

# Annexe I – Autorités compétentes chargées d’assurer le respect du règlement par les prestataires de services de paiement et par les utilisateurs de services de paiement et coordonnées pour le dépôt des plaintes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zone euro** | **Autorité compétente chargée d’assurer le respect du règlement par les prestataires de services de paiement** | **Autorité compétente chargée d’assurer le respect du règlement par les utilisateurs de services de paiement** |
| Autriche | Finanzmarktaufsicht (autorité autrichienne de surveillance financière)  Verbraucheranfragen & Beschwerden  Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, ÖSTERREICH  <https://www.fma.gv.at/en/complaints-and-points-of-contact/> | |
| Belgique | Banque nationale de Belgique/Nationale Bank van België  Département du contrôle prudentiel/Departement Prudentieel Toezicht  Boulevard de Berlaimont 3, 1000 Bruxelles/Berlaimontlaan 3, 1000 Brussel, BELGIQUE/BELGIË  [www.nbb.be](http://www.nbb.be/) | Service public fédéral Économie, Inspection économique/Federale Overheidsdienst Economie Economische Inspectie  Boulevard du Roi Albert II 16, 1000 Bruxelles/Koning Albert ll-laan 16, 1000 Brussel, BELGIQUE/BELGIË  [www.economie.fgov.be](http://www.economie.fgov.be/) |
| Chypre | Κεντρική Τράπεζα της Κύπρου/Central Bank of Cyprus (Banque centrale de Chypre)  80 Kennedy Avenue, 1076 Λευκωσία/Nicosia, ΚΥΠΡΟΣ/CYPRUS | Inter-Ministerial Committee (comité interministériel)  Υπουργείο Οικονομικών/Ministry of Finance (ministère des finances)  Michael Karaoli &  Gregori Afxentiou, 1439 Λευκωσία/Nicosia, ΚΥΠΡΟΣ/CYPRUS |
| Estonie | Finantsinspektioon (autorité estonienne de surveillance financière)  [https://www.fi.ee](https://www.fi.ee/) | Tarbijakaitseamet (conseil estonien pour la protection des consommateurs)  [http://www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee/) |
| Finlande[[1]](#footnote-1) | Finanssivalvonta (autorité finlandaise de surveillance financière)  Snellmaninkatu 6, Helsinki  PL 103, FI-00101  Helsinki, SUOMI/FINLAND  [kirjaamo@fiva.fi](mailto:kirjaamo@fiva.fi) Tél. +358 1083151,  Ligne d’assistance téléphonique pour les utilisateurs de services bancaires, d’investissement et d’assurance  Tél. 0800-0-5099 | Kuluttaja-asiamies (médiateur auprès des consommateurs)  Kilpailu- ja kuluttajavirasto (autorité finlandaise de la concurrence et des consommateurs)  Siltasaarenkatu 12 A, 00530 Helsinki  PL 5, FI-00531 Helsinki, SUOMI/FINLAND  Tél. +358 295053000 |
| France | Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)  Secrétariat général de l’ACPR  61 rue Taitbout  75426 Paris Cedex 09, FRANCE  Banque de France  Direction des systèmes de paiement et des infrastructures de marché  31 rue Croix des Petits-Champs  75049 Paris Cedex 01, FRANCE  Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)  59 boulevard Vincent Auriol  75703 Paris Cedex 13, FRANCE | Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)  59 boulevard Vincent Auriol  75703 Paris Cedex 13, FRANCE |
| Allemagne | Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (office fédéral allemand de surveillance des services financiers)  Graurheindorfer Straße 108  53117 Bonn, DEUTSCHLAND  Courriel: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de) | Liste des chambres de commerce et d'industrie et des chambres des métiers visées par l'article 8 de la loi UWG et par l'article4 de la loi UklaG[[2]](#footnote-2) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Grèce[[3]](#footnote-3) | Τράπεζα της Ελλάδος/Bank of Greece (Banque de Grèce)  21 E. Venizelos Avenue, 10250 Athènes, ΕΛΛΑΔΑ/GREECE  [www.bankofgreece.gr/pages/en/other/communication.aspx](http://www.bankofgreece.gr/pages/en/other/communication.aspx)  Secrétariat général pour la protection des consommateurs, 20 Kaningos Square, 10181 Athènes, ΕΛΛΑΔΑ/GREECE  [www.1520.gov.gr/epikoinia](http://www.1520.gov.gr/epikoinia) [www.1520.gov.gr/ypovoli-kataggelias?id=253](http://www.1520.gov.gr/ypovoli-kataggelias?id=253) |  |
