

Luxembourg, 19 octobre 2018

A tous les prestataires de services de paiement offrant des comptes de paiement au Luxembourg qui sont soumis à la surveillance de la CSSF

CIRCULAIRE CSSF 18/700

Concerne : Loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement et portant :
1. transposition de la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 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 ; et
2. modification de la loi modifiée du 15 décembre 2000 sur les services financiers postaux (ci-après : « Loi »)¹

Mesdames, Messieurs,

La présente circulaire a pour objectif de présenter les grandes lignes des dispositions spécifiques de la Loi qui entreront en vigueur le 1^{er} novembre 2018. La Loi est entrée en vigueur le 19 juin 2017 pour ce qui regarde ses autres dispositions.

Il est rappelé que l'article 37 de la Loi est libellé comme suit : « *L'article 5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} et paragraphes 2 à 7, et les articles 6, 7 et 9 entrent en vigueur neuf mois après l'entrée en vigueur de l'acte délégué visé à l'article 3, paragraphe 4 de la directive 2014/92/UE*² ».

En mentionnant l'acte délégué visé à l'article 3, paragraphe 4 de la Directive 2014/92/UE, l'article 37 de la Loi se réfère au Règlement délégué (UE) 2018/32 de la Commission du 28

¹ <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/loi/2017/06/13/a559/jo>

² Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 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 (ci-après : « Directive 2014/92/UE ») :
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014L0092&from=fr>

septembre 2017 complétant la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les normes techniques de réglementation pour la terminologie normalisée arrêtée au niveau de l'Union pour les services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement (ci-après : « Règlement délégué (UE) 2018/32 »)³.

Le Règlement délégué (UE) 2018/32 établit la terminologie normalisée arrêtée au niveau de l'Union européenne pour les huit services rattachés à un compte de paiement (*cf. infra* pour la définition de compte de paiement) communs à la majorité au moins des Etats membres.

Le Règlement grand-ducal du 6 juin 2018 portant établissement de la liste normalisée des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement au sens de la loi du 13 juin 2017 relative aux comptes de paiement (ci-après : « Règlement grand-ducal du 6 juin 2018 »)⁴ est entré en vigueur le 15 juin 2018. Le Règlement grand-ducal du 6 juin 2018 a introduit dans la législation luxembourgeoise la « *liste normalisée* » qui est la liste (nationale) des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement (la liste normalisée contient dix services, y compris les huit services arrêtés au niveau de l'Union européenne).

L'article 37 de la Loi prévoyant que les articles qui y sont énoncés entrent en vigueur neuf mois après l'entrée en vigueur du Règlement délégué (UE) 2018/32 qui est entré en vigueur le 1^{er} février 2018, il en résulte que les articles visés à l'article 37 de la Loi entreront en vigueur le 1^{er} novembre 2018.

A ce sujet il convient de noter que les articles et paragraphes visés à l'article 37 de la Loi font tous partie du Chapitre 2 de la Loi intitulé « *Frais liés aux comptes de paiement* » et que le compte de paiement est défini à l'article 1^{er}, point 7 de la Loi comme suit :

« Un compte détenu au nom d'un ou de plusieurs consommateurs et servant à exécuter au moins les opérations de paiement suivantes :

- a) verser des fonds sur un autre compte de paiement ;*
- b) retirer des espèces ; et*
- c) exécuter des opérations de paiement, y compris des virements, en faveur d'un tiers et être bénéficiaire de telles opérations effectuées par un tiers. »*

Le consommateur est défini à l'article 1^{er}, point 4 de la Loi comme étant : « *toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale* ».

Il convient désormais de présenter les différentes dispositions qui entreront en vigueur au 1^{er} novembre 2018, en suivant le même ordre d'énonciation que la Loi.

