

Le compte de paiement et les services de paiement

Document d'information pour les consommateurs

Conformément au Décret 2023-931 du 9 octobre 2023 relatif à l'accessibilité des produits et services.

Chère cliente / cher client,

Vous avez des questions concernant **nos prestations de services de paiement et de services liés au compte de paiement** ? Nous souhaitons y répondre ici.

Ce document d'information vise à satisfaire aux exigences de l'article D412-57 du Code de la consommation, lequel impose aux prestataires de services de fournir les éléments nécessaires permettant de démontrer la conformité de leurs services aux exigences en matière d'accessibilité. Cela implique que les consommateurs doivent pouvoir accéder aisément aux produits et services proposés, sans recourir à une assistance extérieure.

Ce document a pour objectif de vous expliquer le compte et les services de paiement. Il n'a **pas de valeur juridique contraignante**. Seuls vos documents contractuels le sont.

UBS Europe SE, Succursale de France

Table des matières

1. Explication de notre service	3
1.1 Qu'est-ce qu'un compte de paiement ?	3
1.2 Quels sont les services de paiement ?	3
1.3 Comment fonctionne la gestion du compte ?	3
1.4 Comment fonctionne un virement ?	4
1.5 Comment fonctionne un prélèvement SEPA de base ?	4
1.6 Comment fonctionne le chèque ?	5
1.7 Quelles sont les fonctions de la carte de paiement ?	5
1.8 Comment fonctionnent les opérations de paiement avec la carte de paiement ?	6
1.9 Comment fonctionne le retrait d'espèces avec la carte de paiement de paiement ?	6
1.10 Est-il possible d'avoir un découvert sur le compte de paiement ?	6
1.11 Quels sont les frais liés au compte de paiement et aux services de paiement ?	7
1.12 Y a-t-il une durée de contrat ? Quelles sont les conditions de résiliation ?	7
1.13 Où se trouvent les différentes dispositions contractuelles ?	7
2. Vos possibilités en cas de réclamation	7
2.1 Réclamation client	7
2.2 Règlement extrajudiciaire des litiges	8
3. Caractéristiques de l'accessibilité de notre service	8
3.1 Accessibilité des services	8
3.2 Accessibilité de ce document d'information	9
3.3 Accessibilité des documents relatifs à nos services	9
4. Autorités compétentes en matière de surveillance du marché	10

1. Explication de notre service

Dans cette partie, nous vous expliquons nos prestations de services de paiement. Nous vous présentons également les services liés au compte de paiement. Vous découvrirez leur nature et leur fonctionnement. Nous y abordons les notions essentielles pour comprendre et utiliser nos services.

1.1 Qu'est-ce qu'un compte de paiement ?

Un compte de paiement (également appelé compte courant) est un compte qui vous permet d'effectuer différents paiements (opérations de paiement). À titre d'illustration, les opérations de paiement suivantes sont possibles :

- Vous pouvez utiliser votre compte de paiement pour des entrées d'argent (par exemple votre salaire ou votre pension alimentaire).
- Et vous pouvez utiliser le compte de paiement pour des opérations de paiement sans numéraire (par exemple des virements, des prélèvements ou des paiements avec une carte de paiement).

1.2 Quels sont les services de paiement ?

Nous fournissons différents services en lien avec un compte de paiement. Ces services sont appelés **services de paiement**. Nous vous proposons les services de paiement suivants :

- Exécution de virements (voir 1.4).
- Encaissement de prélèvements SEPA de base (voir 1.5).
- Opérations de paiement avec la carte de paiement (voir 1.7 et 1.8).
- Émission de chèquiers (voir 1.6).

1.3 Comment fonctionne la gestion du compte ?

Si vous souhaitez ouvrir un compte de paiement dans notre établissement, vous devez d'abord entrer en contact avec nous. Une fois cette démarche effectuée, nous ouvrirons un compte de paiement à votre nom. Ce compte vous permet de nous transmettre des instructions pour réaliser des opérations de paiement, comme des virements, des prélèvements ou des paiements réguliers.

Nous remplissons nos obligations en enregistrant les mouvements (entrées et sorties d'argent) sur votre compte. Vous pouvez consulter un relevé de compte, qui vous informe sur les opérations effectuées et le solde disponible. Celui-ci contient, à date donnée, l'ensemble des écritures que nous avons passées sur la base de vos opérations de paiement effectuées. De plus, le résultat actuel de ces écritures, appelé solde journalier, y figure. C'est le solde de votre compte.

