

Bruxelles, le 8.5.2013
COM(2013) 266 final

2013/0139 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SWD(2013) 164 final}
{SWD(2013) 165 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

1.1. Motivation et objectifs de la proposition

Il est primordial pour la croissance et la compétitivité de l'Europe que la mise en place du marché unique se poursuive dans le domaine des services financiers. Or, il subsiste encore des obstacles à la création d'un marché intérieur des services financiers pleinement intégré. Des initiatives ont été prises récemment au niveau de l'UE pour aider le marché unique à réaliser tout son potentiel, en mettant fin au morcellement du marché et en éliminant les barrières et entraves à la circulation des services, tout en renforçant la confiance des citoyens dans leur marché intérieur et en veillant à ce qu'ils profitent de ses avantages.

L'Acte pour le marché unique I, adopté par la Commission en avril 2011, proposait douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance des citoyens dans le marché unique. Dans le domaine des services financiers de détail, il appelait à être particulièrement attentif «à la transparence des frais bancaires et [...] à une plus grande protection des emprunteurs sur le marché des prêts hypothécaires». La Commission y annonçait aussi une initiative visant à donner à tous les citoyens, quel que soit leur lieu de résidence dans l'UE, l'accès à un compte de paiement de base pour un coût raisonnable, afin de permettre à tous de participer activement au marché unique.

L'acte pour le marché unique II, adopté le 3 octobre 2012, cite l'adoption d'une initiative législative sur les comptes bancaires dans l'UE comme l'une des douze actions prioritaires devant produire des effets réels sur le terrain et donner aux citoyens et aux entreprises confiance dans le fait qu'ils peuvent utiliser le marché unique à leur profit¹. Son but est de «donner accès, à tous les citoyens de l'Union européenne, à un compte de paiement de base, garantir la transparence [et la comparabilité] des frais bancaires et simplifier le changement de compte bancaire»². En outre, la Commission a annoncé dans son programme de travail pour 2013 des propositions sur la transparence et la comparabilité des frais bancaires et sur le changement de compte bancaire³.

Les initiatives antérieures dans le domaine de la banque de détail n'ont pas seulement amélioré la capacité des prestataires de services de paiement à exercer leur activité dans d'autres États membres; bon nombre de consommateurs européens en ont aussi retiré des avantages substantiels, notamment sous forme d'une baisse du coût des opérations, d'une accélération des paiements et d'une plus grande transparence des conditions et des prix. La directive sur les services de paiement (2007/64/CE) prévoit certaines obligations de transparence en ce qui concerne les frais facturés par les prestataires. Cette initiative a contribué à réduire sensiblement les délais d'exécution des opérations et à rendre plus cohérente l'information dispensée aux consommateurs sur les services de paiement auxquels ils ont recours. Le récent règlement sur l'espace unique de paiement en euros (SEPA) a institué un cadre cohérent permettant d'effectuer des opérations de paiement de manière sûre et rapide au sein de la zone euro, ce qui simplifie la prestation de services de paiement et favorise la mobilité de la clientèle.

¹ http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/news/2012/10/20121003_fr.htm

² «Acte pour le marché unique II — Ensemble pour une nouvelle croissance», COM(2012) 573 du 3 octobre 2012, page 16.

³ «Programme de travail de la Commission pour l'année 2013», COM(2012) 629 du 23 octobre 2012, annexe I, p. 5.

Si les mesures destinées à parachever le marché unique des services financiers ont pour but de générer de la croissance et d'améliorer les opportunités commerciales des prestataires de services financiers, leur incidence sur les consommateurs est également d'une importance cruciale. Actuellement, en raison de l'opacité des frais liés aux comptes de paiement, ces derniers ne peuvent que difficilement faire des choix éclairés. Même lorsque les frais sont comparables, il est souvent long et compliqué de changer de compte de paiement. Les consommateurs continuent donc de faire preuve d'une très grande inertie en la matière. Une enquête sur les services financiers de détail menée en 2012⁴ fait apparaître, chez une bonne partie des consommateurs, une tendance à rester attachés à leur prestataire de services de paiement. Parmi les sondés, 16 % seulement de ceux qui détenaient déjà un produit financier ont ouvert un nouveau compte de paiement au cours des cinq années précédentes. En outre, 3 % seulement ont déclaré avoir ouvert un compte de paiement dans un autre État membre. Parmi les facteurs qui dissuadent les consommateurs d'acquiescer des produits financiers de détail à l'étranger figurent le manque de clarté des informations (21 %), le manque de clarté de leurs droits en tant que consommateurs (18 %) et l'excessive complexité des démarches (15 %). Cette inertie des consommateurs fait qu'il est plus difficile pour les prestataires de services financiers d'attirer de nouveaux clients, sans compter qu'elle peut limiter l'intérêt d'une implantation sur de nouveaux marchés, en particulier dans d'autres États membres. Cela se traduit par une hausse des prix et par une moindre qualité des services fournis aux consommateurs.

Les mesures prises au niveau de l'UE pour créer un cadre fiable et solide, permettant de tirer parti de tous les avantages du marché intérieur des services financiers, voient leur impact limité par le fait qu'une grande partie de la population de l'UE n'a toujours pas de compte en banque. Selon les estimations de la Banque mondiale, quelque 58 millions de consommateurs de l'UE n'auraient pas de compte de paiement⁵, alors qu'environ 25 millions d'entre eux souhaiteraient en ouvrir un. De plus, il ressort des enquêtes et consultations menées par la Commission et des plaintes des consommateurs que de nombreux citoyens rencontrent des difficultés pour ouvrir un compte de paiement parce qu'ils ne peuvent justifier d'une adresse permanente dans l'État membre où se trouve le prestataire de services de paiement. Ce problème touche aussi un nombre important de consommateurs de l'UE qui résident dans un autre État membre que celui dont ils sont ressortissants (12,3 millions de personnes en 2010). Tous ces facteurs réduisent la capacité des consommateurs à ouvrir un compte de paiement, a fortiori dans un autre État membre. Ainsi que cela a été souligné dans le cadre du train de mesures sur les investissements sociaux récemment adopté, les comptes de paiement représentent un outil essentiel pour la participation des citoyens à l'économie et à la société⁶.

En outre, le fait qu'un grand nombre de consommateurs reste actuellement en marge du marché intérieur des services financiers a des répercussions négatives tant pour les prestataires que pour les consommateurs de ces services. D'une part, les prestataires sont moins incités à proposer leurs services dans le reste de l'Union et à s'implanter sur de nouveaux marchés, ce qui, en freinant le jeu de la concurrence, se traduit par des conditions moins favorables pour les consommateurs. D'autre part, les consommateurs non bancarisés ne peuvent pas bénéficier des avantages du marché intérieur. L'économie s'oriente actuellement vers une généralisation des paiements scripturaux, une tendance de fond qui concerne aussi bien les entreprises que les consommateurs. Les administrations publiques, conscientes des

⁴ Eurobaromètre

⁵ Rapport de la Banque mondiale

⁶ Communication de la Commission: «Investir dans le domaine social en faveur de la croissance et de la cohésion», COM(2013)83 du 20 février 2013.

avantages d'une dématérialisation des opérations, n'y échappent pas non plus⁷. Enfin, le fait de ne pas disposer d'un compte de paiement empêche les consommateurs de profiter pleinement du marché intérieur, en les privant par exemple de la possibilité d'acheter des produits à l'étranger ou en ligne.

Un compte de paiement étant le produit financier le plus susceptible d'être acheté dans un autre État membre, il est vital de trouver des solutions adéquates à ces problèmes. L'inaction pourrait être lourde de conséquences, puisque la mise en place d'un marché intérieur pleinement opérationnel en serait entravée, ce qui aurait d'importantes répercussions sur les prestataires de services de paiement, les consommateurs et l'ensemble de l'économie. En outre, la crise financière a montré à quel point il importait de prendre des mesures concrètes pour rétablir chez les consommateurs un niveau élevé de confiance dans les établissements financiers.

Compte tenu de ces éléments, et afin de renforcer l'intégration du marché des comptes de paiement de l'UE, la présente proposition vise à améliorer la transparence et la comparabilité de l'information sur les frais bancaires liés à ces comptes, à faciliter le changement de compte, à supprimer toute discrimination fondée sur le lieu de résidence lors de l'ouverture d'un compte et à garantir au sein de l'UE la possibilité de disposer d'un compte de paiement assorti de prestations de base. Elle contribuera à faciliter l'entrée sur le marché, à accroître les économies d'échelle et par conséquent à intensifier la concurrence dans le secteur bancaire et le secteur des paiements, que ce soit au niveau national ou entre États membres. L'adoption de mesures visant à simplifier la comparaison des services attachés aux comptes de paiement et des frais facturés par les prestataires, ainsi qu'à faciliter le changement de compte de paiement, se traduira, pour les consommateurs, par une baisse des prix et une amélioration des services. La présente proposition vise aussi à garantir à tous les consommateurs de l'UE l'accès à des services de paiement de base et à empêcher toute discrimination fondée sur le lieu de résidence à l'égard de ceux qui souhaitent ouvrir un compte de paiement à l'étranger, ce qui profitera aussi bien aux prestataires qu'aux consommateurs.

1.2. Dispositions en vigueur dans le domaine de la proposition

Transparence et comparabilité des frais de gestion des comptes de paiement

La directive sur les services de paiement (2007/64/CE) prévoit certaines obligations de transparence en ce qui concerne les frais facturés par les prestataires, mais elle n'encadre pas le mode de présentation de ces informations et ne contient aucune disposition sur la comparabilité des frais.

En 2010, la Commission européenne a invité le *European Banking Industry Committee* (EBIC), qui représente le secteur bancaire au niveau de l'UE, à mettre en place, par voie d'autoréglementation, un cadre garantissant une plus grande transparence des frais liés aux comptes de paiement. En mai 2011, l'EBIC a soumis à la Commission européenne une

⁷ En Irlande, par exemple, 40 % seulement des prestations sociales sont versées sur un compte de paiement, alors que 52 % le sont à un bureau de poste; voir *Strategy for Financial Inclusion*, Steering Group on Financial Inclusion, Irish Department of Finance, juin 2011, p. 14; <http://www.finance.gov.ie/documents/publications/reports/2011/Fininclusreport2011.pdf>. Par ailleurs, il a été estimé que «l'utilisation de systèmes de paiement non électroniques coûtait environ 1 milliard d'EUR par an à l'économie.» selon une enquête menée en 2007 auprès des membres de l'association irlandaise des prestataires de services de paiement [...], p. 18. Des conclusions similaires ont été tirées en Allemagne, où un rapport du Bundestag sur l'inclusion financière a confirmé le niveau élevé des frais administratifs lié au fait que les agences publiques versent les allocations par voie non électronique, voir *Bericht der Bundesregierung zur Umsetzung der Empfehlungen des Zentralen Kreditausschusses zum Girokonto für jedermann*, Drucksache 17/8312, Bundestag, 27.12.2011, p. 7.

proposition en ce sens, qui s'est révélée insatisfaisante. Cette tentative d'autorégulation n'a pas permis, en particulier, d'établir une terminologie cohérente dans un délai raisonnable.

Changement de compte de paiement

En 2008, l'EBIC a adopté des «principes communs pour le changement de compte bancaire» qui indiquent comment faciliter le changement de compte de paiement au sein d'un même État membre. La mise en œuvre de ces principes communs, qui devait être achevée fin 2009, était encore loin d'être satisfaisante fin 2012.

En effet, les prestataires de services de paiement n'ont pas tous adopté les principes définis par l'EBIC, lesquels ont souvent été mis en œuvre de façon hétérogène et lacunaire. Les consommateurs désireux de changer de compte se sont donc heurtés à un certain nombre de difficultés. Bon nombre d'entre eux ont rencontré des problèmes de mauvais acheminement de leurs ordres de paiement, qui ont parfois même pu être source de pénalités financières. De plus, dans certains pays, les formalités de changement de compte prennent largement plus que les 15 jours prescrits par les principes communs. Enfin, il est fréquent que les consommateurs ne soient pas clairement informés de l'existence d'un mécanisme de changement de compte et de ses principales caractéristiques.

Accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

Le 18 juillet 2011, la Commission a adressé aux États membres une recommandation sur l'accès à un compte de paiement de base⁸ qui les invitait à prendre, dans un délai de six mois suivant sa publication, les mesures nécessaires pour que des comptes de paiement assortis de prestations de base soient proposés aux consommateurs. Afin d'établir dans quelle mesure les États membres avaient tenu compte de cette recommandation, les services de la Commission ont publié, le 22 août 2012, un rapport sur les mesures et pratiques nationales en matière d'accès à un compte de paiement de base («*National measures and practices as regards access to basic payment accounts*»)⁹ arrivant à la conclusion que quelques États membres seulement s'étaient conformés à ses grands principes.

Ainsi, à ce jour, onze États membres n'ont pris aucune mesure concernant le droit à l'ouverture d'un compte, les caractéristiques d'un tel compte et les frais qui y sont associés. Quelques États membres seulement semblent respecter, à peu de choses près, les principes de la recommandation. Les autres ont mis en place des règles ou des systèmes à cet effet, ou sont sur le point de le faire, mais les normes appliquées et le degré de mise en œuvre sont extrêmement variables. Dans certains pays, les mesures prises ne sont pas législatives mais se limitent à l'autoréglementation, si bien qu'elles ne concernent que les banques qui ont volontairement choisi d'adhérer aux principes en question. Elles sont donc d'une efficacité limitée et ne sont pas appliquées de manière cohérente. Dans d'autres États membres, seules des dispositions très générales sur l'accès au compte sont en vigueur et il n'existe pas encore de cadre structuré dans ce domaine.

1.3. Cohérence avec les autres politiques et les objectifs de l'Union

La présente proposition concorde avec les politiques et les objectifs de l'Union. Les mesures envisagées favoriseront la mise en place du marché intérieur et permettront à tous les consommateurs, dans l'ensemble des États membres, de profiter pleinement des avantages qui en découlent. En renforçant la concurrence entre prestataires de services de paiement et en facilitant la participation des consommateurs au marché unique, cette proposition entraînera

⁸ 2011/442/UE: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32011H0442:FR:HTML>

⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/swd_2012_249_en.pdf (en anglais)

aussi un accroissement des volumes de transactions au sein de l'Union et contribuera à la réalisation des objectifs généraux de croissance économique.

Elle vient compléter les mesures adoptées par la Commission dans le cadre de la directive sur les services de paiement. Cette directive définit des règles harmonisées de transparence des frais afin de réduire le coût des systèmes de paiement pour les prestataires de ces services; la présente proposition, quant à elle, vise directement l'harmonisation des termes relatifs aux frais et de la présentation de ces frais, ainsi que l'établissement de normes de qualité pour les outils d'information, afin de faciliter les comparaisons entre comptes de paiement. En outre, elle prévoit une procédure de changement de compte de paiement et la garantie d'un accès à des services de paiement de base.

La proposition est en adéquation avec la politique de l'Union en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Les consommateurs continueront de devoir justifier de leur identité pour pouvoir ouvrir un compte, comme l'exige la troisième directive sur le blanchiment de capitaux¹⁰. En revanche, il ne sera plus possible de refuser l'ouverture d'un compte de paiement en invoquant un soupçon de blanchiment basé sur le seul fait que le consommateur n'est pas résident de l'État membre où il veut ouvrir le compte.

2. RÉSULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

2.1. Consultation des parties intéressées

Méthodes de consultation utilisées, principaux secteurs visés et profil général des participants

Les services de la Commission ont lancé, le 20 mars 2012, une consultation publique destinée à recueillir l'avis des différents intéressés sur la transparence des frais liés aux comptes de paiement, sur le changement de compte et sur l'accès aux comptes de paiement de base, afin d'évaluer la nécessité d'agir au niveau de l'Union européenne et de déterminer les éventuelles mesures à prendre. La Commission a reçu 124 réponses, émanant de contributeurs de 19 États membres et d'un pays membre de l'EEE ainsi que d'organismes représentatifs au niveau de l'UE et au niveau international.

Synthèse des réponses reçues et de la façon dont elles ont été prises en compte

S'agissant de la transparence des frais liés aux comptes de paiement, une majorité de réponses émanant de toutes les catégories d'intéressés faisait état, dans le secteur de la banque de détail, de problèmes de présentation et de comparabilité de ces frais. Les consommateurs étaient unanimement favorables à une action au niveau de l'UE pour assurer l'égalité de traitement dans ce domaine. En revanche, les États membres et les professionnels du secteur affichaient des positions plus divergentes sur les solutions possibles. Certains États membres se disaient favorables à une action de l'UE ou déclaraient envisager cette possibilité; d'autres estimaient que de nouvelles mesures devaient d'abord être prises au niveau national. La majorité des acteurs du secteur des services financiers ne voyaient pas la nécessité de légiférer au niveau de l'UE, soulignant que si l'UE agissait, elle devait faire preuve de flexibilité et tenir compte des efforts entrepris au niveau national.

En ce qui concerne le changement de compte, les consommateurs et les représentants de la société civile ont fait valoir que les banques ne proposaient pas toujours ce type de service et

¹⁰ Directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

que même lorsqu'elles le faisaient, ce n'était pas dans le plein respect des principes communs. Les prestataires de services financiers ont estimé au contraire que la plupart d'entre eux offraient un service conforme aux principes communs. Les réponses des pouvoirs publics se situaient généralement entre les deux. Sur la question de savoir si l'application des principes communs devait devenir obligatoire, les avis étaient partagés. Plusieurs États membres, de même que le secteur des services financiers, considéraient qu'elle devait rester volontaire. Des contributeurs d'autres États membres étaient plus ouverts à l'idée de la rendre obligatoire, y voyant une garantie supplémentaire de respect effectif. Les consommateurs et les représentants de la société civile étaient convaincus de la nécessité de rendre ces principes contraignants. Les avis étaient également partagés sur la question de savoir si une éventuelle initiative en la matière devait aussi porter sur le changement de compte transfrontière. Cette option a recueilli le soutien de la plupart des consommateurs et rencontré l'opposition de la plupart des professionnels du secteur. Quant aux États membres, plusieurs n'étaient pas favorables à l'inclusion d'une dimension transfrontière, mais d'autres estimaient que cela favoriserait la réalisation du marché unique.

Sur la question de l'accès au compte, la consultation a donné des résultats mitigés. Le secteur des services financiers et certains États membres ont affirmé qu'il n'existait aucun obstacle majeur à l'accès des consommateurs à un compte bancaire de base, car les acteurs du secteur se conforment soit à une disposition nationale en ce sens, soit à la recommandation de l'UE. Ils en concluaient qu'il n'y avait pas lieu d'agir dans ce domaine. Les professionnels du secteur ont par ailleurs souligné que si des mesures devaient être prises, ce devait être au niveau national, afin de tenir compte de la diversité des contextes juridiques et réglementaires dans l'UE. De leur côté, les consommateurs, les représentants de la société civile et un certain nombre d'autres États membres ont estimé que la situation actuelle n'était pas satisfaisante et que l'accès aux services d'un compte de base comportait des difficultés majeures. Ils se sont par conséquent déclarés très favorables à une initiative garantissant cet accès, et donc à des mesures législatives au niveau de l'UE, qui soient toutefois suffisamment souples pour permettre de tenir compte, dans une certaine mesure, des situations nationales.

Les services de la Commission ont également rencontré, tout au long de ce processus, des représentants des États membres, des prestataires de services de paiement, des représentants du secteur et des représentants des consommateurs.

2.2. Analyse d'impact

Conformément à sa politique tendant à «mieux légiférer», la Commission a réalisé une analyse d'impact des différentes options possibles. Ces options concernaient le champ d'application des nouvelles dispositions, le niveau de normalisation, la définition et le fonctionnement de mesures relatives à la transparence et à la comparabilité des frais, au changement de compte de paiement et à l'amélioration de l'accès aux services d'un compte de paiement de base, ainsi que les moyens d'en assurer l'application effective dans l'intérêt des consommateurs.

L'analyse d'impact s'est appuyée sur un certain nombre d'études et d'enquêtes, dont: l'enquête Eurobaromètre; une étude quantifiant l'impact économique d'une action de l'UE pour améliorer la transparence et la comparabilité des frais, ainsi que la mobilité dans le marché intérieur, pour les comptes courants des particuliers (*Quantification of economic impacts of EU action to improve fee transparency, comparability and mobility in the internal market for bank personal current accounts*); une étude sur la transparence et la comparabilité des frais et sur la mobilité bancaire (*Bank fees transparency and comparability and bank mobility*); et une enquête menée auprès des consommateurs sur leur expérience en matière de changement de compte, par rapport aux «principes communs pour le changement de compte bancaire».

L'analyse d'impact relève toute une série de problèmes de transparence et de comparabilité des frais liés aux comptes de paiement. L'information sur les frais fournie aux consommateurs est trop complexe. La diversité des modes de tarification complique encore le choix d'un produit approprié. Elle conduit à une asymétrie des informations et empêche le consommateur de comprendre à quoi correspondent les frais, ce qui le restreint dans ses choix et, en définitive, nuit à la concurrence. En outre, les écarts tarifaires importants observés pour ce type de compte amènent à s'interroger sur le degré de concurrence par les prix sur ce marché. Ils alimentent aussi le sentiment que les tarifs pratiqués ne correspondent pas au juste prix, ce qui entame la confiance accordée au secteur par les consommateurs.

Sur la base de ces constats, et après analyse des options disponibles, la Commission a conclu que les mesures à prendre devaient comporter: l'établissement d'une liste normalisée des frais facturés pour les services liés aux comptes de paiement; des mesures visant à garantir l'indépendance des sites web de comparaison des frais pour les services liés à ces comptes au niveau des États membres, et à imposer la création de tels sites là où ils n'existent pas encore; et l'obligation, pour les prestataires de services de paiement, de fournir au moins une fois par an des informations ex post sur les frais que les consommateurs ont encourus sur leur compte de paiement.

L'analyse d'impact a également montré que la mobilité dans le domaine des comptes de paiement était encore limitée dans l'Union européenne. Cela s'explique en partie par une information insuffisante, et souvent peu cohérente, sur la procédure à suivre et par un manque d'assistance de la part du personnel des prestataires de services de paiement. Le changement de compte est souvent perçu par les clients comme un processus long et coûteux; il est d'ailleurs souvent difficile de savoir combien de temps il prendra et ce qu'il adviendra des prélèvements et des opérations de crédit durant la «période de transition» (lorsque le nouveau compte sera déjà ouvert mais que tous les paiements récurrents n'y auront pas été transférés). Enfin, il arrive souvent que les délais préconisés dans les principes communs ne soient pas respectés.

L'analyse d'impact a également montré qu'il n'existait pas de cadre commun pour faciliter le changement de compte, ou la comparaison des frais, d'un État membre à un autre. Malgré l'importance de la demande potentielle, le processus peut, dans la pratique, décourager les consommateurs par sa complexité. Dans un marché intérieur parfaitement opérationnel, l'existence d'informations comparables sur le coût des comptes de paiement dans les différents États membres élargirait l'éventail de choix des consommateurs et leur permettrait de changer plus facilement de compte à l'échelon national ou transnational.

Au vu de ces problèmes, et après analyse approfondie des options disponibles, la Commission a conclu qu'il était nécessaire, pour améliorer le fonctionnement de la procédure de changement de compte, de prévoir des mesures qui rendent juridiquement contraignantes les dispositions des principes communs relatives au changement de compte. En outre, ces mesures devraient élargir le champ d'application des principes communs pour y inclure les changements de compte transfrontières. Cela permettra aux consommateurs de recevoir des informations claires et compréhensibles de la part des prestataires et de pouvoir ainsi choisir le compte de paiement le mieux adapté à leurs besoins. De plus, si ces informations conduisent des consommateurs à décider de changer de compte, un service ad hoc sera à leur disposition.

Sur la question de l'accès, l'analyse d'impact conclut à la nécessité de garantir à tous les consommateurs de l'UE, par une législation européenne contraignante, le droit à un compte de paiement assorti de prestations de base. Elle rappelle que 58 millions de consommateurs de l'UE n'ont pas de compte de paiement et attribue cette situation à plusieurs facteurs, dont

l'absence d'un cadre réglementaire uniforme dans l'UE, le refus opposé à certains en raison de leur nationalité ou de leur lieu de résidence, le coût élevé des comptes et, chez les consommateurs, un manque de connaissance de la finance et une défiance à l'égard du système financier.

