

Fiche d'information simplifiée

élaborée dans le cadre de la loi sur l'accessibilité
des produits et services

Compte de paiement et services de paiement

Cette fiche d'information simplifiée s'adresse à vous, en tant que personne intéressée.
Vous êtes client de la banque ou vous le devenez peut-être.

L'**ABBL** a élaboré cette fiche avec ses membres.

L'ABBL est l'**Association des Banques et Banquiers, Luxembourg**.

La fiche explique:

- le compte de paiement (compte courant) ;
- les différents services de paiement et cartes bancaires (débit, crédit) ;

Ces informations ne vous obligent à rien. Elles n'obligent pas non plus la banque à vous offrir ce service.

Certains mots sont expliqués dans le texte. Les mots soulignés sont expliqués dans un glossaire (lexique) à la fin de cette fiche.

Avec cette fiche, la banque respecte les exigences de l'article 15 de la **loi luxembourgeoise du 8 mars 2023 sur l'accessibilité des produits et services proposés par les entreprises**.

Cela signifie : Les entreprises doivent garantir aux clients un accès facile aux produits et services qu'elles proposent.

Les clients doivent pouvoir comprendre et utiliser les produits et services sans aide.

L'objectif est de permettre à tous de participer à la vie de la société.

Contenu

Compte de paiement et services de paiement	1
1. Qu'est-ce qu'un compte de paiement ?	3
2. Que sont les services de paiement ?	3
3. Comment ouvrir un compte de paiement ?	3
4. Comment déposer de l'argent ?	4
5. Comment retirer de l'argent ?	4
6. Comment fonctionne un virement ?	4
7. Quelles informations faut-il indiquer pour faire un virement international ?	5
8. Quelles informations faut-il indiquer pour faire un virement SEPA ?	5
9. Comment fonctionne un prélèvement SEPA (domiciliation) ?	6
10. A quoi sert une carte de débit ?	7
11. Comment payer avec votre carte de débit ?	7
12. Comment retirer de l'argent avec votre carte de débit ?	8
13. Quelles sont les fonctions de la carte de crédit ?	8
14. Comment payer avec votre carte de crédit ?	9
15. Comment retirer de l'argent avec votre carte de crédit ?	9
16. Est-il possible d'être à découvert ?	9
17. Qu'est-ce qu'un compte de paiement de base ?	10
18. Quels sont les frais liés au compte de paiement ?	11
19. Quelle est la durée du contrat ? Pouvez-vous résilier le contrat ?	11
Glossaire	12

1. Qu'est-ce qu'un compte de paiement ?

Un compte de paiement, aussi appelé **compte courant**, vous permet de faire diverses opérations bancaires, par exemple déposer ou retirer de l'argent. Ces opérations sont listées ci-dessous au point 2 « services de paiement ».

2. Que sont les services de paiement ?

La banque peut vous proposer différents services liés à votre compte de paiement, appelés « services de paiement ».

Ceux-ci peuvent comprendre par exemple:

- déposer de l'argent sur votre compte ;
- retirer de l'argent de votre compte ;
- recevoir des paiements ;
- effectuer des virements ;
- mettre en place des prélèvements SEPA ;
- payer par carte (carte de débit ou carte de crédit).

3. Comment ouvrir un compte de paiement ?

Pour ouvrir un compte de paiement, vous devez signer un contrat avec la banque.

Ce contrat précise les services de paiement, dont vous pouvez bénéficier.

La banque enregistre toutes les opérations sur votre compte. Vous pouvez les consulter sur votre **relevé de compte**. Il indique aussi le **solde** de votre compte, c'est-à-dire l'argent restant sur votre compte.

Les conditions pour utiliser un compte de paiement sont décrites dans les conditions générales de la banque.

4. Comment déposer de l'argent ?

Pour déposer de l'argent sur votre compte de paiement, votre banque peut vous offrir une ou plusieurs options :

- en personne dans une agence bancaire ;
- à un distributeur automatique de billets avec votre carte bancaire.

5. Comment retirer de l'argent ?

Pour retirer de l'argent sur votre compte de paiement, votre banque peut vous offrir une ou plusieurs options :

- en personne dans une agence bancaire;
- à un distributeur automatique de billets avec votre carte bancaire.

6. Comment fonctionne un virement ?

Un virement permet de transférer une somme d'argent depuis votre compte de paiement vers un autre compte bancaire.

On distingue le virement

- SEPA et
- le virement international (non SEPA).

SEPA signifie « *Single Euro Payments Area* »- en français : Espace unique de paiements en euros. Dans l'espace SEPA, il existe des règles communes (normes) pour les paiements en euros entre les pays membres de SEPA. Ces normes servent à simplifier et sécuriser les paiements numériques, comme les paiements par carte, les prélèvements et les virements bancaires entre les pays de la zone SEPA.

L'espace de paiement SEPA comprend tous les pays de l'Union européenne et quelques autres pays.

Le **virement SEPA** est effectué en euros entre pays participants au système européen harmonisé des paiements.

