP.

90 Art. 19 et 20 LSP.

- Moment ?
 - au payeur : immédiatement après que le montant d'une opération de paiement est débité du compte du payeur ou, si le payeur n'utilise aucun compte de paiement, immédiatement après la réception de l'ordre de paiement⁹¹, et
 - au bénéficiaire : immédiatement après l'exécution de l'opération de paiement⁹².

Remarque ! Un contrat-cadre peut prévoir une condition selon laquelle le prestataire ne doit pas communiquer d'informations immédiatement après chaque opération mais bien périodiquement, au moins une fois par mois⁹³.

- Moyen de communication ? Les informations doivent être fournies ou mises à disposition de la manière convenue offrant au payeur la possibilité de stocker et de reproduire les informations de manière inchangée, afin de lui permettre de suivre raisonnablement l'état de ses dépenses. Par exemple: la banque peut, dans les conditions contractuelles, convenir avec le client qu'aucun extrait de compte reprenant les diverses opérations de paiement ne sera envoyé mais que le client dispose, par le biais d'internet, d'un relevé de ses opérations de paiement qu'il peut aisément télécharger et conserver.

Remarque ! Le Roi peut imposer au prestataire de services de paiement de fournir les informations sans frais, une fois par mois et sur papier, à la demande du payeur et du bénéficiaire⁹⁴.

Exception : pour certains instruments de paiement servant au paiement de faibles montants (limite de dépenses ou capacité de stockage limitée)⁹⁵ il existe un régime plus souple qui doit cependant être convenu dans le contrat⁹⁶.

2.5.3. Coûts de l'information⁹⁷:

Les informations légalement obligatoires doivent être gratuites. Par exemple, la fourniture sur papier ou tout autre support durable des conditions contractuelles pendant la durée du contrat,

91 Art. 19, § 1 LSP.

92 Art. 20, § 1 LSP.

93 Art. 19, § 2 et art. 20, § 2 LSP.

94 Art. 19, § 3 en art. 20, § 3 LSP.

95 Art. 21, § 1 LSP: définition "instruments pour le paiement de faibles montants" (voir aussi note de bas de page n° 57).

96 Art. 21, § 1, 3° LSP.

97 Art. 15 LSP.

Les parties peuvent néanmoins convenir que certains frais seront imputés pour des informations supplémentaires, plus fréquentes ou communiquées par le biais d'un autre moyen de communication qui déroge à ce qui a été prévu dans le contrat conformément aux obligations légales (voir également ci-dessous le titre "coûts"). Par exemple, l'utilisateur demande que les extraits de compte des opérations de paiement soient envoyées par la poste alors qu'il a été prévu dans le contrat que ces informations soient mises à disposition au guichet.

Remarque ! Ces frais doivent évidemment être "raisonnables" et correspondre aux frais réels.

2.5.4. Charge de la preuve des obligations d'information

C'est le prestataire de services de paiement qui doit prouver qu'il a respecté ses obligations d'information, non seulement sur le plan du contenu, mais également qu'il a respecté les délais et les moyens de communication prescrits par la loi⁹⁸.

2.5.5. AR du 23 mars 1995 relatif à l'indication des tarifs des services financiers homogènes

Cette réglementation reste entièrement applicable parallèlement aux dispositions de la loi, à condition de ne pas être en contradiction avec la loi sur les services de paiement, comme par exemple une indication générale des tarifs en vue d'une comparaison des prix.

2.6. Modification du contrat-cadre

2.6.1. Conditions

Des modifications unilatérales du contrat-cadre sont possibles à condition de satisfaire à certaines conditions, parmi lesquelles les obligations d'information.

98 Dans la pratique, le prestataire de services de paiement peut éviter ces difficultés relatives à la preuve en faisant signer une déclaration par l'utilisateur de services de paiement où ce dernier confirme avoir reçu un exemplaire des conditions contractuelles. En outre, il semble nécessaire que cette clause soit rédigée de manière suffisamment claire. En particulier, la clause devra être rédigée de façon à ce qu'un utilisateur raisonnablement vigilant remarque sans difficultés et de surcroît comprenne immédiatement qu'il approuve une déclaration séparée, à distinguer de la signature du contrat principal. Les clauses qui ne sont pas suffisamment claires, pourraient être considérées comme des clauses qui renversent la charge de la preuve. De telles clauses sont légalement interdites et nulles, vu l'interdiction de reprendre des clauses limitant, même partiellement, les obligations du prestataire de services de paiement (Voir également R. STEENNOT, De wet betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen, Bank Fin., 2002/V).

Remarque ! Pour certaines matières, comme par exemple le crédit à la consommation, des restrictions particulières sont imposées au prêteur et il faut également en tenir compte si ces règles protègent mieux le consommateur. C'est important lorsque les opérations de paiement sont couvertes par un contrat de crédit. En principe, un contrat de crédit n'est pas modifiable (voir l'article 30, § 1^{er} de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation, ci-après LCC). Mais, pour une exception à la règle, il peut par exemple être renvoyé au droit du prêteur de se réserver, pendant la durée de l'ouverture de crédit, la possibilité de modifier le taux débiteur, pourvu qu'il respecte certaines conditions (article 30, § 2 et s. LCC).

2.6.2. Obligations d'information

Voir 2.5.2., point 3. (informations sur les modifications du contrat-cadre).

2.7. Résiliation du contrat

2.7.1. Préavis

En cas d'exécution normale du contrat, les parties peuvent résilier comme suit :

- le prestataire de services de paiement peut résilier un contrat à durée indéterminée moyennant un préavis d'au moins deux mois⁹⁹;
- l'utilisateur de services de paiement a, à tout moment et sans frais, le droit de résilier le contrat-cadre à durée déterminée ou indéterminée. Un préavis d'au maximum un mois peut être convenu¹⁰⁰.

2.7.2. Frais de remboursement¹⁰¹

L'utilisateur de services de paiement n'est redevable que des frais proportionnels aux services de paiement jusqu'à la résiliation du contrat. Le prestataire de services de paiement est également obligé de rembourser proportionnellement les frais périodiques payés anticipativement pour les services de paiement, y compris les frais de gestion du compte, pour la période qui suit la résiliation du contrat.

Un exemple concret : le 1^{er} janvier, un consommateur paie les frais de gestion du compte pour l'année à venir (12 mois). Si le consommateur clôture son compte le 1^{er} novembre, la banque doit rembourser au consommateur 2/12 (les mois de novembre et décembre) des frais de gestion payés.

99 Art. 17, § 1, alinéa 1 LSP

100 Art. 17, § 1, alinéa 2 LSP

101 Art. 17, § 2 LSP

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

Remarque! Changement de banque.

Depuis le 1^{er} novembre 2009, il est plus facile, au sein de l'UE, de changer de banque (si les deux sont situées dans le même pays)¹⁰².

Outre la loi du 10 décembre 2009, il existe depuis le 1^{er} novembre 2009 un nouveau code de conduite ou règlement "service de mobilité interbancaire" de Febelfin qui doit faciliter le changement de banque. Le service de mobilité interbancaire permet à tout titulaire de compte de transférer les ordres de paiement devant être exécutés sur son ancien compte à vue auprès de son ancienne banque vers son nouveau compte à vue auprès de sa nouvelle banque et/ou de demander la liquidation de son compte à vue auprès de l'ancienne banque. Pour cela le titulaire de compte ne doit pas faire appel à son ancienne banque, mais s'adresse à la nouvelle banque qui effectue les démarches nécessaires.¹⁰³

Avez-vous récemment changé de banque? La Commission européenne demande votre avis! Il vous suffit de compléter une simple enquête en ligne (vos réponses sont confidentielles).¹⁰⁴

2.8. Autorisation des opérations de paiement

2.8.1. Paiement autorisé - Consentement¹⁰⁵

Une opération de paiement est "autorisée" à condition que le payeur ait consenti à l'exécution de l'ordre de paiement.

Le "consentement" pour faire exécuter une opération de paiement ou une série d'opérations de paiement est donné sous la forme convenue entre le payeur et son prestataire de services de paiement.

