



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 29.11.2002
COM(2002) 663 final

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

**sur l'application de la directive 97/5/CE
du Parlement européen et du Conseil, du 27 janvier 1997,
concernant les virements transfrontaliers**

RÉSUMÉ

Le présent rapport de la Commission sur la mise en œuvre de la directive concernant les virements transfrontaliers (97/5/CE) est destiné à être remis au Parlement européen et au Conseil, conformément à l'article 12 de ladite directive.

Il décrit les modalités de mise en œuvre des dispositions de cet acte au plan national, tant du point de vue de leur transposition juridique en droit national que de leur application concrète par les secteurs bancaires des États membres.

Globalement, la directive 97/5/CE a été convenablement transposée dans tous les États membres. Quelques points précis posent néanmoins des problèmes: certains États membres, par exemple, n'ont pas intégré toutes les exigences de la directive sur l'information à fournir avant et après les virements, ou n'ont pas transposé comme il se doit les dispositions qui les obligent à veiller à l'existence de procédures de réclamation et de recours adéquates et efficaces. Mais dans l'ensemble, sur le plan juridique, la directive a été correctement transposée en droit national.

En revanche, les modalités concrètes d'exécution des virements transfrontaliers dans les différents États membres sont loin d'être satisfaisantes. Si les délais d'exécution sont acceptables (ce qui était l'un des points mis en exergue par l'article 12), on peut s'inquiéter de la persistance du double prélèvement de frais, du manque d'information des clients et du refus de certains établissements de crédit de les indemniser en cas de retard de paiement, ou de leur rembourser les frais illégalement déduits ou les virements qui ne sont pas parvenus à destination.

En conclusion, le présent rapport propose des pistes pour d'éventuelles initiatives visant à améliorer l'exécution des virements transfrontaliers. Le règlement sur les paiements transfrontaliers en euros (règlement (CE) n° 2560/2001) a déjà posé le principe de la non-discrimination entre les virements effectués à l'intérieur d'un même pays et les virements entre deux pays différents. Il impose en effet le prélèvement de frais égaux pour les paiements nationaux et les paiements transfrontaliers, ce qui devrait entraîner une baisse des frais appliqués à ces derniers, et en particulier aux virements, répondant ainsi à une préoccupation essentielle du plus grand nombre. Le rapport dresse aussi l'inventaire des autres améliorations qui s'imposent dans le domaine des virements transfrontaliers, et propose des modifications à apporter à la directive.

Toutefois, compte tenu de l'objectif général d'amélioration de la réglementation, le rapport propose de tendre vers une plus grande cohérence et une plus grande exhaustivité de la législation sur les paiements, en intégrant ces propositions de modifications à un cadre consolidé pour les paiements dans le marché intérieur. Une telle initiative permettrait de regrouper toutes les dispositions législatives concernant les paiements de détail dans le marché intérieur, et d'abandonner ainsi l'approche actuelle au coup par coup, pour évoluer vers un seul acte juridique en la matière.

1.	Introduction	6
2.	Remarques générales sur la mise en œuvre de la directive.....	7
2.1.	Origine de la directive	7
2.2.	Objectif de la directive	7
2.3.	Impact de la directive	8
2.4.	Liens avec d'autres dispositions communautaires.....	8
2.5.	Mise en œuvre de la directive dans le cadre de l'accord sur l'EEE	8
3.	Examen, article par article, de la mise en œuvre de la directive dans les États membres	9
3.1.	Situation générale.....	9
3.2.	Qualité de la transposition - Remarques générales	9
3.3.	Article 1er - Champ d'application	9
3.3.1.	Transposition dans les États membres	10
3.3.2..	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	10
3.3.3.	Problèmes.....	10
3.4.	Article 2 - Définitions	10
3.4.1.	Transposition dans les États membres	10
3.4.2..	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	12
3.4.3.	Problèmes.....	12
3.5.	Informations préalables sur les conditions applicables aux virements transfrontaliers12	
3.5.1.	Transposition dans les États membres	12
3.5.2.	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	13
3.5.3.	Problèmes.....	13
3.6.	Article 4 – Informations à fournir après le virement.....	13
3.6.1.	Transposition dans les États membres	14
3.6.2.	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	14
3.6.3.	Problèmes.....	15
3.7.	Article 5 – Engagements spécifiques de l'établissement.....	15
3.7.1.	Transposition dans les États membres	15
3.7.2.	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	15

3.7.2.1.	Respect des engagements pris concernant les délais d'exécution	15
3.7.2.2.	Respect des engagements pris concernant les frais.....	16
3.7.3.	Problèmes.....	16
3.8.	Article 6 - Obligations en matière de délais.....	16
3.8.1.	Transposition dans les États membres	17
3.8.2.	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	17
3.8.3.	Problèmes.....	18
3.9.	Article 7 - Obligation d'exécuter le virement transfrontalier conformément aux instructions	18
3.9.1.	Transposition dans les États membres	18
3.9.2.	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	18
3.9.3.	Problèmes.....	19
3.10.	Obligation de remboursement faite aux établissements en cas d'inexécution du virement	19
3.10.1.	Transposition dans les États membres	20
3.10.2.	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	21
3.10.3.	Problèmes.....	21
3.11.	Article 9 - Cas de force majeure	21
3.11.1.	Transposition dans les États membres	21
3.11.2.	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	22
3.11.3.	Problèmes.....	22
3.12.	Article 10 - Règlement des différends	22
3.12.1.	Transposition dans les États membres	22
3.12.2.	Application concrète de ces dispositions dans les États membres.....	23
3.12.3.	Problèmes.....	24
3.13.	Autres points	24
3.13.1.	Sanctions	24
3.13.2.	Droit d'annuler ou d'interrompre des virements.....	25
4.	Conclusion	25
4.1.	Évaluation de la transposition dans les États membres.....	25
4.1.1.	Différences principales entre les régimes nationaux et la Directive 97/5/EC.....	25
4.1.1.1.	Article 2 - définitions	25

4.1.1.2.	Article 3 – Informations préalables sur les conditions applicables aux virements transfrontaliers.....	25
4.1.1.3.	Article 4 – Informations postérieures à fournir après un virement transfrontalier	25
4.1.1.4.	Article 5 – Engagements pris par les banques concernant les ordres de virement transfrontalier	26
4.1.1.5	Article 9 – Cas de force majeure.....	26
4.1.1.6	Article 10 – Règlement des différends.....	26
4.2.	Évaluation de l'application des dispositions dans les États membres	27
4.2.1.	Fourniture d’informations avant et après un virement transfrontier	27
4.2.2.	Délais d’exécution.....	27
4.2.3.	Obligation d’indemnisation pour retard de paiement.....	27
4.2.4.	Obligation d’effectuer le virement transfrontalier conformément aux instructions...	27
4.2.5.	Remboursement des frais illégalement prélevés	27
4.2.6.	Garantie de remboursement	28
4.3.	Pour la révision de la directive.....	28

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL
sur l'application de la directive 97/5/CE
du Parlement européen et du Conseil, du 27 janvier 1997,
concernant les virements transfrontaliers

1. INTRODUCTION

La directive 97/5/CE sur les virements transfrontaliers¹ est entrée en vigueur le 14 août 1999, soit deux ans et demi après sa publication au Journal officiel, le 14 février 1997 (cf. annexe 1).

Son article 12 dispose que la Commission doit remettre au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la directive "accompagné, le cas échéant, de propositions de révision". Selon le deuxième paragraphe de cet article, ce rapport doit traiter en particulier des délais d'exécution des paiements [c'est-à-dire des délais au sens de l'article 6, paragraphe 1].

La Commission s'acquitte de cette obligation par le présent rapport, qui indique si les dispositions de la directive 97/5/CE ont été intégralement transposées dans le droit interne des quinze États membres au moyen de mesures législatives nationales adéquates. Par ailleurs, ce rapport examine aussi comment la directive est concrètement appliquée dans chaque État membre. Enfin, il formule plusieurs propositions en vue d'une révision de la directive 97/5/CE et du développement futur de la législation sur les paiements dans le marché intérieur.

Une étude sur la mise en œuvre et l'application de la directive 97/5/CE a été commandée à un consultant aux fins du présent rapport². Les membres du "groupe d'experts nationaux sur les systèmes de paiement", dont la mission est de débattre des questions relatives aux paiements et de suivre la mise en œuvre des dispositions s'y rapportant, ont été informés des résultats de cette étude et invités à y réagir. Plusieurs États membres ont également fait des observations complémentaires. La Commission est partie de l'hypothèse que les résultats de l'étude, qui n'avaient pas été commentés par les États membres à la date du 30 septembre 2001, étaient fiables.

Cette étude a montré que sur le plan *juridique*, la directive avait généralement été correctement transposée en droit national, mais qu'au quotidien, son application concrète était loin d'être satisfaisante. Elle a ainsi révélé que malgré les efforts incessants de la Commission et du Parlement et leurs avertissements répétés au secteur bancaire, les frais bancaires prélevés sur les virements transfrontaliers se situaient encore à un niveau inacceptable.

Ce constat alarmant appelait une action législative immédiate. Le 25 juillet 2001, la Commission a donc proposé au Parlement européen et au Conseil un règlement concernant les paiements transfrontaliers en euros (2560/2001/CE), qui a été adopté par ces deux institutions le 19 décembre 2001 et est entré en vigueur le 1er janvier 2002. Ce règlement vise à réduire les frais appliqués aux paiements transfrontaliers

¹ JO L 43 du 14.2.1997, p. 25.

² Les détails de cette étude sont disponibles sur le site internet de la Commission:
http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/payment/directives/97-5study.pdf

en euros, de manière à ce qu'à la date du 1er juillet 2002 (pour les transactions électroniques) et du 1er juillet 2003 (pour les virements transfrontaliers), ces frais soient alignés sur ceux prélevés pour des paiements équivalents effectués au niveau national.

2. REMARQUES GENERALES SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA DIRECTIVE

2.1. Origine de la directive

C'est en 1990 que la Commission a publié ses premiers documents généraux sur le fonctionnement des systèmes de paiement dans le cadre du Marché unique: le document de discussion "Les paiements dans le marché intérieur européen"³ constatait déjà que si les systèmes de paiement fonctionnaient relativement bien au sein de chaque État membre, ils restaient déficients au niveau transfrontalier. La même année, la Commission, dans sa "Recommandation concernant la transparence des conditions de banque applicables aux transactions financières transfrontalières"⁴, proposait un certain nombre de principes et de mesures à prendre en vue d'améliorer l'exécution des paiements transfrontaliers.

En 1993 et 1994, la Commission a commandé des études (voir la note de bas de page n° 4) pour vérifier si cette recommandation était correctement appliquée et s'informer de l'évolution des pratiques du secteur bancaire en matière d'information des clients. C'est au vu de ces résultats, qui révélaient de nombreux dysfonctionnements dans l'exécution des virements transfrontaliers, et de la résolution du Parlement européen du 12 février 1993⁵, qu'elle a décidé de proposer des mesures juridiquement contraignantes pour ce type d'opérations.