| Irlande | Banc Ceannais na hÉireann/Central Bank of Ireland (Banque centrale d’Irlande)  PO Box 559, Dame Street, Dublin 2, D02 P656, ÉIRE/IRELAND  Courriel: [enquiries@centraibank.ie](mailto:enquiries@centraibank.ie) | Competition and Consumer Protection Commission (commission de la concurrence et de la protection des consommateurs)  PO Box 12585, Dublin 1, ÉIRE/IRELAND  Courriel: [consumerenforcement@ccpc.ie](mailto:consumerenforcement@ccpc.ie) |
| Italie | Banca d’Italia (Banque d’Italie)  Via Nazionale 91, 00184 Roma, ITALIA [email@bancaditalia.it](mailto:email@bancaditalia.it) | Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (autorité italienne de la concurrence)  Piazza Verdi 6/A, 00198 Roma, ITALIA [www.agcm.it](http://www.agcm.it/) (site internet en anglais également) |
| Lettonie | Finanšu un kapitāla tirgus komisija (commission des marchés financiers et de capitaux)  Kungu iela 1, Riga, LATVIJA  Courriel: [fktk@fktk.lv](mailto:fktk@fktk.lv) Tél. +371 67774800 |  |
| Lituanie | Lietuvos Bankas (Banque de Lituanie)  Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, LIETUVA/LITHUANIA  Tél. +370 52680029  Fax +370 52680038 | |
| Luxembourg | Commission de surveillance du secteur financier  Tél. +352 26251-1 (central) - [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu/) – [direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)  283, route d’Arlon, L-1150 Luxembourg, LUXEMBOURG  Adresse postale: L-2991 Luxembourg, LUXEMBOURG | |
| Malte | Bank Ċentrali ta’ Malta/Central Bank of Malta (Banque centrale de Malte)  Pjazza Kastilja  Valletta, VLT 1060, MALTA  [oversight@centralbankmalta.org](mailto:oversight@centralbankmalta.org) | |
| Pays-Bas | De Nederlandsche Bank (Banque des Pays-Bas) – [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl/) | Autoriteit Consument & Markt (autorité néerlandaise des consommateurs et des marchés) – [www.acm.nl](http://www.acm.nl/) |
| Portugal | Banco de Portugal (Banque du Portugal)  Apartado 2240, 1106-001 Lisboa, PORTUGAL  [info@bportugal.pt](mailto:info@bportugal.pt) ou site internet: <http://clientebancario.bportugal.pt/pt-PT/Reclamacoes/Paginas/Formulariodenovareclamacao.aspx> | |
| Slovaquie | Národná banka Slovenska (Banque nationale de Slovaquie)  [http://www.nbs.sk](http://www.nbs.sk/)  [info@nbs.sk](mailto:info@nbs.sk)  Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb (autorité slovaque de surveillance des communications électroniques et des services postaux)  [inspection@teleoff.gov.sk](mailto:inspection@teleoff.gov.sk)  Ministerstvo spravodlivosti (ministère de la justice) [http://www.justice.gov.sk](http://www.justice.gov.sk/)  Ministerstvo financií (ministère des finances)  [http://www.finance.gov.sk](http://www.finance.gov.sk/) | Slovenská obchodná inšpekcia (inspection slovaque du commerce)  [http://www.soi.sk](http://www.soi.sk/) [info@soi.sk](mailto:info@soi.sk) |
| Slovénie | Banka Slovenija (Banque de Slovénie)  Slovenska 35  SI-1505 Ljubljana  SLOVENIJA  [pr@bsi.si](mailto:pr@bsi.si) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Espagne | Banco de España (Banque d’Espagne)  [http://www.bde.es](http://www.bde.es/) [paymentsystems@bde.es](mailto:paymentsystems@bde.es) | Autorités des consommateurs des communautés autonomes[[4]](#footnote-4)  coordonnées par AECOSAN  C/Príncipe de Vergara, 54, 28006, Madrid, ESPAÑA |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hors zone euro** | **Autorité compétente chargée d’assurer le respect du règlement par les prestataires de services de paiement** | **Autorité compétente chargée d’assurer le respect du règlement par les utilisateurs de services de paiement** |
| Bulgarie | Българска народна банка/Bulgarian National Bank (Banque nationale de Bulgarie)  1, Knyaz Alexander І Sq., 1000 Sofia, БЪЛГАРИЯ/BULGARIA  Coordonnées pour le dépôt des plaintes: [krastev.k@bnbank.org](mailto:krastev.k@bnbank.org) | |