Ce compte est géré comme un compte courant, c'est pourquoi on l'appelle aussi « compte de dépôt » ou « compte courant ».

1.4 Comment fonctionne un virement ?

Un virement signifie qu'une somme d'argent est créditée depuis votre compte vers le compte de votre choix. En d'autres termes, vous nous donnez l'ordre de transférer une certaine somme d'argent à un bénéficiaire de votre choix. Votre compte de paiement est alors débité de ce montant qui est ensuite crédité sur le compte du bénéficiaire.

Vous pouvez nous donner un ordre de paiement par virement de différentes manières : soit par formulaire de virement sur papier ou par e-mail, soit par téléphone auprès de votre conseiller en signant une décharge téléphonique que nous mettons à votre disposition.

Pour un ordre de virement, vous devez notamment fournir les informations suivantes :

- Le nom du bénéficiaire du paiement.
- L'IBAN du bénéficiaire (numéro de compte bancaire international).
- Le BIC (code d'identification de la banque).
- Le montant en euros ou dans une autre devise.
- Le motif du virement.

Nous exécutons votre ordre de virement si les conditions suivantes sont remplies :

- Votre ordre de virement nous est parvenu.
- Votre ordre de virement est autorisé, par exemple, par votre signature.
- Vous avez fourni toutes les informations nécessaires.
- Votre compte de paiement dispose d'un solde suffisant ou votre compte de paiement présente un découvert autorisé.

Attention toutefois, la banque est titulaire d'une obligation de vigilance et se réserve le droit de ne pas exécuter un ordre de virement si elle constate que l'opération présente une anomalie apparente.

Vous trouverez toutes les règles importantes concernant les virements dans les **conditions générales**.

1.5 Comment fonctionne un prélèvement SEPA de base ?

Un prélèvement SEPA de base (SEPA Core Direct Debit) est une norme pour l'exécution d'opérations de prélèvements au sein de l'Union européenne, ainsi qu'avec d'autres pays SEPA (Royaume-Uni, Irlande du Nord, Suisse, par exemple). SEPA est l'abréviation de : Single Euro Payments Area. Un prélèvement est une opération qui consiste à débiter un compte de paiement. La différence avec le virement est que c'est le bénéficiaire du paiement qui déclenche le processus de paiement. Cela signifie que le bénéficiaire du paiement charge sa banque de prélever une certaine somme d'argent sur votre compte. Pour ce faire, vous devez lui donner un mandat de prélèvement SEPA signé.

Le mandat remplit deux fonctions. Premièrement, le mandat permet au bénéficiaire de prélever la somme convenue. Ensuite, le mandat nous permet, en tant que banque, de débiter votre compte de paiement du montant demandé.

Pour pouvoir encaisser un prélèvement SEPA de base, il faut soit que votre compte de paiement présente un solde suffisant, soit qu'il bénéficie d'un découvert autorisé. Dans le cas contraire, le prélèvement est renvoyé au créancier.

Pour contester un prélèvement SEPA de base, vous pouvez nous adresser un courrier de contestation. Si le montant du prélèvement dépasse le montant prévu, la contestation doit se faire dans un délai de 8 semaines. En revanche, si le prélèvement n'était pas autorisé ou a été mal exécuté, le délai varie en fonction du lieu où se trouve la banque du bénéficiaire du paiement. Si elle se trouve dans l'Union européenne ou dans l'Espace économique européen, vous devez nous le signaler dans un délai de 13 mois après la date du débit. Si elle se trouve en dehors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen, vous devez nous le signaler dans un délai de 70 jours après la date du débit.

Vous trouverez toutes les règles importantes concernant le service de paiement prélèvement SEPA de base dans les conditions générales.

1.6 Comment fonctionne le chèque ?

Nous pouvons vous délivrer des formules de chèques. Le chèque constitue moyen de paiement par lequel le titulaire d'un compte de paiement donne à sa banque l'ordre de payer au bénéficiaire la somme indiquée.

Différents éléments sont à inscrire sur la formule de chèque afin d'en assurer son paiement par la banque. Il s'agit du nom de la personne bénéficiaire, de la date et du montant de la somme à payer.

