

Paris, le 9 novembre 2017

Décision du Défenseur des droits n°2017-242

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 civil ;

Vu le code monétaire et financier ;

Vu la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;

Saisi par M. X qui estime avoir subi une discrimination en raison de ses origines :

Décide de recommander au La banque Y de diffuser la présente décision au sein de son réseau d'agences ainsi que sa décision MSP-MLD-2016-179 du 24 novembre 2016 relative à la procédure du droit au compte.

Décide de lui recommander de rappeler à ses collaborateurs que :

- le niveau de français d'un client d'origine étrangère n'est pas l'unique critère permettant au banquier de s'assurer de la capacité de ce dernier à comprendre ses engagements contractuels,
- le refus d'ouverture de compte opposé à ce client sans envisager les circonstances personnelles dans lesquelles il se trouve ni la possibilité de recourir à des solutions alternatives, telles que des services et produits bancaires de base ou la présence d'un interprète, relève de la discrimination indirecte fondée sur l'origine interdite par l'article 2 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 ;
- la remise d'une lettre de refus est impérative et systématique, que la demande d'ouverture de compte soit orale ou écrite ;

Demande à la banque Y 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 décide d'informer de sa décision l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et la Fédération bancaire française.

Jacques TOUBON

**Recommandations dans le cadre de l'article 25 de la loi organique n°2011-333
du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

1. L'attention du Défenseur des droits a été appelée par MM. Z et X concernant le refus d'ouverture de compte courant qui a été opposé à ce dernier par l'agence Y de A.
2. M. X est de nationalité américaine. Il habite en France depuis octobre 2014. En mars 2015, il trouvait un emploi en tant que professeur d'anglais et, à compter du 4 juin 2015, il était embauché par une école de commerce à A. Il souhaitait ouvrir un compte bancaire afin de percevoir ses futurs salaires.
3. En avril 2015, M. X s'est rendu avec son conjoint, M. Z, à l'agence Y afin d'ouvrir un compte. Il a fourni les documents nécessaires et les renseignements préalables à l'ouverture d'un compte courant.
4. Un deuxième rendez-vous a été fixé afin de finaliser l'opération et de transmettre les justificatifs demandés par l'agence. Selon les réclamants : « L'ouverture du compte lors d'un rendez-vous ultérieur ne semblait plus qu'une simple formalité. »
5. Le 15 avril 2015, jour de ce deuxième rendez-vous, M. X a été reçu par Mme B qui aurait refusé de finaliser l'ouverture au motif que son niveau de français n'était pas « suffisant ».
6. En sortant de l'agence, M. X rencontrait une amie, Mme C, et lui expliquait en français ce qui venait de se passer. Mme C accompagnait sur le champs M. X à l'agence afin de l'aider dans ses démarches. La conseillère confirmait à Mme C que la banque ne souhaitait pas ouvrir de compte à M. X estimant que ce dernier ne parlait pas assez bien le français.
7. Le lendemain, 16 avril 2015, M. X se rendait seul à La Banque E pour ouvrir un livret A sans rencontrer de difficultés. En septembre 2015, il devenait client de La Banque F et y ouvrait un compte.

Les explications de l'agence pour justifier le refus d'ouvrir un compte : l'incapacité du réclamant à comprendre la portée de ses engagements contractuels

8. Par courrier en date du 16 septembre 2015, M. D, le directeur de l'agence, expliquait au Défenseur des droits que le refus d'ouverture de compte a été opposé « dans la mesure où, lors de l'entretien, il s'est avéré que [M. X] ne maîtrisait pas suffisamment bien la langue française. Cet élément justifiait pleinement le refus puisque M. X ne comprenant pas le français, il ne pouvait dès lors pas mesurer la portée de son engagement juridique ».
9. Le directeur indiquait que « la convention de compte est un contrat entre deux parties qui y consentent. Pour que ce contrat soit opposable à chaque partie et soit juridiquement valable, le consentement doit être éclairé et il est donc essentiel d'en comprendre les termes. A défaut le contrat est nul. »
10. Dans son courrier en date du 28 avril 2016 en réponse à la note récapitulative qui lui était adressée par le Défenseur des droits, M. D réaffirmait :

« Lors de notre entretien avec M. X, en date du 15 avril 2015, il est très clairement apparu que M. X ne maîtrisait aucunement la langue française.

