Comptes de paiement: comparabilité des frais, changement de compte et accès à un compte assorti de prestations de base

2013/0139(COD) - 12/12/2013 - Texte adopté du Parlement, vote partiel en 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté des **amendements** à la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

La question a été renvoyée pour examen à la commission compétente. Le vote sur la résolution législative a été reporté à une séance ultérieure.

Les principaux amendements adoptés en plénière sont les suivants :

Document d'information sur les frais : pour que les consommateurs puissent comparer facilement les frais liés aux comptes de paiement dans l'ensemble du marché intérieur, les prestataires de services de paiement devraient leur fournir un document complet d'information qui indique **les frais pour tous les services liés au compte figurant dans la liste des services les plus représentatifs** et tous les autres frais susceptibles de se voir appliqués au compte. Le document devrait utiliser les termes et les définitions normalisés arrêtés au niveau de l'Union.

Le document devrait être **accessible en permanence** et être publié par les prestataires sous forme électronique sur leur site web, y compris pour les personnes qui ne sont pas clients.

Les prestataires de services de paiement seraient tenus de mettre à la disposition des consommateurs un **glossaire comportant tous les services liés au compte** ainsi que les définitions et explications correspondantes. Le glossaire devrait être rédigé dans un langage clair, dénué d'ambiguïté et non technique.

En outre, les banques devraient fournir gratuitement aux consommateurs un **relevé de tous les frais encourus et des taux d'intérêt applicables** à leur compte de paiement, sur une base annuelle.

La Commission aurait le pouvoir d’adopter des actes délégués concernant une **terminologie normalisée de l'UE** pour les services liés au comptes qui sont communs à une majorité au moins d'États membres. Dans chaque langue officielle de l'État membre, un seul terme serait utilisé pour chaque service.

Sites web comparateurs au niveau national : le Parlement a proposé qu'au moins un site Internet indépendant et accessible gratuitement soit mis en place **dans chaque État membre** pour comparer les frais imputés et les intérêts payés par les banques, ainsi que leurs niveaux de services.

Au plus tard trois ans après l'entrée en vigueur directive, l'Autorité bancaire européenne (ABE) devrait fournir un **site web comparateur au niveau de l'Union**.

Changement de compte : les clients devraient pouvoir changer de banque dans l'UE à des **frais raisonnables**.

Les frais supportés par un consommateur à l’occasion d’un changement de banque en raison du non-respect de ses obligations par un prestataire de services de paiement, devraient être **remboursés** dans un

délai de trois jours ouvrables à compter de l'établissement du non-respect. La charge de la preuve incomberait au prestataire de services de paiement.

Si la Commission n'en décide pas autrement au terme d'une analyse d'impact réglementaire, les États membres devraient veiller, au plus tard six ans après l'entrée en vigueur de la directive, à ce qu'un système soit mis en place pour permettre le **réacheminement automatique** des paiements d'un compte de paiement vers un autre au sein du même État membre.

Accès à un compte de base : la détention d'un compte de base ne devrait faire l'objet **d'aucune discrimination**. Toute discrimination rendue visible au moyen par exemple d'une apparence différente de la carte, d'un numéro de compte ou de carte différent, serait interdite.

Un compte devrait être proposé aux consommateurs **par tous les prestataires de services de paiement** qui sont actifs dans le secteur général des services de paiement de détail. Ce droit devrait s'appliquer **indépendamment du lieu de résidence** du consommateur et l'exercice de ce droit ne devrait pas être rendu excessivement difficile ou contraignant pour le consommateur.

Un amendement adopté en plénière stipule qu'État membre pourrait décider de **dispenser les prestataires de services de cette obligation** sous réserve de l'approbation de la Commission, et sur la base de critères objectifs et restrictifs. La Commission approuverait les dérogations i) si des conditions de concurrence égales sont garanties parmi tous les prestataires de services de paiement, ii) si le droit d'accès des consommateurs n'est pas compromis et iii) si la dérogation ne conduit pas à une situation où les clients des comptes de base sont en danger de stigmatisation dans l'État membre concerné.

Les banques devraient traiter les demandes d'accès à un compte de base dans un délai de **sept jours ouvrables à compter de la réception d'une demande** complète accompagnée d'une preuve d'identité.

Les États membres devraient en outre garantir qu'un **mécanisme** est en place :

- pour aider les consommateurs qui ne possèdent 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 juridiques, à satisfaire aux obligations du chapitre II de la directive 2005/60/CE;

- pour veiller à ce que les **consommateurs non bancarisés, vulnérables et mobiles** soient informés de la disponibilité de comptes de paiement assortis de prestations de base.

Pour exercer le droit d'ouvrir et d'utiliser un compte de base, les consommateurs devraient entretenir **un lien réel avec l'État membre où ils souhaitent ouvrir un compte**. Ce lien inclurait, au minimum, la nationalité, les attaches familiales, le centre des intérêts, le lieu de travail, le stage ou l'apprentissage, la poursuite d'opportunités professionnelles ou d'autres liens professionnels, le lieu d'étude ou de formation professionnelle, la résidence, la propriété d'un logement, et toute demande d'asile ou de migration en cours.

Les comptes de base **ne devraient pas comprendre d'autorisation de découvert** autre qu'une facilité de caisse temporaire pour de faibles montants. Les banques seraient autorisées à proposer des autorisations de découvert et d'autres produits de crédit en tant que services clairement distincts.

Informations générales sur les comptes de base : les députés ont demandé que les États membres :

- incitent les établissements d'enseignement à développer un **accompagnement des clients les plus vulnérables** afin de les responsabiliser et de les aider à gérer leur budget ; l'éduction financière devrait être promue, y compris à l'école ;

- veillent à ce que les autorités compétentes publient, y compris sur leur site web, un **audit de la performance** de chaque prestataire de services de paiement en ce qui concerne son respect de l'exigence du droit d'accès.

Règlement extrajudiciaire des litiges : le Parlement a suggéré que les États membres mettent en place des voies de plainte et de recours extrajudiciaire pour régler les litiges entre les consommateurs et les prestataires de services de paiement ayant trait aux droits et obligations institués dans le cadre de la directive. À ces fins, les États membres devraient désigner des organismes existants ou créer de nouveaux organismes.