

LETTRÉ D'INFORMATION PAIEMENTS – IMPACT DE LA DSP CLIENTÈLE DES PARTICULIERS N° LI – 001

IMPACT DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR LES SERVICES DE PAIEMENT (DSP)

DESTINÉS À LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS DE BARCLAYS

Ce document décrit les changements principaux applicables à compter du 1er Novembre 2009 dans le mode de traitement de certaines de vos opérations bancaires, pour répondre aux exigences de la transposition, de la Directive Européenne sur les Services de Paiements dite « DSP » intervenue le 31 juillet 2009, tels qu'ils sont applicables à la convention qui vous lie à notre établissement, étant précisé que tout contrat porteur carte bancaire se trouve également remplacé par celui annexé au présent document.

Il est important que vous ayez une parfaite connaissance de ces nouvelles conditions affectant certaines de vos opérations et qui viennent modifier nos conventions. Nous vous remercions donc par avance de l'attention que vous porterez au présent document.

Les détails de ces changements, qui figurent sur notre site internet www.barclays.fr (support durable) sont également tenus à votre disposition dans l'agence, le club ou le bureau auquel vous êtes affilié. Vous pourrez également recevoir un exemplaire sur support papier sur simple demande auprès de votre Conseiller.

En cas de contradiction entre les termes de la présente lettre d'information et tout autre accord, convention, documents échangés entre la Banque et son Client et concernant un produit ou un service au titre desquels un paiement visé par le présent dispositif est effectué, les termes de la présente lettre s'appliqueront, sauf nouvelle convention applicable au client. Si une autre personne est autorisée à utiliser votre compte (par exemple dans le cadre d'une délégation de pouvoirs), cette personne sera considérée comme vous-même aux termes de la présente lettre.

1 - LES NOUVELLES RÈGLES A RETENIR

1.1. La DSP ne couvre pas tous les types de paiements

La nouvelle législation ne s'applique qu'aux virements, prélèvements (TIP et télévirement inclus), paiements par carte bancaire, versements et retraits d'espèces au guichet et retraits d'espèces par carte ainsi qu'aux paiements et rechargements en monnaie électronique et paiements sans contact. Les paiements effectués en espèces, par chèques et par effets de commerce dont la création implique le plus souvent l'existence d'un effet de commerce papier ne sont pas affectés par la « DSP ».

La réglementation s'applique uniquement aux paiements effectués en euros ou dans une autre monnaie de l'Espace Economique Européen dit « EEE » (la Livre Sterling par exemple).

Elle ne vise que les paiements effectués dans l'EEE.

Si vous effectuez ou recevez un paiement impliquant un pays en dehors de l'EEE ou dans une monnaie d'un pays non membre de l'EEE, le paiement ne sera pas affecté par la nouvelle réglementation et sera effectué de la même façon qu'il l'est aujourd'hui.

La nouvelle réglementation ne vise pas les comptes de prêts et emprunts (autres que découverts et facilités de caisse), ou les comptes d'épargne, comptes à terme, dépôts à terme, comptes titres et comptes espèces associés à des comptes titres.

1.2 La DSP porte principalement sur :

- Le délai d'exécution des instructions des paiements ci-dessus visés.
- Le traitement des erreurs liées à ces paiements (imputables ou non à la Banque).
- Le mode de communication des informations qui doivent vous parvenir au titre des paiements visés par la DSP.
- Le mode de modification ou de résiliation de la convention qui nous lie.
- Notre capacité à refuser une instruction ou à arrêter l'utilisation d'une carte ou d'un service (comme celui des opérations sur internet).
- Elle régit également la façon dont vous pouvez retirer votre consentement, obtenir un remboursement ou récupérer votre argent pour une opération que vous n'auriez pas autorisée.

2 - DELAIS DE TRAITEMENTS DES PAIEMENTS

2.1 Qu'est-ce qui change ?

La réglementation exige que tous les prestataires de service de paiement établis dans l'Espace Economique Européen (EEE) respectent les mêmes limites de délai, qu'il s'agisse d'un paiement émis ou reçu, ou encore d'un dépôt de fonds.

Toutes les banques doivent s'assurer en 2012 que les paiements arrivent au plus tard chez le banquier du bénéficiaire le jour ouvrable suivant la réception d'une instruction de paiement entrant dans le champ d'application de la nouvelle réglementation.

Jusqu'à cette date, la nouvelle réglementation prévoit que la banque du bénéficiaire peut recevoir, sauf exception, les fonds au plus tard le troisième jour ouvrable suivant la date de réception de vos instructions par nos services.

Attention : Ces délais correspondent à des maximum (la banque peut parfois, en choisissant un autre système de paiement, améliorer ces délais). Par ailleurs si l'instruction est donnée sous forme papier, un jour de plus est accordé pour son exécution, mais quoi qu'il arrive, la banque du bénéficiaire aura obligation par la loi de créditer le compte de son client le jour où elle reçoit le paiement.

Il y a trois exceptions :

- Si vous nous donnez une instruction « papier » (par exemple, sous forme de lettre). En effet, le délai est augmenté d'une journée supplémentaire pour que les fonds arrivent jusqu'à la banque du bénéficiaire (sous réserve de l'existence de la provision préalable)
- Si nous ne pouvons commencer le traitement du paiement concerné, ou des instructions y afférant, le jour même de leur réception (se reporter, pour plus de détails, au paragraphe 2.5).
- Si vous effectuez un paiement dans certaines devises. En effet, des règles différentes s'appliquent selon les devises.

2.2 Quand les versements sur votre compte seront-ils disponibles ?

Si vous ou votre mandataire remettez de l'argent liquide sur votre compte, l'argent sera disponible dès réception par nos services si la remise est dans la même devise que le compte.

La même règle s'applique pour un paiement électronique.

Il en sera également ainsi pour tous les transferts en euros effectués sur votre compte, sauf si l'envoi provient d'un pays extérieur à l'EEE.

La Banque peut être amenée à refuser d'effectuer des paiements au crédit de votre compte si elle considère que la réception est susceptible de l'amener à enfreindre une loi, un règlement, un code ou toute autre réglementation qui lui sera applicable. Il en est de même si la réception du paiement est dommageable pour sa réputation.

2.3 Quels sont les délais de réalisation des paiements effectués depuis votre compte ?

Si vous effectuez un paiement dans une monnaie de l'EEE en faveur d'un bénéficiaire ayant un compte dans une banque de l'EEE, le montant du paiement parviendra à la banque du bénéficiaire au plus tard :

- 3 jours ouvrables après réception de votre ordre de paiement par les services de la Banque, si le paiement est en euros. La réception se calcule à partir du moment où l'ordre de paiement est reçu par la Banque (voir paragraphe 2.5). La banque qui réceptionne le paiement a l'obligation légale de verser les fonds à votre compte le jour où elle reçoit ces fonds. Dans ce cas, la date de valeur équivaut au « jour de réception » qui doit être un jour ouvrable ;
- 4 jours ouvrables après réception de votre ordre de paiement si c'est un ordre de paiement « papier » y compris télécopie (si cela a été convenu par ailleurs) ;
- 4 jours ouvrables dans tous les autres cas, c'est-à-dire une monnaie de l'EEE hors euro (par exemple, pour un paiement en Livre Sterling).

Si vous effectuez un paiement en faveur d'une personne ayant un compte dans une Banque hors de l'EEE, quelle que soit la devise, ou si vous effectuez un paiement dans une monnaie qui n'est pas une monnaie de l'EEE et ce, que le compte de destination soit ou non ouvert dans l'EEE, le délai de crédit au compte du bénéficiaire dépendra de la pratique bancaire du pays concerné.