Il en résulte qu'il n'était alors nullement en mesure d'appréhender toute la portée d'un acte juridique tel que la conclusion d'une convention de compte. En effet, ce type de convention regroupe d'importantes composantes qui engagent respectivement les contractants de diverses manières à savoir, le fonctionnement du compte en lui-même, mais également les spécificités relatives aux chèques, cartes bancaires, procurations, les sanctions en cas de manquement en la matière pouvant être lourdes de conséquences.

11. Dans son courrier du 28 avril 2016, M. D concluait : « Nous avons estimé que le consentement de M. X ne pouvait être valablement donné de manière libre et éclairée, en l'absence d'un interprète, M. X s'étant présenté seul lors du rendez-vous du 15 avril 2015. »
12. Or, l'agence ne démontre pas avoir demandé au réclamant d'être accompagné d'un interprète, solution qui aurait effectivement permis de s'assurer de la bonne compréhension de la convention par le client. Le directeur semblait d'ailleurs oublier qu'au premier rendez-vous, le réclamant était assisté de son conjoint et que le 15 avril 2015, une amie était venue à son soutien.
13. Sur ce point, Mme C comme M. Z indiquaient au Défenseur des droits qu'à aucun moment la présence d'un traducteur n'avait été requise par l'agence Y pour l'ouverture d'un compte. Ils estimaient tout deux que l'agence n'avait fait « aucun effort » pour ouvrir un compte à M. X ni ne s'était montrée sensible à sa situation particulière.

Le niveau de français du réclamant et sa capacité à comprendre la portée de ses engagements contractuels

14. Avec un niveau de français certes moyen au moment des faits (A1-A2), M. X estime au contraire de l'agence Y qu'il était en mesure de comprendre le français et qu'il n'était pas nécessaire dans sa situation de recourir aux services d'un interprète.
15. Lors d'un entretien téléphonique (en français) avec un agent du Défenseur des droits, M. X rappelait avoir étudié le français à l'université, avoir plusieurs fois voyagé en France avant d'y habiter avec son conjoint français. Le 8 juillet 2015, le Diplôme initial de langue française (DILF¹), lui était délivré et reconnaissait son niveau A1.1 du Cadre européen commun de référence pour les langues.
16. Il constatait que son niveau de français ne l'avait pas empêché de conclure un contrat de travail le 16 avril 2015 avec un employeur français.
17. Il souhaitait également souligner que le personnel de la banque E et de la banque F ne parle pas mieux l'anglais que celui de l'agence Y mise en cause et que pourtant son niveau de français n'a jamais été un problème pour la conclusion de sa convention de compte ou de son Livret A ni pour la relation commerciale qu'il entretient avec ces agences.

¹ Le DILF est un diplôme évaluant les premiers apprentissages (niveau A1.1 du cadre européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe). Il constitue une première étape vers le DELF et le DALF. Tout comme ces diplômes, il est délivré par le ministère français de l'Education nationale.

18. N'étant pas bilingue, M. X admettait parfois rencontrer des difficultés. Il précisait qu'il s'agissait plutôt de difficultés liées à son expression que de difficultés à comprendre le français. Il expliquait cependant que dans de telles circonstances, il pouvait toujours compter sur l'aide de son conjoint et de ses proches. Il rappelait d'ailleurs que ces derniers l'avaient aidé à constituer son dossier pour l'ouverture d'un compte au la banque Y.

Informations précontractuelles et consentement en matière de conventions de compte

19. La convention de compte est régie par le droit commun des contrats et par les règles spéciales du code monétaire et financier.

20. L'article 1128 code civil modifié par l'article 2 de de l'ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016, tout comme l'ancien article 1108 (en vigueur au moment des faits), rappelle que la validité d'un contrat requiert le consentement des parties.

