

EBA/GL/2017/13

---

05/12/2017

---

## Orientations

---

sur les procédures de réclamation  
pour violation alléguée de la  
deuxième directive concernant les  
services de paiement

---

# 1. Obligations de conformité et de déclaration

---

## Statut de ces orientations

1. Le présent document contient des orientations émises en vertu de l'article 16 du règlement (UE) n° 1093/2010<sup>1</sup>. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1093/2010, les autorités compétentes et les établissements financiers mettent tout en œuvre pour respecter ces orientations.
2. Les orientations donnent l'avis de l'ABE sur des pratiques de surveillance appropriées au sein du système européen de surveillance financière ou sur les modalités d'application du droit de l'Union dans un domaine particulier. Les autorités compétentes, telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (UE) n° 1093/2010, qui sont soumises aux orientations, doivent les respecter en les intégrant dans leurs pratiques, s'il y a lieu (par exemple en modifiant leur cadre juridique ou leurs processus de surveillance), y compris lorsque les orientations s'adressent principalement à des établissements.

## Obligations de déclaration

3. Conformément à l'article 16, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1093/2010, les autorités compétentes doivent indiquer à l'ABE si elles respectent ou entendent respecter ces orientations, ou indiquer les raisons du non-respect des orientations, le cas échéant, avant le 05/02/2018. En l'absence d'une notification avant cette date, les autorités compétentes seront considérées par l'ABE comme n'ayant pas respecté les orientations. Les notifications sont à adresser à [compliance@eba.europa.eu](mailto:compliance@eba.europa.eu) à l'aide du formulaire disponible sur le site internet de l'ABE et en indiquant en objet «EBA/GL/2017/13». Les notifications doivent être communiquées par des personnes dûment habilitées à rendre compte du respect des orientations au nom des autorités compétentes. Toute modification du statut de conformité avec les orientations doit être signalée à l'ABE.
4. Les notifications seront publiées sur le site internet de l'ABE, conformément à l'article 16, paragraphe 3.

---

<sup>1</sup> Règlement (UE) n° 1093/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une Autorité européenne de surveillance (l'Autorité bancaire européenne), modifiant la décision n° 716/2009/CE et abrogeant la décision 2009/78/CE de la Commission (JO L 331, 15.12.2010, p.12).

## 2. Objet, champ d'application et définitions

---

### Objet et champ d'application

5. Les présentes orientations répondent à l'exigence pour l'ABE d'émettre des orientations en vertu de l'article 100, paragraphe 6 de la directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur.
6. Les présentes orientations concernent les réclamations soumises aux autorités compétentes en cas de violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366 par des prestataires de services de paiement, conformément aux dispositions de l'article 99, paragraphe 1, de la directive. Ces réclamations doivent être prises en considération par les autorités compétentes afin de garantir et de contrôler le respect effectif de la directive (UE) 2015/2366, au sens de l'article 100, paragraphe 6, de la directive. Ces réclamations peuvent être soumises par les utilisateurs de services de paiement et d'autres parties intéressées, notamment les prestataires de services de paiement affectés par la ou les situations ayant donné lieu à la réclamation et les associations de consommateurs (les «auteurs de réclamations»).

### Destinataires

7. Les présentes orientations s'adressent aux autorités compétentes telles que définies à l'article 4, paragraphe 2, point i), du règlement (UE) n° 1093/2010 et désignées par les États membres en vue de garantir et de contrôler le respect effectif de la directive (UE) 2015/2366, conformément à l'article 100, paragraphe 1, de ladite directive.

### Définitions

8. Sauf indication contraire, les termes employés et définis dans la directive (UE) 2015/2366 revêtent la même signification dans les orientations.

## 3. Mise en œuvre

---

### Date d'entrée en application

9. Les présentes orientations s'appliquent à compter du 13 janvier 2018.

## 4. Orientations sur les procédures de réclamation pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366

---

### Orientation 1: canaux disponibles pour la soumission de réclamations pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366

- 1.1. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que les auteurs de réclamations disposent d'au moins deux canaux différents pour soumettre leur réclamation en cas de violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366 et à ce que l'un au moins de ces canaux soit facilement accessible à tous les types d'auteurs de réclamations.
- 1.2. Les autorités compétentes devraient veiller à ce que l'un au moins des canaux visés à l'orientation 1.1. soit numérique et accessible en ligne, comme un courrier électronique ou un formulaire en ligne.

