

Cher(e) sociétaire,

Une nouvelle directive européenne sur les services de paiement* entrera en application en France, à compter du 1^{er} novembre 2009. Son objectif est de renforcer vos droits et votre protection pour vos opérations de paiement.

Nous vous proposons de découvrir, dans le document joint, les nouvelles dispositions dont vous pourrez désormais bénéficier :

- le renforcement de l'information en cas de refus d'exécution d'une opération de paiement par la banque,
- l'allongement de vos délais de contestation jusqu'à 13 mois, selon la nature de l'opération,
- l'harmonisation des délais maximum d'exécution de vos opérations.

Nous vous invitons à prendre connaissance de la fiche d'information relative à ces nouvelles dispositions qui complètent vos Conditions Générales.

N'hésitez pas à contacter vos conseillers au 0810 68 69 70 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, hors surcoût éventuel selon opérateur) du lundi au samedi de 8h à 22h (hors jours fériés).

Salutations mutualistes,

La MAIF

**les services de paiement concernés par cette directive sont les versements et retraits d'espèces, les paiements et les retraits par carte, les virements et prélèvements (y compris les TIP).*

Socram banque - SA au capital social de 70000000 € inscrite au RCS de Niort sous le numéro 682014865 - 2 rue du 24 Février - BP 8426 - 79092 Niort cedex 9.
Mandataire assurance - N° 08044968 (www.orias.fr)

La MAIF, Filia-MAIF et MAIF Solutions financières agissent en qualité d'intermédiaire en opérations de banque de Socram banque pour le compte de celle-ci.

MAIF - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 79038 Niort cedex 9.

Filia-MAIF - Société anonyme au capital de 114337500 € entièrement libéré – RCS Niort 341 672 681 (87B108) - 79076 Niort cedex 9

MAIF et Filia-MAIF - Entreprises régies par le code des assurances

MAIF Solutions financières - Société par actions simplifiée au capital de 6659016 € - RCS Niort B 350 218 467 - 79038 Niort cedex 9 - Inscrite au Fichier des démarcheurs bancaires et financiers sous le n° 2072460840MY et au Registre des intermédiaires en assurance sous le n° 07 031 206 (www.orias.fr)



NOUVELLES DISPOSITIONS RELATIVES AUX SERVICES DE PAIEMENT APPLICABLES AU 1^{ER} NOVEMBRE 2009

livrets d'Épargne bancaire



L'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions de fourniture des services de paiement et ses textes d'application (décret n° 2009-934 du 29 juillet 2009 ; les deux arrêtés du 29 juillet 2009), ci-après désignés l'« Ordonnance », transposant en France la Directive européenne sur les services de paiement, entrent en vigueur le 1^{er} novembre 2009.

Ainsi, à compter de cette date, les dispositions de l'Ordonnance s'appliqueront à vos conditions générales Comptes épargne. Le présent document vous présente les nouvelles dispositions qui vous seront applicables. Sauf dans la mesure où ils sont modifiés par la présente fiche d'information, les termes de vos conditions générales Comptes épargne restent en vigueur.

/// Preamble

Champ d'application

La nouvelle réglementation s'applique aux opérations de paiement réalisées :

- lorsque la banque du payeur et celle du bénéficiaire sont situées en France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Mayotte ou à Saint-Pierre-et-Miquelon et effectuées en euros ;
- lorsque la banque du payeur et celle du bénéficiaire sont situées l'une en France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer, à Saint-Barthélemy ou Saint-Martin et l'autre en France métropolitaine, dans les départements d'outre-mer, à Saint-Barthélemy, Saint-Martin ou dans un autre état membre de la Communauté européenne, ainsi qu'en Norvège, en Islande et au Lichtenstein et effectuées en euros ou dans la devise d'un état membre hors zone euro.

Ainsi, pour les opérations de paiement n'entrant pas dans le champ d'application de l'Ordonnance, les règles exposées ci-dessous ne sont pas applicables (cf. § Dispositions dérogatoires).

Définition

- Le **bénéficiaire** est la personne physique ou morale destinataire des fonds ayant fait l'objet du virement.
- Le **payeur** est la personne physique ou morale qui initie ou donne un ordre de paiement.
- Un **ordre de paiement** est une instruction donnée par le payeur ou le bénéficiaire en vue d'un versement, transfert ou retrait de fonds.
- Une **opération de paiement** est un versement, transfert ou retrait de fonds qui résulte d'un ordre de paiement. Elle peut être initiée par le payeur, qui donne un ordre de paiement à sa banque par tous moyens (exemple, le service internet de gestion).
- Un **instrument de paiement** est un dispositif personnalisé et/ou un ensemble de procédures convenu entre le client et la banque et auquel le client a recours pour donner un ordre de paiement (exemple, le service internet de gestion).
- Un **jour ouvrable** est un jour où la banque du payeur ou celle du bénéficiaire exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement, soit du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) et de 9 h jusqu'à 16 h pour les opérations de paiement nationales et jusqu'à 10 h 20 pour les opérations de paiement internationales. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour la Banque, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.
- Le **moment de réception** d'un ordre de paiement est le moment où l'ordre est reçu par la banque du payeur. Si le client et la Banque conviennent que l'exécution de l'ordre de paiement commencera un jour donné ou le jour où le payeur aura mis les fonds à la disposition de la Banque, le moment de réception est réputé être le jour convenu. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable, l'ordre est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.
- Un **dispositif de sécurité personnalisé** s'entend de tout moyen technique affecté par la Banque à un client visant à l'authentifier.
- Un **identifiant unique** est une combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles que le client doit fournir pour permettre l'identification certaine du destinataire et/ou du compte de ce destinataire lors de l'exécution d'une opération de paiement.