L'analyse d'impact a examiné une série d'options et de sous-options¹¹. Elle en a conclu que la mesure la plus propre à résoudre ce problème consistait à imposer aux États membres l'obligation légale de garantir à chaque consommateur le droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. Les prestations attachées aux comptes de paiement de base devraient aussi inclure la banque en ligne et l'achat en ligne, en plus de celles prévues par la recommandation. Grâce à ces nouvelles mesures, les services de paiement de base seront plus largement disponibles et accessibles et auront un coût plus abordable, ce qui devrait réduire sensiblement les préjudices subis par les consommateurs, renforcer leur confiance et leur degré d'inclusion financière et sociale, encourager la mobilité transfrontière et promouvoir la participation pleine et entière d'un maximum de consommateurs au marché intérieur.

L'analyse d'impact a été soumise le 27 juillet 2012 au comité d'analyses d'impact, qui a demandé des informations supplémentaires sur la définition du problème et sur les questions de subsidiarité, ainsi qu'un examen critique de la proportionnalité et de la valeur ajoutée, au niveau de l'UE, des options comportant des mesures contraignantes. Ce comité a aussi demandé que la présentation des options et de leurs effets prévisibles soit améliorée et qu'il soit plus systématiquement fait référence, dans l'ensemble du rapport, aux avis des différents groupes d'intéressés. L'analyse d'impact lui a de nouveau été soumise le 29 octobre 2012. Le 28 novembre, le comité s'est déclaré dans l'impossibilité de rendre un avis positif et a proposé de nouvelles modifications, concernant principalement la question du changement de compte à l'échelon transnational. Les services de la Commission ont accédé à cette demande en modifiant à nouveau le texte, et notamment en précisant l'articulation entre les différentes problématiques, en clarifiant la dimension transnationale du problème, en donnant davantage de détails sur les avis des intéressés et en apportant des précisions sur la question du changement de compte transfrontière.

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

3.1. Base juridique

La proposition repose sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Comme indiqué ci-dessus, elle vise, en créant un cadre au niveau de l'UE dans les domaines concernés, à supprimer les obstacles qui continuent d'entraver la libre prestation des services de paiement et, plus généralement, la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux, qui dépend absolument de l'existence d'un marché unique des services de paiement parfaitement intégré et développé. Elle entend aussi éviter un nouveau morcellement du marché unique, qui pourrait se produire si les États membres devaient prendre des mesures réglementaires divergentes et sans cohérence dans ce domaine.

3.2. Principe de subsidiarité

Le principe de subsidiarité veut que l'UE n'agisse que si les objectifs visés ne peuvent être atteints par la seule action des États membres. L'intervention de l'UE est nécessaire pour améliorer le fonctionnement du marché intérieur et éviter les distorsions de concurrence dans le domaine de la banque de détail.

¹¹ Document de travail des services de la Commission (IA, paragraphe 7, p. 56)

Les différences de réglementation, ou l'absence de réglementation, constituent des barrières à l'entrée sur les marchés des autres États membres. Une initiative de l'UE permettra de mieux s'attaquer aux facteurs qui empêchent l'exercice d'activités dans un autre État membre ou en augmentent le coût par rapport à ceux supportés par les prestataires nationaux. En effet, les établissements de crédit désireux de s'implanter dans un autre État membre ne doivent pas seulement satisfaire à des obligations différentes; ils se trouvent aussi dans l'impossibilité de réaliser de véritables économies d'échelle dans le cadre du développement de processus et de l'exercice d'activités telles que les fonctions de post-marché.

La faible mobilité de la clientèle en général, et l'inefficience des mécanismes de changement de compte en particulier, sont des obstacles pour les nouveaux entrants qui souhaitent se constituer une clientèle. L'inaction, ou une action des seuls États membres, a toutes les chances de déboucher sur des réglementations disparates qui se traduiraient à leur tour par un manque de concurrence sur les marchés et par une protection inégale des consommateurs dans l'UE. En revanche, l'établissement au niveau de l'UE de critères communs pour le fonctionnement du secteur de la banque de détail permettra aux consommateurs de disposer des informations nécessaires pour choisir en connaissance de cause, ce qui contribuera au renforcement de la concurrence et à l'allocation optimale des ressources sur le marché des services financiers de détail de l'UE, au profit des entreprises comme des consommateurs.

En outre, des conditions de concurrence égales dans l'UE permettront aux consommateurs de participer au commerce électronique et au marché numérique, et de profiter ainsi de produits et de services plus intéressants dans d'autres États membres. En ce qui concerne la transparence des frais bancaires et le changement de compte, les tentatives d'autoréglementation qui ont été faites se sont avérées insatisfaisantes et inefficaces. Enfin, en ce qui concerne plus particulièrement l'accès à un compte de paiement avec prestations de base, la recommandation de 2011 n'a pas été suffisamment mise en œuvre. Cet accès est donc encore loin d'être garanti dans toute l'UE et il est peu probable que la situation évolue dans un proche avenir, a fortiori dans un contexte de crise financière mondiale et de repli des marchés nationaux.

3.3. Principe de proportionnalité

Les mesures que suppose l'intervention de l'UE se limitent à ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs visés. Les différents éléments de cette intervention sont complémentaires et correspondent à un juste équilibre entre, d'une part, l'efficacité requise pour mettre en place un marché intérieur des services financiers de détail pleinement opérationnel et assurant un niveau élevé de protection aux consommateurs et, d'autre part, la nécessité d'agir de manière efficiente.

Sur la question de la transparence et de la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, la proposition adopte une approche flexible, par exemple en imposant une normalisation terminologique au niveau national, mais en ne prévoyant de normalisation au niveau de l'UE que lorsque cela est possible. Sur la question du changement de compte, le délai prévu est doublé pour les changements de compte transfrontières (cette disposition devant être réexaminée après cinq ans). Sur la question de l'accès, la présente initiative instaure un droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, mais laisse une marge de manœuvre considérable aux États membres pour décider de ses modalités d'application.

En ce qui concerne la discrimination fondée sur le lieu de résidence, la proposition comporte une disposition générale reprenant l'approche suivie dans l'article 20 de la directive 2006/123/CE pour les services non financiers. Elle ne prévoit d'obligation plus spécifique que pour les comptes de paiement assortis de prestations de base.

Seule une législation contraignante permettra de garantir des conditions de concurrence égales dans l'ensemble de l'UE, en minimisant les coûts et en maximisant les possibilités d'économies d'échelle des prestataires qui souhaitent s'établir à l'étranger. S'il est vrai que l'adoption d'une législation contraignante impose une dépense de temps et d'argent aux différents intéressés qui doivent la mettre en œuvre, cette dépense est comparable à ce qu'exigerait l'application correcte d'une recommandation ou de mesures d'autoréglementation.

3.4. Choix de l'instrument

Instrument proposé: la directive.

Les tentatives qui ont été faites pour régler par des mesures d'autoréglementation les problèmes de comparabilité des frais et de changement de compte ont généralement été infructueuses. Quant à l'application dans les États membres des principes communs pour le changement de compte de paiement, elle s'est avérée globalement insatisfaisante. Ces résultats peuvent en grande partie s'expliquer par le fait qu'une approche reposant sur l'autoréglementation ne comporte pas de mesures de suivi et d'exécution. Les efforts faits en concertation avec le secteur pour mettre au point une initiative d'autoréglementation afin d'améliorer la comparabilité des frais n'ont pas non plus été couronnés de succès. L'autoréglementation ne serait donc pas une solution efficace.

La recommandation de la Commission sur l'accès à un compte de paiement de base n'a pas non plus été suffisamment suivie, loin de là. Trois États membres seulement l'ont suivie dans les grandes lignes, et plus de la moitié des États membres ne disposent d'absolument aucun cadre pour promouvoir le droit d'accès. Comme pour le changement de compte et pour la comparabilité et la transparence des frais, cette mesure non contraignante s'est avérée inopérante.

L'adoption d'une mesure contraignante est le moyen le plus efficace et le plus efficient d'atteindre les objectifs visés. Seul un instrument législatif contraignant peut garantir que les options retenues seront mises en œuvre dans les 27 États membres et que les règles adoptées seront exécutoires. Une directive permet en outre de tenir compte des spécificités nationales sur le marché des comptes de paiement. Cette solution contribuerait à assurer l'égalité de traitement tant des consommateurs que des entreprises dans l'ensemble de l'UE.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

La présente proposition n'a aucune incidence sur le budget de l'Union européenne ni sur ceux des agences de l'UE.

5. ÉLÉMENTS OPTIONNELS

5.1. Clause de réexamen/révision/suppression automatique

La présente proposition contient une clause de réexamen.

5.2. Espace économique européen

L'acte proposé concerne le marché intérieur et devrait donc être étendu à l'Espace économique européen.

5.3. Explication détaillée de la proposition

Le résumé succinct ci-dessous vise à faciliter le processus décisionnel en décrivant les principaux éléments de la directive.

L'article 1^{er} (Objet et champ d'application) définit le champ d'application de la directive.

L'article 2 (Définitions) contient les définitions des termes utilisés dans la directive.

L'article 3 (Liste des services de paiement les plus représentatifs soumis à des frais au niveau national, et terminologie normalisée) exige des États membres qu'ils dressent une liste des services de paiement les plus représentatifs pour lesquels des frais sont exigés au niveau national et prévoit une normalisation terminologique pour ces services.

L'article 4 (Document d'information sur les frais et glossaire) exige des États membres qu'ils imposent aux prestataires de services de paiement l'obligation de fournir aux consommateurs la liste, prévue par l'article 3, des services de paiement les plus représentatifs donnant lieu à des frais au niveau national, avec indication des frais correspondants. Ces informations doivent être fournies sous une forme normalisée. Cet article exige aussi des États membres qu'ils imposent aux prestataires la mise à disposition d'un glossaire reprenant au moins les services figurant dans la liste.

L'article 5 (Relevé de frais) exige des États membres qu'ils imposent aux prestataires de services de paiement l'obligation d'informer leurs clients au moins une fois par an de tous les frais encourus. Ces informations doivent être fournies sous une forme normalisée.

L'article 6 (Informations contractuelles et commerciales) oblige les prestataires de services de paiement à utiliser la terminologie normalisée prévue par l'article 3 dans leurs informations contractuelles et commerciales.

L'article 7 (Sites web comparateurs) fait obligation aux États membres de veiller à ce que les consommateurs aient accès à au moins un site web permettant de comparer les frais afférents aux comptes de paiement. Les États membres doivent mettre en place un système d'agrément pour les opérateurs privés.

L'article 8 (Offres groupées) exige des États membres qu'ils imposent aux prestataires de services de paiement qui regroupent dans la même offre un compte de paiement et un autre service ou produit financier l'obligation de fournir au client les informations nécessaires sur les différentes composantes de l'offre.

L'article 9 (Prestation du service de changement de compte) exige des États membres qu'ils instaurent l'obligation générale, pour les prestataires de services de paiement, de mettre un service de changement de compte à la disposition de tout consommateur titulaire d'un compte auprès d'un prestataire de services de paiement situé dans l'Union.

L'article 10 (Service de changement de compte) définit les rôles et obligations spécifiques des prestataires de services de paiement transmetteurs et destinataires dans le cadre du service de changement de compte.

L'article 11 (Frais associés au service de changement de compte) définit des principes visant à garantir que les frais éventuellement liés aux services de changement de compte sont appropriés et en rapport avec les coûts supportés.

L'article 12 (Perte financière pour les consommateurs) instaure l'obligation, pour les prestataires de services de paiement, de rembourser les frais encourus par le consommateur en raison d'une erreur ou d'un retard de ces prestataires dans le cadre du service de changement de compte. Il vise également à protéger les consommateurs de pertes financières consécutives au mauvais acheminement d'un virement ou d'un prélèvement de tiers.

L'article 13 (Informations sur le service de changement de compte) fait obligation aux prestataires de services de paiement de mettre à la disposition des consommateurs des informations sur ce service.

L'article 14 (Non-discrimination) impose aux États membres de faire en sorte que les consommateurs ne soient victimes d'aucune discrimination liée à leur nationalité ou à leur lieu de résidence lorsqu'ils demandent à ouvrir un compte de paiement ou font usage d'un compte de paiement.

L'article 15 (Droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base) confère aux consommateurs un droit d'accès à un compte de paiement de base dans tout État membre. Il impose aussi aux États membres l'obligation de désigner au moins un prestataire de services de paiement chargé de proposer des comptes de paiement de base.