2.8.2. Révocation

Le payeur a le droit de retirer gratuitement son consentement ou, en d'autres termes, d'annuler l'ordre de paiement, jusqu'au moment de l'"irrévocabilité"¹⁰⁶ :

- Principe : les ordres de paiement sont irrévocables après réception (pour exécution) par le prestataire de services de paiement du payeur¹⁰⁷ ;
- les paiements par carte : ils sont irrévocables après le consentement donné au commerçant (p. ex. introduction du code pin)¹⁰⁸ ;

102 http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/mobility/baeg_fr.htm

103 <http://www.febelfin.be/febelfin/fr/mobilite/>

104 http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/mobility/switching_feedback_fr.htm

105 Art. 28, § 1 LSP.

106 Art. 28, § 3 et art. 42 LSP.

107 Art. 42, alinéa 1 LSP.

108 Art. 42, alinéa 2 LSP. Concrètement, cela signifie par exemple qu'un ordre de paiement, initié via le bénéficiaire-commerçant, qui est donné par l'introduction, par le payeur, du code pin de la carte de paiement, ne peut plus être révoqué dès l'instant où ces codes sont confirmés en appuyant sur la touche "OK". C'est le moment auquel le payeur donne au bénéficiaire-commerçant son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement et qui vaut comme le moment de l'irrévocabilité.

- les domiciliations : ces ordres de paiement sont révocables jusqu'à la fin du jour ouvrable qui précède la "date de débit" convenue¹⁰⁹ ;
- les paiements futurs (p. ex. virement avec une date memo – la date d'exécution souhaitée dans le futur-, ordres en cours) : révocables jusqu'à la fin du jour ouvrable qui précède la date convenue pour l'exécution de l'ordre de paiement¹¹⁰ ;
- exception pour les instruments de paiements utilisés exclusivement pour les paiements allant jusqu'à 30 euros ou avec une capacité de stockage limitée à 150 euros¹¹¹.

Remarque ! Les parties peuvent mutuellement convenir¹¹² d'accepter l'annulation d'un paiement après l'expiration des délais légaux susmentionnés. Le prestataire de services de paiement peut facturer des frais pour ce "droit de révocation supplémentaire", à condition que cet accord préalable soit stipulé dans le contrat-cadre.

2.8.3. Instrument de paiement

Un instrument de paiement est utilisé par le payeur pour transmettre son consentement à l'opération de paiement au prestataire de services de paiement¹¹³.

Qu'est ce qu'un instrument de paiement?¹¹⁴ Ce sont des instruments techniques, physiques (tels que les cartes ou les téléphones mobiles) et /ou un ensemble de procédés de contrôle (tels que les codes pin ou "numéro d'identification personnel", les codes "TAN" ou "numéro d'autorisation de la transaction", digipass, login/mot de passe, etc.) qu'un utilisateur de services de paiement utilise pour donner des instructions à son prestataire de services de paiement ou pour exécuter une opération de paiement. Les formulaires de virement ne sont par exemple plus visés ici.

Remarque ! Des limites à l'utilisation d'instruments de paiement peuvent être convenues dans le contrat entre le payeur et le prestataire de services de paiement : 1) "limites de dépenses" et 2) "possibilité de blocage" par le prestataire de services de paiement pour certaines raisons légitimes qu'il doit, en principe, communiquer (p. ex. présomption de fraude ou le fait que le payeur ne soit pas en état de respecter son obligation de paiement)¹¹⁵.

109 Art. 42, alinéa 3 LSP.

110 Art. 42, alinéa 4 LSP.

111 Art. 57, § 1, 4^o LSP.

112 Accord entre l'utilisateur de services de paiement/payeur et son prestataire de services de paiement et également accord du bénéficiaire en cas de paiement par carte ou via un autre instrument de paiement et en cas de domiciliation.

113 Art. 30, § 1 LSP.

114 Art. 2, 10^o LSP.

115 Art.30 LSP.

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

2.8.4. Charge de la preuve

La charge de la preuve en matière de consentement pèse sur le prestataire de services de paiement¹¹⁶. Ce n'est pas le cas lorsque, par exemple, un instrument de paiement est utilisé anonymement¹¹⁷.

Remarque ! Le fait qu'un code pin ait été utilisé ne constitue pas une preuve suffisante que l'opération a été autorisée par l'utilisateur: le code pin peut toujours, en cas de vol, être intercepté en même temps que les données de la carte.

2.9. Responsabilité en cas de paiements

2.9.1. Responsabilité en cas de "paiements autorisés" non correctement exécutés

Il y a exécution incorrecte en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution. On peut par exemple citer l'exécution tardive, le transfert d'un montant erroné au mauvais destinataire, etc.

Exécution en accord avec l'"identifiant unique"

L'identifiant unique est une combinaison de lettres, chiffres ou symboles qui permet d'identifier le bon destinataire et/ou son compte de paiement pour l'exécution d'une opération de paiement, par exemple le numéro de compte, le numéro de carte, l'adresse e-mail, etc.¹¹⁸.

Si l'ordre de paiement est exécuté à l'aide de l'identifiant unique fourni et convenu, le prestataire de services de paiement n'est pas responsable. Ainsi, votre banque n'est par exemple pas responsable si, en tant que payeur, vous avez indiqué sur votre virement un numéro de compte bénéficiaire erroné et qu'il a été convenu que la communication d'un numéro de compte est suffisante comme identifiant unique.

Condition: le prestataire de services de paiement doit, préalablement à la conclusion du contrat, informer suffisamment son client/utilisateur de services de paiement à ce sujet et le contrat doit déterminer sur base de quels éléments (identifiant unique) intervient l'exécution d'une opération de paiement. Par exemple, il peut être convenu que le seul numéro de compte – à l'exclusion du nom et de l'adresse – est suffisant.

Remarque ! Devoir de vérification de la banque/prestataire de services de paiement concernant le nom et le numéro de compte.

116 Art. 35 LSP.

117 Art. 57, § 1, 2° LSP.

118 Art.2, 12 LSP.

Si, entre le prestataire de services de paiement et l'utilisateur de services de paiement, il a été convenu dans le contrat que, par exemple, l'exécution d'ordres de transfert s'effectue sur base du seul numéro de compte, le prestataire de services de paiement n'est alors pas obligé de vérifier si le numéro de compte, le nom et les autres données du bénéficiaire renvoient à une seule personne. En d'autres termes, si le donneur d'ordre mentionne le nom exact du bénéficiaire mais indique un numéro de compte erroné, le prestataire de services de paiement ne commet alors en principe¹¹⁹ aucune faute - et n'est donc pas responsable - s'il effectue le transfert sur le numéro de compte renseigné qui n'appartient pas au bénéficiaire. Le donneur d'ordre doit dès lors être très prudent et contrôler s'il a correctement complété l'"identifiant unique" convenu (p. ex. le numéro de compte)!

Le prestataire de services de paiement est obligé de faire des efforts raisonnables pour tenter de récupérer cet argent (paiement indu). Il peut même en facturer le coût qui a été convenu dans le contrat.

Charge de la preuve – exécution correcte de "paiements autorisés"

La charge de la preuve en matière d'exécution correcte d'opérations de paiement repose sur le prestataire de services de paiement¹²⁰.

2.9.2. Responsabilité en cas de "paiements non autorisés"

Qu'est ce qu'un paiement non autorisé?

A défaut de consentement du payeur, une opération de paiement est considérée comme non autorisée ou abusive¹²¹. C'est le cas lorsque le paiement est effectué par quelqu'un d'autre en cas de perte, de vol ou de fraude d'un instrument de paiement.

Notification d'un paiement non autorisé

L'utilisateur de services de paiement doit immédiatement avertir son prestataire de services de paiement ou à l'entité indiquée (p. ex. Card Stop) dès qu'il constate la perte ou le vol de son instrument de paiement ou des moyens qui en permettent l'utilisation ou qu'il remarque – sur ses extraits de compte – des opérations de paiement mais qu'il n'a pas donné son consentement pour l'exécution de ces opérations¹²².

119 Sur chaque banque pèse naturellement un devoir de contrôle et elles doivent entre autre examiner qu'il n'y ait aucune fraude et notamment si l'ordre de transfert émane bien du donneur d'ordre ou si le numéro de compte renseigné n'a pas été modifié, etc.

