



Décision du Défenseur des droits MLD-2014-203

RESUME ANONYMISE DE LA DECISION

Décision relative à un refus d'ouverture d'un compte bancaire en raison du lieu de résidence du réclamant en Outre-mer (recommandations)

Domaine de compétence de l'Institution : Lutte contre les discriminations

Thème :

- **domaine de discrimination :** biens et services privés
- **sous-domaine :** crédit / banque
- **critère de discrimination :** lieu de résidence

Synthèse :

Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation relative à un refus d'ouverture d'un compte bancaire opposé au réclamant par une banque en ligne en raison de son lieu de résidence.

Le réclamant désirait ouvrir un compte bancaire auprès d'une banque en ligne. Après avoir rempli le formulaire de souscription, il lui était notifié que l'offre n'était pas accessible aux personnes résidant en Outre-mer.

Suite à l'instruction menée par les services du Défenseur des droits, le groupe bancaire, dont la banque mise en cause est la filiale, confirmait l'exclusion des personnes résidant dans les départements et régions d'Outre-mer de ses offres en ligne. Il avançait que le statut de filiales des implantations ultra marines de la banque ainsi que la particularité des systèmes informatiques en Outre-mer, ne permettaient pas d'y délivrer la totalité des services prévus dans les conditions générales de la convention de compte.

Il indiquait toutefois qu'à partir du 4^{ème} trimestre de l'année 2015, il serait remédié à cette différence de traitement et qu'il serait possible pour les clients résidant en Outre-mer d'ouvrir un compte bancaire en ligne.

Le Défenseur des droits décide de recommander à la Fédération bancaire française (FBF) et à l'Association française des sociétés financières (ASF) de rappeler à leurs adhérents que les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le lieu de résidence d'une personne ;

Le Défenseur des droits demande au groupe bancaire de l'informer de la mise en conformité annoncée des conditions générales de la convention de compte de sa filiale avec l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence, ainsi que des mesures alternatives qui seront mises en œuvre pour pallier aux difficultés techniques en cours dans les départements, régions et pays d'Outre-mer dans un délai de six mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Paris, le 9 décembre 2014

Décision du Défenseur des droits MLD-2014-203

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le Code pénal ;

Saisi par Monsieur S qui estime avoir subi une discrimination à raison de son lieu de résidence ;

Prenant acte des termes du courrier en date du 7 novembre 2014 du groupe A, laquelle s'engage à étendre l'offre de la banque B aux départements et pays d'Outre-mer ;

Décide de recommander à la Fédération bancaire française (FBF) et à l'Association française des sociétés financières (ASF) de rappeler à leurs adhérents que les articles 225-1 et 225-2 du Code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le lieu de résidence d'une personne ;

Demande au groupe A de l'informer de la mise en conformité annoncée des conditions générales de la convention de compte de la banque B avec l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence, ainsi que des mesures alternatives qui seront mises en œuvre pour pallier aux difficultés techniques en cours dans les départements, régions et pays d'Outre-mer dans un délai de six mois à compter de la date de notification de la présente décision ;

Décide d'informer de sa décision la secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire, la déléguée interministérielle pour l'égalité des chances des Français d'Outre-mer, l'Autorité de contrôle prudentiel et les associations de consommateurs.

Le Défenseur des droits demande à la FBF et à l'ASF de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Recommandations

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de Monsieur S concernant un refus d'ouverture d'un compte bancaire opposé par la banque B en raison de son lieu de résidence.
2. Monsieur S réside en Martinique. Il souhaitait ouvrir un compte bancaire auprès de la banque B, une banque en ligne filiale du groupe A.
3. Après avoir communiqué ses données personnelles sur le formulaire de souscription en ligne, il lui était notifié que l'offre n'était pas accessible aux personnes résidant en Outre-mer.
4. Le 29 septembre 2014, les services du Défenseur des droits procédaient à un test de discrimination en application de l'article 225-3-1 du code pénal afin de constater la situation telle que décrite par Monsieur S dans sa réclamation. Leurs constatations sont consignées dans un procès-verbal daté du 29 septembre 2014.
5. Le profil d'une personne dénommée Julie DEVERNOIS, résidant en Martinique, et répondant aux conditions de revenu minimum mensuel exigées par la banque était créé.
6. Les services du Défenseur des droits remplissaient le formulaire de souscription en ligne de la banque B avec le profil de Julie DEVERNOIS, précisant son adresse en Martinique et constataient qu'il était impossible de valider l'ouverture du compte. En effet, le site indiquait : « NOUS NE POUVONS DONNER SUITE A VOTRE DEMANDE. »
7. La raison du refus était la suivante : « Votre pays de résidence actuel ne nous permet pas de répondre favorablement à votre demande d'ouverture de compte chez B. »
8. La page internet notifiant le refus proposait toutefois au demandeur une solution alternative : souscrire à une autre offre « adaptée partout dans le monde avec la banque W du groupe A. »
9. Les services du Défenseur des droits constataient également qu'un conseiller de la « B-team » (service d'aide en ligne) en réponse à un demandeur résidant en Outre-mer écrivait sur le forum du site internet: « La banque B est aujourd'hui exclusivement dédiée aux clients particuliers résidant en France métropolitaine. »
10. Enfin, le préambule des conditions générales, au sujet des conditions d'éligibilité, précise que la résidence en France métropolitaine est l'une des conditions pour ouvrir un compte chez la banque B.
11. En réponse à la note récapitulative adressée par les services du Défenseur, la banque confirmait sa politique commerciale à l'égard des départements, régions et collectivités d'Outre-mer (DROM et COM) dans un courrier du 7 novembre 2014 : « Au lancement de la marque, en juin 2014, l'offre de la banque B n'a effectivement pas été proposée aux personnes résidant dans les DOM-POM » (Départements et pays d'Outre-mer).
12. Le groupe A expliquait que « le statut de filiales des implantations ultramarines de A et des systèmes informatiques distincts et non connectables ne permettent pas de délivrer la totalité des services prévus dans les conditions générales de la convention de compte de la banque B ». Ainsi, la remise de chèques, la mise à disposition de devises et la

consultation des comptes via les distributeurs automatiques de billets (DAB) ne seraient actuellement pas accessibles dans les agences A situées en Outre-mer.

