

Paris, le 19 juin 2018

Décision du Défenseur des droits n°2018-152

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 ;

Saisi par Monsieur X qui estime avoir subi une discrimination en raison de son origine et de sa nationalité ;

Après avoir recueilli les explications de la banque Y et après avoir rapproché les parties sur une juste appréciation de la réparation du préjudice subi ;

Le Défenseur des droits prend acte de l'accord transactionnel conclu entre les parties sous l'égide du Défenseur des droits.

Jacques TOUBON

**Médiation suivie d'une transaction civile dans le cadre des articles 26 et 28 de la loi
n°2011-333 du 29 mars 2011**

1. Le Défenseur des droits a été saisi par le biais de son délégué, d'une réclamation de Monsieur X relative au refus qui lui a été opposé par l'agence Y de lui délivrer la carte VISA sollicitée dans le cadre de l'ouverture d'un compte de dépôt.
2. Le 12 avril 2016, Monsieur X ouvre un compte de dépôt assorti de l'offre « Y à la carte » comprenant la délivrance d'une carte VISA CLEO et verse sur son compte la somme de 500 euros.
3. Monsieur X indique qu'en date du 18 avril 2016 il est informé de la disponibilité de sa carte en agence. Néanmoins, lorsqu'il s'y rend le lendemain, il se voit indiquer que son dossier est incomplet et qu'il doit fournir un justificatif de domicile en supplément du contrat EDF à son nom qu'il avait déjà remis le jour de l'ouverture du compte. Son épouse se charge de déposer le document dès le lendemain.
4. Le 20 avril 2016, Monsieur X est informé lors de son passage en agence que son dossier n'a pas encore été validé par la direction. Il lui est demandé de patienter encore une semaine.
5. Au cours d'un appel le 26 avril 2016, Madame Z, conseillère client, informe le réclamant d'une condition préalable à la délivrance de la carte, à savoir le versement d'un salaire par son employeur. Le lendemain, elle rectifie son propos et évoque la nécessité d'attendre le versement de deux salaires avant que la carte puisse lui être délivrée.
6. Au cours d'un appel ultérieur, Madame Z reconnaît finalement que l'attente est liée à la procédure de vérification menée par la banque Y du fait de sa nationalité algérienne, l'Algérie étant considéré comme un « pays sous surveillance ».
7. Monsieur X a, par la suite, sollicité les services d'un avocat qui est intervenu auprès de la banque Y puis du médiateur de la banque, sans succès. Monsieur X a finalement résilié son compte avant de faire part de sa situation au délégué du Défenseur des droits, estimant avoir subi une discrimination en raison de son origine et de sa nationalité.
8. En vertu des dispositions 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, toute discrimination directe ou indirecte fondée sur un motif tel que l'origine ou la nationalité est interdite en matière d'accès aux biens et services ou de fourniture de biens et services (article 2-3°).
9. Par courrier du 9 mai 2017, les services du Défenseur des droits ont sollicité de la part de la directrice de l'agence mise en cause des explications sur les faits rapportés par le réclamant.
10. Le 17 décembre 2017, le directeur de la conformité de la banque Y a apporté les éléments de réponse demandés. En particulier, il a affirmé qu'aucune procédure de vérification liée à la nationalité d'un ressortissant d'un pays étranger n'était prévue lors d'une entrée en relation et que la vigilance renforcée vis-à-vis d'un pays soumis à une surveillance spécifique s'exerçait uniquement en présence de flux financiers en provenance ou à destination de ce pays et d'une adresse postale enregistrée dans ce pays.

11. Il a indiqué, concernant le dossier de Monsieur X, qu'il s'agissait d'une démarche individuelle « maladroite » et a assuré qu'un rappel des procédures allait être effectué auprès des collaborateurs concernés.
12. Au vu de la réponse apportée par la banque Y, contact a été pris avec les services du directeur de la conformité qui se sont dit prêts à envisager une éventuelle réparation financière du préjudice subi par Monsieur X.
13. C'est dans ce contexte et conformément à l'article 26 de la loi précitée que le traitement de la réclamation s'est poursuivi par la voie amiable. De multiples échanges ont ainsi eu lieu avec les collaborateurs de la banque Y et Monsieur X afin de trouver un accord sur le montant du préjudice et en vue de régulariser une transaction, conformément à l'article 28 de la loi précitée.
14. Ainsi, sous l'égide du Défenseur des droits, après discussions et après avoir pris les avis nécessaires à l'expression de leur libre consentement, désireuses de terminer à l'amiable les différends qui les divisent, les parties se sont accordées sur diverses concessions réciproques et ont décidé de mettre fin définitivement au litige sur la base d'un accord transactionnel prévoyant la réparation du préjudice subi par Monsieur X à hauteur d'un montant net de 2000€ (deux mille euros).
15. Cet accord transactionnel a été conclu entre les parties le 2 mai 2018 en présence du délégué de du Défenseur des droits.
16. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits prend acte de l'accord signé entre les parties.

Jacques TOUBON