120 Art. 35 LSP. Lorsqu'un utilisateur de services de paiement nie avoir autorisé une opération de paiement exécutée ou allègue que l'opération de paiement n'a pas été correctement exécutée, le prestataire de services de paiement est tenu de fournir la preuve que l'opération de paiement a été authentifiée, correctement enregistrée, portée en compte et n'a pas subi l'influence d'une panne technique ou de toute autre faute. Une opération de paiement est présumée être non autorisée lorsque le prestataire de services de paiement ne réussit pas à produire les preuves exigées par l'article 35.

121 Art. 28, § 2 LSP.

122 Art. 31, § 1, 2° LSP.

De son côté, le prestataire de services de paiement est obligé de mettre à disposition un système qui permette à l'utilisateur de services de paiement de faire cette notification "immédiate" à tout moment (24 heures sur 24 et 7 jours sur 7) et le prestataire de services de paiement doit, à la demande de l'utilisateur de services de paiement, lui procurer un moyen d'identification avec lequel il peut prouver la notification effectuée.¹²³ Les modalités de la notification doivent être reprises au contrat¹²⁴.

Partage de responsabilité en cas de paiement non autorisé

Pour le législateur, un partage de responsabilité en cas d'opérations non autorisées doit assurer un niveau élevé de protection à l'utilisateur sans perdre de vue la nécessité de prévenir la fraude. Celui qui introduit des instruments de paiement sur le marché et en maîtrise donc la technologie, doit également y apporter des méthodes de paiement sécurisées. S'il ne le fait pas et que des abus ou une fraude peuvent facilement être commis par un tiers non autorisé ("third party fraud"), le prestataire doit alors en supporter la responsabilité. Dans certains cas, des règles plus strictes quant à la responsabilité sont stipulées dans le chef du prestataire de services de paiement. En outre, la législation ne peut pas contribuer à la fraude de l'utilisateur légitime de services de paiement ("first-party fraud") et il est logique que l'utilisateur de services de paiement soit responsable s'il commet lui-même la fraude.

1) Responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées – règles générales¹²⁵:

En cas d'opération de paiement non autorisée, le prestataire de services de paiement du payeur doit immédiatement rembourser le montant de l'opération de paiement non autorisée s'il n'a aucun argument ou preuve solide que le payeur ait lui-même commis la tromperie/fraude. Le cas échéant, il doit également remettre le compte de paiement, sur lequel le montant a été débité, dans l'état qui aurait été le sien si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, cela veut dire qu'il doit rembourser le montant de l'opération de paiement, augmenté des intérêts non reçus, et, le cas échéant, une indemnité financière additionnelle pour le dommage subi.

Condition : le payeur a respecté ses propres obligations, entre autres notification immédiate et au plus tard dans les treize mois après avoir pris connaissance du débit de son compte (voir également le point 2.9.3).

123 Art. 32, 3° LSP.

124 Art. 14, 5°, a, LSP.

125 Art. 36 LSP.

2) Responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées, avec utilisation d'instruments de paiement¹²⁶

Si un instrument de paiement a été illégalement utilisé (p. ex. en cas de perte ou de vol d'un instrument de paiement ou d'interception du code pin), la règle générale ne vaut pas mais il y aura un partage de responsabilité tel qu'exposé ci-après :

- Jusqu'au moment de la déclaration¹²⁷ de perte ou de vol de l'instrument de paiement : limite de la responsabilité de l'utilisateur de services de paiement à 150 euros maximum ; le montant dépassant 150 euros est remboursé.

Exception 1¹²⁸ : la responsabilité est totale pour l'utilisateur de services de paiement

L'utilisateur de services de paiement est entièrement responsable¹²⁹ (pas de limite à 150 euros) au cas où :

- 1) il a agi avec intention de frauder ou
- 2) suite à sa "négligence grave", il n'a pas réussi à respecter ses obligations (p. ex. prendre toutes les mesures raisonnables pour mettre en sécurité le code pin de son instrument de paiement, contacter immédiatement Card Stop).

Remarque ! "négligence grave", qu'est ce que c'est ?

Par exemple : noter le code pin , sous une forme aisément reconnaissable, sur la carte ou un document conservé avec la carte.

Il faut tenir compte de ce qui suit :

- Afin que la « négligence grave » soit retenue, il est exigé plus qu'une simple négligence.
- Le contenu précis de cette notion est une question de fait qui doit être examiné au cas par cas. Les circonstances factuelles¹³⁰ doivent être prises en compte. Le juge dispose donc de sa liberté d'appréciation. Il détermine sur base des circonstances factuelles quand un comportement déterminé constitue une négligence grave.

126 Art. 37 LSP.

127 Art. 37, § 1 LSP.

128 Art. 37, § 1, alinéa 2 LSP.

129 Même s'il a immédiatement averti le prestataire de services de paiement ou l'entité désignée.

130 L'administration est aussi d'avis qu'une clause contractuelle au sein de laquelle les cas qualifiés de négligence grave seraient énumérés n'est pas acceptable et doit être considérée comme contraire à la loi (Art. 61 LSP). Si le prestataire souhaite conserver pareille énumération, la clause doit être adaptée dans le sens où de tels cas « peuvent » être qualifiés de négligence grave et qu'il appartiendra, le cas échéant, au juge d'en décider, in concreto. Ce n'est pas non plus parce que le prestataire de services de paiement à déconseiller un certain nombre d'actes, que ceux-ci constituent automatiquement une négligence grave.

La production des enregistrements des opérations par le prestataire de services de paiement et l'utilisation d'un moyen de paiement avec le code qui n'est connu que par le détenteur légitime de l'instrument de paiement ne constituent pas des présomptions suffisantes de négligence grave ou de fraude de la part de l'utilisateur de services de paiement¹³¹. En d'autres termes, l'utilisation en tant que telle d'un code pin ne constitue pas automatiquement une preuve suffisante du consentement à l'opération de l'utilisateur de services de paiement : le code pin peut toujours être intercepté simultanément avec les données de la carte en cas de fraude/tromperie par un tiers. Concernant l'appréciation de la négligence, le juge tient compte de l'ensemble des circonstances de fait.¹³²

Exception 2¹³³ : la responsabilité est totale pour le prestataire de services de paiement:

Sauf si l'utilisateur de paiement agit de manière frauduleuse ou intentionnelle¹³⁴, le prestataire de services de paiement est responsable pour le montant total (pas de limite à 150 euros) :

1) si l'instrument de paiement a été utilisé sans présentation physique et sans identification électronique. Le simple usage d'un code confidentiel ou d'une autre preuve d'identité similaire n'est pas suffisant pour engager la responsabilité du payeur (p. ex. paiement via internet à l'aide d'une carte de paiement en indiquant uniquement le numéro de la carte) ; ou

2) si l'instrument de paiement a été contrefait par un tiers ou a été utilisé illégalement pour autant que le payeur ait été en possession de l'instrument de paiement au moment de l'opération contestée (p. ex. skimming).

Exception 3¹³⁵ : la responsabilité est totale dans le chef du prestataire de services de paiement dans le cas où un " instrument servant au paiement de faibles montants " est concerné et¹³⁶ si le prestataire de services de paiement n'a pas la possibilité technique de bloquer l'instrument de paiement.

- Après la déclaration¹³⁷ de perte ou de vol, le prestataire de services de paiement est responsable pour les éventuelles opérations pécuniaires non autorisées et il doit les rembourser en totalité.

Exception¹³⁸ : la responsabilité repose dans le chef de l'utilisateur de services de paiement lorsque ce dernier a agi frauduleusement.

131 Art. 35, § 2 LSP.

132 Art. 37, § 3, art. 35, § 2, LSP et Exposé des Motifs, Doc. Parl., 2008-2009, n. 52 2179/001, p. 66

Une clause contractuelle qui stipule une présomption générale de négligence grave dans le chef du titulaire de la carte dans pareil cas, doit être considérée comme contraire à la loi (art. 61 LSP).

133 Art. 37, § 1, alinéa 3 LSP.

134 Donc également en cas de "négligence grave".

135 Art. 57, § 3 LSP.

136 Conditions cumulatives.

137 Art. 37, § 2 LSP.

138 Art.37, § 2 (+ art. 37, § 5).

Charge de la preuve

La charge de la preuve en matière de fraude, d'intention ou de négligence grave incombe au prestataire de services de paiement¹³⁹.

