

Paris, le 4 décembre 2018

---

## Décision du Défenseur des droits n°2018-293

---

### **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 règlement n°260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement n°924/2009

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 Madame W, Madame Y, Monsieur X et Monsieur Z qui estiment avoir subi des discriminations fondées sur leur domiciliation bancaire allemande.

Le Défenseur des droits prend acte des informations qui lui ont été communiquées par l'assureur B, qui montrent la volonté de trouver une solution permettant à toute personne dont les comptes sont domiciliés dans la zone SEPA d'avoir accès au paiement par prélèvement. Il constate en outre que suite à son intervention des solutions alternatives ont été proposées aux réclamants.

Les modifications techniques prévues ne seront toutefois pas opérationnelles avant le premier semestre 2019, le Défenseur des droits recommande donc à l'assureur B de systématiquement proposer des solutions alternatives de paiement aux assurés dont les comptes ne sont pas domiciliés en France.

Le Défenseur des droits décide d'informer de la présente décision la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, l'Institut national de la consommation et la banque N.

Le Défenseur des droits demande à l'assureur B de l'informer des suites données à cette recommandation dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

**Jacques TOUBON**

---

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

---

1. Respectivement les 4 juin et 18 juin 2018, le 16 août 2018 et le 13 septembre 2018, le Défenseur des droits a été saisi des réclamations de M. X, Mme Y, M. Z et Mme W concernant les difficultés qu'ils rencontrent avec leur assureur B, en raison de leur domiciliation bancaire.
2. Les réclamants sont clients de la banque N, établissement de crédit allemand. Leur domiciliation bancaire est donc allemande. Ils ont souhaité modifier leurs coordonnées bancaires dans le cadre de leurs assurances.

M. X

3. M. X est assuré par l'assureur B dans le cadre de la complémentaire santé mise en place par son employeur. Afin d'être mieux couvert, il a souhaité souscrire aux contrats de « protection complémentaire » proposés par l'assureur B (adhésion facultative). Il a rempli les documents et communiqué un RIB pour le paiement de ses cotisations, l'assurance lui a cependant été refusée.
4. Par courriel en date du 24 mai 2018, l'assureur indiquait à M. X qu'il ne pouvait être donné suite à sa demande « car à ce jour, notre système informatique ne le permet pas ». Il ajoutait « faire remonter » la réclamation de l'assuré à sa direction.
5. Le réclamant répondait qu'il ne souhaitait pas que les virements de remboursements soient effectués sur le compte allemand, seulement les prélèvements. Le 25 mai 2018, l'assureur confirmait que le règlement « ne peut se faire sur ce compte bancaire ».
6. M. X n'a pas pu souscrire un contrat d'assurance santé dite « surcomplémentaire ».

Mme Y

7. Mme Y a souscrit un contrat habitation et automobile. Par lettre recommandée datée du 7 mai 2018, Mme Y informait son assurance du changement de ses coordonnées bancaires lui demandant de faire le nécessaire pour que les prélèvements ou virements à venir s'effectuent dans les meilleures conditions sur ce nouveau compte bancaire.
8. Elle demandait à son assureur de lui confirmer la mise à jour de ses coordonnées bancaires afin de se « prémunir contre tout incident bancaire ».
9. Par courrier en date du 19 juillet 2018, l'assureur B l'informait que le prélèvement d'un montant de 212,30 euros présenté le 15 juillet 2018 avait été refusé par sa banque. Il lui était demandé de régulariser la situation, le prélèvement devant être présenté une seconde fois le 15 août 2018.

## M. Z

10. M. Z est assuré depuis un an chez l'assureur B en multirisques, pour sa complémentaire santé et pour l'assurance à la personne.
11. Par courriel en date du 9 mai 2018, il informait son assureur du changement de sa domiciliation bancaire et communiquait son nouveau RIB de la banque N. Ses nouvelles coordonnées bancaires ont été refusées au motif que seuls les RIB de banques françaises peuvent être acceptés. Le réclamant a subi des retards de règlement des primes, a perdu le bénéfice du paiement mensualisé et indique qu'aucune solution ne lui a été proposée pour la régularisation de sa situation.

