



COMMISSION EUROPÉENNE

Bruxelles, le 18.7.2011
C(2011) 4977 final

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 18.7.2011

sur l'accès à un compte de paiement de base

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

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 18.7.2011

sur l'accès à un compte de paiement de base

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

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292,

considérant ce qui suit:

- (1) Il est essentiel de garantir aux consommateurs un accès aux services de paiement dans l'Union européenne (ci-après l'«Union») pour qu'ils puissent pleinement tirer parti du marché unique et pour assurer le bon fonctionnement de celui-ci. À l'heure actuelle, la disponibilité de services de paiement essentiels n'est pas assurée par les prestataires de services de paiement, et elle n'est pas garantie par tous les États membres de l'Union.
- (2) Les critères d'éligibilité restrictifs imposés par les prestataires de services de paiement pour l'ouverture d'un compte de paiement, lorsqu'ils vont au-delà des obligations légales, sont susceptibles de restreindre la liberté de circulation des personnes à l'intérieur de l'Union. Par ailleurs, les consommateurs ne pouvant pas disposer d'un compte de paiement sont privés de l'accès au marché des principaux services financiers, ce qui affaiblit l'inclusion financière et sociale, souvent au détriment des catégories les plus vulnérables de la population. Il leur est en outre plus difficile d'accéder à des biens et services essentiels. Il est donc nécessaire d'établir des principes en matière d'ouverture de comptes bancaires de base, un élément clé pour promouvoir l'inclusion et la cohésion sociale, afin de permettre aux consommateurs de bénéficier, au minimum, d'un ensemble commun de services de paiement essentiels.
- (3) Il est important de veiller à ce que les principes en matière d'ouverture de comptes de paiement de base soient appliqués de manière cohérente dans l'ensemble de l'Union. Toutefois, par souci d'efficacité, ils devront être mis en œuvre en tenant compte de la diversité des pratiques bancaires dans l'Union.
- (4) La présente recommandation définit les principes généraux applicables à la fourniture de comptes de paiement de base dans l'Union.
- (5) La présente recommandation devrait s'appliquer en conjonction avec la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur¹. En conséquence, les comptes de

¹ JO L 319 du 5.12.2007, p. 1.

paiement de base devraient être soumis aux règles sur la transparence des conditions et l'information sur les services.

- (6) Les dispositions de la présente recommandation ne devraient pas empêcher les États membres ni les prestataires de services de paiement de prendre des mesures que justifient des motifs légitimes de sécurité et d'ordre publics, conformément au droit de l'Union.
- (7) Dans chaque État membre, les consommateurs qui résident légalement dans l'Union et qui ne sont pas titulaires d'un compte de paiement dans cet État membre devraient être en mesure d'y ouvrir et d'y utiliser un compte de paiement de base. Afin d'élargir autant que possible l'accès aux comptes de paiement de base, les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs aient accès à un tel compte même en cas de situation financière défavorable, telle que chômage ou faillite personnelle. Ce droit à la détention d'un compte de paiement de base dans tout État membre devrait néanmoins être soumis aux exigences de la directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme², notamment en ce qui concerne les obligations de vigilance à l'égard des clients.
- (8) La présente recommandation devrait en outre être sans préjudice de l'obligation qui est faite au prestataire de services de paiement de résilier la convention régissant le compte de paiement de base dans des situations exceptionnelles, en vertu d'une législation de l'Union ou nationale pertinente, telle que la législation sur le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ou sur la prévention de crimes et les enquêtes concernant ceux-ci.
- (9) Pour garantir la disponibilité de comptes de paiement de base compte tenu des spécificités nationales, les États membres devraient pouvoir désigner à cet effet, dans le respect des principes de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité, un, plusieurs ou tous les prestataires de services de paiement. Les mesures à adopter par les États membres à cet égard ne devraient pas fausser la concurrence entre prestataires et être fondées sur les principes de transparence, de non-discrimination et de proportionnalité. Dans ce contexte, les États membres devraient rendre publics les droits et les obligations des prestataires chargés de proposer un compte de paiement de base.
- (10) Afin d'assurer la transparence et un traitement équitable et de permettre au consommateur de contester la décision du prestataire de services de paiement, ce dernier devrait communiquer au consommateur les motifs et la justification du refus d'ouverture d'un compte de paiement de base.
- (11) L'accès à une gamme essentielle de services de paiement devrait être garanti dans tous les États membres. Les services indissociablement liés au compte de paiement de base devraient inclure la possibilité d'y déposer et d'y prélever de l'argent. Ils devraient permettre au consommateur d'effectuer des opérations de paiement essentielles telles que la perception d'un salaire ou de prestations sociales, le règlement de factures ou

