



LE MÉDIATEUR

de la consommation de La Banque Postale

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



Gilles Maindrault

Médiateur de la consommation
de La Banque Postale 2018-2021



Eric Moitié

Médiateur de la consommation
de La Banque Postale depuis
le 5 janvier 2022

L'année 2021 a été marquée par un triple phénomène :

- **Une forte augmentation du nombre de saisines** émanant de clients du groupe constitué par La Banque Postale et ses filiales (LBP Finance Consumers, CNP Assurances, Banque Privée Européenne, My French Bank, LBP IARD) : + 23 % (9 708 saisines), concernant très majoritairement la maison mère.
- Une très forte augmentation **des saisines afférentes aux moyens de paiement** et notamment aux contestations d'opérations consécutives à des escroqueries (par hameçonnage essentiellement), qui représentent 63 % des saisines. Cela s'accompagne d'une diversification accrue des moyens de paiement concernés : code à usage unique, authentification forte (il convient de souligner qu'une escroquerie par hameçonnage en authentification forte peut avoir, en cas de virements multiples, des conséquences beaucoup plus lourdes pour le consommateur que dans le cas d'une opération avec code à usage unique), authentification renforcée (pour les non détenteurs de « smartphone »), Paylib, e-CB, Apple pay, Paypal. La grille d'analyse des cas de figure en est donc complexifiée. Aucune saisine ne concerne des opérations sans contact. Les chèques falsifiés sont en revanche toujours d'actualité, sans que les circonstances et les responsabilités soient toujours faciles à discerner dans les dossiers concernés.
- **Une forte remontée du taux de recevabilité** (de 22 à 29 %) qui, appliquée à une assiette supérieure, conduit à une augmentation de 62 % des saisines recevables. La tension observée sur les délais de traitement au cours des deux années précédentes n'a pu que se renforcer en 2021.

En revanche, on peut noter une certaine décreue au second semestre des dossiers portant sur la contestation de mises en conformité (PEL, LEP), La Banque Postale ayant assoupli sa position sur plusieurs points, même si **la règle légale de la mise à terme des PEL avant 10 ans**, dès lors que le plafond est atteint, est toujours contestée par certains requérants auxquels elle ne semble pas avoir été très bien expliquée ou qui n'ont pas lu leur contrat.

Par ailleurs, comme en 2020, des progrès notables semblent avoir été réalisés dans **les départements d'Outre-Mer** dans la prise en charge des réclamations déposées en bureau de Poste ou en centre financier, car on n'y perçoit plus ce surcroît de mécontentement et d'exaspération que l'on y ressentait jusqu'en 2019 en raison d'absence fréquente de réponses.

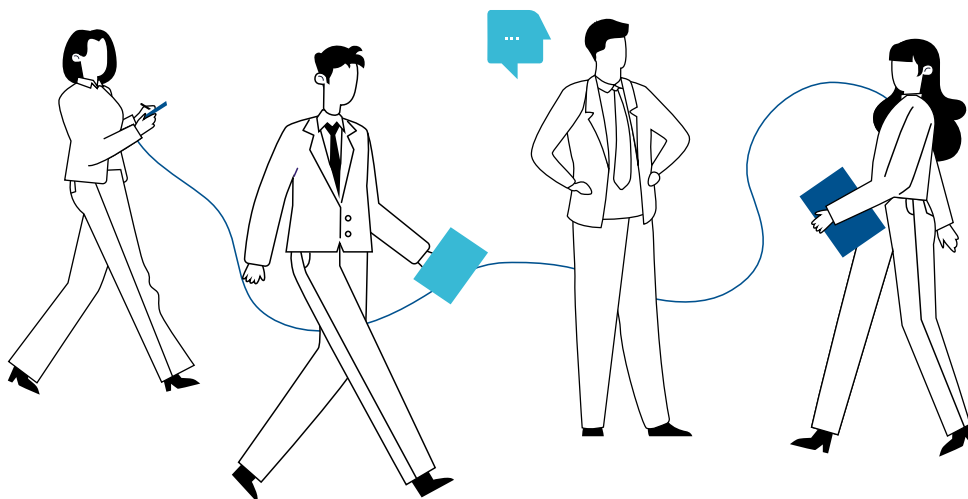
S'agissant des saisines portant sur les tarifs, elles se concentrent sur **les frais de traitement des dossiers de succession** (davantage sur le principe et le niveau du barème, ce qui ne relève pas de la médiation, que sur son application à des cas précis), sur certains **frais facturés aux associations**, très petites et très locales en l'occurrence (frais de mise à jour annuelle des dossiers et frais de clôture des comptes, là encore le plus souvent quant au principe ou au niveau) et sur **les agios** (des demandes de remise gracieuse principalement, dont le nombre relativement faible doit être rapporté aux 1,6 millions de clients identifiés comme fragiles par l'établissement). Toutefois, l'application du décret de novembre 2020 modifiant les critères de plafonnement des frais d'incident a généré des réactions chez certains clients de La Banque Postale concernés par ces changements d'un mois sur l'autre. **Une pédagogie accrue**, dans l'information en amont ou lors du traitement des réclamations, pourrait être utile pour expliquer le fondement et les mécanismes de ces fluctuations pouvant jouer alternativement dans les deux sens.

Les autres sources de saisines sont plutôt stables, voire en diminution, avec la persistance, dans certains cas, d'une recherche de transfert de responsabilité vers l'établissement bancaire concerné, s'agissant par exemple d'escroqueries pures et simples, sans aucun rapport avec une « fraude bancaire », y compris à l'occasion d'investissements délibérés dans des supports particulièrement incertains, et ce malgré les propositions plus avisées du conseiller bancaire, (dans des produits d'assurance-vie notamment). La banque semble parfois être considérée comme une assurance automatique et à première demande contre tous les aléas de la vie, y compris ceux résultant de l'action des requérants, dans le cadre d'une interprétation particulièrement extensive du Code monétaire et financier.

Le rôle central joué par le système bancaire dans la vie de tout un chacun paraît focaliser sur lui des mécontentements et des frustrations dont les sources véritables sont fréquemment sans rapport avec ce dernier.

SOMMAIRE

01	FOCUS sur l'année 2021	05
02	EXEMPLES de médiation	07
03	RECOMMANDATIONS du Médiateur de la consommation	14
04	ACTIVITÉ de la Médiation de la consommation	22
05	ANALYSE des médiations	24
	• Évolution du nombre de saisines	24
	• Origine de la saisine	25
	• Saisines reçues	26
	• Dossiers non recevables	28
	• Délais de traitement	30
	• Nature des conclusions	32
	• Contestations des médiations	33
	• Aspects financiers	33
06	COMMENT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION ?	35



**Demandes
de médiation
relatives à**

LA BANQUE POSTALE



Les dysfonctionnements récurrents

Plans d'épargne-logement

Les PEL sont depuis longtemps une source récurrente de litiges. **En 2021, beaucoup de saisines font suite à la décision de La Banque Postale de clôturer les PEL qui n'étaient pas alimentés par des virements programmés au débit d'un compte courant postal (CCP).** Cette décision avait été présentée et commentée dans le rapport 2020 du Médiateur et faisait partie d'un programme de mise en conformité des produits d'épargne réglementée avec l'article R. 315-27 du Code de la construction et de l'habitation. Il s'agissait pour la Banque d'éviter la détection d'anomalies lors des contrôles auxquels elle est soumise en tant qu'établissement bancaire, ainsi que les sanctions qui lui seraient appliquées en cas de manquement à ses obligations.

En 2021, La Banque Postale a d'abord maintenu sa décision. Toutefois, **dans le cadre des démarches initiées par le Médiateur avec les parties concernées pour rechercher des solutions, la Banque Postale a accepté de rouvrir les PEL à la condition que le client s'engage à procéder à l'ouverture d'un CCP soumis à des frais de tenue de compte et à mettre en place des versements programmés pour alimenter le PEL. La Banque Postale a ajouté également que, sur demande de son client, le transfert sans frais du PEL vers un autre établissement bancaire peut être envisagé.**

Ainsi, **le traitement des litiges soumis en médiation a consisté à demander au requérant de choisir une des deux solutions proposées puis à l'accompagner dans ses démarches pour obtenir la réouverture du PEL ou éventuellement son transfert.** Dans les cas où le requérant a choisi l'ouverture d'un CCP, le Médiateur a proposé le remboursement immédiat des frais de tenue de compte (tarif 2021) jusqu'au 10^e anniversaire du PEL. Dans tous les cas, un dédommagement forfaitaire a été proposé.

Depuis le 3 août 2021, La Banque Postale propose désormais à ses clients titulaires des PEL clos de rouvrir leurs PEL sans qu'ils soient alimentés par un CCP, à condition de matérialiser leur engagement de versements à échéances régulières au moyen d'un formulaire ad hoc.

Les dernières médiations sont conduites en s'appuyant sur ces nouvelles modalités. **Cette proposition de La Banque Postale semble avoir porté ses fruits** ; en tout état de cause plus aucune demande de médiation (recevable ou non) ne concerne ce périmètre depuis la mi-août 2021.

Fonctionnement du compte : le plafonnement des frais d'incidents en faveur des clients en situation de fragilité financière

En application des dispositions en faveur des clients en situation de fragilité financière, les banques ont l'obligation de proposer à leurs clients qu'elles détectent comme étant en situation de fragilité financière une offre spécifique. Cette offre permet de bénéficier d'une cotisation modique et de frais d'incidents réduits.

Cette obligation a été assortie de l'engagement de plafonner les frais d'incidents à tout client éligible à cette offre, qu'il la souscrive ou non.

Le décret n° 2020 889 du 20 juillet 2020 entré en vigueur le 1^{er} novembre 2020 ajuste les indications données aux banques pour détecter la situation de fragilité financière de leurs clients inscrites à l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier.

Les frais considérés pour le plafonnement mensuel dont bénéficient les personnes en situation de fragilité financière ont été par ailleurs définis par un accord de bon usage professionnel interbancaire et repris à l'annexe de l'arrêté du 16 septembre 2020 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

Bien que ces changements aient été détaillés dans le rapport 2020 du Médiateur, **certain clients n'ont pas compris pourquoi La Banque Postale avait cessé de les considérer comme fragiles, alors qu'eux-mêmes estiment leurs ressources modestes.**

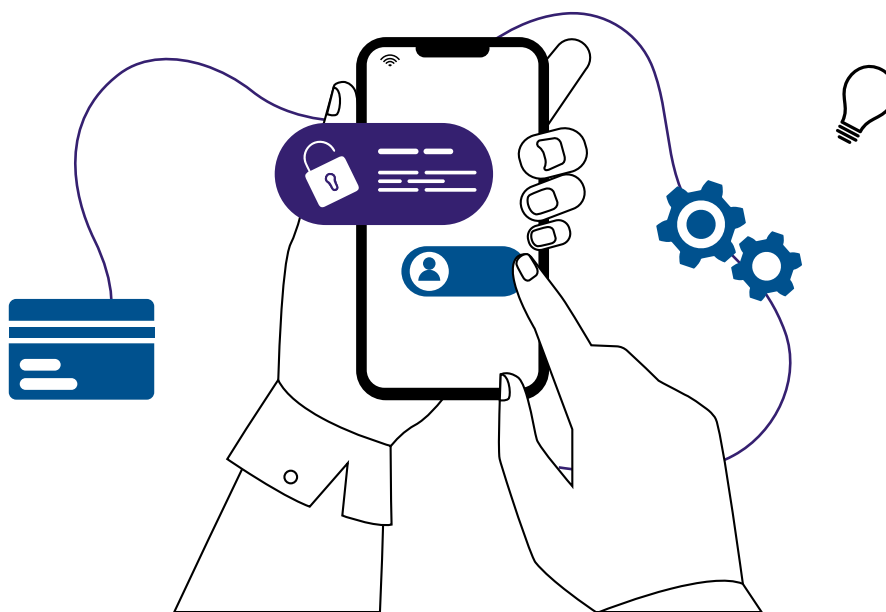
Identifiés comme fragiles financièrement jusqu'en octobre 2020 en raison du nombre d'incidents observés sur leur compte, les requérants ont demandé en 2021 une médiation pour obtenir le maintien du plafonnement des frais.

Depuis novembre 2020, **La Banque Postale a introduit en effet dans son dispositif de détection un critère de ressources.** Le nombre d'incidents ne suffit donc plus pour caractériser la fragilité financière. Ce nouveau critère, **conforme aux principes donnés par le Code monétaire et financier**, a eu pour effet d'ajuster le nombre de clients susceptibles de bénéficier du plafonnement de frais.

Dès lors, même avec plus de cinq incidents par mois, un client n'est considéré comme fragile financièrement que si ses ressources sont estimées inférieures au SMIC brut. À noter l'absence de changement pour les clients dont les ressources sont estimées inférieures au seuil de pauvreté. Ils restent considérés comme fragiles, même en l'absence d'incident.

