



ABCdaire
de l'éducation financière

Le droit au compte de paiement de base

Sommaire

01	Qui peut ouvrir un compte de paiement de base ?	04
02	Quelles banques offrent des comptes de paiement de base ?	06
03	Quels documents dois-je fournir pour l'ouverture d'un compte ?	08
04	La banque peut-elle rejeter ma demande d'ouverture de compte ?	10
05	Dans quel délai le compte de paiement peut-il être ouvert ?	12
06	Que se passe-t-il si ma demande d'ouverture de compte de paiement de base est rejetée ?	14
07	Comment fonctionne le compte de paiement de base ?	16
08	Ces services sont-ils payants ?	18
09	Puis-je obtenir d'autres services que ceux prévus par la loi ?	20
10	La banque peut-elle fermer mon compte de paiement ?	22
11	Est-il possible de contester la fermeture du compte de paiement de base ?	24
12	Où puis-je obtenir d'autres informations ?	26
13	En cas de litige avec ma banque, que puis-je faire ?	28

01

Qui peut ouvrir un compte de paiement de base ?

Tout consommateur résidant dans l'Union européenne

Le compte de paiement de base peut être ouvert par les personnes suivantes :



Toute personne physique résidant légalement dans l'Union européenne et n'agissant pas pour ses besoins professionnels (*y compris celle n'ayant pas d'adresse fixe et ou ayant le statut de demandeur d'asile*)



Toute personne physique n'ayant pas de permis de séjour mais dont l'expulsion est impossible et n'agissant pas pour ses besoins professionnels

02

Quelles banques offrent des comptes de paiement de base ?

Certaines banques, pas toutes

Les banques offrant des comptes de paiement de base sont inscrites sur une liste établie annuellement par la CSSF.



Banque et Caisse d'Epargne de l'Etat, Luxembourg



BGL BNP Paribas



Banque Internationale à Luxembourg



Banque Raiffeisen



POST Luxembourg



CSSF : Commission de Surveillance du Secteur Financier
www.cssf.lu

03

Quels documents dois-je fournir à l'ouverture d'un compte ?

Au moins, une pièce d'identité et un certificat de résidence

Les documents suivants sont à fournir :



la copie recto verso d'une pièce d'identité en cours de validité, délivrée par une autorité publique compétente et comportant une photographie de la personne faisant la demande d'ouverture de compte



un justificatif de domicile au nom de la personne faisant la demande d'ouverture de compte

La banque peut en sus demander une déclaration sur l'honneur de la personne faisant la demande d'ouverture de compte précisant qu'elle ne détient pas de compte de paiement auprès d'une banque située au Luxembourg.



D'autres documents justificatifs peuvent être demandés par la banque notamment pour respecter ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme.

04

La banque peut-elle rejeter ma demande d'ouverture de compte ?

Oui, c'est possible, mais uniquement dans certains cas

Les documents suivants sont à fournir :



la personne faisant la demande d'ouverture de compte détient déjà auprès d'une banque située au Luxembourg un compte de paiement



les informations fournies par la personne faisant la demande d'ouverture de compte en vue de l'ouverture de ce dernier sont inexactes ou trompeuses



la banque suspecte sur base d'indices probants ou concordants que le compte sera utilisé à des fins illégales



l'ouverture ou le fonctionnement d'un tel compte entraînerait une violation de la loi modifiée du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme



La banque peut refuser la demande si la personne faisant la demande d'ouverture de compte a commis une infraction pénale à l'encontre de la banque ou d'un de ses employés.

05

Dans quel délai le compte de paiement peut-il être ouvert ?

10 jours

La banque ouvre le compte de paiement de base ou rejette la demande d'ouverture d'un tel compte dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception d'une demande complète.



06

Que se passe-t-il si ma demande d'ouverture de compte de paiement de base est rejetée ?

Le consommateur est informé du rejet et peut contester celui-ci auprès de la CSSF



En cas de rejet d'une demande d'ouverture de compte de paiement de base, la banque informe immédiatement la personne ayant fait la demande de ce refus et du motif précis de celui-ci par écrit et gratuitement.

La banque doit informer la personne ayant fait la demande d'ouverture de compte de la procédure à suivre pour contester le refus et de son droit de saisir la CSSF et lui communiquer les coordonnées utiles.



07

Comment fonctionne le compte de paiement de base ?