Attention : Si vous nous demandez de faire un paiement dans une monnaie autre que l'euro et hors EEE (le dollar), ou dans une autre monnaie de l'EEE que l'euro (exemple la Livre Sterling), pour peu que vous ne disposiez pas d'un compte dans cette monnaie, nous devrons appliquer notre taux de change de référence pour cette monnaie. Notre taux de change de référence sera disponible dans nos agences ou par téléphone, ainsi que dans notre Guide des Conditions Tarifaires. Tout frais supplémentaire figurera dans le Guide des Conditions Tarifaires appliqué aux particuliers auquel il y aura lieu de se référer et sera détaillé sur votre relevé de compte.

Vous trouverez ci-joint en annexe une fiche pratique « délai de réalisation des opérations espèces /virements » qui peut vous servir de référence (voir page 4).

2.5 Quand commence le traitement de vos instructions de paiements au sens de la nouvelle réglementation ?

Le traitement de votre instruction commence au moment de la réception de celle-ci par nos services.

Néanmoins :

- Afin de traiter tous les paiements que nous recevons dans la journée, nous dépendons d'horaires liés aux systèmes bancaires. Nous avons donc des heures limites de traitement selon le mode de transmission de vos instructions. Par conséquent, différentes heures limites dénommées également «cut-off time» seront applicables aux différents modes de paiement visés par la nouvelle réglementation. C'est ainsi que le « cut-off time » pour une opération en ligne ne sera pas le même que celui appliqué pour une opération en agence.
- Si nous recevons votre instruction en agence après l'heure limite ou « cut off time », heure de fermeture de l'agence, elle sera considérée comme reçue le jour ouvrable suivant et les délais de traitement ne commenceront qu'à cette nouvelle date. Votre agence, le club ou le bureau dont vous dépendez est à votre disposition ainsi que votre conseiller pour vous indiquer son « heure limite » ou « cut off time », après laquelle l'opération ne pourra être traitée que le jour ouvrable suivant.
- Certains services, comme le dépôt d'espèces dans des guichets automatiques, ou encore dans des coffres de nuit (si une telle possibilité est accordée), ne nous permettent pas de traiter votre paiement tant que nous n'avons pas recueilli le contenu du dépôt et vérifié celui-ci. Par conséquent, le délai de traitement ne commencera qu'à compter de cette vérification.
- Si nous recevons un ordre de paiement et que nous soupçonnons qu'il ne provient pas de vous, ou qu'il dépasse les limites fixées, ou encore pour tout autre motif (tel qu'une suspicion de fraude), nous pouvons vous demander une confirmation soit par écrit, soit verbalement. Nous n'exécuterons pas le paiement tant que la confirmation ne nous sera pas parvenue. Seule la réception de cette confirmation fera alors courir les délais.
- Pour les opérations dites SEPA, se reporter au Glossaire (voir page 4), des délais différents peuvent trouver à s'appliquer.

3 - MODE D'ÉMISSION DE VOS INSTRUCTIONS / MODE DE TRAITEMENT DES PAIEMENTS ERRONÉS

3.1 Y a-t-il un changement dans la manière de donner vos instructions ?

Il n'y a pas de changement à la façon dont vous pouvez nous contacter ou nous donner des instructions.

Comme c'est déjà le cas actuellement :

- Vous devez nous donner certaines informations pour que nous puissions effectuer un paiement régi par la nouvelle législation, comme par exemple indiquer le nom du bénéficiaire, son identifiant unique et les coordonnées de sa banque.
- Vous devez vous assurer également que vous disposez des fonds disponibles nécessaires pour effectuer le paiement, c'est à dire que votre compte présente une provision préalable, suffisante et disponible. Nous gardons, en effet, la possibilité de refuser une opération lorsque vous ne disposez pas des fonds nécessaires. A ce titre, nous continuerons à tenir compte dans les termes et conditions de la convention de compte, du solde disponible de votre compte, notamment de tout découvert / débit en compte et/ou facilité de caisse et de chèques versés sur votre compte, pour autant qu'ils ne soient pas pris en crédit « après encaissement », ainsi que des paiements par carte de paiement à débit immédiat, du montant total des paiements engagés qui ne sont pas encore comptabilisés, et plus généralement sous réserve des opérations en cours.
- Vous devez en cas de demande de paiement international, vous assurer que vous-même et la personne qui reçoit le paiement se conforment aux législations locales. Dans le cas contraire, vous pourriez être amené à nous rembourser des pertes ou coûts que nous

pourrions encourir.

3.2 Quand pourra-t-on refuser vos instructions ?

Pour être en mesure d'accepter une instruction, certaines conditions doivent être respectées. Il faut :

- Que l'instruction soit valable, en accord avec la législation, tout règlement, code ou autre réglementation qui nous serait applicable, et non préjudiciable d'un point de vue réputationnel,
 - Que les informations communiquées soient suffisantes et compréhensibles,
 - Que vous ayez sur votre compte une provision préalable suffisante et disponible pour effectuer le paiement,
 - Si l'instruction est un instrument de paiement, qu'il ait été utilisé dans les conditions fixées au contrat.
- Ces points seront vérifiés préalablement à l'exécution de toutes vos instructions.

Nous pourrions par conséquent refuser de donner suite à toute instruction (qui est alors réputée non-reçue) si par exemple nous sommes amenés à considérer que :

- Par la réalisation de l'instruction nous pourrions enfreindre une loi, un règlement, un code ou tout autre droit qui nous serait applicable ;
- L'une des conditions rappelées au point ci-dessus (par exemple, la validité de l'instruction) n'est pas réalisée ;
- Vous avez fait l'objet d'une mesure d'interdiction ou votre compte est bloqué ;
- Exécuter l'instruction est susceptible de nuire à notre réputation.

Vous serez contacté à chaque refus (sauf si la législation l'interdit) par tout moyen, y compris par téléphone, le plus tôt possible et au plus tard avant le moment où le paiement aurait dû atteindre la Banque du bénéficiaire (se reporter au paragraphe 2.5 pour connaître les délais).

Nous vous ferons part de notre décision et des raisons justifiant cette décision (sauf si la législation l'interdit) et de ce que vous pouvez faire pour éventuellement remédier aux erreurs figurant dans l'instruction. Lorsque le refus est justifié par une erreur matérielle, nous vous indiquerons, si possible la procédure à suivre pour corriger cette erreur. Attention : tout refus considéré alors comme objectivement justifié est susceptible de se voir appliquer des frais, lesquels sont rappelés dans le Guide des Conditions tarifaires (Ref MAR8001) auquel il y a lieu de se référer.

Pour certaines transactions, nous pouvons vous avoir communiqué un dispositif personnalisé, ou convenu avec vous d'un ensemble de procédures personnalisées (par exemple un mot de passe) que vous pouvez utiliser pour nous donner des instructions.

La nouvelle législation qualifie l'ensemble de ces dispositifs (quel que soit l'initiateur, mais à l'exclusion de toute transaction initiée par papier) d'« instrument de paiement ».

Nous avons toujours la possibilité de continuer à mettre un terme à ces « instruments de paiement » pour des raisons de sécurité, ou encore parce que nous soupçonnons une utilisation frauduleuse ou sans autorisation de votre part.

Nous pouvons ainsi continuer, arrêter ou suspendre l'utilisation d'un instrument de paiement, notamment :

- Pour protéger la sécurité de cet instrument de paiement ;
- Parce que nous soupçonnons l'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'instrument de paiement ;
- Si l'utilisation de celui-ci génère un dépassement de la ligne autorisée ou un débit non autorisé (ou en cas de risque de crédit lié à une incapacité d'acquitter ultérieurement la dette).

Dans cette hypothèse, comme c'est déjà le cas, nous continuerons à demander le retour des instruments de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception.

3.3 Quand pourra-t-on annuler un paiement ?

Vous ne pourrez pas revenir sur une instruction une fois que nous l'aurons reçue, sauf si vous nous avez demandé de faire le paiement à une date future (dite également date convenue).