L'article 16 (Caractéristiques d'un compte de paiement assorti de prestations de base) contient la liste des services de paiement qui doivent être inclus dans un compte de paiement assorti de prestations de base.

L'article 17 (Frais associés) fait obligation aux États membres de veiller à ce que les services énumérés à l'article 16 soient proposés gratuitement par les prestataires de services de paiement ou moyennant des frais raisonnables.

L'article 18 (Contrats-cadres et résiliation) rappelle que les comptes de paiement assortis de prestations de base relèvent de la directive 2007/64/CE. Il fournit cependant une liste limitée de motifs pouvant justifier la résiliation, par le prestataire de services de paiement, du contrat-cadre régissant un compte de paiement assorti de prestations de base.

L'article 19 (Informations générales sur les comptes de paiement assortis de prestations de base) exige des États membres qu'ils veillent à ce que des mesures soient prises pour mieux faire connaître les comptes de paiement de base.

L'article 20 (Autorités compétentes) régit les modalités de désignation des autorités nationales chargées de l'application des dispositions de la directive.

Article 21 (Règlement extrajudiciaire des litiges) exige des États membres qu'ils prennent des dispositions spécifiques pour le règlement des litiges entre consommateurs et prestataires de services de paiement.

L'article 22 (Mesures et sanctions administratives) exige des États membres qu'ils définissent des règles concernant les sanctions applicables en cas d'infraction aux dispositions nationales transposant la directive.

Les articles 23 (Actes délégués) et 24 (Exercice de la délégation) habilitent la Commission à adopter des actes délégués et précisent les modalités d'exercice de ce pouvoir.

L'article 25 (Actes d'exécution) habilite la Commission à adopter des actes d'exécution et précise les modalités d'exercice de ce pouvoir.

Les articles 26 (Évaluation) et 27 (Clause de réexamen) définissent la procédure à suivre pour évaluer l'application effective des dispositions de la directive et, si nécessaire, proposer d'y apporter des modifications.

L'article 28 (Transposition) prévoit l'obligation pour les États membres d'adopter les mesures législatives nécessaires pour mettre en œuvre la directive.

L'article 29 (Entrée en vigueur) précise la date d'entrée en vigueur de la directive.

L'article 30 (Destinataires) dispose que les destinataires de la directive sont les États membres.

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,
vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,
vu la proposition de la Commission européenne,
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,
vu l'avis du Comité économique et social européen¹²,
vu l'avis du Comité des régions¹³,
après consultation du Contrôleur européen de la protection des données¹⁴,
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,
considérant ce qui suit:

- (1) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du TFUE, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. Le morcellement du marché intérieur est préjudiciable à la compétitivité, à la croissance et à la création d'emplois au sein de l'Union. L'élimination des obstacles directs et indirects à son bon fonctionnement est indispensable à son achèvement. Les mesures prises par l'UE en faveur du marché intérieur dans le secteur des services financiers de détail ont déjà nettement contribué à développer l'activité transfrontière des prestataires de services de paiement, à améliorer les possibilités de choix des consommateurs et à accroître la qualité et la transparence de l'offre.
- (2) À cet égard, la 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 ainsi que 2006/48/CE et abrogeant la directive 97/5/CE (ci-après la «directive sur les services de paiement») a défini des exigences de base en ce qui concerne la transparence des frais facturés par les prestataires de services de paiement pour les services proposés dans le cadre de comptes de paiement. Cette initiative a nettement facilité l'activité des prestataires de services de paiement en instaurant des règles uniformes sur la prestation de ces

¹² JO C du ..., p. ...

¹³ JO C du ..., p. ...

¹⁴ JO C xx du xx.xx.xxxx, p. x.

services de paiement et sur les informations à fournir, en réduisant leurs charges administratives et en leur permettant d'économiser sur leurs coûts.

- (3) Il est cependant possible d'en faire davantage pour améliorer et développer le marché unique des services bancaires de détail. En effet, le manque de transparence et de comparabilité des frais et la difficulté de changer de compte de paiement continuent de faire obstacle au déploiement d'un marché pleinement intégré.
- (4) Les conditions actuelles, sur le marché unique, peuvent dissuader les prestataires de services de paiement de mettre à profit leur liberté d'établissement ou de prestation de services au sein de l'Union, en raison de la difficulté d'attirer des clients à l'entrée sur un nouveau marché. L'implantation sur un nouveau marché requiert souvent d'importants investissements, qui n'ont de sens que si le fournisseur peut compter sur des opportunités suffisantes et sur une demande correspondante de la part des consommateurs. La faible mobilité des consommateurs en matière de services financiers de détail s'explique dans une grande mesure par le manque de transparence et de comparabilité des frais et des services proposés, ainsi que par les problèmes que pose le changement de compte de paiement. Ces facteurs pèsent aussi sur la demande, en particulier dans un contexte transnational.
- (5) De surcroît, la disparité des réglementations nationales actuelles peut aussi être une source d'entraves importantes à l'achèvement du marché unique des comptes de paiement. Il existe en effet des divergences entre les dispositions en vigueur au niveau national en ce qui concerne les comptes de paiement, et en particulier la comparabilité des frais et le changement de compte. S'agissant du changement de compte, l'absence de mesures uniformes contraignantes au niveau de l'UE s'est traduite par l'adoption de pratiques et de mesures divergentes au niveau national. Ces différences sont encore plus marquées pour la comparabilité des frais, qui ne fait l'objet d'aucune mesure, pas même d'autoréglementation, au niveau de l'UE. Si ces différences devaient encore s'accroître à l'avenir, dans la mesure où les banques ont tendance à adapter leurs pratiques aux marchés nationaux, l'exercice d'activités dans d'autres États membres s'en trouverait renchéri par rapport aux coûts des prestataires nationaux et perdrait donc de son intérêt. L'activité transfrontière dans le marché intérieur est également freinée par les obstacles rencontrés par les consommateurs qui souhaitent ouvrir un compte de paiement à l'étranger. Des critères d'éligibilité restrictifs peuvent empêcher les citoyens européens de se déplacer librement au sein de l'Union. Le fait de garantir à tous les consommateurs l'accès à un compte de paiement leur permettra de participer au marché intérieur et de profiter des avantages qu'offre le marché unique.
- (6) Par ailleurs, du fait que certains clients potentiels n'ouvrent pas de compte, soit parce qu'on le leur refuse, soit parce qu'on ne leur propose pas les produits adéquats, la demande potentielle de compte de paiement dans l'UE n'est pas pleinement exploitée à l'heure actuelle. Une participation plus importante des consommateurs au marché intérieur inciterait davantage les prestataires de services de paiement à investir de nouveaux marchés. De plus, la mise en place de conditions permettant à tous les consommateurs de disposer d'un compte de paiement est nécessaire pour promouvoir leur participation au marché intérieur et leur permettre de profiter des avantages apportés par le marché unique.
- (7) Le secteur bancaire a lancé une initiative d'autoréglementation visant à assurer la transparence et la comparabilité des frais, mais il n'y a pas eu d'accord définitif concernant ces orientations. En ce qui concerne le changement de compte, les principes communs adoptés en 2008 par le *European Banking Industry Committee*

offrent un modèle de mécanisme de basculement entre des comptes bancaires de prestataires de services de paiement situés dans le même État membre. Cependant, n'étant pas contraignants, ces principes ont été appliqués sans grande cohérence dans l'UE, avec des résultats peu probants. De plus, ils ne concernent que le changement de compte bancaire au niveau national et laissent de côté l'aspect transnational. Enfin, en ce qui concerne l'accès à un compte de paiement de base, la recommandation de la Commission 2011/442/UE du 18 juillet 2011 invitait les États membres à prendre les mesures nécessaires pour en assurer l'application au plus tard six mois après sa publication; or, à ce jour, seuls quelques États membres respectent les grands principes qu'elle énonce.

- (8) Il est donc indispensable d'instituer un corpus de règles uniforme pour résoudre le problème du manque de mobilité des clients, notamment en améliorant la comparabilité des services et des frais associés aux comptes de paiement et en facilitant le changement de compte, et en évitant que les consommateurs désireux d'ouvrir un tel compte dans un autre État membre fassent l'objet d'une discrimination fondée sur leur lieu de résidence. En outre, il est essentiel que des mesures adéquates soient prises pour promouvoir la participation des clients au marché des comptes de paiement. Ces mesures inciteront les prestataires de services de paiement à rechercher de nouveaux débouchés dans le marché intérieur et les mettront sur un pied d'égalité, ce qui renforcera la concurrence et optimisera l'allocation des ressources sur le marché des services financiers de détail de l'UE, au profit des entreprises comme des consommateurs. En outre, la transparence de l'information sur les frais et sur les possibilités de changement de compte, conjuguée au droit de bénéficier des services d'un compte de base, permettra aux citoyens de l'UE de se déplacer et de comparer plus facilement les offres au sein de l'Union, de profiter ainsi d'un marché intérieur pleinement opérationnel dans le domaine des services financiers de détail, et de contribuer à son développement.
- (9) La présente directive s'applique aux comptes de paiement détenus par des consommateurs. Elle ne s'applique donc pas aux comptes détenus par des entreprises, fussent-elles des petites entreprises ou des microentreprises, sauf s'ils sont détenus à titre personnel. Elle ne vise pas non plus les comptes d'épargne, dont les fonctions de paiement sont généralement plus limitées.
- (10) Les définitions figurant dans la présente directive sont alignées sur celles d'autres actes législatifs de l'Union et en particulier sur les définitions de la directive 2007/64/CE et du règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement (CE) n° 924/2009¹⁵.
- (11) Les consommateurs doivent impérativement pouvoir comprendre à quoi correspondent les frais pour pouvoir comparer les offres de différents prestataires de services de paiement et décider en connaissance de cause quel compte est le plus adapté à leurs besoins. Or, une telle comparaison est impossible si les prestataires n'emploient pas la même terminologie pour les mêmes services de paiement et communiquent les informations sous des formes différentes. L'emploi d'une terminologie normalisée et la transmission, sous la même forme, d'informations ciblées sur les frais liés aux services de paiement les plus représentatifs peuvent aider les consommateurs à comprendre à quoi correspondent les frais et à les comparer entre eux.

¹⁵

JO L 94 du 30.3.2012, p. 22.

- (12) Les consommateurs ont tout intérêt à ce que les informations qu'ils reçoivent de différents prestataires de services de paiement soient concises et aisément comparables. Les outils mis à leur disposition pour comparer les offres de comptes de paiement ne seraient d'aucune utilité si l'inconvénient d'avoir à étudier de longues listes de frais pour différents comptes l'emportait sur l'avantage de pouvoir choisir la meilleure offre. La terminologie employée pour ces frais ne devrait donc être normalisée que pour les termes et les définitions les plus représentatifs dans les différents États membres, afin d'éviter un trop-plein d'information.
- (13) La terminologie relative aux frais devrait être déterminée par les autorités nationales compétentes, ce qui permettrait de tenir compte des spécificités des marchés locaux. Pour pouvoir être considéré comme représentatif, un service devrait donner lieu au paiement de frais chez au moins un prestataire de services de paiement au niveau national. En outre, dans la mesure du possible, la terminologie relative aux frais devrait être normalisée au niveau de l'UE, ce qui permettrait de procéder à des comparaisons dans toute l'Union. L'Autorité bancaire européenne (ABE) devrait définir des orientations pour aider les États membres à déterminer quels services de paiement soumis à des frais au niveau national sont les plus représentatifs.
- (14) Une fois que les autorités nationales compétentes auraient dressé une liste provisoire recensant les services les plus représentatifs soumis à des frais au niveau national et précisant les termes et définitions employés, la Commission devrait passer en revue ces listes afin de désigner, par voie d'actes délégués, les services communs à la majorité des États membres, et de proposer pour ces services des termes et des définitions normalisés au niveau de l'UE.
- (15) Pour que les consommateurs puissent comparer facilement les frais liés aux comptes de paiement dans l'ensemble du marché intérieur, les prestataires de services de paiement devraient leur fournir une liste des frais facturés pour les services recensés dans la terminologie normalisée. Cela devrait aussi contribuer à placer sur un pied d'égalité les établissements de crédit en concurrence sur le marché des comptes de paiement. Le document d'information sur les frais ne devrait porter que sur les services de paiement les plus représentatifs dans chaque État membre et utiliser les termes et les définitions éventuellement arrêtés au niveau de l'UE. Un glossaire expliquant au moins les frais et les services de la liste devrait être mis à la disposition des consommateurs pour les aider à comprendre les frais qui leur sont facturés pour leur compte de paiement. Ce glossaire devrait servir d'outil aux consommateurs pour mieux comprendre le sens de ces frais, et leur donner ainsi les moyens de choisir parmi un éventail plus large d'offres de comptes de paiement. Il convient aussi d'imposer aux prestataires de services de paiement l'obligation d'informer les consommateurs, au moins une fois par an, de tous les frais facturés en relation avec leur compte. Des informations ex post devraient aussi être fournies dans un récapitulatif spécifique, fournissant un bilan complet des frais encourus par le consommateur, afin qu'il puisse comprendre à quoi correspondent ces frais et décider s'il doit modifier ses habitudes de consommation ou changer de prestataire. Ces informations ex post seraient d'autant plus utiles qu'elles porteraient sur les mêmes services que les informations fournies en amont.
- (16) Il est nécessaire, pour répondre aux besoins des consommateurs, de faire en sorte que l'information sur les frais bancaires liés aux comptes de paiement soient précises, claires et comparables. La présente directive devrait donc définir des règles de présentation communes pour le document d'information sur les frais et pour le relevé de frais, afin qu'ils soient comparables et compréhensibles pour les consommateurs.