2.9.3. Délai de la notification au prestataire de services de paiement¹⁴⁰

L'utilisateur de services de paiement qui remarque qu'une opération de paiement non autorisée ou fautive a été exécutée, doit le notifier aussi rapidement que possible à son prestataire de services de paiement ou à l'entité désignée (p. ex. Card Stop), et au plus tard dans les treize mois qui suivent le débit ou le crédit de l'opération en question¹⁴¹.

Ce délai n'est pas applicable lorsque le prestataire de services de paiement n'a pas ou pas correctement communiqué les informations relatives aux opérations de paiement.

Remarque ! Lorsque l'utilisateur de services de paiement n'est pas un consommateur, un délai plus bref peut être contractuellement convenu¹⁴².

2.9.4. Force majeure: aucune responsabilité¹⁴³

La responsabilité ne s'applique pas en cas de circonstances anormales ou imprévues qui ne dépendent pas de la volonté de celui qui les invoque et dont les conséquences n'auraient pu être évitées en dépit de toutes les mesures de précaution. Par exemple, des pannes du système ne peuvent pas être automatiquement assimilées à un cas de force majeure. Il faut examiner si les pannes en question auraient pu être évitées et si le prestataire de services de paiement "professionnel" disposait des procédés nécessaires pour parer aux conséquences dommageables d'une panne de système.

2.10. Remboursements

Un remboursement est prévu dans les cas suivants :

- 1) En cas d'opérations de paiement non autorisées (p. ex. en cas de vol ou de fraude par un tiers) ou d'exécution fautive d'opérations menant à une action (amiable ou judiciaire)¹⁴⁴.

139 Art.37, § 3 LSP.

140 Art. 34 LSP.

141 Il ne faut pas déduire de cette règle que l'on peut dans tous les cas attendre 13 mois pour demander la rectification. Il faut toujours le faire aussi rapidement que possible dans le délai de 13 mois. Cela doit être apprécié au cas par cas ; par exemple lors d'un long voyage à l'étranger, il n'est parfois possible de prendre connaissance des extraits de compte qu'au retour.

142 Art. 55 LSP.

143 Art. 54 LSP.

144 Art. 36 et 37 LSP.

La notification et la demande de rectification doivent avoir lieu aussi rapidement que possible après avoir pris connaissance de l'opération en question et au plus tard dans les 13 mois suivant le débit/crédit des fonds¹⁴⁵ (voir le point 2.9.3).

En cas d'opération de paiement non autorisée, le prestataire de services de paiement du payeur doit, après une vérification "prima facie" pour fraude dans le chef du payeur, rembourser immédiatement au payeur le montant de l'opération de paiement non autorisée et, le cas échéant, rétablir le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu, éventuellement augmenté d'intérêts sur ce montant¹⁴⁶.

- 2) En cas d'opérations de paiement par le biais d'une domiciliation ou d'un instrument de paiement dans un point de vente¹⁴⁷ (cfr. en cas de réservation/paiement d'un séjour à l'hôtel/location de voiture avec p. ex. une carte de paiement)¹⁴⁸.

Deux conditions doivent être remplies :

- l'autorisation de paiement n'indique pas le montant exact, et
- le montant final de l'opération semble être déraisonnable en comparaison de ce à quoi pouvait s'attendre le payeur sur base de ce qui lui avait communiqué.

Le remboursement doit être demandé dans les 8 semaines qui suivent le débit du compte de paiement¹⁴⁹. Sur demande du prestataire de services de paiement, le payeur fournit les éléments de fait relatifs à ces conditions¹⁵⁰.

Le payeur doit adresser sa demande à son prestataire de services de paiement, à savoir celui avec qui il a conclu un contrat pour la mise à disposition de la carte de paiement (p. ex. si le détenteur de la carte possède une carte VISA de la banque X, il doit s'adresser à la banque X).

Lorsque le prestataire de services de paiement reçoit une demande de remboursement, il doit rembourser le montant total de l'opération de paiement dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la demande, sauf si le remboursement est refusé. Le refus de remboursement doit être motivé et le payeur doit être informé de la possibilité d'intenter un recours s'il n'est pas d'accord avec la motivation¹⁵¹.

145 Art. 34 LSP.

146 Art. 36 LSP.

147 Cette règle ne vaut donc pas pour les paiements initiés par le payeur, p. ex. en cas de virement ou de retrait d'argent.

148 Art. 38 LSP.

149 Art. 39 LSP.

150 Art. 38, § 1, alinéa 2 LSP.

151 Art. 39, § 1 LSP.

Remarque ! Pour les domiciliations, il existe des possibilités spécifiques pour moduler contractuellement ce droit¹⁵² (pour un commentaire plus détaillé, voir également l'explication de la domiciliation du point 2.4. – 3 remboursement). Les parties peuvent décider que ce droit au remboursement ne s'applique pas pour les paiements entre commerçants¹⁵³.

2.11. Délai d'exécution et date-valeur

Ci-dessous, vous trouverez un commentaire concernant certaines dispositions légales. Le prestataire de services de paiement peut toutefois offrir des conditions plus favorables à l'utilisateur¹⁵⁴.

2.11.1. Date-valeur

Champ d'application¹⁵⁵

Les règles en matière de date-valeur sont applicables à toutes les opérations de paiement qui entrent dans le champ d'application de la loi.

La notion de date-valeur¹⁵⁶

Il s'agit de la date de référence utilisée par un prestataire de services de paiement pour calculer les intérêts applicables aux fonds débités d'un compte de paiement ou crédités sur un compte de paiement.

La date-valeur d'une opération pécuniaire est la date à laquelle

- le montant prélevé ne produit plus d'intérêts ou
- le montant déposé commence à produire des intérêts.

Règle¹⁵⁷

En résumé, il est interdit de travailler avec des dates-valeur au détriment de l'utilisateur de services de paiement¹⁵⁸. Par conséquent le calcul des intérêts coïncide avec le débit et le crédit des comptes. Par exemple, si votre compte est débité le jour J, ses intérêts contractuels sont au moins dus jusqu'à ce jour J et pas, par exemple, le jour J-3.

152 Art. 38, § 1, dernier alinéa et art. 38, § 3 LSP.

153 Art. 55, alinéa 1 LSP.

154 Considérant 46 et art. 86 [3] de la directive.

155 Art. 44, § 2 LSP.

156 Art. 2, 18° LSP.

157 Art. 48 et 45, § 2 LSP.

158 L'application du système des dates-valeur renvoie à la pratique du secteur financier où, pour le traitement comptable d'une opération de crédit ou de débit, une date fictive est prise en compte à la place de la date réelle de l'opération. Vu l'évolution du traitement des paiements, il a été décidé que l'utilisation d'une date-valeur ne se justifie plus.

- La date-valeur de débit¹⁵⁹

La date-valeur du débit du compte du payeur, à savoir la date à laquelle les fonds ne produisent plus d'intérêts, tombe au plus tard le jour au cours duquel le montant est effectivement débité du compte du payeur.

- La date-valeur de crédit¹⁶⁰

La date-valeur du crédit du compte du bénéficiaire, à savoir la date à laquelle les fonds commencent à produire des intérêts, tombe au plus tard le jour ouvrable¹⁶¹ au cours duquel le compte de son prestataire de services de paiement est crédité¹⁶².

2.11.2. Délai d'exécution¹⁶³

Champ d'application¹⁶⁴

Des délais d'exécution légaux sont prévus pour les opérations de paiement au sein de l'EEE, lorsque

1) l'opération de paiement est en euros ;

2) les opérations de paiement sont couplées à une seule opération de change¹⁶⁵ entre l'euro et la devise d'un Etat membre de l'UE qui n'a pas l'euro comme monnaie, et que le virement est effectué en euros (p. ex. un britannique effectue une opération de paiement d'un compte de paiement en livres sterling où le montant est d'abord converti en euros et ensuite transféré vers un compte de paiement d'un bénéficiaire belge)¹⁶⁶.