Dans ce cas, en effet, l'exécution de l'ordre de paiement commence un jour donné ou à l'issue d'une période déterminée (par exemple le jour où vous aurez mis les fonds à la disposition de la Banque).

Le moment de réception de l'ordre de paiement étant réputé être alors le jour convenu, vous pourrez annuler l'instruction la veille de cette date, sous réserve que la demande d'annulation soit reçue avant le « cut-off time » (s'il s'agit d'un ordre papier, vous pourrez procéder à une annulation au plus tard le dernier jour ouvrable avant la date à laquelle le paiement doit être exécuté et avant l'heure de fermeture de votre agence, club ou bureau, qui correspond au « cut of time »).

Cette possibilité concerne par exemple les paiements par ordre permanent et les prélèvements. S'il s'agit d'un ordre de virement permanent, votre révocation qui doit être faite par courrier vaudra pour toutes les opérations à venir concernant cet ordre permanent (sauf indication contraire de votre part), cette règle s'appliquant aussi bien aux ordres de virements qu'aux instructions permanentes.

Attention : nous ne pourrions pas annuler un paiement déjà effectué au moyen d'une carte. Une fois que vous aurez donné votre consentement pour effectuer le paiement à un tiers, une annulation d'un ordre de paiement de votre part n'est possible qu'avec le consentement du tiers.

En effet, pour les opérations par carte, l'ordre de paiement est irrévocable dès que vous avez donné votre consentement pour le montant déterminé de l'opération par la frappe de votre code confidentiel (ou dispositif de sécurité personnalisé) ou par la communication et la validation des données liées à la carte pour une opération à distance, ou par l'apposition de votre signature manuscrite (à l'étranger notamment).

Par contre, lorsque vous utiliserez votre carte bancaire pour un paiement devant être effectué à une date future ou non, dans la mesure où cette opération est autorisée, vous pourrez dans un délai de 8 semaines à compter de l'enregistrement de l'opération sur votre compte, contester le paiement, sous réserve de respecter certaines conditions. Cette possibilité est également offerte dans le cadre d'un prélèvement mais sans avoir à respecter ces deux conditions (se reporter au paragraphe 3.5 pour plus de détails).

3.4 Que se passera-t-il si vous n'avez pas autorisé un paiement ?

Vous devrez nous informer dès que possible, et au plus tard avant l'écoulement d'un délai de 13 mois (qui est un délai de forclusion, c'est-à-dire un délai au-delà duquel plus aucune action ne peut être engagée à l'encontre de notre établissement) après l'enregistrement sur votre compte d'un paiement non autorisé ou mal exécuté, étant précisé que ce délai est applicable seulement si l'opération de paiement relève du périmètre de la DSP. C'est ainsi que ce délai ne trouvera vocation à s'appliquer que si l'opération rentre dans le périmètre de la DSP (euro ou devise de l'EEE plus deux prestataires de services de paiement dans

l'EEE). A défaut, le délai de réclamation est de deux mois à compter de l'envoi du relevé de compte. S'agissant des paiements par carte, se reporter au Glossaire – rubrique « Carte Bancaire ».

Nous procéderons à une recherche sur l'opération et, si le paiement n'a effectivement pas été autorisé par vous ou mal exécuté, nous vous rembourserons immédiatement et rétablirons votre compte dans la position qui aurait dû être la sienne si le paiement n'avait pas été exécuté (par exemple, en remboursant les intérêts débiteurs applicables à votre compte par la Banque que vous auriez pu avoir à supporter, ainsi que les frais liés à des rejets erronés).

Toutefois, vous restez responsable de :

- Tous les paiements effectués à partir de votre compte, si vous avez agi de manière frauduleuse,
 - Tous les paiements effectués à partir de votre compte jusqu'à déclaration de la perte de votre instrument de paiement ou de votre mot de passe. Après signalement de la perte, une partie de la responsabilité vous incombera après application d'une franchise de 150 euros. Toutefois, votre responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé, ou si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée en détournant, à votre insu, l'instrument de paiement ou les données qui lui sont liées. Il en est de même en cas de contrefaçon de l'instrument de paiement si au moment de l'opération de paiement non autorisée, vous étiez en possession de votre instrument.
 - En cas de négligence grave ou d'agissement frauduleux de votre part, vous supporterez toutes les opérations non autorisées et sans limitation de montant.
 - Si la Banque du bénéficiaire n'est pas située dans l'Espace Economique Européen, vous supporterez les pertes liées à l'utilisation de l'instrument de paiement perdu ou volé, avant l'information précitée, dans la limite d'un plafond de 150 euros, même si le dispositif de sécurité personnalisé n'a pas été utilisé.
 - Si vous utilisez les services bancaires en ligne et que vous donnez des instructions incorrectes, notamment si vous donnez plusieurs fois la même instruction.
 - Si vos instructions sont données au téléphone et qu'un enregistrement (porté à votre connaissance au préalable) peut faire preuve à la fois de la réalité de l'instruction ainsi que du moment où elle aura été donnée (étant précisé que pour éviter un double emploi, toute confirmation écrite d'un ordre téléphonique ou télématique doit mentionner explicitement, sous peine d'engager votre responsabilité, qu'il s'agit d'une confirmation).
- Pour les opérations par carte, ce délai est de 70 jours (qui peut être étendu à 120 jours contractuellement) si la banque du bénéficiaire n'est pas située dans l'EEE (hors Saint Pierre et Miquelon et Mayotte pour lesquels le délai de 13 mois s'applique).

3.5 Qu'en sera-t-il des paiements effectués à partir de votre compte qui seraient supérieurs aux montants auxquels vous pouvez raisonnablement vous attendre ?

Vous pouvez parfois être amené à opérer un règlement par carte, avant de connaître le montant qui vous sera facturé. Si tel est le cas, que le bénéficiaire est situé au sein de l'EEE et que le montant débité est supérieur à ce que vous aviez prévu, vous pouvez nous demander un remboursement, mais seulement dans la mesure où vous ne pouviez à aucun moment connaître le montant exact de la transaction et à condition que le montant soit supérieur à la somme à laquelle on pouvait raisonnablement s'attendre, qu'il dépasse le montant habituel pour vous ou que la contestation ne porte pas sur une opération de change.

Pour les prélèvements, vous avez droit à ce remboursement, même si ces deux conditions ne sont pas satisfaites.

Vous devez demander impérativement ce remboursement dans les 8 semaines à compter du débit en compte de l'opération (sans avoir à prendre contact avec le bénéficiaire, même si cela peut être souhaitable pour éviter tout litige ultérieur avec ce dernier).

Attention : nous pouvons être amenés à vous demander toute information nous semblant raisonnablement nécessaire, afin de nous assurer que vous avez droit à une restitution des fonds. Vous devrez ainsi nous fournir tout élément factuel (tel que les circonstances dans lesquelles vous avez donné votre autorisation à l'opération de paiement), ainsi que les raisons pour lesquelles vous n'avez pas été en mesure d'anticiper le montant de l'opération de paiement qui a été prélevé sur votre compte.

Un remboursement du montant contesté, à l'exclusion de tout autre remboursement, interviendra dans les 10 jours ouvrables suivant soit la réception de votre requête, soit la réception de toute information supplémentaire requise. Il sera limité au montant total de l'opération exécutée et contestée. A défaut, vous serez informé de ce qui empêche la restitution des fonds et de la procédure de médiation à laquelle vous pouvez recourir.

3.6 Que se passera-t-il si vous donnez de mauvaises informations concernant un paiement ?

Si vous nous donnez de mauvaises indications pour effectuer une transaction, nous essayerons de récupérer les fonds, pour votre compte, si vous nous le demandez, mais vous serez alors tenu de nous rembourser les frais pouvant être occasionnés (qui sont forfaitisés dans le Guide des Conditions Tarifaires).

