

**DIRECTIVE 2014/92/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL****du 23 juillet 2014****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 de la Banque centrale européenne <sup>(1)</sup>,

vu l'avis du Comité économique et social européen <sup>(2)</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire <sup>(3)</sup>,

considérant ce qui suit:

- (1) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises, des personnes, des services et des capitaux 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 au bon fonctionnement du marché intérieur est indispensable à son achèvement. Les mesures prises par l'Union 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 des offres.
- (2) À cet égard, la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(4)</sup> a défini des exigences de base en matière de 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 services de paiement et sur les informations à fournir, en réduisant leurs charges administratives et en leur permettant d'économiser sur leurs coûts.
- (3) Le bon fonctionnement du marché intérieur et le développement d'une économie moderne et solidaire dépendent de plus en plus de la fourniture universelle de services de paiement. Toute nouvelle législation y afférente doit s'inscrire dans le cadre d'une stratégie économique intelligente de l'Union, qui doit effectivement tenir compte des besoins des consommateurs plus vulnérables.

<sup>(1)</sup> JO C 51 du 22.2.2014, p. 3.

<sup>(2)</sup> JO C 341 du 21.11.2013, p. 40.

<sup>(3)</sup> Position du Parlement européen du 15 avril 2014 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 23 juillet 2014

<sup>(4)</sup> 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 (JO L 319 du 5.12.2007, p. 1).

- (4) Cependant, comme l'a indiqué le Parlement européen dans sa résolution du 4 juillet 2012, accompagnée de recommandations à la Commission sur l'accès aux services bancaires de base, des progrès doivent être réalisés pour améliorer et développer le marché intérieur des services bancaires de détail. Actuellement, le manque de transparence et de comparabilité des frais et les difficultés liées au changement de compte de paiement continuent de faire obstacle au déploiement d'un marché pleinement intégré, contribuant ainsi à la faible concurrence dans le secteur de la banque de détail. Il convient de s'attacher à résoudre ces problèmes et d'instaurer des normes de qualité élevée.
- (5) Les conditions actuelles du marché intérieur pourraient dissuader les prestataires de services de paiement d'exercer leur liberté d'établissement ou de prestation de services au sein de l'Union, en raison de la difficulté d'attirer des clients lors de l'entrée sur un nouveau marché. L'entrée sur de nouveaux marchés implique souvent d'importants investissements. Ces investissements n'ont de sens que si le prestataire entrevoit des opportunités suffisantes et 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.
- (6) De surcroît, la disparité des réglementations nationales actuelles peut être une source d'entraves importantes à l'achèvement du marché intérieur des comptes de paiement. 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 de paiement, divergent. S'agissant du changement de compte, l'absence de mesures contraignantes uniformes au niveau de l'Union 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'une autoréglementation, au niveau de l'Union. Si ces différences devaient encore s'accroître à l'avenir, dans la mesure où les prestataires de services de paiement tendent à adapter leurs pratiques aux marchés nationaux, cela augmenterait le coût des activités exercées par-delà les frontières par rapport aux coûts auxquels sont confrontés les prestataires nationaux, et rendrait dès lors la poursuite d'une activité sur une base transfrontalière moins attractive. 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 de l'Union de se déplacer librement au sein de celle-ci. 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 celui-ci.
- (7) Par ailleurs, étant donné que certains clients potentiels n'ouvrent pas de compte de paiement, soit parce cela leur est refusé, soit parce qu'ils ne se voient pas proposer les produits adéquats, la demande potentielle de services liés aux comptes de paiement dans l'Union 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 entrer sur 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 encourager leur participation au marché intérieur et pour leur permettre de profiter des avantages qu'offre celui-ci.
- (8) Le secteur bancaire a lancé, à l'échelon de l'Union, une initiative d'autoréglementation visant à assurer la transparence et la comparabilité des frais. Cependant, aucun accord définitif n'a pu être trouvé concernant cette initiative. En ce qui concerne le changement de compte, les principes communs adoptés en 2008 par le Comité européen de l'industrie bancaire offrent un modèle de mécanisme de changement de compte de paiement proposé par des banques situées dans le même État membre. Cependant, n'étant pas contraignants, ces principes communs ont été appliqués sans grande cohérence dans l'Union, avec des résultats peu probants. En outre, les principes communs ne concernent que le changement de compte de paiement 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 2011/442/UE de la Commission <sup>(1)</sup> invitait les États membres à prendre les mesures nécessaires pour en assurer l'application au plus tard six mois après sa publication. À ce jour, seuls quelques États membres respectent les grands principes énoncés dans cette recommandation.

<sup>(1)</sup> Recommandation 2011/442/UE de la Commission du 18 juillet 2011 sur l'accès à un compte de paiement de base (JO L 190 du 21.7.2011, p. 87).

- (9) Afin de soutenir une mobilité financière efficace et aisée à long terme, il est indispensable d'instituer un corpus de règles uniforme pour résoudre le problème du manque de mobilité des clients, en particulier en améliorant la comparabilité des services et des frais associés aux comptes de paiement et en facilitant le changement de compte de paiement, ainsi qu'en évitant que les consommateurs ayant l'intention d'ouvrir et d'utiliser un tel compte sur une base transfrontalière fassent l'objet d'une discrimination fondée sur leur lieu de résidence. En outre, il est essentiel que des mesures adéquates soient prises pour favoriser 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'Union, au profit tant des entreprises que des consommateurs. En outre, la transparence de l'information sur les frais et sur les possibilités de changement de compte, conjuguée au droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base, permettra aux citoyens de l'Union 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 au développement du marché intérieur.
- (10) Il est également indispensable de veiller à ce que la présente directive n'entrave pas l'innovation dans le domaine des services financiers de détail. Chaque année, de nouvelles technologies susceptibles de rendre le modèle actuel de comptes de paiement obsolète apparaissent, tels que les services bancaires mobiles et les cartes de paiement à valeur stockée.
- (11) La présente directive ne devrait pas faire obstacle au maintien ou à l'adoption par les États membres de dispositions plus strictes visant à protéger les consommateurs, à condition que ces dispositions soient compatibles avec les obligations leur incombant en vertu du droit de l'Union et de la présente directive.
- (12) Les dispositions de la présente directive relatives à la comparabilité des frais et au changement de compte de paiement devraient s'appliquer à l'ensemble des prestataires de services de paiement, au sens de la directive 2007/64/CE. Les dispositions de la présente directive relatives à l'accès aux comptes de paiement assortis de prestations de base devraient s'appliquer uniquement aux établissements de crédit. L'ensemble des dispositions de la présente directive devraient s'appliquer aux comptes de paiement permettant aux consommateurs d'effectuer les opérations suivantes: verser des fonds, retirer des espèces et exécuter des opérations de paiement, y compris l'exécution de virements, en faveur de tiers, ou être les bénéficiaires de telles opérations de la part de tiers. En conséquence, les comptes assortis de fonctions plus limitées devraient être exclus. Par exemple, devraient en principe être exclus du champ d'application de la présente directive des comptes tels que les comptes d'épargne, les comptes liés à une carte de crédit dans le cadre desquels des fonds sont généralement versés dans le seul but de rembourser une dette de carte de crédit, les comptes courants destinés exclusivement au remboursement d'un crédit hypothécaire (*current account mortgages*) ou les comptes de monnaie électronique. Toutefois, si ces comptes devaient être utilisés pour exécuter des opérations de paiement quotidiennes et s'ils devaient comporter toutes les fonctions énumérées ci-dessus, ils relèveraient de la présente directive. Les comptes détenus par des entreprises, fussent-elles des petites entreprises ou des microentreprises, sauf s'ils sont détenus à titre personnel, ne devraient pas relever de la présente directive. Les États membres devraient pouvoir choisir d'étendre l'application de la présente directive à d'autres prestataires de services de paiement et à d'autres comptes de paiement, par exemple ceux qui offrent des fonctions de paiement plus limitées.
- (13) Un compte de paiement assorti de prestations de base étant un type de compte de paiement aux fins de la présente directive, les dispositions relatives à la transparence et au changement de compte devraient également s'appliquer à de tels comptes.
- (14) Les définitions figurant dans la présente directive devraient être, dans la mesure du possible, alignées sur celles contenues dans d'autres actes législatifs de l'Union, et en particulier sur celles contenues dans la directive 2007/64/CE et le règlement (UE) n° 260/2012 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>.
- (15) Il est essentiel que les consommateurs puissent comprendre à quoi correspondent les frais afin de pouvoir comparer les offres de différents prestataires de services de paiement et décider en connaissance de cause quel compte de paiement est le plus adapté à leurs besoins. Or, une telle comparaison entre les frais s'avère impossible si les prestataires de services de paiement emploient une terminologie différente pour les mêmes services et fournissent les informations sous des formes différentes. L'emploi d'une terminologie normalisée, associée à des informations ciblées sur les frais présentées sous une forme cohérente, et couvrant les services les plus représentatifs liés à un compte de paiement, peut aider les consommateurs à comprendre à quoi correspondent les frais et à les comparer entre eux.

<sup>(1)</sup> 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° 924/2009 (JO L 94 du 30.3.2012, p. 22).

- (16) Les consommateurs ont tout intérêt à ce que les informations qu'ils reçoivent de différents prestataires de services de paiement soient concises, normalisées et aisément comparables. Les outils mis à la disposition des consommateurs pour comparer les offres de comptes de paiement ne seraient d'aucune utilité si le temps consacré à l'examen de longues listes de frais pour différentes offres l'emportait sur l'avantage de pouvoir choisir la meilleure offre. Ces outils devraient être multiformes et des tests devraient être effectués auprès des consommateurs. À ce stade, la terminologie employée pour les frais ne devrait être normalisée que pour les termes et les définitions les plus représentatifs dans les différents États membres, afin d'éviter le risque d'un excès d'informations et de faciliter une mise en œuvre rapide.
- (17) La terminologie relative aux frais devrait être déterminée par les États membres, ce qui permettrait de tenir compte des spécificités des marchés locaux. Pour pouvoir être considérés comme représentatifs, les services devraient donner lieu au paiement de frais chez au moins un prestataire de services de paiement dans un État membre. En outre, lorsque les services sont communs à une majorité d'États membres, la terminologie employée pour définir ces services devrait être normalisée au niveau de l'Union, ce qui permettrait une meilleure comparaison des comptes de paiement proposés dans toute l'Union. Afin de garantir une homogénéité suffisante des listes nationales, il convient que l'Autorité européenne de surveillance (Autorité bancaire européenne) (ABE) instituée par le règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup> publie des orientations pour aider les États membres à déterminer les services qui sont le plus fréquemment utilisés et qui génèrent les coûts les plus élevés pour les consommateurs au niveau national. Pour ce faire, les États membres devraient indiquer au plus tard le 18 décembre 2014 à la Commission et à l'ABE les autorités appropriées auxquelles il convient d'adresser ces orientations.
- (18) Une fois que les États membres ont dressé une liste provisoire recensant les services les plus représentatifs soumis à des frais au niveau national et précisant les termes et définitions employés, il convient que l'ABE les passe en revue afin d'identifier, au moyen de projets de normes techniques réglementaires, 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'Union dans toutes les langues officielles des institutions de l'Union. L'ABE devrait veiller à ce qu'un seul terme soit utilisé pour chaque service dans une langue officielle de chaque État membre qui est aussi une langue officielle des institutions de l'Union. Cela signifie que des termes différents peuvent être employés pour désigner le même service dans différents États membres ayant la même langue officielle des institutions de l'Union, tenant ainsi compte des spécificités nationales. Les États membres devraient alors intégrer tout terme applicable au niveau de l'Union dans leurs listes provisoires et publier leurs listes finales sur cette base.
- (19) Afin que les consommateurs puissent aisément comparer les frais liés aux comptes de paiement dans l'ensemble du marché unique, les prestataires de services de paiement devraient leur fournir un document d'information tarifaire pour tous les services recensés sur la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement au niveau national. Le document d'information tarifaire devrait, le cas échéant, utiliser les termes et les définitions normalisés arrêtés au niveau de l'Union. Cela contribuerait également à placer sur un pied d'égalité les prestataires de services de paiement en concurrence sur le marché des comptes de paiement. Le document d'information tarifaire ne devrait pas mentionner d'autres frais. Lorsqu'un prestataire de services de paiement n'offre pas un service figurant sur la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement, il devrait l'indiquer, par exemple, à l'aide de la mention «non proposé» ou «non applicable». Les États membres devraient pouvoir exiger que des indicateurs clés, tels qu'un indicateur de coût global résumant le coût annuel global du compte de paiement pour les consommateurs, soient fournis avec le document d'information tarifaire. Afin d'aider les consommateurs à comprendre les frais qui leur sont facturés pour leur compte de paiement, un glossaire expliquant, dans un langage clair, non technique et dénué d'ambiguïté, au minimum les frais et les services mentionnés dans le document d'information tarifaire devrait être mis à leur disposition. Le glossaire devrait constituer un moyen utile pour favoriser une meilleure compréhension de ces frais, contribuant ainsi à donner aux consommateurs les moyens de choisir parmi une gamme 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, à titre gratuit et au moins une fois par an, de tous les frais facturés pour leur compte de paiement, y compris, le cas échéant, le taux d'intérêt débiteur et le taux d'intérêt créancier.