Pour les opérations de paiement transfrontalières autres que celles mentionnées ci-dessus, les parties peuvent convenir de délais différents dans le contrat mais sans pouvoir dépasser quatre jours ouvrables à compter du moment de réception de l'ordre de paiement (J+4)¹⁶⁷.

Enfin, pour les paiements effectués avec un "instrument servant au paiement de faibles montants", les parties peuvent également convenir d'autres délais d'exécution¹⁶⁸.

159 Art. 48, § 2 LSP.

160 Art. 48, § 1 LSP.

161 Le "cut-off time" n'est ici pas pertinent.

162 Le délai dans lequel le compte du prestataire de services de paiement doit être crédité est fixé par les règles relatives aux délais d'exécution, à savoir les articles 45 et suivants.

163 Art. 44 – 48 LSP.

164 Art. 3 et 44 LSP.

165 Condition : le change de devise doit être effectué dans l'Etat membre concerné où l'euro n'est pas la monnaie et, en cas d'opérations de paiement transfrontalières, le virement doit être effectué en euros.

166 Art. 44, § 1 LSP.

167 Art. 44, § 2 LSP.

168 Art. 57, § 1, 5° LSP: définition "instruments servant au paiement de faibles montants" (voir également la note de bas de page n° 57).

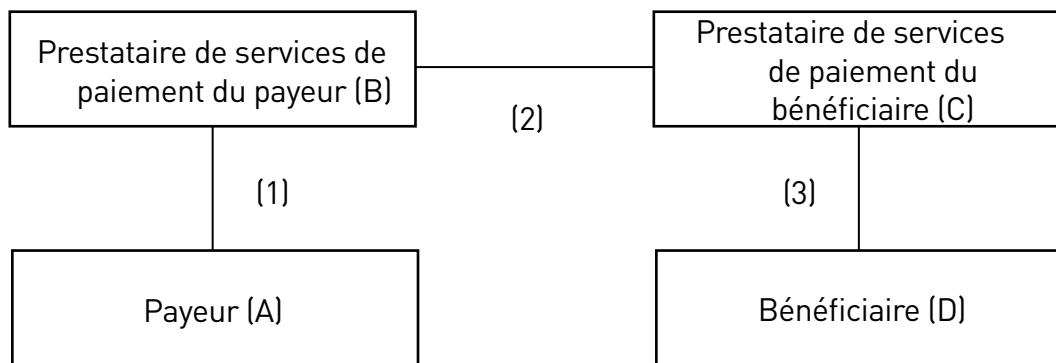
Jour ouvrable¹⁶⁹ (en abrégé "J")

Le délai d'exécution est également déterminé sur base du jour ouvrable qui est le jour au cours duquel le prestataire de services de paiement est "disponible" pour exécuter une opération de paiement.

Si le moment de réception ne tombe pas un jour ouvrable pour le prestataire de services de paiement, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant¹⁷⁰.

Remarque ! Le client ne peut pas savoir si un système de paiement est actif ou non mais bien si un prestataire de services de paiement est accessible. Le client doit très clairement et préalablement être informé à ce sujet. Ainsi par exemple, lorsque des opérations sont initiées à distance par l'utilisateur par le biais d'internet, le client doit être clairement informé que le prestataire de services de paiement est accessible pour exécuter des activités de paiement.

Les trois points de référence importants pour le délai d'exécution



1. Réception de l'ordre de paiement du payeur (A) par le prestataire de services de paiement du payeur (B)¹⁷¹

Le "moment de réception" est le point de départ pour le calcul du délai d'exécution.

C'est le moment auquel le prestataire de services de paiement du payeur reçoit l'ordre de paiement¹⁷², soit directement du payeur (p. ex. en cas de virement), soit indirectement par ou via le bénéficiaire (p. ex. en cas de domiciliation ou de paiement par carte dans un point de vente)¹⁷³.

169 Art. 2, 17° LSP.

170 Art. 40, § 1, alinéa 1 LSP.

171 Art. 40, § 1, alinéa 1 LSP.

172 "réception" signifie la simple réception, y compris les éventuels contrôles automatiques en cas d'ordres de paiement initiés électroniquement (il n'est pas tenu compte d'autres éléments; voir aussi le considérant 37 de la directive 2007/64/CE).

173 Art. 40 LSP.

Deux nuances importantes :

- si l'ordre n'est pas reçu un jour ouvrable, la date de réception retenue est le premier "jour ouvrable suivant"¹⁷⁴
- le prestataire de services de paiement a la possibilité d'établir une "heure limite"¹⁷⁵ de réception. Un ordre de paiement reçu après ce moment est réputé être reçu le jour ouvrable suivant.

Remarque ! Les nuances qui précèdent ne peuvent pas systématiquement être utilisées pour prolonger le délai d'exécution. L'"heure limite" doit dès lors se rapprocher de la fin du jour ouvrable. En outre, le prestataire doit préalablement et suffisamment informer ses clients à ce sujet.

2. Transfert ou crédit du compte du prestataire de services de paiement du payeur (B) sur le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire (C)¹⁷⁶.

Dès que le prestataire de services de paiement du payeur reçoit l'ordre de paiement, il doit, conformément au point 1, créditer le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire dans les délais légaux. Vous trouverez ci-dessous une courte description de la règle générale mais une vue d'ensemble des cas spécifiques et des délais d'exécution particuliers est reprise dans un "aperçu schématique" (voir infra).

Pour les paiements nationaux, la règle générale est que le délai d'exécution des paiements initiés électroniquement est de maximum 1 jour ouvrable. Pour les ordres initiés sur papier, il est de 2 jours ouvrables.

Pour les paiements transfrontaliers (entre des pays au sein de l'Espace Economique Européen ou EEE), la règle générale est que le délai d'exécution des paiements initiés électroniquement est de maximum 3 jours ouvrables. Pour les ordres initiés sur papier, il est de 4 jours ouvrables. A partir du 1^{er} janvier 2012, le temps de traitement sera écourté et ces paiements seront crédités en maximum 1 jour ouvrable (électronique) ou 2 jours ouvrables (papier).

3. Crédit du compte du bénéficiaire (D) par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire (C)¹⁷⁷

Dès que les fonds sont crédités sur le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire, ils doivent immédiatement être mis à la disposition du bénéficiaire (crédités sur le compte du bénéficiaire).

174 Art. 40, § 1, alinéa 1 LSP.

175 Art. 40, § 1, alinéa 2 LSP ("cut-off" time dans le jargon anglais).

176 Art. 45 et 78 LSP.

177 Art. 48, § 1, alinéa 2 LSP.

Avec le même “prestataire de services de paiement”¹⁷⁸,

Pour les opérations de paiement où le payeur et le bénéficiaire ont le même prestataire de services de paiement (B=C) le délai d’exécution applicable est J+0, ou en d’autres termes, au cours du même jour ouvrable¹⁷⁹.

Remarque! L’agence d’un prestataire de services de paiement, sans personnalité juridique, est considérée comme faisant partie de l’entreprise d’un prestataire de services de paiement.

Règles spécifiques pour le versement d’espèces sur un compte¹⁸⁰

Lorsque le consommateur dépose des espèces chez le prestataire de services de paiement, dans la devise d’un compte de paiement sur lequel ces espèces doivent être versées, le prestataire de services de paiement doit, immédiatement après “le moment de réception”, mettre ces fonds à disposition/créditer sur le compte du bénéficiaire ouvert chez ce prestataire de services de paiement¹⁸¹.

Lorsqu’un non-consommateur dépose des espèces chez un prestataire de services de paiement dans la devise d’un compte de paiement sur lequel ces fonds doivent être versés, ce prestataire de services de paiement doit, au plus tard 1 jour ouvrable après “le moment de réception”, mettre les fonds à disposition sur le compte du bénéficiaire ouvert chez ce prestataire de services de paiement. C’est par exemple le cas lorsqu’un commerçant ou son employé va, à la fin de la journée, verser l’argent de la caisse sur le compte du commerçant.

Dans les autres cas, le régime général s’applique.

Paiement sans compte de paiement¹⁸²

Cela concerne ce qu’on appelle les “transmissions de fonds”¹⁸³. La règle générale pour les opérations nationales et transfrontalières au sein de l’EEE s’applique, à savoir que le délai d’exécution pour les paiements initiés électroniquement est de 3 jours ouvrables

178 “in house transfers” dans le jargon anglais.