A) Document d'information tarifaire et glossaire (article 5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} et paragraphes 2 à 7 de la Loi)

L'article 5, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} de la Loi prévoit qu'avant de conclure un contrat relatif à un compte de paiement avec des consommateurs, les prestataires de services de paiement doivent fournir à ceux-ci un document d'information tarifaire qui les informe sur les frais liés aux services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement, lesquels services sont

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0032&from=FR>

⁴ <http://legilux.public.lu/eli/etat/leg/rgd/2018/06/06/a475/jo>

énoncés et définis dans le Règlement grand-ducal du 6 juin 2018 (cf. *supra*) de la façon suivante :

1. « Banque en ligne » : Le prestataire de compte met à disposition du client un accès en ligne au compte ;
2. « Découvert » : Le prestataire de compte et le client conviennent à l'avance que le client peut emprunter de l'argent lorsqu'il n'y a plus d'argent sur le compte. Le contrat définit le montant maximal susceptible d'être emprunté et précise si des frais et des intérêts seront facturés au client ;
3. « Domiciliation » : Le client autorise un tiers (le bénéficiaire) à donner instruction au prestataire de compte de virer une somme d'argent du compte du client vers celui du bénéficiaire. Le prestataire de compte vire ensuite le montant considéré au bénéficiaire à la date ou aux dates convenues entre le client et le bénéficiaire. Le montant concerné peut varier ;
4. « Extrait de compte » : Le prestataire de compte met à disposition du client un extrait de compte ;
5. « Fourniture d'une carte de crédit » : Le prestataire de compte fournit une carte de paiement liée au compte de paiement du client. Le montant total correspondant aux opérations effectuées à l'aide de cette carte au cours d'une période convenue est prélevé intégralement ou partiellement sur le compte de paiement du client à une date convenue. Un contrat de crédit entre le prestataire de compte et le client détermine si des intérêts seront facturés au client au titre du montant emprunté ;
6. « Fourniture d'une carte de débit » : Le prestataire de compte fournit une carte de paiement liée au compte du client. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette carte est prélevé directement et intégralement sur le compte du client ;
7. « Ordre permanent » : Le prestataire de compte effectue, sur instruction du client, des virements réguliers, d'un montant fixe, du compte du client vers un autre compte ;
8. « Retrait d'espèces » : Le client retire des espèces de son compte ;
9. « Tenue de compte » : Le prestataire de compte gère le compte utilisé par le client ;
10. « Virement » : Le prestataire de compte vire, sur instruction du client, une somme d'argent du compte du client vers un autre compte.

Le consommateur doit notamment pouvoir aisément comparer les offres de comptes de paiement grâce à ce document d'information tarifaire qui est en principe un document succinct et distinct obéissant à certaines règles de présentation standardisées.

La Loi exige également (article 5, paragraphe 6 de la Loi) que les prestataires de services de paiement veillent à ce que le document d'information tarifaire soit disponible à tout moment pour les consommateurs (clients ou prospects) et il précise sous quelle forme (support papier ou autre support durable) le document d'information tarifaire doit être mis à disposition des consommateurs.

Concernant la forme sous laquelle le document d'information tarifaire doit être présenté, il convient de noter qu'en date du 1^{er} février 2018 est entré en vigueur le Règlement d'exécution (UE) 2018/34 de la Commission du 28 septembre 2017 définissant les normes techniques d'exécution en ce qui concerne les règles de présentation normalisées pour le document

d'information tarifaire et son symbole commun, conformément à la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil (ci-après : « Règlement d'exécution (UE) 2018/34 »)⁵.

Le Règlement d'exécution (UE) 2018/34 contient en annexe un modèle de document d'information tarifaire que les prestataires de services de paiement doivent utiliser et il fournit des instructions sur la manière d'établir le document d'information tarifaire.

Il est notamment prévu à l'article 1^{er}, paragraphe 2 du Règlement d'exécution (UE) 2018/34 que les seules modifications que les prestataires de services de paiement sont autorisés à apporter au modèle de document d'information tarifaire en le remplissant sont celles qui sont prévues par ledit Règlement d'exécution. En particulier, les prestataires de services de paiement doivent suivre l'ordre d'énonciation des informations, rubriques et sous-rubriques prévu dans le modèle.

Il convient également de signaler qu'en vertu de l'article 1^{er}, paragraphe 3 du Règlement d'exécution (UE) 2018/34, le prestataire de services de paiement doit fournir un document d'information tarifaire distinct pour chaque compte de paiement proposé au consommateur.

L'article 7 du Règlement d'exécution (UE) 2018/34 contient des informations détaillées sur la façon de remplir le document d'information tarifaire.

