

La Directive Européenne relative aux Services de Paiement dans le marché intérieur en vigueur au 13 janvier 2018 vise à renforcer les droits des utilisateurs de services de paiement en garantissant leur droit à l'information et en réduisant le montant à leur charge en cas d'utilisation frauduleuse de leur moyen de paiement.

Quels sont les principaux impacts pour les utilisateurs d'un service de paiement ?

Délais

- Le délai de traitement des réclamations est porté à **15 jours ouvrables** voire 35 jours ouvrables dans certains cas.
- Le remboursement des opérations non autorisées s'effectue désormais en **J+1** sauf en cas de soupçon de fraude motivé par écrit à la Banque de France par le prestataire de paiement.

Extension du périmètre des régimes de contestations

- **des opérations⁽¹⁾ autorisées sous 8 semaines** : le remboursement qui était réservé aux devises de l'Espace Économique Européen (EEE) s'étend désormais aux devises non EEE pour les opérations réalisées entre deux Prestataires de Services de Paiement (PSP) ;
- **des opérations⁽¹⁾ Non Autorisées (NA) ou Mal Exécutées (ME)** : le périmètre du signalement sans tarder, et du délai de forclusion de 13 mois, s'étend désormais aux opérations réalisées en toutes devises et hors EEE.

Le droit au remboursement devient inconditionnel pour les opérations réalisées par prélèvement (SDD)

Pour les paiements par carte, les fonds ne peuvent être bloqués que si vous avez consenti au montant exact des fonds à bloquer. Leur déblocage doit se faire après réception des informations sur le montant exact de l'opération de paiement et au plus tard immédiatement après réception de l'ordre de paiement.

En cas d'utilisation frauduleuse d'une carte bancaire perdue ou volée

- **le montant de la franchise**, c'est-à-dire la somme restant à la charge du client, pour les opérations réalisées à l'aide du code secret entre le moment du vol et celui où le titulaire fait opposition auprès de sa banque **passé de 150 € à 50 €.**
- **remboursement des opérations Non Autorisées (NA) pour les paiements par carte avant opposition** en cas de perte ou vol d'instrument de paiement ne pouvant être détecté par le payeur avant le paiement et en cas de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'établissement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

En cas d'opération Mal Exécutée (ME) parce que l'identifiant unique fourni par le client est inexact, **l'établissement du bénéficiaire doit maintenant coopérer aux efforts de l'établissement payeur** en lui communiquant toutes les informations utiles pour récupérer les fonds. En cas d'échec, ces informations pourront être mise à la disposition du payeur pour lui permettre un recours en justice.

Dates de valeur

- **Date de valeur à J et mise à disposition des fonds immédiate** pour les opérations de paiement passées au sein d'un même établissement et pour celles réalisées en toutes devises hors EEE.
- Après une opération Mal Exécutée (ME) ou Non Autorisée (NA), le compte est remis dans l'état dans lequel il aurait dû se trouver **à la bonne date de valeur.**

(1) En fonction du moyen de paiement utilisé.

Résumé non exhaustif, document à jour au 23/10/2017 sous réserve d'évolution de la réglementation.