² JO L 309 du 25.11.2005, p. 15.

d'impôts et l'achat de biens et de services, notamment par virement, par prélèvement et par l'emploi d'une carte de paiement. Afin de favoriser autant que possible l'inclusion financière, ces services devraient permettre l'achat de biens et de services en ligne lorsque c'est techniquement possible. Ils devraient également donner la possibilité au consommateur d'émettre des ordres de paiement par l'intermédiaire de la fonction de banque en ligne du prestataire de services de paiement, lorsque c'est techniquement possible. Toutefois, le compte de paiement de base ne devrait pas permettre l'exécution d'un ordre de paiement dès lors qu'un tel ordre se traduirait par un solde de compte négatif. L'accès au crédit ne devrait pas être considéré comme une composante automatique d'un compte de paiement de base, ni comme un droit qui y serait attaché.

- (12) Dès lors que le prestataire de services de paiement facture au consommateur des frais pour l'ouverture, la gestion et la clôture du compte ainsi que pour les services qui y sont indissociablement liés aux termes de la présente recommandation, le montant total facturé devrait être raisonnable pour le consommateur et devrait être tel que ce dernier, compte tenu des spécificités nationales, n'est pas empêché d'ouvrir le compte de paiement de base ni d'utiliser les services qui y sont associés. Tous les frais supplémentaires facturés au consommateur en cas de non-respect des termes de la convention devraient eux aussi être raisonnables.
- (13) Afin que ce principe de tarification raisonnable soit mis en œuvre de manière harmonisée et efficiente, les États membres devraient définir ce qui constitue des frais raisonnables sur la base des critères indicatifs fixés dans la présente recommandation, qui peuvent être considérés conjointement.
- (14) Il y a également lieu d'arrêter des mesures sensibilisant les consommateurs à la disponibilité des comptes de paiement de base afin de promouvoir l'inclusion financière. Par conséquent, les États membres et les prestataires de services de paiement devraient communiquer aux consommateurs des informations générales, claires et compréhensibles sur les principales caractéristiques et conditions d'utilisation de ces comptes, ainsi que sur les démarches pratiques que les consommateurs doivent entreprendre pour exercer leur droit à l'ouverture d'un compte de paiement de base. Les consommateurs devraient également être informés de ce qu'il n'est pas nécessaire d'acquiescer des services supplémentaires pour disposer d'un compte de paiement de base.
- (15) Afin de se conformer aux dispositions de la présente recommandation, il est nécessaire de traiter des données à caractère personnel concernant les consommateurs. Ce traitement doit respecter la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données³, et notamment ses articles 6, 7, 10, 11, 12 et 17, qui visent à garantir un traitement loyal et licite et le respect du droit fondamental à la protection des données à caractère personnel, notamment eu égard aux exigences générales de nécessité et de proportionnalité, au droit de la personne concernée d'accéder à ses données personnelles et à faire rectifier et effacer ou bloquer les données inexactes, ainsi que

³ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

son article 28 concernant le contrôle du respect de la directive 95/46/CE par des autorités publiques indépendantes chargées de la protection des données.

- (16) Il convient que les consommateurs puissent recourir à des procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours pour le règlement des litiges ayant trait aux principes énoncés dans la présente recommandation. Il devrait être possible de recourir à des organismes et mécanismes existants, par exemple ceux instaurés aux fins du règlement des litiges concernant les droits et obligations prévus par la directive 2007/64/CE.
- (17) La mise en œuvre des principes énoncés dans la présente recommandation devrait être renforcée par une surveillance prudentielle au niveau national. Les autorités compétentes devraient être dotées de moyens leur permettant d'accomplir efficacement leurs missions.
- (18) Les États membres devraient établir des statistiques annuelles fiables indiquant, au minimum, le nombre de comptes de paiement de base ouverts, le nombre de refus d'ouverture et le nombre de clôtures de tels comptes, ainsi que les frais associés à ces comptes, et sont invités à exploiter toute source d'information utile à cette fin. Ils devraient communiquer annuellement ces informations à la Commission, et pour la première fois au plus tard le 1^{er} juillet 2012.
- (19) Les États membres devraient être invités à prendre les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de la présente recommandation dans les 6 mois suivant sa publication. Sur la base des informations fournies par les États membres, la Commission suivra et évaluera les mesures arrêtées jusqu'au 1^{er} juillet 2012. En se fondant sur les résultats de ce suivi, la Commission proposera toute mesure, y compris législative le cas échéant, qui s'avérerait nécessaire pour garantir que les objectifs de la présente recommandation sont pleinement atteints,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