Dans le cas d'un **virement international** (non SEPA), les fonds sont envoyés en dehors de la zone SEPA. Dans la plupart des cas, les virements internationaux sont effectués dans une devise étrangère (par exemple en dollar américain ou en yen japonais).

7. Quelles informations sont nécessaires pour faire un virement international ?

Pour le **virement international** (non SEPA) vous devez préciser :

- le nom et le prénom du bénéficiaire (à qui vous virez l'argent) ;
- l'adresse du bénéficiaire ;
- le numéro de compte du bénéficiaire, soit
 - o son numéro IBAN (Numéro de compte bancaire international) ou
 - o son numéro de compte national s'il n'a pas d'IBAN
- si nécessaire BIC (Bank Identifier Code) ; ou SWIFT (Society for WorldWide InterBank Financial Telecommunication) de la banque du bénéficiaire ;
- le motif du virement ;
- le montant du virement ;

Afin de pouvoir effectuer le virement, vous devez autoriser le paiement, par exemple

- par votre signature ;
- un code de sécurité ;
- ou une autre procédure exigée par votre banque.

8. Quelles informations sont nécessaires pour faire un virement SEPA ?

Pour le **virement SEPA** vous devez préciser :

- le nom et le prénom du bénéficiaire (à qui vous virez l'argent) ;
- le numéro de compte du bénéficiaire sous forme d'IBAN (Numéro de compte bancaire international) ;
- le montant du virement ;

Afin de pouvoir effectuer le virement, vous devez autoriser le paiement, par exemple

- par votre signature ;
- un code de sécurité ;
- ou une autre procédure exigée par votre banque.

La banque effectue votre ordre de virement si vous avez assez d'argent sur votre compte.

Si vous avez une **autorisation de découvert**, (c'est-à dire la banque vous permet de dépenser plus d'argent que ce que vous avez sur votre compte), le virement sera aussi fait tant qu'il ne dépasse pas la limite autorisée.

Le virement peut être effectué par les différents canaux proposés par la banque, par exemple:

- le site internet de la banque ;
- l'application mobile.

Attention : Des conditions complémentaires pour le virement peuvent être appliquées par la banque. Elles sont précisées dans votre contrat.

9. Comment fonctionne un prélèvement SEPA (domiciliation) ?

Un **prélèvement SEPA** (aussi appelée domiciliation) est un moyen de paiement sécurisé qui permet à un créancier (celui à qui vous devez de l'argent) de **prélever automatiquement** des fonds sur votre compte. Pour l'utiliser, vous devez signer un **mandat de prélèvement SEPA** (aussi appelé « **mandat de domiciliation** »).

Ce mandat permet :

- au créancier de demander le prélèvement bancaire directement à votre banque et
- à votre banque de débiter directement votre compte de paiement.

Vous pouvez utiliser le prélèvement SEPA, par exemple pour régler des paiements récurrents comme le loyer ou les factures d'électricité. La banque ne peut effectuer un prélèvement SEPA que s'il y a suffisamment d'argent sur votre compte. S'il n'y a pas assez d'argent sur le compte, le prélèvement SEPA peut être refusé.

Si vous estimez être victime d'une erreur ou d'une fraude, vous pouvez contester le prélèvement auprès de votre banque :

- dans les **8 semaines** (après la date du prélèvement SEPA), **sans justification**, que vous ayez signé un mandat ou non ;
- dans les **13 mois** (après la date de prélèvement SEPA) si vous **n'avez pas signé de mandat de prélèvement**.

Toutes les conditions relatives au prélèvement SEPA sont précisées dans le contrat que vous signez avec la banque. Les conditions sont souvent appelées « Conditions Générales » ou « Règlement Général des Opérations ».

10. A quoi sert une carte de débit ?

Sur demande, la banque vous remet une **carte de débit** associée à votre compte.

Avec une carte de débit vous pouvez :

- payer au Luxembourg et à l'étranger ;
- faire des achats en ligne (si supporté par la carte) ;
- retirer de l'argent à un distributeur automatique de billets.

Vous recevrez une carte personnalisée ainsi qu'un code secret (PIN). La carte et le PIN vous seront envoyés séparément. Vous devez **garder votre PIN confidentiel** et ne pas le communiquer à d'autres personnes.

11. Comment payer avec votre carte de débit ?

Vous pouvez payer avec votre carte de débit de plusieurs manières :

- **Avec code PIN** : insérez la carte dans l'appareil et entrez votre code PIN.
- **Sans contact** : approchez la carte de l'appareil. Pour les petits montants, aucun code PIN n'est nécessaire.
- **En ligne** : si possible, avec des contrôles de sécurité supplémentaires.
- **Avec le smartphone** : par exemple avec une empreinte digitale ou la reconnaissance faciale.

La transaction est acceptée uniquement si vous n'avez **pas dépassé la limite d'utilisation** de votre carte. Cette limite peut dépendre de l'argent disponible sur votre compte. Le montant est directement débité de votre compte.

Les règles d'utilisation de votre carte de débit sont définies dans votre contrat. C'est le contrat que vous avez signé pour demander la carte de débit. Le contrat de la carte est séparé du contrat de compte.