| Croatie[[5]](#footnote-5) | Ministarstvo financija, Financijski inspektorat (ministère des finances, inspection des finances)  Ulica grada Vukovara 72  HR-10002 Zagreb  HRVATSKA  P.O. BOX 274  Courriel: [info.fi@mfin.hr](mailto:info.fi@mfin.hr) | Hrvatska narodna banka (Banque nationale de Croatie)  Trg hrvatskih velikana 3  HR-10002 Zagreb  HRVATSKA  P.O. BOX 603  Courriel: [prituzbe-zpp@hnb.hr](mailto:prituzbe-zpp@hnb.hr) |
| République tchèque | Česká národní banka (Banque nationale tchèque)  Adresse: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, ČESKÁ REPUBLIKA  Tél. +420 224411111 – Fax +420 224412404 – Courriel: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)  <http://www.cnb.cz/en/about_cnb/form_general_enquiry/general_enquiry.html> | |
| Danemark | Finanstilsynet (autorité danoise de surveillance financière)  Århusgade 110, 2100 København Ø, DANMARK  Tél. +45 33558282  Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (autorité danoise de la concurrence et des consommateurs)  Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, DANMARK  Tél. +45 41715000 | |
| Hongrie | Magyar Nemzeti Bank (MNB) (Banque nationale de Hongrie )  Budapest, Szabadság tér 9, 1054,  MAGYARORSZÁG/HUNGARY [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu) ou [info@.mnb.hu](mailto:info@.mnb.hu) | |
| Pologne[[6]](#footnote-6) | Komisja Nadzoru Finansowego (autorité polonaise de surveillance financière),  Plac Powstańców Warszawy 1 skr. poczt. 419, 00-950 Warszawa, POLSKA/POLAND  Tél. +48 222625000  Courriel: [knf@knf.gov.pl](mailto:knf@knf.gov.pl) | Sąd Polubowny (tribunal arbitral), Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, POLSKA/POLAND  Tél. + 48 222624054  Courriel: sad.pohłbo [wnv@knf.gov.pl](mailto:wnv@knf.gov.pl)  ou  Rzecznik Finansowy (médiateur financier), Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, POLSKA/POLAND  Tél. +48 223337326 – Tél. +48 223337327 |
| Roumanie | Banca Naţională a României (Banque nationale de Roumanie)  25 Lipscani Street 3, 030031 Bucureşti, ROMÂNIA  [info@bnro.ro](mailto:info@bnro.ro) Tél. +40 213130410 ou +40 213152750 | |
| Suède | Finansinspektionen (autorité suédoise de surveillance financière)  Box 7821  SE-103 97 Stockholm, SVERIGE  Courriel: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se) | |
| Royaume-Uni | Financial Conduct Authority (autorité britannique de conduite financière)  25 The North Colonnade, London,  E14 5HS, UNITED KINGDOM | Financial Ombudsman Service (service du médiateur financier) |

1. La Finanssivalvonta (FIN-FSA) est compétente pour les prestataires de services de paiement et pour les utilisateurs de services de paiement. [↑](#footnote-ref-1)
2. <http://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Downloads/I/industrie-und-handelskammern-handwerkskammern-uwg-uklag-liste.pdf;jsessionid=3E4C6ED1BD48A17A825D906F2AF3A35E?__blob=publicationFile&v=2> [↑](#footnote-ref-2)
3. Les dispositions de l'article 30 de la loi 4141/2013 ne désignent pas expressément d'autorité compétente pour les utilisateurs de services de paiement, qu’il s’agisse de consommateurs ou non. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ces autorités sont coordonnées par l’Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo (agence espagnole de la consommation, la sécurité alimentaire et la nutrition, sous-direction générale de la coordination, la qualité et la coopération en matière de consommation) <http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm>

   <http://aesan.msssi.gob.es/SIAC-WEB/contacto.do?reqCode=newSearch> [↑](#footnote-ref-4)
5. La Banque nationale de Croatie est compétente pour les prestataires de services de paiement et pour les utilisateurs de services de paiement. [↑](#footnote-ref-5)
6. Bien que deux instances soient indiquées pour les utilisateurs de services de paiement, elles ne sont pas compétentes pour les plaintes contre d’autres utilisateurs de services de paiement qui ne respecteraient pas le règlement (voir le point 2.3 sur la discrimination concernant l’IBAN). [↑](#footnote-ref-6)