Elle a donc publié en 1994 une communication sur les transferts de fonds dans l'UE⁶, qui contenait deux textes essentiels: un avant-projet de proposition de directive (qui a débouché sur la directive 97/5/CE) et un projet de communication sur l'application des règles de concurrence de la CE aux systèmes de virement transfrontaliers⁷.

La directive a été adoptée le 27 janvier 1997 à l'issue de très longues négociations. Certains États membres ayant fait part des très grandes difficultés que poserait son intégration dans le droit national, elle a été assortie d'un délai de transposition exceptionnellement long, à savoir trente mois.

La directive sur les virements transfrontaliers est en vigueur depuis le 14 août 1999, c'est-à-dire depuis près de trois ans.

2.2. Objectif de la directive

La directive sur les virements transfrontaliers définit pour ce type d'opérations des exigences minimales en matière d'information et d'exécution, qui doivent permettre

³ COM 90/447 final du 26.9.1990.

⁴ Recommandation 90/109/CEE, JO L 67 du 15.3.1990, p. 39.

⁵ JO C 72 du 15.3.1993.

⁶ COM(94) 436 du 18.11.1994.

⁷ Ce texte est devenu la "communication relative à l'application des règles de concurrence de la Communauté européenne aux systèmes de virement transfrontaliers" (JO C 251 du 27.9.1995, p. 3).

de transférer des fonds de manière rapide, fiable et peu coûteuse d'un pays de la Communauté à l'autre.

À cet effet, elle contient des dispositions en matière de:

- **transparence:** la directive impose des obligations d'information antérieurement et postérieurement au virement; ainsi informés des conditions applicables aux virements transfrontaliers, les utilisateurs des systèmes de paiement devraient être mieux à même de comparer les conditions offertes sur le marché, ce qui devrait stimuler la concurrence entre les différents systèmes et empêcher l'application de tarifs anormalement élevés;
- **qualité d'exécution:** la directive définit des principes normatifs régissant les conditions de virement et portant sur les délais d'exécution, la répartition des frais et la responsabilité de la banque du donneur d'ordre lorsque le virement n'est pas mené à bonne fin; l'ensemble de ces dispositions devrait garantir la conformité des virements transfrontaliers avec les exigences d'un véritable marché unique, en posant des principes valables dans toute la Communauté;
- **recours:** la directive comporte des dispositions sur les procédures de réclamation; en obligeant les États membres à prévoir des mécanismes de recours adéquats et efficaces, elle donne au client les moyens de faire respecter les droits qu'elle lui confère.

2.3. Impact de la directive

La directive aurait eu un impact considérable sur le fonctionnement des mécanismes de virement transfrontaliers dans l'Union européenne si ses dispositions avaient été appliquées correctement par toutes les banques. Même si les délais d'exécution se sont nettement réduits, l'on ne peut pas considérer, en revanche, que les virements transfrontaliers soient devenus moins chers et plus fiables. C'est d'ailleurs ce manquement des banques qui a conduit à la proposition et à l'adoption du récent règlement sur les paiements transfrontaliers en euros⁸.

2.4. Liens avec d'autres dispositions communautaires

La directive sur les virements transfrontaliers a été le premier instrument communautaire juridiquement contraignant relatif aux paiements en général, et aux virements en particulier. Le règlement sur les paiements transfrontaliers en euros adopté ultérieurement soumet en outre les virements transfrontaliers au principe qui veut que les banques leur appliquent, entre autres, les mêmes frais qu'à des virements comparables effectués au niveau national.

2.5. Mise en œuvre de la directive dans le cadre de l'accord sur l'EEE

La directive s'applique en Islande, au Liechtenstein et en Norvège en vertu de l'accord sur l'EEE. L'autorité de surveillance de l'AELE prépare actuellement un rapport sur sa mise en œuvre dans ces pays.

⁸ Règlement (CE) n° 2560/2001 du 19 décembre 2001, JO L 344 du 28.12.2001, p. 13.

3. EXAMEN, ARTICLE PAR ARTICLE, DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA DIRECTIVE DANS LES ÉTATS MEMBRES

3.1. Situation générale

Compte tenu du long délai de trente mois accordé aux États membres pour mettre en œuvre les mesures d'application nationales, la directive ne devait être transposée que le 14 août 1999. Les États membres ayant néanmoins jugé souhaitable qu'elle soit mise en application avant le début de la troisième phase de l'Union économique et monétaire (c'est-à-dire avant le 1^{er} janvier 1999), ils avaient fait inscrire la déclaration suivante au procès-verbal du Conseil: *"Le Parlement européen, le Conseil et la Commission prennent note de la volonté des États membres de s'efforcer de mettre en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive à la date du 1^{er} janvier 1999"*. Or, malgré cette déclaration d'intention, aucun État membre n'a tenu cet engagement politique et n'avait mis la directive en œuvre au 1^{er} janvier 1999.

Une majorité d'États membres (onze exactement) a transposé la directive dans le délai légal du 14 août 1999 (cf. tableau en annexe). Plusieurs avaient adopté les dispositions législatives nécessaires avant cette date (et même, dans le cas des Pays-Bas, avant la date visée dans la déclaration conjointe), mais leur entrée en vigueur n'était prévue qu'ultérieurement.

Quatre États membres (Belgique, Grèce, Italie et Portugal) n'ont pas transposé la directive dans le délai légal. L'un d'entre eux (la Grèce) s'est efforcée de pallier ce retard en donnant un effet rétroactif à ses dispositions nationales.

L'on peut en conclure qu'actuellement, les dispositions nécessaires à l'application de la directive ont été adoptées dans tous les États membres (cf. annexe).

3.2. Qualité de la transposition - Remarques générales

Hormis quelques rares problèmes juridiques ayant trait, par exemple, aux obligations d'information ou aux dispositions sur les voies de recours, les États membres se sont acquittés de leurs obligations concernant la transposition de la directive en droit national.

Le présent rapport constate aussi, entre la directive et les mesures d'application nationales, un certain nombre de différences qui (sans aller jusqu'à la contradiction), pourraient un jour, en théorie⁹, amener à se poser la question de savoir si les conditions minimales de bonne exécution des virements transfrontaliers sont réunies dans un ou plusieurs États membres.

3.3. Article 1^{er} - Champ d'application

L'article 1^{er} définit le champ d'application de la directive, qui s'applique aux virements transfrontaliers jusqu'à 50.000 euros (qu'ils soient libellés dans la monnaie d'un État membre ou en euros). Un "virement transfrontalier" aux fins de la directive

⁹ À ce jour, il n'existe encore dans les États membres aucune jurisprudence nationale sur l'interprétation des dispositions de la directive 97/5/CE ou des mesures d'application nationales.

est une opération effectuée à l'initiative d'un donneur d'ordre, via un établissement situé dans un État membre, en vue de mettre une somme d'argent à la disposition d'un bénéficiaire dans un établissement situé dans un autre État membre. Le donneur d'ordre et le bénéficiaire peuvent être une seule et même personne.

3.3.1. Transposition dans les États membres

Plusieurs États membres (Finlande, Allemagne et Portugal) ont saisi cette occasion pour légiférer aussi dans le domaine des virements nationaux, au lieu de se limiter aux seules transactions transfrontalières.

La directive s'appliquant dans l'EEE en vertu de l'accord sur l'EEE et des procédures connexes, la plupart des États membres ont expressément déclaré dans leurs mesures d'application qu'elles s'appliqueraient aussi au territoire de l'Espace Économique Européen. La loi danoise va même plus loin, puisqu'elle permet d'étendre ces mesures à d'autres pays (mais toujours à condition qu'ils appliquent des dispositions équivalentes).

Les dispositions prises par l'Allemagne vont au-delà de la limite de 50.000 euros prévue par la directive et couvrent les virements transfrontaliers à concurrence de 75.000 euros.

3.3.2.. Application concrète de ces dispositions dans les États membres

Aucun problème n'a été signalé quant à l'application concrète des dispositions définissant le champ d'application de la directive.

3.3.3. Problèmes

Aucun.

3.4. Article 2 - Définitions

Cet article contient en tout douze définitions de termes employés dans la directive. D'une part, il définit les différents acteurs qui peuvent participer à l'exécution du virement transfrontalier (et qui relèvent soit de la catégorie des "établissements", composée des établissements de crédit, des autres établissements, des institutions financières et des établissements intermédiaires, soit de la catégorie des "clients", qui comprend le donneur d'ordre et le bénéficiaire); d'autre part, il précise certains termes applicables à ces virements (virement transfrontalier, ordre de virement transfrontalier, taux d'intérêt de référence et date d'acceptation).

Il est important de souligner que la directive s'applique à toute personne physique ou morale exécutant des virements transfrontaliers dans le cadre de ses activités, ce qui englobe donc aussi les établissements non bancaires, voire non financiers, qui sont autorisés à exécuter des virements dans un État membre. Les États membres peuvent aussi (et beaucoup le font) réserver l'exécution des virements à certaines catégories d'établissements, en particulier aux banques.

3.4.1. Transposition dans les États membres

Dans un certain nombre d'États membres (Autriche, Danemark, Allemagne, Portugal et Suède), la plupart des définitions de la directive 97/5/CE n'ont pas été reprises

dans la législation nationale. En pratique, l'absence ponctuelle de certaines définitions n'est pas considérée comme pouvant poser des problèmes juridiques sérieux, puisqu'en cas de conflit, ce sont normalement les dispositions générales du droit interne qui s'appliquent, en liaison avec le principe général de droit communautaire qui veut que les mesures nationales soient interprétées conformément aux dispositions correspondantes du droit communautaire.

L'on ne constate donc aucun problème juridique sérieux lié à l'utilisation de définitions différentes ou à l'ajout de définitions supplémentaires par un quelconque État membre.

Quelques différences de définition posent néanmoins des questions de principe plus générales:

"établissement de crédit" - Dans un certain nombre d'États membres (dont l'Italie et la Suède), les mesures de mise en œuvre s'appliquent non pas aux "établissements de crédit" (au sens de la directive) mais, par exemple, aux "banques" (en Italie) ou aux "banques" et "autres entreprises" (en Suède); en pratique, toutefois, cela ne devrait guère avoir de conséquences.

"institution financière" - Cette définition n'a pas été reprise dans les mesures d'application de plusieurs États membres (Autriche, Italie, Portugal, Pays-Bas, Allemagne et Danemark), mais cette omission ne devrait pas avoir de conséquences juridiques sur les droits et obligations des clients et des établissements de crédit.

"jour ouvrable bancaire" - Le fait que la directive ne définisse pas la notion de jour ouvrable bancaire a été critiqué par au moins un État membre (la Belgique); plusieurs États membres ont d'ailleurs inclus dans leurs mesures de transposition une définition du "jour ouvrable bancaire" (Belgique) ou une définition équivalente (Italie, Autriche et Suède), de manière à tenir compte de traditions ou de contraintes spécifiquement nationales.

