



Décision du Défenseur des droits n°MLD/2013-10

Le Défenseur des droits,

Vu 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 monétaire et financier ;

Vu le code pénal ;

Après consultation du collège compétent en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de l'égalité ;

Saisi le 20 septembre 2011 par Monsieur G., de nationalité roumaine, d'une réclamation relative au refus qui lui a été opposé au guichet d'une agence de la banque X de retirer un mandat international, le Défenseur des droits, en vue de régler la situation exposée dans la note récapitulative ci-jointe décide de :

- recommander à la banque X de réformer son guide des procédures et de diffuser à l'ensemble de son réseau des règles visant à éviter de telles pratiques discriminatoires ;
- d'informer de sa décision la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes du Ministère de l'Economie et des Finances, la Fédération Bancaire Française et le Groupe P.

Le Défenseur des droits demande à la banque X 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.

Le Défenseur des droits

Dominique BAUDIS

Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011

Le 8 septembre 2011, Monsieur G. s'est présenté au guichet d'une agence de la banque X, muni de sa carte d'identité roumaine afin d'obtenir le paiement d'un mandat international dont il a remis les références.

Monsieur G. s'est vu opposer un refus au motif que sa carte d'identité n'était pas signée.

Il indique par ailleurs avoir fait l'objet d'un rejet violent au guichet compte tenu de son origine roumaine et d'un réflexe de stigmatisation de la « réputation roumaine ».

Le réclamant a finalement pu faire exécuter son mandat avec la même carte d'identité dans une autre agence de la banque X, sans aucune difficulté.

Interrogée par les services du Défenseur, Madame T., directrice de l'agence de la banque X mise en cause, a indiqué dans un courrier reçu le 1^{er} juin 2012 que « *le guide des procédures internes concernant les pièces d'identité acceptées [...] pour effectuer des opérations bancaires stipule qu'elles doivent être : délivrées par une autorité officielle, en cours de validité, comporter la photographie, les nom et prénom, la signature, date et lieu de naissance du titulaire* ».

Selon la directrice, « *la carte d'identité roumaine n'est donc pas acceptée pour toutes les opérations bancaires car elle ne comporte ni la signature, ni la date de naissance du titulaire* ».

Par courrier du 27 septembre 2012, Monsieur L., responsable du service relations clients de la banque X, a répondu en précisant que « *tant le Code Monétaire et Financier que la 3^{ème} Directive Européenne relative à la lutte anti-blanchiment, imposent [...] à tout établissement financier de demander aux clients une pièce d'identité en cours de validité avec photographie et de vérifier la signature de la personne qui effectue l'opération. Ces mesures visent avant tout à protéger les clients d'éventuelles tentatives d'usurpation d'identité* ».

Il ajoute, « *Dans le cas d'espèce, si M. G. avait été en mesure de présenter une pièce d'identité (ou plusieurs) permettant d'effectuer les vérifications auxquelles [ils sont] contraints, l'opération aurait pu être normalement et immédiatement exécutée* ».

Les articles 225-1 et 225-2 du code pénal interdisent la discrimination lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service ou à subordonner la fourniture d'un bien ou d'un service à une condition fondée notamment sur l'appartenance ou la non appartenance vraie ou supposée à une nation.

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). Le texte ne distingue pas entre les professionnels et les particuliers, ni entre les actes à titre gratuit et les actes à titre onéreux.

Le retrait d'un mandat international relève incontestablement de cette définition.

La banque mise en cause invoque l'obligation de vérification de la signature du client, laquelle résulterait selon elle de règles européennes et vise à éviter d'éventuelles tentatives d'usurpation d'identité.

La troisième directive anti-blanchiment n°2005/60/C E du 26 octobre 2005 a été transposée par l'ordonnance n°2009-104 du 30 janvier 2009 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

Le dispositif applicable aux établissements financiers les soumet effectivement à des obligations de vigilance et d'identification du client.

Néanmoins, l'article R.561-5 du code monétaire et financier, qui prévoit les conditions dans lesquelles l'identité du client personne physique se vérifie, ne fait pas mention de la signature. Ainsi, l'identité du client se vérifie « *par la présentation d'un document officiel en cours de validité comportant sa photographie. Les mentions à relever et conserver sont les nom, prénoms, date et lieu de naissance de la personne ainsi que la nature, les date et lieu de délivrance du document et les nom et qualité de l'autorité ou de la personne qui a délivré le document et, le cas échéant, l'a authentifié* ».

En tout état de cause, les cartes d'identité roumaines n'ont pas à être signées puisqu'il s'agit de cartes électroniques ne comportant aucune case « signature ». Les données biographiques du titulaire sont intégrées dans un code numérique.

Dans ces conditions de sécurité optimale, l'absence de signature sur la carte d'identité roumaine ne pose pas de difficulté. La fiabilité accordée à cette donnée par la banque X apparaît d'ailleurs comme infondée dans la mesure où la reproduction frauduleuse de la signature est une falsification assez élémentaire.

Par ailleurs, contrairement aux dires de la banque X, la date de naissance figure bien sur la carte d'identité roumaine. En effet, les informations sont contenues dans le numéro de la carte : le premier chiffre correspond au sexe de la personne, viennent ensuite six chiffres correspondant à la date de naissance du titulaire (format AA/MM/JJ), les six derniers chiffres étant un identifiant unique attribué à la naissance.

Il convient de s'interroger sur la méconnaissance manifeste du format de la carte d'identité roumaine par la banque X, alors que la Roumanie a rejoint l'Union européenne il y a plus de 6 ans, le 1^{er} janvier 2007 et que ces informations sont accessibles.

En particulier, le Conseil de l'Union européenne a créé un « registre public en ligne des documents authentiques d'identité et de voyage », visant à diffuser auprès du public des informations sur les éléments de sécurité présents dans les documents authentiques d'identité et de voyage. Les banques et les autorités de crédit sont particulièrement ciblées par ce dispositif.

Au vu de ces éléments, les règles de contrôle édictées par la banque X aboutissent à refuser de manière systématique la carte d'identité roumaine pour toutes les opérations financières et apparaissent comme étant discriminatoires en vertu des articles 225-1 et 225-2 du code pénal précités.

Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits, décide :

- recommander à la banque X de réformer son guide des procédures et de diffuser à l'ensemble de son réseau des règles visant à éviter de telles pratiques discriminatoires ;
- d'informer de sa décision la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes du Ministère de l'Economie et des Finances, la Fédération Bancaire Française et le Groupe P.