

1. Quel est l'objectif de la PSD qui est à l'origine de la loi luxembourgeoise sur les services de paiement ?

- Harmoniser les législations relatives aux services de paiements dans tout l'EEE,
- Assurer des paiements transfrontaliers aussi simples, performants et sécurisés que les paiements domestiques,
- Garantir une meilleure protection du consommateur,
- Permettre une concurrence accrue par l'arrivée de nouveaux acteurs (les établissements de paiement).

2. Quels services de paiement sont couverts par la nouvelle législation ?

- Virements
- Domiciliations de créances uniques et récurrents
- Paiements par carte (de débit) y compris le prélèvement sur guichet automatique
- Dépôt en espèce à un guichet bancaire ou d'un établissement.

3. Quels pays et devises entrent dans le champ d'application de la PSD ?

Les 30 pays de l'Espace Economique Européen (EEE) c'est à dire :

- les 27 pays membres de l'Union Européenne
- l'Islande
- le Liechtenstein
- la Norvège.

L'Euro et les devises non-Euro des pays de l'EEE.

4. Quels sont les acteurs concernés par la PSD ?

- Les prestataires de services de paiements qui ne se limitent plus exclusivement aux instituts de crédit mais également à tout établissement de paiement agréé par la CSSF pour pouvoir offrir des services de paiement. Ces établissements – appelés établissements de paiement, peuvent être des opérateurs de téléphonie mobile, des supermarchés, des entreprises de transport, des entreprises offrant des services d'envoi d'argent, etc.
- Les consommateurs privés,
- Les entreprises (pour lesquelles certaines règles de la PSD peuvent ne pas s'appliquer).

5. Quels sont les changements au niveau des espèces et des chèques ?

La nouvelle législation réglemente essentiellement les paiements électroniques tout en tenant compte de quelques cas spécifiques de manipulation d'espèces et de chèques

- Retraits en espèces auprès d'un distributeur de billet luxembourgeois :

aucun changement,

- Retraits en espèces auprès d'un distributeur de billet à l'étranger :

aucun changement, si ce n'est une information réglementée sur les taux de change et frais éventuels,

- Dépôts en espèce au guichet :

crédit en compte à la date de réception des fonds et après vérification, dans le cas où les fonds versés sont dans la devise du compte et que le client est un consommateur,

- Chèques :

aucun changement.

6. Quels sont les changements au niveau des virements, domiciliations de créances et des cartes de paiement ?

La Banque Fortuna S.C. appliquait déjà en majeure partie les modalités imposées depuis le 1er novembre 2009 par la nouvelle loi.

▪ **Transparence des informations**

Les conditions générales ou les documents d'ouverture de compte précisent un certain nombre de points dont entres autres :

- les instruments de paiement soumis à la PSD,
- les frais applicables,
- les modalités et fréquences d'envois d'informations au client,
- les informations préalables à l'exécution d'une transaction,

▪ **Délais d'exécution**

Le délai d'exécution d'une transaction sera de maximum J+1 à partir de la date de réception de l'ordre par votre banque ; mais une période d'adaptation jusqu'en 2012 autorisera un maximum de J+3 (J étant le jour de la prise en charge d'un ordre de paiement et est un jour ouvrable). Les jours d'exécution sont des jours ouvrables bancaires. Un ordre de virement remis le vendredi avant la fin de la journée ouvrée, sera ainsi traité le lundi (J+1) respectivement le mercredi (J+3).

Ce délai peut être augmenté d'un jour ouvrable supplémentaire pour un ordre remis sur un support papier.

▪ **Date de valeur**

Pour un virement reçu par un client, la date de valeur crédit sur le compte du bénéficiaire est égale à la date à laquelle votre banque a effectivement reçu le montant.

Pour un virement effectué par un client, la date de valeur débit sur le compte du donneur d'ordre ne peut pas être antérieure à la date de l'opération

▪ **Frais**

Le client est informé préalablement à l'exécution d'un paiement, des éventuels frais qu'il devra supporter. Ceux-ci se trouvent sur notre guide de frais, disponible sur notre site ou sur simple demande.

Le montant intégral de l'opération est transféré : Les frais ne seront pas prélevés sur le montant à transférer.