"virement transfrontalier" - Certains États membres (Finlande, Allemagne et Portugal) ont saisi l'occasion de cette transposition pour légiférer aussi en matière de virements internes ou domestiques. À cet effet, ils ont ajouté des définitions supplémentaires à celles de la directive. À noter qu'en Belgique, on a préféré parler de "virements d'argent" que de "virements", mettant ainsi en lumière, notamment, le fait que les termes de la législation nationale ne s'appliquent qu'aux virements effectués par dépôt, ou bien par retrait à partir d'un compte existant, par opposition aux ordres de débit; cela n'est cependant pas contraire à l'esprit de la directive 97/5/CE.

"date d'acceptation" - Dans un État membre (Espagne), la définition de la "date d'acceptation" est complétée par une disposition indiquant que l'acceptation est réputée intervenir au plus tard le jour ouvrable suivant la date de l'ordre du client. Dans d'autres pays, la définition de la directive n'a pas été transposée (Portugal, Allemagne, Danemark et Autriche); au Royaume-Uni, la *"commencement date"* est définie comme la date à laquelle un certain nombre de conditions se trouvent remplies; la législation britannique permet aussi au client et à son établissement de convenir d'une autre date d'acceptation, plus tardive, ce qui n'est pas expressément prévu par la directive.

La directive 97/5/CE ne comporte aucune disposition spécifique sur la *date de valeur* (c'est-à-dire la date à laquelle les fonds sont crédités et disponibles sur le compte du bénéficiaire). En revanche, cette notion est explicitement reconnue par certains États membres (Danemark, Allemagne, Portugal et Royaume-Uni), mais la pratique varie de l'un à l'autre¹⁰.

3.4.2. *Application concrète de ces dispositions dans les États membres*

Aucun problème n'a été constaté dans les États membres s'agissant de l'application concrète des définitions de la directive, pas plus que de l'utilisation par les États membres de définitions différentes ou supplémentaires.

Toutefois, cela n'exclut pas l'apparition, dans l'avenir, de disparités entre États membres quant aux conditions d'exécution des virements transfrontaliers, même si, paradoxalement, il est parfaitement possible que tous ces États membres soient juridiquement en règle avec les obligations que leur impose le droit communautaire. Si l'on prend l'exemple des délais d'exécution, la notion de "jour ouvrable bancaire" n'est pas définie dans la directive, mais certains États membres ont tout de même adopté des définitions équivalentes de cette notion dans leurs mesures de transposition. Or, sans être contraires à la directive, ces définitions différentes, c'est-à-dire divergentes, pourraient néanmoins être une source de difficultés, puisque c'est sur la notion de "jour ouvrable bancaire" que se fonde le calcul des délais d'exécution.

3.4.3. *Problèmes*

La définition différente de la "date d'acceptation" en Espagne pourrait s'avérer problématique, dans la mesure où l'acceptation n'est présumée intervenir que le jour ouvrable "suivant" l'ordre de virement, ce qui a une incidence sur le calcul du délai d'exécution.

3.5. **Article 3 – Informations préalables sur les conditions applicables aux virements transfrontaliers**

Conformément à l'article 3 de la directive 97/5/CE, les établissements doivent, avant d'exécuter des virements transfrontaliers, fournir aux clients des informations écrites "sous une forme aisément compréhensible". Ces informations doivent au moins indiquer le délai d'exécution, les modalités de calcul des commissions et frais, la date de valeur, les procédures de réclamation et de recours disponibles et, le cas échéant, le cours de change de référence utilisé.

3.5.1. *Transposition dans les États membres*

Des difficultés d'interprétation mineures pourraient se poser dans certains pays. La législation autrichienne, par exemple, ne parle pas de "forme aisément compréhensible" (mais l'on peut considérer que cela est implicitement requis par le

¹⁰ En Allemagne, cette disposition, qui assure aux consommateurs une protection supérieure à ce que prévoit la directive, a été adoptée à la suite d'un arrêt de la Cour Suprême fédérale de 1997, qui a estimé que le fait de fixer la date de valeur au jour suivant celui où les fonds sont disponibles sur le compte du bénéficiaire violait les droits reconnus aux consommateurs par la loi allemande sur les conditions générales.

droit administratif autrichien). Elle ne prévoit pas non plus la mention d'une "date de valeur" dans les informations préalables. Enfin, l'Autriche ne fait aucune référence à des procédures de réclamation et de recours.

Dans certains États membres (Italie, Autriche, Royaume-Uni, Suède et France), les mesures d'application, au lieu de reprendre exactement l'expression "cours de change de référence utilisés" de l'article 3, dernier alinéa, de la directive 97/5/CE, parlent, par exemple, des "cours (ou taux) de change utilisés".

Les mesures d'application danoises sont plus exigeantes que la directive en matière d'information, puisqu'elles obligent les établissements de crédit à indiquer dans ces informations préalables non seulement le cours de change de référence utilisé, mais aussi la date de change. En outre, les clients ne doivent pas seulement être informés des procédures de recours elles-mêmes, mais aussi des indemnités auxquelles ils ont droit.

3.5.2. *Application concrète de ces dispositions dans les États membres*

Sur les 40 établissements de crédit étudiés, 16 seulement ont fourni aux clients une brochure ou un imprimé. Tous ces documents contenaient des renseignements sur les frais applicables. En revanche, les autres informations manquaient dans plus de six cas; les procédures de réclamation et de recours, notamment, n'étaient indiquées que dans trois cas. Trois brochures seulement (remises par deux banques britanniques et par une banque belge) contenaient toutes les informations requises par l'article 3 de la directive 97/5/CE.

Quant à la qualité de ces brochures ou imprimés, seules les informations sur les frais étaient de bonne qualité ou de qualité adéquate. Sur les délais, les cours de change et la date de valeur, la qualité des renseignements était généralement médiocre; l'information sur les voies de réclamation et de recours péchait plus par son inutilité que par sa piètre qualité.

3.5.3. *Problèmes*

La législation autrichienne n'oblige pas les établissements à informer leurs clients sur les procédures de réclamation et de recours, ce qui doit être considéré comme une transposition incomplète de l'article 3 de la directive 97/5/CE.

Les autres problèmes ne sont pas liés à une transposition insuffisante ou incomplète, mais à l'application incorrecte des législations nationales par les établissements qui exécutent des virements transfrontaliers. L'étude entreprise en vue du présent rapport a clairement montré que de nombreux établissements ne respectaient pas les obligations d'information préalable prévues aussi bien par les directives que par les mesures d'application nationales.

3.6. **Article 4 – Informations à fournir après le virement**

Postérieurement à un virement transfrontalier, les clients doivent recevoir une documentation écrite comportant: une référence qui leur permette d'identifier le virement, le montant initial du virement, le montant de tous les frais et commissions, la date de valeur et, le cas échéant, le cours du change. Si le bénéficiaire est censé prendre en charge tout ou partie des frais, il doit en être informé par son établissement.

3.6.1. *Transposition dans les États membres*

Conformément à l'article 4 de la directive, les établissements "fournissent [...] des informations écrites claires, y compris, le cas échéant, par voie électronique". Or, certains États membres (Autriche, Danemark et Irlande) n'ont pas expressément indiqué que ces informations devaient a) être claires, et qu'elles devaient être communiquées b) par écrit ou c) le cas échéant, par voie électronique.

En Irlande, les établissements ne sont pas formellement tenus de "fournir" les informations en question, mais seulement de les "mettre à disposition" des clients ("*make it available*"), sans autre précision.

L'article 4 permet aussi aux clients de renoncer à recevoir ces informations, mais cette disposition n'a pas été systématiquement transposée en droit national, puisque ce droit de renonciation n'est pas reconnu en Allemagne, au Danemark, en Espagne et en France, et qu'il ne l'est que partiellement en Suède et en Belgique. Au demeurant, ces choix peuvent valablement être considérés comme offrant une protection encore plus grande aux clients.

Le Royaume-Uni a défini plus précisément les obligations des établissements de crédit concernant les informations à fournir après le virement; ces informations doivent obligatoirement être transmises dans un délai d'un mois, ce qui assure en fait au consommateur une plus grande protection que celle prévue par la directive. Le Danemark a érigé les exigences minimales de l'article 4 de la directive 97/5/CE en obligations absolues (sans que cela outre passe à proprement parler les dispositions de la directive) et les assortit d'une condition supplémentaire, en ce sens que ces informations doivent être fournies "rapidement".

3.6.2. *Application concrète de ces dispositions dans les États membres*

Pour 97,6 % des virements exécutés dans le cadre de l'étude, les donneurs d'ordre ont été informés soit par un avis d'opération séparé (82 %), soit au moyen de leurs relevés de compte.

Les informations fournies aux donneurs d'ordre étaient généralement d'un bon niveau. Elles comportaient presque toujours des renseignements sur le montant initial des virements et sur les frais appliqués. Toutefois, s'il est vrai que le numéro de référence a été communiqué pour 74 % des virements, il ne l'a été que dans la moitié des cas en Belgique, en Irlande et au Royaume-Uni, et dans aucun cas au Portugal. De même, la date de valeur a été indiquée pour 75 % de l'ensemble des virements, mais dans certains pays, elle n'a jamais été donnée (Belgique) ou pratiquement jamais (au Royaume-Uni, une banque seulement sur les quatre étudiées a mentionné la date de valeur sur les documents remis à l'émetteur). Le taux de change a été précisé pour 95,1 % des virements, deux établissements (une banque en Allemagne et une autre au Royaume-Uni) ayant fait exception à la règle.

Les destinataires ont été moins bien informés que les émetteurs, puisque 86,5 % seulement l'ont été au moyen d'un avis d'opération ou de leurs relevés de compte. L'information sur le montant initial du virement était très insuffisante, voire inexistante dans plus de la moitié des avis ou extraits en question. Pour les autres critères, la qualité des renseignements était nettement meilleure. La référence du virement a été donnée dans 74 % des cas, sauf au Royaume-Uni et en Irlande, où le

pourcentage est inférieur à 50 %. Les frais à la charge du bénéficiaire ont été indiqués pour 87 % des virements ayant fait l'objet de déductions. Rappelons qu'en l'absence de ces informations, les destinataires ne peuvent pas savoir avec certitude si c'est leur banque qui a prélevé des frais, ou si c'est l'émetteur qui n'a pas envoyé une somme suffisante. La date de valeur était indiquée pour 77 % des virements.

3.6.3. *Problèmes*

En ce qui concerne l'application concrète de l'article 4, la situation est très semblable à ce qui a été constaté pour l'article 3; même si l'information fournie par les établissements après l'exécution des virements est meilleure que celle fournie préalablement, la situation est encore loin d'être satisfaisante. L'étude réalisée en vue du présent rapport a clairement montré que les établissements ne s'acquittaient pas de toutes leurs obligations en matière d'information a posteriori.