La forme et l'ordre des titres et des rubriques devraient être les mêmes pour tous les documents d'information sur les frais et tous les relevés de frais dans tous les États membres, de façon à ce que les consommateurs puissent comparer les deux documents et puissent comprendre et exploiter au mieux les informations fournies. Le document d'information sur les frais et le relevé de frais devraient se distinguer clairement des autres communications. Ils devraient être identifiés par un symbole commun.

- (17) Pour que la terminologie applicable au niveau de l'UE soit utilisée de manière uniforme dans l'ensemble de l'Union, il convient que les États membres imposent aux prestataires de services de paiement l'obligation d'utiliser cette terminologie en association avec le reste de la terminologie nationale normalisée figurant dans la liste provisoire lorsqu'ils communiquent avec les consommateurs, notamment dans le document d'information sur les frais et dans le relevé de frais. En dehors du document d'information sur les frais et du relevé de frais, les prestataires de services de paiement peuvent utiliser des marques pour désigner des services.
- (18) Les sites comparateurs sur internet constituent pour les consommateurs un moyen efficace d'apprécier sur un même espace web les mérites de différentes offres de comptes de paiement. Ils peuvent constituer une bonne solution de compromis entre la nécessité d'une information claire et concise et celle d'une information complète et exhaustive, en permettant aux utilisateurs d'obtenir plus de détails lorsque cela présente un intérêt pour eux. Ils peuvent également réduire les coûts de recherche en évitant aux consommateurs d'avoir à se renseigner séparément auprès de chaque prestataire de services de paiement.
- (19) Pour pouvoir obtenir des informations impartiales sur les frais bancaires, les consommateurs devraient pouvoir accéder à des sites web comparateurs qui soient indépendants, sur le plan opérationnel, des prestataires de services de paiement. Les États membres devraient donc veiller à ce qu'au moins un site de ce type soit accessible aux consommateurs sur leurs territoires respectifs. Ces sites web comparateurs peuvent être gérés par les autorités compétentes, par d'autres autorités publiques et/ou par des opérateurs privés agréés. Les États membres devraient mettre en place un système d'agrément volontaire permettant aux opérateurs privés de sites web comparateurs de demander à être agréés selon des critères de qualité précis. Un site web comparateur géré par une autorité compétente ou une autre autorité publique devrait être créé lorsqu'aucun site web géré par un opérateur privé n'a d'agrément. Un tel site web devrait également satisfaire aux critères de qualité.
- (20) Une pratique courante des prestataires de services de paiement consiste à proposer un compte de paiement dans le cadre d'une offre groupée comprenant d'autres produits ou services financiers. Cette pratique peut constituer pour eux un moyen de diversifier leur offre et de se faire concurrence, et peut en définitive s'avérer bénéfique pour les consommateurs. Toutefois, l'étude menée en 2009 par la Commission sur les ventes liées dans le secteur financier, ainsi que les consultations et les plaintes de consommateurs dans ce domaine, ont montré que les prestataires de services de paiement proposaient parfois des comptes bancaires dans le cadre d'offres groupées comprenant des produits non demandés par le consommateur et non essentiels à un compte de paiement, tels que, par exemple, une assurance habitation. En outre, il a été constaté que ces pratiques étaient susceptibles de réduire la transparence et la comparabilité des prix, de limiter les choix des consommateurs et d'avoir une incidence négative sur leur mobilité. C'est pourquoi les États membres devraient veiller à ce que les prestataires de services de paiement, lorsqu'ils proposent des comptes de paiement au sein d'une offre groupée, fournissent aux consommateurs des

informations distinctes sur les frais applicables au compte de paiement et à chacun des autres services financiers inclus dans l'offre groupée. Cette obligation ne devrait pas s'appliquer aux services qui sont naturellement liés à l'utilisation du compte de paiement, tels que les retraits, les virements électroniques ou les cartes de paiement. Ces services devraient donc être exclus du champ d'application de cette disposition.

- (21) Les consommateurs ne sont enclins à changer de compte que si cela n'entraîne pas de formalités administratives ni de frais financiers trop lourds. La procédure permettant de changer de prestataire de services de paiement devrait être claire et rapide. Les frais éventuellement facturés par les prestataires pour le service de changement de compte devraient correspondre aux coûts réels encourus par ces derniers. Pour que les changements de compte aient un effet positif sur la concurrence, il convient de les faciliter également au niveau transfrontière. Des délais plus longs devraient être prévus pour les changements de compte d'un État membre à un autre, car ils sont susceptibles d'être plus complexes que ceux effectués au niveau national et de nécessiter de la part des prestataires de services de paiement qu'ils adaptent et perfectionnent leurs procédures internes. La nécessité de maintenir des délais différents devrait être évaluée dans le cadre du réexamen de la future directive.
- (22) La procédure de changement de compte devrait être aussi simple que possible pour le consommateur. En conséquence, les États membres devraient veiller à ce que le prestataire de services de paiement destinataire soit chargé de lancer et de gérer la procédure pour le compte du consommateur.
- (23) Le consommateur devrait avoir la possibilité, de préférence au cours d'un même rendez-vous avec le prestataire de services de paiement destinataire, de charger ce dernier de procéder au transfert de tout ou partie des paiements récurrents ainsi que du solde de son compte. À cette fin, le consommateur devrait pouvoir signer une autorisation unique dans laquelle il donne son accord pour toutes les tâches mentionnées. Avant qu'un consommateur ne donne cette autorisation, il devrait être informé de toutes les étapes de la procédure nécessaires à la finalisation du changement de compte.
- (24) La coopération du prestataire de services de paiement transmetteur est nécessaire pour que le changement de compte puisse aboutir. Le prestataire de services de paiement destinataire devrait recevoir de la part du prestataire de services de paiement transmetteur toutes les informations qu'il juge nécessaires pour la reprogrammation des paiements récurrents sur le nouveau compte de paiement. Il convient cependant que ces informations se limitent à celles indispensables pour procéder au changement de compte et que le prestataire de services de paiement destinataire n'en demande pas de superflues.
- (25) Les consommateurs ne devraient pas subir de pénalités ni aucun autre préjudice financier en cas de mauvais acheminement de virements entrants ou de prélèvements. Ce point est particulièrement important pour certaines catégories de payeurs et de bénéficiaires, par exemple pour les fournisseurs d'eau, de gaz ou d'électricité, qui utilisent des moyens électroniques (tels que des bases de données) pour stocker des informations sur les coordonnées bancaires des consommateurs et effectuer de nombreuses opérations périodiques concernant un très grand nombre de consommateurs.
- (26) Les États membres devraient garantir que les consommateurs qui ont l'intention d'ouvrir un compte de paiement ne seront pas victimes de discrimination liée à leur nationalité ou à leur lieu de résidence. Il est certes important que les prestataires de

services de paiement s'assurent que leurs clients n'utilisent pas le système financier à des fins illégales telles que la fraude, le blanchiment de capitaux ou le financement du terrorisme, mais il convient cependant qu'ils n'opposent pas d'obstacles aux consommateurs qui souhaiteraient profiter des avantages du marché unique en ouvrant un compte de paiement dans un autre État membre.

- (27) Lorsqu'ils résident légalement dans l'Union et qu'ils ne sont pas déjà titulaires, dans un certain État membre, d'un compte de paiement, les consommateurs devraient être en mesure d'ouvrir un compte de paiement assorti de prestations de base dans cet État membre et de l'utiliser. Afin que l'accès à de tels comptes soit aussi large que possible, il conviendrait de l'accorder aux consommateurs quel que soit leur lieu de résidence et quelle que soit leur situation financière, y compris s'ils sont au chômage ou en faillite personnelle. Par ailleurs, le droit d'accès, dans tout État membre, à un compte de paiement assorti de prestations de base devrait être accordé dans le respect des exigences de la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme¹⁶, notamment en ce qui concerne les obligations de vigilance à l'égard des clients.
- (28) Les États membres devraient veiller à ce qu'au moins un prestataire de services de paiement propose aux consommateurs des comptes de paiement assortis de prestations de base. Il convient que l'accès à ces comptes ne soit pas excessivement difficile ni n'entraîne de coûts trop élevés pour les consommateurs. À cet égard, les États membres devraient prendre en considération des facteurs tels que l'implantation géographique sur leur territoire des prestataires de service de paiement en question. Afin de réduire à son minimum le risque d'exclusion financière des consommateurs, les États membres devraient améliorer l'éducation financière, y compris à l'école, et combattre le surendettement. En outre, les États membres devraient promouvoir les initiatives des prestataires de services de paiement visant à encourager la fourniture conjointe de comptes de paiement assortis de prestations de base et d'une éducation financière.
- (29) Pour pouvoir exercer leur droit à un compte de paiement de base, les consommateurs ne devraient pas déjà détenir de compte de paiement sur le même territoire. Lorsqu'il n'est pas possible d'utiliser des systèmes électroniques pour le vérifier, il convient que les prestataires de services de paiement acceptent une déclaration du consommateur en tant que moyen fiable de s'assurer que ce dernier n'est pas déjà titulaire d'un compte de paiement.
- (30) Les consommateurs devraient se voir garantir l'accès à un ensemble de services de paiement de base, correspondant à un nombre minimum d'opérations fixé par les États membres en fonction des besoins des consommateurs et des pratiques commerciales dans l'État membre concerné. En dehors de cette liste de services minimum, les banques peuvent appliquer leurs tarifs habituels. Les services associés aux comptes de paiement de base devraient comprendre le dépôt et le retrait d'espèces. Les consommateurs devraient être en mesure d'effectuer des opérations de paiement essentielles telles que la perception d'un salaire ou de prestations sociales, le règlement de factures ou d'impôts et l'achat de biens et de services, notamment par prélèvement, par virement et par l'emploi d'une carte de paiement. Ces services devraient permettre l'achat en ligne de biens et de services et donner aux

¹⁶

JO L 309 du 25.11.05, p. 15.

consommateurs la possibilité d'émettre des ordres de paiement par l'intermédiaire du site de banque en ligne du prestataire de services de paiement, le cas échéant. Toutefois, un compte de paiement assorti de prestations de base ne devrait pas être utilisable uniquement en ligne, car cela constituerait un obstacle pour les consommateurs dénués d'accès à l'internet. Un compte de paiement assorti de prestations de base ne devrait pas donner accès aux consommateurs à une autorisation de découvert. Toutefois, les États membres peuvent autoriser les prestataires de services de paiement à proposer des facilités de caisse d'un montant très faible pour ce type de compte.