### Orientation 2: informations à demander aux auteurs de réclamations

- 2.1. Les autorités compétentes devraient demander aux auteurs de réclamations de fournir, si possible, des informations, et notamment:
  - a. l'identité et les coordonnées de l'auteur de la réclamation;
  - b. une indication permettant de savoir si l'auteur de la réclamation est une personne physique ou morale;
  - c. une indication permettant de savoir si l'auteur de la réclamation est un utilisateur de services de paiement;
  - d. l'identité du ou des prestataires de services de paiement ayant donné lieu à la réclamation pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366; et
  - e. une description de la situation qui a donné lieu à la réclamation pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366.
- 2.2. Les autorités compétentes devraient enregistrer les informations fournies en vertu de l'orientation 2.1 par les auteurs de réclamations.

- 2.3. Les autorités compétentes devraient prévoir des moyens permettant aux auteurs de réclamations de soumettre des documents justificatifs à l'appui de leur réclamation, comme une copie de leur contrat avec le prestataire de services de paiement, toute correspondance échangée avec le(s) prestataire(s) de services de paiement ou toute autre entité, et, le cas échéant, des informations concernant leur compte de paiement.

### Orientation 3: réponse aux auteurs de réclamations

- 3.1. Lorsqu'elles répondent aux auteurs de réclamations et, le cas échéant, les informent de l'existence de procédures de règlement extrajudiciaire conformément à l'article 99, paragraphe 2 de la directive (UE) 2015/2366, les autorités compétentes devraient également fournir:
- a. un accusé de réception de la réclamation;
  - b. des informations sur la compétence générale de l'autorité compétente en matière de procédure de réclamation pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366;
  - c. des informations indiquant si l'autorité compétente a transmis la réclamation à une autre autorité ou à un autre organisme, qui peut être situé dans le même ou dans un autre État membre, ainsi que le nom et les coordonnées de cette autorité ou de cet organisme; et
  - d. des informations quant aux délais et modalités de toute communication ultérieure avec l'auteur de la réclamation pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366 ou l'information selon laquelle la réponse met un terme à la procédure de réclamation auprès de l'autorité compétente.
- 3.2. Les autorités compétentes devraient transmettre leur réponse à l'auteur de la réclamation sans retard injustifié.
- 3.3. Les autorités compétentes devraient inclure les informations visées à l'orientation 3.1.d. dans toute communication ultérieure qu'elles pourront avoir avec l'auteur de la réclamation.

### Orientation 4: analyse globale des réclamations

- 4.1. En tenant compte, au moins, des informations recueillies en vertu de l'orientation 2.1., les autorités compétentes devraient disposer d'une procédure permettant d'analyser globalement les réclamations pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366 et leur permettant de déterminer, de comprendre et d'évaluer, pour une période donnée:

- a. le nombre total de réclamations reçues pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366;
  - b. les types les plus courants d'auteurs de réclamations
  - c. l'identité des prestataires de services de paiement qui font le plus souvent l'objet d'une réclamation;
  - d. les sujets et, si possible, les dispositions de la directive (UE) 2015/2366 qui font le plus souvent l'objet d'une réclamation;
  - e. les services de paiement qui font le plus souvent l'objet d'une réclamation, si possible; et
  - f. les mesures les plus couramment prises par l'autorité compétente en réponse aux réclamations reçues afin de garantir le respect effectif de la directive (UE) 2015/2366.
- 4.2. Les autorités compétentes devraient tenir compte de l'analyse globale des réclamations visée à l'orientation 4.1. afin de garantir et de contrôler le respect effectif de la directive (UE) 2015/2366 par les prestataires de services de paiement.
- 4.3. Les autorités compétentes devraient traiter les réclamations provenant du même auteur, concernant le même prestataire de services de paiement et répondant à la même description de la situation que celle qui a donné lieu à la réclamation, comme une seule et même réclamation aux fins de l'analyse globale des réclamations visée à l'orientation 4.1.

## Orientation 5: documentation des procédures de réclamation

- 5.1. Les autorités compétentes devraient documenter leurs procédures de réclamation en décrivant la procédure à suivre pour la réception des réclamations soumises par les utilisateurs de services de paiement et les autres parties intéressées, conformément aux présentes orientations, ainsi que la gouvernance interne de cette procédure.

## Orientation 6: informations publiques sur les procédures de réclamation

- 6.1. Les autorités compétentes devraient mettre à la disposition du public les informations sur leurs procédures de réclamation pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366. Ces informations devraient être actualisées et facilement accessibles, et inclure, notamment:
- a. l'objectif et la portée des procédures de réclamation;

- b. les canaux par lesquels les réclamations peuvent être soumises, et la manière d’y accéder;
- c. les informations que les auteurs de réclamations sont invités à fournir, conformément à l’orientation 2.1.;
- d. les étapes successives des procédures de réclamation et les délais éventuellement applicables;
- e. la compétence générale de l’autorité compétente en matière de procédure de réclamation pour violation alléguée de la directive (UE) 2015/2366; et
- f. les différentes mesures dont dispose l’autorité compétente pour garantir et contrôler le respect effectif de la directive (UE) 2015/2366.