3.7. Article 5 – Engagements spécifiques de l'établissement

Conformément à l'article 5, les établissements doivent, à la demande du client qui souhaite effectuer un virement transfrontalier, faire une offre précise concernant notamment le délai d'exécution et les frais et commissions prélevés. L'établissement n'est évidemment pas tenu d'entrer en relation d'affaires avec tous les clients qui le demandent; toutefois, s'il prend un engagement de ce type en vue de nouer une relation contractuelle, l'établissement est lié par son offre.

3.7.1. *Transposition dans les États membres*

L'Italie n'a pas intégralement mis en œuvre cette disposition. Ses mesures d'application ne mentionnent que la responsabilité des établissements pour défaut d'exécution dans certains délais, mais ne prévoient pas d'engagement sur les délais, les commissions et les frais.

L'article 5 de la directive 97/5/CE envisage aussi qu'un établissement de crédit puisse "refuser d'entrer en relations d'affaires avec un client"; cette possibilité de refus dépend généralement de dispositions juridiques nationales autres que les mesures d'application de la directive. En France, par exemple, les consommateurs ont droit à un compte en banque et à un service bancaire de base. Dans certains États membres (Portugal, Autriche, France, Italie, Espagne et Suède) cette disposition de l'article 5 n'a pas été transposée du tout, sans que cela suffise à remettre en cause la qualité de la transposition.

L'Autriche est allée plus loin que la directive, puisqu'elle interdit aux établissements de crédit de facturer des frais ou des commissions pour l'exécution de virements si certains engagements précis, convenus entre les parties, n'ont pas été respectés.

3.7.2. *Application concrète de ces dispositions dans les États membres*

3.7.2.1. Respect des engagements pris concernant les délais d'exécution

Dans le cadre de l'étude, le consultant a demandé aux établissements de lui indiquer à l'avance en combien de temps les virements arriveraient à destination. La plupart ont indiqué un délai maximal de cinq à sept jours. Les principales exceptions étaient des banques en France et en Italie, qui ont affirmé que les virements ne prendraient

qu'un jour. Les plus prudentes ont été les deux banques néerlandaises, qui ont annoncé des délais de 10 et 15 jours respectivement.

Près de 90 % des virements sont arrivés à destination dans les temps indiqués, et 8 % dans les trois jours suivant la date annoncée.

Environ 50 % des banques destinataires ont appliqué une date de valeur antérieure à celle où le virement a effectivement été crédité sur le compte du bénéficiaire, ce qui représentait au total 12,2 % des virements reçus. Il semblerait que cette pratique ait été plus fréquente lorsque le virement avait pris plus de temps qu'annoncé. En effet, en appliquant une date de valeur conforme au délai annoncé par la banque de l'émetteur, ces banques s'efforcent de se conformer à l'exigence de la directive, qui veut que le destinataire soit indemnisé sous la forme d'intérêts de retard.

3.7.2.2. Respect des engagements pris concernant les frais

D'après les indications fournies aux émetteurs, les frais de virement auraient dû s'élever à 20 euros en moyenne, soit environ 20 % de moins que leur coût moyen réel, qui a atteint 24,09 euros.

Cet écart entre le prix annoncé et les frais effectivement prélevés tient au fait que les banques ne connaissaient pas à l'avance le montant des frais imputables aux bénéficiaires, ou que leur tarif n'incluait que les frais de banque émettrice.

Pour environ la moitié des émetteurs, le montant réel des frais n'a pas dépassé de plus de 20 % le prix annoncé. Pour un autre quart, le dépassement allait de 20 % à 60 %. Enfin, pour les quelque 25 % d'émetteurs restants, les frais réels ont dépassé de plus de 60 % le montant annoncé par leur banque, en général parce que l'offre ne tenait pas compte des frais incombant au bénéficiaire.

3.7.3. *Problèmes*

L'Italie n'a pas transposé l'article 5 dans sa législation nationale. Son décret-loi d'application ne prévoit aucun engagement spécifique des établissements concernant les délais, les commissions et les frais.

Si le respect des engagements pris par les établissements sur les délais d'exécution est tout à fait satisfaisant, ce n'est pas le cas de leurs offres (contraignantes) concernant les frais et les commissions. Comme indiqué précédemment, ce problème est en fait lié à la difficulté, pour ces établissements, de savoir quels frais seront prélevés par la banque destinataire.

3.8. **Article 6 - Obligations en matière de délais**

L'article 6 concerne le délai d'exécution des virements transfrontaliers. Le paragraphe 1 porte sur le délai de virement entre l'"établissement" du donneur d'ordre et celui du bénéficiaire, le paragraphe 2 sur celui qui s'écoule entre la réception des fonds par l'établissement du bénéficiaire et celui où ils sont crédités sur le compte de ce dernier. La première phrase de chaque paragraphe souligne qu'en vertu du principe de la liberté contractuelle, c'est le délai convenu qui prévaut. Ce n'est qu'en l'absence d'un tel délai qu'il y a lieu d'appliquer, par défaut, les délais réglementaires, respectivement fixés à cinq jours (établissement du donneur d'ordre/établissement du bénéficiaire) et à un jour (établissement du bénéficiaire/compte du bénéficiaire).

Le donneur d'ordre devra être indemnisé par son propre établissement si la première étape du virement (établissement du donneur d'ordre/établissement du bénéficiaire) n'est pas terminée dans le délai convenu ou dans le délai réglementaire de cinq jours. En revanche, si le retard se produit pendant la deuxième étape du virement (établissement du bénéficiaire/compte du bénéficiaire), c'est l'établissement du bénéficiaire qui est tenu d'indemniser ce dernier. Enfin, si le retard est imputable au donneur d'ordre ou au bénéficiaire, aucune indemnité ne leur est due (article 6, paragraphe 3).

L'indemnisation consiste dans le versement d'intérêts pour retard de paiement. La reconnaissance d'une responsabilité plus large couvrant, notamment, les dommages indirects, n'est ni prévue ni exclue par la directive; elle dépend des règles générales de droit régissant les relations entre le donneur d'ordre, le bénéficiaire et leurs établissements respectifs (article 6, paragraphe 4). Le montant des intérêts pour retard de paiement doit être calculé selon "un taux d'intérêt de référence" (article 2, point k)), et fixé par les États membres à un niveau "représentatif d'une indemnisation"; en d'autres termes, il doit s'agir d'un taux d'indemnisation normal, qui peut être un taux légal ou un taux basé sur ceux appliqués par les banques pour des financements de dépannage en cas de retard dans des virements.

3.8.1. Transposition dans les États membres

Il n'a pas été constaté de problème de transposition juridique inadéquate ou incomplète de ces dispositions dans la législation des États membres.

3.8.2. Application concrète de ces dispositions dans les États membres

Les virements ont pris en moyenne 2,97 jours; 95,4 % sont arrivés dans les six jours ouvrables, ce qui est le délai par défaut stipulé dans la directive, et 99,7 % dans les quinze jours ouvrables.

Les délais moyens les plus longs ont été enregistrés en Suède (4,61 jours), au Royaume-Uni (4,19 jours) et au Danemark (4,07 jours), les plus courts en Irlande (1,67 jour), en Grèce (1,82 jour) et en France (1,99 jour).

Par rapport aux engagements pris par les banques, 89,8 % des virements sont arrivés à temps et 98,4 % dans les trois jours suivant la date annoncée par la banque émettrice.

Dans la plupart des cas, la date de valeur appliquée au destinataire correspondait au jour (ou au lendemain du jour) de comptabilisation de l'opération sur son compte bancaire, mais pas systématiquement. Dans 12,2 % des cas (cela concernait principalement les virements qui ont pris plus de temps que prévu), elle était antérieure de plusieurs jours à la date de comptabilisation, la banque émettrice ayant sous-estimé le temps nécessaire pour que les fonds arrivent sur le compte, de sorte que le bénéficiaire n'a en fait pas pu disposer des fonds à la date de valeur.

Lorsque les virements avaient plus d'un jour de retard (par rapport au délai *convenu*), les donneurs d'ordre ont pris contact avec leur banque pour en demander la cause et savoir s'ils avaient droit à une indemnisation. Les réponses ont varié, la plus fréquente étant que le destinataire devait prendre contact avec sa propre banque, puisque celle du donneur d'ordre n'avait aucune prise sur la date de

comptabilisation/de valeur à laquelle était créditée la banque du destinataire. Aucune de ces banques n'a proposé d'indemniser l'émetteur pour retard de paiement.

Les clients ont insisté davantage lorsque le délai s'avérait particulièrement long. L'une des banques concernées a fini par verser une indemnité au client "à titre de geste commercial". L'un des donneurs d'ordre n'a même pas souhaité recontacter sa banque "à cause de l'accueil inadmissible reçu la fois précédente".

3.8.3. *Problèmes*

Hormis certains cas isolés et très particuliers dans lesquels le virement a pris un temps extrêmement long, la situation au regard des délais d'exécution est tout à fait satisfaisante.

Par contre, le constat est très négatif en ce qui concerne la réaction des établissements à qui une indemnité a été réclamée pour retard de paiement: soit ils ignoraient être tenus de la verser, soit ils ont purement et simplement refusé de le faire.

3.9. **Article 7 - Obligation d'exécuter le virement transfrontalier conformément aux instructions**

L'établissement du donneur d'ordre, tout établissement intermédiaire et l'établissement du bénéficiaire sont tenus d'exécuter le virement pour son montant intégral (sauf si le donneur d'ordre a spécifié que le bénéficiaire devait supporter tout ou partie des frais). L'option "OUR" ("tous les frais à la charge du donneur d'ordre) devient ainsi la règle par défaut, les autres options¹¹ devant demeurer l'exception. En règle générale, par conséquent, toute autre déduction effectuée sur le montant viré est illégale, et les sommes prélevées doivent être remboursées. Cette disposition de la directive 97/5/CE vise à clarifier la répartition des frais entre donneur d'ordre et bénéficiaire et interdit la pratique du double prélèvement.

3.9.1. *Transposition dans les États membres*

Il n'a pas été constaté de problème de transposition juridique insuffisante ou incomplète dans la législation des États membres.

3.9.2. *Application concrète de ces dispositions dans les États membres*

Selon l'étude, 81,7 % des bénéficiaires ont reçu l'intégralité de la somme virée; 16,2 % ont reçu une somme inférieure parce que des frais avaient été prélevés par la banque du bénéficiaire ou par un établissement intermédiaire.

À noter que 2 % ont reçu plus que prévu, le plus souvent parce que la banque de l'émetteur avait envoyé une somme supérieure au montant du virement, afin de couvrir les frais qui pouvaient être prélevés par la banque du destinataire; lorsque ce prélèvement n'a pas eu lieu, le destinataire a effectivement été crédité d'un montant plus élevé que prévu.

¹¹ En particulier l'option "SHARE", dans laquelle chaque partie supporte ses propres coûts, et l'option "BEN", dans laquelle tous les frais sont à la charge du bénéficiaire.