- (31) Les comptes de paiement devraient être proposés à titre gratuit ou moyennant des frais raisonnables, de manière à ce que le plus grand nombre possible de consommateurs y aient accès. En outre, il convient que les frais supplémentaires éventuellement facturés au consommateur en cas de non-respect des termes de son contrat soient raisonnables. Les États membres devraient déterminer en quoi consistent des frais raisonnables, en fonction des situations nationales. Afin d'assurer la cohérence et l'efficacité de la mise en œuvre de ce principe de frais raisonnables, l'ABE devrait être chargée de formuler des orientations concernant les critères généraux définis dans la présente directive.
- (32) Un prestataire de services de paiement ne devrait refuser d'ouvrir un compte de paiement assorti de prestations de base ou ne devrait résilier un contrat relatif à un compte de paiement assorti de prestations de base que pour certains motifs, tels que le non-respect de la législation sur le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ou sur la prévention de crimes et les enquêtes concernant ceux-ci. Même dans ce cas, le prestataire ne peut refuser l'ouverture d'un compte que si le consommateur ne respecte pas les dispositions de cette législation, et non au seul motif que les procédures visant à vérifier ce respect sont trop contraignantes ou trop onéreuses.
- (33) Des informations claires et compréhensibles sur le droit à un compte bancaire assorti de prestations de base devraient être communiquées aux consommateurs par les États membres et par les prestataires de services de paiement. Ces informations devraient porter sur les principales prestations et sur les conditions d'utilisation du compte, et indiquer aux consommateurs la marche à suivre pour exercer leur droit à l'ouverture d'un tel compte. Notamment, les consommateurs devraient être informés du fait qu'il n'est pas obligatoire d'acheter des services supplémentaires pour obtenir un compte de paiement assorti de prestations de base.
- (34) Les États membres devraient désigner des autorités compétentes habilitées à assurer l'application de la présente directive et investies de pouvoirs d'enquête et d'exécution. Les autorités compétentes ainsi désignées devront disposer des ressources nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. Les États membres devraient pouvoir désigner plusieurs autorités compétentes pour faire appliquer le large éventail d'obligations prévues dans la présente directive.
- (35) Les consommateurs devraient avoir accès à des voies de recours extrajudiciaires efficaces et efficientes pour régler les litiges ayant trait aux droits et obligations établis par la présente directive. En ce qui concerne les litiges contractuels, cet accès leur est déjà garanti par la directive 2013/.../UE. Il convient néanmoins que cet accès leur soit également garanti en cas de litiges précontractuels relatifs aux droits et obligations établis par la présente directive, par exemple lorsqu'un compte de paiement assorti de prestations de base leur est refusé. L'application des dispositions de la présente directive nécessite le traitement de données à caractère personnel concernant les

consommateurs. Ce traitement doit respecter la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données¹⁷. La présente directive devrait dès lors être en conformité avec les règles établies par la directive 95/46/CE et avec les dispositions nationales qui les transposent.

- (36) Pour atteindre les objectifs fixés par la présente directive, il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité afin d'arrêter une terminologie normalisée au niveau de l'UE pour les services de paiement communs à un certain nombre d'États membres ainsi que les définitions correspondantes.
- (37) Afin d'assurer l'uniformité des conditions de mise en œuvre de la présente directive, la Commission devrait être investie de compétences d'exécution. Ces compétences concernent la définition de la forme du document d'information sur les frais, de son symbole commun et de l'ordre dans lequel sont présentés les services qui y figurent, ainsi que de la forme du relevé des frais, de son symbole commun et de l'ordre dans lequel sont présentés les services qui y figurent. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) n° 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission.
- (38) Dans un délai de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la présente directive, puis tous les deux ans par la suite, les États membres devraient réunir des statistiques annuelles fiables sur le fonctionnement des mesures introduites par la présente directive. Ils devraient exploiter toute source utile d'informations et communiquer ces informations à la Commission.
- (39) Un réexamen de la présente directive devrait être réalisé cinq ans après son entrée en vigueur, afin de tenir compte de l'évolution du marché, notamment de l'apparition de nouveaux types de comptes et de services de paiement, ainsi que des évolutions du droit de l'Union dans d'autres domaines et de l'expérience acquise entre-temps par les États membres. Ce réexamen devrait viser à évaluer si les mesures introduites ont permis d'améliorer la compréhension, par les consommateurs, des frais afférents aux comptes de paiement, d'accroître la comparabilité des comptes de paiement et de rendre le changement de compte plus facile. Il devrait également déterminer le nombre de comptes de paiement de base qui ont été ouverts, notamment par des consommateurs auparavant non bancarisés. Il devrait aussi examiner s'il convient de maintenir plus longtemps les délais allongés accordés aux prestataires de services de paiement pour les changements de compte d'un État membre à un autre. Enfin, il devrait évaluer si les dispositions relatives aux informations à fournir par les prestataires de services de paiement en cas d'offres groupées sont suffisantes ou si des mesures complémentaires sont nécessaires. La Commission devrait soumettre un rapport au Parlement européen et au Conseil, accompagné, le cas échéant, de propositions législatives.
- (40) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

¹⁷ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

- (41) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs¹⁸, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I

OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS

Article premier

Objet et champ d'application

1. La présente directive fixe des règles relatives à la transparence et à la comparabilité des frais facturés aux consommateurs pour les comptes de paiement détenus dans l'Union européenne et fournis par des prestataires de services de paiement situés dans l'Union, ainsi que des règles concernant le changement de compte à l'intérieur de l'Union.
2. La présente directive définit également un cadre pour les règles et les conditions en vertu desquelles les États membres garantissent aux consommateurs le droit d'ouvrir et d'utiliser un compte de paiement assorti de prestations de base dans l'Union.
3. L'ouverture et l'utilisation, en vertu de la présente directive, d'un compte de paiement assorti de prestations de base est conforme aux dispositions du chapitre II de la directive 2005/60/CE.
4. La présente directive s'applique aux prestataires de services de paiement situés dans l'Union.

Article 2

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- (a) «consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- (b) «compte de paiement»: un compte détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs de services de paiement et servant à exécuter des opérations de paiement;
- (c) «service de paiement»: un service de paiement au sens de l'article 4, paragraphe 3, de la directive 2007/64/CE;

¹⁸ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

- (d) «opération de paiement»: une action, initiée par le payeur ou par le bénéficiaire, consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire;
- (e) «prestataire de services de paiement»: un prestataire de services de paiement au sens de l'article 4, paragraphe 9, de la directive 2007/64/CE;
- (f) «instrument de paiement»: un instrument de paiement au sens de l'article 4, paragraphe 23, de la directive 2007/64/CE;
- (g) «prestataire de services de paiement transmetteur»: le prestataire de services de paiement à partir duquel les informations sur tout ou partie des paiements récurrents sont transmises;
- (h) «prestataire de services de paiement destinataire»: le prestataire de services de paiement auquel les informations sur tout ou partie des paiements récurrents sont transmises;
- (i) «payeur»: une personne physique ou morale qui est titulaire d'un compte de paiement et autorise un ordre de paiement à partir de ce compte de paiement, ou, en l'absence de compte de paiement du payeur, une personne physique ou morale qui donne un ordre de paiement vers le compte de paiement d'un bénéficiaire;
- (j) «bénéficiaire»: une personne physique ou morale qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement;
- (k) «frais»: les frais éventuels dus par le consommateur au prestataire de services de paiement pour la fourniture de services de paiement ou pour des opérations effectuées sur un compte de paiement;
- (l) «support durable»: tout instrument permettant au consommateur ou au prestataire de services de paiement de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- (m) «changement de compte»: la transmission, d'un prestataire de services de paiement à un autre, à la demande du consommateur, d'informations concernant tout ou partie des ordres permanents de virement, des prélèvements récurrents et des virements entrants récurrents exécutés sur un compte de paiement, qu'il y ait ou non transfert du solde positif de ce compte sur un autre compte ou clôture de ce compte;
- (n) «prélèvement»: un service de paiement consistant à débiter le compte de paiement d'un payeur, dans le cadre duquel l'opération de paiement est initiée par le bénéficiaire avec l'accord du payeur;
- (o) «virement»: un service de paiement national ou transfrontière, fourni par le prestataire de services de paiement qui détient le compte de paiement du payeur, et consistant à créditer, sur la base d'une instruction du payeur, le compte de paiement d'un bénéficiaire par une opération ou une série d'opérations de paiement réalisées à partir du compte de paiement du payeur;

- (p) «ordre permanent»: un service fourni par le prestataire de services de paiement qui détient le compte de paiement d'un payeur, consistant à créditer à intervalles réguliers, sur la base d'une instruction du payeur, le compte de paiement d'un bénéficiaire par une série d'opérations de paiement réalisées à partir du compte de paiement du payeur;
- (q) «fonds»: les billets de banque et les pièces, la monnaie scripturale et la monnaie électronique au sens de l'article 2, paragraphe 2, de la directive 2009/110/CE¹⁹;
- (r) «contrat-cadre»: un contrat de services de paiement qui régit l'exécution future d'opérations de paiement particulières et successives et peut énoncer les obligations et les conditions liées à l'ouverture d'un compte de paiement.

CHAPITRE II

COMPARABILITÉ DES FRAIS ASSOCIÉS AUX COMPTES DE PAIEMENT

Article 3

Liste des services de paiement les plus représentatifs soumis à des frais au niveau national, et terminologie normalisée

1. Les États membres veillent à ce que les autorités compétentes visées à l'article 20 établissent une liste provisoire qui répertorie au moins 20 services de paiement correspondant à 80 % au minimum des services de paiement les plus représentatifs soumis à des frais au niveau national. Cette liste contient les termes correspondant à chacun des services répertoriés ainsi que leur définition.
2. Aux fins du paragraphe 1, les autorités compétentes tiennent compte des services:
 - (1) qui sont le plus couramment utilisés par les consommateurs dans le cadre de leur compte de paiement;
 - (2) qui génèrent, pour les consommateurs, les coûts les plus élevés à l'unité;
 - (3) qui génèrent, pour les consommateurs, les coûts totaux les plus élevés;
 - (4) qui génèrent, pour les prestataires de services de paiement, les bénéfices les plus élevés à l'unité;
 - (5) qui génèrent, pour les prestataires de services de paiement, les bénéfices totaux les plus élevés.

Pour assister les autorités compétentes, l'ABE élabore des orientations en vertu de l'article 16 du règlement (UE) n° 1093/2010.

¹⁹ JO L 267 du 10.10.2009, p. 7.

3. Les États membres communiquent à la Commission la liste provisoire visée au paragraphe 1 dans un délai de six mois à compter de l'entrée en vigueur de la présente directive.
4. La Commission est habilitée à adopter des actes délégués, conformément à l'article 24, pour arrêter, sur la base des listes provisoires communiquées en vertu du paragraphe 3, une terminologie normalisée de l'UE pour les services de paiement qui sont communs à une majorité au moins d'États membres. La terminologie normalisée de l'UE comportera des termes et définitions communs pour ces services communs.
5. Après la publication au *Journal officiel de l'Union européenne* des actes délégués visés au paragraphe 4, chaque État membre intègre sans délai la terminologie normalisée de l'UE adoptée en vertu du paragraphe 4 dans la liste provisoire visée au paragraphe 1 et publie cette liste.

Article 4

Document d'information sur les frais et glossaire

1. Les États membres veillent à ce que, avant de conclure avec un consommateur un contrat relatif à un compte de paiement, les prestataires de services de paiement fournissent à ce consommateur un document d'information sur les frais contenant la liste des services les plus représentatifs visée à l'article 3, paragraphe 5, et indiquant les frais correspondant à chacun de ces services.
2. Lorsqu'un ou plusieurs services de paiement visés au paragraphe 1 sont proposés dans le cadre d'une offre groupée de services financiers, le document d'information sur les frais indique lesquels des services visés au paragraphe 1 sont inclus dans cette offre groupée, les frais facturés pour l'ensemble de l'offre groupée et les frais correspondant à tout service inclus dans l'offre groupée qui ne serait pas visé au paragraphe 1.
3. En haut de la première page du document d'information sur les frais figure en évidence l'intitulé «document d'information sur les frais», à côté d'un symbole commun servant à distinguer ce document de toute autre documentation.
4. Les États membres veillent à ce que les prestataires de services de paiement mettent à la disposition des consommateurs un glossaire comportant au moins les services de paiement constituant la liste visée au paragraphe 1 et les définitions correspondantes.
5. Les États membres imposent aux prestataires de services de paiement l'obligation de faire en sorte que ce glossaire soit rédigé dans un langage clair, dénué d'ambiguïté et non technique.
6. Les consommateurs ont à tout moment accès gratuitement au document d'information sur les frais et au glossaire, que les prestataires de service de paiement mettent à leur disposition sur un support durable dans des locaux qui leur sont accessibles, et sous forme électronique sur leur site web.
7. La Commission est habilitée à adopter des actes d'exécution, conformément à l'article 26, pour arrêter la forme du document d'information sur les frais, son symbole commun et l'ordre dans lequel y sont présentés les services visés à l'article 3, paragraphe 5.