## Mme W

12. Mme W a souscrit une assurance automobile. Elle a souhaité modifier ses coordonnées bancaires et par courriel en date du 11 septembre 2018, son assureur lui confirmait ne pas avoir la possibilité de procéder à des prélèvements sur son compte bancaire étranger. Il expliquait que « concernant la prochaine échéance il n'y aura pas de souci puisque [elle] avait réglé par CB mais à compter d'octobre, il faudra trouver une solution si [elle souhaitait] rester en fractionnement mensuel. »

### **Les éléments recueillis par le Défenseur des droits**

13. Dans le cadre de la réclamation de M. X, le Défenseur des droits a adressé le 12 juin 2018 à l'assureur B une demande de communication des pièces et éléments nécessaires à l'examen de ce dossier<sup>1</sup>.
14. Il était notamment demandé à l'assureur outre, les raisons pour lesquelles il n'était pas possible d'accepter les opérations de paiement, de justifier de l'impossibilité technique ou juridique d'effectuer de telles opérations. Il était également demandé à l'assureur de faire part au Défenseur des droits de son accord quant à une solution amiable dans ce dossier.
15. Par courriel en date du 4 juillet 2018, l'assureur répondait au Défenseur des droits : « Comme convenu, nous vous donnons notre position sur le dossier de Monsieur X. Nous confirmons notre mail adressé à votre client le 18 juin 2018 : à ce jour, l'assureur B ne permet pas l'enregistrement de comptes bancaires de banques étrangères ». Il joignait la copie du courriel adressé au réclamant le 24 mai 2018.

### **L'espace unique de paiement en euros**

16. En 2002, sous l'impulsion des institutions européennes, le Conseil européen des paiements a lancé le projet de l'Espace Unique de Paiement en Euros, en anglais *Single Euro Payments Area (SEPA)*. Il s'agissait de créer une gamme unique de moyens de paiement en euros (virement, prélèvement, carte), commune à l'ensemble des pays européens, afin que les consommateurs, les entreprises, les commerçants et les administrations puissent effectuer des paiements dans les mêmes conditions partout dans l'espace européen, aussi facilement que dans leur pays<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Bien que distinctes, les réclamations de Mmes Y et X et de M Z ont été jointes au dossier de M. X dans la mesure où la question soulevée relève du même comportement.

<sup>2</sup> Le considérant premier du règlement n°260/2012 du parlement européen et du conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en

17. Des règles techniques ont été édictées par les banques au sein du Conseil européen des paiements, auxquelles se sont ajoutées des règles juridiques adoptées par le législateur européen dans le but de mettre en place « un marché unique des paiements » permettant à tous les utilisateurs de paiements d'utiliser leurs moyens de paiement « SEPA » dans l'ensemble des 28 pays de l'Union européenne, mais aussi en Suisse, en Norvège, en Islande, au Liechtenstein et à Monaco, sous réserve que ce paiement soit effectué en euros.
18. Le cadre juridique du SEPA a été dessiné par des règlements successifs du Parlement européen et du Conseil, lesquels ont fixé en dernier lieu la fin de la migration au virement et au prélèvement SEPA au 1<sup>er</sup> août 2014, date à compter de laquelle les virements et/ou prélèvements au format national ne seraient plus possibles.
19. L'article 9 du règlement n°260/2012 du Parlement européen et du Conseil du 14 mars 2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros et modifiant le règlement n°924/2009 dispose : « Un bénéficiaire qui accepte un virement ou utilise un prélèvement pour encaisser des fonds provenant d'un payeur détenant un compte de paiement situé au sein de l'Union ne précise pas l'État membre dans lequel ce compte de paiement doit être situé. » En tant que bénéficiaire d'une opération de paiement, un prestataire de service ne peut pas subordonner l'accès aux moyens de paiement électroniques à une domiciliation bancaire d'un Etat membre précis.
20. Il en résulte que tout consommateur résidant dans la zone SEPA doit pouvoir bénéficier des mêmes moyens de paiement, sans que la localisation de sa domiciliation bancaire dans l'Union européenne y fasse obstacle.
21. En l'espèce, la création de cette zone SEPA devrait donc permettre aux clients de l'assureur B d'utiliser les mêmes moyens de paiement quel que soit le pays de leur domiciliation bancaire. Le fait que les réclamants soient domiciliés dans un établissement de crédit allemand et effectuent en conséquence des paiements transfrontaliers, ne saurait justifier que l'assureur B leur oppose un refus d'accès aux moyens de paiement par virement ou prélèvement.