13. Le groupe A soulignait qu'elle n'a pas eu la volonté d'adopter un comportement discriminatoire à l'égard du réclamant ou de toute autre personne résidant en Outre-mer.
14. Elle indiquait enfin que les équipes de la banque B envisagent de mettre fin à cette situation en supprimant la condition de résidence en France métropolitaine pour le 4ème trimestre de l'année 2015, la solution envisagée consistant à distinguer les services accessibles dans les agences ultramarines des services accessibles dans les agences métropolitaines dans la convention de compte.

Sur l'existence d'une discrimination fondée sur le lieu de résidence

15. Les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service en raison du lieu de résidence d'une personne.
16. La notion de fourniture de biens ou de services est entendue largement et recouvre la totalité des activités économiques, les termes « biens et services » devant être compris comme visant « toutes les choses susceptibles d'être l'objet d'un droit et qui représentent une valeur pécuniaire ou un avantage » (CA Paris, 21 novembre 1974 et CA Paris, 25 janvier 2005).
17. Ainsi, l'accès à un compte bancaire proposé par une banque relève de la qualification de service au sens des dispositions précitées.
18. En l'espèce, la banque B réoriente les demandeurs résidant en Outre-mer vers les offres de la banque W.
19. Si la banque W et la banque B sont deux filiales du groupe A, proposant des services bancaires en ligne, il n'en demeure pas moins que les services qu'elles proposent sont bien distincts. Cette réorientation vers la banque W ne saurait masquer l'élément matériel du refus de fourniture d'un service.
20. En l'espèce, la banque B refuse explicitement ses services bancaires aux personnes résidant en Outre-mer. Il ressort du courrier adressé par le groupe A aux services du Défenseur des droits, qu'elle reconnaît explicitement que l'offre de la banque B n'est pas proposée aux personnes résidant dans les « DOM-POM ».
21. Ce faisant, la banque a bien conscience d'exclure de ses services toutes les personnes résidant en Outre-mer du seul fait de leur lieu de résidence. L'élément moral est donc caractérisé.

Sur les justifications apportées par la banque

22. En l'espèce, le groupe A justifie son choix de ne pas ouvrir les offres de la banque B aux départements, régions d'outre-mer et collectivités d'Outre-mer par l'impossibilité d'y délivrer certains services prévus dans les conditions générales de la convention de compte : remise de chèques, mise à disposition de devises et consultation des comptes via les DAB.
23. Toutefois, ces trois services constituent des services accessoires à l'offre principale de banque en ligne.

24. En effet, la consultation des comptes de la banque B se fait à titre principal en ligne. Ainsi, dans les conditions générales de compte de la banque B, le titre IV intitulé « consultation de votre compte et de vos relevés de compte » prévoit la consultation des comptes par voie électronique ou papier et ne mentionne à aucun moment la consultation des comptes via les DAB.
25. De même, la mise à disposition de devises n'est pas comprise dans le tarif de base et constitue un service additionnel tarifé 25 euros (conditions et tarifs des produits et services pour les particuliers de la banque B, juillet 2014, page 5).
26. Enfin, la remise de chèque en agence n'étant pas possible dans toutes les agences du groupe A y compris en France métropolitaine, un conseiller de la banque B indique sur le forum en ligne qu'à défaut, les chèques peuvent être envoyés par courrier.
27. Dès lors, l'impossibilité technique de fournir certains services accessoires au fonctionnement d'un compte bancaire ne saurait justifier la pratique de la banque B consistant à refuser l'ouverture d'un compte bancaire à toute personne résidant en Outre-mer. En outre, des solutions alternatives peuvent être envisagées afin de résoudre les difficultés techniques invoquées.
28. En conséquence, le refus d'ouvrir un compte qui a été opposé à Monsieur S par la banque B en raison de sa domiciliation en Martinique caractérise une discrimination fondée sur le lieu de résidence contraire aux articles 225-1 et 225-2 du code pénal.
29. Toutefois, le Défenseur des droits prend acte des termes du courrier en date du 7 novembre 2014 du groupe A, lequel s'engage à étendre l'offre de la banque B aux départements et pays d'Outre-mer.
30. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits décide de :
 - Recommander à la Fédération bancaire française et à l'Association française des sociétés financières d'informer leurs adhérents que les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent de refuser ou de subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée sur le lieu de résidence d'une personne ;
 - Demander au groupe A de l'informer de la mise en conformité annoncée des conditions générales de la convention de compte de la banque B avec l'interdiction des discriminations fondées sur le lieu de résidence, ainsi que des mesures alternatives qui seront mises en œuvre pour pallier aux difficultés techniques en cours dans les départements, régions et pays d'Outre-mer.