21. L'article 1130 du code civil (ancien article 1109²) modifié par l'article 2 de l'ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 dispose : « L'erreur, le dol et la violence vicent le consentement lorsqu'ils sont de telle nature que, sans eux, l'une des parties n'aurait pas contracté ou aurait contracté à des conditions substantiellement différentes. Leur caractère déterminant s'apprécie eu égard aux personnes et aux circonstances dans lesquelles le consentement a été donné. »

22. S'agissant de l'obligation d'information précontractuelle, le nouvel article 1112-1 du code civil créé par l'article 2 de l'ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 prévoit désormais :

« Celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant.

Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation.

Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties.

Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie.

Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir.

Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat dans les conditions prévues aux articles 1130 et suivants ».

23. L'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier fait plus spécialement peser sur les établissements de crédit une obligation précontractuelle d'information de leur clientèle et du public quant aux conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.

² « Il n'y a point de consentement valable si le consentement n'a été donné que par erreur ou s'il a été extorqué par violence ou surpris par dol. »

24. L'alinéa 6 de l'article L. 312-1-1, I du code monétaire et financier impose qu' « avant que le client ne soit lié par la convention, l'établissement de crédit l'informe desdites conditions sur support papier ou sur un autre support durable. L'établissement de crédit peut s'acquitter de cette obligation en fournissant au client une copie du projet de convention de compte de dépôt ».

25. L'article R. 312-1 du code monétaire et financier précise :

« Les établissements de crédit sont tenus de porter à la connaissance de leur clientèle et du public les conditions générales de banque qu'ils pratiquent pour les opérations qu'ils effectuent.

Lorsqu'ils ouvrent un compte, les établissements de crédit doivent informer leurs clients sur les conditions d'utilisation du compte, le prix des différents services auxquels ils donnent accès et les engagements réciproques de l'établissement et du client.

La gestion d'un compte de dépôt des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est régie par une convention écrite passée entre le client et son établissement de crédit. »

La discrimination indirecte à l'égard des personnes d'origines étrangères

26. La langue maternelle d'une personne peut être utilisée pour distinguer les personnes à raison de leurs origines³.

27. L'article 2 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations interdit les discriminations directes ou indirectes fondées sur l'origine des personnes en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et service.

28. Selon le deuxième alinéa de l'article 1 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, « constitue une discrimination indirecte une disposition, un critère ou une pratique neutre en apparence, mais susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs mentionnés au premier alinéa, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés. »

29. L'article 4 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 précise : « Toute personne qui s'estime victime d'une discrimination directe ou indirecte présente devant la juridiction compétente les faits qui permettent d'en présumer l'existence. Au vu de ces éléments, il appartient à la partie défenderesse de prouver que la mesure en cause est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination. Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles. »

30. Si l'agence Y mise en cause refuse d'ouvrir des comptes aux clients ne maîtrisant pas ou maîtrisant mal le français, elle n'exige cependant pas de ces derniers qu'ils soient de langue maternelle française ni ne distingue directement les personnes à raison de leurs origines, mais cherche à s'assurer de leur parfaite compréhension des services proposés

³ Voir par exemple : HALDE, délibération n°2007-31 du 12 février 2007 et HALDE, délibération n°2007-114 du 14 mai 2007 ou HALDE,

et des contrats conclus. Cette pratique, neutre en apparence, est cependant susceptible de désavantager les personnes d'origines étrangères et de constituer de ce fait une discrimination indirecte sur le fondement de l'origine.

31. En l'espèce, si elle n'invoque pas les dispositions spéciales du code monétaire et financier relatives à l'information précontractuelle, l'agence Y de la ville A invoque cependant la nécessité de s'assurer du consentement libre et éclairé de ses clients. L'objectif ainsi poursuivi par l'agence serait – hypothèse théorique – de se prémunir contre d'éventuelles actions en justice de ses clients visant, sur le fondement de l'article 1128 du code civil (ancien article 1108), à dénoncer la validité de la convention de compte⁴.
32. L'incompréhension du français par des personnes d'origines étrangères, au même titre que l'analphabétisme ou l'illettrisme, pourrait conduire dans certains cas les prestataires de biens et de services à considérer que le consentement ne peut être donné de façon éclairée par ces derniers⁵. En ce sens, l'agence Y poursuivrait un objectif légitime susceptible de justifier sa décision de refuser la fourniture de ses services aux personnes d'origines étrangères lorsqu'elles ne maîtrisent pas suffisamment le français.
33. Si l'incapacité d'une personne d'origine étrangère à comprendre et à s'exprimer en français requiert légitimement le recours à la traduction, la seule constatation des difficultés qu'elle rencontre à s'exprimer dans cette langue ne suffit pas à présumer l'impossibilité pour cette dernière de comprendre la signification et la portée globale d'un contrat, et ce d'autant plus s'agissant des contrats dont la portée est universellement connue (comme c'est le cas des conventions de compte).
34. Un tel raisonnement étant susceptible d'engendrer des comportements discriminatoires à l'encontre des personnes d'origines étrangères, il appartient aux parties de recourir aux moyens proportionnés qui permettent de pallier un défaut de compréhension⁶ (comme