Les réponses du Médiateur apportées aux requérants ont consisté à :

- donner les éléments réglementaires et d'application par la Banque pour leur permettre de comprendre leur situation ;
- analyser les flux de leur compte pour illustrer en pratique les raisons pour lesquelles ils ne sont plus éligibles ;
- proposer selon les situations une prise en charge totale ou partielle des frais au-delà de 25 € sur les mois de novembre et décembre 2020 à titre d'accompagnement ;
- soumettre des pistes de réduction des frais bancaires via la souscription à une offre plus adaptée à leur situation personnelle (formule de compte simplicité) ou via des axes d'optimisation de fonctionnement du compte (opposition sur prélèvements préalable à une présentation en l'absence de provision, limitation de l'usage de la carte bancaire) ;
- inviter les clients à avoir recours à L'Appui, le service d'accompagnement budgétaire et bancaire de La Banque Postale, voire à déposer un dossier de surendettement le cas échéant.



Moyens de paiement

La Banque Postale met à disposition de ses clients un ensemble étendu de solutions de paiement en ligne et mobile que les escrocs utilisent à leur avantage.

En 2021, La Banque Postale a accentué les actions de sensibilisation aux risques d'escroqueries à destination de ses clients. A l'instar d'autres établissements bancaires, elle adresse régulièrement à ses clients des messages d'information et de sensibilisation aux risques d'escroqueries sur la Banque en ligne, sur le site institutionnel, sur les relevés de compte, sur les réseaux sociaux. Elle rappelle qu'elle ne demande jamais à ses clients de lui fournir des informations bancaires comme les codes d'accès à la Banque en ligne, les données nominatives et chiffrées des cartes bancaires, le code de validation reçu par sms ou le code d'activation.

La Banque Postale a également mis en place des actions spécifiques de prévention (notifications transmises aux clients, blocages sur la Banque en ligne) et a déployé un plan de communication à destination des clients séniors.

Les escroqueries par hameçonnage se sont intensifiées.

Dans le prolongement de l'année 2020 durant laquelle les escrocs ont profité de la migration des consommateurs vers l'authentification forte, l'année 2021 a été marquée par une nouvelle augmentation des saisines recevables liées aux escroqueries relatives aux moyens de paiement (achats par carte bancaire, virements).

Les escrocs continuent de pratiquer le vol de données par ruse via l'envoi de faux courriels, sms, appels téléphoniques malveillants, souvent sous le prétexte d'une mise à jour, de la sécurisation d'un compte ou de l'activation du service d'authentification forte « Certicode Plus » proposé par La Banque Postale.

Ils cherchent par tout moyen à s'emparer des informations bancaires confidentielles des consommateurs (identifiant et mot de passe de la Banque en ligne, coordonnées de la carte bancaire, codes de validation d'opération ou d'activation) afin de réaliser des opérations à leur insu. **Des techniques comme le « spoofing »** (usurpation), qui consiste à déguiser une communication provenant d'une source inconnue en une communication

provenant d'une source connue et fiable (imitation de la source d'un message e-mail, SMS...), **sont notamment constatées.**

Une fois les informations personnelles obtenues, les escrocs, qui ont en général une très bonne connaissance des processus, **cherchent à utiliser l'ensemble des solutions d'authentification et de paiement mises à disposition des clients par les banques pour effectuer des opérations.**

Certaines solutions de paiement innovantes répondent aux besoins des clients de la Banque mais sont souvent utilisées par les escrocs au détriment des consommateurs les plus vulnérables peu familiarisés avec les usages numériques.

Les fraudeurs profitent de « l'illectronisme » des consommateurs qui n'ont souvent pas conscience du scénario de la fraude et découvrent à l'occasion de la position ou de la proposition émise par le Médiateur la solution de paiement utilisée pour réaliser les opérations contestées.

Lors de l'instruction des saisines, **le Médiateur analyse en indépendance l'ensemble des éléments communiqués par les parties** comme par exemple :

- les traces informatiques des opérations ;
- la description des faits dans les réclamations et les procès-verbaux de dépôt de plainte ;
- les actions de la Banque en matière de surveillance des opérations atypiques ;
- les actions engagées pour tenter de récupérer les fonds.

La complexité des escroqueries, la multiplicité des solutions de paiement proposées, nécessitent un travail d'instruction approfondi pour déterminer les responsabilités respectives des parties, sachant qu'il revient à l'établissement bancaire de prouver la négligence grave de l'utilisateur de services de paiement conformément à l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier.

La vigilance des consommateurs, les actions de préventions et de surveillance des opérations de La Banque Postale sont complémentaires pour contrer les escroqueries.

EXEMPLES DE MÉDIATION

Les saisines sur le périmètre des moyens de paiement concernent principalement des contestations relatives à des achats par cartes bancaires et des virements réalisés en ligne. Les escrocs cherchent à utiliser au détriment des consommateurs l'ensemble des solutions de paiement en ligne et mobile mises à disposition de ses clients par La Banque Postale.

Un établissement bancaire ne demande jamais à ses clients de fournir des informations bancaires confidentielles quelle que soit la raison invoquée (annulation d'une opération...).

En cas de contestation d'opérations, le rôle du Médiateur consiste à s'assurer que la Banque qui refuse un remboursement dispose de toutes les preuves de la participation active, même si elle est involontaire, de son client à la commission de l'escroquerie dont il se dit victime. En effet, la charge de la preuve de la négligence grave du client incombe à l'établissement bancaire, conformément à l'article L. 133-23 du Code monétaire et financier.

Moyens de paiement

■ Achats frauduleux par carte bancaire suite à l'envoi de faux courriels

Le litige

J'ai été saisi par Madame S. qui demande à La Banque Postale le remboursement de trois achats effectués à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Madame S. affirme qu'elle n'est pas à l'origine de ces opérations mais reconnaît avoir reçu un courriel semblant provenir de La Banque Postale lui demandant de « cliquer sur un lien afin d'effectuer une mise à jour ». La Banque Postale refuse de répondre favorablement à la demande de remboursement de Madame S., considérant que ces opérations ont été validées au moyen du service d'authentification forte dénommé « Certicode Plus ».

L'analyse

Pour adhérer au service Certicode Plus (service d'authentification forte de La Banque Postale), le titulaire du compte doit activer le service sur l'appareil mobile de son choix (smartphone ou tablette) via l'application mobile de La Banque Postale : il doit tout d'abord se connecter à sa Banque en ligne avec ses identifiant et mot de passe, saisir le code d'activation reçu par courrier ou par sms puis choisir un code personnel à 5 chiffres. C'est ce code personnel Certicode Plus choisi lors de son adhésion qui est requis pour la validation de l'achat en ligne dans l'application mobile La Banque Postale. Les enregistrements informatiques transmis par

La Banque Postale attestent que les opérations contestées ont été réalisées à l'aide de la carte bancaire de Madame S, avant sa mise en opposition. L'analyse de la situation permet d'observer que Madame S. a été victime d'un escroc qui est parvenu via l'envoi d'un courriel frauduleux et d'une fausse interface à récupérer le numéro complet et la date de validité de sa carte bancaire, les codes d'accès à sa Banque en ligne (identifiant et mot de passe) et le code d'activation Certicode Plus, ce qui lui a permis d'effectuer les achats contestés.

La conclusion du Médiateur

En l'occurrence, la nature frauduleuse du courriel reçu aurait dû attirer l'attention de Madame S. en raison de l'adresse de messagerie et de la formulation du message comportant de nombreuses incohérences. Un établissement bancaire ne transmet jamais de lien informatique ni de courriel en dehors de l'espace sécurisé de la Banque en ligne. Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder au remboursement.



■ Achats carte et virements frauduleux via la Banque en ligne suite à la réception de faux appels

Le litige

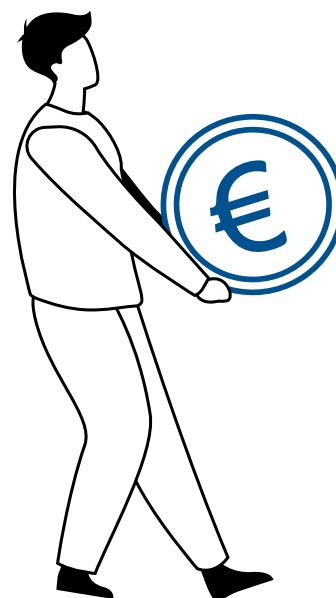
Madame M. demande à La Banque Postale le remboursement d'un achat effectué à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Dans une autre affaire, Madame V. sollicite mon intervention afin que La Banque Postale lui rembourse sept virements débités de son compte via la Banque en ligne. Dans ces 2 saisines les requérantes indiquent ne pas être à l'origine de ces opérations mais reconnaissent avoir reçu un appel d'une personne se présentant au nom du service des fraudes de la banque qui les a alertées sur la réalisation d'opérations frauduleuses en cours de réalisation sur leur compte.

L'analyse

Je relève que l'achat contesté par Madame M. a été réalisé à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire au moyen de la solution de paiement « Apple Pay ». S'agissant des virements contestés par Madame V., les enregistrements transmis par la Banque attestent qu'ils ont été réalisés via le service « Paylib entre amis » à l'aide de la solution « Portefeuille Mes Paiements » activée sur la Banque en ligne de Madame V. L'analyse des situations permet d'observer que Madame M. et Madame V. ont été victimes d'escrocs qui sont parvenus via des appels téléphoniques frauduleux à récupérer des informations bancaires confidentielles (coordonnées de la carte bancaire et code d'activation Apple Pay pour Madame M.; identifiant et mot de passe de la Banque en ligne et code d'activation Portefeuille Mes Paiements pour Madame V.) ce qui leur a permis de réaliser les opérations contestées.

La conclusion du Médiateur

Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de rembourser le préjudice subi.



■ Moyens de paiement, cotisation carte Visa Premier

Les conditions tarifaires de La Banque Postale pour 2021 prévoient une cotisation annuelle de 127 € pour la souscription d'une carte Visa Premier. Toutefois, si le client souscrit cette carte dans le cadre d'une formule de compte, il bénéficie d'une réduction de cotisation de 50 % la première année.

Le litige

Monsieur P. demande que La Banque Postale lui rembourse la somme de 52 € correspondant à la différence entre le montant de la cotisation perçue pour une carte Visa Premier le 24 septembre 2021 (127 €) et le montant indiqué par la conseillère bancaire (75 € la première année) lors de la souscription le 4 septembre 2021.

L'analyse

Les conditions tarifaires de la Banque Postale applicables aux particuliers prévoient un avantage tarifaire de 50 % sur la cotisation perçue pour la souscription d'une carte Visa Premier la première année. Toutefois, celle-ci n'est accordée que dans le cadre d'une formule de compte. Une demande d'équipement souscrite en dehors d'une formule de compte n'ouvre pas droit à cet avantage.

Au cas particulier, Monsieur P. produit à l'appui de sa saisine une demande d'équipement d'une carte Visa Premier sur laquelle figure une mention manuscrite : « 75 € la première année (promo), puis 127 € pour la deuxième année » qui a été ajoutée par la conseillère bancaire lors de la souscription. La Banque Postale a refusé dans un premier temps de satisfaire à la demande de remboursement de son client, la souscription de la carte ayant

été effectuée en dehors d'une formule de compte. Toutefois, dans le cadre de la médiation la Banque a accepté de rembourser la différence de cotisation à Monsieur P. indiquant que la conseillère bancaire aurait mal interprété les conditions pour obtenir l'avantage tarifaire.

La conclusion du Médiateur

Je précise qu'il ne m'appartient pas de s'immiscer dans la politique tarifaire de La Banque Postale, celle-ci étant de la compétence exclusive de l'établissement. Je ne vérifie que sa bonne application. Au cas particulier, j'ai appuyé la proposition de La Banque Postale de rembourser le montant de la différence de cotisation pour la souscription d'une carte Visa Premier et de verser la somme de 52 € sur le CCP de Monsieur P., la mention manuscrite de la conseillère bancaire laissant penser légitimement à Monsieur P. qu'il bénéficiait de l'avantage tarifaire.



Crédit

■ Annulation de la réduction du nominal du crédit immobilier

La réduction du nominal d'un crédit immobilier ne peut pas être enregistrée avant d'obtenir l'accord préalable de l'emprunteur (avenant dûment rempli et signé). Une régularisation peut être effectuée en cas d'erreur manifeste de La Banque Postale.

Le litige

Monsieur L. souscrit en 2018 un crédit immobilier pour le financement d'un bien avec travaux puis demande en novembre 2020 la réduction du nominal de son crédit (- 26 094 €). Monsieur L. décide de ne pas signer l'avenant au contrat de prêt car les conditions ne lui sont pas favorables. Il constate cependant que la réduction du nominal a été enregistrée. Il souhaite que l'opération soit annulée.

L'analyse

La Banque Postale estime, tout d'abord, qu'elle n'a commis aucune erreur car elle n'a fait qu'appliquer la demande de Monsieur L. et explique que la réduction a été enregistrée sans attendre la réception de l'avenant signé car les conséquences de l'opération ont été communiquées en amont à l'emprunteur. La Banque Postale estime également que Monsieur L. a trop tardé à manifester son désaccord concernant la réduction du nominal. Au cours de cette médiation, je rappelle à La Banque Postale qu'un avenant au

contrat de prêt permet de formaliser le ou les modification(s) apportée(s) au crédit et qu'il permet à l'emprunteur d'étudier durant le délai de réflexion de 10 jours les conséquences de la demande formulée. L'emprunteur est en droit de ne pas accepter la modification. L'avenant est ainsi caduc au terme d'un délai de 30 jours et la modification n'est pas enregistrée.

