

Paris, le 3 mai 2018

Décision du Défenseur des droits n°2018-115

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 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 Monsieur X, curateur de Monsieur Xa, et par Monsieur Z, curateur de Monsieur Za, concernant les conditions de fonctionnement et de gestion des comptes, notamment en ligne, de la banque Y, qu'ils estiment discriminatoires à l'encontre des personnes bénéficiant d'une mesure de protection juridique.

Décide de prendre acte de la décision de la banque Y d'adapter ses outils de services bancaires en ligne pour permettre leur utilisation par les personnes chargées de la mesure de protection de ses clients.

Le Défenseur des droits demande à la banque Y de l'informer de l'avancée des évolutions en cours dans un délai de quatre mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

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

1. Le Défenseur des droits a été saisi des réclamations de Messieurs X et Z relatives aux difficultés de gestion des comptes bancaires des personnes protégées qu'ils représentent.
2. Monsieur X est le représentant de son fils, Monsieur Xa, en curatelle renforcée. Monsieur Z est le représentant de son frère, Monsieur Za, en curatelle renforcée.
3. Les réclamants dénoncent l'impossibilité d'utiliser les services bancaires en ligne (banque à distance), notamment pour effectuer des virements en ligne, opérations pour lesquelles il doivent faire une demande par courrier ou télécopie à leur chargé de clientèle ou se déplacer en agence.
4. Monsieur X expliquait en outre être confronté aux exigences des conseillers financiers et du service de la banque Y chargé des majeurs protégés concernant la justification des opérations qu'il souhaite effectuer.
5. S'il apparaît à Monsieur X que ces exigences sont l'expression de la vigilance particulière que la banque Y accorde aux opérations effectuées sur les comptes de ses clients bénéficiant d'une mesure de protection juridique, il dénonce leur caractère disproportionné et un manquement au principe de non-ingérence qui s'impose aux établissements de crédit¹.
6. Par lettre en date du 7 juin 2017 et du 13 mars 2018, la banque Y communiquait au Défenseur des droits les explications relatives à la situation dénoncée par les réclamants, son guide pratique « La protection des personnes majeurs » (édition 2015) et ses documents internes relatifs aux procédures appliquées pour les clients en curatelle renforcée.

L'interdiction des discriminations fondées sur le handicap et l'état de santé en matière d'accès aux services bancaires

La Convention relative aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006 (CIDPH)

7. Au sens de la CIDPH, « par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres ».
8. L'article 2 de la Convention définit la discrimination fondée sur le handicap comme « toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres. La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable. »

¹ Le principe de non-ingérence impose aux établissements de crédit de ne pas intervenir dans les affaires de leurs clients.

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

9. Selon l'article 1 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, constitue une discrimination directe la situation dans laquelle sur le fondement de son état de santé ou de son handicap, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.
10. Les personnes qui peuvent bénéficier d'une mesure de protection juridique sont celles qui se trouvent « dans l'impossibilité de pourvoir seule à [leurs] intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de [leurs] facultés mentales, soit de [leurs] facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de [leur] volonté » (article 425 du code civil). Les différences de traitement à l'égard des personnes bénéficiant d'une mesure de protection relèvent donc de la discrimination définie à l'article 1 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 précitée.
11. Le premier alinéa du troisième de l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précitée interdit les discriminations sur le fondement du handicap, de l'état de santé et de la perte d'autonomie en matière d'accès ou de fourniture de biens et services. Le deuxième alinéa précise que « ce principe ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon l'un des motifs mentionnés au premier alinéa du présent 3° lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés. »
12. En l'espèce, la banque Y ne refuse pas aux personnes chargées d'une mesure de protection l'accès aux moyens de paiement par virement et n'a pas non plus procédé à la suppression de ce moyen de paiement pour les comptes de personnes protégées. La banque refuse cependant que ces virements soient effectués par le biais des services bancaires en ligne, ce qui implique pour ces personnes de se déplacer en agence ou d'utiliser les services de télécopie. Il n'en demeure pas moins que l'offre de gestion d'un compte en ligne (service de banque à distance) s'analyse bien comme un service et relève de ce fait de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 précitée.
13. De même, le fait d'imposer des procédures supplémentaires consistant à demander des justifications sur l'utilisation des fonds dans le cadre d'une demande de virement constitue une différence de traitement à l'égard des clients faisant l'objet d'une mesure de protection.

Les explications de la banque concernant ses procédures spécifiques pour les comptes détenus par des clients bénéficiant d'une mesure de protection

14. Dans son courrier en date du 13 mars 2018, la banque expliquait au Défenseur des droits, qu'une fois informée d'une mesure de protection, elle avertit toujours le représentant légal des conséquences de cette mesure de protection sur les comptes du majeur protégé ainsi que des modalités de fonctionnement des comptes de ce dernier, et notamment de la mise à sa disposition d'un accès au service en ligne en mode consultation seulement.
15. Il ressort en effet des documents internes de la banque Y qu'en matière de curatelle renforcée, « en raison de contraintes techniques, le contrat télématique dont disposait le client avant l'ouverture de la curatelle ne lui permet plus d'effectuer d'opérations. Seule la consultation de ses comptes est possible. De même, le client qui souhaite disposer d'un

contrat télématique après l'ouverture de la curatelle ne pourra accéder à ses comptes qu'en mode consultation. » Le curateur dispose également de la consultation des comptes à distance sans pouvoir effectuer d'opérations.