⁴ Sur ce point, il faut rappeler que c'est la partie qui conteste la validité de la convention qui doit supporter la charge de la preuve du vice ou de l'absence de consentement

CA Toulouse, 5 mai 2015 : « Il appartient (...) à la personne présumée lésée de rapporter la preuve de ce que son consentement n'était pas libre et éclairé lors de la conclusion du contrat et qu'il a été surpris par erreur. »

CA Grenoble, 30 juin 2011, n°09/02348 : sur la preuve non rapportée de sa prétendue méconnaissance de la langue française par une caution de nationalité étrangère qui se dit victime d'une erreur sur la nature et l'étendue de son engagement.

⁵ CA Aix-en-Provence, 7 juin 2016, n°2016/315 : « Si l'analphabétisme ou l'incompréhension du français par des ressortissants étrangers conduisent à considérer que le consentement dans ces hypothèses peut ne pas avoir été donné de façon éclairée, par contre, Monsieur F. qui indique ne savoir ni lire ni écrire, justifie par la production de diverses attestations qu'il a pu se faire assister pour la lecture de documents notamment pendant le délai de repentir de sept jours dont il était bénéficiaire et à l'issue duquel le contrat est devenu parfait, de sorte que la seule justification d'un illettrisme n'entraîne pas ipso facto une absence de compréhension de la portée de l'engagement souscrit. »

⁶ M. DREANO, *La Non-discrimination en droit des contrats*, thèse Poitiers 2016, n°211, p. 248, (à paraître éd. Dalloz)

les services d'un traducteur ou une recherche d'informations supplémentaires ou encore l'accès à des services simplifiés⁷).

35. En l'espèce, le directeur de l'agence Y estimait qu'en présence d'un traducteur un compte aurait pu être ouvert sans pour autant démontrer que dans la situation de M. X le recours au traducteur s'imposait. L'enquête montrait au contraire qu'aucune proposition ou exigence en ce sens n'avait été adressée au réclamant et que seul un refus lui avait été opposé, et ce malgré la présence à ses côtés de M. Z et de Mme C pouvant aider à la traduction. L'agence ne peut dès lors invoquer cet argument pour démontrer le caractère proportionné de sa décision. Au vu du niveau de français constaté par les services du Défenseur des droits et des éléments communiqués par le réclamant à l'appui de sa réclamation, il n'est en outre pas avéré que la situation de M. X ait nécessité de recourir aux services d'un traducteur.
36. Il convient en outre de rappeler que M. X vient des Etats-Unis et non d'un pays où l'accessibilité bancaire est limitée. De ce point de vue, il apparaît contestable d'estimer qu'il n'était pas en mesure de comprendre la portée des obligations contenues dans une convention de compte, du fonctionnement des services souscrits et de leur tarification. Si toutefois des doutes avaient subsisté, l'agence Y aurait aussi bien pu lui proposer des services bancaires de base dont la compréhension et l'utilisation sont simplifiées. Ce qui en l'espèce, n'a pas été le cas.
37. En définitive, M. X a toujours manifesté une volonté claire et non équivoque de souscrire une convention de compte. Les démarches qu'il a entreprises le démontrent, à savoir : avoir rassemblé l'ensemble des pièces demandées pour l'ouverture d'un compte et avoir pris deux fois rendez-vous. Enfin, le réclamant a pu sans difficultés ouvrir un compte dans d'autres établissements de crédit, preuve que son niveau de français satisfaisait à la compréhension d'une convention de compte.
38. Dès lors, l'agence Y ne saurait valablement arguer que le niveau de français de M. X le privait de la faculté de comprendre la portée et le contenu de ses engagements lors de la signature de la convention de compte.
39. Le raisonnement de l'agence consistant à exiger la présence d'un interprète pour les personnes d'origines étrangères parlant mal le français revient à nier leur capacité à consentir ou à exprimer leur volonté de contracter. Or, cette capacité s'apprécie au cas par cas et selon les circonstances précises dans lesquelles la personne d'origine étrangère se trouve : sa situation personnelle et professionnelle (entourage, famille, travail), son pays d'origine, les langues parlées (l'usage de l'anglais peut permettre au banquier de communiquer avec une personne étrangère dans le cadre de la relation contractuelle⁸), etc. L'analyse de ces circonstances permet au banquier de juger du