A défaut de pouvoir prélever ces frais par débit de votre compte, aucune action de récupération ne pourra être entreprise.

3.7 Que faire si votre paiement n'arrive pas à son destinataire ?

Lorsque vous affirmez que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il nous incombe de prouver que l'opération en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

Par conséquent, dès que vous nous indiquez que le paiement n'a pas été reçu, nous étudierons l'opération pour voir si le paiement a atteint la banque du bénéficiaire.

Si tel est le cas, la banque du bénéficiaire devra corriger son erreur et verser l'argent au bon destinataire.

En effet, nous ne sommes pas responsable en cas de mauvaise exécution si nous sommes en mesure de justifier avoir exécuté l'ordre de paiement et que nous pouvons prouver que le prestataire de service de paiement du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération de paiement dans les délais requis, c'est-à-dire :

- Pour les virements émis, les avis de prélèvement reçus : si nous avons bien transmis les fonds au prestataire de services de paiement du bénéficiaire dans les délais spécifiés,
- Pour les virements reçus : si nous avons porté les fonds au crédit du compte immédiatement après leur réception,
- Pour les avis de prélèvement émis : si nous avons bien transmis l'ordre de paiement au prestataire de services de paiement du payeur (débiteur) pour la date de prélèvement que vous avez spécifiée et que nous avons bien porté les fonds au crédit du compte

immédiatement après leur réception,

• Pour les opérations cartes émises et les prélèvements reçus :

- Si, en tant que banque du bénéficiaire, nous avons transmis l'ordre de paiement à la banque du payeur afin de permettre l'exécution de l'opération dans le respect des délais d'exécution,

- Si, en tant que banque du payeur, nous avons exécuté l'ordre retransmis par la banque du bénéficiaire (étant précisé que, dans ce cas, nous ne sommes notamment pas responsable d'une perte due à une défaillance technique du système « CB » signalée par un message sur l'équipement électronique ou d'une manière visible).

Si, c'est de notre fait que le paiement n'est pas arrivé à la banque du bénéficiaire, nous vous rembourserons le montant du paiement et rétablirons votre compte dans la position qui aurait été la sienne si ce paiement n'était pas intervenu (par exemple en vous réglant les intérêts débités à votre compte) à l'exception de la perte d'affaires, la perte de Clientèle, la perte de chance, la perte de profit, toute autre perte indirecte, ou toute perte qui ne pouvait raisonnablement être anticipée lorsque vous aurez donné une instruction reentrant dans le périmètre de la nouvelle réglementation.

Néanmoins, si des retards ou la non exécution des opérations de paiement sont dus aux vérifications ou demandes d'autorisation à obtenir avant d'effectuer une opération de paiement qui sont la conséquence de dispositions légales et réglementaires ou en cas de force majeure, nous ne pouvons être tenus responsables.

De même, nous ne serons pas responsables et aucune perte subie ou coût supporté ne sera à notre charge si nous n'avons pas exécuté l'ordre de paiement :

- Pour l'un des motifs contenus au paragraphe 3.2. ;
- Si le contenu de l'ordre de paiement n'est pas correct (exemple : identifiant unique inexact, même accompagné d'informations supplémentaires exigées ou non par la Banque) ;
- Si nous ne pouvons pas assumer nos responsabilités en raison d'incidents dont nous ne pouvons pas maîtriser les effets, par exemple, entre autres choses, toute panne de machine ou d'appareil électronique dont la réparation est impossible pour des raisons qui échappent à notre établissement ;
- Si les informations que vous nous avez données pour le paiement ne sont pas correctes ;
- Ou encore en cas de force majeure.

4 - INTERETS ET FRAIS

Les intérêts facturés (ou le cas échéant qui vous sont versés) dans le cadre de la réalisation des paiements visés à la présente lettre d'information ou la fréquence des perceptions ou des versements de ces intérêts vous sont communiqués soit en vertu d'un contrat spécifique soit au titre du Guide des Conditions Tarifaires qui comprennent également les commissions, tarifs, frais et leurs ventilations applicables aux produits et services, à la gestion du compte et aux moyens de paiements délivrés, aux incidents de fonctionnement du compte ainsi qu'aux incidents concernant les moyens de paiement. Ce Guide est disponible en agence ou sur notre site internet. Il vous permet de calculer le coût de vos opérations.

D'autres taxes ou frais peuvent, le cas échéant, avoir vocation à s'appliquer, qui ne sont pas acquittés par la Banque mais restent à votre charge au même titre que les frais ci-dessus visés qui découlent de l'utilisation de votre compte (par exemple, les frais de connexion à internet facturés par votre opérateur).

Du fait de la nouvelle réglementation, certains frais ne sont plus facturables :

- Sauf exceptions indiquées à l'article L 133-26 du code monétaire et financier, nous ne pouvons désormais plus prélever de frais pour l'accomplissement de nos obligations d'information, notamment l'information minimum à savoir la fourniture d'informations effectuée sur la base du relevé mensuel de compte qui ne vous était de toute façon pas facturée, ni pour l'exécution de mesures dites correctives et préventives. La gratuité qui en résulte est directement applicable au 1er novembre 2009.

- De même, la prise en charge du blocage de la carte et son remplacement doivent être gratuits en cas de vol et d'utilisation frauduleuse à votre insu.

- En outre, si la convention qui vous lie à notre établissement prend fin alors que vous avez payé des frais ou un droit couvrant la période postérieure à la résiliation, nous sommes tenus d'opérer un remboursement prorata temporis.

Néanmoins, au titre de la nouvelle réglementation, toute fourniture d'informations complémentaires reste susceptible de frais. En outre, en cas de refus par notre établissement d'effectuer un paiement pour défaut de provision, ou pour tout refus objectivement justifié, tout frais lié à votre information pourra vous être directement imputé. Pour connaître ces frais éventuels, il y aura lieu le cas échéant de se référer au Guide des Conditions Tarifaires. Il en est de même en cas de paiement en devises étrangères effectué sur votre compte : tout frais supplémentaire qui s'en trouverait généré et qui figure le cas échéant dans le Guide des Conditions Tarifaires pourra continuer à vous être appliqué.

S'agissant de la perception des frais, nous attirons votre attention sur le fait que :

- Lorsque vous bénéficiez d'une opération de paiement qui rentre dans le périmètre de la nouvelle réglementation, les frais qui sont dus à la banque et qui figurent au Guide des Conditions Tarifaires seront prélevés préalablement sur le montant transféré, ainsi que la nouvelle réglementation en offre la possibilité (il est précisé que la Banque du payeur et celle du bénéficiaire ainsi que leurs intermédiaires doivent transférer le montant total de l'opération de paiement et s'abstiennent de prélever des frais sur le montant transféré).
 - Lorsqu'une opération de paiement en émission ou en réception n'implique pas d'opération de change, chaque client paie les frais prélevés par sa propre banque (pour plus de détails, se reporter au Guide des Conditions Tarifaires). Si l'opération de paiement comporte une opération de change, il pourra être convenu que les frais seront supportés par le donneur d'ordre ou le bénéficiaire. Les détails des frais ci-dessus rappelés et du taux appliqué figureront sur le relevé de compte en fonction du choix opéré.
 - Si vous nous demandez d'effectuer un paiement international dans une devise autre que l'euro et que vous ne disposez pas d'un compte dans cette devise (c'est-à-dire si vous nous demandez d'exécuter par le débit d'un compte en euro un paiement dans une monnaie étrangère appartenant ou non à l'EEE), nous devons effectuer une conversion dans cette monnaie avant l'envoi, sauf avis contraire. Dans ce cas, nous utiliserons le taux de change de référence pour cette monnaie également disponible dans le Guide des Conditions Tarifaires.
 - Si nous recevons un versement pour votre compte dans une autre devise que celle du compte, nous utiliserons également notre taux de change de référence pour cette monnaie.
 - Tous les paiements par carte effectués dans une monnaie autre que l'euro feront l'objet d'une conversion au sein du système (par exemple, Visa ou MasterCard) à la date de traitement de la transaction, au taux de change en vigueur à cette date. Cette date peut être différente de celle à laquelle la transaction a été effectuée si le paiement est effectué par le système après la date de la transaction.
 - Le taux de change de référence utilisé pour convertir en devises étrangères les paiements visés par la nouvelle réglementation est (sauf si nous avons convenu d'un taux fixe avec vous pour une opération particulière) disponible dans nos agences ainsi que dans le Guide des Conditions Tarifaires, de même que tout frais supplémentaire ou commission qui pourraient être générés le cas échéant (comme la marge convenue applicable au taux de change).
- Ainsi que le prévoit la nouvelle réglementation, nous attirons enfin votre attention sur le fait que :
- Si la réalisation d'un paiement impacté par la DSP rend votre compte débiteur, en tout ou