Le compte permet entre autres :

- d'effectuer des paiements
- de verser des fonds sur le compte de paiement
- de retirer des espèces

La banque rejette la demande d'ouverture de compte de paiement de base si :



l'ouverture, la gestion et la clôture d'un compte de paiement



le versement de fonds sur un compte de paiement



le retrait d'espèces dans l'Union européenne à partir d'un compte de paiement au guichet et aux distributeurs de billets



de faire des domiciliations de paiement dans l'Union européenne



d'effectuer des paiements au moyen d'une carte de paiement dans l'Union européenne, y compris les paiements en ligne



d'effectuer des virements, y compris les ordres permanents, effectués aux terminaux, aux guichets et par l'intermédiaire des services en ligne de la banque concernée.

Le compte de paiement de base permet d'effectuer un nombre illimité d'opérations en rapport avec ces services.

08

Ces services sont-ils payants ?

**Ces services sont prestés soit gratuitement
soit moyennant des prix raisonnables**



La banque doit indiquer les services qui sont prestés gratuitement et ceux qui sont payants.



09

Puis-je obtenir d'autres services que ceux prévus par la loi ?

Oui, mais cela dépend de la banque



La banque peut accorder une facilité de découvert liée au compte de paiement de base ou proposer une carte de crédit ou fournir d'autres prestations.

De tels services ne sont pas fournis gratuitement mais seront soumis à la tarification générale de la banque pour de tels services.

La banque doit clairement indiquer que l'achat de tels services supplémentaires n'est pas obligatoire pour avoir accès à un compte de paiement de base.



10

La banque peut-elle fermer mon compte de paiement ?

Oui, sous certaines conditions



Les banques offrant des comptes de paiement de base peuvent résilier unilatéralement les contrats-cadres donnant accès à un compte de paiement de base.



Cette résiliation est immédiate si le consommateur a utilisé le compte à des fins illégales ou si le consommateur a fourni des informations inexactes pour obtenir l'ouverture du compte.



S'il n'y a eu aucune opération sur le compte pendant plus de vingt-quatre mois consécutifs ou si le consommateur ne réside plus dans l'Union européenne ou s'il a ouvert un deuxième compte de paiement, la banque peut résilier le contrat-cadre donnant accès au compte de paiement de base sous réserve d'observer un préavis minimum de deux mois.



Le consommateur est informé par écrit et gratuitement des motifs et de la justification de la résiliation.

11

Est-il possible de contester la fermeture du compte de paiement de base ?

Oui, auprès de la CSSF



Le consommateur est informé dans la notification de résiliation de la procédure à suivre pour contester la résiliation ainsi que de son droit de saisir la CSSF.

Les coordonnées de la CSSF doivent lui être communiquées à cette fin.



12

Où puis-je obtenir d'autres informations ?

Auprès de la banque et de la CSSF

La banque proposant des comptes de paiement de base met gratuitement à disposition des informations accessibles et une aide :



sur les caractéristiques spécifiques des comptes qui sont proposés,



sur les frais associés à ces derniers



sur les conditions d'utilisation



Des informations sur le droit au compte sont également disponibles sur le site internet de la CSSF
<http://www.cssf.lu>

13

En cas de litige avec ma banque, que puis-je faire ?

Tenter de trouver une solution avec la banque ou saisir la CSSF par une réclamation ou recourir à un médiateur ou agir devant les tribunaux

En cas de litige avec la banque portant sur le droit au compte différentes options sont possibles :

Elle peut paraître évidente mais un litige peut se résoudre à l'amiable dès lors l'option de dialoguer avec la banque pour trouver une solution doit être la première à être considérée.

Si le différent persiste, il est possible de saisir la CSSF par le biais d'une réclamation de la clientèle.

Des informations sur les réclamations de la clientèle sont disponibles sur le site internet de la CSSF <http://www.cssf.lu/consommateur/reclamations/>

Il est également possible de recourir à une procédure de médiation.

Des informations sont notamment disponibles à cet effet sur le site internet du centre de médiation civile et commerciale <http://www.cmcc.lu>

Enfin il reste toujours la possibilité de saisir les tribunaux si le litige n'a pu être résolu par d'autres moyens.



Date de publication : 2019

Contact : info@suen.lu

**Cette série de publications est éditée par la Fondation
ABBL pour l'éducation financière en collaboration avec
la Chambre du Commerce.**