Après divers échanges, La Banque Postale reconnaît son erreur et accepte d'augmenter le nominal du crédit immobilier (+ 26 094 €) avec maintien de la durée initiale.

La conclusion du Médiateur

Après mon intervention auprès de La Banque Postale, cette dernière a reconnu son erreur et a accepté d'augmenter le nominal du crédit immobilier d'un montant de 26 094 €. Les factures des travaux réalisés dans le bien immobilier ayant été transmises par Monsieur L., la somme de 26 094 € a pu lui être versée sur son compte courant postal (CCP). Au regard du délai de traitement de ce dossier par La Banque Postale, j'ai proposé que les frais de dossier (500 €) soient remboursés à l'emprunteur.



■ Régularisation d'un crédit à la consommation non conforme à l'offre signée

Par erreur, le prêt mis en place pour le requérant ne correspond pas à l'offre qu'il a signée. La régularisation a nécessité la signature d'une nouvelle offre et l'émission d'un nouveau prêt.

Le litige

Monsieur F. souscrit auprès de La Banque Postale Consumer Finance un crédit à la consommation de 10.400 € remboursable sur 48 mois. Mais le taux du crédit effectivement mis en place (2,96 %) n'est pas celui qui figurait sur l'offre de contrat de crédit acceptée par Monsieur F. (2,27 %). Après avoir sollicité La Banque Postale Consumer Finance par de nombreux appels téléphoniques et plusieurs courriers recommandés, Monsieur F. demande une médiation pour obtenir le taux promis par l'offre qu'il a signée.

L'analyse

La Banque Postale Consumer Finance reconnaît ses erreurs. Puisque le prêt actuellement en place n'est pas conforme à l'offre signée, il doit être remplacé par un nouveau prêt conforme. Une nouvelle offre de crédit est adressée à Monsieur F., mais elle comprend une assurance facultative contrairement à l'offre de référence. L'offre suivante présente un amortissement sur 60 mois au lieu de 48. Irrité, Monsieur F. se déclare prêt à saisir le juge et pose ses conditions.

Une nouvelle offre est émise, vérifiée point par point par une de mes collaboratrices, qui présente à Monsieur F. la solution des-

sinée avec La Banque Postale Consumer Finance : le nouveau prêt remboursera l'ancien, les frais de dossier et les intérêts payés sur l'ancien crédit seront remboursés. La demande de Monsieur F. portant sur l'attribution d'un interlocuteur dédié ne peut pas être satisfaite. La proposition est assortie d'un geste commercial de 300 € en dédommagement des désagréments subis et des démarches engagées.

La conclusion du Médiateur

Monsieur F. accepte intégralement la proposition ainsi formulée, sous réserve que les opérations soient supervisées par ma collaboratrice. Il signe la nouvelle offre de crédit. Ces opérations s'engagent d'abord mal : demande automatique de justificatifs de revenus, perception d'intérêts intercalaires sur la première échéance de remboursement. Notre supervision permet d'aplanir ces difficultés. Les autres opérations se succèdent sans incident : décaissement du nouveau crédit, remboursement de l'ancien, reversement du trop-perçu. Enfin, le geste commercial est versé à son tour : huit mois après la demande de médiation, l'accord conclu entre les parties est entièrement mis en œuvre.



Assurance

■ Impact d'un défaut de conseil sur la prise en charge d'un sinistre

Le conseil reçu lors de la souscription d'une assurance influence les garanties souscrites, donc la mise en jeu de la garantie en cas de sinistre.

Le litige

Monsieur N. souscrit un crédit immobilier auprès de La Banque Postale. Il est alors incité à faire assurer le bien auprès de La Banque Postale Assurance IARD, afin d'appuyer sa demande de prêt. Moins d'un an après l'acquisition, un camion heurte la toiture de sa maison et prend la fuite. Lorsqu'il déclare le sinistre à l'assureur, Monsieur N. apprend que ce cas n'est pas couvert par la garantie « Vandalisme et détériorations immobilières » incluse dans son contrat, mais par la garantie « Tous risques propriétaire » qu'il n'a pas souscrite.

Monsieur N. souligne que cette garantie ne lui a pas été proposée par son conseiller. Il l'ajoute immédiatement à son contrat. Devant le refus persistant de prise en charge du sinistre par La Banque Postale ou sa filiale, il présente une demande de médiation pour obtenir une solution amiable.

L'analyse

Une de mes collaboratrices analyse les différents documents encadrant l'assurance (devis, bulletin de souscription, conditions particulières, conditions générales, fascicule « L'essentiel à savoir ») ainsi que le point de vue du bureau de poste dans lequel a été souscrit le contrat et les réponses apportées par La Banque Postale sur le parcours de réclamation.

Même si, par sa signature sur le bulletin de souscription, Monsieur N. a reconnu avoir pris connaissance de tous les documents utiles, il ressort que la garantie « Tous risques propriétaire » n'est mentionnée ni parmi les garanties préconisées ni parmi les garanties refusées. Le fascicule « L'essentiel à savoir » ne permet pas de comprendre les limites de la garantie « Vandalisme et détériorations immobilières ». Seule une lecture attentive des conditions générales, et le recours à la définition du vandalisme qui implique une intention de détériorer, auraient permis de comprendre que le sinistre de la toiture ne serait couvert que par la garantie « Tous risques propriétaire ».



La conclusion du Médiateur

Rien n'établit que la garantie « Tous risques propriétaire » a été proposée et expliquée à Monsieur N. L'analyse des documents nécessaire à la compréhension des enjeux aurait été trop longue pour être menée au cours du rendez-vous de signature. Certes Monsieur N. aurait pu ou dû procéder à cette étude après la signature, une fois rentré à son domicile, mais il semble raisonnable de présumer qu'il se sentait suffisamment bien renseigné par son conseiller, et les principaux documents ne présentaient aucune mention susceptible de l'alerter.

Considérant d'une part que les documents de l'assureur ne permettaient pas d'identifier clairement les garanties souscrites et les risques couverts, et d'autre part que la souscription a été effectuée auprès d'un conseiller dont Monsieur N. était en droit d'attendre des éclaircissements spontanés et un conseil complet, un partage de responsabilité a été proposé pour que La Banque Postale et sa filiale prennent chacune en charge un tiers du montant des réparations, le dernier tiers restant à la charge de Monsieur N.



■ Confusion sur la nature du contrat souscrit

Il appartient aux clients de poser des questions complémentaires si le moindre doute subsiste sur la pertinence du contrat proposé.

Le litige

Madame L. conteste la qualité des conseils prodigués au début de l'année 2013 lors de la souscription d'un contrat « Avisys Protection Famille » qui relève des branches 20 (Vie-décès) et 1 (Accidents) de l'article R. 321-1 du Code des assurances qui a pour objet de garantir le versement aux bénéficiaires désignés d'un capital en cas de décès de l'adhérent avant son 75e anniversaire ou en cas de perte totale et irréversible d'autonomie avant 65 ans. La requérante indique « avoir été trompée sur la nature du contrat en étant persuadée de se constituer une épargne ».

L'analyse

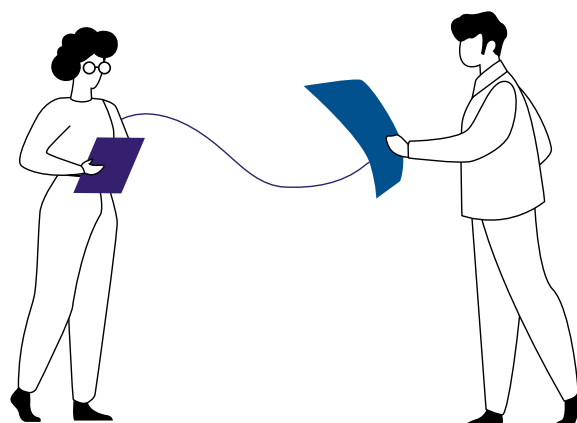
La Banque Postale souligne que le conseiller a renseigné un document dénommé « préconisation Assurance-Prévoyance » suivant lequel Madame L. souhaitait transmettre un capital en cas de décès et se protéger contre le risque de perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA).

Je relève au demeurant que la détermination d'un capital en cas de décès, l'existence d'un contrôle médical (par déclaration d'état de santé, questionnaire de santé ou visite médicale) sont les caractéristiques des contrats de prévoyance et force est de constater que la notion d'épargne n'est jamais évoquée dans le cadre de ce contrat.



La conclusion du Médiateur

Observant que le contrat souscrit répond à l'objectif de la cliente de protéger les bénéficiaires qu'elle a désignés en cas de décès ou de PTIA mais aussi que l'assurée a bénéficié d'une couverture en contrepartie du paiement de ses cotisations, j'ai été sans moyens pour demander à La Banque Postale de répondre favorablement à la requête de Madame L.



Placement

■ Une remise en cause des conseils prodigués

Les litiges en matière de placements concernent principalement la qualité des informations délivrées avant la souscription d'un contrat et l'adéquation du produit proposé par rapport aux besoins des clients. Il appartient à ces derniers de poser des questions complémentaires à leurs conseillers si le moindre doute subsiste et de lire les notices d'informations qui leur sont remises, ce qui peut conduire, éventuellement, à renoncer à leurs adhésions.

Le litige

Madame B. conteste la qualité des conseils formulés en 2008 lors de la souscription d'un Plan d'Épargne Retraite Populaire (PERP) dénommé « Solésio PERP Horizon » qui permet à l'adhérent de se constituer une rente viagère en vue de percevoir un complément de ressource à la retraite.

La requérante indique ne pas avoir été convenablement informée sur l'horizon de long terme de ce placement et sur les conditions spécifiques de sortie. Elle demande à La Banque Postale de procéder au rachat total de son PERP afin de pouvoir disposer de son épargne.

L'analyse

L'analyse de la situation permet d'observer que la conseillère mise en cause a pris soin de recenser l'objectif principal poursuivi par la cliente, à savoir « préparer sa retraite », ce qui la conduisait à considérer que le contrat souscrit « répondait bien aux attentes qu'elle avait exprimées ».



La conclusion du Médiateur

Ce n'est que douze ans après son adhésion que Madame B. a mis en cause la qualité des conseils prodigués alors que les suggestions de la conseillère paraissent pertinentes dans l'optique de préparation à la retraite compte tenu du nombre d'années de cotisation et de la modicité des versements réguliers retenus. J'ai dès lors été sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder au rachat de ce contrat.

Succession

■ Fonctionnement du compte, convention transmission

Pour toute ouverture d'un dossier de succession, La Banque Postale perçoit des frais de traitement de dossier de succession conformément à ses conditions tarifaires. Toutefois, si le défunt avait souscrit une convention transmission avant le 1^{er} janvier 2007, les conditions générales prévoient l'exonération des frais de traitement du dossier de succession pour les ayants droit.

Le litige

Madame V.M. reproche à La Banque Postale d'avoir perçu des frais de traitement de dossier de succession, suite au décès de son époux, alors que celui-ci avait souscrit une convention transmission le 14 novembre 2008 qui permettait aux ayants droit de bénéficier de l'exonération de ces frais.

L'analyse

Les conditions générales des conventions transmission souscrites auprès de La Banque Postale à partir de 2007 permettent aux ayants droit de bénéficier de l'exonération des frais d'ouverture d'un dossier de succession. La Banque Postale est tenue d'appliquer les conditions générales en vigueur à la date d'enregistrement de la souscription de la convention par son système d'information.

Au cas particulier, la date de souscription de la convention transmission par le défunt était le 14 novembre 2008. Les conditions générales de la convention remises à Monsieur V.M. lors de sa souscription mentionnent clairement : « pour les personnes désignées dans la convention - exonération des frais d'ouverture du dossier de succession de l'adhérent à La Banque Postale » et en aucun cas l'exonération des frais de traitement. Seules les conventions transmission souscrites avant 2007 donnaient droit à l'exonération des frais de traitement de dossier de succession pour les ayants droit désignés. En application des conditions tarifaires de La Banque Postale en vigueur au 1^{er} janvier 2020, les frais d'ouverture de dossier de succession, soit 10 €, n'ont pas été prélevés.



La conclusion du Médiateur

La Banque Postale a donc respecté les termes des conditions générales de la convention transmission signée par le défunt en 2008. Observant que La Banque Postale n'a pas commis d'erreur dans l'application de ses tarifs je suis sans moyens pour lui demander de répondre favorablement à la requête de Madame V.M.

■ Pertinence de faire souscrire un contrat Perspective Transmission

La souscription d'un nouveau contrat par les clients ne s'est pas traduite par un avantage pour la requérante.

Le litige

Madame P. conteste la perception par les services de La Banque Postale de frais d'ouverture du dossier de succession de son époux alors que celui-ci avait souscrit une Convention transmission en 2003. Elle dénonce également l'absence d'aide de la part du conseiller bancaire pour réaliser les démarches nécessaires consécutives à un décès.

Madame et Monsieur P. ont successivement souscrit une Convention transmission en 2003 puis ils ont adhéré en 2017 à un contrat « Perspective transmission » qui permet au souscripteur de bénéficier d'un bilan financier et d'une simulation des droits de succession à régler dans l'hypothèse de son décès, mais qui prévoit la perception de frais d'ouverture du dossier de succession. La requérante souligne que « l'adhésion à Perspective transmission ne paraissait pas impliquer la clôture des Conventions transmission » précédemment détenues. Elle demande en conséquence à La Banque Postale de lui rembourser les frais qu'elle a réglés.