en partie (soit que cette position débitrice entre dans le cadre d'une autorisation formalisée par la Banque, soit qu'il s'agisse d'un accord ponctuel de celle-ci), des intérêts débiteurs sont appliqués. Ils sont calculés soit dans le cadre d'un accord spécifique propre à un découvert ou à une facilité de caisse (les taux d'intérêts étant ceux fixés dans cet accord), soit au titre des taux d'intérêts applicables rappelés à la Convention de Compte qui vous lie à notre établissement tels qu'ils figurent dans le Guide des Conditions Tarifaires.

• Si nous vous servons des intérêts sur le solde d'un compte sur lequel des paiements au titre de la nouvelle réglementation sont effectués, ces paiements seront crédités à votre bénéfice dès réception, la « date de valeur » étant le jour de réception.

Rappel : en cas d'ouverture d'un compte sur désignation de la Banque de France, le Client bénéficie gratuitement des services bancaires de base énumérés à la Convention de Compte Barclays à laquelle il y a lieu de se référer.

5 - INFORMATION

5.1 L'information que vous recevez va-t-elle changer ?

La nouvelle réglementation impose à toutes les banques de fournir un niveau identique minimum d'information sur les paiements.

Pour une bonne part, celles-ci vous étaient déjà envoyées. La nouvelle exigence porte sur une transparence accrue s'agissant des conditions de réalisation des opérations de paiement impactées par la nouvelle législation grâce aux informations plus précises à vous fournir concernant les délais d'exécution et le cas échéant les frais correspondants, obligation dont nous nous acquitons par le présent document.

5.2 Comment obtenir une information au titre des paiements visés par la nouvelle réglementation ?

Les informations sur les paiements impactés par la nouvelle législation, débités ou crédités sur votre compte telles qu'elles figurent sur votre relevé de compte sont également disponibles à tout moment par l'intermédiaire de votre Agence, à ses heures d'ouvertures, par téléphone aux heures d'accessibilité ou, si cela est possible, par l'intermédiaire de notre site internet (à l'exception de quelques arrêts de maintenance toujours possibles).

Ces informations incluront notamment des détails sur les taux de change utilisés, les intérêts à payer (si le paiement rend votre compte débiteur, voir le paragraphe 4) ainsi que les détails de tous les frais, toute annulation d'opération étant mentionnée sur le relevé de compte sous le libellé « annulation ».

Vous devrez vérifier, comme c'est déjà le cas, ces relevés périodiques qui vous seront fournis au minimum mensuellement, à l'effet de signaler immédiatement toute erreur ou omission, étant précisé qu'en l'absence d'opérations, aucun relevé ne sera établi.

S'agissant des délais de contestations dont vous disposez au titre de la nouvelle réglementation concernant les paiements impactés par celle-ci, ceux-ci sont contenus aux paragraphes 3.4 et 3.5 auxquels il y a lieu de vous reporter.

5.3 Gestion des informations liées aux paiements impactés par la nouvelle réglementation

Ainsi que vous en avez déjà été informé par ailleurs, afin de fournir des produits et services adaptés, nous devons recueillir, utiliser et stocker des informations personnelles et financières vous concernant (la détention de ces informations et leur gestion étant notamment régies par les clauses de protection des données contenues aux Conditions Générales de fonctionnement des Comptes Barclays qui vous sont applicables et auxquelles il y a lieu de se référer).

A l'occasion de la mise en place de la nouvelle réglementation, nous attirons tout particulièrement votre attention sur le fait qu'afin d'exécuter ou recevoir certains paiements au titre du présent dispositif, les détails de ces paiements (y compris toutes informations relatives à ceux qui sont impliqués dans ceux-ci) pourront circuler notamment avec l'étranger. Dans ce cas, ils pourront être accessibles notamment aux autorités étrangères dans le cadre de l'exercice de leurs droits légaux (par exemple, la prévention de la criminalité) et pourront être également partagées par des organismes réglementaires de prévention de la fraude ou toute autorité habilitée à les consulter. En nous chargeant d'effectuer les paiements, vous l'acceptez en votre nom et au nom des autres personnes impliquées dans ces paiements.

6 - MODIFICATION ET FIN DE VOTRE CONVENTION DE COMPTE

6.1 Comment pourrions-nous modifier la convention de compte, notamment sur les aspects paiements visés par la nouvelle réglementation ?

En vertu de la nouvelle réglementation, une période de deux mois a été fixée pour vous permettre d'apprécier tous changements ultérieurs apportés aux conditions de l'accord qui vous lient à notre établissement et le cas échéant décider d'y mettre fin.

Ce délai de préavis ne s'applique pas aux modifications des taux d'intérêt et des taux de change liés à un indice publié dont les modifications vous sont quant à elles immédiatement applicables.

Par conséquent :

- Si un taux composé d'un taux publié est appliqué à vos opérations de paiements visés par la nouvelle réglementation (par taux publié, on entend taux de référence), le taux changera automatiquement afin de refléter les changements apportés au taux de référence ;
- Si le taux appliqué à des opérations de paiement n'est pas lié à un taux de référence (par exemple, taux fixe) nous devons par contre vous informer du changement de taux au moins 2 mois à l'avance ;
- Les modifications des taux de change de référence, intervenant immédiatement et sans préavis, le taux de change final en subira immédiatement les mêmes variations.

Pour respecter ce délai (sauf les exceptions ci-dessus mentionnées), tout changement apporté à notre convention de compte (y compris tout changement tarifaire) vous sera notifié avec 2 mois de préavis, par courrier ou par référence sur votre relevé de compte.

Sauf notification par courrier RAR avant l'écoulement du délai de 2 mois qui démarre à compter de l'envoi de cette notification (l'avis de réception qui doit arriver avant l'écoulement du délai faisant foi), de votre volonté de ne pas accepter la modification apportée (ce qui génèrera à l'expiration de ce délai de deux mois la résiliation de la convention de compte qui nous lie mais aussi le cas échéant celle de tout produit ou service impactés par la modification), le changement apporté vous sera alors applicable.

Une résiliation de la Convention de Compte ne vous sera pas facturable (sauf si la clôture du compte a lieu moins de 12 mois après son ouverture). Néanmoins, d'autres frais pourront vous être appliqués au titre de la résiliation des produits ou service impactés par le changement apporté, qui n'aurait pas reçu votre agrément.

Il est à signaler que si votre compte est affecté à une autre agence, cela ne vaudra pas

modification au sens de la nouvelle réglementation. Néanmoins, nous nous efforcerons de respecter un délai suffisant pour vous en avertir.