Dans le cadre de l'établissement du document d'information tarifaire, une attention particulière doit être portée aux offres groupées. A ce sujet il convient de citer l'article 5, paragraphe 4 de la Loi qui est libellé ainsi :

« Lorsqu'un ou plusieurs services sont proposés dans le cadre d'une offre groupée de services liés à un compte de paiement, le document d'information tarifaire indique :

- 1. les frais facturés pour l'ensemble de l'offre groupée ;*
- 2. les services inclus dans l'offre groupée et leur nombre ;*
- 3. les frais supplémentaires pour tout service excédant le nombre de services inclus dans l'offre groupée et compris dans les frais applicables à cette offre groupée. »*

En ce qui concerne les modalités de présentation des offres groupées dans le document d'information tarifaire, il convient de se référer aux articles 8 et 9 du Règlement d'exécution (UE) 2018/34. L'article 8 vise la présentation des offres groupées de services facturées comme une partie des frais entrant dans la sous-rubrique « *Services de compte généraux* ». L'article 9 vise la présentation des offres groupées de services facturées séparément des frais entrant dans la sous-rubrique « *Services de compte généraux* ». Il convient ainsi de noter que les offres groupées peuvent être présentées à deux endroits différents du document d'information tarifaire, à savoir : soit sous la rubrique « *Services de compte généraux* » (si elles tombent sous l'article 8), soit sous la rubrique « *Offre groupée de services* » (si elles tombent sous l'article 9).

L'article 10 du Règlement d'exécution (UE) 2018/34 détermine les modalités de présentation dans le document d'information tarifaire (visées aux articles 8 et 9 du Règlement d'exécution (UE) 2018/34) concernant les frais supplémentaires dus pour les services excédant le nombre de prestations couvert par les offres groupées de services liés à un compte de paiement.

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0034&from=FR>

Il convient également de se référer ici au considérant (4) du Règlement d'exécution (UE) 2018/34 qui prévoit que le prestataire de services de paiement devrait être en mesure de produire plusieurs documents d'information tarifaire concernant un compte de paiement, à condition qu'au moins une offre groupée soit incluse dans chaque document. Le prestataire de services de paiement peut prévoir un document d'information tarifaire établi en fonction d'une offre groupée visant une clientèle particulière (par exemple : une clientèle d'étudiants ou de retraités) ou en fonction d'une offre groupée comprenant un certain produit d'assurance (par exemple : une offre comprenant une assurance voyage ou une assurance habitation).

Il convient de noter qu'en vertu de l'article 8 de la Loi, lorsqu'un compte de paiement est proposé dans le cadre d'une offre groupée comprenant un autre produit ou service qui n'est pas lié à un compte de paiement *« les prestataires de services de paiement informent le consommateur de la possibilité d'ouvrir ce compte de paiement séparément et, si tel est le cas, leur fournissent des informations distinctes sur les coûts et frais afférents à chacun des autres produits et services compris dans ladite offre groupée qui peut être acheté séparément »*.

L'article 5, paragraphe 5 de la Loi mérite également l'attention dans la mesure où il prévoit que les prestataires de services de paiement mettent à disposition du consommateur un glossaire comprenant *« au moins la liste normalisée et les définitions correspondantes »*. Le glossaire ainsi que toutes les définitions que mettent les prestataires de services de paiement à la disposition des consommateurs doivent être rédigés dans un langage clair, dénué d'ambiguïté, non technique et non trompeur.

L'article 5, paragraphe 6 de la Loi dispose que les prestataires de services de paiement doivent veiller à ce que le glossaire soit disponible à tout moment pour les consommateurs (clients ou prospects) et prévoit de quelle manière le glossaire doit être mis à disposition.

B) Relevé de frais (article 6 de la Loi)

L'article 6, paragraphe 1^{er} de la Loi prévoit l'obligation pour les prestataires de services de paiement de fournir aux consommateurs qui sont leurs clients un relevé de tous les frais encourus, une fois par an au moins et à titre gratuit.

Ce relevé reprendra tous les frais encourus ainsi que, le cas échéant, des informations concernant les taux d'intérêt débiteur et créditeur appliqués au compte de paiement pour les services liés aux comptes de paiement.