L'analyse

La Banque Postale observe que les clients ont bien signé un nouveau contrat. Elle précise avoir révisé ses brochures tarifaires en 2007, lesquelles mentionnent l'existence de frais d'ouverture de dossier de succession dont le montant comporte des frais fixes et des frais variables en fonction des encours détenus sur les comptes du défunt au jour de son décès (y compris la moitié du compte joint). Elle considère dès lors que les frais réglés par Madame P. sont fondés, ces derniers relevant de la stricte application de la brochure tarifaire.



La conclusion du Médiateur

Après analyse de la situation, je n'ai pu qu'être réservé sur la pertinence même de faire souscrire des contrats « Perspective transmission » aux clients alors que les Conventions transmission prévoyaient l'exonération des frais d'ouverture de dossier.

Observant par ailleurs l'absence d'implication de la part du conseiller pour aider Madame P. dans les démarches administratives et financières à effectuer après le décès de son époux, j'ai proposé à La Banque Postale de lui rembourser les frais qu'elle a supportés.



Compte courant

■ Remboursement des chèques perdus déposés au bureau de poste

Il arrive que des chèques déposés par un titulaire de compte sous enveloppe prioritaire « T » au bureau de poste ne soient pas crédités. Aucune preuve de dépôt de l'enveloppe ne peut être apportée mais la régularité des dépôts laisse penser que les chèques ont été déposés. Les éléments d'identification des chèques permettent d'éditer des titres en remplacement (lettres de garantie).

Le litige

Madame C, Présidente de l'association, dépose très régulièrement sous enveloppe prioritaire des chèques dans son bureau de poste. Une remise de 12 chèques a été perdue et n'a pas été créditée sur le compte de l'association. Madame C. précise que les chèques sont toujours transmis par lots avec tous les éléments d'identification. Elle estime que La Banque Postale doit assumer la perte de ces chèques et créditer le compte de l'association.

L'analyse

Pour créditer un compte du montant d'un chèque, le titulaire dispose de quatre possibilités : envoi du chèque par courrier, dépôt dans l'urne de dépôt rapide d'un bureau de poste, remise du chèque à un guichet, dépôt dans un appareil de numérisation des chèques (scanner). Seules la remise du chèque au guichet d'un bureau de poste ou son introduction dans un scanner peuvent engager la responsabilité de La Banque Postale, en raison de la vérification contradictoire de la remise ou de l'enregistrement de la copie du chèque.

Madame C. n'apporte aucune preuve du dépôt de l'enveloppe au bureau de poste mais elle fait régulièrement des dépôts et elle communique toujours les éléments d'identification des chèques (nom de la banque, nom et prénom de l'émetteur, montant et numéro de formule).

La conclusion du Médiateur

J'ai trouvé étonnant que La Banque Postale maintienne un mode de dépôt sans preuve qui ne correspond plus aux normes actuelles d'une relation commerciale de qualité. J'ai, en outre, estimé qu'il n'y avait aucun doute sur la réalité de cette remise eu égard aux nombreux chèques régulièrement déposés.



■ La facturation de frais de clôture d'un compte professionnel

Régulièrement, des professionnels ou associations demandent en médiation le remboursement des frais de clôture de leur compte perçus par La Banque Postale.

Le litige

L'association LPM a décidé de clôturer son CCP dont elle estime que les cotisations sont trop élevées. L'association conteste les frais de clôture perçus pour 90 € au motif que l'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier interdit la facturation d'une fermeture de compte.

L'analyse

La gratuité des fermetures de compte est instaurée par un arrêté du 8 mars 2005, qui précise toutefois que « le terme « compte de dépôt » désigne les comptes de dépôts à vue et les comptes courants postaux ouverts par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ». L'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier créé en 2014 par la loi Hamon reprend le principe et la restriction. Le 6 février 2017, l'article L. 312-1-7 est modifié par la loi Macron. La nouvelle rédaction s'intègre dans les dispositions relatives à la procédure de mobilité. Elle reprend le principe de la gratuité de la clôture des comptes, dans les mêmes termes (« I. – La clôture de tout compte de dépôt ou compte sur livret est gratuite »). La restriction aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins

professionnels figure désormais au paragraphe VII. de l'article. Pour connaître le périmètre d'application du nouvel article L. 312-1-7, il convient de se référer au décret n° 2016 73 du 29 janvier 2016 : sa note de présentation explique que le décret a pour objet « l'application des articles L. 312-1-7 et L. 312-20 du Code monétaire et financier ». La notice vise expressément les « titulaires de compte, personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ».

La conclusion du Médiateur

Ainsi, il y a lieu de considérer que c'est l'ensemble de l'article L. 312-1-7 (gratuité de la clôture des comptes et dispositif de mobilité bancaire) qui n'est applicable qu'aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Les frais prévus par La Banque Postale pour la clôture des comptes des associations, professionnels et entreprises ne sont donc pas irréguliers dès lors qu'ils apparaissent clairement dans la brochure tarifaire. Aucun remboursement n'a donc été proposé à l'association LPM.



Simplifier le parcours de réclamation des clients

J'ai pu observer à l'occasion de l'instruction de nombreuses saisines portant sur des contestations d'opérations par carte bancaire ou virement que le parcours de réclamation des clients manque en pratique de lisibilité. En réponse à la première réclamation d'un client contestant le refus de La Banque Postale de lui rembourser son préjudice, le centre de la monétique ne mentionne pas spontanément l'existence des voies de recours.

Lorsque le client conteste la réponse apportée par le centre de la monétique, c'est le centre financier qui lui répond. Cette réponse mentionne alors la possibilité de demander un réexamen du dossier au service Recours, et en cas de non-réponse ou de réponse non satisfaisante, la possibilité de saisir le Médiateur.

Le client est donc invité à rédiger une nouvelle réclamation adressée cette fois au service Recours. Cette pratique oblige à effectuer au minimum trois réclamations avant de pouvoir saisir le Médiateur, ce qui n'est pas conforme aux pratiques recommandées et constitue un facteur d'irritation supplémentaire pour les requérants. Pour ma part, je considère que la deuxième réponse négative vaut réponse du service Recours et je déclare la saisine recevable pour une médiation, sans obliger le consommateur à déposer une nouvelle réclamation auprès du Recours.

Par ailleurs, il arrive que la réponse à la demande de réexamen du dossier paraisse sous l'en-tête du centre financier, et non du Service Recours, et que le centre financier incite une nouvelle fois son client à saisir le service Recours.

Certains requérants mettent alors en doute le sérieux de l'instruction de leur réclamation et l'effectivité de son réexamen par le service Recours. En outre, les réponses successives sont souvent perçues comme accusatoires et non personnalisées.

D'autre part, les requérants me saisissent parfois en vertu d'un courrier du Service Recours expliquant que s'ils n'ont pas de réponse d'ici un mois, ils peuvent saisir gratuitement le Médiateur de La Banque Postale. Ce type de courrier est particulièrement fréquent pour les affaires complexes, ce qui peut donner l'impression que La Banque Postale laisse au Médiateur le soin de les traiter, y compris parfois au premier niveau. La Banque Postale n'est pas censée anticiper une absence de réponse de sa part et laisser au Médiateur le soin de se prononcer à sa place. Ce n'est pas son rôle.

Il serait donc souhaitable que toutes les mentions obligatoires relatives aux voies de recours apparaissent dès le premier courrier de réponse à la première réclamation, que la réponse de second niveau apparaisse systématiquement comme émanant du service Recours et qu'elle donne lieu à un réexamen au fond par ce service dans le délai d'un mois.

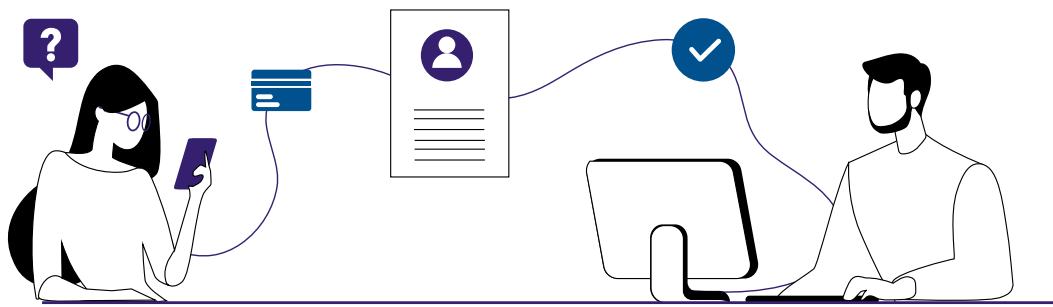
Enfin, certains clients de La Banque Postale adressent directement leur réclamation de premier niveau au service Recours, qui n'a pas pour mission d'instruire des premières réclamations. Dans ce cas, il conviendrait que ce service fasse suivre la réclamation au service de traitement de premier niveau afin que celle-ci ne reste pas sans réponse, comme je le constate assez fréquemment aujourd'hui.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« La Banque Postale est consciente des difficultés du parcours réclamation clients lié aux contestations monétiques tant sur le niveau pratique que sur sa lisibilité. Dans l'optique d'améliorer l'expérience de ses clients, la Banque Postale s'engage à simplifier son dispositif. Dans ce cadre, le client aura dorénavant 2 niveaux de saisine : un premier auprès de la Direction Opérationnelle des Paiements et un second au niveau des services réclamations idoines avant la saisie du Médiateur de la consommation. »

D'autre part, la Banque Postale va intégrer dans ses courriers dès la première réponse de la Direction Opérationnelle des Paiements les mentions de saisie des services réclamations.

Pour une 2^e saisie, en l'absence de réponse sous 10 jours, ces services informeront le client de la prise en charge de sa réclamation. Dans le cas d'une réponse négative, il sera mentionné le recours possible au Médiateur de la consommation. Ces actions seront mises en œuvre à compter de 2023. »



Identifier et qualifier la solution d'authentification ou de paiement utilisée lors de la constitution des dossiers pour le Médiateur

Je reçois de nombreuses saisines relatives à des contestations d'opérations (achats par cartes bancaires et virements) réalisées au moyen des solutions d'authentification forte Certicode Plus et Certicode (numéro sécurisé). Par ailleurs, le nombre de saisines relatives à des opérations effectuées avec d'autres solutions de paiement augmente sensiblement : portefeuille Mes Paiements et ses services associés (Paylib en ligne, Paylib sans contact, Paylib entre Amis) et Apple Pay.

Les escrocs utilisent l'ensemble des solutions d'authentification et de paiement mises à disposition des clients par La Banque Postale et n'hésitent pas à réaliser plusieurs types d'opérations (achats cartes bancaires, virements) avec une même ou plusieurs solutions d'authentification et de paiement ce qui complexifie la lisibilité des solutions utilisées et des opérations réalisées.

Or, j'ai pu observer à l'occasion de l'instruction de plusieurs saisines que la solution d'authentification ou de paiement utilisée pour réaliser les opérations contestées n'est pas

systématiquement et clairement identifiée dans les dossiers constitués par La Banque Postale pour le Médiateur. Les courriers de premier et second niveau adressés aux clients sont souvent généralistes et ne mentionnent pas expressément la solution d'authentification ou de paiement utilisée.

Dans ce contexte de complexification des dossiers, et afin de me permettre de déterminer les responsabilités, il serait souhaitable que La Banque Postale identifie et qualifie précisément la solution d'authentification ou de paiement utilisée pour réaliser les opérations contestées et me transmette systématiquement l'ensemble des justificatifs relatifs à la solution utilisée et aux opérations réalisées.

Enfin, lorsque le client conteste plusieurs opérations (achats par carte bancaire, virements) réalisées avec une même, voire plusieurs solutions d'authentification ou de paiement, il conviendrait qu'une seule et même entité de La Banque Postale coordonne la réponse de la Banque à la réclamation de son client, puis à la demande d'éléments sur la position de la Banque dans le cadre de la procédure de médiation.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« Face à l'augmentation des contestations d'opérations, la Banque Postale a déployé de nouveaux outils pour limiter les cas de fraude.

D'une part en application de la DSP2, les achats en ligne sont depuis 2021 systématiquement validés par les solutions d'authentifications forte Certicode Plus ou Certicode selon l'équipement du client. D'autre part, La Banque Postale a développé de nouveaux algorithmes pour améliorer la détection de cas de fraudes et sécuriser les paiements ou virements de nos clients.

De plus, La Banque Postale a mis en œuvre l'envoi systématique de sms aux clients pour plusieurs opé-

rations sensibles (exemple : ajout de bénéficiaires) réduisant ainsi le nombre de fraudes.

Par ailleurs, nous avons amélioré notre capacité à restituer les traces informatiques prouvant la validation d'une opération contestée par Certicode Plus ou Certicode afin de mieux répondre aux attentes de nos clients et celle du Médiateur. Ainsi une opération dont on ne peut prouver la validation sera par conséquent remboursée.