<sup>(1)</sup> Règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (Autorité bancaire européenne), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission (JO L 331 du 15.12.2010, p. 12).

Cela s'entend sans préjudice des dispositions relatives aux découverts décrits dans la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>. Des informations en aval devraient être fournies dans un document dédié intitulé «relevé de frais». Elles devraient fournir un aperçu des intérêts perçus et de tous les frais encourus en relation avec l'utilisation du compte de paiement pour permettre au consommateur de comprendre à quels frais correspondent les dépenses et d'évaluer la nécessité de modifier ses habitudes de consommation ou de changer de prestataire. Cela serait d'autant plus utile que les informations en aval présenteraient les services les plus représentatifs dans le même ordre que les informations sur les frais fournies en amont.

- (20) Pour satisfaire les besoins des consommateurs, il est nécessaire de faire en sorte que l'information sur les frais liés aux comptes de paiement soit précise, claire et comparable. L'ABE devrait donc, après avoir consulté des autorités nationales et réalisé des tests auprès des consommateurs, élaborer des projets de normes techniques d'exécution concernant des règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire et le relevé de frais, ainsi que pour les symboles communs, afin de garantir qu'ils sont 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 tarifaire et tous les relevés de frais dans chaque État membre, de façon que les consommateurs puissent comparer les deux documents, et ainsi comprendre et exploiter au mieux les informations fournies. Le document d'information tarifaire et le relevé de frais devraient se distinguer clairement des autres communications. Par ailleurs, lors de l'élaboration de ces formats, l'ABE devrait également tenir compte du fait que les États membres peuvent choisir de fournir le document d'information tarifaire et le relevé de frais en même temps que les informations requises en vertu d'autres actes législatifs de l'Union ou nationaux relatifs aux comptes de paiement et aux services qui y sont liés.
- (21) Afin que la terminologie applicable au niveau de l'Union 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 la terminologie applicable au niveau de l'Union en association avec le reste de la terminologie nationale normalisée figurant sur la liste finale lorsqu'ils communiquent avec les consommateurs, en ce compris dans le document d'information tarifaire et le relevé de frais. Dans leurs informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs, les prestataires de services de paiement devraient pouvoir avoir recours à des noms commerciaux, à condition qu'ils indiquent clairement le terme normalisé correspondant applicable. Lorsqu'ils choisissent de recourir à des noms commerciaux dans le document d'information tarifaire ou le relevé de frais, les noms commerciaux devraient être utilisés en sus de la terminologie normalisée, en tant que désignation secondaire, par exemple entre parenthèses ou en caractères de plus petite taille.
- (22) Les sites internet comparateurs indépendants constituent pour les consommateurs un moyen efficace d'apprécier les avantages de différentes offres de comptes de paiement au même endroit. Ces sites internet 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 devraient présenter la gamme d'offres plus large possible, afin de donner une vue d'ensemble représentative, tout en couvrant également une partie importante du marché. 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. Il est crucial que les informations données sur ces sites internet soient fiables, impartiales et transparentes et que les consommateurs soient informés de la disponibilité de ces sites internet. À cet égard, les États membres devraient informer le public de l'existence de ces sites internet.
- (23) Afin d'obtenir des informations impartiales sur les frais facturés et sur les taux d'intérêt afférents aux comptes de paiement, les consommateurs devraient pouvoir utiliser des sites internet comparateurs accessibles au public qui soient indépendants, sur le plan opérationnel, des prestataires de services de paiement, ce qui suppose qu'aucun prestataire de services de paiement ne devrait bénéficier d'un traitement préférentiel dans les résultats de recherche. Les États membres devraient donc veiller à ce que les consommateurs puissent accéder librement à au moins l'un de ces sites internet sur leurs territoires respectifs. Ces sites internet comparateurs peuvent être gérés par les autorités compétentes, par d'autres autorités publiques et/ou par des opérateurs privés, ou en leur nom. La fonction de comparaison des frais liés aux comptes de paiement peut également être remplie par des sites internet existants qui comparent une large gamme de produits financiers ou non financiers. De tels sites internet devraient fonctionner selon des critères de qualité précis, parmi lesquels l'obligation de fournir des précisions sur leurs propriétaires, de fournir des informations exactes et à jour, de donner la date et l'heure de la dernière mise à jour, d'énoncer des critères clairs et objectifs sur lesquels la comparaison s'appuiera et de présenter une large gamme d'offres de comptes de paiement couvrant une importante partie du marché. Les États membres devraient pouvoir

<sup>(1)</sup> Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil (JO L 133 du 22.5.2008, p. 66).

déterminer à quelle fréquence les sites internet comparateurs doivent réexaminer et mettre à jour les informations qu'ils fournissent aux consommateurs, en tenant compte de la fréquence à laquelle les prestataires de services de paiement mettent généralement à jour leurs informations relatives aux frais. Les États membres devraient également définir ce qui constitue une large gamme d'offres de comptes de paiement couvrant une partie importante du marché en évaluant, par exemple, le nombre de prestataires de services de paiement existants et, partant, en examinant si une simple majorité d'entre eux, ou moins, serait suffisante, et/ou leur part de marché et/ou leur situation géographique. Un site internet comparateur devrait comparer les frais dus pour les services qui figurent sur la liste des services les plus représentatifs rattachés aux comptes de paiement, intégrant la terminologie applicable au niveau de l'Union.

Il convient que les États membres puissent exiger que ces sites internet comparent d'autres informations, par exemple celles relatives aux éléments déterminant le niveau des services que fournissent les prestataires de services de paiement, tels que le nombre de succursales ou de distributeurs automatiques et le lieu où ils sont situés. Lorsqu'il n'existe qu'un site internet comparateur dans un État membre et que ce site internet cesse de fonctionner ou de satisfaire aux critères de qualité, l'État membre en question devrait veiller à ce que les consommateurs aient accès, dans un délai raisonnable, à un autre site internet comparateur au niveau national.

- (24) Une pratique courante des prestataires de services de paiement consiste à proposer un compte de paiement dans le cadre d'une offre groupée comprenant des produits ou services autres que des services liés à un compte de paiement, tels que des produits d'assurance ou des conseils financiers. Cette pratique peut constituer pour eux un moyen de diversifier leurs offres 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 de paiement dans le cadre d'offres groupées comprenant des produits non demandés par les consommateurs et non essentiels pour des comptes de paiement, tels qu'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 le 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 sur la possibilité éventuelle d'ouvrir le compte de paiement séparément et, si tel est le cas, de fournir des informations distinctes sur les coûts applicables et les frais liés à chacun des autres produits ou services inclus dans l'offre groupée qui peuvent être obtenus séparément.
- (25) La procédure de changement de compte de paiement devrait être harmonisée dans toute l'Union. À l'heure actuelle, les mesures en vigueur au niveau national sont extrêmement diverses et ne garantissent pas un niveau adéquat de protection des consommateurs dans tous les États membres. L'adoption de mesures législatives définissant les grands principes que doivent respecter les prestataires de services de paiement lorsqu'ils fournissent un tel service dans chaque État membre améliorerait le fonctionnement du marché intérieur à la fois pour les consommateurs et pour les prestataires de services de paiement. D'une part, cela garantirait un traitement équitable des consommateurs susceptibles d'être intéressés par l'ouverture d'un compte de paiement dans un autre État membre, dans la mesure où cela garantirait un niveau de protection équivalent. D'autre part, cela permettrait de réduire les différences entre les dispositions réglementaires en vigueur au niveau national et réduirait donc les formalités administratives pour les prestataires de services de paiement qui entendent proposer leurs services sur une base transfrontalière. Par conséquent, les mesures relatives au changement de compte faciliteraient la fourniture de services liés aux comptes de paiement au sein du marché intérieur.
- (26) Le changement de compte ne devrait pas impliquer le transfert du contrat du prestataire de services de paiement transmetteur au prestataire de services de paiement destinataire.
- (27) Les consommateurs ne sont enclins à changer de compte de paiement que si cela n'entraîne pas de formalités administratives ni de frais financiers trop lourds. Dès lors, les prestataires de services de paiement devraient leur permettre de changer de compte de paiement selon une procédure clairement définie, rapide et sûre, en ce compris les comptes de paiement assortis de prestations de base. Une telle procédure devrait être garantie lorsque les consommateurs veulent passer d'un prestataire de services de paiement à un autre, et également lorsque les consommateurs veulent passer d'un compte de paiement à un autre auprès du même prestataire de services de paiement. Cela permettrait aux consommateurs de bénéficier des offres du marché les plus adaptées à leurs besoins et de passer facilement de leur compte de paiement existant à un autre compte susceptible de mieux leur convenir, que ce soit chez le même prestataire de services de paiement ou entre différents prestataires de services de paiement. Les frais éventuellement facturés par les prestataires de services de paiement pour le service de changement de compte devraient être raisonnables et correspondre aux coûts réels encourus par ces derniers.

- (28) Les États membres devraient être autorisés à établir ou à maintenir des dispositions différentes de celles prévues par la présente directive en ce qui concerne les changements de compte, lorsque les deux prestataires de services de paiement sont situés sur leur territoire, si cela est clairement dans l'intérêt du consommateur.
- (29) 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. Les États membres devraient pouvoir utiliser d'autres moyens, tels qu'une solution technique, lors de la création du service de changement de compte. Ces autres moyens peuvent aller au-delà des exigences de la présente directive; par exemple, le service de changement de compte peut être fourni dans un délai plus bref, ou les prestataires de services de paiement peuvent être tenus d'assurer, à la demande du consommateur, le transfert automatique ou manuel des virements reçus sur l'ancien compte de paiement vers le nouveau compte de paiement pour une durée limitée commençant à courir à compter de la réception de l'autorisation de changer. Ces autres moyens peuvent aussi être utilisés à titre volontaire par les prestataires de services de paiement, même lorsque ceux-ci n'y sont pas tenus par un État membre.
- (30) 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 virements entrants, des ordres permanents de virement ou des mandats de prélèvement. À cette fin, le consommateur devrait pouvoir signer une autorisation unique dans laquelle il donne son accord pour chacune des tâches susmentionnées. Les États membres pourraient exiger que l'autorisation du consommateur soit donnée par écrit, mais ils pourraient aussi décider d'accepter des moyens équivalents le cas échéant, par exemple lorsqu'il existe un système automatique de changement de compte. Avant qu'il ne donne cette autorisation, le consommateur devrait être informé de toutes les étapes de la procédure nécessaires à l'aboutissement du changement de compte. Par exemple, l'autorisation pourrait inclure toutes les tâches qui constituent le service de changement de compte et pourrait donner au consommateur la possibilité de ne choisir que certaines de ces tâches.
- (31) 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 nécessaires pour la reprogrammation des paiements sur l'autre compte de paiement. Il convient cependant que ces informations se limitent à celles qui sont nécessaires pour procéder au changement de compte.
- (32) Afin de faciliter l'ouverture transfrontalière de comptes, le consommateur devrait avoir la possibilité, de préférence au cours d'un même rendez-vous, de charger le nouveau prestataire de services de paiement de programmer sur le nouveau compte de paiement tout ou partie des ordres permanents de virement, d'accepter les prélèvements à partir de la date spécifiée par le consommateur et de lui fournir des informations détaillées sur le nouveau compte de paiement.
- (33) Les consommateurs ne devraient pas subir de pertes financières, en ce compris des frais et intérêts, résultant d'erreurs commises par l'un ou l'autre des prestataires de services de paiement intervenant dans la procédure de changement de compte. En particulier, les consommateurs ne devraient pas avoir à subir une quelconque perte financière résultant du paiement de frais, d'intérêts ou d'autres charges supplémentaires, ni de pénalités ou tout autre type de préjudice financier découlant d'un retard dans l'exécution du paiement.
- (34) Les États membres devraient garantir que les consommateurs qui ont l'intention d'ouvrir un compte de paiement ne sont pas victimes de discrimination du fait de leur nationalité ou de leur lieu de résidence. S'il est certes important que les établissements de crédit 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, il convient cependant qu'ils n'opposent pas d'obstacles aux consommateurs qui veulent profiter des avantages du marché intérieur en ouvrant et en utilisant des comptes de paiement sur une base transfrontalière. Dès lors, les dispositions de la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup> ne devraient pas être utilisées comme prétexte pour refuser des consommateurs commercialement moins attractifs.

