

TRANSPPOSITION DE LA DSP CLIENT GAGNANT!



Emmanuelle Payan

Associée
Ineum Consulting

La Directive sur les services de paiement est rentrée en vigueur le 1^{er} novembre. Si la transposition française n'accouche pas d'une révolution, le client en sort globalement gagnant, entre de nouvelles règles de réclamation, des délais d'exécution des opérations plus courts, la suppression des dates de valeur ou la gratuité imposée aux banques de l'exécution de toute mesure "corrective et préventive".



Marwan Farah

Manager
Ineum Consulting

La Directive sur les services de paiement (DSP), adoptée par les législateurs européens le 13 novembre 2007, a été transposée en droit national par les 27 pays de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège le 1^{er} novembre 2009. En France, l'ordonnance a été publiée au *Journal officiel* le 17 juillet. Cette directive donne un cadre légal harmonisé aux transactions de paiement (virements, prélèvements, opérations cartes et espèces) entre

États membres et constitue une étape supplémentaire dans les efforts de l'UE à réaliser un marché unique des paiements.

Les clients profiteront globalement d'une protection plus harmonisée et de niveaux de service minima garantis. Les dispositions de la DSP détaillent les droits et les obligations des prestataires de services de paiement (PSP) vis-à-vis des clients, spécifient la complète transparence des conditions générales et particulières à toute transaction, stipulent le niveau d'information requis devant être fourni aux clients et exigent une réduction des temps de traitement des opérations de paiements.

30 PAYS CONCERNÉS...

La DSP est à mettre en perspective avec le cadre européen dans lequel elle s'inscrit : 30 pays concernés, aux législations et jurisprudences hétérogènes. Il apparaît que de nombreuses dispositions de la DSP s'inscrivent, en France, dans le cadre de pratiques bancaires et de jurisprudences parfois déjà bien rodées, leur apportant un cadre législatif plus formel. Cependant, au niveau européen, c'est bien une suppression des barrières juridiques et de la fragmentation actuelle des systèmes de paiement qui sera visible pour chaque consommateur.

Pour y arriver, de nombreux chantiers sont en cours dans les établissements financiers avec des impacts parfois importants sur l'organisation, les systèmes d'informations et le PNB des banques. L'enjeu est important car des sanctions sont prévues en cas de non-application de la DSP.

DE NOUVELLES OBLIGATIONS D'INFORMATION DE LA CLIENTÈLE

Si l'obligation d'information préalable n'est pas nouvelle – inscrite au Code monétaire et financier, complétée par l'arrêté ministériel du 4 avril 2005 –, elle devient toutefois plus contraignante que le droit actuel en imposant un contenu plus détaillé aux banques. Le client ou prospect devra se voir fournir ou avoir accès à une copie de la convention de compte de dépôt (contrat-cadre pour les clients professionnels), la banque étant désormais tenue de prouver qu'elle a satisfait à cette obligation, alors que dernièrement, c'était au client d'indiquer qu'il avait pris connaissance de cette information. Cette obligation s'étend également aux opérations réalisées au guichet, la directive exigeant qu'avant que le client soit lié par un contrat ou une offre de service de paiement isolé, les informations soient également mises à sa disposition. Pour chaque transaction effectuée, toutes les char-