SECTION I DEFINITIONS

1. Aux fins de la présente recommandation, on entend par:
 - a) «consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle;
 - b) «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, chargé de proposer des comptes de paiement de base conformément au point 3;
 - c) «compte de paiement»: un compte détenu au nom d'un consommateur et qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement;
 - d) «opération de paiement»: une opération de paiement au sens de l'article 4, point 5), de la directive 2007/64/CE;
 - e) «fonds»: des fonds au sens de l'article 4, point 15), de la directive 2007/64/CE;

- f) «convention»: un contrat-cadre au sens de l'article 4, point 12), de la directive 2007/64/CE.

SECTION II DROIT D'ACCES

2. Les États membres devraient veiller à ce que tout consommateur résidant légalement dans l'Union ait le droit d'ouvrir un compte de paiement de base auprès d'un prestataire de services de paiement opérant sur leur territoire et d'utiliser ce compte, pour autant qu'il ne dispose pas déjà, sur leur territoire, d'un compte de paiement lui permettant de recourir aux services de paiement énumérés au point 6. Il devrait bénéficier de ce droit quelle que soit sa situation financière.
3. Les États membres devraient faire en sorte qu'au moins un prestataire de services de paiement propose des comptes de paiement de base sur leur territoire. À cette fin, ils devraient tenir compte de la localisation géographique ou de la part de marché des prestataires de services de paiement sur leur territoire. Ils devraient veiller à ce qu'il n'en découle pas une distorsion de la concurrence entre prestataires de services de paiement.
4. Les États membres devraient prendre des mesures pour garantir que les prestataires de services de paiement utilisent des systèmes transparents, équitables et fiables lorsqu'ils vérifient si le consommateur détient ou non un compte de paiement.
5. Les États membres devraient veiller à ce que, lorsqu'une demande d'ouverture d'un compte de paiement de base est rejetée, le prestataire de services de paiement communique immédiatement, par écrit et gratuitement au consommateur les motifs et la justification de ce rejet. Ce droit à l'information peut être limité par des mesures législatives dès lors que cette limitation a un caractère nécessaire et proportionné et vise à préserver la sécurité nationale ou l'ordre public.

SECTION III CARACTERISTIQUES DU COMPTE DE PAIEMENT DE BASE

6. Un compte de paiement de base devrait comprendre les services de paiement suivants:
 - a) les services permettant d'effectuer toutes les opérations requises aux fins de l'ouverture, de la gestion et de la clôture d'un compte de paiement;
 - b) les services permettant de déposer de l'argent sur un compte de paiement;
 - c) les services permettant de retirer des espèces d'un compte de paiement;
 - d) l'exécution d'opérations de paiement, y compris les transferts de fonds en provenance et à destination d'un compte de paiement auprès du prestataire de services de paiement du consommateur ou d'un autre prestataire de services de paiement suite à:

- i) l'exécution de prélèvements;
 - ii) l'exécution d'opérations de paiement par l'intermédiaire d'une carte de paiement qui ne permet pas l'exécution d'opérations de paiement au-delà du solde courant du compte de paiement;
 - iii) l'exécution de virements.
7. L'accès à un compte de paiement de base ne devrait pas être subordonné à l'achat de services supplémentaires.
8. Le prestataire de services de paiement ne devrait pas proposer, ni explicitement, ni tacitement, de possibilités de découvert associées à un compte de paiement de base. Un ordre de paiement adressé au prestataire de services de paiement du consommateur ne devrait pas être exécuté dès lors que son exécution se traduirait par un solde négatif du compte de paiement de base du consommateur.