179 Art. 45, § 1, alinéa 2 LSP (paiements initiés électroniquement) et art. 48, § 1 LSP (pour les opérations de paiement initiées électroniquement) : des que les fonds sont débités du compte du payeur, ils sont crédités sur le compte du prestataire de services de paiement du payeur. Etant donné que le prestataire de services de paiement du payeur et du bénéficiaire est le même, ces fonds doivent être considérés comme crédités sur le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire. Cela a pour conséquence qu’à partir de ce moment, les fonds doivent recevoir une date) valeur et doivent être mis à la disposition sur le compte du bénéficiaire.

Bien que la LSP ne reprenne explicitement qu’une disposition pour les paiements électroniques à l’article 45, § 1, de la lecture conjointe de l’article 48, il faut conclure que, pour tous les paiements au sein d’un même prestataire de services de paiement : J+0 s’applique.

180 Art. 47 LSP.

181 Art. 40 LSP.

182 Art. 46 LSP.

183 Voir définition Art. 2, 14° LSP.

maximum. Pour les ordres sur papier, il est de 4 jours ouvrables. A partir du 1^{er} janvier 2012, le temps de traitement sera écourté et les paiements en euros seront crédités en-deans un maximum d'1 jour ouvrable (électronique) ou 2 jours ouvrables (papier).

Aperçu schématique

Différentes règles s'appliquent en fonction du type d'opérations de paiement (p. ex. virement, domiciliation), de la façon dont elles sont initiées (sur papier ou électronique), et du fait que le paiement soit national (entre 2 comptes belges) ou transfrontalier (au sein de l'EEE, p. ex. opération en euros de la Belgique vers les Pays-Bas).

Opération nationale	
VIREMENTS	
Virement électronique vers une autre banque	J+1
Virement papier vers une autre banque	J+2
Virement électronique au sein de la même banque	J
Virement papier au sein de la même banque	J
DOMICILIATIONS	
	J+3 jusqu'au 31/12/2011, à partir du 01/01/2012 J+1
VERSEMENT d'espèces sur un compte chez le prestataire de services de paiements	
	J (consommateur), J+1 (non-consommateur)
RETRAIT d'espèces de son propre compte	
	Au moment du retrait
Paiement par CARTE dans un magasin ¹⁸⁴	
	Débit du compte du payeur au moment du consentement (électronique) du payeur dans le magasin et crédit du bénéficiaire/commerçant au moment convenu contractuellement
Transmission de fonds (sans compte)	
	J+3 jusqu'au 31/12/2011, à partir du 01/01/2012 J+1

184 "POS" (point of sale) dans le jargon anglais.

Aperçu schématique (continuation)

Opération transfrontalière ¹⁸⁶	
VIREMENTS	
Virement électronique vers une autre banque	J+3 jusqu'au 31/12/2011, à partir du 01/01/2012 J+1
Virement papier vers une autre banque	J+4 jusqu'au 31/12/2011, à partir du 01/01/2012 J+2
Virement au sein de la même banque	J
DOMICILIATIONS	
	J+3 jusqu'au 31/12/2011, à partir du 01/01/2012 J+1
RETRAIT d'espèces de son propre compte	Au moment du retrait
Paiement par CARTE dans un magasin ¹⁸⁷	Débit du compte du payeur au moment du consentement (électronique) du payeur dans le magasin en crédit du bénéficiaire : à convenir contractuellement entre les parties
Transmission de fonds (sans compte)	J+3 jusqu'au 31/12/2011, à partir du 01/01/2012 J+1

Refus d'un ordre de paiement ¹⁸⁷

L'utilisateur de services de paiement doit pouvoir estimer qu'un ordre de paiement complet et valable est bien exécuté si le prestataire de services de paiement ne peut invoquer aucun motif de refus. Si le prestataire de services de paiement refuse à juste titre un ordre de paiement, on considère que ce dernier n'a pas été "reçu" et le prestataire de services de paiement n'est pas obligé de l'exécuter (voir ci-dessus).

Le refus et les motifs de refus (p. ex. s'il n'y a pas assez d'argent sur le compte pour l'exécution de l'ordre de paiement, si le donneur d'ordre fournit un numéro de compte erroné, etc.) doivent en principe ¹⁸⁸ être communiqués, aussi rapidement que possible, à l'utilisateur de paiement et ce, de la manière convenue. Des frais proportionnels peuvent être facturés pour cette communication si cela est convenu dans le contrat et que le refus est objectivement fondé.

185 Opération transfrontalière qui répond à l'un des deux critères exposés sous le titre "Délai d'exécution – Champ d'application"

186 "POS" (point of sale) dans le jargon anglais.

187 Art. 41 LSP.

188 Exceptions : Art. 57, § 1, 3°, LSP lorsque cela ressort clairement du contexte et Art. 41, § 1, LSP lorsque l'art. 12 de la loi du 11 janvier 1993 y fait obstacle.

2.12. Obligations particulières pour les instruments de paiement

2.12.1. Obligations de l'utilisateur de services de paiement¹⁸⁹

Le détenteur légitime d'un instrument de paiement a certaines obligations :

- il doit utiliser l'instrument de paiement conformément aux conditions régissant l'émission et l'utilisation de l'instrument de paiement ;
- il doit, aussitôt qu'il reçoit l'instrument de paiement, prendre toutes les mesures raisonnables afin de préserver la sécurité des "dispositifs de sécurité personnalisés" (p. ex. mot de passe et code pin) ;
- lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, de la fraude ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement, il doit en informer sans délai son prestataire de services de paiement ou l'organisme indiqué par celui-ci (p. ex. Card Stop).

2.12.2. Obligations du prestataire de services de paiement¹⁹⁰

Celui qui émet un instrument de paiement a également certaines obligations :

- il doit s'assurer que les dispositifs de sécurité personnalisés (p. ex. le code pin) d'un instrument de paiement ne sont pas accessibles à d'autres parties que l'utilisateur de services de paiement autorisé à utiliser cet instrument ;
- il s'abstient d'envoyer tout instrument de paiement non sollicité, sauf dans le cas où un instrument de paiement, déjà octroyé à l'utilisateur de services de paiement, doit être remplacé ;
- il veille à la disponibilité, à tout moment, de moyens appropriés permettant à l'utilisateur de services de paiement de procéder à la notification en cas de vol, perte, détournement, toute utilisation non autorisée ou de demander le déblocage dès que les raisons de ce blocage n'existent plus. Cela signifie que l'utilisateur de services de paiement doit bénéficier d'un système à sa disposition 24 heures sur 24 (cfr. Card Stop). Le prestataire de services de paiement fournit, sur demande, à l'utilisateur de services de paiement, pendant dix-huit mois à compter de la notification, les moyens de prouver qu'il a bien procédé à cette notification (p. ex. un numéro d'enregistrement) ;
- il bloque l'instrument de paiement et en empêche toute utilisation dès qu'une notification a été effectuée. Il y a à ce sujet un nombre limité d'exceptions dans le cas d'instruments de paiement de petits montants¹⁹¹.

189 Art. 31 LSP.

190 Art. 32 LSP.

191 Art. 57, § 1, 1^o LSP.

2.13. Coûts des services de paiement

2.13.1. Législation en matière de services de paiement

2.13.1.1. Obligations légales

Les informations communiquées à l'utilisateur de services de paiement sont en principe gratuites. Des coûts peuvent toutefois être facturés pour des informations supplémentaires, plus fréquentes, ou transmises par le biais d'un autre moyen de communication qui dépasse ce qui est légalement obligatoire¹⁹², à condition qu'ils aient été préalablement convenus et qu'ils soient conformes aux coûts réels¹⁹³ (voir le point 2.5.3. "coûts de l'information").

Le prestataire de services de paiement ne peut imputer aucun coût pour ses obligations légales d'information. De même, il ne peut demander aucun coût pour exercer ses autres obligations légales, telles que les mesures correctives ou préventives lors de l'utilisation de services de paiement, p. ex. le blocage de la carte après notification du vol¹⁹⁴.