Enfin, La Banque Postale a pour projet qu'une seule et même entité coordonne la réponse au client. »

Veiller dans les bureaux de poste et les centres financiers à ne pas donner de fausse information aux clients tant que l'instruction de leur réclamation n'est pas achevée

J'ai pu observer à l'occasion de l'instruction de plusieurs saisines que lorsqu'un client de La Banque Postale s'adresse à l'agent d'un guichet d'un bureau de poste ou aux services réclamations du centre financier via le serveur 3639 pour contester une opération frauduleuse (achat ou virement), l'agent lui affirme souvent qu'il va être remboursé par les services de la Banque, voire par l'assurance Alliatys, avant même toute instruction du litige par les services compétents. Or, quelque temps plus tard, après l'instruction du litige il apprend que celui-ci ne peut faire l'objet d'un remboursement, ce qui provoque de sa part incompréhension et ajoute à son désarroi notamment lorsque son préjudice est important.

Il me semblerait donc souhaitable qu'un rappel soit fait à l'ensemble des services concernés afin que ceux-ci adoptent une stricte neutralité et indiquent aux consommateurs que leur litige va faire l'objet d'une instruction et qu'à l'issue de celle-ci une réponse leur sera apportée.

Il serait bon également que les services évitent de renvoyer leurs clients prématurément vers le Médiateur, faute de connaissance suffisante et homogène de la procédure de réclamation prévue dans les conditions contractuelles de la Banque.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« Depuis 2019, sous les recommandations de l'ACPR, La Banque Postale a renforcé sa communication et la formation qu'elle délivre auprès de tous ses collaborateurs :

- en contact avec la clientèle en bureau de poste ou dans les centres de financier de la Banque Postale ;
- du Siège œuvrant pour l'expérience client ou le dispositif de réclamations clients.

En perspective, La Banque Postale travaille en continu pour améliorer ses modèles relationnels en

délivrant des formations internes à ses collaborateurs sur les postures à adopter face aux réclamations clients ainsi que sur la connaissance interne de nos process.

En parallèle, La Banque Postale s'engage à être plus vigilante sur la neutralité de ses collaborateurs lors des différents contacts avec des clients réclamants. Pour mieux les accompagner, La Banque Postale va veiller à renforcer les messages dans son socle de formation interne sur les postures de neutralités. »



Expliciter les conditions générales des comptes Ma French Bank au sujet des virements non SEPA

J'ai été saisi par plusieurs titulaires ou anciens titulaires de comptes Ma French Bank, souhaitant recevoir les fonds de virements adressés sur leur compte depuis des pays étrangers non-membres de l'espace SEPA. Ayant transmis ou utilisé eux-mêmes les coordonnées de leur compte Ma French Bank pour les virements litigieux, ils s'étonnent que les virements ne soient pas crédités.

Ma French Bank répond à leurs réclamations qu'elle ne gère pas les virements non SEPA, voire indique que ces virements ne seraient « pas valables ». De plus, Ma French Bank n'est pas toujours en mesure de donner des indications à ses clients sur le sort des fonds, pour aiguiller leurs recherches.

En effet, les conditions générales de Ma French Bank restreignent les services de virement aux virements SEPA (Paragraphe 2.3 « Caractéristiques des virements : « *Les virements autorisés sont les virements SEPA [..]* »), c'est-à-dire les virements émis en euro au sein de l'espace SEPA. Toutefois, la formulation de ce paragraphe cible les virements en émission (phrase in extenso : « *Les virements autorisés sont les virements SEPA effectués en euro vers un pays membre de l'espace SEPA* » suivie de « *Le client émetteur peut ordonner des virements dont l'exécution est immédiate ou dif-*

férée » puis « *le montant et la périodicité des virements sont définis par le client émetteur* »).

Les virements en réception, évoqués dans un point suivant du même paragraphe 2.3, ne reprennent pas la restriction : « Les montants des virements reçus sont mis à disposition par Ma French Bank sur le compte, dès le jour de réception des fonds par cette dernière. » Ce n'est qu'en se référant à l'énumération des prestations de base du compte (paragraphe 9) qu'on peut déduire que les virements non SEPA en réception seront également bloqués : « 4° la domiciliation de virements SEPA ». Encore que, la notion de domiciliation renvoie souvent au caractère habituel des opérations désignées.

Dès lors, si Ma French Bank n'envisage pas d'inclure la réception de virements non SEPA dans le périmètre de ses opérations, il semblerait opportun de dissocier de façon plus accentuée dans les conditions générales, les virements en réception des virements en émission, pour inscrire explicitement que des virements non SEPA ne peuvent être ni émis au débit d'un compte Ma French Bank, ni reçus au crédit d'un compte Ma French Bank.

RÉPONSE DE MA FRENCH BANK

« L'offre proposée par Ma French Bank permet aux clients d'émettre et de recevoir des virements en Euro, à destination ou en provenance de pays membres de l'espace SEPA. Ma French Bank est adhérente au système d'échanges interbancaires pour émettre et recevoir des virements SCT (SEPA Credit Transfert).

En revanche, Ma French Bank a choisi de ne pas adhérer à d'autres systèmes d'échanges interbancaires, ce qui la rend de fait inopérante pour recevoir tout transfert autre que SEPA (en devise ou en provenance de pays non-membre de l'espace SEPA).

Dans l'hypothèse où un établissement de paiement aurait émis un tel transfert au profit d'un compte tenu par Ma French Bank, l'opération ferait l'objet d'un rejet. Ma French Bank n'étant pas référencée auprès d'autres systèmes d'échanges, elle n'aurait pas connaissance de cette opération et ne pourrait recevoir les fonds d'une telle transaction.

En conséquence, l'émetteur devra se rapprocher de la banque émettrice du transfert pour réaliser le cas échéant une réclamation et récupérer les fonds de sa transaction. Les conditions générales de Ma French Bank ont été mises à jour au 1^{er} décembre 2021 pour éviter toute incompréhension sur le sujet et sont accessibles à tous sur le site www.mafrenchbank.fr »



Améliorer la lisibilité des tarifs applicables aux associations de proximité

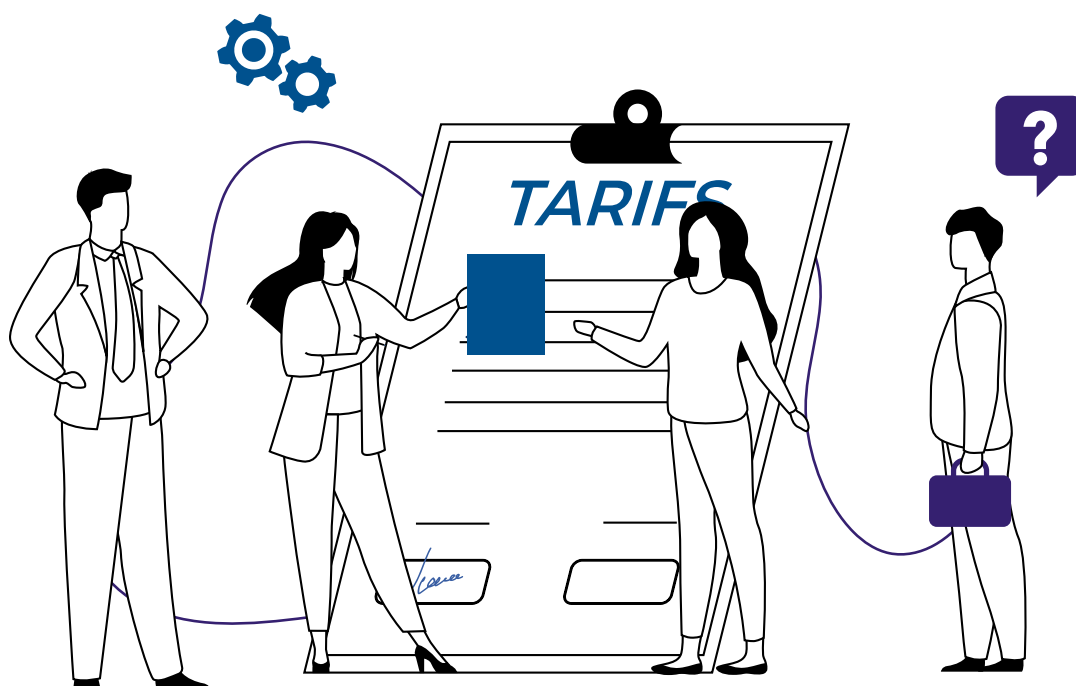
Je suis régulièrement saisi par des représentants d'associations de proximité qui reprochent à La Banque Postale son manque de transparence sur la facturation des « *frais annuels de suivi de dossier administratif et juridique* ». Ces frais qui figurent au paragraphe « *prestations diverses, autres prestations* » de la brochure tarifaire 2021 sont sujets à interprétation. Le terme de « *prestation* » est interprété comme une demande de service à titre onéreux que les requérants disent ne pas avoir sollicitée. Ils ont l'impression que cette prestation est facturée d'office et relève davantage des frais de tenue de compte que de la fourniture d'un service répondant à un besoin qu'ils auraient exprimé.

Aucune définition de cette prestation ne figure d'ailleurs sur la brochure des conditions tarifaires ou dans les conditions générales de la convention de compte des associations de proximité. Les requérants font valoir qu'ils n'ont pas reçu d'information sur cette facturation qui figure depuis 2020 à la rubrique « *Prestations diverses* » avec un tarif de 60 €.

En 2019, les « *frais annuels de suivi de dossier administratif et juridique* » figuraient dans la rubrique « *Banque au quotidien* », rubrique « *arrêtés de compte* » et le tarif n'était pas précisé (mention « *nous consulter* »). Ils se plaignent enfin de n'obtenir aucune explication satisfaisante à leurs réclamations.

Il n'appartient pas au Médiateur de faire la pédagogie des tarifs que La Banque Postale entend définir, il ne peut être saisi que des litiges concernant l'application des tarifs dans des circonstances précises.

C'est pourquoi, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale explicite ces frais sur la brochure tarifaire « *Associations de proximité* », et les déplace éventuellement dans la rubrique « *banque au quotidien* ». Enfin, la ligne commerciale devrait être en mesure de mieux renseigner cette clientèle pour répondre au besoin de transparence réclamé par les clients associatifs de la Banque.



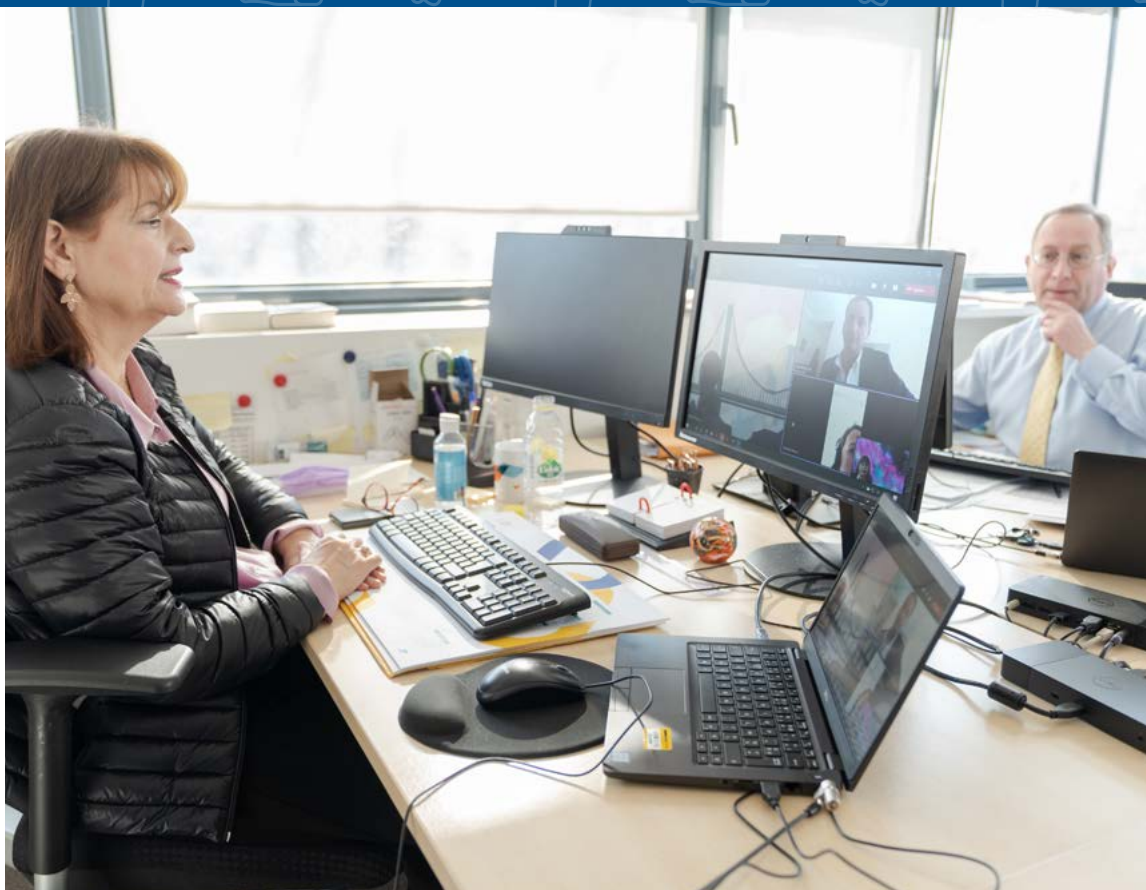
RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« L'article R. 561-12 du Code monétaire et financier impose aux établissements assujettis de « recueillir et analyser » les éléments d'information nécessaires à la connaissance de l'objet et de la nature de la relation d'affaire. Les « frais annuels de suivi de dossier administratif et juridique » de La Banque Postale rémunèrent la mise à jour de la situation administrative et juridique du client, les bénéficiaires effectifs, les nouveaux mandataires sociaux.