Article 5

Relevé de frais

1. Les États membres veillent à ce que les prestataires de services de paiement fournissent au moins une fois par an aux consommateurs un relevé de tous les frais encourus sur leur compte de paiement.
2. Le relevé visé au paragraphe 1 comporte les informations suivantes:
 - (a) le prix unitaire facturé pour chaque service, le nombre de fois que le service a été utilisé pendant la période considérée et les dates auxquelles il a été utilisé;
 - (b) le montant total des frais encourus pour chaque service au cours de la période considérée;
 - (c) le montant total des frais encourus pour l'ensemble des services fournis au cours de la période considérée.
3. En haut de la première page du relevé figure en évidence l'intitulé «relevé de frais», à côté d'un symbole commun servant à distinguer ce document de toute autre documentation.
4. La Commission est habilitée à adopter des actes d'exécution, conformément à l'article 26, pour arrêter la forme du relevé de frais, son symbole commun et l'ordre dans lequel y sont présentés les services visés à l'article 3, paragraphe 5.

Article 6

Informations contractuelles et commerciales

1. Les États membres veillent à ce que, le cas échéant, les prestataires de services de paiement emploient, dans leurs informations contractuelles et commerciales, les termes et définitions figurant dans la liste des services de paiement les plus représentatifs visée à l'article 3, paragraphe 5.
2. Dans leurs informations contractuelles et commerciales, les prestataires de services de paiement peuvent employer des marques pour désigner leurs services, à condition d'indiquer, le cas échéant, le terme correspondant dans la liste visée à l'article 3, paragraphe 5. Les prestataires de services de paiement n'emploient pas de marques dans le document d'information sur les frais, ni dans le relevé de frais.

Article 7

Sites web comparateurs

1. Les États membres veillent à ce que les consommateurs aient accès à au moins un site web qui permette de comparer au niveau national les frais facturés par les prestataires de services de paiement pour les services associés aux comptes de paiement, conformément aux paragraphes 2 et 3.
2. Les États membres mettent en place un régime d'agrément volontaire pour les sites web qui permettent de comparer les frais facturés par les prestataires de services de paiement pour les services associés aux comptes de paiement et qui sont gérés par des opérateurs privés. Pour pouvoir obtenir un agrément, les sites web comparateurs gérés par des opérateurs privés doivent:

- (a) être indépendants, sur le plan opérationnel, de tout prestataire de services de paiement;
 - (b) employer un langage clair et, le cas échéant, les termes visés à l'article 3, paragraphe 5;
 - (c) fournir des informations à jour;
 - (d) fournir une vue d'ensemble suffisamment large du marché des comptes de paiement;
 - (e) avoir mis en place une procédure efficace de réponse aux demandes de renseignement et de traitement des plaintes.
3. Lorsqu'aucun site web n'est agréé conformément au paragraphe 2, les États membres veillent à ce qu'un site web géré par l'autorité compétente visée à l'article 20 ou par toute autre autorité publique compétente soit créé. Lorsqu'un site web a été agréé conformément au paragraphe 2, les États membres peuvent décider de créer un site web supplémentaire géré par l'autorité compétente visée à l'article 20 ou par toute autre autorité publique compétente. Les sites web gérés par une autorité compétente en vertu du paragraphe 1 respectent le paragraphe 2, points a) à e).
 4. Les États membres conservent le droit de refuser ou de retirer leur agrément à des opérateurs privés en cas de non-respect des obligations prévues au paragraphe 2.
 5. Les États membres veillent à ce que des informations adéquates sur les sites web visés au paragraphe 1 soient à la disposition des consommateurs. Ils s'assurent notamment de la tenue, le cas échéant, d'un registre accessible au public répertoriant les sites web comparateurs agréés.

Article 8

Compte inclus dans une offre groupée

1. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un compte de paiement est proposé dans le cadre d'une offre groupée comprenant d'autres services ou produits, le prestataire de services de paiement informe les consommateurs de la possibilité éventuelle d'obtenir ce compte de paiement séparément et leur fournit des informations distinctes sur les coûts et les frais afférents à chacun des produits et services compris dans l'offre groupée.
2. Lorsque seuls des services de paiement au sens de l'article 4, paragraphe 3, de la directive 2007/64/CE sont proposés conjointement à un compte de paiement, le paragraphe 1 ne s'applique pas.

CHAPITRE III

CHANGEMENT DE COMPTE

Article 9

Prestation du service de changement de compte

Les États membres veillent à ce que les prestataires de services de paiement proposent un service de changement de compte tel que décrit à l'article 10 à tout consommateur titulaire d'un compte de paiement auprès d'un prestataire de services de paiement situé dans l'Union.

Article 10

Service de changement de compte

1. Les États membres veillent à ce que le service de changement de compte soit initié par le prestataire de services de paiement destinataire et fourni conformément aux règles fixées aux paragraphes 2 à 7.
2. Le service de changement de compte est initié par le prestataire de services de paiement destinataire. Le prestataire de services de paiement destinataire demande au consommateur l'autorisation écrite de procéder au service de changement de compte. Cette autorisation permet au consommateur de donner spécifiquement son accord au prestataire de services de paiement transmetteur pour l'accomplissement de chacune des tâches indiquées au paragraphe 3, points e) et f), et au prestataire de services de paiement destinataire pour l'accomplissement de chacune des tâches indiquées au paragraphe 4, points c) et d) et au paragraphe 5. Elle permet au consommateur de demander spécifiquement la transmission par le prestataire de services transmetteur des informations visées au paragraphe 3, points a) et b). Elle précise également la date à partir de laquelle les paiements récurrents doivent être exécutés depuis le compte ouvert auprès du prestataire de services de paiement destinataire.
3. Dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception de l'autorisation visée au paragraphe 2, le prestataire de services de paiement destinataire demande au prestataire de services de paiement transmetteur d'effectuer les tâches suivantes:
 - (a) transmettre au prestataire de services de paiement destinataire et, si cela a été spécifiquement demandé par le consommateur en vertu du paragraphe 2, au consommateur, la liste de tous les ordres permanents de virement existants et de tous les mandats de prélèvement gérés par le débiteur existants;
 - (b) transmettre au prestataire de services de paiement destinataire et, si cela a été spécifiquement demandé par le consommateur en vertu du paragraphe 2, au consommateur, les informations disponibles sur les virements entrants et les prélèvements gérés par le créancier qui ont été effectués sur le compte du consommateur au cours des 13 mois précédents;
 - (c) transmettre au prestataire de services de paiement destinataire toute information complémentaire que ce dernier jugerait nécessaire pour procéder au changement de compte;

- (d) lorsque le prestataire de services de paiement transmetteur ne fournit pas de système de réacheminement automatique des ordres permanents et des prélèvements vers le compte détenu par le consommateur auprès du prestataire de services de paiement destinataire, annuler les ordres permanents et cesser d'accepter les prélèvements à la date indiquée dans l'autorisation;
 - (e) lorsque le consommateur a donné son accord spécifique à cet effet conformément au paragraphe 2, transférer à la date indiquée par le consommateur sur le compte ouvert ou détenu auprès du prestataire de services de paiement destinataire tout solde positif éventuel; et
 - (f) lorsque le consommateur a donné son accord spécifique à cet effet conformément au paragraphe 2, clôturer à la date indiquée par le consommateur le compte détenu auprès du prestataire de services de paiement transmetteur.
4. Dès réception des informations demandées au prestataire de services de paiement transmetteur visées au paragraphe 3, le prestataire de services de paiement destinataire accomplit les tâches suivantes:
- (a) mettre en place dans un délai de sept jours civils les ordres permanents de virement demandés par le consommateur et les exécuter à compter de la date indiquée dans l'autorisation;
 - (b) accepter les prélèvements à compter de la date indiquée dans l'autorisation;
 - (c) lorsque le consommateur a donné son accord spécifique à cet effet conformément au paragraphe 2, communiquer aux payeurs effectuant des virements récurrents sur le compte de paiement du consommateur les coordonnées de son compte auprès du prestataire de services de paiement destinataire. Si le prestataire de services de paiement destinataire ne dispose pas de toutes les informations dont il a besoin pour informer les payeurs, il demande au consommateur ou au prestataire de services de paiement transmetteur de lui fournir les informations manquantes;
 - (d) lorsque le consommateur a donné son accord spécifique à cet effet conformément au paragraphe 2, communiquer aux bénéficiaires utilisant le prélèvement pour percevoir des fonds provenant du compte du consommateur les coordonnées de son compte auprès du prestataire de services de paiement destinataire et la date à partir de laquelle les prélèvements seront effectués à partir de ce compte. Si le prestataire de services de paiement destinataire ne dispose pas de toutes les informations dont il a besoin pour informer les bénéficiaires, il demande au consommateur ou au prestataire de services de paiement transmetteur de lui fournir les informations manquantes;
 - (e) lorsque le consommateur choisit de communiquer lui-même les informations visées aux points c) et d), lui fournir des lettres types indiquant les coordonnées du nouveau compte et la date de début indiquée dans l'autorisation.
5. Lorsque le consommateur a donné son accord spécifique à cet effet conformément au paragraphe 2, le prestataire de services de paiement destinataire peut effectuer toute tâche supplémentaire nécessaire au changement de compte.
6. Dès réception d'une demande de la part du prestataire de services de paiement destinataire, le prestataire de services de paiement transmetteur exécute les tâches suivantes:

- (a) communiquer au prestataire de services de paiement destinataire les informations visées au paragraphe 3, points a), b) et c) dans un délai de sept jours civils à compter de la réception de la demande;
 - (b) lorsque le prestataire de services de paiement transmetteur ne fournit pas de système de réacheminement automatique des ordres permanents et des prélèvements vers le compte détenu par le consommateur auprès du prestataire de services de paiement destinataire, annuler les ordres permanents et cesser d'accepter les prélèvements sur le compte de paiement à la date demandée par le prestataire de services de paiement destinataire;
 - (c) transférer le solde positif du compte de paiement sur le compte détenu auprès du prestataire de services de paiement destinataire;
 - (d) clôturer le compte de paiement;
 - (e) accomplir toute tâche supplémentaire nécessaire au changement de compte, conformément au paragraphe 5.
7. Sans préjudice de l'article 55, paragraphe 2, de la directive 2007/64/CE, le prestataire de services de paiement transmetteur ne bloque pas les instruments de paiement avant la date convenue avec le prestataire de services de paiement destinataire.
8. Les États membres veillent à ce que les dispositions des paragraphes 1 à 7 s'appliquent aussi lorsque le service de changement de compte est initié par un prestataire de services de paiement situé dans un autre État membre.
9. Dans le cas visé au paragraphe 8, les délais indiqués aux paragraphes 3, 4 et 6 sont doublés. La présente disposition fait l'objet d'un réexamen en vertu de l'article 27.

Article 11

Frais associés au service de changement de compte

1. Les États membres veillent à ce que les consommateurs puissent accéder gratuitement aux informations personnelles que détiennent à leur sujet le prestataire de services de paiement transmetteur ou le prestataire de services de paiement destinataire concernant des ordres permanents et des prélèvements existants.
2. Les États membres veillent à ce que le prestataire de services de paiement transmetteur fournisse les informations demandées par le prestataire de services de paiement destinataire conformément à l'article 10, paragraphe 6, point a), sans facturer de frais ni à ce dernier, ni au consommateur.
3. Les États membres veillent à ce que les frais éventuellement facturés par le prestataire de services de paiement transmetteur au consommateur pour la clôture du compte que ce dernier détient auprès de lui soient fixés conformément à l'article 45, paragraphe 2, de la directive 2007/64/CE.
4. Les États membres veillent à ce que les frais éventuellement facturés au consommateur par le prestataire de services de paiement transmetteur ou destinataire pour tout service fourni au titre de l'article 10, autre que les services visés aux paragraphes 1 à 3, soient appropriés et correspondent aux coûts réels supportés par le prestataire de services de paiement concerné.

Article 12

Perte financière pour les consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que toute perte financière subie par le consommateur en conséquence du non-respect, par un prestataire de services de paiement intervenant dans la procédure de changement de compte, de ses obligations au titre de l'article 10 lui soit remboursée par ce prestataire de services de paiement.
2. Les consommateurs n'ont à supporter aucune perte financière résultant d'erreurs ou de retards dans la mise à jour des coordonnées de leur compte de paiement par un payeur ou par un bénéficiaire.