2.13.1.2. Montants transférés et reçus

- Le montant total doit être transféré, en d'autres termes, aucun coût ne peut être prélevé par les établissements intermédiaires.
- Lorsque l'opération de paiement n'est pas couplée à une conversion monétaire, le payeur et le bénéficiaire doivent chacun payer leur quote-part des coûts éventuels de l'opération de paiement, ce qui dans le jargon bancaire, correspond au "SHARE" principe¹⁹⁵. C'est, pour le prestataire de services de paiement, la seule façon possible d'appliquer un partage des coûts.

Lorsque l'opération de paiement est bien couplée à une conversion monétaire, les parties peuvent convenir que soit le payeur ("OUR" principe), soit le bénéficiaire ("BEN" principe) supporte tous les coûts. Des informations suffisantes doivent préalablement être communiquées à ce sujet.

Remarque ! Le montant des coûts porté en compte peut aussi être nul vu que la directive ne fait pas obstacle à la pratique selon laquelle le prestataire de services de paiement n'impute aucun coût à l'utilisateur de paiement pour le débit ou le crédit de son compte de paiement.

192 Cela ressort de cette loi ou d'autres législations applicables qui ne contiennent pas de dispositions spécifiques sur les coûts (voir le considérant 26 de la directive services de paiement).

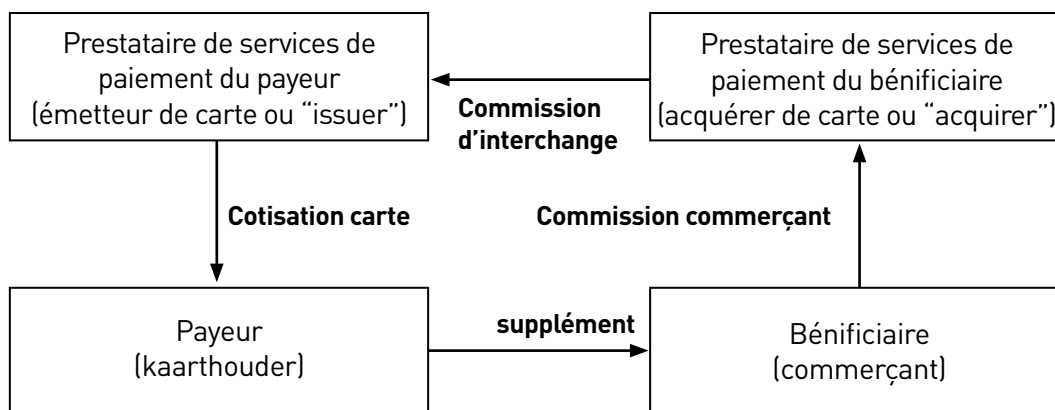
193 Art. 25 LSP.

194 Art. 56, § 1 LSP.

195 Art. 56, § 2 LSP. Cela est conforme à ce qui est déjà actuellement applicable pour les virements nationaux ("national or domestic SHARE").

2.13.1.3. Quelques coûts spécifiques concernant les cartes/instruments de paiement

Aperçu schématique



Types :

- surcoût ou supplément ("Surcharges")

Définition : ce sont les frais qui sont payables par le commerçant au client qui paie avec un instrument de paiement déterminé l'achat d'un bien ou service déterminé dans un point de vente (p. ex. 0,5 eurocent si paiement avec une carte de paiement déterminée pour un montant inférieur à 10 euros).

Le commerçant peut-il imputer un surcoût ou accorder une remise? Il a en principe¹⁹⁶ le droit d'imputer un surcoût ou d'accorder une remise lors d'un paiement avec un instrument de paiement déterminé¹⁹⁷. Condition : le commerçant qui réclame des frais supplémentaires doit avoir, préalablement à l'achat, clairement et suffisamment informé le client acheteur¹⁹⁸.

Remarque ! Dans le cas d'une vente à distance (p. ex. via internet) et si une carte est le seul moyen de paiement possible, le surcoût qui y est lié doit être compris dans le prix total. Il y a une interdiction générale pour les prestataires de services de paiement de stipuler une interdiction de surcoût ("no surcharge-rule") dans les contrats avec des commerçants (bénéficiaire du paiement par carte). La même règle vaut pour une remise.

196 Le législateur a en effet prévu la faculté de limiter ou d'interdire cette possibilité, par arrêté royal (Art. 56, § 3, alinéa 3 LSP).

197 Art. 56, § 3, alinéa 1 LSP

198 Art. 23, alinéa 1 LSP.

- Commission du commerçant (“Merchant Service Charge”)

Définition : il s’agit du prix (provision) que le commerçant paie à son prestataire de services de paiement/“acquiescer”¹⁹⁹, pour les services liés à l’utilisation d’un terminal de paiement. Ce prix comprend notamment le coût de la commission d’interchange (voir ci-dessous).

Le législateur a prévu la possibilité d’imposer des maxima par arrêté royal²⁰⁰.

- Commission d’interchange (“Interchange Fee”)

Définition : il s’agit de l’indemnité que le prestataire de services de paiement du commerçant/“acquiescer” paie à l’émetteur de la carte/“issuée”, à savoir la banque de l’utilisateur/détenteur de la carte.

Le législateur a imposé une indemnité maximale provisoire pour les domiciliations transfrontalières. Pour plus d’explications, voir aussi le point 1.3.3 (domiciliation SEPA).

- Cotisation de carte (“Card Fee”),

Définition : il s’agit du prix que l’utilisateur de la carte (détenteur) paie à sa banque pour disposer d’une carte de paiement.

2.13.2. Le nouveau règlement européen relatif aux coûts égaux des paiements nationaux et transfrontaliers²⁰¹

Si les conditions reprises ci-dessous sont remplies, le tarif²⁰² qu’un prestataire de services de paiement individuel facture à son client pour des paiements transfrontaliers doit être le même que celui des paiements nationaux.

- **Pour qui ?** Tous ceux qui, en tant que particulier ou entreprise, effectuent des paiements transfrontaliers ou en sont les bénéficiaires.
- **Quels paiements ?** Les paiements qui satisfont à toutes les caractéristiques suivantes :

199 Les “Acquirers” les plus connus en Belgique sont les français Atos-Origin (acheté par Banksys) et europabank.

200 Art. 56, § 3, alinéa 3 LSP.

201 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:266:0011:01:FR:HTML>

202 Cela concerne tous les frais qui ont un lien, direct ou indirect, avec une opération de paiement, y compris les frais liés à un contrat, à l’exception des frais de conversion monétaire. Les frais indirects incluent les frais de mises en place d’un ordre de paiement permanent ou les frais liés à l’utilisation d’une carte de paiement, de débit ou de crédit. En d’autres termes, aucun frais supplémentaires (p. ex. sous la forme d’une cotisation annuelle ou unique) ne peuvent être réclamés si la carte est utilisée dans un autre Etat membre de l’UE (voir également note de bas de page n° 11).

Cette législation ne concerne pas les “frais de change”. En d’autres termes, pour un virement exécuté en euros entre deux comptes, non en euros, d’utilisateurs de paiement, les frais de conversion peuvent être imputés.

1. des paiements qui sont traités au cours de la chaîne d'exécution de paiements électroniques²⁰³, y compris les virements, domiciliations, retraits d'espèces à un distributeur automatique de billets ainsi que les paiements électroniques par carte et les transmissions de fonds ("money remittance"), à l'exception des chèques²⁰⁴;
2. l'opération s'effectue en euros²⁰⁵ ;
3. un montant maximum de 50.000 euros ;
4. les paiements nationaux et transfrontaliers doivent être du "même type, en d'autres termes, ils doivent pouvoir être comparés à un paiement national exécuté entre deux prestataires de services de paiement (banques) en Belgique, être de même nature (virements, domiciliations, etc.), avec la même valeur et dans la même devise (l'euro), initiés ou introduits de la même manière (p. ex. via internet, via un distributeur de votre propre réseau bancaire ou un autre distributeur).
5. Le cas échéant et, à la demande de son prestataire de services de paiement, le payeur d'un virement communique l'IBAN du bénéficiaire et le BIC du prestataire de services de paiement du bénéficiaire et le bénéficiaire d'une domiciliation communique l'IBAN du payeur et le BIC du prestataire de services de paiement du payeur²⁰⁶.