<sup>(1)</sup> 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 (JO L 309 du 25.11.2005, p. 15).

- (35) Les consommateurs résidant légalement dans l'Union ne devraient pas subir de discrimination du fait de leur nationalité ou de leur lieu de résidence, ou pour tout autre motif visé à l'article 21 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «charte»), lorsqu'ils font une demande d'ouverture de compte de paiement au sein de l'Union ou accèdent à un tel compte. En outre, les États membres devraient assurer l'accès aux comptes de paiement assortis de prestations de base quelle que soit la situation financière du consommateur, telle que son statut professionnel, son niveau de revenu, son historique de crédit ou sa faillite personnelle.
- (36) Les consommateurs résidant légalement dans l'Union et qui ne sont pas déjà titulaires d'un compte de paiement dans un État membre donné, devraient être en mesure d'ouvrir et d'utiliser un compte de paiement assorti de prestations de base dans cet État membre. La notion de personne «résidant légalement dans l'Union» devrait couvrir à la fois les citoyens de l'Union et les ressortissants de pays tiers qui jouissent déjà des droits que leur confèrent des actes de l'Union tels que le règlement (CEE) n° 1408/71 du Conseil <sup>(1)</sup>, la directive 2003/109/CE du Conseil <sup>(2)</sup>, le règlement (CE) n° 859/2003 du Conseil <sup>(3)</sup> et la directive 2004/38/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(4)</sup>. Elle devrait également inclure les demandeurs d'asile au titre de la convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés, de son protocole du 31 janvier 1967 et des autres traités internationaux pertinents. En outre, les États membres devraient avoir la possibilité d'étendre la notion de personne «résidant légalement dans l'Union» à d'autres ressortissants de pays tiers qui sont présents sur leur territoire.
- (37) Les États membres devraient pouvoir, dans le plein respect des libertés fondamentales garanties par les traités, exiger des consommateurs qui souhaitent ouvrir un compte de paiement assorti de prestations de base sur leur territoire qu'ils montrent un véritable intérêt à agir ainsi. Sans préjudice des exigences adoptées en conformité avec la directive 2005/60/CE afin de prévenir le blanchiment de capitaux, la présence physique dans les locaux des établissements de crédit ne devrait pas être requise pour attester cet intérêt.
- (38) Les États membres devraient veiller à ce que le nombre d'établissements de crédit proposant des comptes de paiement assortis de prestations de base soit suffisant pour en faire bénéficier tous les consommateurs, éviter tout type de discrimination à leur égard et empêcher des distorsions de concurrence. Pour déterminer le nombre suffisant d'établissements de crédit, les facteurs à prendre en compte devraient inclure la couverture du réseau des établissements de crédit, la taille du territoire de l'État membre, la répartition des consommateurs sur le territoire, la part de marché des établissements de crédit et la plus ou moins faible part que représentent les comptes de paiement assortis de prestations de base sur l'ensemble des comptes de paiement proposés par l'établissement de crédit. En principe, des comptes de paiement assortis de prestations de base devraient être proposés par un maximum d'établissements de crédit, afin de garantir la possibilité pour les consommateurs d'ouvrir de tels comptes dans les locaux d'un établissement de crédit proche de leur lieu de résidence, qu'ils ne fassent l'objet d'aucune discrimination en ce qui concerne l'accès à de tels comptes et qu'ils puissent réellement les utiliser. En particulier, les États membres devraient veiller à ce qu'il n'y ait aucune discrimination visible sous la forme, par exemple, d'une différence au niveau de l'apparence de la carte, du numéro de compte ou du numéro de la carte. Toutefois, un État membre devrait pouvoir prévoir que des comptes de paiement assortis de prestations de base soient proposés par un nombre réduit d'établissements de crédit, mais cela devrait être justifié en se fondant, par exemple, sur la forte présence de ces établissements de crédit sur le territoire dudit État membre, ce qui leur permettrait de servir tous les consommateurs sans les obliger à se déplacer trop loin de chez eux pour se rendre dans leurs locaux. En outre, les consommateurs qui ont accès à des comptes de paiement assortis de prestations de base ne devraient en aucun cas être stigmatisés, cet objectif pouvant être mieux atteint si davantage d'établissements de crédit sont désignés.
- (39) Les États membres devraient pouvoir mettre en place des mécanismes destinés à aider les consommateurs n'ayant pas d'adresse fixe, aux demandeurs d'asile et aux consommateurs qui se voient refuser un titre de séjour mais dont l'expulsion est impossible pour des raisons juridiques ou pratiques, à bénéficier pleinement de la présente directive.

<sup>(1)</sup> Règlement (CEE) n° 1408/71 du Conseil du 14 juin 1971 relatif à l'application des régimes de sécurité sociale aux travailleurs salariés et à leur famille qui se déplacent à l'intérieur de la Communauté (JO L 149 du 5.7.1971, p. 2).

<sup>(2)</sup> Directive 2003/109/CE du Conseil du 25 novembre 2003 relative au statut des ressortissants de pays tiers résidents de longue durée (JO L 16 du 23.1.2004, p. 44).

<sup>(3)</sup> Règlement (CE) n° 859/2003 du Conseil du 14 mai 2003 visant à étendre les dispositions du règlement (CEE) n° 1408/71 et du règlement (CEE) n° 574/72 (également pour la sécurité sociale) aux ressortissants de pays tiers qui ne sont pas déjà couverts par ces dispositions uniquement en raison de leur nationalité (JO L 124 du 20.5.2003, p. 1).

<sup>(4)</sup> Directive 2004/38/CE du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2004 relative au droit des citoyens de l'Union et des membres de leurs familles de circuler et de séjourner librement sur le territoire des États membres, modifiant le règlement (CEE) n° 1612/68 et abrogeant les directives 64/221/CEE, 68/360/CEE, 72/194/CEE, 73/148/CEE, 75/34/CEE, 75/35/CEE, 90/364/CEE, 90/365/CEE et 93/96/CEE (JO L 158 du 30.4.2004, p. 77).



- (40) Lorsqu'ils autorisent les établissements de crédit à accorder, à la demande du consommateur, une facilité de découvert en liaison avec un compte de paiement assorti de prestations de base, les États membres devraient pouvoir définir un montant maximum et une durée maximale pour cette facilité de découvert. Les États membres devraient également veiller à ce que les informations relatives aux éventuels frais correspondants soient communiquées aux consommateurs de façon transparente. Enfin, les établissements de crédit devraient se conformer à la directive 2008/48/CE lorsqu'ils accordent des facilités de découvert dans le cadre d'un compte de paiement assorti de prestations de base.
- (41) Afin que les utilisateurs de comptes de paiement assortis de prestations de base bénéficient de services appropriés, les États membres devraient exiger des établissements de crédit qu'ils veillent à ce que le personnel concerné soit dûment formé et que d'éventuels conflits d'intérêts n'aient pas d'incidences négatives pour ces consommateurs.
- (42) Les États membres devraient pouvoir autoriser les établissements de crédit à refuser l'ouverture d'un compte de paiement assorti de prestations de base aux consommateurs qui sont déjà titulaires d'un compte de paiement actif et au moins équivalent dans le même État membre. Pour vérifier si un consommateur est déjà titulaire d'un compte de paiement ou non, les établissements de crédit devraient pouvoir se fonder sur une déclaration sur l'honneur fournie par ce dernier.
- (43) Les États membres devraient veiller à ce que les établissements de crédit traitent les demandes d'ouverture d'un compte de paiement assorti de prestations de base dans les délais fixés par la présente directive et, en cas de refus d'une telle demande, à ce que les établissements de crédit en communiquent les raisons concrètes au consommateur, à moins qu'une telle divulgation ne soit contraire à la sécurité nationale, à l'ordre public ou à la directive 2005/60/CE.
- (44) Les consommateurs devraient se voir garantir l'accès à une gamme de services de paiement de base. Les services liés aux comptes de paiement assortis de prestations de base devraient comprendre le versement de fonds 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, y compris par prélèvement, par virement et par l'utilisation d'une carte de paiement. Ces services devraient permettre l'achat en ligne de biens et de services et donner aux consommateurs la possibilité d'émettre des ordres de paiement par l'intermédiaire des services en ligne de l'établissement de crédit, 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 qui n'ont pas accès à l'internet. Les États membres devraient veiller à ce que, pour ce qui est des services liés à l'ouverture, à la gestion et à la clôture d'un compte de paiement, ainsi qu'au versement de fonds, au retrait d'espèces et aux opérations de paiement effectuées avec des cartes de paiement, à l'exclusion des cartes de crédit, il n'y ait aucune limite quant au nombre d'opérations que le consommateur peut effectuer au titre des règles de tarification particulières prévues par la présente directive. En ce qui concerne l'exécution de virements et de prélèvements, ainsi que les opérations effectuées au moyen d'une carte de crédit, liées au compte de paiement assorti de prestations de base, les États membres devraient pouvoir déterminer un nombre minimum d'opérations qui seront à la disposition du consommateur au titre des règles de tarification particulières prévues par la présente directive, pour autant que les services auxquels ces opérations sont liées soient destinés à l'usage personnel du consommateur. Pour déterminer ce qu'il y a lieu de considérer comme un usage personnel, les États membres devraient tenir compte du comportement des consommateurs et des pratiques commerciales courantes. Les frais facturés pour les opérations au-delà du nombre minimum d'opérations ne devraient jamais être plus élevés que ceux facturés au titre de la politique tarifaire habituelle de l'établissement de crédit.
- (45) Lors de la détermination des services à proposer en liaison avec un compte de paiement assorti de prestations de base et du nombre minimum d'opérations à inclure, il convient de tenir compte des spécificités nationales. En particulier, certains services peuvent être jugés essentiels pour garantir la pleine utilisation d'un compte de paiement dans un certain État membre, en raison de leur utilisation généralisée au niveau national. Par exemple, dans certains États membres, les consommateurs utilisent encore largement les chèques, alors que ce moyen de paiement est très rarement utilisé dans d'autres États membres. La présente directive devrait par conséquent permettre aux États membres d'identifier d'autres services qui sont jugés essentiels au niveau national et qui devraient être fournis en liaison avec un compte de paiement assorti de prestations de base dans l'État membre concerné. De même, les États membres devraient veiller à ce que les frais facturés par les établissements de crédit pour l'offre de ces services supplémentaires dans le cadre d'un compte de paiement assorti de prestations de base soient raisonnables.

- (46) Les comptes de paiement assortis de prestations de base devraient être proposés à titre gratuit ou moyennant des frais raisonnables, de manière que le plus grand nombre possible de consommateurs y aient accès. Pour encourager les consommateurs vulnérables non bancarisés à prendre part au marché de la banque de détail, les États membres devraient pouvoir prévoir que des comptes de paiement assortis de prestations de base doivent être proposés à ces consommateurs à des conditions particulièrement avantageuses, par exemple à titre gratuit. Les États membres devraient être libres de définir le mécanisme d'identification de ces consommateurs qui peuvent bénéficier de comptes de paiement assortis de prestations de base à des conditions plus avantageuses, pour autant que le mécanisme garantisse que les consommateurs vulnérables puissent avoir accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. En tout état de cause, cette approche ne devrait pas porter atteinte au droit qu'ont tous les consommateurs, y compris ceux qui ne sont pas vulnérables, d'avoir accès au minimum à un compte de paiement assorti de prestations de base à un coût raisonnable. 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.
- (47) Les établissements de crédit ne devraient refuser l'ouverture d'un compte de paiement assorti de prestations de base ou résilier un contrat relatif à un tel compte de paiement 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 ces cas, un refus ne peut être justifié que si le consommateur ne respecte pas cette législation et non au seul motif que la procédure visant à vérifier ce respect est trop contraignante ou trop onéreuse. Toutefois, il peut arriver qu'un consommateur abuse de son droit d'ouvrir et d'utiliser un compte de paiement assorti de prestations de base. Par exemple, un État membre devrait pouvoir autoriser les établissements de crédit à prendre des mesures à l'égard des consommateurs qui ont commis une infraction, telle qu'une fraude grave à l'encontre d'un établissement de crédit, afin d'éviter qu'une telle infraction ne se reproduise. Ces mesures peuvent consister, par exemple, à limiter l'accès de ce consommateur à un compte de paiement assorti de prestations de base pendant une période donnée. Par ailleurs, le refus préalable d'une demande de compte de paiement peut être nécessaire pour identifier les consommateurs qui pourraient bénéficier d'un tel compte à des conditions plus avantageuses. Dans ce cas, l'établissement de crédit devrait informer le consommateur qu'il peut recourir à un mécanisme spécifique en cas de refus d'une demande de compte de paiement pour lequel des frais sont facturés, ainsi que le prévoit la présente directive, pour obtenir l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base à titre gratuit. Ces deux autres cas devraient toutefois être limités, spécifiques et fondés sur des dispositions nationales clairement définies. Lorsqu'ils recensent d'autres cas dans lesquels des établissements de crédit peuvent refuser de proposer des comptes de paiement à des consommateurs, les États membres devraient pouvoir inclure, entre autres, des motifs de sécurité publique ou d'ordre public.
- (48) Des informations claires et compréhensibles sur le droit d'ouvrir et d'utiliser un compte de paiement assorti de prestations de base devraient être communiquées aux consommateurs par les États membres et les établissements de crédit. Les États membres devraient veiller à ce que les mesures de communication soient bien ciblées et qu'elles touchent en particulier les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles. Les établissements de crédit devraient mettre activement à la disposition des consommateurs des informations accessibles et une assistance appropriée portant 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 les conditions d'utilisation, ainsi que sur la marche à suivre par les consommateurs pour exercer leur droit à l'ouverture d'un tel compte. En particulier, 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.
- (49) Les États membres devraient promouvoir des mesures qui soient de nature à améliorer les connaissances des consommateurs les plus vulnérables en leur fournissant orientations et aide pour une gestion responsable de leurs finances. Il est également nécessaire de fournir des informations relatives aux conseils que les organisations de consommateurs et les autorités nationales peuvent fournir aux consommateurs. En outre, les États membres devraient soutenir les initiatives des établissements de crédit visant la fourniture conjointe d'un compte de paiement assorti de prestations de base et de services d'éducation financière indépendants.
- (50) Afin de permettre aux établissements de crédit et aux prestataires de services de paiement de fournir plus facilement leurs services sur une base transfrontalière, et aux fins de la coopération, de l'échange d'informations et du règlement des litiges entre les autorités compétentes, les autorités compétentes chargées de faire appliquer la présente directive devraient être les autorités exerçant leurs activités sous l'égide de l'ABE, conformément au règlement (UE) n° 1093/2010, ou d'autres autorités nationales, à condition que celles-ci coopèrent avec les autorités agissant sous l'égide de l'ABE pour s'acquitter des fonctions qui leur incombent au titre de la présente directive.