- Les évolutions tarifaires des associations font l'objet d'un message réglementaire sur les relevés de compte des clients de mi-octobre à mi-novembre de l'année précédant celle à laquelle ils s'appliquent, dont la teneur est la suivante : « Les conditions tarifaires et les conditions générales du CCP et des produits d'équipement applicables aux Associations de Proximité, Entreprises ainsi qu'aux acteurs de l'économie Sociale et du Secteur Public local changent au 1^{er} janvier 2021. Retrouvez-les dès le 1^{er} novembre 2020 sur : www.labanquepostale.fr/acteurs-economiques/footer/tarifs.html, et dès le 1^{er} décembre 2020 dans les bureaux de poste et centres d'affaires et sur l'espace client de La Banque en Ligne. L'absence de contestation écrite dans un délai de 1 mois vaut acceptation des modifications. En cas de désaccord sur les modifications, vous pouvez résilier les services concernés sans frais et selon les modalités prévues dans vos contrats. A défaut de résiliation, la modification s'appliquera. »
- Dans la plaquette tarifaire 2019, ces frais sont indiqués dans la rubrique « Banque au quotidien » avec la mention : « nous consulter ».
- Dans les plaquettes 2020 et 2021, ces frais ont été repris dans la rubrique « Prestations diverses / Autres prestations » avec une facturation d'un montant de « 60,00€ ». Il faut noter qu'en 2020, en conséquence de la crise sanitaire, La Banque Postale a sursis au prélèvement de ces frais.

- Par ailleurs, dès le 10 avril 2021, date d'émission de la facture de cette prestation un message d'explication spécifique a été enregistré sur le SVI des SGE qui invite les associations appelant dans le cadre de la facturation des frais annuels de suivi administratif et juridique à consulter les conditions tarifaires en vigueur sur le site institutionnel de la Banque Postale www.labanquepostale.fr, via le lien « Tarifs » en bas de la page d'accueil Professionnels ou Associations « dans la partie prestations diverses des Conditions et tarifs des principales prestations financières applicables au 1^{er} janvier 2022. »
- Une communication spécifique, sous forme d'une fiche pratique comportant des explications sur l'objet de cette nouvelle facturation a été adressée aux interlocuteurs des associations de proximité, à savoir, les bureaux de Poste (front-offices) et les Services de Gestion Entreprises (middle-offices) des Centres Financiers.
- Conformément à vos propositions, en 2023, La Banque Postale va repositionner la présentation de ces frais dans la rubrique « Banque au Quotidien » de la plaquette tarifaire, avec les mentions permettant une meilleure intelligibilité de la prestation et des obligations réglementaires de La Banque et de ses clients.

Enfin, nous vous remercions, Monsieur Le Médiateur, de cette alerte qui va permettre à La Banque Postale de parfaire et d'améliorer son modèle de communication sur le sujet de la tarification des « frais annuels de suivi de dossier administratif et juridique » et sur les obligations de mise à jour de la KYC. »



Actualiser au quotidien sur la Banque en ligne la valeur des supports en unités de compte proposés dans les contrats d'assurance-vie

Les notices d'information des anciens contrats d'assurance-vie commercialisés par La Banque Postale prévoient que les opérations d'arbitrage ou de rachat (partiel ou total) sont exécutées, selon les contrats, le 4^e, le 5^e ou le 6^e jour qui suit la réception du dossier complet par les services de l'assureur, délai jugé excessif par nombre de clients. Seuls, des contrats plus récents prévoient la mise en œuvre de l'opération sollicitée le 2^e jour ouvré suivant la date de la réception de la demande complète par l'assureur ou le 1^{er} jour de cotation suivant si ce jour n'est pas un jour de cotation. Il semble par ailleurs que la valeur liquidative des supports en unités de compte ne soit pas actualisée au quotidien sur la Banque en ligne et que celle apparaissant à l'écran fasse référence à une cotation datant de plusieurs jours alors même que cette dernière est calculée à l'issue de chaque séance de Bourse.

J'ai été saisi à plusieurs reprises par des requérants qui dénoncent l'écart de valorisation de leurs supports en unités de compte entre le jour de la signature d'une demande d'opérations financières d'arbitrage ou de rachat et le montant finalement arbitré ou désinvesti. Ils indiquent avoir

à l'esprit que le montant noté sur la demande d'opérations financières n'a qu'une valeur indicative mais ils soulignent avoir pris leur décision sur la base d'une information erronée apparaissant sur la Banque en ligne et être en conséquence victimes d'une erreur de conseil. Cette situation se révèle très préjudiciable lorsque les marchés sont très volatils ou lorsqu'ils sont fortement orientés à la baisse, ce qui fut le cas entre le 19 février 2020 et le 16 mars 2020, - 36,48 % durant la période en question.

Ainsi, un assuré relate avoir signé une demande d'opérations financières le 10 mars 2020 en se fondant sur les cours mentionnés sur la Banque en ligne qui dataient du 6 mars 2020, alors que les supports concernés sont cotés chaque jour, et avoir vu son ordre de rachat partiel exécuté le 19 mars 2020 seulement. Il paraît donc souhaitable de veiller à l'actualisation quotidienne sur la Banque en ligne des valeurs liquidatives des supports en unités de compte disponibles dans les contrats d'assurance-vie ou de préciser la date de valorisation pour les supports dont la cotation est hebdomadaire afin de délivrer une information fiable aux assurés.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

« La Banque Postale enrichit d'année en année l'espace de consultation des contrats d'Assurance Epargne Retraite qu'elle met à la disposition de sa clientèle (www.labanquepostale.fr), et optimise régulièrement son site pour fiabiliser les données qui y sont restituées et améliorer l'expérience client tant en termes d'ergonomie que de facilité de lecture et de navigation.

Pour autant il est reproché à ce site à travers la recommandation qui est émise par le Médiateur, de ne mettre à disposition des clients détenteurs de contrats d'assurance vie, que des valeurs liquidatives « non actualisées au jour le jour » des supports en unités de compte, ce qui pourrait constituer (pour certains clients) un défaut d'information pouvant affecter leurs décisions d'investissements et d'arbitrages ultérieurs. Une situation qui serait, toujours d'après la recommandation, aggravée par des délais d'arbitrage qui seraient jugés « excessifs » par certains clients pour certains des contrats distribués par La Banque Postale.

La Banque Postale souhaite dès lors rappeler dans un premier temps, que chaque client dispose déjà sur son espace personnel Banque en Ligne (BEL) d'une valorisation de chacune des Unités de Compte qu'il a souscrite dans son contrat d'assurance vie, qui est diffusée dès qu'elle est connue par nos assureurs-vie, modulo un délai moyen de publication de 3 jours ouvrés. (ainsi et pour exemple, le client disposera-t-il le 16/12 sur sa BEL, de la valeur liquidative d'une unité de compte valorisée quotidiennement pour la dernière fois le 13/12). Délai moyen de mise à jour que l'on observe aussi sur la plupart des sites d'informations financières que nous avons consultés. Le client pouvant en complément et en toute autonomie, retrouver l'ensemble des valeurs actualisées au plus près de leur dernière date de valorisation, sur les sites institutionnels de nos partenaires EASYBOURSE et LBPAM (filiales de LBP), qui sont ouverts à tous.

Mais il est à noter que certaines unités de comptes (exemple les OPCV, les SCPI) ne sont pas valorisées quotidiennement, et qu'ainsi le client peut avoir l'impression que certaines valeurs liquidatives de son contrat n'ont pas été mises à jour sur sa BEL. Elles seront toutefois toujours actualisées par les assureurs, sous un délai moyen de j+3 ouvrés à partir de la dernière date de valorisation connue. Nota : La fréquence de valorisation de chaque unité de compte est précisée au sein des dispositions particulières

propres à chaque support qui sont remises au client lors de la souscription.

Dans un second temps, et concernant spécifiquement les délais d'arbitrage sur les contrats d'assurance vie que distribue La Banque Postale qui peuvent parfois être jugés « excessifs », La Banque Postale souligne que ces délais sont fonction de la nature même de chacun des contrats, et sont définis par l'assureur.

Et que ces délais sont contractuellement indiqués à chaque client, au sein des conditions générales/notices d'information de chaque contrat, qui leur sont remises lors de la souscription. Dès lors, La Banque Postale ne peut que regretter que certains clients puissent juger à posteriori que ces délais soient « excessifs ». Toutefois, et comme l'indique le Médiateur, La Banque Postale continue avec ses partenaires de compléter et d'améliorer la gamme de produits qu'elle commercialise en s'efforçant de tenir compte de cette remarque, pour proposer des contrats de nouvelle génération dont les délais d'arbitrage sont plus réduits. Enfin, La Banque Postale tient à préciser que les investissements qui sont réalisés au sein des contrats d'assurance vie (y compris sur des supports en unités de compte) n'ont pas vocation à être arbitrés de façon trop régulière ou intempestive en deçà des durées de détention qui sont recommandées pour chaque support par l'établissement, dès lors que le placement s'inscrit dans le cadre d'un projet qui a vocation à être construit par le client dans un temps moyen/long terme et en fonction de son profil investisseur (plus de 8 ans en matière d'assurance vie).

Et qu'ainsi la communication sur le site institutionnel d'une valorisation « au jour le jour » des valeurs liquidatives des unités de compte, ne saurait en rien renforcer le conseil que se doit d'apporter l'établissement à son client, ni remettre en question le conseil qui a été promulgué par La Banque au moment de la souscription : le projet de répartition initialement préconisé ne devant pas tenir compte de la volatilité des marchés boursiers au « jour le jour ».

La Banque Postale invite pour conclure, chacun de ses clients, à se rapprocher de façon régulière de son conseiller financier en Bureau de Poste, pour obtenir une étude actualisée et personnalisée de sa situation qui pourra révéler le besoin de changer la nature de son contrat. »

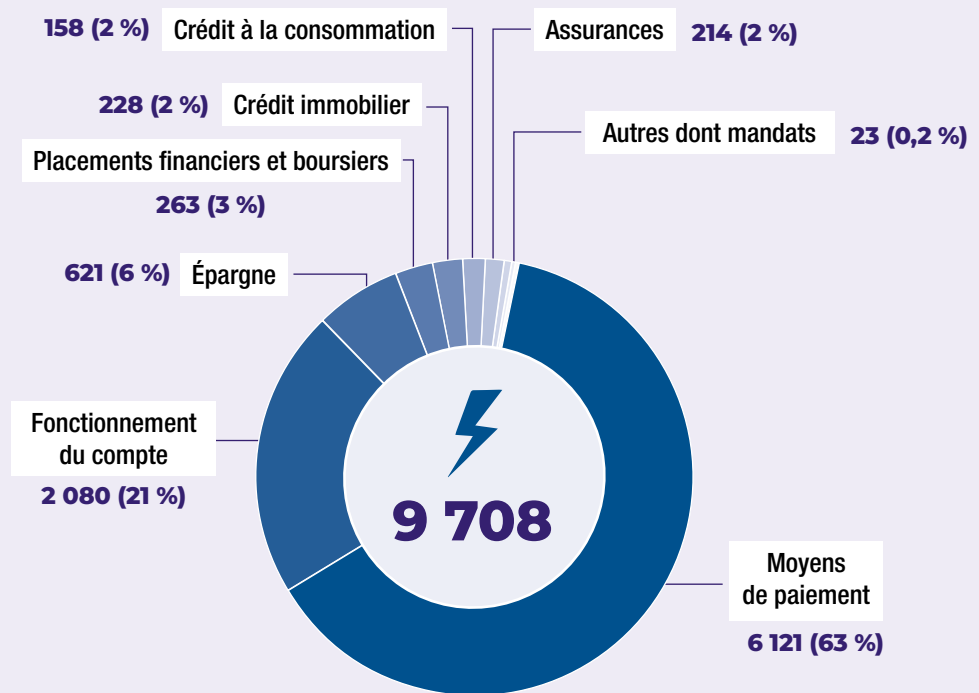


ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION relative à La Banque Postale

9 708 saisines reçues¹
+ 23 % par rapport à 2020

2 469 saisines traitées²

Répartition des saisines reçues par motif



LES CHIFFRES



15 %
des saisines
par Internet



93 %
des saisines directement
adressées par les requérants

¹ 9 362 saisines de consommateurs et 346 hors consommation.