Julien-Pierre de Gracia

Consultant
Ineum Consulting

PRINCIPAUX IMPACTS DE LA DSP POUR LE CONSOMMATEUR

Réclamations	
Délai de contestation	13 mois pour les opérations non autorisées ou mal exécutées (actuellement, 70 jours sur paiement carte)
Responsabilités	Charge pour la banque de la preuve des transactions non autorisées ou mal exécutées
	Le client supporte les opérations non autorisées en cas de perte ou vol, avant le blocage de l'instrument dans la limite d'un plafond de 150 euros. Le client supporte toutes les pertes s'il a agi frauduleusement ou par négligence grave ou intentionnelle.
Remboursement	Remboursement immédiat des opérations non autorisées ou mal exécutées
	Remboursement des opérations autorisées dans une durée de 10 J
Exécution des opérations de paiement	
Délai d'exécution	Exécution au plus tard à J+1 (maximum J+4 si opération de change) Déroptions contractuelles possibles jusqu'au 1 ^{er} janvier 2012 : maximum J+3
Dates de valeur	Suppression des dates de valeur
Tarification	
Mesures préventives et correctives	Gratuité pour : <ul style="list-style-type: none"> • opposition ou blocage carte • remplacement d'une carte de paiement • remboursement d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée • révocation d'un ordre de paiement
Information du client	Gratuité pour : <ul style="list-style-type: none"> • fourniture des documents pré-contractuels • relevés de compte mensuels • envoi des conditions contractuelles
Frais sur opérations de paiement	Aucune charge de paiement ne peut être imputée sur une transaction, à l'exception des ordres de virement (si défini contractuellement)
Informations (pré)contractuelle	
Modifications contractuelles	Préavis de 2 mois (au lieu de 3) et acceptation tacite par le client
Convention de compte	Détail des informations relatives à l'utilisation du service de paiement Information sur la communication relative au service de paiement (modalités et fréquence des infos prévues) Information sur les mesures préventives et correctives (mesures à prendre par le client pour préserver la sécurité de l'instrument et ses limites de responsabilité)
Exécution d'une opération de paiement	Obligation de communiquer : montant, référence, frais, taux de change, date de réception, date de valeur soit après chaque opération soit mensuellement (relevé de compte)
Information pré-contractuelle	Obligation d'information avant signature et trace de la preuve à conserver par la banque

ges imputables au client sur chaque type de transaction – par exemple sur le relevé de compte mensuel – devront désormais être communiquées, de même que la répartition des charges entre PSP (si elle a lieu) et le taux de change (si applicable). L'obligation de communiquer au client des informations postérieurement à chaque opération de virement est déjà prévue réglementairement (règlement CRBF 99-09 relatif aux virements d'un montant au plus égal à 50 000 euros effectués au sein de l'Espace économique européen), mais les informations à restituer seront plus nombreuses.

DES CONVENTIONS DE COMPTE EXTRÊMEMENT DÉTAILLÉES

Dans la même optique de transparence, les conventions de compte devront désormais expliciter toutes les informations relatives à l'utilisation des services de paiement : elles devront stipuler précisément les modalités d'obtention, de fonctionnement et de retrait des moyens de paiement, ainsi que les normes et procédures pour donner son consentement à l'exécution de paiement (signature de l'ordre de virement par le client, signature de l'autorisation de prélèvement ou du mandat de prélèvement Sepa par le client, saisie du code confidentiel pour un paiement de proximité ou un retrait DAB par carte...). Elles devront également préciser la référence au moment de réception de l'ordre par la banque (définition du jour ouvrable) et le délai d'exécution maximal des transactions. Frais, taux d'intérêts de référence et taux de change devront de même être formalisés. Ces dispositions auront donc pour conséquence des contrats étoffés qui, bien

que peu visibles pour le client, inscristront contractuellement tous les engagements de la banque vis-à-vis de son client.

Les conditions de modification et résiliation de la convention de compte de dépôt et du contrat-cadre évoluent par contre en défaveur du client. Le préavis pour l'information du client passe ainsi de 3 à 2 mois et s'accompagne de la reconnaissance légale de l'acceptation tacite par le client de toutes les modifications de la convention de compte de dépôt ou du contrat-cadre, dans un délai d'un mois. Ce faisant, le client n'aura pas à résigner sa convention de compte en cas de modification de ces contrats, excluant par là même toute possibilité de contestation en dehors du délai légal de préavis. À l'opposé, la résiliation de la convention de compte par la banque devra s'accompagner d'un préavis de 2 mois, afin de permettre le dénouement des opérations en cours (présentations de chèques, paiements CB), ce qui constitue une nouveauté par rapport à la loi actuelle – qui ne précise pas les modalités de résiliation de la convention de compte et des autres contrats – et les pratiques courantes de la place qui font état d'un préavis d'un mois maximum.