Une fois le chèque rempli, il doit être donné par le titulaire au bénéficiaire. Ce dernier peut ensuite le déposer dans sa banque qui demandera alors à la banque de l'émetteur du chèque de procéder au paiement. Ainsi, deux situations sont à envisager :

- Vous payez une somme par chèque : vous émettez un chèque et le donnez au bénéficiaire. Au moment de l'émission d'un chèque, vous devez vous assurer de l'existence au compte d'une provision préalable, suffisante et disponible. À défaut de provision préalable et suffisante, nous, votre banque, pouvons refuser le paiement du chèque.
- Vous êtes payé par chèque : vous recevez un chèque et le présentez à son encaissement auprès de nous, votre banque. Vous disposez d'un délai d'un an et huit jours à compter de la date d'émission du chèque pour le présenter à l'encaissement.

En cas de perte, vol, utilisation frauduleuse, ou redressement ou liquidation judiciaire, il est permis au titulaire du chèque de faire opposition à son paiement par la banque.

1.7 Quelles sont les fonctions de la carte de paiement ?

Vous pouvez demander à ce que nous mettions à votre disposition une carte de paiement liée à votre compte de paiement.

La carte de paiement a les fonctions suivantes :

- Effectuer des opérations de paiement sur des terminaux de paiement électronique en France et, le cas échéant, à l'étranger, ainsi que les paiements en ligne par carte.
- Les retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets de banques.

Pour protéger votre carte bancaire, nous vous fournissons un code secret personnel (Personal Identification Number PIN). Vous devez veiller à ce qu'aucune autre personne ne connaisse ce code PIN.

1.8 Comment fonctionnent les opérations de paiement avec la carte de paiement ?

Pour les opérations de paiement aux terminaux de paiement électronique, vous avez les possibilités suivantes :

- Vous pouvez insérer votre carte de paiement dans le terminal de paiement électronique. Vous devez alors saisir votre code PIN.
- Vous pouvez également utiliser le paiement sans contact (Near Field Communication NFC). Vous devez alors approcher votre carte de paiement du terminal de paiement électronique.
- Vous pouvez également utiliser votre carte de paiement pour payer sur Internet. Nous vous indiquerons les méthodes d'authentification et les fonctions de sécurité que nous vous proposons à cet effet.

Nous garantissons généralement le montant du paiement uniquement si votre compte de paiement présente un solde suffisant ou une ligne de crédit. Le montant du paiement est alors débité rapidement de votre compte s'il s'agit d'une carte à débit immédiat. En cas de carte à débit différé, l'ensemble des transactions effectuées sur le mois avec votre carte de paiement seront débitées à la fin du mois. Si nous ne pouvons pas garantir le montant du paiement, celui-ci est refusé.

Vous trouverez toutes les dispositions importantes relatives aux services de paiement liés à votre carte de paiement dans les conditions générales.

1.9 Comment fonctionne le retrait d'espèces avec la carte de paiement de paiement ?

Vous pouvez utiliser votre carte de paiement pour retirer des espèces de votre compte de paiement depuis un distributeur automatique de billets. Pour cela, il faut que votre compte présente un solde suffisant ou un découvert autorisé.

Pour ce faire, vous devez insérer votre carte dans le distributeur automatique de billets, saisir votre code PIN et indiquer le montant que vous souhaitez retirer. Le montant du retrait d'espèces est débité rapidement de votre compte de paiement.

Si vous utilisez un distributeur automatique de billets à l'étranger vous devez généralement payer des frais.

1.10 Est-il possible d'avoir un découvert sur le compte de paiement ?

Vous pouvez convenir avec nous de la possibilité d'être à découvert sur votre compte de paiement. Cela signifie que votre compte pourra être débité même s'il n'est pas suffisamment approvisionné. On parle alors d'autorisation de découvert ou de découvert autorisé.

Dans ce contrat, nous fixons, contractuellement, avec vous le montant maximal du découvert autorisé. Nous fixons également avec vous les intérêts et les frais que nous vous facturons. Pour pouvoir bénéficier d'une autorisation de découvert, vous devez préalablement satisfaire à nos critères de solvabilité.

Si vous dépassez le découvert autorisé, nous pouvons tout de même exécuter un ordre de paiement. La plupart du temps, nous sommes en mesure d'estimer si un découvert sur votre compte de paiement est acceptable, mais il ne s'agit pas d'un droit. On parle alors de découvert toléré.

1.11 Quels sont les frais liés au compte de paiement et aux services de paiement ?

Le compte de paiement, les services de paiement et, le cas échéant, la mise à disposition d'une carte de paiement sont soumis à des frais spécifiques. Vous trouverez les différents frais dans notre **liste de prix et de services**.