En d'autres termes, si l'utilisateur de services de paiement ne donne pas suite à cette demande, le prestataire de services de paiement peut facturer des coûts supplémentaires. Ceux-ci doivent être convenus, être communiqués préalablement et être adaptés²⁰⁷.

Remarque ! Où trouver les codes IBAN et BIC ?²⁰⁸ Votre prestataire de services de paiement doit, gratuitement, vous communiquer votre IBAN et son BIC. Ces données sont en outre indiquées sur vos extraits de compte ou dans une annexe²⁰⁹. Lorsque des codes IBAN et/ou BIC sont utilisés, un fournisseur qui accepte un paiement via un virement transfrontalier, doit communiquer à son client son IBAN et le BIC de son prestataire de services de paiement²¹⁰.

203 Peu importe si l'opération de paiement est initiée électroniquement ou sur papier ou effectuée en espèces, à une exception près : à savoir pour les retraits d'espèces, le même tarif ne doit être imputé que si les fonds sont retirés électroniquement à un distributeur automatique de billets (ATM) et pas au guichet dans une agence bancaire.

204 Considérant 6 du règlement.

205 en euros OU dans les monnaies nationales des Etats membres ayant notifié leur décision d'étendre l'application du règlement à leur monnaie nationale.(art. 1,2° et art. 3,3° du règlement). P. ex. pas la livre britannique mais bien la couronne suédoise.

206 Art. 4,2° Règlement.

207 Art. 4,3° Règlement ainsi que LSP.

208 Voir note de bas de page n° 14. Voir également: <http://www.sepabelgium.be/fr/node/62>.

209 Art. 4,1° Règlement.

210 Art. 4,4° Règlement.

Voir également: le [calculateur IBAN et BIC pour convertir automatiquement les numéros de compte belges](http://www.sepabelgium.be/node/190): <http://www.sepabelgium.be/node/190> of <http://www.ibanbic.be>

6. L'option des coûts : "SHARE"

En cas de paiements sans conversion monétaire, l'application de l'option des coûts "SHARE" est obligatoire, en d'autres termes, pour, par exemple, un virement transfrontalier, le payeur doit uniquement payer sa part des coûts à sa propre banque et aucun coût ne peut lui être imputé par la banque – étrangère – du bénéficiaire ou par la banque intermédiaire – étrangère – (intermediary or correspondent bank). Dans d'autres cas, une autre option des coûts ("BEN" ou "OUR") est convenue (pour plus d'informations, voir le point 2.13.1.2. Montants transférés et reçus).

Exemples d'opérations qui tombent sous le coup de cette législation et qui sont, par conséquent, assimilées à un paiement en Belgique : retrait d'argent en euros d'un compte à vue (en euros) belge à un distributeur automatique de billets en France, virement en euros de la Belgique aux Pays-Bas, etc.

Les opérations suivantes tombent hors du champ de cette réglementation et le prestataire de services de paiement peut par conséquent utiliser des tarifs différents pour les paiements nationaux et transfrontaliers : paiement transfrontalier avec un chèque, opération dans une autre devise que l'euro (p. ex. virement en livres sterling, retrait de livres sterling d'un compte à vue (en euros) belge à un distributeur automatique de billets au Royaume-Uni, etc.).

2.14. Contrôle

2.14.1. Services de paiement

Le contrôle du respect des règles qui concernent les services de paiement (information, délais d'exécution, exécution incorrecte d'opérations de paiement, responsabilité en cas de perte, vol, ou fraude dans le cadre de paiements avec des instruments de paiement, etc.) relève de la compétence du SPF Economie.

2.14.2. Prestataires de services de paiement

Le contrôle des prestataires de services de paiement soumis à un agrément (établissements de crédit, établissements de monnaie électronique, établissements de services de paiement) est exercé par la Commission Bancaire, Financière et des Assurances (CBFA).

3. Contact

3.1. Informations sur la législation

3.1.1. Services de paiement

**SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Régulation et Organisation du Marché
Service Crédit et Endettement**

North Gate III

Boulevard du Roi Albert II, 16

1000 BRUXELLES

Tel.: 02 277 85 01 (NL) 02 277 91 48 (FR)

Fax : 02 277 52 55

E-mail : sfin@economie.fgov.be

3.1.2. Prestataires de services de paiement

Commission Bancaire, Financière et des Assurances (CBFA)

Rue du Congrès, 12-14

1000 BRUXELLES

Tel. : (général): 02 220 52 11

Fax : (général): 02 220 52 75

E-mail : PSD@cbfa.be

3.2. Plaintes en matière de “services de paiement”

- Vous devez **en premier lieu prendre contact avec votre prestataire de services de paiement.**
- Lorsque qu'aucune solution concluante n'a été trouvée dans un délai raisonnable, vous pouvez également déposer une plainte motivée auprès du médiateur indiqué pour le traitement extrajudiciaire des plaintes en matière de services de paiement.

e.a. **Service de médiation Banques - Crédit – Placements pour autant que le prestataire de services de paiement y ait adhéré :**

Rue Belliard, 15-17, boîte 8

1040 Bruxelles

Tel.: 02 545 77 70

Fax : 02 545 77 79

E-mail : Ombudsman@OmbFin.be

- Vous pouvez également vous adresser à l'autorité de contrôle compétente de l'administration et déposer une plainte écrite auprès de la **Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie** :

Vous voulez introduire une plainte en tant que consommateur, utilisez alors le formulaire suivant :

http://economie.fgov.be/fr/binaries/form_complaint_consumer_%20FR_tcm326-60568.doc

Vous voulez introduire une plainte en tant qu'entreprise, utilisez alors le formulaire prévu à cet effet :

http://economie.fgov.be/fr/binaries/form_complaint_entreprise_%20FR_tcm326-60569.doc

Le formulaire de plainte doit être envoyé à l'adresse suivante :

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Direction générale du Contrôle et de la Médiation,

Services centraux – Front Office

North Gate III

Boulevard du Roi Albert II, 16

1000 Bruxelles

Tel.: 02 277 54 84

Fax : 02 277 54 52

E-mail : eco.inspec.fof@economie.fgov.be

4. Liste des législations

- [Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur](#)
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:319:0001:01:FR:HTML>
- [Règlement \(CE\) n° 924/2009 du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant les paiements transfrontaliers dans la Communauté](#)
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:266:0011:0018:FR:PDF>
- [Loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement \(MB 15.01.2010\)](#)
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2009121039&table_name=loi
- [Loi du 21 décembre 2009 relative au statut des établissements de paiement, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement et à l'accès aux systèmes de paiement \(MB 19.01.2010\)](#)
http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2009122118&table_name=loi

« Créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. »

- Loi du 22 décembre 2009 modifiant la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et instaurant l'action en cessation des infractions à la loi du 10 décembre 2009 relative aux services de paiement (MB 19.01.2010)

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2009122227&table_name=loi

5. Liens utiles

- SPF Economie – services de paiement :
 - http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Services_de_paiement/index.jsp
- Commission Bancaire, Financière et des Assurances – Etablissements de paiement : <http://www.cbfa.be/fr/psd/psd.asp>
- SPF Finances – SEPA : <http://minfin.fgov.be/portail2/fr/sepa/index.htm>
 - Service de Médiation Banques – Crédit – Placements : <http://www.ombfin.be>
 - Test-achats : <http://www.test-achats.be/>
 - Union européenne
- directive services de paiement : http://ec.europa.eu/internal_market/payments/framework/index_fr.htm
- Brochure sur la directive services de paiement : http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/psd_consumers/psd_en.pdf
- SEPA : http://ec.europa.eu/internal_market/payments/sepa/index_fr.htm
- paiements transfrontaliers en euros : http://ec.europa.eu/internal_market/payments/crossborder/index_fr.htm
- http://www.eccbelgie.be/images/downloads/PAIEMENTS%20EUROPE_fr{1}.pdf
- Changement de banque : http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/mobility/bank_switching_fr.htm



Rue du Progrès, 50
1210 Bruxelles
N° d'entreprise : 0314.595.348
<http://economie.fgov.be>



© NatUlrich - Fotolia.com