DES RÈGLES DE RÉCLAMATION PLUS FAVORABLES AUX CLIENTS

La DSP vise également à rendre transparentes les règles de réclamation. Premier élément majeur, le client pourra désormais notifier sa réclamation au PSP dans un délai maximum de 13 mois après la date de débit. À titre de comparaison, le titulaire d'une carte de paiement ou de retrait dispose actuellement d'un délai de 70 jours, ou de 120 jours si cela est prévu contractuellement, pour contester les opérations (article L. 132-6 du CMF). Dans le cadre des réclamations relatives aux transactions non autorisées ou transactions

“Si l'obligation d'information préalable n'est pas nouvelle, elle devient toutefois plus contraignante que le droit actuel en imposant un contenu plus détaillé aux banques.”

de paiement inexactement exécutées notifiées par le client, celui-ci pourra retirer son consentement jusqu'au moment d'irrévocabilité, défini dans la convention de compte. Le PSP devra alors rembourser immédiatement le client. Par comparaison, il n'existe à ce jour aucune disposition légale régissant le virement et le prélèvement dont les règles de fonctionnement sont définies par des normes interbancaires et par la jurisprudence. Seules les modalités d'un ordre de paiement de carte sont définies par la loi actuelle (art. L. 132-2 CMF : ordre irrévocable sauf opposition pour perte, vol, utilisation frauduleuse de la carte...).

Élément important du processus de réclamation, la charge de la preuve de ces transactions non autorisées ou mal exécutées revient désormais à la banque. C'est désormais au PSP de prouver que la transaction a été authentifiée, enregistrée précisément, entrée dans le compte et non affectée par la répartition technique des charges. Le client est dégagé de toute responsabilité dans les cas :

- de perte ou vol de l'instrument de paiement avant son blocage (si le code confidentiel n'a pas été utilisé) ;
 - de détournement des données de l'instrument de paiement (à son insu) ;
 - de contrefaçon de l'instrument de paiement (s'il était en possession de son instrument) ;
 - de perte, vol, détournement, contrefaçon après que le client ait informé sa banque ;
 - ou si la banque ne lui a pas mis à disposition un service de blocage.
- Nouveauté, le texte aborde le remboursement des opérations de paiement autorisées. Sont particulièrement visés les paiements par carte auprès des loueurs de voiture ou des hôtels, lorsque le montant exact de l'opération de paiement n'est pas connu d'avance ainsi que les prélèvements récurrents, lorsque le montant de l'opération de paiement varie

d'une échéance à l'autre. Le client payeur pourra demander le remboursement de ces opérations dans une durée de 8 semaines à partir de la date de débit des fonds. Le PSP doit rembourser la somme complète de la transaction de paiement exécutée dans les 10 jours ouvrables suivant la réclamation. La banque peut demander au client de lui fournir des éléments factuels relatifs aux conditions justifiant sa contestation du montant : montant décalé par rapport à ce qu'il doit généralement attendre et utilisation frauduleuse éventuelle du moyen de paiement.

DE NOUVELLES CONTRAINTES POUR LES COMMERÇANTS

Il sera désormais interdit aux PSP de limiter la possibilité pour un bénéficiaire d'appliquer des frais ou de proposer une réduction au payeur pour l'utilisation d'un instrument de paiement donné. En France, à l'exception des paiements en liquide, les commerçants étaient théoriquement libres de moduler le prix payé en fonction du moyen de paiement ; en pratique cependant, les contrats passés avec les banques pour l'acquisition des cartes de paiement interdisaient cette modulation.

La France s'est néanmoins laissée une marge de manœuvre puisque les PSP pourront déroger à cette interdiction après adoption d'un décret. Dès à présent, les commerçants pourront proposer des réductions du prix payé. Pour une surcharge, en cas d'utilisation de moyens de paiements qui leur coûtent cher, il leur faudra attendre que le gouvernement ait défini les conditions d'application. *Statu quo* en somme.

ET DES CONDITIONS D'EXÉCUTION PLUS STRICTES POUR LES BANQUES

Dans le cadre de son effort de réaliser un marché unique des paiements entre États membres, la directive vise à uniformiser les délais d'exécution

des ordres, tout en garantissant que les dates de valeurs appliquées ne puissent être défavorables au client pour toutes les opérations de paiement et tous les services de paiement. En cible, une réduction globale des délais d'opération : toutes les transactions transfrontalières devront être exécutées au plus tard à J+1, avec un délai maximum de 4 jours ouvrables pour les opérations de paiement nécessitant une opération de change (dans la devise de l'un des états membres).

À l'heure actuelle, c'est principalement dans le cadre des opérations nationales que ces délais sont constatés. Des règles dérogatoires sont toutefois prévues jusqu'au 1^{er} janvier 2012, accordant un délai maximum d'exécution de trois jours ouvrables pour les opérations transfrontalières. Ce délai devra être précisé dans les conventions de compte. Il est ainsi probable qu'il faille attendre plusieurs mois pour que, dans la pratique, les délais d'exécution se raccourcissent.