La principale raison pour laquelle les destinataires ont dû acquitter des frais est que les virements concernés n'avaient pas été envoyés en mode "OUR": dans certains cas, les banques ont passé outre les instructions des donneurs d'ordre; dans d'autres, elles leur ont annoncé qu'elles étaient dans l'incapacité d'appliquer cette option; dans d'autres enfin, elles n'ont tout simplement pas appliqué l'option "OUR" par défaut prévue par la directive.

Dans les 239 cas où des frais ont été facturés au bénéficiaire, l'émetteur s'est rendu dans sa banque pour demander si le virement avait bien été envoyé avec tous les frais à sa charge. Il s'est avéré que la grande majorité de ces établissements n'avaient pas appliqué l'option "OUR", alors qu'elles étaient tenues de le faire en l'absence de convention contraire expresse. Trois seulement (responsables de 37 virements) ont accepté de rembourser immédiatement les frais aux destinataires.

Seize banques émettrices (responsables de 42 virements) ont confirmé que les virements avaient été envoyés en mode "OUR" et suggéré que les destinataires prennent contact avec leur propre banque. Le plus souvent, ceux-ci se sont vu répondre que le virement n'avait pas été pas envoyé en mode "OUR", ce qui contredisait les déclarations des banques des émetteurs. D'autres banques de destinataires ont affirmé qu'elles n'avaient pour leur part prélevé aucun frais et ont laissé entendre qu'une banque intermédiaire avait dû le faire. Enfin, une banque en Allemagne, une banque au Royaume-Uni et une banque en Espagne ont remboursé aux destinataires l'intégralité des sommes déduites.

3.9.3. Problèmes

Bien que la situation se soit considérablement améliorée en ce qui concerne le double prélèvement de frais, les dispositions de la directive tendant à éliminer tout prélèvement au niveau du bénéficiaire (sauf instruction expresse du donneur d'ordre) ne sont pas totalement respectées par le secteur bancaire. Ce problème, à l'instar de celui déjà décrit au point 1.7.3, tient au fait que les banques ne savent pas quels seront les frais effectivement prélevés par la banque destinataire.

Il est en revanche alarmant que des établissements ignorent ou ne respectent pas l'obligation où ils se trouvent de rembourser tous les frais indûment prélevés, alors que cette obligation est imposée à la fois par la directive et par les mesures d'application nationales.

3.10. Obligation de remboursement faite aux établissements en cas d'inexécution du virement

Cet article pose le principe de l'obligation inconditionnelle de remboursement qui incombe à la banque du donneur d'ordre si le virement n'est pas mené à bonne fin. Cette "garantie de remboursement" est limitée à 12.500 euros et ne peut pas être abrogée par contrat. Il s'agit en outre d'une "responsabilité sans faute", c'est-à-dire d'une obligation qui ne naît pas d'une erreur ou d'un comportement illégal de la part des banques concernées: il suffit qu'un virement ne parvienne pas à destination pour que le mécanisme se déclenche; le donneur d'ordre doit alors être remboursé par sa banque, laquelle peut ensuite récupérer les fonds auprès de l'établissement responsable. Ce mécanisme évite aux utilisateurs des systèmes de paiement d'avoir à contacter les différents établissements de la chaîne de virement pour savoir lequel est

responsable, ce que les banques sont beaucoup mieux à même de faire que leurs clients.

La reconnaissance d'une responsabilité plus large, couvrant notamment les dommages indirects, n'est ni prévue ni exclue par la directive; l'article 8 dispose clairement que cette "garantie de remboursement" est "sans préjudice de tout autre recours susceptible d'être présenté". Ainsi, toute réclamation portant sur une somme en sus des 12.500 euros et sur d'autres dommages et intérêts résultant de l'inexécution du virement devra être introduite par la voie judiciaire normale et sera soumise aux règles générales de droit régissant les relations entre le donneur d'ordre, le bénéficiaire et leurs établissements respectifs.

3.10.1. *Transposition dans les États membres*

Les Pays-Bas ont choisi un plafond de remboursement plus élevé que celui de la directive, (€ 12 500) puisque le remboursement est garanti dans les limites du champ d'application général de leurs mesures d'application, à savoir 50.000 euros.

En Espagne, un établissement intermédiaire n'est soumis à l'obligation de remboursement prévue à l'article 8 que s'il a lui-même "reçu" le virement (et pas seulement "accepté l'ordre de virement transfrontalier", ainsi que le prévoit de la directive). Dans d'autres pays, les mesures de transposition parlent des cas où le virement "n'est pas arrivé" (Autriche) ou "n'a pas été exécuté" (Allemagne), ainsi que des cas "où le paiement n'a pas été viré" (Finlande) et "où les fonds n'ont pas été crédités" (Royaume-Uni).

La directive ne comporte pas de disposition spécifique sur les conditions dans lesquelles une faute commise par un établissement de crédit intermédiaire (en cas de retard, par exemple) engage la responsabilité de l'établissement de crédit émetteur. Certains États membres (Allemagne, Royaume-Uni) ont néanmoins adopté des dispositions en la matière. Ainsi, en Allemagne, l'établissement émetteur est responsable des fautes des établissements intermédiaires, sauf si la cause principale de la faute est imputable à un établissement intermédiaire choisi par le client¹².

Parmi les exemples d'inexécution donnés dans la directive, l'article 8 dispose notamment que lorsqu'un virement transfrontalier n'a pu être mené à bien à cause du manquement d'un établissement intermédiaire choisi par le donneur d'ordre, ce dernier établissement doit s'efforcer de rembourser le montant du virement "dans la mesure du possible". Autrement dit, la directive ne prévoit pas de responsabilité de l'établissement intermédiaire vis-à-vis du donneur d'ordre. Les mesures d'application allemandes, en revanche, reconnaissent aussi l'existence d'une responsabilité directe de l'établissement intermédiaire envers le client, et assurent donc au consommateur une protection supérieure à celle de la directive 97/5/CE. En outre, elles comportent des dispositions similaires sur la responsabilité directe des établissements intermédiaires vis-à-vis des établissements émetteurs.

¹² Cette disposition ne s'applique pas en cas d'actes intentionnels, de négligences graves ou de risques expressément assumés par l'établissement de crédit.

3.10.2. Application concrète de ces dispositions dans les États membres

Deux des 1 480 virements exécutés dans le cadre de l'étude ne sont jamais parvenus à leur destinataire.

La "garantie de remboursement" n'a pas non plus fonctionné: le premier de ces virements n'avait toujours pas été remboursé au bénéficiaire par la banque émettrice plus de six mois après que le donneur d'ordre en eût fait la demande; le second a bien été remboursé au donneur d'ordre par sa banque, mais avec la plus grande réticence.

3.10.3. Problèmes

Si la disposition concernant la "garantie de remboursement" a été convenablement transposée en droit national, les résultats de l'étude indiquent que dans tous les cas de virements égarés, les établissements chargés de les exécuter soient ignoraient qu'ils étaient tenus de les rembourser, soit ont purement et simplement refusé de le faire.

Par ailleurs, le fait que le plafond de la garantie de remboursement soit beaucoup plus élevé aux Pays-Bas que dans les autres États membres pourrait avoir des conséquences qu'il convient d'analyser plus en détail.

3.11. Article 9 - Cas de force majeure

Cet article précise que les établissements participant à un virement sont libérés de leurs obligations dans deux cas: lorsqu'il y a soupçon de *blanchiment d'argent*, et dans les cas de *force majeure*.

3.11.1. Transposition dans les États membres

Dans plusieurs États membres, la définition du cas de "force majeure" qui a été retenue s'écarte nettement du texte de la directive, laquelle parle de "circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées". Dans ces pays (Italie, Portugal et Suède), les consommateurs de services de virement transfrontaliers bénéficient d'une protection inférieure ou au contraire supérieure à ce que prévoit le droit communautaire. En Allemagne, par exemple, l'obligation de remboursement s'applique même lorsque le montant du virement n'est plus disponible.

Certains États membres (Belgique, Finlande, Grèce, Irlande, Portugal, Suède et Royaume-Uni) renvoient expressément, dans leurs mesures d'application de l'article 9 de la directive 97/5/CE, à la directive 91/308/CEE sur le blanchiment de capitaux ou à des dispositions équivalentes. Dans deux pays (Finlande et Royaume-Uni), ces mesures limitent expressément la responsabilité des établissements qui n'ont pas appliqué les dispositions de la directive 97/5/CE en raison d'un soupçon de blanchiment. Dans un autre (Suède), les établissements peuvent prendre plus de temps pour exécuter le virement.

Les mesures d'application de l'article 9 des autres États membres (Autriche, Danemark, France, Allemagne, Italie, Luxembourg, Pays-Bas et Espagne) ne font pas expressément référence à la législation sur le blanchiment de capitaux. Toutefois, en pratique, l'absence de référence à des dispositions nationales sur le blanchiment ne

pose pas de problème juridique et n'est pas considérée comme constitutive d'une mise en œuvre inadéquate de la directive 97/5/CE.

Rappelons cependant que la directive 91/308/CEE a été intégralement mise en œuvre dans les États membres, et que même si certaines mesures d'application de la directive 97/5/CE n'y font pas expressément référence, elle constitue néanmoins une disposition d'ordre public à caractère contraignant. Par conséquent, si un établissement manque à l'une des obligations imposées par la directive 97/5/CE parce qu'il a légitimement soupçonné une opération de blanchiment, il invoquera vraisemblablement la directive 91/308/CEE pour se retrancher derrière l'argument de l'ordre public. La recevabilité de cet argument devrait dépendre des faits, des circonstances et des dispositions nationales invoqués, car le respect des règles sur le blanchiment ne doit pas devenir un prétexte systématique pour se soustraire aux obligations imposées par la directive 97/5/CE.

3.11.2. *Application concrète de ces dispositions dans les États membres*

Aucun problème n'a été relevé concernant l'application de l'article 9 de la directive dans les États membres.

3.11.3. *Problèmes*

Aucun.

3.12. **Article 10 - Règlement des différends**

La directive définit certaines normes pour l'exécution des virements transfrontaliers. Or, si les clients des banques ne pouvaient faire respecter ces normes que par voie de justice, la directive n'améliorerait en rien leur situation; en effet, peu de gens sont prêts à aller réclamer jusque devant les tribunaux (a fortiori pour un double prélèvement de frais de vingt euros).

Par son article 10, la directive 97/5/CE vise à donner aux clients les moyens de faire valoir les droits qu'elle leur confère, en obligeant les États membres à "veille[r] à ce qu'il existe des procédures de réclamation et de recours adéquates et efficaces pour le règlement des différends" entre clients et établissements de crédit. Il est possible, le cas échéant, de recourir aux procédures existantes.

Ces procédures doivent être *adéquates et efficaces*, à savoir qu'en cas de différend concernant un virement transfrontalier, il doit être plus rapide et moins coûteux pour le client de s'adresser à un organe extrajudiciaire que de saisir la justice; autrement dit, la procédure mise en place doit offrir une véritable alternative.