6.2 Quand peut-on mettre fin à la Convention de Compte au titre de la nouvelle réglementation ?

Nous sommes tenus au même préavis de deux mois que ci-dessus indiqué. Là encore, si l'accord qui nous lie prend fin alors que vous avez payé des frais ou un droit couvrant une période postérieure à la résiliation, nous sommes, comme indiqué ci-dessus, tenus de vous rembourser ces frais « prorata temporis ».

Par ailleurs, nous nous réservons la possibilité de bloquer votre compte sans préavis en cas d'agissement frauduleux, d'exigence réglementaire, de décès... voire de clôturer celui-ci avec un préavis plus limité, par exemple en cas de comportement gravement répréhensible de votre part.

Vous conservez quant à vous la possibilité, comme à l'heure actuelle, de mettre fin à tout moment, par courrier RAR, à la Convention de Compte qui nous lie. Néanmoins au titre de la nouvelle réglementation, des frais (qui figureront alors dans notre Guide des Conditions Tarifaires) sont susceptibles de vous être appliqués si cette clôture intervient moins de 12 mois après la signature de la Convention de Compte.

7 - MISE EN GARDE

Il vous appartient de porter à la connaissance d'autre(s) titulaire (s) éventuel(s) ou de tout mandataire autorisé les termes de la présente lettre d'information.

En effet :

- Si le compte fonctionne sous la signature d'un tiers mandataire (par exemple, compte avec mandat ou compte de succession), les obligations contenues aux présentes s'appliqueront à la personne autorisée à faire fonctionner le compte ;
 - En cas de comptes collectifs (jointes ou indivis), les nouvelles conditions de paiement nées de la transposition de la DSP s'appliquent à l'ensemble des titulaires, ainsi qu'à tout mandataire autorisé désigné par les titulaires ;
 - Enfin, si le titulaire du compte est frappé d'une incapacité, les obligations imputables au titulaire s'appliquent à tout mandataire légal, tuteur, administrateur, curateur désigné et ce, dans la limite des pouvoirs qui lui sont accordés par la loi.
- Les nouvelles conditions applicables sont régies par le Droit Français et il est fait attribution de juridiction aux tribunaux français pour tout litige lié à ces nouvelles conditions.

Néanmoins, les montants versés sur un compte en devises étrangères par l'intermédiaire d'un correspondant dans le pays de cette monnaie sont soumis aux pratiques locales, notamment celles des jours fériés, ainsi qu'à des législations spécifiques. Par conséquent, dans ce cas, ce sont les lois locales qui s'appliquent.

Si vous utilisez des services bancaires en ligne, en cas d'utilisation à l'extérieur du territoire, vous devez prendre note que vous le faites à vos propres risques, si le paiement est contraire à la législation de ce pays.

Le mode de communication de ces instructions est divers. Les instructions de paiement au titre du présent dispositif peuvent être données par écrit et si cela a été convenu par ailleurs, en utilisant une carte bancaire, par téléphone, en recourant à la banque en ligne ou tout autre méthode électronique. Les conditions d'utilisations de ces différentes instructions figurent dans le présent document.

Si un paiement est rappelé par un Prestataire de Service de Paiement qui l'a émis en votre faveur parce que le paiement est effectué sur votre compte par erreur, nous débiteurons votre compte.

8 - MEDIATION

En cas de litiges nés de l'application de la nouvelle réglementation applicable aux paiements, vous pouvez après épuisement des procédures de réclamation interne (saisine du conseiller puis du service de réclamation (Barclays Services, Service Qualité Clientèle, Barclays Bank PLC, 183 avenue Daumesnil – 75575 Paris Cedex 12), saisir gratuitement le médiateur désigné par la Banque.

Pour ce faire votre réclamation écrite doit alors être envoyée à l'adresse suivante (déjà mentionnée dans la Convention de Compte) à l'attention du médiateur FBF : Monsieur Le Médiateur – Boîte Postale n°151 – 75422 Paris Cedex 09.

Ce médiateur, qui est chargé de recommander des solutions à ces litiges, est tenu de statuer dans un délai de 2 mois à compter de sa saisine. Les constatations et les déclarations que ce médiateur recueille ne peuvent être ni produites, ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties.

ANNEXE : FICHE PRATIQUE DÉLAI DE RÉALISATION DES OPÉRATIONS ESPÈCES /VIREMENT

Rappel :

Si la Banque du payeur (celui qui est débité de l'opération) et celle du bénéficiaire sont situés en France métropolitaine, dans les départements d'Outre Mer, à Saint Barthélemy, à Saint Martin, à Mayotte ou à Saint Pierre et Miquelon, le dispositif s'applique si le paiement est en euro.

Si la Banque du payeur et celle du bénéficiaire sont situés l'une en France métropolitaine, dans les départements d'Outre Mer, à Saint Barthélemy, à Saint Martin ou dans autre Etat membre de la Communauté européenne ainsi qu'en Norvège, en Islande et au Liechtenstein, le dispositif s'applique si le paiement est effectué en euros ou dans la devise d'un Etat membre de l'EEE, hors zone euro.

Délai applicable aux opérations espèces :

Les dépôts d'espèces reçus aux guichets de la Banque avant le « cut-off times » seront crédités sur votre compte et disponibles immédiatement après vérification de la somme sur place, le dépôt recevant une date de valeur immédiatement après la réception des fonds, sauf nécessité de vérifier la somme (s'agissant des dépôts en espèces sur des comptes qui ne sont pas en euros, ils ne peuvent en effet être comptabilisés qu'après conversion dans la devise du compte et sous réserve, le cas échéant, d'un accord préalable).

Délai applicables aux virements :

Les virements reçus dans une devise de l'EEE seront crédités sur votre compte immédiatement après leur réception par notre succursale, sous valeur du jour où ils auront été crédités sur notre compte si ce jour est un jour ouvrable pour nous ou du jour ouvrable suivant si ce jour n'est pas un jour ouvrable, sauf nécessité de conversion en euros pour le cas où le transfert serait effectué dans une devise différente de celle du compte

Vous pouvez recevoir des virements occasionnels, permanents ou à échéance. Le virement peut être national ou international. Il peut aussi s'agir d'un « virement SEPA » (voir

définition ci-dessous).

Les virements émis en euros ou dans toute autre devise de l'EEE à destination d'un compte ouvert chez un prestataire de services de paiement établi en dehors de l'Espace Économique Européen seront soumis à un délai d'exécution maximum. Il n'en sera pas de même pour les virements émis dans une devise ne relevant pas de l'EEE quand le virement sera fait à destination d'un compte ouvert chez un prestataire de services de paiement établi à l'intérieur ou à l'extérieur de l'EEE.

GLOSSAIRE

Banque :

Barclays Bank PLC succursale en France

Cartes bancaires :

Un paiement par carte bancaire est une opération de paiement initiée par l'intermédiaire du bénéficiaire qui après avoir recueilli l'ordre du client le transmet à la banque de celui-ci par l'intermédiaire de son propre prestataire de service de paiement.

Les caractéristiques et les conditions de fonctionnement de la carte bancaire de paiement sont définies dans une convention spécifique intitulée « contrat porteur » qui est signée par le Client en vue de la délivrance de cet instrument de paiement.

Le contrat porteur inclus à la Convention de Compte Barclays est remplacé par le contrat figurant en annexe qui décrit les responsabilités du Client ou de la Banque. Votre attention est tout particulièrement attirée sur le fait que nous devons pouvoir faire preuve de l'opposition éventuelle d'un client pendant 18 mois. Il est donc nécessaire pour que nous puissions faire preuve, notamment en cas de contestation du bénéficiaire, que vous nous envoyez un courrier écrit daté et signé confirmant cette opposition après tout enregistrement de votre opposition par le centre d'appel.

Le consentement du client résulte de l'utilisation de son code PIN mais aussi de tout autre mode de consentement prévu au contrat porteur.