⁷ CA Aix-en-Provence, 23 janvier 2002 : « A supposer exact que les époux V manient insuffisamment la langue française ce qu'ils n'établissent pas, il leur appartenait avant de se porter caution de se faire expliquer la portée de l'acte qu'il signaient ».

⁸ L'anglais est la première langue étrangère enseignée en France. Malgré le processus d'internationalisation dans lequel le Groupe Y s'inscrit depuis 1998, force est de constater qu'aucun des conseillers financiers de l'agence Y de la ville A ne parle anglais. De ce point de vue, leur incapacité à parler et à comprendre l'anglais a tout autant contribué au refus d'ouverture de compte que le mauvais niveau de français reproché à M. X.

caractère nécessaire ou non du recours aux services d'un interprète ou d'envisager de proposer au client la souscription de services et produits bancaires simplifiés.

40. Au vu de ce qui précède, la décision de refus opposée par l'agence Y à M. X n'apparaît pas proportionnée à l'objectif qu'elle indique poursuivre et constitue de ce fait une discrimination indirecte sur le fondement de son origine.

Le droit au compte

41. Dans sa réclamation, M. X déplorait le fait que l'agence du Y de A ne lui ait pas délivré de lettre de refus pour lui permettre d'exercer son droit au compte.

42. 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 ».

43. La banque choisie reste toutefois libre de refuser l'ouverture du compte. Dans ce cas, le demandeur peut saisir la Banque de France qui désignera un établissement bancaire pour l'ouverture d'un compte de dépôt.

44. Pour mettre en œuvre la procédure, le demandeur doit communiquer à la Banque de France la lettre de refus d'ouverture de compte. En l'espèce, cette lettre n'a pas été remise au réclamant, rendant impossible l'exercice de son droit au compte.

45. L'agence Y admettait qu'aucune attestation de refus n'avait été adressée à M. X. Selon cette dernière, « il ressort des dispositions de l'article L. 312-1 du code monétaire et financier que la remise de l'attestation de refus d'ouverture de compte n'est obligatoire que si le demandeur justifie ne disposer d'aucun compte de dépôt. Or, M. X n'a pas apporté cette justification. »

46. La première phrase du deuxième alinéa de l'article L. 312-1 précité et en vigueur au moment des faits disposait effectivement que l'ouverture d'un compte dans le cadre du droit au compte « intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte ».

47. Au regard des procédures en vigueur, cette disposition devait cependant s'interpréter différemment. Il ressort en effet de la pratique, que l'attestation doit être communiquée, non pas à l'établissement de crédit, mais à la Banque de France.

48. Une décision du 3 juillet 2013 de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, (commission des sanctions, procédure n°2012-09) rappelle que « c'est à la Banque de France qu'il appartient de vérifier la présence de cette attestation avant de faire usage de son pouvoir de désignation [...] ».

49. En subordonnant la remise d'une lettre de refus à la preuve que le demandeur ne dispose pas d'un compte bancaire, l'agence Y n'a pas respecté les conditions de la procédure du droit au compte, privant en conséquence M. X de la possibilité de faire valoir ce droit.