Article 13

Informations sur le service de changement de compte

1. Les États membres veillent à ce que les prestataires de services de paiement mettent à la disposition des consommateurs les informations suivantes concernant le service de changement de compte:
 - (a) le rôle du prestataire de services de paiement transmetteur et celui du prestataire de services de paiement bénéficiaire dans chacune des étapes de la procédure de changement de compte, telle que prévue à l'article 10;
 - (b) les délais d'accomplissement des différentes étapes;
 - (c) les frais éventuels facturés pour le changement de compte;
 - (d) les informations que le consommateur devra éventuellement produire;
 - (e) les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges visées à l'article 21.
2. Ces informations sont fournies gratuitement sur un support durable dans toutes les agences des prestataires de services de paiement accessibles aux consommateurs et sont disponibles à tout moment sous forme électronique sur leurs sites web.

CHAPITRE IV

ACCÈS À UN COMPTE DE PAIEMENT

Article 14

Non-discrimination

Les États membres veillent à ce que les consommateurs résidant légalement dans l'Union ne subissent aucune discrimination liée à leur nationalité ou à leur lieu de résidence lorsqu'ils demandent ou obtiennent un compte de paiement au sein de l'Union.

Article 15

Droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

1. Les États membres veillent à ce qu'au moins un prestataire de services de paiement sur leur territoire propose aux consommateurs des comptes de paiement assortis de prestations de base. Les États membres veillent à ce que les comptes de paiement

assortis de prestations de base ne soient pas proposés uniquement par des prestataires de services de paiement ne fournissant ce type de compte que sur un site de banque en ligne.

2. Les États membres veillent à ce que les consommateurs résidant légalement dans l'Union aient le droit d'ouvrir et d'utiliser un compte de paiement assorti de prestations de base auprès du ou des prestataires de services de paiement désignés conformément au paragraphe 1. Ce droit s'applique indépendamment du lieu de résidence du consommateur. Les États membres veillent à ce qu'il ne soit pas excessivement difficile ou contraignant pour le consommateur d'exercer ce droit. Avant d'ouvrir un compte de paiement assorti de prestations de base, les prestataires de services de paiement vérifient si le consommateur détient déjà ou non un compte de paiement sur leur territoire.
3. Les prestataires de services de paiement ne peuvent refuser une demande d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, sauf dans les cas suivants:
 - (a) lorsqu'un consommateur détient déjà auprès d'un prestataire de services de paiement situé sur le même territoire un compte de paiement qui lui permet d'utiliser les services de paiement énumérés à l'article 17, paragraphe 1;
 - (b) lorsque les conditions fixées par le chapitre II de la directive 2005/60/CE ne sont pas remplies.
4. Les États membres veillent à ce que, dans les cas visés au paragraphe 3, le prestataire de services de paiement informe immédiatement le consommateur de son refus, par écrit et gratuitement, à moins que cela soit contraire aux objectifs de sécurité nationale et de maintien de l'ordre public.
5. Les États membres font en sorte que, dans les cas visés au paragraphe 3, point b), le prestataire de services de paiement adopte des mesures appropriées conformément au chapitre III de la directive 2005/60/CE.
6. Les États membres veillent à ce que l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base ne soit pas subordonné à l'achat de services supplémentaires.

Article 16

Caractéristiques d'un compte de paiement assorti de prestations de base

1. Les États membres veillent à ce que les comptes de paiement assortis de prestations de base comportent les services de paiement suivants:
 - (a) des services permettant d'effectuer toutes les opérations requises aux fins de l'ouverture, de la gestion et de la clôture d'un compte de paiement;
 - (b) des services permettant de déposer de l'argent sur un compte de paiement;
 - (c) des services permettant de retirer des espèces dans l'Union à partir d'un compte de paiement;
 - (d) l'exécution dans l'Union des opérations de paiement suivantes:
 - (1) les prélèvements;
 - (2) les opérations de paiement au moyen d'une carte de paiement, y compris les paiements en ligne;
 - (3) les virements.

2. Les États membres déterminent, pour l'ensemble des services visés au paragraphe 1, un nombre minimum d'opérations à fournir au consommateur moyennant les frais éventuels visés à l'article 17. Ce nombre minimum d'opérations est raisonnable et en adéquation avec les pratiques commerciales courantes dans l'État membre concerné.
3. Les États membres veillent à ce que le consommateur soit en mesure de gérer et d'initier des opérations de paiement à partir de son compte de paiement assorti de prestations de base par l'intermédiaire du site de banque en ligne du prestataire de services de paiement, le cas échéant.
4. Les États membres veillent à ce que le consommateur ne dispose pas d'une autorisation de découvert dans le cadre de son compte de paiement assorti de prestations de base.

Article 17

Frais associés

1. Les États membres veillent à ce que les services visés à l'article 16 soient proposés par les prestataires de services de paiement à titre gratuit ou moyennant des frais raisonnables.
2. Les États membres veillent à ce que les frais facturés au consommateur en cas de non-respect des engagements qu'il a pris dans le contrat-cadre soient raisonnables.
3. Les États membres veillent à ce que les autorités compétentes précisent en quoi consistent des frais raisonnables en fonction d'un ou de plusieurs des critères suivants:
 - (a) les niveaux de revenu nationaux;
 - (b) les frais moyens associés aux comptes de paiement dans l'État membre considéré;
 - (c) les coûts totaux relatifs à la fourniture du compte de paiement assorti de prestations de base;
 - (d) les prix nationaux à la consommation.
4. Pour assister les autorités compétentes, l'ABE élabore des orientations en vertu de l'article 16 du règlement (UE) n° 1093/2010.

Article 18

Contrats-cadres et résiliation

1. Les contrats-cadres donnant accès à un compte de paiement assorti de prestations de base sont soumis aux dispositions de la directive 2007/64/CE, sauf indication contraire aux paragraphes 2 et 3.
2. Le prestataire de services de paiement peut résilier unilatéralement un contrat-cadre si l'une au moins des conditions suivantes est remplie:
 - (a) le consommateur a délibérément utilisé son compte pour des activités criminelles;
 - (b) il n'y a eu aucune opération sur le compte pendant plus de 12 mois consécutifs;

- (c) le consommateur a sciemment fourni des informations inexactes pour obtenir un compte de paiement assorti de prestations de base, alors que des informations exactes auraient conduit à l'absence de ce droit;
 - (d) le consommateur n'est plus en situation de séjour régulier dans l'Union ou a ultérieurement ouvert un deuxième compte de paiement dans l'État membre où il était déjà titulaire d'un compte de paiement assorti de prestations de base.
- 3. Les États membres veillent à ce que, dans les cas où un prestataire de services de paiement résilie un contrat relatif à un compte de paiement assorti de prestations de base, il informe le consommateur, par écrit et gratuitement, des motifs et de la justification de cette résiliation au moins deux mois avant que celle-ci n'entre en vigueur.

Article 19

Informations générales sur les comptes de paiement assortis de prestations de base

1. Les États membres veillent à ce que des mesures soient prises pour faire connaître au public l'existence des comptes de paiement assortis de prestations de base, leurs conditions tarifaires, les procédures à suivre pour exercer le droit à l'ouverture d'un tel compte et les voies d'accès aux modes de règlement extrajudiciaire des litiges.
2. Les États membres veillent à ce que les prestataires de services de paiement mettent à la disposition des consommateurs des informations sur les spécificités des comptes de paiement assortis de prestations de base qui leur sont proposés, sur les frais associés à ces comptes et sur leurs conditions d'utilisation. Les États membres veillent aussi à ce que les consommateurs soient informés que l'achat de services supplémentaires n'est pas obligatoire pour avoir accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

CHAPITRE V

AUTORITÉS COMPÉTENTES ET RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

Article 20

Autorités compétentes

1. Les États membres désignent des autorités compétentes chargées de garantir et de contrôler le respect effectif de la présente directive. Ces autorités compétentes prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer ce respect. Elles sont indépendantes des prestataires de services de paiement. Il s'agit d'autorités compétentes au sens de l'article 4, paragraphe 2, du règlement n° 1093/2010 de la Commission.
2. Les autorités visées au paragraphe 1 sont dotées de toutes les compétences nécessaires à l'exercice de leurs tâches. Lorsque plusieurs autorités compétentes sont habilitées à garantir et contrôler le respect effectif de la présente directive, les États membres veillent à ce que ces autorités collaborent étroitement, de manière à pouvoir s'acquitter efficacement de leurs tâches respectives.
3. Les États membres notifient à la Commission les autorités compétentes désignées visées au paragraphe 1 dans un délai d'un an à compter de l'entrée en vigueur de la

présente directive. Ils informent la Commission de toute répartition éventuelle des tâches entre ces autorités. Ils notifient immédiatement à la Commission tout changement ultérieur concernant la désignation et les compétences respectives de ces autorités.

Article 21

Règlement extrajudiciaire des litiges

Les États membres font en sorte que les consommateurs aient accès à des voies de recours extrajudiciaires efficaces et efficientes pour régler les litiges ayant trait aux droits et obligations institués dans le cadre de la présente directive.

CHAPITRE VI

SANCTIONS

Article 22

Mesures et sanctions administratives

Les États membres déterminent le régime de mesures et de sanctions administratives applicables en cas d'infraction aux dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour en assurer l'application. Ces mesures et sanctions administratives sont effectives, proportionnées et dissuasives.

CHAPITRE VII

DISPOSITIONS FINALES

Article 23

Actes délégués

La Commission est habilitée à adopter des actes délégués conformément à l'article 24 en ce qui concerne l'article 3, paragraphe 4.

Article 24

Exercice de la délégation

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués conféré à la Commission est soumis aux conditions fixées au présent article.
2. La délégation de pouvoir visée à l'article 23 est conférée pour une durée indéterminée à partir de la date d'entrée en vigueur de la présente directive.
3. La délégation de pouvoir prévue à l'article 23 peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou le Conseil. Une décision de révocation met un terme à la délégation des pouvoirs spécifiés dans cette décision. La révocation prend effet le jour suivant celui de la publication de la décision au Journal officiel de l'Union européenne ou à une date ultérieure précisée par la décision. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur.

4. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie simultanément au Parlement européen et au Conseil.
5. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 23 n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas exprimer d'objections. Ce délai peut être prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 25

Actes d'exécution

1. Pour l'adoption des actes d'exécution visés aux articles 4 et 5, la Commission est assistée par le comité bancaire européen, institué par la décision 2004/10/CE de la Commission. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) n° 182/2011.
2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) n° 182/2011 est applicable.

Article 26

Évaluation

Dans un délai de trois ans à compter de l'entrée en vigueur de la présente directive, puis tous les deux ans par la suite, les États membres fournissent à la Commission des informations sur les questions suivantes:

- (a) le respect par les prestataires de services de paiement des dispositions des articles 3 à 6;
- (b) le nombre de sites web comparateurs agréés créés en vertu de l'article 7;
- (c) le nombre de comptes de paiement qui ont fait l'objet d'un changement de compte, les frais moyens facturés pour un changement de compte, le nombre de refus de changement de compte;
- (d) le nombre de comptes de paiement assortis de prestations de base qui ont été ouverts, le nombre de refus et leurs motifs ainsi que les frais associés.

Article 27

Clause de réexamen

1. Dans un délai de cinq ans à compter de l'entrée en vigueur de la présente directive, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive accompagné, le cas échéant, d'une proposition.
2. Le réexamen de la directive a pour objet d'évaluer, sur la base notamment des informations communiquées par les États membres en vertu de l'article 26, s'il y a lieu de modifier et de mettre à jour la liste des services compris dans un compte de paiement assorti de prestations de base, en tenant compte de l'évolution des moyens de paiement et de la technologie.

3. Il vise également à évaluer s'il convient de maintenir plus longtemps les délais allongés prévus par l'article 10, paragraphe 9, et si des mesures supplémentaires sont nécessaires en sus de celles adoptées en application des articles 7 et 8 en ce qui concerne les sites web comparateurs et les offres groupées.

Article 28

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le [un an après l'entrée en vigueur de la présente directive], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.
2. Ils appliquent ces dispositions à compter d'un an après l'entrée en vigueur de la présente directive.
3. Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.
4. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine couvert par la présente directive.

Article 29

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au Journal officiel de l'Union européenne.

Article 30

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le président

Par le Conseil
Le président