Précision : en cas de paiement par cartes – si le paiement s'avère non autorisé – le Client bénéficie d'un délai de contestation de 70 jours qui peut être prolongé contractuellement à 120 jours dès lors que le payeur est à Saint Pierre et Miquelon ou à Mayotte et que le bénéficiaire est hors de France, ou dès lors que le prestataire de service de paiement du payeur est situé sur le territoire de la France métropolitaine, dans les départements d'Outre Mer, à Saint Martin ou à Saint Barthélemy et que le prestataire de service de paiement du bénéficiaire est situé dans un état qui n'est pas membre de la communauté européenne, ni partie à l'accord sur l'EEE, quelle que soit la devise utilisée pour l'opération de paiement.

Clientèle des particuliers :

Personne Physique n'agissant pas pour des besoins professionnels à l'exception des artisans ou des agriculteurs qui bénéficieront des mêmes conditions que les consommateurs.

Les conditions applicables à une personne physique exerçant une activité commerciale ou professionnelle : comptes de commerçants, d'auto-entrepreneurs, de professions libérales, ainsi qu'à toute autre entité commme les personnes morales (sociétés, associations...) ainsi que les comptes dit professionnels notamment les comptes d'agent immobilier ou les comptes séquestre sont quant à eux régis par l'Additif Paiement DSP Clientèle Professionnelle référencé DA 001 valant avenant à la convention de compte également disponible sur www.barclays.fr et en agence ou par courrier en s'adressant à Barclays Services au Numéro Azur 08 10 09 09 09).

Cut-off Time :

Limite horaire en deçà de laquelle la Banque doit recevoir toutes instructions de paiements afin de pouvoir les traiter au cours de la journée où elles sont reçues. Chaque agence, bureau, club ou est affilié le Client dispose de ses propres Cut-off Time qui sont disponibles auprès de chaque affiliation concernée. Il s'agit de l'heure de fermeture de l'agence. C'est ainsi que le « cut-off time » pour une opération en ligne ne sera pas le même que celui appliqué pour une opération en agence.

Date de valeur :

La date de valeur du débit inscrit à votre compte ne peut être antérieure au moment où le montant de l'opération de paiement est débité à votre compte.

Au crédit, la date de valeur d'une somme portée à votre compte ne peut être postérieure à celle du jour ouvrable au cours duquel le montant de l'opération est crédité sur le compte de la banque du bénéficiaire (nous sommes donc tenus de mettre le montant de l'opération de paiement à votre disposition après que notre propre compte ait été crédité et ce, que le prestataire de service de paiement de l'autre partie soit ou non situé dans l'espace communautaire).

Ces dispositions concernent toutes les opérations libellées en euros ou dans une autre devise de l'EEE, émise ou reçue en l'EEE, y compris lorsque l'un des deux prestataires n'est pas dans l'EEE, sauf lorsque la devise de l'opération de paiement est différente de la devise du compte.

Il est impossible de déroger aux dispositions relatives aux dates de valeur. Les dispositions s'appliquent aux opérations entrant dans le champ d'application de la Directive sur les Services de Paiement. Elles concernent donc les opérations faites en euros et en devises nationales des Etats membres de l'EEE même si l'un des prestataires est situé en dehors de l'EEE, sauf lorsque la devise de l'opération de paiement est différente de la devise du compte. En revanche, les opérations en devises ne relevant pas de l'EEE ne sont pas concernées.

Les dates de valeur mentionnées sur le relevé de compte et prises en considération pour le décompte des intérêts ou de tous frais qui vont être à votre charge sont également précisées dans le Guide des Conditions Tarifaires.

Dispositif de sécurité personnalisé :

Tout moyen technique fourni par la Banque à son Client pour l'utilisation d'un instrument de paiement (identifiant, mot de passe, code).

EEE :

Espace Economique Européen, à savoir l'ensemble des pays de l'Union européenne auxquels s'ajoutent l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein.

Identifiant unique :

Combinaison de lettres, de chiffres ou de symboles communiquée au Client par sa Banque et que le Client doit fournir pour permettre l'identification certaine du compte de paiement sur lequel doit être effectuée l'opération de paiement.

Instrument de paiement :

Par instrument de paiement, il faut entendre :

- Soit un support physique seul (la carte bancaire),
- Soit un ensemble de procédures faisant intervenir l'utilisation d'un mot de passe, des clés de sécurité, un identifiant personnel, des codes, des numéros d'identification personnels (PIN)...
- Soit à la fois un dispositif physique et un ensemble de procédures (une carte bancaire avec un code PIN).

Rappel des consignes de sécurité : vous devez faire tout ce qu'il est raisonnable d'accomplir pour veiller à la sécurité de vos instruments de paiements et s'assurer que vos mots de passe, codes PIN ou procédures similaires sont tenus secrets. Vous ne devez pas confier votre instrument de paiement à une autre personne ou toute information au sujet de celui-ci permettant son utilisation. Il vous appartient de ne pas enregistrer tous les détails des moyens de paiement ou des codes dans un téléphone mobile, un organisateur personnel, un navigateur, ou tout autre logiciel permettant à un tiers utilisant le même équipement d'accéder aux détails stockés. D'une manière générale, il convient d'éviter de conserver par écrit ou de façon accessible tout instrument de paiement. Si vous soupçonnez qu'un tiers est en mesure d'utiliser, ou a utilisé, votre instrument de paiement (par exemple, un tiers est en possession d'une carte bancaire, a trouvé le mot de passe ou le code PIN), vous devez dès que possible informer la Banque en procédant, s'il s'agit d'une carte bancaire, à une information par téléphone en utilisant le numéro affiché dans votre agence ou sur votre contrat. A cette occasion, vous devez communiquer toutes informations en votre possession sur le détournement de l'instrument de paiement.

Jour ouvrable :

Jour où notre succursale (ou le Prestataire de Services de Paiement du bénéficiaire) exerce une activité permettant d'exécuter des opérations de paiement.

Par jour ouvrable, on entend a priori (sauf en ce qui concerne les paiements effectués en ligne entre deux comptes détenus par un même client) la période du lundi au vendredi, hors jours fériés (pour connaître les jours fériés en France, il y a lieu de se reporter au site de la FBF – www.fbf.fr)

Les jours ouvrables peuvent être différents en fonction du canal utilisé pour initier l'opération de paiement. Par exemple, une opération initiée à distance le lundi pourra être exécutée alors même qu'une agence bancaire est fermée ce jour-là. En revanche, l'ordre initié dans une agence qui se trouverait ouverte le samedi pourrait ne pas être exécuté si les systèmes de paiement sont fermés. Le traitement de l'opération et le point de départ du délai de traitement s'en trouveront alors repoussés au jour ouvrable suivant.

Opération de paiement :

Opération initiée par le Client ou le bénéficiaire consistant à verser, transférer ou retirer des fonds à partir du compte de paiement, quels que soient les motifs et indépendamment de toute obligation entre le Client et le bénéficiaire.

Ordre de paiement :

Toute instruction donnée à la Banque demandant l'exécution d'une opération de paiement.

L'instruction peut être initiée par :

- Le Client qui donne un « ordre de paiement » à la Banque (c'est à dire qui effectue des paiements pour son compte soit par prélèvement automatique soit par virement soit par carte bancaire) ;
- Le bénéficiaire qui, après avoir recueilli « l'ordre de paiement » du Client, le transmet à la Banque du Client, le cas échéant par l'intermédiaire de son propre prestataire de services de paiement (par exemple, paiement par carte bancaire) ;
- Le bénéficiaire qui donne un ordre de paiement à la Banque du Client, fondé sur le consentement donné par le client au bénéficiaire (par exemple, prélèvement SEPA).