- (51) Les États membres devraient désigner les autorités compétentes habilitées à assurer l'application de la présente directive, et veiller à ce qu'elles soient investies de pouvoirs d'enquête et d'exécution et qu'elles disposent des ressources nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. Concernant certains aspects de la présente directive, les autorités compétentes pourraient agir en demandant aux juridictions compétentes de rendre une décision judiciaire, y compris, le cas échéant, en formant un recours. Les États membres pourraient ainsi, notamment lorsque les dispositions de la présente directive ont été transposées en droit civil, laisser aux instances pertinentes et aux juridictions le soin de faire appliquer ces dispositions. Les États membres devraient pouvoir désigner plusieurs autorités compétentes pour faire appliquer le large éventail d'obligations prévues dans la présente directive. Ainsi par exemple, pour certaines dispositions, les États membres pourraient désigner les autorités compétentes en matière de protection des consommateurs, tandis que, pour d'autres, ils pourraient décider de désigner des autorités de surveillance prudentielle. La possibilité de désigner différentes autorités compétentes ne devrait pas porter atteinte à l'obligation d'assurer une surveillance et une coopération continues entre les autorités compétentes, comme le prévoit la présente directive.
- (52) Les consommateurs devraient avoir accès à des procédures effectives et efficaces de règlement extrajudiciaire des litiges résultant des droits et obligations établis par la présente directive. En ce qui concerne les litiges contractuels, cet accès leur est déjà garanti par la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>. 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. La présente directive prévoit en conséquence que les consommateurs devraient avoir accès à des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges portant sur les droits et obligations établis par la présente directive, qu'il s'agisse de litiges contractuels ou précontractuels. Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges et les entités qui les proposent devraient être conformes aux exigences de qualité définies par la directive 2013/11/UE. Le respect de la présente directive nécessite le traitement de données à caractère personnel concernant les consommateurs. Ce traitement est soumis à la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(2)</sup>. La présente directive devrait dès lors être en conformité avec les règles établies par la directive 95/46/CE.
- (53) Tous les deux ans, et pour la première fois dans un délai de quatre ans à compter de l'entrée en vigueur de la présente directive, 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. Celle-ci devrait présenter un rapport sur la base des informations reçues des États membres pour la première fois dans un délai de quatre ans à compter de l'entrée en vigueur de la présente directive, puis tous les deux ans par la suite.
- (54) 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 des expériences des États membres. Le rapport fondé sur ce réexamen devrait comprendre une liste des procédures d'infraction initiées par la Commission en lien avec la présente directive. Il devrait également comporter une évaluation du montant moyen des frais facturés dans les États membres pour les comptes de paiement relevant du champ d'application de la présente directive, de la question de savoir 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 de paiement plus facile, ainsi que du nombre de titulaires de comptes qui ont changé de comptes de paiement depuis la transposition de la présente directive.

Ce réexamen devrait également consister à analyser le nombre de prestataires proposant des comptes de paiement assortis de prestations de base et le nombre de comptes de ce type qui ont été ouverts, y compris par des consommateurs auparavant non bancarisés, ainsi que les exemples de bonnes pratiques des États membres permettant de réduire le nombre de consommateurs exclus de l'accès à des services de paiement, et le montant moyen des frais annuels prélevés pour les comptes de paiement assortis de prestations de base. Il devrait par ailleurs comprendre une évaluation des coûts et des avantages de la mise en œuvre de la portabilité des comptes de paiement dans toute l'Union, la faisabilité d'un cadre permettant d'assurer un réacheminement automatique des paiements d'un compte de paiement à un autre dans le même État membre, qui s'accompagne de notifications automatiques aux bénéficiaires ou aux payeurs lorsque leurs virements sont réacheminés, et la possibilité d'étendre les services de changement de compte aux cas dans lesquels les prestataires de services de paiement transmetteur et

<sup>(1)</sup> Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

<sup>(2)</sup> 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 données (JO L 281 du 23.11.1995, p. 31).

bénéficiaire sont situés dans des États membres différents. En outre, il devrait comporter une évaluation de l'efficacité des mesures existantes et de la nécessité de prévoir des mesures complémentaires pour accroître l'inclusion financière et venir en aide aux membres vulnérables de la société pour ce qui concerne le surendettement. Ce réexamen devrait de surcroît consister à 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. Il devrait également avoir pour objet d'évaluer la nécessité de prévoir des mesures complémentaires en ce qui concerne les sites internet comparateurs, et la nécessité de faire agréer ces sites internet. La Commission devrait soumettre ce rapport au Parlement européen et au Conseil accompagné, le cas échéant, de propositions législatives.

- (55) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes consacrés par la charte, conformément à l'article 6, paragraphe 1, du traité sur l'Union européenne.
- (56) Étant donné que les objectifs de la présente directive, à savoir faciliter la transparence et la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès aux comptes de paiement assortis de prestations de base, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent, en raison de la nécessité de mettre fin à la fragmentation du marché et de garantir des conditions de concurrence équitables dans l'Union, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité, tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs.
- (57) Conformément à la déclaration politique commune du 28 septembre 2011 des États membres et de la Commission sur les documents explicatifs <sup>(1)</sup>, 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.
- (58) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté,

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 qu'ils détiennent dans l'Union, ainsi que des règles concernant le changement de compte de paiement dans un État membre et des règles visant à faciliter l'ouverture transfrontalière d'un compte de paiement pour les consommateurs.
2. La présente directive définit également un cadre pour les règles et les conditions en vertu desquelles les États membres sont tenus de garantir aux consommateurs le droit d'ouvrir et d'utiliser des comptes de paiement assortis de prestations de base dans l'Union.
3. Les chapitres II et III s'appliquent aux prestataires de services de paiement.
4. Le chapitre IV s'applique aux établissements de crédit.

Les États membres peuvent décider d'appliquer le chapitre IV aux prestataires de services de paiement autres que des établissements de crédit.

<sup>(1)</sup> JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

5. Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer la totalité ou une partie de la présente directive aux entités visées à l'article 2, paragraphe 5, de la directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>.

6. La présente directive s'applique aux comptes de paiement permettant aux consommateurs d'effectuer au moins les opérations suivantes:

- a) verser des fonds sur un compte de paiement;
- b) retirer des espèces d'un compte de paiement;
- c) exécuter des opérations de paiement, y compris des virements, en faveur d'un tiers et être les bénéficiaires de telles opérations effectuées par un tiers.

Les États membres peuvent décider d'appliquer la totalité ou une partie de la présente directive à des comptes de paiement autres que ceux visés au premier alinéa.

7. L'ouverture et l'utilisation d'un compte de paiement assorti de prestations de base en vertu de la présente directive est conforme à la directive 2005/60/CE.

#### Article 2

#### Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

1. «consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins étrangères à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
2. «résidant légalement dans l'Union»: lorsqu'une personne physique a le droit de résider dans un État membre en vertu du droit de l'Union ou du droit national, en ce compris les consommateurs qui ne possèdent pas d'adresse fixe et les demandeurs d'asile au titre de la convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés, de son protocole du 31 janvier 1967 et des autres traités internationaux pertinents;
3. «compte de paiement»: un compte détenu au nom d'un ou de plusieurs consommateurs et servant à exécuter des opérations de paiement;
4. «service de paiement»: un service de paiement au sens de l'article 4, point 3), de la directive 2007/64/CE;
5. «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;
6. «services liés au compte de paiement»: tous les services liés à l'ouverture, à la gestion et à la clôture d'un compte de paiement, y compris les services de paiement et les opérations de paiement entrant dans le champ de l'article 3, point g), de la directive 2007/64/CE, ainsi que les facilités de découvert et les dépassements;
7. «prestataire de services de paiement»: un prestataire de services de paiement au sens de l'article 4, point 9), de la directive 2007/64/CE;

<sup>(1)</sup> Directive 2013/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant l'accès à l'activité des établissements de crédit et la surveillance prudentielle des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, modifiant la directive 2002/87/CE et abrogeant les directives 2006/48/CE et 2006/49/CE (JO L 176 du 27.6.2013, p. 338).

8. «établissement de crédit»: un établissement de crédit au sens de l'article 4, paragraphe 1, point 1), du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>;
9. «instrument de paiement»: un instrument de paiement au sens de l'article 4, point 23), de la directive 2007/64/CE;
10. «prestataire de services de paiement transmetteur»: le prestataire de services de paiement à partir duquel les informations nécessaires pour effectuer le changement de compte sont transmises;
11. «prestataire de services de paiement destinataire»: le prestataire de services de paiement auquel les informations nécessaires pour effectuer le changement de compte sont transmises;
12. «ordre de paiement»: toute instruction donnée par un payeur ou un bénéficiaire à son prestataire de services de paiement demandant l'exécution d'une opération de paiement;
13. «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 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;
14. «bénéficiaire»: une personne physique ou morale qui est le destinataire prévu de fonds ayant fait l'objet d'une opération de paiement;
15. «frais»: tous les frais et pénalités éventuels dus par le consommateur au prestataire de services de paiement pour, ou en rapport avec, des services liés à un compte de paiement;
16. «taux d'intérêt créditeur»: le taux de l'intérêt qui est versé au consommateur pour les fonds détenus sur un compte de paiement;
17. «support durable»: tout instrument permettant au consommateur 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;
18. «changement de compte» ou «service de changement de compte»: à la demande du consommateur, soit la communication d'un prestataire de services de paiement à un autre, d'informations concernant tout ou partie des ordres permanents de virements, des prélèvements récurrents et des virements entrants récurrents exécutés sur un compte de paiement, soit le transfert de tout solde positif de ce compte de paiement sur un autre compte, ou les deux, qu'il y ait ou non clôture du premier compte de paiement;
19. «prélèvement»: un service de paiement national ou transfrontalier visant à débiter le compte de paiement d'un payeur, lorsque l'opération de paiement est initiée par le bénéficiaire sur la base de l'accord du payeur;
20. «virement»: un service de paiement national ou transfrontalier, 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;

<sup>(1)</sup> Règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement et modifiant le règlement (UE) n° 648/2012 (JO L 176 du 27.6.2013, p. 1).

21. «ordre permanent»: une instruction donnée par le payeur au prestataire de services de paiement qui détient son compte de paiement pour exécuter des virements à intervalles réguliers ou à des dates fixées à l'avance;
22. «fonds»: les billets de banque et les pièces, la monnaie scripturale et la monnaie électronique au sens de l'article 2, point 2), de la directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(1)</sup>;
23. «contrat-cadre»: un contrat de services de paiement qui régit l'exécution future d'opérations de paiement individuelles et successives et qui peut énoncer les obligations et les conditions liées à l'ouverture d'un compte de paiement;
24. «jour ouvrable»: un jour au cours duquel le prestataire de services de paiement concerné exerce les activités nécessaires à l'exécution d'une opération de paiement;
25. «facilité de découvert»: un contrat de crédit explicite en vertu duquel un prestataire de services de paiement permet au consommateur de disposer de fonds qui dépassent le solde courant du compte de paiement du consommateur;
26. «dépassement»: un découvert tacitement accepté en vertu duquel un prestataire de services de paiement autorise le consommateur à disposer de fonds qui dépassent le solde courant du compte de paiement du consommateur ou la facilité de découvert convenue;
27. «autorité compétente»: une autorité désignée comme autorité compétente par un État membre conformément à l'article 21.