Socram Banque - SA au capital social de 70000000 € inscrite au RCS de Niort sous le numéro 682014865 - 2 rue du 24 Février - BP 8426 - 79092 Niort cedex 9.
Mandataire assurance - N° 08044968 (www.orias.fr)
Le MAIF, Filia-MAIF et MAIF Solutions financières agissent en qualité d'intermédiaire en opérations de banque de Socram Banque pour le compte de celle-ci.

MAIF - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables, 79038 Niort cedex 9.

Filia-MAIF - Société anonyme au capital de 114337500 € entièrement libéré - RCS Niort 341 672 681 (87B108) - 79076 Niort cedex 9

MAIF et Filia-MAIF - Entreprises régies par le code des assurances

MAIF Solutions financières - Société par actions simplifiée au capital de 6659016 € - RCS Niort B 350 218 467 - 79038 Niort cedex 9 - Inscrite au Fichier des démarcheurs bancaires et financiers sous le n° 2072460840MY et au Registre des intermédiaires en assurance sous le n° 07 031 206 (www.orias.fr)

/// Condition d'exécution d'une opération de paiement

Obtention du consentement

Le client donne son consentement par :

- la signature de l'ordre de virement,
- la saisie du numéro d'identifiant attribué par la Banque au client et du mot de passe numérique pour les opérations réalisées par le biais du service internet de gestion.

Révocation d'un ordre de paiement

Le client ne peut révoquer un ordre de paiement une fois que cet ordre a été reçu par la banque du payeur.

Toutefois, lorsqu'un jour a été convenu entre le client et la Banque pour l'exécution de l'opération de paiement, le client peut révoquer l'ordre au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant le jour convenu.

Refus d'exécution d'un ordre de paiement

La Banque peut refuser d'exécuter un ordre de paiement non conforme à ce qu'elle demande à son client.

Dans ce cas, elle le notifie au client ou met la notification à sa disposition par tous moyens, dès que possible et au plus tard à la fin du troisième jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre de paiement.

La Banque en donne les motifs au client, sauf interdiction, en vertu d'une législation communautaire ou nationale. Si le refus est justifié par une erreur matérielle, la Banque indique au client la procédure à suivre pour corriger cette erreur.

/// Fonctionnement du compte

Délai d'exécution

Les opérations créditrices sont inscrites au compte de la banque du bénéficiaire au plus tard à la fin du 3^e jour ouvrable suivant le moment de réception de l'ordre par la banque du payeur ou à la fin du 4^e jour ouvrable lorsque l'ordre aura été initié sur support papier.

Lorsque l'opération de paiement fait l'objet d'une opération de change, celle-ci n'est pas prise en compte dans le délai d'exécution.

Les opérations débitrices sont inscrites sur le compte du client dans ce même délai et à une date qui ne peut être antérieure au moment où le montant de l'opération de paiement est débité de ce compte.

Contestation d'une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée

Le client signale sans tarder à la Banque une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit de l'opération de paiement contestée, sauf si la Banque n'a pas fourni ou mis à la disposition de son client les informations liées à cette opération. Passé ce délai, le client sera forcé.

Résiliation et modification de la convention de compte

Résiliation à l'initiative de la Banque

La Banque peut clôturer le compte par l'envoi d'un courrier moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois. La résiliation sera effective à la réception par le client de la notification écrite de la clôture du compte.

Modification de la convention de compte

La Banque informera le client de toute modification portant sur les dispositions des conditions générales et des conditions tarifaires, par tous moyens, deux mois avant la date de prise d'effet. L'absence de contestation de la part du client dans ce délai de deux mois après cette communication vaut acceptation du nouveau tarif.

/// Responsabilité

Responsabilité en cas d'opération de paiement mal exécutée

Ordre de paiement émis par le payeur

La banque du payeur est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard de son client, jusqu'à réception du montant de l'opération de paiement par la banque du bénéficiaire.

La banque du bénéficiaire devient responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard de son client, à compter de la réception du montant de l'opération de paiement.

En cas de responsabilité de la banque du payeur, celle-ci restitue sans tarder le montant de l'opération à son client. Si besoin est, elle rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

Lorsque la banque du bénéficiaire est responsable, elle met immédiatement le montant de l'opération de paiement à la disposition de son client et, si besoin est, crédite son compte du montant correspondant.