16. La banque Y estimait que les procédures mises en place pour la gestion des comptes de personnes protégées lui « permet de vérifier la conformité des opérations demandées au regard du dispositif du jugement » relatif à la mesure de protection et de « veiller ainsi à la sauvegarde des intérêts de la personne protégée ». Cette vigilance renforcée s'agissant de comptes ouverts au nom d'un majeur bénéficiant d'une mesure de protection poursuivrait ainsi un objectif légitime.
17. En matière de tutelle, le premier alinéa de l'article 499 du code civil prévoit que « les tiers peuvent informer le juge des actes ou omissions du tuteur qui leur apparaissent de nature à porter préjudice aux intérêts de la personne protégée » Cet article précise cependant qu' « ils ne sont pas garants de l'emploi des capitaux ». Les établissements de crédits ont donc la faculté d'informer le juge des tutelles lorsqu'il leur apparaît être en présence de tels actes ou omissions.
18. Le deuxième alinéa de l'article 499 du code civil précise toutefois que « si à l'occasion de l'emploi des capitaux, les tiers ont connaissance d'actes ou omissions qui compromettent manifestement l'intérêt de la personne protégée, ils en avisent le juge. » Si un établissement de crédit omettait d'informer de tels faits le juge des tutelles, sa responsabilité pourrait alors être engagée.
19. La responsabilité d'une banque peut ainsi être engagée en cas de manquement à son obligation de vigilance et de contrôle des opérations effectuées sur les comptes de ses clients bénéficiant d'une mesure de protection². Elle doit en effet être en mesure de détecter les anomalies apparentes³.
20. Si en matière de curatelle renforcée, le curateur gère seul les revenus ou dépenses courantes de la personne en curatelle⁴, les actes de disposition, à savoir les actes qui engagent le patrimoine de cette dernière de manière durable et substantielle⁵, nécessitent en revanche l'accord et la signature de la personne protégée. L'obligation de donner le motif du

² En ce sens : CA Chambéry, 17 mai 2016, n°14-02371 : « La banque était tenue d'un devoir de vigilance renforcé s'agissant des comptes d'un incapable majeur » (tutelle) ; toutefois sur l'absence de responsabilité de la banque : Cass. civ. 1^{ère}, 11 octobre 2017, n°15-24946, « L'administrateur légal, même placé sous contrôle judiciaire, a le pouvoir de faire seul les actes d'administration ; qu'il peut, à ce titre, procéder à la réception des capitaux échus au mineur et les retirer du compte de dépôt sur lequel il les a versés ; que la banque n'est pas garante de l'emploi des capitaux. »

³ Voir, CA Bordeaux, 20 juin 2017, n°16/01443 : « La banque est tenue à une obligation de vigilance pour détecter une anomalie apparente, sans pour autant pouvoir s'ingérer dans le fonctionnement du compte de ses clients. »

⁴ En matière de curatelle renforcée, l'article 472 du code civil dispose : « Le curateur perçoit seul les revenus de la personne en curatelle sur un compte ouvert au nom de cette dernière. Il assure lui-même le règlement des dépenses auprès des tiers et dépose l'excédent sur un compte laissé à la disposition de l'intéressé ou le verse entre ses mains. »

⁵ Décret n° 2008-1484 du 22 décembre 2008 relatif aux actes de gestion du patrimoine des personnes placées en curatelle ou en tutelle, et pris en application des articles 452, 496 et 502 du code civil

virement effectué depuis le compte d'un client en curatelle se trouve dès lors justifiée par la nécessité pour le banquier de vérifier, par la destination des fonds et l'objet de la transaction, s'il est en présence d'un acte que le curateur est autorisé à effectuer seul ou qui requiert l'accord de la personne protégée.

21. La banque Y reconnaissait toutefois que l'absence d'accès aux services de banque à distance pouvaient paraître contraignante pour les personnes chargées d'une mesure de protection. Elle comprenait que les réclamants aient pu « avoir l'impression » que la banque Y « cherchait à complexifier » la gestion des comptes des personnes protégées.
22. La banque Y, consciente des contraintes engendrées, indiquait au Défenseur des droits qu'une étude était en cours pour étudier la possibilité d'adapter les services bancaires en ligne en prenant en considération les particularités de chaque régime de protection et ses incidences sur le fonctionnement des comptes des personnes protégées.
23. Elle ajoutait cependant que, compte tenu de la diversité des régimes de protections et des dispositifs propres à chaque jugement, l'évolution technique « que nécessite l'adaptation des outils existants requiert des études préalables (actuellement en cours), ce qui expliquait qu'aucune suite favorable aux attentes des réclamant ne leur avait encore été donnée.
24. Les travaux menés par la banque Y afin de développer un service de banque à distance pour la gestion des comptes des personnes protégées témoignent d'une volonté de trouver une solution à la fois proportionnée et adaptée aux besoins des personnes chargées des mesures de protection, tout en garantissant l'objectif de vigilance poursuivi par la banque.
25. Le Défenseur des droits demande à la banque Y de le tenir informé de l'avancée de ce projet dans un délai de quatre mois à compter de la notification de la présente décision.

Jacques TOUBON