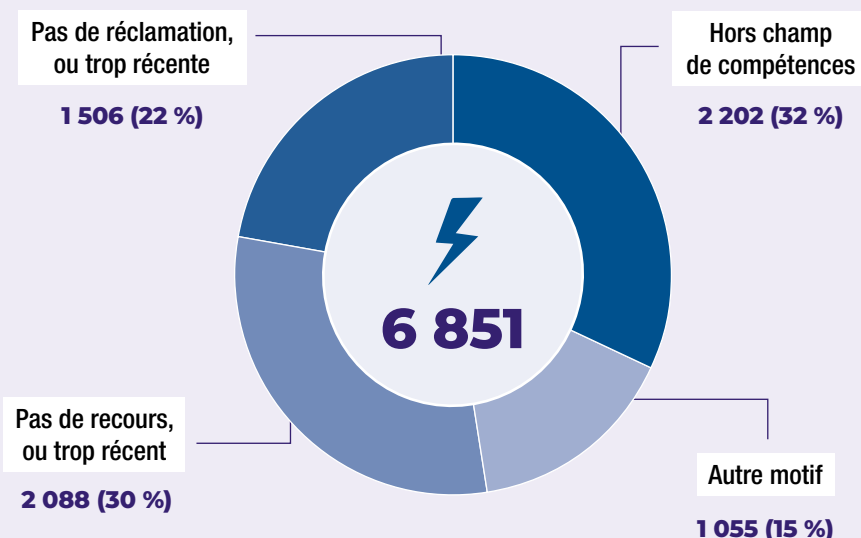
² Propositions de solutions et médiations interrompues.



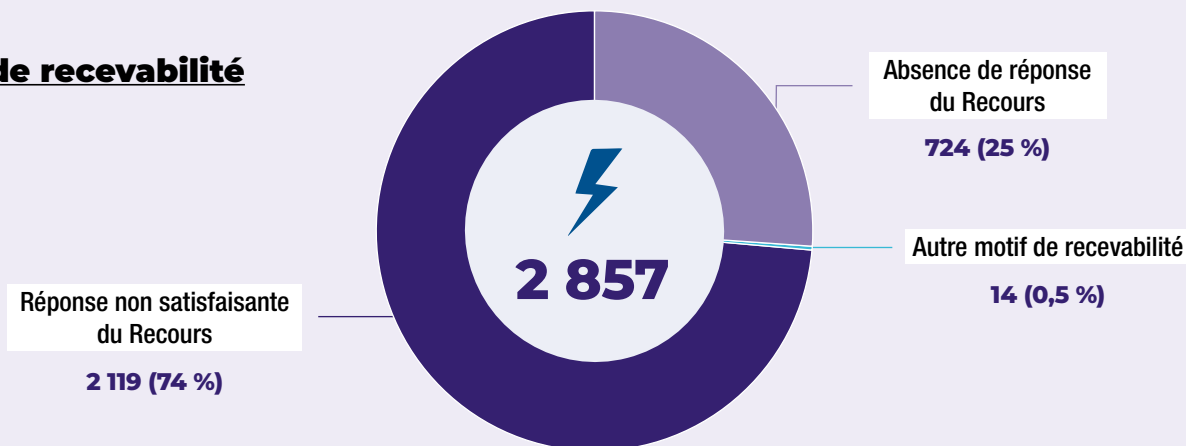
Taux de recevabilité

2021	29,43 %	
2020	21,96 %	

Motif de non recevabilité



Motif de recevabilité



52 %

des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs



84 %

des propositions acceptées par les consommateurs



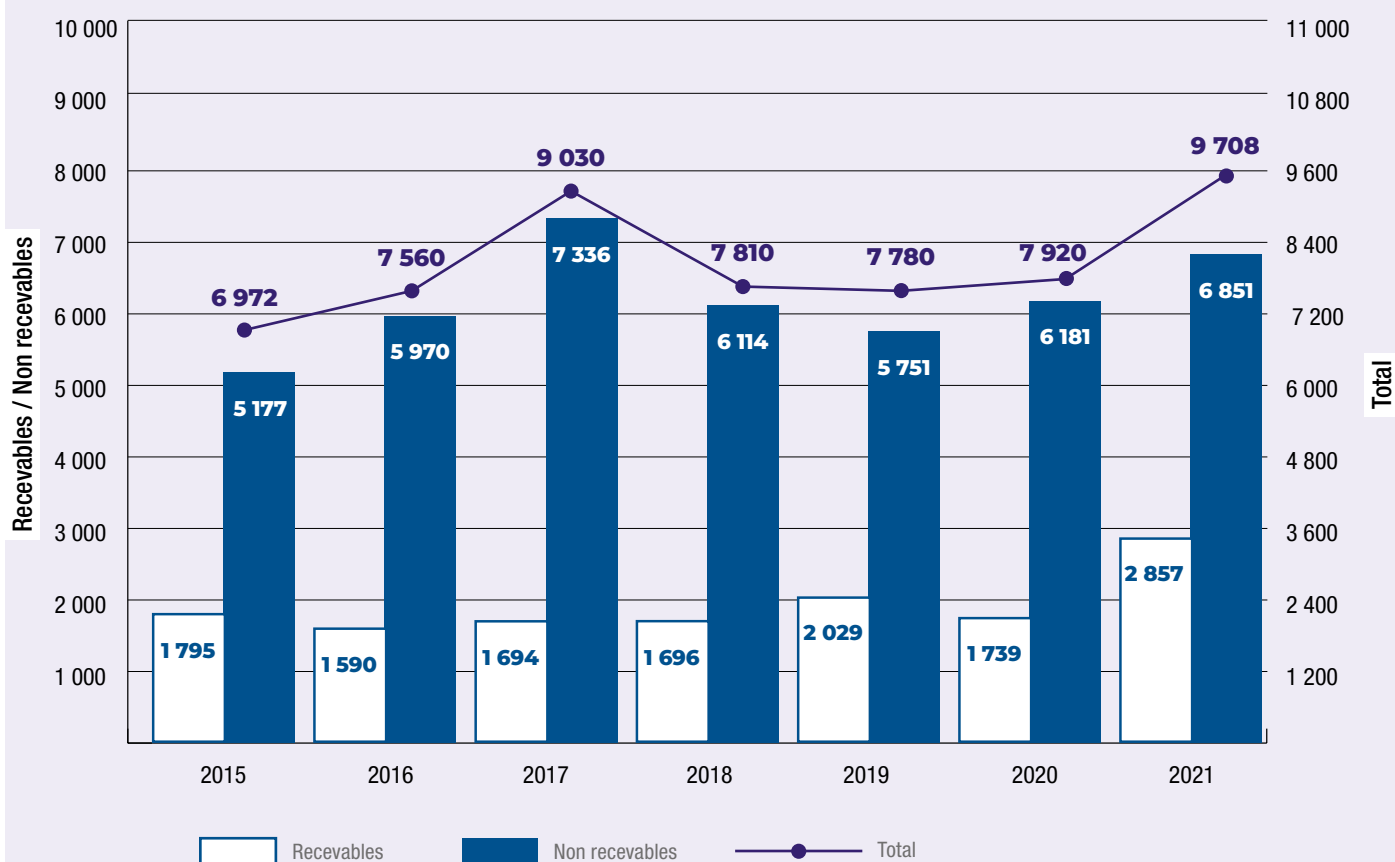
Délai d'émission moyen des propositions :

118 jours*

* Délai moyen de traitement strictement imputable au Médiateur : 89 jours



■ Évolution du nombre de saisines



Le nombre de saisines progresse de 23 %

Au cours de l'année 2021, j'ai reçu 9 708 demandes de médiation, contre 7 920 en 2020, soit une augmentation de 1 788 saisines (+ 22,57 %). L'envolée du nombre de saisine, observée à la fin du confinement de l'année 2020, s'est poursuivie en 2021.



Le nombre de dossiers recevables progresse encore plus fort en 2021

Les 9 708 dossiers ouverts se répartissent en 2 857 dossiers recevables (29 %), qui correspondent à des litiges persistants et qui donnent lieu à une instruction puis à l'émission d'une proposition adressée au requérant et à la Banque, et 6 851 dossiers non recevables (71 %) qui sont renvoyés aux demandeurs parce que les voies de recours n'ont pas été épuisées ou que le litige est hors de mon champ de compétence.

Recevabilité	Nombre	% Traité
Recevables	2 857	29.43 %
Non recevables	6 851	70.57 %
Total des saisines reçues	9 708	100,00 %

Par ailleurs, j'ai reçu 1 978 demandes de renseignement ou de réalisation d'opérations qui ne correspondent pas à des demandes de médiation mais relèvent de la gestion courante. Ces demandes sont transmises à la Banque pour qu'une suite y soit donnée.

Un dossier est recevable si, malgré la réponse apportée par la Banque, le litige persiste (73 % des cas en 2021) ou si la Banque n'a pas apporté de réponse au terme du délai qui lui est imparti (26 %). Chaque dossier recevable donne lieu à une enquête approfondie et à l'analyse des arguments des deux parties, avant communication écrite de ma proposition, qui peut être favorable, défavorable ou partiellement favorable.

■ Origine de la saisine

92,75 % des saisines ont été introduites par les plaignants eux-mêmes, et 7,25 % par des intermédiaires. Les avocats ou conseils constituent la catégorie d'intervenants la plus nombreuse, suivie par les tuteurs, curateurs ou mandataires, puis par les associations de consommateurs.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	9 004	92,75 %	100,00 %
- Par courrier	7 612	78,41 %	84,54 %
- Via Internet	1 392	14,34 %	15,46 %
Indirecte : par un intermédiaire	704	7,25 %	100,00 %
<i>dont par Internet</i>	<i>111</i>	<i>15,77 %</i>	
- avocat ou conseil	285	2,94 %	40,48 %
- tuteur, curateur ou mandataire	145	1,49 %	20,60 %
- association de consommateurs	131	1,35 %	18,61 %
- conciliateur, Défenseur des droits	21	0,22 %	2,98 %
- parlementaire ou autre élu	3	0,03 %	0,43 %
- à l'initiative de l'établissement de crédit	20	0,21 %	2,84 %
- autres	99	1,02 %	14,06 %
Total	9 708	100,00 %	

En avril 2021, des modifications ont été apportées aux conditions de saisines en ligne afin d'améliorer leur recevabilité. L'effet a été contrasté.

Sur l'ensemble de l'année, le taux de recevabilité des saisines a augmenté et le taux de recevabilité des saisines Internet a encore plus augmenté. 47 % des saisines Internet sont recevables ; 26 % des saisines postales.

En revanche, le recours aux saisines en ligne a diminué, passant sous le niveau atteint en 2019 (16 % en 2019, 23 % en 2020, 15 % en 2021).

293 litiges ont concerné des personnes morales (TPE, auto-entrepreneurs, associations locales), soit 3,02 % du nombre total de saisines. Ce chiffre ne tient pas compte de certaines saisines présentées par des professionnels libéraux, auto-entrepreneurs, travailleurs indépendants détenant un compte ouvert avec le statut de compte particulier mais utilisé à des fins professionnelles, auxquels La Banque Postale demande de détenir un compte professionnel.



Saisines reçues

Les litiges dont je suis saisi sont classifiés en huit thèmes répertoriés dans le tableau ci-dessous.

Les catégories « moyens de paiement » et « fonctionnement du compte » représentent respectivement 6 121 et 2 080 saisines, soit plus des quatre cinquième de la demande de médiation.

La catégorie « moyens de paiement » est en augmentation continue : + 290 en 2018, + 309 en 2019, + 301 saisines en 2020, + 2 659 en 2021 en raison principalement du développement des escroqueries par hameçonnage.

Les autres typologies de litiges sont stables ou en diminution, en particulier l'épargne (- 103 saisines), les placements (- 35 saisines).