## CHAPITRE II

### COMPARABILITÉ DES FRAIS ASSOCIÉS AUX COMPTES DE PAIEMENT

#### Article 3

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

1. Les États membres établissent une liste provisoire qui répertorie au minimum dix et au maximum vingt des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement et soumis à des frais, offerts par au minimum un prestataire de services de paiement au niveau national. Cette liste contient les termes correspondant à chacun des services répertoriés ainsi que leur définition. Dans chaque langue officielle d'un État membre, un seul terme est utilisé pour chaque service.
2. Aux fins du paragraphe 1, les États membres tiennent compte des services qui:
  - a) sont le plus couramment utilisés par les consommateurs dans le cadre de leur compte de paiement;
  - b) génèrent, pour les consommateurs, les coûts les plus élevés, tant globalement qu'à l'unité.

Afin d'assurer la bonne application des critères énoncés au premier alinéa du présent paragraphe, l'ABE publie des orientations en vertu de l'article 16 du règlement (UE) n° 1093/2010 au plus tard le 18 mars 2015.

<sup>(1)</sup> Directive 2009/110/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 septembre 2009 concernant l'accès à l'activité des établissements de monnaie électronique et son exercice ainsi que la surveillance prudentielle de ces établissements, modifiant les directives 2005/60/CE et 2006/48/CE et abrogeant la directive 2000/46/CE (JO L 267 du 10.10.2009, p. 7).

3. Les États membres communiquent à la Commission et à l'ABE la liste provisoire visée au paragraphe 1 au plus tard le 18 septembre 2015. Sur demande, les États membres fournissent à la Commission des informations complémentaires concernant les données sur la base desquelles ils ont établi ces listes au regard des critères énoncés au paragraphe 2.

4. Sur la base des listes provisoires communiquées en vertu du paragraphe 3, l'ABE élabore des projets de normes techniques réglementaires fixant la terminologie normalisée de l'Union pour les services qui sont communs à la majorité au moins des États membres. La terminologie normalisée de l'Union comporte des définitions et termes communs pour ces services communs et est mise à disposition dans les langues officielles des institutions de l'Union. Un seul terme est utilisé pour chaque service dans chaque langue officielle d'un État membre.

L'ABE soumet ces projets de normes techniques réglementaires à la Commission au plus tard le 18 septembre 2016.

La Commission se voit déléguer le pouvoir d'adopter les normes techniques réglementaires visées au premier alinéa conformément à la procédure prévue aux articles 10 à 14 du règlement (UE) n° 1093/2010.

5. Les États membres intègrent la terminologie normalisée de l'Union établie au titre du paragraphe 4 sur la liste provisoire visée au paragraphe 1 et publient la liste finale ainsi obtenue des services les plus représentatifs rattachés au compte de paiement sans tarder et dans un délai maximum de trois mois à compter de l'entrée en vigueur de l'acte délégué visé au paragraphe 4.

6. Tous les quatre ans, à compter de la publication de la liste finale mentionnée au paragraphe 5, les États membres évaluent et, le cas échéant, mettent à jour la liste des services les plus représentatifs établie en application des paragraphes 1 et 2. Ils communiquent à la Commission et à l'ABE les résultats de leur évaluation et, le cas échéant, la liste mise à jour des services les plus représentatifs. L'ABE examine et, le cas échéant, met à jour la terminologie normalisée de l'Union conformément à la procédure décrite au paragraphe 4. Lorsque la terminologie normalisée de l'Union est mise à jour, les États membres mettent à jour et publient leur liste finale visée au paragraphe 5 et veillent à ce que les prestataires de services de paiement utilisent les termes et les définitions mis à jour.

#### Article 4

##### Document d'information tarifaire et glossaire

1. Sans préjudice de l'article 42, point 3), de la directive 2007/64/CE et du chapitre II de la directive 2008/48/CE, les États membres veillent à ce que, en temps utile 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 tarifaire, sur support papier ou autre support durable, contenant les termes normalisés de la liste finale des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement visée à l'article 3, paragraphe 5, de la présente directive, et indiquant, lorsque ces services sont proposés par un prestataire de services de paiement, les frais correspondants pour chaque service.

2. Le document d'information tarifaire:

a) est un document succinct et distinct;

b) est présenté et mis en page d'une manière claire et facile à lire, avec des caractères d'une taille lisible;

c) n'est pas moins compréhensible lorsque, l'original ayant été imprimé en couleurs, il est imprimé ou photocopié en noir et blanc;

d) est rédigé dans la langue officielle de l'État membre dans lequel le compte de paiement est proposé ou, si le consommateur et le prestataire de services de paiement le décident d'un commun accord, dans une autre langue;



- e) est exact, non trompeur et établi dans la monnaie du compte de paiement ou, si le consommateur et le prestataire de services de paiement le décident d'un commun accord, dans une autre monnaie de l'Union;
- f) comporte, en haut de la première page, l'intitulé «document d'information tarifaire», à côté d'un symbole commun servant à distinguer ce document de toute autre documentation; et
- g) comporte une déclaration précisant qu'il indique les frais afférents aux services les plus représentatifs rattachés au compte de paiement et que des informations précontractuelles et contractuelles complètes sur l'ensemble des services sont données dans d'autres documents.

Les États membres peuvent décider qu'aux fins du paragraphe 1, le document d'information tarifaire est fourni en même temps que les informations requises en vertu d'autres actes législatifs de l'Union ou nationaux relatifs aux comptes de paiement et aux services qui y sont liés, à condition que les exigences figurant au premier alinéa du présent paragraphe soient toutes respectées.

3. Lorsqu'un ou plusieurs services sont proposés dans le cadre d'une offre groupée de services liés à un compte de paiement, le document d'information tarifaire indique les frais facturés pour l'ensemble de l'offre groupée, les services inclus dans l'offre groupée et leur nombre, ainsi que les frais supplémentaires pour tout service excédant le nombre de services compris dans les frais applicables à l'offre groupée.

4. Les États membres imposent aux prestataires de services de paiement l'obligation de mettre à la disposition des consommateurs un glossaire comprenant au moins les termes normalisés de la liste finale visée à l'article 3, paragraphe 5, et les définitions correspondantes.

Les États membres veillent à ce que le glossaire fourni en vertu du premier alinéa, ainsi que d'autres définitions le cas échéant, soient rédigés dans un langage clair, dénué d'ambiguïté, non technique et non trompeur.

5. Les prestataires de services de paiement font en sorte que le document tarifaire et le glossaire soient disponibles à tout moment pour les consommateurs. Ils sont mis à disposition sous une forme aisément accessible, y compris pour les personnes qui ne sont pas clientes, sous forme électronique sur leurs sites internet le cas échéant et dans les locaux des prestataires de services de paiement qui sont accessibles aux consommateurs. Ils sont également fournis sur support papier ou autre support durable, à titre gratuit, à tout consommateur qui en fait la demande.

6. L'ABE, après consultation des autorités nationales et réalisation de tests auprès des consommateurs, élabore des projets de normes techniques d'exécution concernant des règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire et son symbole commun.

L'ABE soumet ces projets de normes techniques d'exécution à la Commission au plus tard le 18 septembre 2016.

La Commission se voit déléguer le pouvoir d'adopter les normes techniques d'exécution visées au premier alinéa du présent paragraphe conformément à l'article 15 du règlement (UE) n° 1093/2010.

7. Après la mise à jour de la terminologie normalisée de l'Union en vertu de l'article 3, paragraphe 6, l'ABE examine et met à jour, si nécessaire, les règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire et son symbole commun, selon la procédure décrite au paragraphe 6 du présent article.

#### Article 5

##### Relevé de frais

1. Sans préjudice des articles 47 et 48 de la directive 2007/64/CE et de l'article 12 de la directive 2008/48/CE, les États membres veillent à ce que les prestataires de services de paiement fournissent au consommateur, au moins une fois par an et à titre gratuit, un relevé de tous les frais encourus ainsi que, le cas échéant, des informations concernant les taux d'intérêt mentionnés au paragraphe 2, points c) et d), du présent article, pour les services liés à un compte de paiement. Le cas échéant, les prestataires de services de paiement utilisent les termes normalisés de la liste finale mentionnée à l'article 3, paragraphe 5, de la présente directive.

Le mode de transmission du relevé de frais est fixé d'un commun accord avec le consommateur. Le relevé de frais est fourni sur support papier, à tout le moins lorsque le consommateur en fait la demande.

2. Le relevé de frais comporte au minimum les informations suivantes:

- a) le prix unitaire facturé pour chaque service et le nombre de fois où le service a été utilisé pendant la période considérée et, lorsque les services sont combinés dans une offre groupée, les frais facturés pour l'ensemble de l'offre groupée et le nombre de fois où les frais afférents à l'offre groupée ont été facturés durant la période considérée, ainsi que les frais supplémentaires pour toute prestation excédant le nombre de prestations compris dans les frais applicables à l'offre groupée;
- b) le montant total des frais encourus au cours de la période considérée pour chaque service, chaque offre groupée de services et les prestations excédant le nombre de prestations compris dans les frais applicables à l'offre groupée;
- c) le taux d'intérêt débiteur appliqué au compte de paiement et le montant total des intérêts facturés en lien avec le découvert au cours de la période considérée, le cas échéant;
- d) le taux d'intérêt créditeur appliqué au compte de paiement et le montant total des intérêts versés au cours de la période considérée, le cas échéant;
- e) le montant total des frais facturés pour l'ensemble des services fournis au cours de la période considérée.

3. Le relevé de frais:

- a) est présenté et mis en page d'une manière claire et facile à lire, avec des caractères d'une taille lisible;
- b) est exact, non trompeur et établi dans la monnaie du compte de paiement ou, si le consommateur et le prestataire de services de paiement le décident d'un commun accord, dans une autre monnaie;
- c) comporte, en haut de la première page du relevé, l'intitulé «relevé de frais», à côté d'un symbole commun servant à distinguer ce document de toute autre documentation; et
- d) est rédigé dans la langue officielle de l'État membre dans lequel le compte de paiement est proposé ou, si le consommateur et le prestataire de services de paiement le décident d'un commun accord, dans une autre langue.

Les États membres peuvent décider que le relevé de frais est fourni en même temps que les informations requises en vertu d'autres actes législatifs de l'Union ou nationaux relatifs aux comptes de paiement et aux services qui y sont liés, pour autant que les exigences figurant au premier alinéa soient toutes respectées.

4. L'ABE, après consultation des autorités nationales et réalisation de tests auprès des consommateurs, élabore des normes techniques d'exécution concernant des règles de présentation normalisées pour le relevé de frais et son symbole commun.

L'ABE soumet à la Commission les projets de normes techniques d'exécution visés au premier alinéa au plus tard le 18 septembre 2016.

La Commission se voit déléguer le pouvoir d'adopter les normes techniques d'exécution visées au premier alinéa du présent paragraphe conformément à l'article 15 du règlement (UE) n° 1093/2010.

5. Après la mise à jour de la terminologie normalisée de l'Union en vertu de l'article 3, paragraphe 6, l'ABE examine et met à jour, si nécessaire, les règles de présentation normalisées pour le document d'information tarifaire et son symbole commun, selon la procédure décrite au paragraphe 4 du présent article.

#### Article 6

##### Information des consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que, le cas échéant, les prestataires de services de paiement emploient, dans leurs informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs, les termes normalisés figurant sur la liste finale visée à l'article 3, paragraphe 5. Dans le document d'information tarifaire et le relevé de frais, les prestataires de services de paiement peuvent employer des noms commerciaux, à condition que de tels noms soient employés en sus de la terminologie normalisée figurant sur la liste finale visée à l'article 3, paragraphe 5, et en guise de désignation secondaire de ces services.

2. Dans leurs informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs, les prestataires de services de paiement peuvent employer des noms commerciaux pour désigner leurs services, à condition d'indiquer clairement, le cas échéant, les termes normalisés correspondants figurant sur la liste finale visée à l'article 3, paragraphe 5.

#### Article 7

##### Sites internet comparateurs

1. Les États membres veillent à ce que les consommateurs aient accès gratuitement à au moins un site internet qui compare les frais facturés par les prestataires de services de paiement au minimum pour les services mentionnés sur la liste finale visée à l'article 3, paragraphe 5 au niveau national.