Les intérêts pour les autorisations de découvert accordées et les découverts tolérés sont déterminés par les règles que nous avons fixées avec vous dans une convention séparée. Nous vous informons à intervalles réguliers du montant des intérêts.

Tous les frais et intérêts dus sont débités de votre compte de paiement à l'arrêté de compte correspondant.

1.12 Y a-t-il une durée de contrat ? Quelles sont les conditions de résiliation ?

Nous concluons avec vous une convention de compte et de services pour une durée indéterminée. Vous pouvez résilier le contrat concerné à tout moment, sous réserve de la fourniture de tous les éléments relatifs aux actifs déposés dans nos livres (par exemple, pour les instruments financiers, les coordonnées complètes d'un compte d'instruments financiers destinés à recevoir lesdits actifs). Vous n'avez pas l'obligation de respecter un délai de préavis.

En tant que banque, nous sommes les seuls à devoir respecter un délai de préavis de 30 jours si nous souhaitons résilier le contrat en question avec vous. Toutefois, en cas de résiliation extraordinaire, c'est-à-dire en cas d'anomalie grave de fonctionnement du compte, de refus de signer un document qui s'avèrerait nécessaire ou impératif, ou de comportement répréhensible ou susceptible de l'être, nous nous réservons la possibilité de clôturer le compte sans préavis.

1.13 Où se trouvent les différentes dispositions contractuelles ?

Vous trouverez les dispositions relatives à nos prestations en rapport avec votre compte de paiement ainsi que nos services de paiement dans les conditions générales portant convention de comptes et services.

2. Vos possibilités en cas de réclamation

Vous n'êtes pas satisfait de nos services ? Dans cette partie, nous vous informons des possibilités qui s'offrent à vous en cas de réclamation.

2.1 Réclamation client

Vous pouvez nous faire part de votre réclamation de différentes manières :

- **en personne** auprès de votre chargé d'affaires,
- **par téléphone** auprès de votre chargé d'affaires,
- **par e-mail** à ol-ubs-reclamation@ubs.com,
- **par écrit** à UBS Europe SE Succursale de France, Monsieur le Directeur des Affaires Juridiques, 39 rue du Colisée, 75008 Paris.

2.2 Règlement extrajudiciaire des litiges

Vous nous avez adressé une réclamation, mais aucune solution n'a été trouvée ? Vous avez alors la possibilité de recourir à un règlement extrajudiciaire des litiges. Si vous êtes un client particulier agissant pour des besoins non professionnels, vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de la FBF (Fédération Bancaire Française) : par internet <http://www.lemediateur.fbf.fr> ou par courrier à l'attention de : Madame la Médiatrice auprès de la FBF CS 151 75422 PARIS Cedex 9.

3. Caractéristiques de l'accessibilité de notre service

Dans cette partie, nous vous informons sur les caractéristiques d'accessibilité de notre service.

La loi nous oblige notamment à respecter les directives relatives à l'accessibilité des contenus web. Celles-ci visent à concevoir des contenus web aussi accessibles que possible pour tous. Cela vaut en particulier pour les personnes en situation de handicap. Les directives se basent sur les quatre principes d'accessibilité suivants :

- **Perceptibilité** : les informations et les fonctions informatiques doivent être accessibles à tous.
 - Cela signifie par exemple que nous devons veiller à ce que les images et les graphiques soient accompagnés de textes alternatifs.
- **Facilité d'utilisation** : tout le monde doit pouvoir utiliser les fonctions informatiques.
 - Cela signifie par exemple pour nous que nous devons veiller à ce que nos contenus Web puissent être utilisés avec un clavier.
- **Intelligibilité** : les contenus web doivent être lisibles et clairement compréhensibles pour tous.
 - Cela signifie par exemple que nous devons proposer nos contenus web dans un langage aussi simple que possible.
- **Robustesse** : les contenus Web doivent être compatibles au maximum avec les technologies d'assistance. Les technologies d'assistance sont, par exemple, des programmes permettant de lire ou d'agrandir des contenus web, mais aussi de transformer la parole en texte. Pour nous, cela signifie par exemple que nous devons nous assurer que les normes d'utilisation des technologies d'assistance sont respectées, notamment en ce qui concerne la structure technique et le marquage des contenus.

Avec nos services, nous répondons aux exigences de la loi en appliquant ces principes à nos services.