SECTION IV FRAIS ASSOCIES

9. Les États membres devraient veiller à ce que le compte de paiement de base soit fourni gratuitement ou pour un coût raisonnable.
10. Lorsqu'un prestataire de services de paiement facture au consommateur l'ouverture, la gestion et la clôture d'un compte de paiement de base ou l'utilisation d'un ou plusieurs des services énumérés au point 6, le montant total des frais facturés aux consommateurs devrait être raisonnable.
11. Tous les frais supplémentaires facturés par le prestataire de services de paiement dans le cadre de la convention régissant le compte de paiement de base, y compris ceux qui découlent du non-respect des engagements pris par le consommateur dans la convention, devraient être raisonnables.
12. Les États membres devraient définir ce qui constitue des frais raisonnables, en appliquant un ou plusieurs des critères suivants:
- a) les niveaux de revenu nationaux;
 - b) les frais moyens associés aux comptes de paiement dans l'État membre;
 - c) le total des coûts de fourniture du compte de paiement de base;
 - d) les prix nationaux à la consommation.

SECTION V INFORMATIONS GENERALES

13. Les États membres devraient organiser des campagnes de sensibilisation du public concernant l'existence des comptes de paiement de base, leurs conditions tarifaires, les procédures à suivre pour exercer le droit à l'ouverture d'un compte bancaire de

base et les modalités d'accès aux procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours.

14. Les États membres devraient veiller à ce que les prestataires de services de paiement fournissent aux consommateurs des informations sur les caractéristiques spécifiques des comptes de paiement de base proposés, sur les frais qui y sont associés et sur leurs conditions d'utilisation. Les consommateurs devraient également être informés de ce qu'il n'est pas nécessaire d'acquérir des services supplémentaires pour accéder à un compte de paiement de base.

SECTION VI

SURVEILLANCE ET PROCEDURES DE REGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES

15. Les États membres devraient désigner des autorités compétentes chargées d'assurer et de contrôler le respect effectif des principes énoncés dans la présente recommandation. Ces autorités compétentes devraient être indépendantes des prestataires de services de paiement.
16. Les États membres devraient veiller à ce que des procédures adéquates et efficaces de réclamation et de recours soient mises en place en vue du règlement extrajudiciaire des litiges entre prestataires de services de paiement et consommateurs concernant des droits et obligations qui découlent des principes énoncés dans la présente recommandation, en faisant appel, le cas échéant, à des organes existants. En outre, ils devraient veiller à ce que tous les prestataires de services de paiement chargés de proposer des comptes de paiement de base adhèrent à un ou plusieurs des organes mettant en œuvre ces procédures de réclamation et de recours.
17. Les États membres devraient veiller à ce que les organes visés au point 16 coopèrent activement pour résoudre les litiges transfrontières.

SECTION VII

INFORMATIONS STATISTIQUES

18. Les États membres devraient veiller à ce que les prestataires de services de paiement fournissent annuellement aux autorités nationales des informations fiables sur, au minimum, le nombre de comptes de paiement de base ouverts, le nombre de demandes d'ouverture de comptes de paiement de base rejetées et les motifs de ces rejets, le nombre de comptes de paiement de base clôturés ainsi que les frais associés aux comptes de paiement de base. Ces informations devraient être fournies sous forme agrégée.
19. Une fois par an et pour la première fois le 1^{er} juillet 2012 au plus tard, les États membres sont invités à fournir à la Commission des informations sur le nombre de comptes de paiement de base ouverts, le nombre de demandes d'ouverture de comptes de paiement de base rejetées et les motifs de ces rejets, le nombre de comptes de paiement de base clôturés ainsi que les frais associés aux comptes de paiement de base.

SECTION VIII
DISPOSITIONS FINALES

20. Les États membres sont invités à prendre les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de la présente recommandation au plus tard 6 mois après sa publication, et à notifier à la Commission toutes les mesures arrêtées conformément à celle-ci.
21. Les États membres sont destinataires de la présente recommandation.

Fait à Bruxelles, le 18.7.2011

Par la Commission
Michel BARNIER
Membre de la Commission

AMPLIATION CERTIFIEE CONFORME
Pour la Secrétaire générale,

Jordi AYET PUIGARNAU
Directeur du Greffe