L'article 6, paragraphe 2 de la Loi indique quelles informations le relevé de frais doit au moins comporter.

L'article 6, paragraphe 4 de la Loi prévoit que le mode de transmission du relevé de frais est fixé d'un commun accord entre le consommateur et le prestataire de services de paiement. Lorsque le consommateur en fait la demande, le relevé de frais est fourni sur un support papier.

Concernant la forme sous laquelle le relevé de frais doit être présenté, il convient de noter que le Règlement d'exécution (UE) 2018/33 de la Commission du 28 septembre 2017 définissant des normes techniques d'exécution en ce qui concerne les règles de présentation normalisées pour le relevé de frais et son symbole commun, conformément à la directive 2014/92/UE du

Parlement européen et du Conseil (ci-après : « Règlement d'exécution (UE) 2018/33 »)⁶ est entré en vigueur le 1^{er} février 2018.

Le Règlement d'exécution (UE) 2018/33 contient en annexe un modèle de relevé de frais que les prestataires de services de paiement doivent utiliser et il fournit des instructions sur la manière d'établir le relevé de frais.

Il est notamment prévu à l'article 1^{er}, paragraphe 2 du Règlement d'exécution (UE) 2018/33 que les seules modifications que les prestataires de services de paiement sont autorisés à apporter au modèle de relevé de frais en le remplissant sont celles prévues par ledit Règlement d'exécution. En particulier, les prestataires de services de paiement doivent suivre l'ordre d'énonciation des informations, rubriques et sous-rubriques prévu dans le modèle.

Dans le cadre de l'établissement du relevé de frais, une attention particulière doit être portée aux offres groupées. En ce qui concerne les modalités de présentation des offres groupées dans le relevé de frais, il convient de se référer aux articles 12 et 13 du Règlement d'exécution (UE) 2018/33. L'article 12 vise la présentation des offres groupées de services facturées comme une partie des frais entrant dans la sous-rubrique « *Services de compte généraux* ». L'article 13 vise la présentation des offres groupées de services facturées séparément des frais entrant dans la sous-rubrique « *Services de compte généraux* ». Il convient ainsi de noter que les offres groupées peuvent être présentées à deux endroits différents du relevé de frais, à savoir : soit sous la rubrique « *Services de compte généraux* » (si elles tombent sous l'article 12), soit sous la rubrique « *Offre groupée de services* » (si elles tombent sous l'article 13).

Concernant la périodicité de la communication du relevé de frais aux consommateurs clients, il est utile de préciser que les prestataires de services de paiement devront fournir à partir du 1^{er} novembre 2018 le relevé de frais à leurs clients qui sont des consommateurs et que ceux-ci doivent recevoir le relevé de frais au moins une fois par an. La périodicité du relevé de frais peut être librement déterminée par les prestataires de services de paiement du moment que la fourniture a lieu au moins une fois par an. Par ailleurs, les prestataires de services de paiement devront remettre le premier relevé de frais à une date qui se situera (nécessairement) entre le 1^{er} novembre 2018 et le 1^{er} novembre 2019.

Lorsqu'un compte de paiement est proposé dans le cadre d'une offre groupée comprenant un autre produit ou service qui n'est pas lié à un compte de paiement les prestataires de services de paiement doivent en vertu de l'article 8 de la Loi informer le consommateur de la possibilité d'ouvrir ce compte de paiement séparément (*cf. supra* point A).

C) L'usage des termes de la liste normalisée dans la relation avec le consommateur (article 7 de la Loi)

L'article 7, paragraphe 1^{er} de la Loi, qui entre en vigueur le 1^{er} novembre 2018, prévoit que les prestataires de services de paiement emploient dans leurs informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs les termes figurant sur la liste normalisée. Les prestataires de services de paiement peuvent par ailleurs employer dans leurs informations contractuelles, commerciales et de marketing destinées aux consommateurs des

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0033&from=FR>

noms commerciaux pour désigner leurs services, à condition d'indiquer clairement, le cas échéant, les termes correspondants figurant sur la liste normalisée (*cf. supra* point A).

En vertu de l'article 7, paragraphe 2 de la Loi, les prestataires de services de paiement peuvent employer dans le document d'information tarifaire (*cf. supra* point A) et le relevé de frais (*cf. supra* point B) des noms commerciaux, à condition que ces noms commerciaux soient employés en sus de la terminologie figurant sur la liste normalisée en tant que désignation secondaire de ces services.