3.1 Accessibilité des services

Voici les caractéristiques de l'accessibilité de nos services en lien avec un compte de paiement ou nos services de paiement :

- **Exécution de virements** : Vous avez plusieurs possibilités pour donner des ordres de virement :
 - Vous pouvez donner des ordres de virement **par voie électronique**.
 - Et vous pouvez donner des ordres de virement à l'aide de formulaires **de virement** sur papier.
- **Informations sur le compte de paiement** : Vous disposez de différentes options pour consulter des informations telles que le solde de votre compte et les opérations de paiement (crédits et débits suite à des virements, prélèvements SEPA de base ...) sur votre compte de paiement. En effet, vous pouvez consulter des informations sur

votre compte de paiement **par voie électronique**, par exemple au sein de votre e-banking. Les options d'accès électronique offrent différents canaux sensoriels, tels que la description des éléments sans texte, comme les images et les graphiques, l'optimisation des contrastes, l'ajustement de la taille du texte et de l'interligne, la saisie à l'aide d'un clavier.

- **Méthodes d'authentification et fonctions de sécurité** : Vous pouvez utiliser des méthodes d'authentification et des fonctions de sécurité sans barrières. Cela concerne par exemple : la saisie du code PIN lors de l'utilisation de la carte de paiement ; le scan d'un QR Code lors de l'utilisation des services bancaires en ligne.
- **Carte de paiement de paiement** : La carte de paiement dispose d'éléments tactiles. Les éléments tactiles vous permettent de savoir qu'il s'agit d'une carte de paiement. Cela peut ne pas s'appliquer aux cartes de paiement émises avant le 28 juin 2025.

Pour plus d'informations, veuillez consulter www.ubs.com/fr.

3.2 Accessibilité de ce document d'information

La Banque fournit ces informations de manière numérique sur le site web www.ubs.com/fr ou en personne, en vous les remettant physiquement dans nos locaux. Le contenu de ces informations est rédigé dans un langage facile à comprendre. Le niveau linguistique ne dépasse pas le niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECR). La mise en forme de ces informations est conçue pour être particulièrement conviviale : le type de police, la taille des caractères, la longueur des lignes et l'espacement ont été choisis pour garantir une lecture aisée. De plus, une attention particulière a été portée à assurer un contraste maximal entre le premier plan (par exemple, texte ou éléments graphiques significatifs) et l'arrière-plan.

3.3 Accessibilité des documents relatifs à nos services

Voici les caractéristiques de l'accessibilité des **documents relatifs à nos services** :

- Les documents sont perceptibles. Cela signifie que leur présentation répond à des exigences qui permettent une adaptation individuelle, telle que l'agrandissement de la police ou la lecture à voix haute avec un volume et une vitesse de lecture réglables. Les fonctions d'affichage et de lecture d'écran des appareils et systèmes d'exploitation respectifs sont prises en charge.
- Les documents ont le format PDF/UA (PDF/Universal Accessibility), qui prend en charge de manière optimale les fonctionnalités d'accessibilité des appareils, des systèmes d'exploitation et des applications de lecture. Cela permet de percevoir le contenu par différents canaux sensoriels, tels que la vue et l'ouïe, par exemple grâce à des programmes de lecture d'écran. Les contenus graphiques tels que les images et les diagrammes sont accompagnés d'une brève description textuelle, soit directement visible sous l'élément, soit stockée sous forme de texte alternatif (texte alt) dans le code. Cela permet aux personnes malvoyantes de comprendre le contenu et la fonction de l'image à l'aide de lecteurs d'écran.

4. Autorités compétentes en matière de surveillance du marché

Les autorités compétentes sont la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Si vous avez des problèmes lors de l'utilisation de notre service, vous pouvez introduire une demande auprès de la DGCCRF ou de l'ACPR. Celle-ci prendra alors, le cas échéant, des mesures légales à notre encontre.

Dans votre demande, vous pouvez faire valoir que nous ne respectons pas une exigence des dispositions légales relatives à l'accessibilité des produits et services définies dans le Code de la consommation

Vous pouvez **contacter la DGCCRF** à l'aide des moyens suivants :

Adresse : 59 boulevard Vincent-Auriol 75013 Paris France

Formulaire de contact : <https://annuaire.service-public.fr/gouvernement/3d5a61d8-431a-4eea-9e22-7703c0fb891c>

Vous pouvez **contacter l'ACPR** à l'aide des moyens suivants :

Adresse : Banque de France - Demande ACPR - TSA 50120 - 75035 PARIS CEDEX 01

Formulaire de contact : <https://accueil.banque-france.fr/uti/#/accueil>