---

euros et modifiant le règlement n°924/2009 rappelle qu' « il est nécessaire de créer un marché intégré pour les paiements électroniques en euros où il n'existe aucune différence entre paiements nationaux et paiements transfrontaliers. »

## **L'interdiction des discriminations fondées sur la domiciliation bancaire**

22. Selon le premier alinéa de l'article 1 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, « constitue une discrimination directe la situation dans laquelle, sur le fondement [...] de sa domiciliation bancaire [...], 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 ».
23. Le 3° de l'article 2 de la loi n°2008-496 interdit toute discrimination en matière d'accès ou de fourniture de biens et services. Le deuxième alinéa du 3° de cet article prévoit toutefois que ce principe ne fait pas obstacle à ce que des différences soient faites selon l'un des motifs mentionnés par le premier alinéa de l'article 1 précité « lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés ».
24. En application de l'article 4 de la loi n°2008-496, « 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 ».
25. Dans sa décision n°2018-187 du 22 juin 2018, le Défenseur des droits a rappelé que la domiciliation bancaire correspond aux coordonnées bancaires d'une personne, constituées notamment par les composantes d'un numéro dit IBAN (*International Bank Account Number*). Les coordonnées bancaires figurent sur les relevés d'identité bancaire (RIB) que les banques fournissent à leurs clients.
26. Une personne discriminée en raison de sa domiciliation bancaire est en réalité une personne traitée différemment selon le siège d'établissement de sa banque (pays auquel la banque est juridiquement rattachée).
27. Une personne peut être cliente d'une banque étrangère essentiellement de deux manières. Il peut s'agir d'une personne étrangère qui s'installe en France et décide d'y utiliser son compte de paiement. Cette situation peut aussi résulter d'un choix : celui de devenir client d'une banque, le plus souvent en ligne, qui propose ses services en France mais qui est établie et agréée dans un pays étranger.
28. Il ressort des éléments de l'enquête que la situation dénoncée par les réclamants constitue bien une différence de traitement entre les assurés sur le fondement de leur domiciliation bancaire allemande.
29. Les éléments communiqués au Défenseur des droits par l'assureur B dans le cadre de ses demandes d'explications n'ont pas permis au Défenseur des droits d'apprécier les raisons qui fondent les refus d'enregistrement des RIB ou IBAN non domiciliés dans des banques françaises ni les mesures prises afin de résoudre d'éventuelles difficultés techniques ou informatiques.
30. Le Défenseur des droits déplore en outre que l'assureur n'ait pas proposé aux réclamants de trouver une issue amiable ni ne leur ait apporté de réponse appropriée.

31. En effet, il convient de souligner que le Défenseur des droits est saisi de nombreuses réclamations similaires au présent dossier, qu'il s'agisse d'assureur ou d'autres prestataires de services privés et que la majorité des réclamations relatives à des faits de discriminations sur le fondement de la domiciliation bancaire a pu trouver une issue amiable, qu'il s'agisse de solutions de paiement alternatives ou de la modification des outils informatiques pour permettre le prélèvement SEPA sur tous les comptes, quelle que soit leur domiciliation bancaire.

### **La réponse de l'assureur B à la note récapitulative du Défenseur des droits**

32. Par courrier en date du 26 octobre 2018, l'assureur indiquait ne pas être en mesure d'accepter, pour les contrats auprès de ses réseaux de commercialisation propriétaire (salariés et agents généraux), les prélèvements automatiques en provenance d'un compte situé dans la zone SEPA pour des raisons techniques. Il précisait toutefois être en mesure de proposer un autre moyen de paiement, comme la carte bancaire.

33. Il ajoutait être conscient du fait « que cette situation n'est pas satisfaisante » et indiquait avoir engagé « des développements informatiques pour les contrats d'assurance auto et multirisques habitation ». « Grâce à ces travaux », l'assureur serait « en mesure d'accepter les prélèvements automatiques en provenance d'un compte situé dans la zone SEPA à compter du premier trimestre 2019 ». Il informait enfin le Défenseur des droits des propositions faites aux réclamants dans l'attente de la mise en conformité de ses procédures de prélèvement.

34. L'assureur indiquait travailler « actuellement à trouver une solution alternative afin de satisfaire sa demande » et s'engageait à recontacter M. X « dès que la souscription sera techniquement envisageable ».

35. Il a été proposé à Mme Y, M. Z et Mme W d'effectuer leurs règlements par carte bancaire. Mmes Y et W ont accepté, M. Z a cependant refusé et ses contrats ont été résiliés en août et septembre 2018.

36. Le Défenseur des droits prend acte des solutions proposées aux assurés et de la modification des procédures de paiement actuellement en cours, qui permettra aux personnes dont les comptes sont domiciliés dans la zone SEPA d'avoir accès au paiement par prélèvement.

37. Afin de prévenir toute discrimination fondée sur la domiciliation bancaire jusqu'à ce que les modifications soient mises en place, il recommande à l'assureur de systématiquement proposer des solutions alternatives de paiement aux assurés dont les comptes ne sont pas domiciliés en France.

**Jacques TOUBON**