D) Site internet comparateur de la CSSF (article 9 de la Loi)

L'article 9 de la Loi prévoit que la CSSF mette en place et gère un site internet comparateur permettant de comparer au moins les frais facturés pour les services figurant sur la liste normalisée (*cf. supra* point A).

A partir du 1^{er} novembre 2018, le site internet comparateur de la CSSF sera accessible via le lien suivant : www.frais-compte-paiement.lu

D'après l'article 9 de la Loi, le site internet comparateur recense au moins les frais qui sont facturés aux consommateurs par les prestataires de services de paiement remplissant les critères de l'article 23, paragraphe 1^{er} de la Loi (avoir au moins 25 agences au Luxembourg et au moins 2,5 pour cent des dépôts garantis).

Il convient de noter que les prestataires de services de paiement qui ne remplissent pas les critères de l'article 23, paragraphe 1^{er} de la Loi peuvent demander à la CSSF de recenser les frais qu'ils facturent aux consommateurs pour les services en question. Ces prestataires de services de paiement adresseront une demande en ce sens sous forme de lettre signée à l'adresse postale suivante:

Commission de Surveillance du Secteur Financier
Département juridique JUR-CC
Adresse postale : L-2991 Luxembourg.

Le site internet comparateur est mis à jour mensuellement par la CSSF le premier jour ouvrable du mois.

En vue de la mise à jour mensuelle du site internet comparateur au premier jour ouvrable du mois à venir X, les prestataires de services de paiement qui veulent modifier les frais y publiés, doivent notifier à la CSSF au plus tard le 15 du mois X-1 (si le 15 est un jour ouvrable et à défaut le premier jour ouvrable après le 15) les frais applicables à partir du premier jour ouvrable du mois X. Les modifications de frais qui sont reçues par la CSSF après le 15 du mois X-1 (si le 15 est un jour ouvrable et à défaut le premier jour ouvrable après le 15) sont en principe prises en compte par la CSSF pour la mise à jour du site internet comparateur au premier jour ouvrable du mois X+1.

E) Demandes d'informations par la CSSF

La CSSF est appelée à collecter tous les deux ans certaines données relatives aux comptes de paiement afin de permettre au Luxembourg de communiquer à la Commission européenne les informations qu'elle nécessite aux fins de l'élaboration d'un rapport d'évaluation sur la mise en œuvre dans les différents Etats membres de la Directive 2014/92/UE.

Voilà pourquoi les établissements tombant sous le champ d'application de la Loi sont susceptibles de recevoir désormais des demandes d'informations de la CSSF concernant le respect par les prestataires de services de paiement de leurs obligations tenant à la fourniture d'un document tarifaire, d'un relevé de frais, d'un glossaire et de l'emploi de la terminologie indiquée dans le Règlement grand-ducal du 6 juin 2018 dans leur communication avec leurs clients.

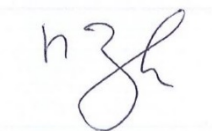
La demande d'information de la CSSF s'intéressera également aux points suivants :

- le nombre de demandes de changement de compte de paiement auxquelles il a été fait droit en appliquant le mécanisme prévu par le Chapitre 3 de la Loi,
- le nombre de demandes de changement de compte de paiement adressées au professionnel en vertu du Chapitre 3 de la Loi auxquelles il n'a pas été accordé de suites,
- le nombre d'établissements de crédit proposant des comptes de paiement assortis de prestations de base,
- le nombre de comptes de paiement assortis de prestations de base qui ont été ouverts,
- le nombre de refus d'ouvertures de comptes de paiement assortis de prestations de base,
- les raisons invoquées pour justifier un refus d'ouverture de compte de paiement assorti de prestations de base.

Enfin, la CSSF informe que la présente circulaire abroge la Circulaire CSSF 10/479 concernant la mobilité bancaire.

Veillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'assurance de nos sentiments distingués.

COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER



Marco ZWICK
Directeur



Jean-Pierre FABER
Directeur



Françoise KAUTHEN
Directeur



Claude MARX
Directeur général