Les sites internet comparateurs peuvent être exploités, soit par un opérateur privé, soit par une autorité publique.

2. Les États membres peuvent imposer aux sites internet comparateurs visés au paragraphe 1 d'inclure des éléments comparatifs supplémentaires déterminant le niveau de service proposé par le prestataire de services de paiement.

3. Les sites internet comparateurs créés en application du paragraphe 1:

a) sont indépendants sur le plan opérationnel, le même traitement étant réservé à tous les prestataires de services de paiement dans les résultats de recherche;

b) indiquent clairement leurs propriétaires;

c) énoncent les critères clairs et objectifs selon lesquels la comparaison sera effectuée;

d) emploient un langage clair et dénué d'ambiguïté et, le cas échéant, les termes normalisés figurant sur la liste finale visée à l'article 3, paragraphe 5;

e) fournissent des informations exactes et à jour et donnent la date et l'heure de la dernière mise à jour;

f) comprennent une large gamme d'offres de comptes de paiement couvrant une part importante du marché et, lorsque les informations fournies n'offrent pas un aperçu complet du marché, une mention claire en ce sens, avant l'affichage des résultats; et

g) prévoient une procédure efficace pour signaler les informations inexactes quant aux frais publiés.

4. Les États membres veillent à ce que des informations soient proposées en ligne sur l'existence de sites internet comparateurs répondant aux critères du présent article.

*Article 8***Comptes de paiement proposés dans le cadre d'une offre groupée de produits ou services**

Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un compte de paiement est proposé dans le cadre d'une offre groupée comprenant un autre produit ou service, qui n'est pas lié à un compte de paiement, le prestataire de services de paiement informe les consommateurs de la possibilité éventuelle d'ouvrir ce compte de paiement séparément et, si tel est le cas, leur fournit des informations distinctes sur les coûts et frais afférents à chacun des autres produits et services compris dans ladite offre groupée qui peut être acheté séparément.

## 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 qu'il est décrit à l'article 10 entre comptes de paiement tenus dans la même monnaie à tout consommateur qui ouvre ou détient un compte de paiement auprès d'un prestataire de services de paiement situé sur le territoire de l'État membre concerné.

*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 à la demande du consommateur. Le service de changement de compte satisfait au minimum aux paragraphes 2 à 6.

Les États membres peuvent prendre ou maintenir des mesures se substituant à celles prévues aux paragraphes 2 à 6, pour autant:

- a) que cela soit manifestement dans l'intérêt du consommateur;
- b) que cela ne fasse pas peser sur le consommateur une charge supplémentaire; et
- c) que le changement soit effectué, au maximum, dans le même délai général que celui indiqué aux paragraphes 2 à 6.

2. Le prestataire de services de paiement destinataire exécute le service de changement de compte après réception de l'autorisation du consommateur. Lorsqu'un compte a plusieurs titulaires, l'autorisation est obtenue auprès de chacun d'entre eux.

L'autorisation est établie dans une langue officielle de l'État membre où le service de changement de compte est initié ou dans toute autre langue convenue entre les parties.

L'autorisation permet au consommateur de donner spécifiquement son accord au prestataire de services de paiement transmetteur pour l'accomplissement de chacune des tâches visées au paragraphe 3 et au prestataire de services de paiement destinataire pour l'accomplissement de chacune des tâches visées au paragraphe 5.

L'autorisation permet au consommateur d'identifier spécifiquement les virements entrants, les ordres permanents de virement et les mandats de prélèvement qui doivent être transférés. Elle permet également aux consommateurs de préciser la date à partir de laquelle les ordres permanents de virement et les mandats de prélèvement doivent être exécutés à partir du compte de paiement ouvert ou détenu auprès du prestataire de services de paiement destinataire. Cette date est fixée à au moins six jours ouvrables à compter de la réception, par le prestataire de services de paiement destinataire, des documents communiqués par le prestataire de services de paiement transmetteur en vertu du paragraphe 4. Les États membres peuvent exiger que l'autorisation donnée par le consommateur le soit par écrit et qu'une copie en soit remise à ce dernier.

3. Dans un délai de deux jours ouvrables 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'accomplir les tâches suivantes, pour autant qu'elles soient prévues dans l'autorisation donnée par le consommateur:

- a) transmettre au prestataire de services de paiement destinataire et éventuellement, à la demande expresse du consommateur, à ce dernier, la liste des ordres permanents de virement existants et les informations disponibles sur les mandats de prélèvement faisant l'objet du changement;
- b) transmettre au prestataire de services de paiement destinataire et, si cela a été spécifiquement demandé par le consommateur, à ce dernier, les informations disponibles sur les virements entrants récurrents et les prélèvements initiés par le créancier qui ont été effectués sur le compte de paiement du consommateur au cours des treize derniers mois;
- c) lorsque le prestataire de services de paiement transmetteur ne propose pas de système de réacheminement automatique des virements entrants et des prélèvements vers le compte de paiement détenu par le consommateur auprès du prestataire de services de paiement destinataire, cesser d'accepter les prélèvements et les virements entrants avec effet à la date indiquée dans l'autorisation;
- d) annuler les ordres permanents avec effet à la date indiquée dans l'autorisation;
- e) transférer sur le compte de paiement ouvert ou détenu auprès du prestataire de services de paiement destinataire tout solde positif éventuel à la date indiquée par le consommateur; et
- f) clore le compte de paiement détenu auprès du prestataire de services de paiement transmetteur à la date indiquée par le consommateur.

4. Dès réception d'une demande de la part du prestataire de services de paiement destinataire, le prestataire de services de paiement transmetteur accomplit les tâches suivantes, pour autant qu'elles soient prévues dans l'autorisation donnée par le consommateur:

- a) transmettre au prestataire de services de paiement destinataire les informations visées au paragraphe 3, points a) et b), dans un délai de cinq jours ouvrables;
- b) lorsque le prestataire de services de paiement transmetteur ne propose pas de système de réacheminement automatique des virements entrants et des prélèvements vers le compte de paiement ouvert ou détenu par le consommateur auprès du prestataire de services de paiement destinataire, cesser d'accepter les prélèvements et les virements entrants sur le compte de paiement avec effet à la date indiquée dans l'autorisation. Les États membres peuvent exiger que le prestataire de services de paiement transmetteur informe le payeur ou le bénéficiaire des raisons du refus d'exécuter l'opération de paiement;
- c) annuler les ordres permanents avec effet à la date indiquée dans l'autorisation;
- d) transférer sur le compte ouvert ou détenu auprès du prestataire de services de paiement destinataire tout solde positif éventuel du compte de paiement à la date indiquée dans l'autorisation;
- e) sans préjudice de l'article 45, paragraphes 1 et 6, de la directive 2007/64/CE, clore le compte de paiement à la date indiquée dans l'autorisation si le consommateur n'a pas d'obligations de paiement en suspens liées à ce compte de paiement et pour autant que les tâches énumérées aux points a), b) et d) du présent paragraphe aient été exécutées. Le prestataire de services de paiement informe immédiatement le consommateur que ces obligations en suspens empêchent la clôture de son compte de paiement.

5. Dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception des informations demandées au prestataire de services de paiement transmetteur visées au paragraphe 3, le prestataire de services de paiement destinataire, pour autant que l'autorisation le prévoit et selon les modalités prévues dans celle-ci, et dans la mesure où les informations communiquées par le prestataire de services de paiement transmetteur ou le consommateur lui permettent de le faire, accomplit les tâches suivantes:

- a) mettre en place les ordres permanents de virement demandés par le consommateur et les exécuter avec effet à la date indiquée dans l'autorisation;
- b) prendre les dispositions nécessaires pour accepter les prélèvements et pour les accepter avec effet à la date indiquée dans l'autorisation;
- c) le cas échéant, informer les consommateurs de leurs droits en vertu de l'article 5, paragraphe 3, point d), du règlement (UE) n° 260/2012;
- d) communiquer aux payeurs mentionnés dans l'autorisation et effectuant des virements entrants récurrents sur le compte de paiement d'un consommateur les coordonnées de son compte de paiement auprès du prestataire de services de paiement destinataire et transmettre aux payeurs une copie de l'autorisation donnée par le consommateur. 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;
- e) communiquer aux bénéficiaires mentionnés dans l'autorisation et utilisant le prélèvement pour percevoir des fonds provenant du compte de paiement du consommateur les coordonnées de son compte de paiement auprès du prestataire de services de paiement destinataire et la date à partir de laquelle les prélèvements doivent être effectués à partir de ce compte de paiement, et transmettre aux bénéficiaires une copie de l'autorisation donnée par le consommateur. 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.

Lorsque le consommateur choisit de fournir lui-même les informations visées aux points d) et e) du premier alinéa du présent paragraphe aux payeurs ou aux bénéficiaires plutôt que de donner son accord spécifique conformément au paragraphe 2 au prestataire de services de paiement destinataire pour que celui-ci s'en charge, le prestataire de services de paiement destinataire lui fournit des lettres types indiquant les coordonnées du compte de paiement et la date de début précisée dans l'autorisation, dans le délai prévu au premier alinéa du présent paragraphe.

6. 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 indiquée dans l'autorisation donnée par le consommateur, afin que la fourniture de services de paiement au consommateur ne soit pas interrompue pendant la procédure de changement de compte.

#### Article 11

##### **Ouverture transfrontalière de compte facilitée pour les consommateurs**

1. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un consommateur indique à son prestataire de services de paiement qu'il souhaite ouvrir un compte de paiement auprès d'un prestataire de services de paiement situé dans un autre État membre, le prestataire de services de paiement auprès duquel le consommateur détient un compte de paiement fournisse, dès réception d'une telle demande, l'assistance suivante au consommateur:

- a) la fourniture gratuite au consommateur d'une liste de tous les ordres permanents de virement et de tous les mandats de prélèvement initiés par le débiteur actuellement actifs, lorsque ceux-ci sont disponibles, et les informations disponibles concernant les virements entrants récurrents et les prélèvements initiés par le créancier récurrents qui ont été effectués sur le compte de paiement du consommateur au cours des treize derniers mois. Cette liste n'entraîne aucune obligation dans le chef du nouveau prestataire de services de paiement de proposer des services qu'il ne fournit pas;

b) le transfert de tout solde positif éventuel du compte de paiement détenu par le consommateur sur le compte de paiement ouvert ou détenu par le consommateur auprès du nouveau prestataire de services de paiement, pour autant que la demande comporte tous les renseignements permettant d'identifier le nouveau prestataire de services de paiement et le compte de paiement du consommateur;

c) la clôture du compte de paiement détenu par le consommateur.

2. Sans préjudice de l'article 45, paragraphes 1 et 6, de la directive 2007/64/CE, et si le consommateur n'a pas d'obligations de paiement en suspens liées à un compte de paiement, le prestataire de services de paiement auprès duquel le consommateur détient ledit compte de paiement accomplit les étapes décrites au paragraphe 1, points a), b) et c), du présent article à la date indiquée par le consommateur, qui correspond à au moins six jours ouvrables après la réception par ce prestataire de services de paiement de la demande du consommateur, sauf accord contraire entre les parties. Le prestataire de services de paiement en informe immédiatement le consommateur si des obligations en cours empêchent la clôture de son compte de paiement.

#### Article 12

##### 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 détient à leur sujet le prestataire de services de paiement transmetteur ou 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 en vertu de l'article 10, paragraphe 4, 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 de paiement que ce dernier détient auprès de lui soient fixés conformément à l'article 45, paragraphes 2, 4 et 6, 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, 2 et 3 du présent article, soient raisonnables et correspondent aux coûts réels supportés par le prestataire de services de paiement concerné.

#### Article 13

##### Perte financière pour les consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que toute perte financière, y compris les frais et intérêts, subie par le consommateur et résultant directement du non-respect par un prestataire de services de paiement intervenant dans la procédure de changement de compte des obligations lui incombant au titre de l'article 10, soit remboursée sans tarder par ce prestataire de services de paiement.

2. La responsabilité prévue au paragraphe 1 ne s'applique pas en cas de circonstances anormales et imprévisibles échappant au contrôle du prestataire de services de paiement invoquant la prise en compte de ces circonstances, dont les suites auraient été inévitables malgré tous les efforts déployés, ni lorsque le prestataire de services de paiement est lié par d'autres obligations légales prévues par des actes législatifs de l'Union ou nationaux.

3. Les États membres veillent à ce que la responsabilité relevant des paragraphes 1 et 2 soit établie conformément aux prescriptions juridiques applicables au niveau national.

*Article 14***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 destinataire dans chacune des étapes de la procédure de changement de compte, telle qu'elle est 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; et
- e) les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges visées à l'article 24.

Les États membres peuvent imposer aux prestataires de services de paiement de mettre également à disposition d'autres informations, y compris, s'il y a lieu, les informations nécessaires pour déterminer le système de garantie des dépôts au sein de l'Union dont le prestataire de services de paiement est membre.