3.12.1. *Transposition dans les États membres*

Les pratiques diffèrent d'un État membre à l'autre quant aux procédures applicables aux systèmes de réclamation et de recours. Ces différences concernent l'accès à ces systèmes (certains sont accessibles uniquement lorsque les voies de recours existantes ont été épuisées, d'autres le sont directement, mais sous différentes conditions), les formalités de réclamation, leur incidence (éventuelle) sur d'autres actions en justice, le caractère contraignant ou non des décisions, etc. Elles ne posent cependant pas de problème dès lors que les procédures elles-mêmes sont "adéquates

et efficaces”. Les adresses des différents systèmes nationaux sont données en annexe 3.

Pour la mise en œuvre de l'article 10, les États membres se sont surtout appuyés sur les procédures déjà en vigueur pour les services bancaires et financiers en général et n'ont pas créé de systèmes spécifiques pour le règlement des différents liés aux virements transfrontaliers, à l'exception de l'Italie, où un décret¹³ prévoit la création de dispositifs propres à ce type de litige. Il existe aussi, dans le système allemand, des procédures en partie propres aux virements transfrontaliers (mais elles s'appliquent également aux litiges sur le caractère définitif du règlement, dans les systèmes de paiement et de règlement des opérations sur titres (directive 98/26/CEE)).

Les consommateurs ne sont représentés que dans moins de la moitié des systèmes de réclamation ou de recours institués conformément à l'article 10.

La France a dans un premier temps continué de s'appuyer sur les systèmes des différentes banques, mais ce choix ne couvrirait pas tous les établissements exécutant des virements transfrontaliers. Elle était donc en retard dans la mise en œuvre de cette disposition. Toutefois, la loi Murcef¹⁴ adoptée dans l'intervalle impose la désignation d'un médiateur dans les litiges entre consommateurs et établissements de crédit, y compris pour les virements transfrontaliers.

L'Autriche n'a pas encore établi de système de recours, et a seulement créé un groupe de travail chargé de mettre sur pied un tel système. Elle est donc en retard dans la mise en œuvre de cette disposition.

Le Portugal non plus ne s'est pas encore doté d'un système de médiation bancaire. Ses mesures d'application permettent aux parties de recourir à un arbitrage, mais en pratique, cette solution est souvent inapplicable en raison des frais élevés qu'elle peut entraîner. Les systèmes de médiation qui existent déjà pour les services financiers n'ont qu'une compétence géographique limitée et ne peuvent traiter que les réclamations portant sur de faibles montants. Le Portugal est donc en retard dans la mise en œuvre de ces dispositions.

3.12.2. *Application concrète de ces dispositions dans les États membres*

Jusqu'à décembre 2001, très peu de litiges concernant des virements transfrontaliers ont été portés devant les systèmes nationaux de réclamation et de recours, en partie parce que les clients semblent hésiter à aller au-delà de réclamations verbales ou écrites répétées auprès des banques. Dans la plupart des cas, les sommes en jeu sont modestes par rapport à la longueur et au coût d'une procédure administrative, ce qui dissuade les clients d'engager une action. Il semblerait aussi que nombre d'entre eux craignent de "mécontenter" leur banque ou de compromettre leurs futures relations bancaires.

¹³ Décret ministériel n° 456 du 13 décembre 2001, transposant en droit italien l'article 10 de la directive 97/5/CE (*Gazzetta Ufficiale* du 3 janvier 2002).

¹⁴ Loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 (JORF du 12 décembre 2001).

Il est d'ailleurs très rare que les clients soient au courant de l'existence de systèmes de réclamation et de recours, les établissements ne leur fournissant pratiquement aucune information à ce sujet (cf. point 3.5.2).

3.12.3. Problèmes

L'absence de procédures de recours adéquates en Autriche et au Portugal est très préoccupante.

L'on observe un manque général d'information sur l'existence de tels systèmes: or, si les clients ne savent pas de quels moyens ils disposent pour faire valoir les droits que leur reconnaissent la directive et les mesures d'application nationales, ils ne sauront pas comment réagir en cas de dysfonctionnement ou de mauvaise application de ces dispositions. Ils seront surtout peu enclins à aller jusque devant les tribunaux pour des litiges qui ne portent généralement que sur de petites sommes. Néanmoins, une meilleure information sur les droits et les procédures prévus par la directive devrait contribuer à renforcer la concurrence et à améliorer la situation actuelle, qui est loin d'être satisfaisante.

3.13. Autres points

3.13.1. Sanctions

La directive n'oblige pas expressément les États membres à prévoir des sanctions adéquates pour non-respect des mesures d'application nationales. Il convient cependant de noter que cette obligation, pour s'appliquer, ne doit pas nécessairement figurer dans le texte même des actes législatifs de l'UE. En effet, un arrêt de la Cour de justice européenne¹⁵ a déjà établi que les États membres étaient tenus de prévoir des sanctions dans leurs mesures de transposition, que ces sanctions soient explicitement mentionnées ou non dans la directive d'origine.

Quelques États membres seulement, comme l'Autriche, le Royaume-Uni et le Danemark, ont effectivement inclus dans leur législation une référence spécifique aux sanctions. La législation autrichienne prévoit en outre une autre forme de "sanction" pour le manquement à des engagements spécifiques pris auprès des clients: s'ils ne tiennent pas ces engagements, les établissements de crédit autrichiens ne peuvent pas prélever de frais ni de commissions pour l'exécution du virement.

Un autre point important à clarifier (en relation avec la législation belge) est la question de savoir si les sanctions doivent s'appliquer en cas de non-respect de l'ensemble des obligations découlant de la directive 97/5/CE, ou d'une partie seulement de celles-ci. En Belgique, par exemple, le fait pour un établissement de crédit de ne pas fournir d'informations au client après un virement transfrontalier n'est pas expressément sanctionné par les mesures d'application.

Certains États membres (comme le Danemark) renvoient aux sanctions pénales prévues par d'autres actes législatifs ne portant pas spécifiquement sur les virements transfrontaliers. Pour des raisons évidentes, le droit communautaire en général, et la directive 97/5/CE en particulier, ne comportent pas de dispositions relatives à des sanctions pénales.

¹⁵ C-354/99 du 18 octobre 2001.

3.13.2. *Droit d'annuler ou d'interrompre des virements*

La directive ne dit rien quant au droit des établissements de crédit d'annuler un virement pour lequel un client a fait une demande en bonne et due forme. En Allemagne, néanmoins, des dispositions spécifiques ont été prises pour parer à cette éventualité.

La législation allemande comporte aussi des dispositions détaillées permettant au client d'annuler un ordre de virement et autorisant l'interruption d'un virement par l'établissement de crédit comme par le client.

4. CONCLUSION

4.1. **Évaluation de la transposition dans les États membres**

Le délai de transposition de la directive 97/5/CE a pris fin le 14 août 1999. La plupart des États membres l'ont respecté, et tous ont mis la directive en œuvre depuis lors.

Il existe cependant, comme on vient de le voir, des différences entre les régimes nationaux et le régime instauré par la directive 97/5/CE.

4.1.1. *Différences principales entre les régimes nationaux et la Directive 97/5/EC*

4.1.1.1. Article 2 - définitions

Ces différences concernent d'abord l'omission de certaines **définitions de l'article 2** de la directive, ou l'utilisation de définitions différentes de celles-ci. La plupart de ces omissions ou différences ne devraient pas poser de problème sur le plan de la mise en œuvre. En revanche, l'adoption par l'Espagne d'une définition différente de la "date d'acceptation" pourrait s'avérer problématique, sachant que l'acceptation est présumée intervenir le jour ouvrable qui "suit" l'ordre, et non à la date où toutes les conditions attachées à l'ordre sont remplies, et que le délai d'exécution ne commence donc à courir qu'un jour après celui prévu par la directive.

4.1.1.2. Article 3 – Informations préalables sur les conditions applicables aux virements transfrontaliers

Un certain nombre de problèmes ont aussi été constatés en relation avec **les informations à fournir avant une demande de virement transfrontalier, conformément à l'article 3** de la directive 97/5/CE. Ces problèmes concernent principalement l'Autriche: la législation autrichienne n'oblige pas à fournir des informations sous "une forme aisément compréhensible", et ne fait mention nulle part de la "date de valeur", ni d'informations sur les systèmes de réclamation et de recours (puisque'il n'en existe pas dans ce pays).

4.1.1.3. Article 4 – Informations postérieures à fournir après un virement transfrontalier

L'Autriche, le Danemark et l'Irlande n'ont pas transposé dans leur intégralité les dispositions de **l'article 4** de la directive 97/5/CE concernant les **informations à fournir après** le virement. Dans chaque cas, l'on constate une omission ou une limitation des droits qui est constitutive d'une transposition inadéquate et qui pourrait avoir des conséquences importantes; l'on peut citer, à titre d'exemple, la mise en

œuvre partielle ou inadéquate, par l'Autriche et par l'Irlande, de l'obligation de fournir des informations écrites claires, le cas échéant par voie électronique (sur ce point, le Danemark a seulement omis de mentionner "le cas échéant", ce qui ne devrait pas porter à conséquence).

4.1.1.4. Article 5 – Engagements pris par les banques concernant les ordres de virement transfrontalier

Mise en œuvre inadéquate par l'Italie: malgré l'obligation générale imposée par la législation italienne de fournir certaines informations avant le virement, les mesures d'application de ce pays ne disposent pas que l'établissement est lié par les engagements qu'il peut prendre concernant le délai d'exécution ainsi que les commissions et les frais.

4.1.1.5 Article 9 – Cas de force majeure

En ce qui concerne le blanchiment **de capitaux**, il convient de noter que plusieurs États membres n'ont pas expressément fait référence à la directive 91/308/CEE lorsqu'ils ont transposé les dispositions de **l'article 9** de la directive 97/5/CE sur la **force majeure**. Or, entre les obligations imposées par les mesures nationales d'application de la directive 97/5CE et les mesures nationales d'application de la directive 91/308, les établissements ont toutes les chances de donner la priorité aux dispositions sur le blanchiment de capitaux, ce qui leur permet en outre de se retrancher derrière l'argument de l'ordre public en cas de réclamation au titre des dispositions sur les virements transfrontaliers. Ce problème a été évoqué ci-dessus dans l'analyse de la transposition de l'article 9.

4.1.1.6 Article 10 – Règlement des différends

Il semble que trois États membres n'aient pas correctement mis en œuvre **l'article 10**, en omettant de veiller à ce qu'il existe "des **procédures de réclamation et de recours** adéquates et efficaces":

- la France a conservé les systèmes de recours des différentes banques; entre-temps, cependant, cette situation a été corrigée par l'adoption de la loi Murcef, qui impose une médiation dans les litiges entre consommateurs et établissements de crédit;
- l'Autriche a simplement désigné un groupe de travail pour mettre en place un tel système, ce qui ne suffit cependant pas à assurer une mise en œuvre adéquate de cette disposition;
- le Portugal possède des systèmes d'arbitrage généraux, mais compte tenu des problèmes posés par l'arbitrage de litiges souvent limités à des sommes relativement faibles, ce pays ne dispose en fait d'aucun système compétent pour les réclamations introduites en vertu de la directive 97/5/CE; le système d'arbitrage et de médiation auquel il renvoie pour l'instant n'est compétent qu'à Lisbonne.