50. En conséquence et par courrier en date du 8 avril 2016, le Défenseur des droits rappelait à l'agence mise en cause les termes de la Charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, homologuée par un arrêté du ministre de l'Économie en date du 18 décembre 2008 et applicable à tout établissement de crédit.

51. Cette Charte décrit précisément la procédure et le comportement que doit adopter l'agence bancaire en cas de refus d'ouverture de compte :

1. L'agence bancaire qui ne souhaite pas ouvrir un compte de dépôt remet systématiquement et sans délai au demandeur une attestation de refus d'ouverture de compte en application de l'article R 312-3 du code monétaire et financier : le modèle de lettre de refus à utiliser dans tous les cas (personnes physiques ou morales) se trouve en annexe 1 de la Charte.

2. Simultanément, l'agence bancaire informe le demandeur que celui-ci peut demander à la Banque de France de désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte. Elle précise au demandeur les pièces nécessaires pour demander le droit au compte : attestation de refus d'ouverture de compte, déclaration sur l'honneur de non-détention d'un autre compte de dépôt, production d'une pièce d'identité comportant une photographie et un justificatif de domicile.

52. Le Défenseur des droits rappelait en outre à l'agence Y mise en cause que le paragraphe 8 des conditions générales de la banque Y droit au compte services bancaires de base, conformément à la Charte précitée, stipule que « tout refus d'ouverture de compte entraînera la remise immédiate et systématique d'une lettre de refus », sans qu'il soit exigé du demandeur de justifier être dépourvu d'un compte.

53. Malgré le rappel que lui adressait le Défenseur des droits, le directeur de l'agence Y maintenait son interprétation et lui répondait en ces termes :

Concernant la remise de la lettre de refus d'ouverture de compte, nous vous précisons que l'article L. 312-1 du code monétaire et financier prévoit la remise de ce document uniquement dans le cadre de la procédure du droit au compte. En effet, lorsque cet article stipule que l'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte doit systématiquement remettre au demandeur une attestation de refus d'ouverture de compte, il faut comprendre qu'il s'agit de l'ouverture d'un compte dans le cadre spécifique du droit au compte.

Enfin, l'article R. 312-3 du code monétaire et financier précise que le refus à une demande écrite d'ouverture de compte de dépôt doit être formulé par écrit. Nous vous indiquons n'avoir pas eu de demande écrite d'ouverture de compte de la part de M. X.

54. Sur ce point, il convient de souligner que l'article L. 312-1 du code monétaire et financier a été modifié par l'ordonnance n°2016-1808 du 22 décembre 2016 entrée en vigueur le 23 juin 2017 : la première phrase de l'ancien alinéa 2 a été supprimée qui prévoyait : « L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. »

55. La lecture par l'agence Y de l'article L. 312-1 du code monétaire et financier étant contraire au principe du droit au compte et à la procédure rappelée par la Charte d'accessibilité bancaire et décrite dans les conditions générales de la banque Y, elle ne saurait justifier la non communication d'une lettre de refus aux personnes qui ne lui ont pas communiqué d'attestation d'absence de compte ni exiger que la demande d'ouverture de compte soit formulée par écrit.

Recommandations

56. Afin de prévenir le renouvellement des discriminations telles qu'illustrées par la réclamation, le Défenseur des droits décide de recommander à la banque Y de diffuser la présente décision au sein de son réseau d'agences ainsi que sa décision MSP-MLD-2016-179 du 24 novembre 2016 relative à la procédure du droit au compte.

57. Il décide de lui recommander de rappeler à ses collaborateurs que :

- le niveau de français d'un client d'origine étrangère n'est pas l'unique critère permettant au banquier de s'assurer de la capacité de ce dernier à comprendre ses engagements contractuels,
- le refus d'ouverture de compte opposé à ce client sans envisager les circonstances personnelles dans lesquelles il se trouve ni la possibilité de recourir à des solutions alternatives, telles que des services et produits bancaires de base ou la présence d'un interprète, relève de la discrimination indirecte fondée sur l'origine interdite par l'article 2 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 ;
- la remise d'une lettre de refus est impérative et systématique, que la demande d'ouverture de compte soit orale ou écrite.

Jacques TOUBON