

Paris, le 21 décembre 2015

Décision du Défenseur des droits MSP-2015-281

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 monétaire et financier ;

Saisi par Monsieur A, bénéficiaire du droit au compte, concernant la résiliation de son compte bancaire par son agence B ;

Soulignant l'importance de lutter contre l'exclusion bancaire des populations en situation de précarité sociale et la nécessité pour les établissements de crédit d'accorder une attention particulière aux populations concernées par le droit au compte ;

Constatant le manque de diligence des préposés de l'agence mise en cause concernant les services bancaires dont bénéficiait le réclamant et les graves conséquences qui en ont découlé quant à la dégradation de sa situation personnelle ;

Décide de recommander à l'établissement de crédit B :

- Dédommager le réclamant pour le préjudice subi ;
- Adopter toutes les mesures propres à assurer la correcte application des obligations découlant du droit au compte au sein de l'ensemble des agences de son réseau ;
- Procéder à des contrôles réguliers de son application.

Décide d'informer de la présente décision le groupe C, la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, la Fédération bancaire française et l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement.

Le Défenseur des droits demande à l'établissement de crédit B 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 de la réclamation de M. A concernant la résiliation de son compte bancaire par l'agence B à Paris.
2. M. A est né le 6 août 1963 à JERBA (Tunisie). De nationalité tunisienne, il dispose d'une carte de résident délivrée le 24/03/2006 (10 ans). Sans domicile fixe, il est domicilié au Centre d'action social protestant. Ce centre lui délivre une attestation d'élection de domicile depuis le 26 avril 2013. En situation de handicap, il perçoit l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH).
3. Le 6 août 2013, dans le cadre de la procédure du droit au compte, la Banque de France désignait l'agence B afin d'ouvrir un compte de dépôt au nom de M. A.
4. Le 16 août 2013, ce compte était ouvert. Par courrier LRAR en date du 26 septembre 2013, soit moins de deux mois après sa désignation par la Banque de France, l'agence informait le réclamant de sa décision de procéder à la clôture du compte à l'issue d'un délai de préavis de deux mois.
5. Le 11 janvier 2014, le réclamant recevait un courrier de la CAF de Paris indiquant que le paiement de son AAH avait été retourné pour le motif suivant : compte bloqué ou clôturé, et lui demandait d'adresser un nouveau RIB.
6. Suite à la résiliation de son compte bancaire, le réclamant n'a pu percevoir son allocation de novembre 2013 à mai 2014, aggravant de ce fait sa situation déjà précaire.
7. En juin 2014, il procédait à une nouvelle demande de droit au compte et la Banque de France désignait l'établissement de crédit Y.
8. Le 3 novembre 2014, le Défenseur des droits demandait des explications à l'agence B. En l'absence de réponse, une relance lui était adressée, en LRAR, le 13 janvier 2015, avec copie à la direction de la conformité de l'établissement de crédit B.
9. Par courrier en date du 19 février 2015, la direction de la conformité communiquait l'ensemble des éléments demandés à l'exception des motivations de la clôture.
10. Le Défenseur des droits interrogeait également la CAF de Paris concernant la situation du réclamant. Par courriel en date du 3 août 2015, la CAF indiquait avoir pu procéder seulement le 11 juin 2014 au reversement des sommes retournées (soit 1.428 euros) sur le compte du réclamant à l'établissement de crédit Y.
11. Enfin, par courrier du 12 octobre 2015, la direction de la conformité de l'établissement de crédit B indiquait au Défenseur des droits avoir interrogé l'agence en charge du dossier client de M. A, qui lui aurait précisé que la clôture du compte de M. A avait été motivée par « son attitude dans les locaux de l'agence mettant en difficulté les collaborateurs et entraînant un mécontentement de la clientèle ». Aucun élément n'était produit au soutien de cette allégation.

Sur la discrimination

12. L'article 225-1 du code pénal dispose : « Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine, (...) de leur apparence physique, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur handicap, (...), de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée. »
13. En l'état actuel du droit, seuls le critère du lieu de résidence pourrait éventuellement permettre d'appréhender les discriminations dont sont victimes les personnes sans domicile fixe. En l'espèce, la caractérisation pénale de cette discrimination s'avère néanmoins très difficile.
14. Sur ce point, il convient de souligner qu'afin de garantir une meilleure protection des personnes en situation de grande pauvreté ou de précarité sociale, le Sénat a adopté en première lecture le 18 juin 2015 la proposition de loi visant à lutter contre la discrimination à raison de la précarité sociale. Cette proposition prévoit d'insérer à l'article 225-1 du code pénal le critère « de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur ».
15. Si cette proposition venait à être adoptée, les refus d'ouverture de comptes, y compris les résiliations, opposés à des personnes bénéficiaires du droit au compte pourraient tomber sous le coup des articles 225-1 et 225-2 du code pénal.