▪ **Harmonisation des règles en matière de contestation**

- Opération autorisée préalablement par le client :

Une contestation est possible dans certains cas, dans un délai de 8 semaines après le débit en compte (exemple : domiciliation dont on ne connaît pas le montant préalable et qui dépasse une valeur raisonnable).

- Opération non autorisée ou mal exécutée :

Une contestation est possible dans un délai de 13 mois après le débit en compte ; la banque rembourse immédiatement son client et sans frais.

7. Quelles seront les obligations pour le consommateur ?

▪ **La carte bancaire**

Le fonctionnement technique et opérationnel de votre carte de paiement ne change pas avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi relative aux services de paiement.

Tout comme par le passé, vous devez conserver et utiliser en toute sécurité votre carte de paiement (débit ou crédit) et l'utiliser conformément aux conditions générales d'utilisation ;

«Ne jamais conserver dans un même endroit votre carte bancaire et son code PIN!» (en cas de perte ou vol de la carte et du code PIN vous ne seriez pas remboursés du montant des opérations réalisées frauduleusement).

Des services d'appels pour la déclaration de vol ou de perte ont été mis en place par votre banque. Veuillez mémoriser les numéros d'appels de ces services.

▪ **Virement**

Avec l'introduction de l'IBAN en 2003 les banques luxembourgeoises ont anticipé un des changements majeurs apportés par la PSD et SEPA. Les clients luxembourgeois sont entretemps habitués à l'utilisation exclusive des numéros de comptes au format IBAN ainsi qu'au code BIC des établissements bancaires.

La transposition de la PSD en droit national introduit cependant un changement, à savoir :

Pour effectuer un virement, la banque du bénéficiaire n'est plus obligée de vérifier la cohérence entre le nom de bénéficiaire et le numéro de compte IBAN ; seul le numéro de compte peut être pris en compte. Il en résulte une responsabilisation plus importante du client donneur d'ordre sur les informations du numéro de compte du bénéficiaire qu'il renseigne sur son ordre de virement. La nouvelle loi impose les mêmes règles de fonctionnement que pour tout autre instrument de paiement, en particulier en ce qui concerne les délais de contestation.

▪ **Domiciliation**

La domiciliation de créances consiste à débiter le compte d'un client (le débiteur) sur demande du créancier et sur base d'un consentement (le mandat) donné par le débiteur au créancier. Le système de domiciliations de créances luxembourgeois (DOM) se limite aux opérations en Euros. La nouvelle loi relative aux services de paiement impose les mêmes règles de fonctionnement que pour tout autre instrument de paiement, en particulier en ce qui concerne les délais de contestation :

- 8 semaines pour une opération autorisée (i.e : existence d'un mandat) mais dont le montant n'était pas connu au préalable et dépasse ce que pouvait raisonnablement attendre le débiteur.
- 13 mois si l'opération n'est pas autorisée (pas de mandat) ou mal exécutée.

8. Votre banque peut-elle refuser d'exécuter une opération de paiement ?

Oui.

Dans quels cas ?

- Insuffisance de provision sur le compte bancaire ou solde indisponible (par exemple suite à une opération carte de crédit en cours ou à une saisie sur compte),
- Ordre de paiement incomplet ou contenant des informations erronées,
- Pas d'autorisation formulée de votre part pour une domiciliation.

Il convient de remarquer que tout refus sera notifié et justifié par votre banque. Des frais peuvent être prélevés en cas de notification de refus

9. Comment puis-je contester une opération de paiement non autorisée voire mal exécutée ?

Dès constat d'une opération de paiement effectuée à partir de votre compte pour laquelle vous n'avez pas donné votre autorisation, vous disposez d'un délai de 13 mois suivant la date de débit de votre compte pour nous en référer.

Dans le cas d'un paiement par carte ce délai est précisé dans les conditions générales d'utilisation de la carte.

10. Quels sont les changements relatifs aux frais sur les virements ?

La PSD ne définit pas les montants des frais pouvant être perçus par les prestataires de services pour l'exécution d'un paiement. Cette information relative au montant des frais appliqués à chaque instrument de paiement est dans notre guide de frais disponible sur notre site ou sur simple demande.

11. Quels sont les changements pour les virements effectués à destination de l'étranger (hors EEE) ?

Les délais d'exécution des virements effectués hors de l'EEE ou effectués dans une devise ne faisant pas partie de l'EEE ne sont pas réglementés dans la PSD.