12. Comment retirer de l'argent avec votre carte de débit ?

Vous pouvez retirer de l'argent à un distributeur automatique de billets avec votre carte de débit et votre code PIN sous réserve d'avoir une limite de retrait suffisante.

La limite de retrait peut dépendre de l'argent disponible sur votre compte.

Attention : Des frais peuvent s'appliquer pour les retraits à un distributeur automatique de billets d'une autre banque ou à l'étranger.

13. A quoi sert une carte de crédit ?

Sur demande, la banque vous remet une carte de crédit associée à votre compte.

Avec votre carte de crédit vous pouvez :

- payer au Luxembourg et à l'étranger ;
- faire des achats en ligne ;
- retirer de l'argent à un distributeur automatique de billets.

Attention : Des frais peuvent s'appliquer pour les retraits à un distributeur automatique de billets d'une autre banque ou à l'étranger.

14. Comment payer avec votre carte de crédit ?

Vous pouvez payer avec votre carte de crédit de plusieurs manières :

- **Avec code PIN** : insérez la carte dans l'appareil et entrez votre code PIN.
- **Sans contact** : approchez la carte de l'appareil. Pour les petits montants, aucun code PIN n'est nécessaire.
- **En ligne** : si possible, avec des contrôles de sécurité supplémentaires.
- **Avec le smartphone** : par exemple avec une empreinte digitale ou la reconnaissance faciale.

La transaction est uniquement acceptée si vous ne dépassez pas la limite de votre carte.

Quand vous utilisez votre carte de crédit, l'argent n'est pas retiré immédiatement de votre compte après la transaction.

Tous les paiements réalisés au cours du mois sont débités de votre compte bancaire en une seule fois au cours du mois suivant. Vous devez donc avoir assez d'argent sur votre compte bancaire pour payer toutes les opérations bancaires du mois et ne dépassez pas votre compte.

Si vous avez un découvert autorisé, vous pouvez faire des paiements même si l'argent de votre compte ne suffit pas. Cette possibilité est limitée et précisée dans votre contrat. (point 16).

15. Comment retirer de l'argent avec votre carte de crédit ?

Vous pouvez retirer de l'argent aux distributeurs/guichets automatiques de billets avec votre carte de crédit et votre code PIN.

Attention : Vous ne devez pas dépasser la limite d'utilisation de votre carte sinon le paiement sera refusé.

16. Est-il possible d'être à découvert ?

La banque peut vous donner une autorisation de découvert. Cela signifie : la banque vous permet de dépenser plus d'argent que ce que vous avez sur votre compte, mais uniquement jusqu'à une certaine limite.

Mais avant cela, vous devez signer un autre contrat avec la banque en plus du contrat pour l'ouverture d'un compte de paiement.

Ce contrat précise :

- de combien vous pouvez dépasser le solde de votre compte ;
- sous quelles conditions vous obtenez le découvert ;
- quels frais la banque demande pour ce service.

17. Qu'est-ce qu'un compte de paiement de base ?

C'est un compte qui vous permet de faire les opérations suivantes :

- déposer ou retirer de l'argent ;
- faire des virements ;
- utiliser les prélèvements automatiques ;
- payer avec une carte bancaire.

La banque peut vous accorder un découvert bancaire, mais elle n'est pas obligée à le faire.

La loi luxembourgeoise prévoit que les établissements suivants doivent proposer des comptes de base :

- Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg (Spuerkeess) ;
- BGL BNP Paribas
- Banque Raiffeisen et
- POST Luxembourg.

La Banque Internationale à Luxembourg (BIL) propose aussi des comptes de paiement de base. Elle n'est pas obligée de proposer un tel compte.

Le compte de base doit être accessible à tous les consommateurs ayant une résidence légale dans l'Union européenne. Cela inclut aussi les personnes sans domicile fixe et les demandeurs d'asile.

18. Quels sont les frais liés au compte de paiement ?

Les coûts suivants peuvent s'appliquer:

- frais de tenue de compte ;
- frais liés à la carte bancaire ;
- intérêts en cas de dépassement du découvert.

Le détail des frais figure dans la liste des tarifs de la banque. Cette liste est disponible sur le site internet de votre banque.

19. Quelle est la durée du contrat? Pouvez-vous résilier le contrat ?

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée (sans date de fin). Vous pouvez y mettre fin, en respectant le préavis prévu dans ce contrat.

De son côté, la banque peut également résilier le contrat en respectant les conditions prévues dans le contrat.

Glossaire

- **Préavis** : c'est le temps entre l'annonce de la résiliation (par exemple, la fin d'un contrat) et la date à laquelle cette résiliation prend effet (quand le contrat se termine).
- **Paiement sans contact** : Il s'agit d'une technologie permettant d'effectuer un paiement sans devoir introduire de carte de débit ou de crédit dans le terminal. En fonction du montant un code PIN est demandé.

Un glossaire se trouve aussi sur le site web de l'OSAPS (www.osaps.lu).

Vous y trouvez d'autres mots expliqués du domaine bancaire.