Obligation de la Banque en cas d'opération de paiement mal exécutée

Dans le cas d'une opération de paiement mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité, la Banque s'efforce immédiatement, sur demande du client, de retrouver la trace de l'opération de paiement et lui notifie le résultat de sa recherche.

La Banque est redevable, vis-à-vis de son client, des frais et des intérêts supportés par lui imputables à la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont elle est responsable.

Dérogations

La Banque n'est dans tous les cas pas responsable :

- de cas de force majeure ;
- lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou communautaires ;
- lorsque l'ordre a été exécuté sur la base d'un identifiant unique inexact fourni par le client pour identifier le bénéficiaire. En revanche, la Banque s'efforce de récupérer les fonds transmis sur la base du mauvais identifiant. Des frais seront alors appliqués au client (cf. Conditions tarifaires).

Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée

Principe

En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par le client, au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit, la Banque rembourse immédiatement le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité en l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

Cas particuliers des instruments de paiement dotés d'un dispositif de sécurité personnalisé

• Avant la mise en opposition de l'instrument de paiement.

En cas d'opération de paiement non autorisée consécutive à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, le client supporte les pertes liées à l'utilisation de cet instrument dans la limite d'un plafond de 150 euros.

La responsabilité du client n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé ;
- en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée en détournant, à l'insu du client, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées ;
- en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si, au moment de l'opération, le client était en possession de son instrument.

En revanche, le client supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations (préservation de la sécurité de l'instrument de paiement et mise en opposition d'un instrument de paiement sans tarder).

• Après la mise en opposition de l'instrument de paiement

Après avoir procédé à la mise en opposition de son instrument de paiement, le client ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de cet instrument de paiement ou de l'utilisation détournée des données qui lui sont liées, sauf agissement frauduleux de sa part.

/// Instruments de paiement

Blocage d'un instrument de paiement

La Banque se réserve le droit de bloquer l'utilisation d'un instrument de paiement si :

- elle constate une atteinte à la sécurité de l'instrument de paiement ;
- elle a une présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ;
- il existe un risque sensiblement accru que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Le client sera informé du blocage et des motifs de ce blocage au plus tard immédiatement après que l'instrument de paiement aura été bloqué sauf dispositions législatives contraires ou raisons de sécurité objectivement motivées.

Obligations liées aux instruments de paiement

Obligation du client

Dès qu'il reçoit un instrument de paiement, le client prend toute mesure raisonnable pour le conserver et préserver la sécurité des dispositifs de sécurité personnalisés qui sont placés sous sa garde.

Il utilise son instrument de paiement, conformément aux conditions régissant la délivrance et son utilisation.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données liées à son utilisation, le client doit en informer sans tarder la Banque, aux fins de blocage de l'instrument en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

Toute demande d'opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée doit être confirmée sans délai par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé à la Banque.

En cas de contestation de cette demande d'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la Banque.

Obligation de la Banque

Lorsqu'elle délivre à un client un instrument de paiement, la Banque s'assure que les dispositifs de sécurité personnalisés de cet instrument ne sont pas accessibles à d'autres personnes que l'utilisateur autorisé à utiliser cet instrument.

La Banque empêche toute utilisation d'un instrument de paiement après avoir été informée par le client de sa perte, de son vol, de son détournement ou de toute utilisation non autorisée de l'instrument de paiement ou des données liées à son utilisation.

/// Dispositions dérogatoires

La présente clause est applicable aux opérations de paiement exclues du champ d'application de l'Ordonnance (cf. § Champ d'application).

Les virements internationaux

Définition

La présente clause s'applique aux virements exécutés en dehors du champ d'application de l'Ordonnance (cf. § Champ d'application) et/ou aux virements ne remplissant pas les deux conditions suivantes :

- l'ordre de virement est libellé en euros ;
- lorsque l'ordre de virement provient d'un état membre de l'EEE ne relevant pas de la zone euro, la conversion requise est effectuée dans cet état et le transfert transfrontalier s'effectue en euros.

Délai de révocation

L'ordre de virement est révocable jusqu'au jour où l'ordre est reçu par la Banque ou, au plus tard, la veille du jour convenu entre le client et la Banque.

Frais

Le donneur d'ordre et le bénéficiaire d'un virement international supportent les frais de leur banque respective sauf demande expresse du client d'une répartition différente des frais. Le montant des frais et des commissions de change est mentionné dans les conditions tarifaires.

Dispositions générales

Délai d'exécution

Les opérations de paiement visées par la présente clause sont inscrites au compte à une date dénommée « date d'opération ». Les dates d'opération appliquées par la Banque sont justifiées par les délais techniques de réalisation du virement.

Réclamation

Le client dispose de 70 jours à compter de la date de débit de l'opération de paiement pour la contester.

Responsabilité en cas d'opération de paiement non autorisée

Les opérations consécutives à la perte et au vol d'un instrument de paiement et effectuées avant la demande de mise en opposition sont à la charge du client, dans la limite de 150 euros, même en l'absence d'utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.