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont mises à disposition gratuitement sur support papier ou autre support durable dans tous les locaux du prestataire de services de paiement accessibles aux consommateurs, sont disponibles à tout moment sous forme électronique sur son site internet et sont fournies aux consommateurs sur demande.

## CHAPITRE IV

**ACCÈS À UN COMPTE DE PAIEMENT***Article 15***Non-discrimination**

Les États membres veillent à ce que les établissements de crédit n'opèrent aucune discrimination à l'encontre des consommateurs résidant légalement dans l'Union du fait de leur nationalité ou de leur lieu de résidence, ou pour tout autre motif visé à l'article 21 de la charte, lorsque ces consommateurs font une demande d'ouverture de compte de paiement au sein de l'Union ou accèdent à un tel compte. Les conditions applicables à la détention d'un compte de paiement assorti de prestations de base ne sont en aucun cas discriminatoires.

*Article 16***Droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base**

1. Les États membres veillent à ce que des comptes de paiement assortis de prestations de base soient proposés aux consommateurs par tous les établissements de crédit ou un nombre suffisant d'entre eux afin de garantir l'accès à de tels comptes pour tous les consommateurs sur leur territoire, et éviter des distorsions de concurrence. Les États membres veillent à ce que les comptes de paiement assortis de prestations de base ne soient pas proposés uniquement par des établissements de crédit fournissant des comptes de paiement uniquement en ligne.

2. Les États membres veillent à ce que les consommateurs résidant légalement dans l'Union, en ce compris les consommateurs qui n'ont pas d'adresse fixe, les demandeurs d'asile et les consommateurs qui n'ont pas de permis de séjour mais dont l'expulsion est impossible pour des raisons légales ou pratiques, aient le droit d'ouvrir un compte de paiement assorti de prestations de base auprès d'établissements de crédit situés sur leur territoire et le droit de l'utiliser. Ce droit s'applique indépendamment du lieu de résidence du consommateur.



Les États membres peuvent, dans le plein respect des libertés fondamentales garanties par les traités, exiger des consommateurs qui souhaitent ouvrir un compte de paiement assorti de prestations de base sur leur territoire qu'ils montrent qu'ils ont un véritable intérêt à agir ainsi.

Les États membres veillent à ce qu'il ne soit pas trop difficile ou contraignant pour le consommateur d'exercer ce droit.

3. Les États membres veillent à ce que les établissements de crédit qui proposent des comptes de paiement assortis de prestations de base ouvrent un compte de paiement assorti de prestations de base ou rejettent une demande d'ouverture d'un tel compte présentée par un consommateur, dans les deux cas sans délai indu et au plus tard dans les dix jours ouvrables à compter de la réception d'une demande complète.

4. Les États membres veillent à ce que les établissements de crédit rejettent une demande d'ouverture de compte de paiement assorti de prestations de base lorsque l'ouverture d'un tel compte entraînerait une violation des dispositions en matière de prévention du blanchiment d'argent et de lutte contre le financement du terrorisme établies par la directive 2005/60/CE.

5. Les États membres peuvent autoriser les établissements de crédit qui proposent des comptes de paiement assortis de prestations de base à rejeter la demande d'ouverture d'un tel compte lorsqu'un consommateur détient déjà auprès d'un établissement de crédit situé sur leur territoire un compte de paiement qui lui permet d'utiliser les services énumérés à l'article 17, paragraphe 1, sauf lorsqu'un consommateur déclare avoir été averti que ce compte de paiement allait être clos.

Dans ce cas, avant d'ouvrir un compte de paiement assorti de prestations de base, l'établissement de crédit peut vérifier si le consommateur détient déjà ou non un compte de paiement auprès d'un établissement de crédit situé dans le même État membre qui lui permet d'utiliser les services énumérés à l'article 17, paragraphe 1. Les établissements de crédit peuvent se fonder sur une déclaration sur l'honneur signée à cette fin par le consommateur.

6. Les États membres peuvent définir un nombre limité d'autres cas spécifiques dans lesquels les établissements de crédit peuvent être tenus ou peuvent décider d'opposer un refus à une demande d'ouverture de compte de paiement assorti de prestations de base. Ces cas reposent sur des dispositions de droit national applicables sur leur territoire et visent, soit à faciliter l'accès du consommateur à un compte de paiement à titre gratuit assorti de prestations de base au titre du mécanisme prévu à l'article 25, soit à éviter que les consommateurs abusent de leur droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

7. Dans les cas visés aux paragraphes 4, 5 et 6, les États membres veillent à ce que, dès qu'il a pris sa décision, l'établissement de crédit informe immédiatement le consommateur de son refus et du motif précis de celui-ci, par écrit et gratuitement, à moins que cette communication d'informations ne soit contraire aux objectifs de sécurité nationale et de maintien de l'ordre public ou aux objectifs de la directive 2005/60/CE. En cas de refus, l'établissement de crédit informe le consommateur de la procédure à suivre pour contester le refus et de son droit de saisir l'autorité compétente ainsi que l'organisme désigné de règlement extrajudiciaire des litiges et lui communique les coordonnées utiles.

8. Les États membres font en sorte que, dans les cas visés au paragraphe 4, l'établissement de crédit adopte des mesures appropriées en vertu du chapitre III de la directive 2005/60/CE.

9. 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 ou d'actions de l'établissement de crédit, sauf si cette dernière obligation s'applique à tous les clients de l'établissement de crédit.

10. Les États membres sont réputés se conformer aux obligations énoncées au chapitre IV lorsque le cadre contraignant existant garantit son application pleine et entière d'une manière suffisamment claire et précise pour que les personnes concernées puissent déterminer avec exactitude l'étendue de leurs droits et les invoquer devant les juridictions nationales.

*Article 17***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 suivants:

- a) des services permettant d'effectuer toutes les opérations requises pour l'ouverture, la gestion et la clôture d'un compte de paiement;
- b) des services permettant de verser des fonds sur un compte de paiement;
- c) des services permettant de retirer des espèces dans l'Union à partir d'un compte de paiement, au guichet ou aux distributeurs automatiques pendant les heures d'ouverture de l'établissement de crédit ou en dehors de celles-ci;
- d) des services permettant d'effectuer dans l'Union les opérations de paiement suivantes:
  - i) les prélèvements;
  - ii) les opérations de paiement au moyen d'une carte de paiement, y compris les paiements en ligne;
  - iii) les virements, y compris les ordres permanents, effectués, lorsqu'ils sont disponibles, aux terminaux, aux guichets et par l'intermédiaire des services en ligne de l'établissement de crédit.

Les services énumérés aux points a) à d) du premier alinéa sont proposés par les établissements de crédit dans la mesure où ceux-ci les proposent déjà aux consommateurs titulaires d'un compte de paiement autre qu'un compte de paiement assorti de prestations de base.

2. Les États membres peuvent imposer aux établissements de crédit établis sur leur territoire l'obligation de proposer, avec un compte de paiement assorti de prestations de base, des services supplémentaires qui sont jugés essentiels pour les consommateurs compte tenu des pratiques courantes au niveau national.

3. Les États membres veillent à ce que les comptes de paiement assortis de prestations de base soient proposés par les établissements de crédit établis sur leur territoire au moins dans la monnaie nationale de l'État membre considéré.

4. Les États membres veillent à ce qu'un compte de paiement assorti de prestations de base permette aux consommateurs d'effectuer un nombre illimité d'opérations en rapport avec les services visés au paragraphe 1.

5. En ce qui concerne les services visés au paragraphe 1, points a), b) et c), et point d) ii), à l'exclusion des opérations de paiement effectuées au moyen d'une carte de crédit, les États membres veillent à ce que les établissements de crédit ne facturent pas de frais au-delà des frais raisonnables éventuels visés à l'article 18, indépendamment du nombre d'opérations effectuées sur le compte de paiement.

6. En ce qui concerne les services visés au paragraphe 1, points d) i) et d) ii), du présent article uniquement en ce qui concerne les opérations de paiement effectuées au moyen d'une carte de crédit, et les services visés au paragraphe 1, point d) iii), du présent article, les États membres peuvent déterminer un nombre minimum d'opérations pour lesquelles les établissements de crédit ne peuvent facturer que les frais raisonnables éventuels visés à l'article 18. Les États membres veillent à ce que le nombre minimum d'opérations soit suffisant pour couvrir l'usage personnel du consommateur, en tenant compte du comportement de celui-ci et des pratiques commerciales courantes. Les frais facturés pour les opérations au-delà du nombre minimum d'opérations ne sont jamais plus élevés que ceux facturés dans le cadre de la politique tarifaire habituelle de l'établissement de crédit.

7. 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 dans les locaux de l'établissement de crédit et/ou par l'intermédiaire de services en ligne, le cas échéant.

8. Sans préjudice des exigences prévues par la directive 2008/48/CE, les États membres peuvent autoriser les établissements de crédit à accorder, à la demande du consommateur, une facilité de découvert liée à un compte de paiement assorti de prestations de base. Les États membres peuvent définir la durée maximale et le montant maximal d'une telle facilité de découvert. L'accès au compte de paiement assorti de prestations de base ou son utilisation n'est pas restreint par l'achat de ces services de crédit ni conditionnés à celui-ci.

#### Article 18

##### Frais associés

1. Les États membres veillent à ce que les services visés à l'article 17 soient proposés par les établissements de crédit 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 frais raisonnables visés aux paragraphes 1 et 2 soient fixés en tenant au moins compte des critères suivants:

- a) les niveaux des revenus nationaux;
- b) les frais moyens facturés par les établissements de crédit dans l'État membre considéré pour les services proposés en liaison avec un compte de paiement.

4. Sans préjudice du droit visé à l'article 16, paragraphe 2, et de l'obligation énoncée au paragraphe 1 du présent article, les États membres peuvent exiger des établissements de crédit qu'ils mettent en œuvre des systèmes de tarification différents en fonction du niveau d'inclusion bancaire du consommateur, de sorte notamment à pouvoir offrir des conditions plus favorables aux consommateurs vulnérables non bancarisés. Dans ce cas, les États membres veillent à ce que les consommateurs obtiennent des orientations ainsi que des informations adéquates concernant les options disponibles.

#### Article 19

##### Contrats-cadres et résiliation

1. Les contrats-cadres donnant accès à un compte de paiement assorti de prestations de base sont soumis à la directive 2007/64/CE, sauf indication contraire visée aux paragraphes 2 et 4 du présent article.

2. L'établissement de crédit ne peut résilier unilatéralement un contrat-cadre que si l'une au moins des conditions suivantes est remplie:

- a) le consommateur a délibérément utilisé son compte de paiement à des fins illégales;
- b) il n'y a eu aucune opération sur le compte de paiement pendant plus de vingt-quatre mois consécutifs;
- c) le consommateur a 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 d'un tel droit;
- d) le consommateur n'est plus une personne résidant légalement dans l'Union;
- e) le consommateur a ultérieurement ouvert un deuxième compte de paiement qui lui permet d'utiliser les services énumérés à l'article 17, paragraphe 1, dans l'État membre où il était déjà titulaire d'un compte de paiement assorti de prestations de base.

3. Les États membres peuvent identifier d'autres cas spécifiques et limités dans lesquels un contrat-cadre relatif à un compte de paiement assorti de prestations de base peut être résilié unilatéralement par l'établissement de crédit. Ces cas reposent sur des dispositions de droit national applicables sur leur territoire et visent à éviter que les consommateurs abusent de leur droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

4. Les États membres veillent à ce que, lorsqu'un établissement de crédit résilie le contrat relatif à un compte de paiement assorti de prestations de base pour un ou plusieurs des motifs figurant au paragraphe 2, points b), d) et e), et au paragraphe 3, 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, à moins que cela ne soit contraire aux objectifs de sécurité nationale ou de maintien de l'ordre public. Lorsque l'établissement de crédit résilie le contrat conformément au paragraphe 2, point a) ou c), sa résiliation prend effet immédiatement.

5. Dans la notification de résiliation, le consommateur est informé de la procédure à suivre pour contester la résiliation, le cas échéant, ainsi que de son droit de saisir l'autorité compétente et l'organisme désigné de règlement extrajudiciaire des litiges, et leurs coordonnées utiles lui sont communiquées.

#### Article 20

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

1. Les États membres veillent à ce que des mesures adéquates soient prises pour faire connaître au public l'existence des comptes de paiement assortis de prestations de base, leurs conditions tarifaires générales, les procédures à suivre pour exercer le droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base et les voies d'accès aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Les États membres veillent à ce que les mesures de communication soient suffisantes et bien ciblées, et touchent en particulier les consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles.