Sur le droit au compte

16. Le droit au compte prévu à l'article L. 312-1 du code monétaire et financier donne à toute personne physique ou morale, domiciliée en France et dépourvue d'un compte de dépôt, le droit d'ouvrir un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix.
17. Lorsqu'une procédure de droit au compte est mise en œuvre par la Banque de France, l'établissement qu'elle désigne est tenu de déférer à l'injonction qui lui est faite d'ouvrir un compte. Il est également tenu de proposer des services bancaires de base gratuits.
18. Les rapports parlementaires insistent sur l'avancée que constitue, sur le plan des principes, l'ouverture à tous de l'accès au compte. Rappelant que la détention d'un compte bancaire est « le support indispensable à la réalisation d'un certain nombre d'opérations », le rapport de l'Assemblée nationale n°856 souligne que « son absence constitue un facteur de marginalisation supplémentaire pour les personnes les plus en difficultés » (Rapport AN n° 856, Jean LE GARREC, 23 avril 1998).
19. Élément essentiel d'insertion sociale et d'accès au droit, le respect de la procédure du droit au compte s'inscrit donc dans une mission de service public et entre de ce fait dans le champ de compétence du Défenseur des droits, tel que défini par les articles 4 et 6 de la loi organique n°2011-333 du 29 mars 2011 en portant création.
20. S'associant au souci des pouvoirs publics de lutter contre l'exclusion, l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) a adopté une charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte, précisant les obligations des agences bancaires lorsqu'elles refusent l'ouverture de comptes et comportant également des engagements de la profession en matière d'information du public et de formation des conseillers de clientèle. Cette charte a été homologuée par un arrêté du ministre de l'Économie en date du 18 décembre 2008.

21. Les manquements dans la mise en œuvre par les établissements de crédits des dispositions relatives au droit au compte sont sanctionnés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).
22. Par décision du 11 avril 2014, l'ACPR a ainsi condamné une banque à une amende de deux millions d'euro, ainsi qu'à un blâme pour avoir enfreint les règles du droit au compte, faisant état de griefs en matière de politique d'ouverture, de tarification mais également de clôture des comptes. L'ACPR lui reprochait principalement d'avoir appliqué aux personnes bénéficiaires du droit au compte son offre tarifée de base et non les services bancaires de base gratuits prévus par la loi.

Sur les services bancaires proposés au réclamant

23. En application de l'article L. 312-1 alinéa 4 du code monétaire et financier, les établissements de crédit désignés par la Banque de France sont tenus d'offrir au titulaire du compte des services bancaires de base dont le contenu est précisé à l'article D. 312-5 et le principe de services sans contrepartie contributive à l'article D. 312-6.
24. En l'espèce, il ressort des éléments communiqués par le réclamant que des frais de gestion ont été prélevés sur son compte.
25. Par son courrier du 19 février 2015, l'établissement de crédit B expliquait au Défenseur des droits que, l'agence « a confondu l'offre groupée de services O (gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque) avec l'offre P liée au droit au compte ». Elle concluait que l'offre O avait été positionnée, à tort, sur le compte du réclamant.
26. Il ressort pourtant des captures écran du fichier client qu'il bénéficiait d'une injonction d'ouverture d'un compte délivrée par la Banque de France, que la lettre d'injonction était versée dans son dossier et que le rendez-vous pour l'ouverture du compte le 16 août 2013 mentionnait précisément l'existence d'un droit au compte : « OUV COMPTE O SUITE A COURRIER BDF ».
27. S'il est effectivement possible qu'un compte payant dénommé O ait été ouvert par erreur et non intentionnellement, cette erreur ne saurait occulter le fait que les préposés de l'agence avaient connaissance de ce que M. A bénéficiait du droit au compte et auraient donc aisément pu, et dû, corriger cette erreur.
28. En tant que professionnels, ils ne pouvaient ignorer le principe de gratuité des services bancaires vis-à-vis des bénéficiaires du droit au compte. Ils avaient ainsi l'opportunité de s'apercevoir sans difficulté que le compte avait été positionné sur le mauvais service et d'y remédier.

Sur la clôture de son compte bancaire

29. Concernant la clôture des comptes ouverts suite à une désignation Banque de France, l'article L. 312-1 alinéa 5 du code monétaire et financier dispose : « Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de deux mois doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte. »
30. Cette disposition vise à éviter que des comptes, sitôt ouverts par des établissements de crédits dans le cadre du droit au compte, ne soient rapidement clos.
31. Or, cette disposition n'a pas été respectée par l'agence B qui n'a pas motivé la résiliation du compte bancaire du réclamant ni n'en a informé la Banque de France.

32. En outre, rien ne saurait justifier l'absence de motivation de la résiliation, ni l'absence d'information à la Banque de France, dans la mesure où ce compte bancaire faisait l'objet d'un signalement et que la lettre d'injonction était versée au dossier.
33. Ce manque de diligence de l'agence B dans le traitement du compte du réclamant a conduit à une aggravation de sa situation, déjà particulièrement précaire, s'étant retrouvé sans ressources pendant huit mois.
34. Or, il revenait à cette agence et à ses préposés de veiller au respect des dispositions relatives au droit au compte, dont l'objectif, faut-il le leur rappeler, est de lutter contre l'exclusion bancaire des populations en situation de précarité sociale.
35. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits décide de recommander à l'établissement de crédit B :
- de dédommager le réclamant pour le préjudice subi ;
 - d'adopter toutes les mesures propres à assurer la correcte application des obligations découlant du droit au compte au sein de l'ensemble des agences de son réseau ;
 - de procéder à des contrôles réguliers de l'application effective et conforme de la procédure du droit au compte.
36. Le Défenseur des droits demande à l'établissement de crédit B 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.