Prélèvement / TIP :

Opération de paiement initiée par le bénéficiaire pour laquelle le Client n'a pas droit à remboursement s'il a donné son consentement à l'exécution d'une opération de paiement directement à la Banque, à condition que les informations relatives à la future opération de paiement lui aient été fournies ou mises à sa disposition au moins quatre semaines avant l'échéance par sa Banque ou par le bénéficiaire. A défaut, la contestation reste possible au titre d'une opération autorisée.

Prestataire de Services de Paiement :

Banque ou tout autre établissement de paiement ayant obtenu un agrément l'autorisant à fournir et à exécuter des services de paiement dans toute la zone EEE ainsi que la Banque de France, l'IEDOM, le Trésor Public et la Caisse des Dépôts et Consignations lorsqu'ils fournissent des services de paiement.

Si le Prestataire de Service de Paiement du payeur (celui qui est débité de l'opération) et la banque du bénéficiaire sont situés en France métropolitaine, dans les départements d'Outre Mer, à Saint Barthélemy, à Saint Martin, à Mayotte ou à Saint Pierre et Miquelon, le dispositif DSP s'applique si le paiement est en euro.

Si le Prestataire de Service de Paiement du payeur et la banque du bénéficiaire sont situés l'une en France métropolitaine, dans les départements d'Outre Mer, à Saint Barthélemy, à Saint Martin ou dans autre Etat membre de la Communauté européenne ainsi qu'en Norvège, en Islande et au Liechtenstein, le dispositif DSP s'applique si le paiement est effectué en euros ou dans la devise d'un Etat membre de l'EEE, hors zone euro.

SEPA :

Single Euro Payment Area : espace unique des paiements en euros comprenant 32 pays (27 Etats membres de l'Union Européenne ainsi que l'Islande, la Norvège, le Liechtenstein) auquel s'ajoutent la Suisse et Monaco.

Pour les virements SEPA qui ne peuvent être effectués qu'en euros et uniquement à l'intérieur de la zone ci-dessus, la banque du donneur d'ordre de paiement doit créditer le compte du bénéficiaire dans un délai maximum garanti de trois jours ouvrés à compter du moment de réception de l'ordre, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires.

S'agissant d'un virement, le consentement résultera soit d'une signature conforme au spécimen déposé (avec envoi soit à un guichet soit par télécopie si cela été convenu par ailleurs), soit de l'usage de toute codification convenue.

Afin que l'ordre de paiement puisse être exécuté, vous devrez :

- Fournir les informations suivantes : numéro de compte du Client, nom du bénéficiaire, numéro de compte du bénéficiaire identifié pour les virements SEPA (proposé depuis janvier 2008) par un International Bank Account Number (IBAN) accompagné du numéro d'identification du prestataire de services de paiement du bénéficiaire identifié par un Bank Identifier Code (BIC) ou tout autre Relevé d'Identité Bancaire s'il ne s'agit pas d'un virement SEPA, la devise de paiement, le montant, la date d'exécution et le motif (à compléter éventuellement).

- Pour les virements à échéance, indiquer la date à laquelle le virement doit être exécuté.
- Pour les virements permanents, indiquer la périodicité des ordres de paiement et choisir une date d'exécution parmi celles proposées par la Banque.

NB : Le paiement SEPA se caractérise par le fait qu'il utilise les standards ISO 2002 et le couple IBAN/BIC comme identifiant des numéros de compte. Il possède en outre un champ de 140 caractères (au lieu de 31 dans le virement national français) pour transmettre des informations commerciales directement jusqu'au bénéficiaire.

Prélèvement SEPA :

Il s'agit d'un prélèvement en euro à l'intérieur de la zone ci-dessus (entre deux établissements compatibles SEPA) par lequel le Client autorise la Banque à exécuter sur son compte, si la situation de celui-ci le permet, tous les prélèvements émis par un bénéficiaire et pour lesquels le Client aura donné à ce dernier son consentement. Ce type de prélèvement dépend de l'adhésion de la banque du bénéficiaire au système de prélèvement SEPA. Les banques européennes offrant un service de prélèvements doivent être accessibles au prélèvement SEPA au plus tard le 1er novembre 2010. Le prélèvement SEPA, dit aussi prélèvement direct ou Sepa Direct Debit (SDD), utilise des formats ISO 2002 et le numéro IBAN BIC comme identifiant des numéros de compte. Le créancier dématématise et archive le mandat signé par le débiteur. Il n'existe pas de papier distinct pour une autorisation de prélèvement. La banque du débiteur ne conserve pas le mandat mais reçoit les données dématématisées du mandat. Elle n'a aucune obligation de contrôle du mandat. Chaque mandat a une référence propre.

SEPA Card Framework :

Il s'agit d'une carte bancaire permettant à un Client, avec le concours du bénéficiaire, d'initier une opération de paiement, de retirer et transférer des fonds, de régler l'achat de biens et services dans la zone SEPA. La période de transition qui consiste en une phase de déploiement des cartes conforme au cadre SEPA devrait se terminer fin 2010, sachant que les cartes émises à compter de janvier 2008 devaient être conformes aux impératifs du SEPA à cette date.

Services de paiement visés par la Directive de Service de Paiement :

Tous services offerts par un prestataire de service de paiement qui permettent d'assurer la gestion du compte de paiement : le versement ou le retrait des espèces sur son compte de paiement ; l'exécution d'opérations de paiement telles que le virement y compris le virement SEPA, le prélèvement français actuel et le prélèvement SEPA, les paiements et retraits par carte ; l'émission ou l'acquisition d'instruments de paiement nationaux actuels et les instruments SEPA, à l'exception des opérations de paiement en espèce entre un payeur et un bénéficiaire, les chèques et les effets de commerce qui restent régis par les dispositions légales actuelles.

Support durable :

Tout instrument permettant à l'utilisateur de services de paiement de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées, d'une manière telle que ces informations puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à leur finalité et reproduites à l'identique (par exemple, information disponible sur le site internet).

Virement :

S'agissant d'un virement, le consentement résultera soit d'une signature conforme au spécimen déposé (avec envoi soit à un guichet soit par télécopie si cela été convenu par ailleurs), soit de l'usage de toute codification convenue.

www.barclays.fr

Barclays Bank PLC, succursale en France - Principal établissement : 32, avenue George V - 75008 Paris - RCS Paris B 381 066 281 - C.C.P. 62-07 Paris - Siège social à Londres : 1, Churchill Place - London E14 5HP - Register n° 1026167 - Capital autorisé 3 040 001 000 de Livres Sterling - Barclays Bank PLC est un établissement de crédit, intermédiaire en assurance (l'immatriculation auprès du FSA peut être contrôlée sur le site internet www.orias.fr), prestataire de services d'investissement de droit anglais agréé par the Financial Services Authority (FSA), autorité de tutelle britannique qui a son siège social 25 The North Colonnade, Canary Wharf, Londres E14 5HS (www.fsa.gov.uk) - Register n° 122702 - La Succursale française de Barclays Bank PLC est autorisée par le FSA à recourir à un agent lié, Barclays Patrimoine SCS - Autorité de Tutelle Française : la Commission Bancaire - N° d'immatriculation au CECEI : 30588.

Barclays Patrimoine, société en commandite simple au capital de 9 750 € - Siège social : 183 avenue Daumesnil - 75012 Paris - RCS PARIS B 712 018 308 - Intermédiaire en opérations de banque - Intermédiaire en Assurance immatriculé sur le registre Orias (www.orias.fr) : n°07 001 847.

Barclays Vie, Siège Social : 183, avenue Daumesnil - 75575 Paris Cedex 12 - Société Anonyme au capital de 18 000 000 Euros, régie par le code des assurances - RCS Paris B 384 532 172 - Barclays Vie est une entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles - 61, rue Taitbout - 75009 Paris.