2. Les États membres veillent à ce que les établissements de crédit mettent gratuitement à la disposition des consommateurs des informations accessibles et une aide sur les caractéristiques spécifiques des comptes de paiement assortis de prestations de base qui leur sont proposés, sur les frais associés à ces comptes et sur les conditions d'utilisation. Les États membres veillent aussi à ce que les informations indiquent clairement 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 21

##### **Autorités compétentes**

1. Les États membres désignent les autorités nationales compétentes pour assurer l'application et l'exécution de la présente directive et veillent à ce que ces autorités soient dotées des pouvoirs d'enquête et d'exécution ainsi que des ressources nécessaires pour s'acquitter de leurs fonctions de manière effective et efficace.

Les autorités compétentes sont, soit des autorités publiques, soit des organismes reconnus par le droit national ou par des autorités publiques expressément habilitées à cette fin par le droit national. Elles ne peuvent pas être des fournisseurs de services de paiement, à l'exception des banques centrales nationales.

2. Les États membres veillent à ce que les autorités compétentes et toutes les personnes qui travaillent ou ont travaillé pour le compte d'autorités compétentes, ainsi que les auditeurs et les experts mandatés par des autorités compétentes, soient tenus au secret professionnel. Aucune information confidentielle qu'ils reçoivent dans l'exercice de leurs fonctions ne peut être divulguée à quelque personne ou autorité que ce soit, excepté sous une forme sommaire ou agrégée, sans préjudice des cas relevant du droit pénal ou de la présente directive. La présente disposition ne fait toutefois pas obstacle à ce que des autorités compétentes échangent ou transmettent des informations confidentielles conformément au droit de l'Union et au droit national.

3. Les États membres veillent à ce que soient désignées comme autorités compétentes pour l'application et l'exécution de la présente directive soit celles visées à l'un des deux points ci-après, soit celles visées aux deux points:

- a) les autorités compétentes au sens de l'article 4, point 2), du règlement (UE) n° 1093/2010;
- b) des autorités autres que les autorités compétentes visées au point a), à condition que les dispositions législatives, réglementaires ou administratives nationales exigent de ces autorités qu'elles coopèrent avec les autorités compétentes visées au point a), lorsque cela est nécessaire pour exercer leurs fonctions au titre de la présente directive, notamment aux fins de la coopération avec l'ABE requise par la présente directive.

4. Les États membres notifient à la Commission et à l'ABE les autorités compétentes et toute modification à cet égard. La première notification intervient dans les meilleurs délais, et au plus tard le 18 septembre 2016.

5. Les autorités compétentes exercent leurs pouvoirs conformément à la législation nationale:

- a) soit directement sous leur propre autorité ou sous le contrôle des autorités judiciaires;
- b) soit en demandant aux juridictions qui sont compétentes de rendre la décision nécessaire, y compris, le cas échéant, en formant un recours si cette demande n'aboutit pas.

6. Les États membres qui comptent plus d'une autorité compétente sur leur territoire veillent à ce que les fonctions respectives de ces autorités soient clairement définies et à ce que ces autorités collaborent étroitement, de façon à s'acquitter efficacement de leurs fonctions respectives.

7. La Commission publie au moins une fois par an, au *Journal officiel de l'Union européenne*, une liste des autorités compétentes et l'actualise continuellement sur son site internet.

#### Article 22

##### **Obligation de coopérer**

1. Les autorités compétentes des différents États membres coopèrent entre elles chaque fois que cela est nécessaire à l'accomplissement des missions qui leur incombent au titre de la présente directive, en faisant usage de leurs pouvoirs, qu'ils soient énoncés dans la présente directive ou dans le droit national.

Les autorités compétentes prêtent leur concours aux autorités compétentes des autres États membres. En particulier, les autorités compétentes échangent des informations et coopèrent dans le cadre d'enquêtes ou d'activités de surveillance.

Afin de faciliter et d'accélérer la coopération, et plus particulièrement l'échange d'informations, chaque État membre désigne une autorité compétente unique servant de point de contact aux fins de la présente directive. Les États membres communiquent à la Commission et aux autres États membres le nom des autorités chargées de recevoir des demandes d'échange d'informations ou de coopération en application du présent paragraphe.

2. Les États membres prennent les mesures administratives et organisationnelles nécessaires pour faciliter l'assistance prévue au paragraphe 1.

3. Les autorités compétentes des États membres qui ont été désignées comme points de contact aux fins de la présente directive, conformément au paragraphe 1, se communiquent sans délai indu les informations requises aux fins de l'exécution des missions assignées aux autorités compétentes prévues dans les mesures adoptées en application de la présente directive.

Les autorités compétentes échangeant des informations avec d'autres autorités compétentes au titre de la présente directive peuvent indiquer, au moment de la communication, que les informations en question ne peuvent être divulguées sans leur accord exprès, auquel cas ces informations peuvent être échangées uniquement aux fins pour lesquelles lesdites autorités ont donné leur accord.

L'autorité compétente désignée comme point de contact peut transmettre les informations reçues aux autres autorités compétentes; toutefois, elle ne les transmet pas à d'autres organismes ou personnes physiques ou morales sans le consentement exprès des autorités compétentes qui les ont divulguées et uniquement aux fins pour lesquelles les autorités ont donné leur consentement, sauf si les circonstances le justifient, auquel cas elle informe immédiatement le point de contact qui a envoyé les informations.

4. Une autorité compétente invitée à coopérer à une enquête, à une activité de surveillance ou à un échange d'informations conformément au paragraphe 3 ne peut refuser de donner suite à une telle requête que lorsque:

- a) cette enquête, cette vérification sur place, cette activité de surveillance ou cet échange d'informations risque de porter atteinte à la souveraineté, à la sécurité ou à l'ordre public de l'État membre concerné;
- b) une procédure judiciaire a déjà été engagée pour les mêmes faits et à l'encontre des mêmes personnes devant les autorités de l'État membre concerné;
- c) un jugement définitif a déjà été rendu pour les mêmes faits et à l'encontre des mêmes personnes dans cet État membre.

Dans le cas d'un tel refus, l'autorité compétente requise en informe l'autorité compétente requérante, de façon aussi circonstanciée que possible.

#### Article 23

##### **Règlement des différends entre autorités compétentes de différents États membres**

Si une demande de coopération, en particulier en vue de l'échange d'informations, a été rejetée ou n'a pas été suivie d'effet dans un délai raisonnable, les autorités compétentes peuvent saisir l'ABE et solliciter son assistance au titre de l'article 19 du règlement (UE) n° 1093/2010. Dans ce cas, l'ABE peut agir conformément aux pouvoirs qui lui sont conférés par ledit article, et toute décision contraignante prise par l'ABE en application de cet article est dotée de force obligatoire pour les autorités compétentes concernées, que ces autorités compétentes soient membres de l'ABE ou non.

#### Article 24

##### **Règlement extrajudiciaire des litiges**

Les États membres veillent à ce que les consommateurs aient accès à des procédures effectives et efficaces de règlement extrajudiciaire des litiges portant sur les droits et obligations institués dans le cadre de la présente directive. Ces procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, et les entités qui les proposent, sont conformes aux exigences de qualité fixées par la directive 2013/11/UE.

*Article 25***Mécanisme en cas de refus d'accès à un compte de paiement pour lequel des frais sont facturés**

Sans préjudice de l'article 16, les États membres peuvent mettre en place un mécanisme spécifique destiné à garantir que les consommateurs qui n'ont pas de compte de paiement sur leur territoire et se sont vu refuser l'accès à un compte de paiement pour lequel des frais sont facturés par les établissements de crédit auront un accès effectif à un compte de paiement assorti de prestations de base à titre gratuit.

## CHAPITRE VI

**SANCTIONS***Article 26***Sanctions**

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables en cas d'infraction à la législation nationale transposant la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour en assurer l'application. Ces sanctions sont effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres prévoient que l'autorité compétente peut rendre publique toute sanction administrative appliquée en cas d'infraction aux mesures adoptées pour transposer la présente directive, à moins que cette publication ne risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause.

## CHAPITRE VII

**DISPOSITIONS FINALES***Article 27***Évaluation**

1. Les États membres fournissent à la Commission, la première fois au plus tard le 18 septembre 2018, puis tous les deux ans par la suite, des informations sur les éléments suivants:
  - a) le respect par les prestataires de services de paiement des articles 4, 5 et 6;
  - b) le respect par les États membres de l'obligation de veiller à ce qu'il existe des sites internet comparateurs en vertu de l'article 7;
  - c) le nombre de comptes de paiement qui ont fait l'objet d'un changement de compte et la proportion de demandes de changement qui ont été refusées;
  - d) le nombre d'établissements de crédit proposant des comptes de paiement assortis de prestations de base, le nombre de comptes de ce type qui ont été ouverts et la proportion de demandes de comptes de paiement assortis de prestations de base qui ont été refusées.
2. La Commission prépare un rapport, pour la première fois au plus tard le 18 septembre 2018, puis tous les deux ans par la suite, sur la base des informations reçues des États membres.

*Article 28***Réexamen**

1. Au plus tard le 18 septembre 2019, 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 législative.

Ce rapport inclut:

- a) une liste de toutes les procédures d'infraction engagées par la Commission en rapport avec la présente directive;
- b) une évaluation du montant moyen des frais facturés dans les États membres pour les comptes de paiement relevant du champ d'application de la présente directive;
- c) une évaluation de la faisabilité du développement d'un cadre permettant d'assurer un réacheminement automatique des paiements d'un compte de paiement à un autre dans le même État membre, s'accompagnant de notifications automatiques aux bénéficiaires ou aux payeurs lorsque leurs virements sont réacheminés;
- d) une évaluation de la possibilité d'étendre les services de changement de comptes prévus à l'article 10 aux cas où les prestataires de services de paiement transmetteur et bénéficiaire sont situés dans des États membres différents et de la faisabilité de l'ouverture transfrontalière de comptes au titre de l'article 11;
- e) une évaluation du nombre de titulaires de comptes qui ont changé de comptes de paiement depuis la transposition de la présente directive, sur la base des informations fournies par les États membres en vertu de l'article 27;
- f) une évaluation des coûts et des avantages de la mise en œuvre d'une portabilité complète des numéros de compte de paiement dans toute l'Union;
- g) une évaluation du nombre d'établissements de crédit proposant des comptes de paiement assortis de services de base;
- h) une évaluation du nombre et, lorsqu'une information anonymisée est rendue disponible, des caractéristiques des consommateurs qui ont ouvert des comptes de paiement assortis de prestations de base depuis la transposition de la présente directive;
- i) une évaluation du montant moyen des frais annuels prélevés pour les comptes de paiement assortis de prestations de base au niveau des États membres;
- j) une évaluation de l'efficacité des mesures existantes et de la nécessité de mesures complémentaires pour accroître l'inclusion financière et venir en aide aux membres vulnérables de la société pour ce qui concerne le surendettement;
- k) des exemples de bonnes pratiques des États membres permettant de faire en sorte qu'un nombre plus élevé de consommateurs aient accès à des services de paiement.

2. Le rapport a pour objet d'évaluer, sur la base notamment des informations fournies par les États membres en vertu de l'article 27, 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. Le rapport évalue également la nécessité éventuelle de mesures supplémentaires, en sus de celles adoptées en application des articles 7 et 8, en ce qui concerne les sites internet comparateurs et les offres groupées, et en particulier la nécessité d'agrément des sites internet comparateurs.

#### Article 29

#### Transposition

1. Au plus tard le 18 septembre 2016, les États membres adoptent et publient les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces mesures.



2. Ils appliquent les mesures visées au paragraphe 1 à compter du 18 septembre 2016.

Par dérogation au premier alinéa:

- a) l'article 3 est applicable à partir du 17 septembre 2014;
  - b) les États membres appliquent les mesures nécessaires pour se conformer à l'article 4, paragraphes 1 à 5, l'article 5, paragraphes 1, 2 et 3, l'article 6, paragraphes 1 et 2, et l'article 7 au plus tard neuf mois après l'entrée en vigueur de l'acte délégué visé à l'article 3, paragraphe 4;
  - c) les États membres dans lesquels l'équivalent du document d'information tarifaire existe déjà au niveau national peuvent décider d'intégrer la forme commune et le symbole commun au plus tard dix-huit mois après l'entrée en vigueur de l'acte délégué visé à l'article 3, paragraphe 4;
  - d) les États membres dans lesquels l'équivalent du relevé de frais existe déjà au niveau national peuvent décider d'intégrer la forme commune et le symbole commun au plus tard dix-huit mois après l'entrée en vigueur de l'acte délégué visé à l'article 3, paragraphe 4.
3. Lorsque les États membres adoptent les mesures visées au paragraphe 1, 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 mesures essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine couvert par la présente directive.

#### Article 30

##### **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 31

##### **Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive conformément aux traités.

Fait à Bruxelles, le 23 juillet 2014.

*Par le Parlement européen*

*Le président*

M. SCHULZ

*Par le Conseil*

*Le président*

S. GOZI

---