4.2. Évaluation de l'application des dispositions dans les États membres

4.2.1. Fourniture d'informations avant et après un virement transfrontier

L'attitude des établissements en ce qui concerne la **fourniture d'informations** est loin d'être satisfaisante:

- Seuls 16 des 40 donneurs d'ordre ont reçu une brochure ou un imprimé **avant** l'exécution des virements. Ces documents contenaient bien des renseignements sur les frais de virement, mais la plupart ne donnaient pas toutes les informations requises par la directive concernant le calendrier, les taux de change, les dates de valeur et les procédures de recours.
- **L'information** fournie aux émetteurs et aux destinataires **postérieurement aux virements** était généralement bonne. L'omission la plus fréquente portait sur le montant initial du virement, qui a été indiqué à moins de la moitié des destinataires.

4.2.2. Délais d'exécution

En moyenne, les établissements ont largement respecté les **délais d'exécution** de la directive: 95,4 % des virements sont arrivés dans les six jours ouvrables, 99,7 % dans les quinze jours ouvrables. En moyenne, les virements ont mis 2,97 jours pour arriver, c'est-à-dire nettement moins que dans les études précédentes.

4.2.3. Obligation d'indemnisation pour retard de paiement

Par contre, **l'obligation d'indemnisation** pour retard de paiement n'a généralement pas été respectée par les établissements: aucune banque n'a offert d'indemniser l'émetteur pour un virement arrivé en retard. La plupart des établissements à qui une indemnité a été réclamée soit n'étaient pas au courant de cette obligation, soit ont nié son existence.

4.2.4. Obligation d'effectuer le virement transfrontalier conformément aux instructions

En ce qui concerne la **répartition des** frais par les établissements, la situation s'est également améliorée par rapport aux études précédentes. Il n'en reste pas moins que pour 16,2 % des virements, les destinataires ont encore supporté des frais imprévus, principalement à cause d'un **double prélèvement**. Dans leur grande majorité, ces virements n'avaient pas été envoyés en mode "OUR" (tous les frais à la charge du donneur d'ordre).

4.2.5. Remboursement des frais illégalement prélevés

Dans l'ensemble, les clients ont dû faire preuve d'une grande insistance pour obtenir le **remboursement des frais** illégalement **prélevés**. Si certaines des banques impliquées dans ce double prélèvement ont effectivement remboursé le montant des frais dus au destinataire, les autres ont manqué à leurs obligations en ne prodiguant aucune assistance à leurs clients et en affirmant au contraire que ces sommes avaient dû être prélevées par la banque destinataire ou par des intermédiaires. Très souvent, les clients ont renoncé à obtenir satisfaction en raison de l'attitude discourtoise de ces banques.

4.2.6. Garantie de remboursement

Les résultats *n'ont pas non plus été satisfaisants en ce qui concerne la garantie de remboursement*. Les deux cas dans lesquels cette garantie aurait dû jouer n'ont pas été réglés comme le prévoit la directive. L'un des deux virements égarés n'a jamais été remboursé, l'autre ne l'a été qu'avec la plus grande réticence, au bout de plusieurs mois et, soi-disant, "à titre de geste commercial".

4.3. Pour la révision de la directive

Comme l'avait déjà annoncé le commissaire Bolkestein au Parlement européen à l'automne 2000 (examen du rapport Peijs¹⁶ en séance plénière), la Commission compte proposer de raccourcir considérablement le délai maximal d'exécution par défaut, qui est actuellement de six jours ouvrables bancaires. Eu égard à l'amélioration de l'infrastructure de paiement et aux possibilités techniques qu'elle offre, ce raccourcissement des délais paraît logique, outre qu'il serait plus conforme aux pratiques nationales. Compte tenu du temps moyen actuellement nécessaire pour exécuter un virement transfrontalier (2,97 jours), il ne devrait pas non plus poser trop de problèmes au secteur bancaire.

La Commission a également promis de porter le plafond de la garantie de remboursement à 50.000 euros, ce qui correspondrait au champ d'application général de la directive.

Ces deux mesures sont destinées à favoriser le développement du marché intérieur des paiements de détail et à aligner les conditions applicables aux paiements nationaux et aux paiements transfrontaliers. Le Parlement européen, dans sa résolution sur la communication de la Commission consacrée aux paiements de détail dans le marché intérieur¹⁷, a déjà indiqué qu'il appuierait ces propositions de modifications de la directive 97/5/CE.

Le présent rapport a aussi constaté d'autres problèmes, sur lesquels il convient de se pencher.

Toutefois, la Commission ne juge pas opportun de proposer une révision de la directive uniquement pour les quelques problèmes recensés ici. Il existe en effet d'autres raisons de revoir la législation de l'UE applicable à l'ensemble des paiements effectués dans le marché intérieur, afin d'aboutir à un véritable espace de paiement unique au sein de l'Union européenne. La priorité devrait être accordée à une large consultation sur la définition d'un cadre juridique complet et cohérent, qui aille au delà de propositions isolées et disparates. Parmi les autres raisons justifiant une telle initiative, l'on retiendra notamment les points suivants:

- L'adoption du règlement concernant les paiements transfrontaliers en euros¹⁸ a clarifié un aspect essentiel de l'offre de services de paiement (au plan national et transfrontalier), en ce sens que toute discrimination tarifaire est devenue illégale et

¹⁶ Résolution du Parlement européen du 26 octobre 2000 sur la communication de la Commission au Conseil et au Parlement européen sur les paiements de détail dans le marché intérieur (COM(2000) 36 - C5-0103/2000 - 2000/2018(COS)).

¹⁷ COM(2000) 36 final.

¹⁸ Règlement n° 2560/2001 du 19 décembre 2001 (JO L 344 du 28 décembre 2001, p.13).

que le marché intérieur des paiements doit donc désormais être considéré comme un marché "domestique". Il reste que pour les virements transfrontaliers, la directive impose aux banques certaines exigences qui ne s'appliquent pas aux virements domestiques. Elle fait par exemple des virements "OUR" la norme par défaut en l'absence d'instruction spécifique de l'émetteur, alors que dans la plupart, si ce n'est dans tous les États membres, les virements domestiques sont rarement exécutés en mode "OUR". La Commission devrait donc essayer de voir comment concilier ces deux éléments et proposer un mode de répartition des frais cohérent pour l'ensemble du marché intérieur.

- Une étude sur la transposition et l'application de la recommandation concernant les instruments de paiement électronique¹⁹ réalisée en 2001 a constaté de sérieuses déficiences, auxquelles il importe de remédier. La Commission indiquait dans cette recommandation que si les résultats de sa mise en œuvre lui paraissaient insatisfaisants, elle proposerait une législation contraignante appropriée.
- La Commission fera prochainement des propositions concernant les obligations de remboursement au titre de la recommandation 97/489/CE et d'autres actes législatifs de l'UE.
- Les instruments et les systèmes de paiement restent dans une large mesure soumis à des règles nationales divergentes. Cette situation peut entraver le développement d'un espace de paiement unique et performant dans le marché intérieur, par les inefficiences qu'elle entraîne et les obstacles qu'elle oppose à la mise en place d'infrastructures intégrées et aux regroupements destinés à réduire les coûts de transaction. À l'inverse, une stratégie visant à créer un marché des paiements d'envergure supranationale pourrait améliorer la coopération entre prestataires (*collaborative sourcing*) et favoriser les économies d'échelle. L'on assiste aussi à des phénomènes d'externalisation et de regroupement des activités de paiement autour de centres d'opérations (*transaction factories*). Enfin, les nouveaux acteurs désireux de s'implanter sur le marché des paiements butent souvent, en tant qu'établissements non bancaires, sur des obstacles réglementaires ou sur un problème d'insécurité juridique. Ce sont là des questions sur lesquelles il convient de se pencher.
- L'évolution des technologies de l'information influe considérablement sur le développement des instruments et infrastructures de paiement, ainsi que sur les marchés des paiements. Compte tenu de ce que coûtent ces technologies, des décisions stratégiques mûrement réfléchies s'imposent en matière de développement des infrastructures (normes, plates-formes techniques, etc.) et de coopération. L'apparition des institutions de monnaie électronique et la multiplication des nouveaux instruments de paiement électronique sont autant de phénomènes dont il convient d'étudier les répercussions sur l'environnement juridique.
- En réaction notamment au règlement sur les paiements transfrontaliers en euros, plusieurs banques européennes ont lancé récemment l'initiative "Euroland - Our Single Payment Area" pour promouvoir une vision commune de l'espace unique de paiement. Elles plaident pour une convergence des efforts au profit des

¹⁹

Recommandation 97/489/CE de la Commission, du 30 juillet 1997 (JO L 208 du 2.8.1997, p. 52).

consommateurs, des entreprises et des banques de l'Union européenne, et invitent les autorités de régulation à y apporter leur contribution. Leur schéma directeur sur l'espace unique de paiement européen devrait proposer aux pouvoirs publics, institutions européennes incluses, toute une série de critères ou d'initiatives juridiques qu'il leur paraît souhaitable d'adopter. La Commission a l'intention d'inclure l'examen de ces propositions, lorsqu'elles seront connues, dans le débat relatif à un éventuel cadre juridique.

Respectant l'esprit de la communication sur une meilleure réglementation, les services de la Commission ont déjà largement diffusé un document de discussion informel destiné à recueillir des idées et des suggestions pour l'élaboration d'un tel cadre. À partir de ces contributions, la Commission rédigera un document consultatif où elle se prononcera sur les dispositions pouvant éventuellement être reprises dans le cadre d'une proposition législative au Conseil et au Parlement en 2003.