La directive interdit par ailleurs aux banques d'appliquer à leurs clients des dates de valeur défavorables pour toutes les opérations de paiement : en synthèse, l'abrogation des dates de valeur est stipulée. Ces mesures ne font que corroborer en France la jurisprudence constante de la Cour de cassation, qui condamne depuis 1995 la pratique de dates de valeur défavorables au client, appliquées aux virements, prélèvements et aux remises et retraits d'espèces. À titre d'exemple, la mise à disposition des fonds lors d'un dépôt devra nécessairement s'effectuer à une date de valeur équivalente à la réception des espèces (au plus le lendemain dans le cadre d'une clientèle professionnelle). Les dates de valeur continueront de pouvoir être appliquées aux remises de chèque à l'encaissement et aux paiements de chèques étrangers qui nécessitent des délais techniques de traitement. Elles sont hors du périmètre de la directive.

CONDUISANT À UNE RÉDUCTION DES COÛTS POUR LE CLIENT

Ces mesures s'accompagnent d'une baisse de charges financières pour le client, aucune charge de paiement ne pouvant être imputée sur une transaction par la banque, à l'exception des ordres de virements à condition de le mentionner explicitement dans la convention de compte.

Par ailleurs, l'exécution des mesures dites correctives et préventives devra être assurée à titre gratuit par les PSP. Certaines prestations ne seront ainsi plus facturables au client : opposition cartes pour vol, opposition à un ou plusieurs virements et prélèvements, remboursement d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée.

L'obligation d'information des PSP relève également de la gratuité. La fourniture des documents pré-contractuels, l'envoi, à la demande du client, des conditions contractuelles pendant la durée du contrat, ainsi que les relevés d'opérations et de compte ne pourront plus être facturés. À noter par ailleurs que le relevé de compte mensuel est déjà délivré gratuitement par les banques en raison de leur qualité de mandataire, les obligeant à informer leur client des opérations passées sur son compte.

UNE HARMONISATION EUROPÉENNE ET UN CHANGEMENT MALGRÉ TOUT TRÈS PROGRESSIFS

À mesure de la publication des différentes transpositions en droit national, un certain scepticisme tendrait à gagner les différents acteurs de la place. La directive, comme beaucoup de textes européens, souffre en effet d'un cadre assez généraliste dont les mesures peuvent être soumises à interprétation par les différents États membres. C'est une des difficultés majeures posées par la directive. Un manque de consistance

entre les différentes transpositions, du fait de la trop grande latitude laissée aux états dans leur transposition en droit national.

Malgré tout, depuis le 1^{er} novembre, les trente pays concernés pointent tous vers un objectif partagé, ce qui a rarement été le cas au cours des décennies passées. La course à un cadre harmonisé des transactions en Europe prendra nécessairement plusieurs années, comme on a pu le constater lors de l'arrivée de l'IBAN et du BIC[1]. Le point d'étape prévu en 2012 par les instances européennes sera l'occasion de faire un premier bilan sur l'application effective de la DSP et légiférer le cas échéant sur les points les plus problématiques.

Pour les clients, le changement à court terme sera limité – la communication de nouvelles conventions de compte et grilles tarifaires étant plus souvent la préoccupation des services juridiques – ces mesures se matérialiseront au fil des opérations quotidiennes, via des délais d'exécution progressivement réduits et des règles de réclamation plus lisibles. C'est surtout avec la multiplication des échanges européens que la directive prendra son ampleur.

Rappelons également qu'au-delà de l'objectif de transparence et de clarification des processus de paiement, la DSP vise également à accroître l'ouverture à la concurrence. En instaurant l'ouverture à de nouveaux entrants, les "établissements de paiement", opérateurs téléphoniques, FAI, grande distribution, officines de transfert d'argent pourront bientôt émettre des cartes bancaires. Autant de modèles de distribution à définir, pour un paysage financier qui pourrait se diversifier dans les années à venir. Au bénéfice final du consommateur ? ■

« Les conditions de modification et résiliation de la convention de compte de dépôt et du contrat-cadre évoluent par contre en défaveur du client. »

[1] International bank account number et Bank identifier code.