ANNEXE 1 - Mesures d'application nationales - Situation au 27 septembre 2002

Tableau 1: Mesures nationales de mise en œuvre (titres et autres indications disponibles)

ÉTAT MEMBRE	MESURES DE MISE EN ŒUVRE
Autriche	<i>Bundesgesetz über grenzüberschreitende Überweisungen</i> , loi fédérale n° 123 sur les virements transfrontaliers, adoptée par le parlement et publiée le 22 juillet 1999 (<i>Überweisungsgesetz - Bundesgesetzblatt, Partie I, p. 159</i>).
Belgique	<i>Loi relative aux virements d'argent transfrontaliers</i> , adoptée le 9 janvier 2000, publiée et complétée par l'arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 23 mars 1995 relatif à l'indication des tarifs des services financiers homogènes, MB du 09/02/2000, p. 3911).
Danemark	<i>Lov OM graenseoverskridende pengeoverforsler</i> , loi n° 237 sur les virements transfrontaliers du 21 avril 1999.
Finlande	<i>Tilisiirtolaki</i> , loi n° 821/1999 sur les virements, adoptée le 28 juillet 1999 et publiée le 4 août 1999.
France	<i>Loi relative à l'épargne et à la sécurité financière</i> (titre II, chapitre V, article 78), publiée le 29 juin 1999 (JORF p. 9507), complétée par le règlement d'application n° 99-09 publié le 27 juillet 1999 (JORF, p. 11160-11161) et rectifié par l'arrêté du 21 août 1999 (JORF, p. 12559-12560); article L 133-1 du Code monétaire et financier.
Allemagne	<i>Überweisungsgesetz</i> , loi sur les virements bancaires adoptée le 21 juillet 1999 (<i>Überweisungsgesetz, BGBl Teil I, S. 1642</i>).
Grèce	Décret présidentiel 33/2000 du 8 février 2000, publié le 16 février 2000 (<i>FEK - Journal officiel du gouvernement grec</i> , n° 27, vol. A).
Irlande	<i>Statutory Instrument N° 231: The European Communities (Cross-Border Credit Transfers) Regulations 1999</i>
Italie	<i>Decreto legge n° 253: Attuazione della direttiva 97/5/CEE sui bonifici transfrontalieri</i> , décret-loi du 28 juillet 2000, publié le 11 septembre 2000 (<i>Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie General, N° 212</i>).
Luxembourg	Loi du 29 avril 1999, modifiant la loi du 5 avril 1993 relative au secteur financier, publiée au Mémorial du 12 mai 1999 et entrée en vigueur le 16 mai 1999.
Pays-Bas	<i>Wet grensoverschrijdende betaaldiensten</i> , loi relative aux services de paiement transfrontaliers, adoptée en octobre 1998, publiée le 12 novembre 1998 (<i>Stb. 1998, 686</i>) et mise en œuvre par l'arrêté royal du 28 juillet 1999 (<i>Stb. 1999, 341</i>).
Portugal	<i>Decreto-Lei n° 41/2000 de 17 de Março</i> , publié le 17 mars 2000 (<i>Diário da República, Série I-A, N° 65, p. 1022</i>).
Espagne	<i>Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea</i> , loi régissant le régime juridique des virements entre États membres de l'UE, publiée le 13 avril 1999, BOE 88/13653), complétée par arrêté ministériel (<i>Orden de 16 de noviembre de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados Miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general</i>).
Suède	<i>Lag om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet</i> , (SFS 1999:268), loi relative aux virements au sein de l'Union européenne, adoptée le 12 mai 1999 et publiée le 1er juin 1999.
Royaume-Uni	<i>Statutory Instrument N° 1876: The Cross-Border Credit Transfers Regulations 1999</i> ,

ÉTAT MEMBRE	MESURES DE MISE EN ŒUVRE
	adopté le 30 juin 1999.

Tableau 2: Mesures de mise en œuvre (par date):

ÉTATS MEMBRES	DATE DE MISE EN ŒUVRE	RESPECT DE L'ECHEANCE LEGALE (14 AOÛT 1999)	RESPECT DE L'ENGAGEMENT POLITIQUE (1ER JANVIER 1999)
Autriche	13 août 1999	Oui	Non
Belgique	9 février 2000	Non ²⁰	Non
Danemark	21 avril 1999	Oui	Non
Finlande	14 août 1999	Oui	Non
France	14 août 1999	Oui	Non
Allemagne	14 août 1999	Oui	Non
Grèce	8 février 2000 ²¹	Non	Non
Irlande	14 août 1999	Oui	Non
Italie	26 septembre 2000 ²²	Non	Non
Luxembourg	16 mai 1999	Oui	Non

²⁰ À noter cependant qu'avant l'entrée en vigueur des mesures d'application de la Belgique, l'Association Belge des Banques a conseillé à ses membres d'appliquer les dispositions de la directive 97/5/CE avant même d'y être tenus par des dispositions contraignantes.

²¹ La situation est plus complexe en Grèce que dans les autres États membres. Des mesures d'application ont été adoptées le 8 février 2000, mais avec mention expresse de leur effet rétroactif à compter du 14 août 1999. Au sens strict, la Grèce a donc manqué à l'obligation de mettre en œuvre la directive 97/5/CE avant l'échéance légale du 14 août 1999.

²² Cette date, qui est celle de l'entrée en vigueur des principales mesures d'application de l'Italie, souffre certaines exceptions (voir également le point 9 de la deuxième partie du présent rapport); les dispositions obligeant les établissements de crédit à fournir des informations aux consommateurs de services de virement transfrontaliers, par exemple, ne sont entrées en vigueur que le 12 octobre 2000.

ÉTATS MEMBRES	DATE DE MISE EN ŒUVRE	RESPECT DE L'ECHEANCE LEGALE (14 AOÛT 1999)	RESPECT DE L'ENGAGEMENT POLITIQUE (1ER JANVIER 1999)
Pays-Bas	14 août 1999	Oui	Non
Portugal	23 mars 2000	Non	Non
Espagne	3 mai 1999	Oui	Non
Suède	14 août 1999	Oui	Non
Royaume-Uni	14 août 1999	Oui	Non

ANNEXE 2 - Systèmes nationaux de réclamation et de recours - Liste mise à jour le
27 septembre 2002

Autriche:

Arbeitskreis "Ombudsstellen der österreichischen Kreditwirtschaft"
Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstrasse 63
A-1045 Wien
Tél. + 43.1.501.05.31.32
Fax: + 43.1.501.05.272
e-mail: BSBV@WKOESK.WK.OR.AT

Belgique:

Association Belge des Banques (ABB)
Square de Meeûs 35
B -1040 Bruxelles
Tél. +32.2.507.68.11
Fax +32.2.507.69.79
e-mail: ombudsman@abb.bvb.be

Médiateur auprès de La Poste
Dienst Ombudsman De Post
W.T.C. Tour II
Chaussée d'Anvers/Antwerpsesteenweg 59
B-1000 Bruxelles
Tél. +32.2.204.81.00 (FR)
Tél. +32.2.204.82.00 (NL)
Tél. +32.2.204.83.00 (DE)
Fax +32.2.204.84.00

Danemark:

Pengeinstitutankenævnet
Østerbrogade 64, 4
DK - 2100 København Ø
Tél. +45.35.43.63.33
Fax +45.35.43.71.04

Finlande:

Advisory Office for Bank Consumers
Museokatu 8 A 7
FIN - 00100 Helsinki
Tél. +358.9.4056.1230
Fax +358.9.4056.1235
e-mail: pankkialan.asiakasneuvonta@rahoitusalan.fi

Consumer Complaint Board
Box 306
Kaikukatu 3
FIN - 00531 Helsinki
Tél. +358.9.7726.7900
Fax +358.9.753.4880
e-mail: kirjaamo@kuluttajavl.fi

France:

Chaque banque a normalement son propre service de médiation; l'Association française des banques peut renseigner sur le service compétent.

Association Française des Banques
18, rue La Fayette
75009 Paris
Tél. + 33.1.48.00.52.52
Fax + 33.1.42.46.76.40

Allemagne:

Deutsche Bundesbank
Schlichtungsstelle
Postfach 100602
D - 60006 Frankfurt-am-Main
Tél. +49.69.9566-40.50
Fax +49.69.9566-40.56
email: schlichtung@bundesbank.de

Bundesverband Deutscher Banken
Ombudsmann
Postfach 040307
D-10062 Berlin
Tél: +49 30 16633161 (or 62)
Fax: +49 30 16633169
email: ombudsmann@bdb.de

Bundesverband Öffentlicher Banken
Ombudsmannsystem für den grenzüberschreitenden Überweisungsverkehr
Postfach 110272
D-10832 Berlin
Tél: +49 30 81920
Fax: +49 30 8192222
email: Postmaster@voeb.de

Grèce:

Commission for Consumer's Protection of Public Enterprises and Organisations
(présidée par le secrétaire général au Commerce)
20, Caningos Str.
GR - 101 81 Athens
Tél. + 301 383.79.82
Tél. + 301 384.17.73
Fax + 301 382.96.40

Hellenic Banking Ombudsman
12-14 Karagiorgi Servias Street
GR - 105 52 Athens
Tél. +30.1.33.76.700
Fax +30.1.32.38.821
e-mail: contact@bank-omb.gr

Irlande:

The Ombudsman for the Credit Institutions
8 Adelaide Court
IRL - Dublin 8
Tél. +353.1.478.37.55
Fax +353.1.478.01.57

Italie:

Ombudsman Bancario
Via delle Botteghe Oscure 46
I - 00186 Rome
Tél. +39.06.67.67.353
Fax +39.06.67.67.400
e-mail: abi@abi.it

Luxembourg:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
110, Route d'Arlon
L - 2991 Luxembourg
Tél. +352.26.251.203
Fax: +352.26.251.601
e-mail: banques@cssf.lu , direction@cssf.lu

Pays-Bas:

Stichting Geschillencommissies
Bankzaken
Surinamestraat 24
NL - 2585 GJ 's Gravenhage
Tél. +31.70.310.53.10
Fax +31.70.365.88.14

Portugal:

Un service de médiation bancaire sera prochainement créé;
d'ici-là, s'adresser au:
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Mercado Chão de Loureiro (1º piso)
Largo Chão do Loureiro
P-1100 Lisboa
Tél. +351.1.888.36.23
Fax +351.1.888.37.67
e-mail: lis-arbitragem@ip.pt

Espagne:

Banco de España
Servicio Jurídico/Servicio de Reclamaciones
Alcalá, 50
E - 28014 Madrid
Tél. +34.91.338.57.58
Fax +34.91.338.65.22

Suède:

The National Board for Consumer Complaints
P.O. Box 174
S - 101 23 Stockholm
Tél. +46.8.783.17.00
Fax +46.8.783.17.01
e-mail: staffan.lind@arn.se

Royaume-Uni

Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London E14 9SR
Tél. +44.207.942.0942
Fax +44.207.942.0943
e-mail: enquiries@financial-ombudsman.org.uk

Pays de AELE**Islande:**

Customer Complaint Committee
c/o Financial Supervisory Authority
Suðurlandsbraut 32
IS - 108 Reykjavík
Tél.: (354) 525-2700
Fax: (354) 525-2727
e-mail: urskfjarm@fme.is

Norvège:

The Norwegian Banking Complaints Board
Universitetsgaten 8
Post Box 6855, St. Olavs Plass
N - 0130 OSLO
Tél. +47.22.20.30.14
Fax +47.22.20.31.90
e-mail: per.fiskerud@bankklagenemnda.no

Liechtenstein:

Financial Services Authority
Herrengasse 8FL -9490 Vaduz
Principauté du Liechtenstein
Tél.: +423.236.62.21
Fax: +423.236.62.24
e-mail: isolde.sigmeth@afd.llv.li