Thèmes	Nombre de dossiers reçus	Nb. dossiers jugés recevables et traités par le Médiateur	Nb. dossiers jugés non recevables
MOYENS DE PAIEMENT	6 121	2 262	3 859
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...)	3 413	1 392	2 021
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	1 885	683	1 202
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...)	521	101	420
Retraits guichets	296	84	212
CESU	6	2	4
FONCTIONNEMENT DU COMPTE	2 080	243	1 837
Contestations d'écritures, contestations de frais	845	77	768
Ouverture, clôture, transfert de compte	651	93	558
Autres	238	24	214
Interdiction bancaire	148	20	128
Règlement de succession	85	15	70
Procédures civiles d'exécution	78	13	65
Découvert autorisé / non autorisé	35	1	34
EPARGNE (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée...)	621	186	435
Ordinaire	332	68	264
Logement	289	118	171
PLACEMENTS FINANCIERS / BOURSIERS (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...)	263	70	193
Assurance-vie	194	53	141
Compte-titres PEA	37	10	27
Autres produits	32	7	25
CREDIT IMMOBILIER	228	53	175
ASSURANCES	214	14	200
La Banque Postale Assurances IARD	122	3	119
La Banque Postale Assurance Prévoyance	80	10	70
La Banque Postale Assurance Santé	12	1	11
CREDIT A LA CONSOMMATION	158	27	131
AUTRES	23	2	21
Mandats	21	2	19
Divers (saisines à objets multiples)	2	-	2
TOTAL (hors tarification)	9 708	2 857	6 851



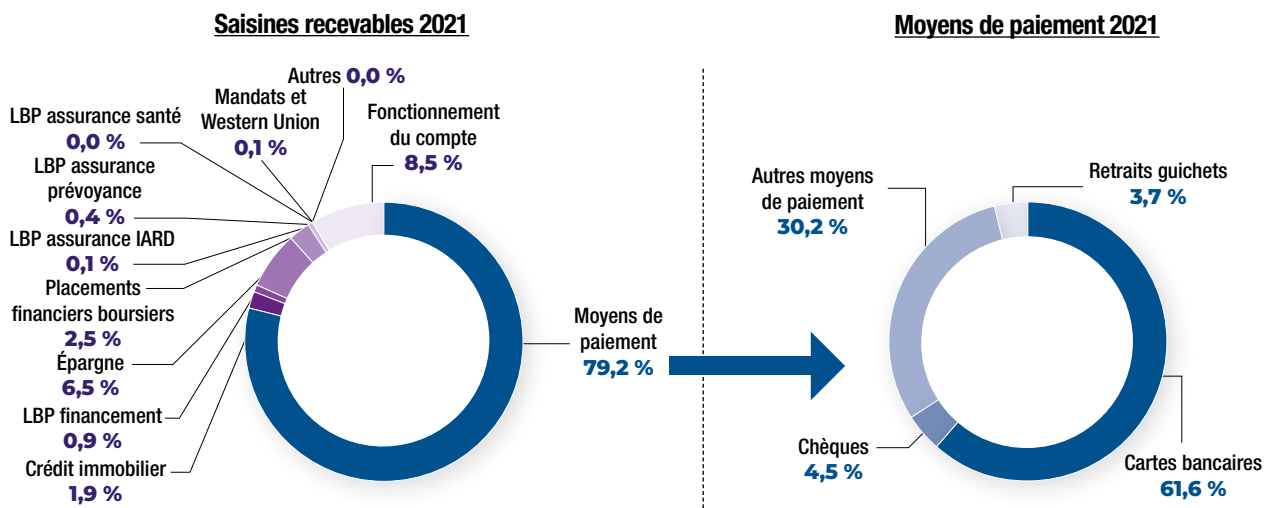
Moyens de paiement

Première catégorie en nombre de saisines reçues (6 121 saisines), c'est surtout la plus importante en nombre de propositions émises (79,2 % soit 2 262 propositions). La part des litiges relatifs aux cartes de paiement représente 61,54 % des propositions rendues sur les moyens de paiement, loin devant les chèques (4,46 %) et les retraits aux guichets (3,71 %).

La catégorie « autres moyens de paiement » (1 885 saisines) est en doublement par rapport à 2020, en raison d'un nombre important de contestations sur les virements, sa part relative au sein des moyens de paiement s'accroît également à 30,79 % contre 28,04 % en 2020.

Les escroqueries par hameçonnage se sont encore intensifiées en 2021 et concernent aussi bien les achats par carte bancaire que les virements. Pour les virements frauduleux, les sommes en jeu sont souvent importantes. Le manque de vigilance des consommateurs, la maîtrise approximative des outils et usages digitaux, l'isolement et la fragilité des personnes en période de crise sanitaire, mais aussi l'activité intense des escrocs à l'occasion du basculement à l'authentification forte, expliquent l'ampleur du phénomène.

Répartition par thème des saisines recevables



Fonctionnement du compte

Bien que nombreuses, les saisines de cette catégorie (2 080) sont en très forte diminution par rapport à 2020 tant en nombre (- 478 saisines, soit -18,69 %) qu'en proportion du total des litiges reçus (- 11 points de 32,30 % à 21,49 %).

De façon plus récurrente, les saisines peuvent concerner les ouvertures de compte (droit au compte) ou plus fréquemment les clôtures (clôtures d'office, clôtures tardives, contestation de la dette), notamment dans le cadre de la mobilité bancaire, où les difficultés persistent (le mandat de mobilité n'est pas exécuté totalement, des prélèvements sont présentés après la date prévisionnelle de transfert, et les comptes sont clôturés avec dette). Les transformations de comptes, par exemple la désolidarisation de comptes joints, sont source d'erreurs, d'incompréhension et de mécontentement. L'attribution d'une autorisation de découvert ou son montant font l'objet de contestations généralement non recevables, car relevant strictement de la politique de risque de La Banque Postale. Les contestations d'écritures regroupent des demandes variées : des frais bancaires ou des saisies, quelques associations de comptes, les délais d'enregistrement, le traitement des dossiers de succession, les demandes de relevés de comptes récents ou anciens, l'accès à la Banque en ligne ou l'activation de Certicode Plus sur le smartphone. En matière de frais, il est fréquent que les requérants saisissent le Médiateur pour obtenir un geste commercial que la Banque a refusé de leur consentir, ou pour contester le principe d'un barème de frais (frais de traitement des dossiers de succession, par exemple). De telles demandes relèvent de la politique commerciale et tarifaire de

La Banque Postale, le Médiateur ne peut y donner suite. Les dossiers de « clients fragiles » ne sont plus très nombreux. Ils semblent bien pris en charge par La Banque Postale.

Épargne

621 saisines ont concerné l'épargne, soit 6,40 % du nombre total de saisines et 6,51 % des dossiers recevables (186). L'épargne est un sujet sensible, et les contraintes réglementaires de la Banque sont souvent mal comprises par ses clients.

En matière d'épargne-logement (289 saisines, dont 118 recevables), de nombreux titulaires contestent la clôture d'office de leur PEL en raison d'une insuffisance de versement, la transformation de leur plan en compte sur livret à l'issue de la période de mise à terme, les difficultés pour obtenir un prêt (et la prime d'épargne) car le taux auquel le prêt aurait dû être consenti aurait été supérieur au taux d'usure fixé trimestriellement par la Banque de France.

Plusieurs litiges ont concerné des PEL en cours de transfert, soit vers La Banque Postale soit plus généralement de La Banque Postale vers une autre banque, pour lesquelles les opérations avaient été initiées sans être finalisées. Le Médiateur prend alors contact avec les services spécialisés des deux établissements pour rechercher une issue. Concernant la prime d'État, des incompréhensions fréquentes et quelques anomalies conduisent à expliquer le montant de la prime et ses conditions d'octroi. Enfin, quelques litiges ont porté sur les prélèvements sociaux des non-résidents et le Médiateur a dû rappeler la nécessité de produire un formulaire d'auto-certification.



Les litiges d'épargne ordinaire sont en diminution (332 saisines, dont 68 recevables en 2021 vs 445 saisines, dont 113 recevables en 2020) : les saisines tendant à la récupération du solde de comptes clôturés pour motifs réglementaires (absence de données essentielles concernant leur titulaire, comme la date ou le lieu de naissance) ou pour compte inactif (loi Eckert) sont moins nombreuses. Les saisines concernent aussi des contestations de solde sur des livrets physiques lors de la dématérialisation (opérations non inscrites souvent anciennes), des retraits sur les Livrets A de mineurs ou de majeurs protégés, des ouvertures non finalisées.

Concernant les LEP (livrets d'épargne populaire), les litiges concernent régulièrement la production des avis d'imposition pour justifier de l'éligibilité à leur détention, et les demandes de réouverture.

Crédit immobilier

228 saisines ont concerné le crédit immobilier (2,35 % des saisines), dont 53 recevables (1,85 % des saisines recevables), des chiffres en diminution (4,20 % des saisines en 2020).

Les litiges portent sur le montant des prêts, les intérêts intercalaires, les délais de traitement (instruction des demandes de prêt, décaissement), les remboursements anticipés (délai de mise en œuvre, montant, indemnités de remboursement anticipé, inscriptions FICP), les désolidarisations et transferts de prêt, les demandes de suspension d'échéances, des renégociations antérieures non prises en compte.

Crédit à la consommation

158 saisines ont concerné des crédits à la consommation (1,63 % des saisines vs 3,08 % en 2020), dont 27 recevables. Les litiges portent sur des remboursements anticipés totaux, le montage du crédit, des rachats sortants, la rétrocession des frais, la gestion

du crédit, le défaut de conseil lors de la souscription d'une offre promotionnelle « dernière mensualité remboursée », le conseiller ayant parfois omis de préciser que cette offre ne pouvait pas se cumuler avec le bénéfice d'un taux dérogatoire.

Placements financiers et boursiers

263 saisines ont concerné les placements financiers et boursiers, soit 2,71 % des saisines dont 70 dossiers recevables (2,45 %).

Les litiges concernent principalement la qualité des conseils prodigués au regard de l'horizon de placement des supports souscrits et de la sensibilité des clients aux risques des marchés financiers. Plusieurs affaires ont également trait à la pertinence de procéder à la clôture d'un ancien contrat d'assurance-vie suivie d'une nouvelle adhésion, alors que ce type d'opérations comporte des conséquences fiscales et sociales pour les assurés. Plusieurs litiges concernent également les délais observés pour réaliser des arbitrages ou des rachats (partiels ou totaux) dans un contexte de marchés boursiers très volatils.

Plusieurs dossiers révèlent par ailleurs une méconnaissance des règles concernant l'application des prélèvements sociaux lors de retraits d'espèces sur un Plan d'Epargne en Actions ou lors de la clôture de celui-ci.

Assurances

214 saisines ont concerné les assurances (Prévoyance, IARD et Santé), soit 2,2 % des saisines et 0,5 % des litiges traités (14).

S'agissant de la Prévoyance (10 litiges traités), les litiges concernent le caractère aléatoire du coût total des primes à payer lorsque les adhérents optent pour le règlement de cotisations viagères. Les autres affaires ont trait aux conditions de mise en œuvre des contrats.

■ Dossiers non recevables

Un dossier n'est pas recevable lorsque toutes les voies de recours n'ont pas été épuisées (incompétence procédurale) ou lorsque l'objet du litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur (incompétence sur le fond du litige).

Incompétence procédurale

6 851 litiges n'ont pas été recevables en 2021, dont 4 649 pour incompétence procédurale du Médiateur (68 %).

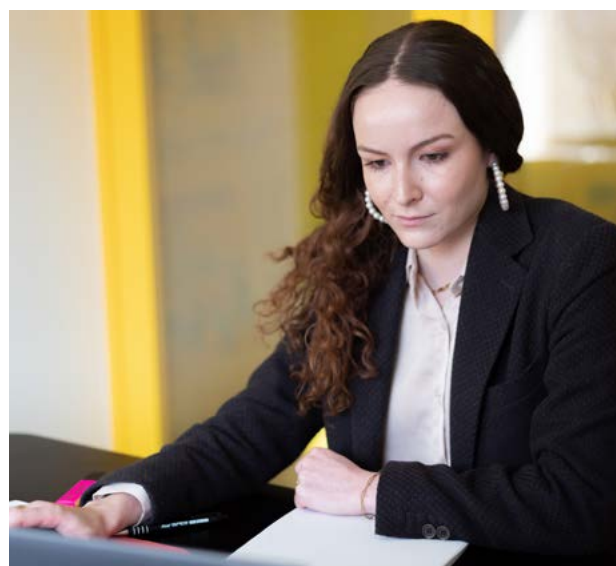
Toute médiation est rendue impossible, en vertu de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, lorsque le réclamant n'a pas respecté strictement les étapes préalables à la saisine du Médiateur.

Les clients de la Banque maîtrisent mal les conditions de saisine du Médiateur. La médiation reste trop souvent perçue par les consommateurs comme une émanation ou un substitut du Service Client. Sur les 4 141 dossiers déclarés non recevables pour processus de réclamation non abouti, 1 369 (33,05 %) n'avaient fait l'objet d'aucune réclamation préalable et 2 001 (48,32 %) n'avaient fait l'objet d'aucune intervention en recours après une première réclamation restée infructueuse.

Les sources d'information ne manquent pas cependant. Outre La Banque Postale, qui fait souvent figurer (verso des relevés de compte, convention de compte, contrats, brochures tarifaires, site internet, etc.) le parcours de réclamation du client, le site internet du Médiateur insiste encore plus qu'auparavant sur les démarches obligatoires préalables à une saisine. Je les rappelle aussi systé-

matiquement quand j'accuse réception aux réclamants qui présentent des saisines non abouties.

Pour qu'un litige puisse être examiné en médiation, le demandeur doit justifier au préalable avoir déposé une réclamation écrite afin de résoudre son différend directement auprès du Service Client concerné puis avoir demandé le réexamen de son litige en adressant un recours écrit à La Banque.





Incompétence procédurale	Dossiers	Part
Processus de réclamation inabouti	4 141	89,07 %
dont pas d'intervention en recours	2 001	48,32 %
dont pas de réclamation préalable	1 369	33,06 %
dont absence de preuve de réclamation / recours	547	13,21 %
dont réclamation préalable trop récente	137	3,31 %
dont intervention en recours trop récente	87	2,10 %
Demande infondée ou abusive	285	6,13 %
dont absence de qualité ou d'intérêt à agir	113	39,65 %
Trop tardif	10	0,22 %
Non client de La Banque Postale	153	3,29 %
Examen par un autre	60	1,29 %
TOTAL	4 649	100,00 %

- La saisine prématurée, ou « processus de réclamation inabouti », est donc le principal motif de non recevabilité des dossiers : c'est 89,07 % des saisines non recevables pour incompétence procédurale. Lorsque le dossier est non recevable pour ce motif, le Médiateur l'invite à saisir le niveau approprié et l'informe qu'il peut représenter sa requête s'il n'a pas obtenu de réponse dans le délai requis, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Banque. La proportion de situations dans lesquelles la réclamation ou le recours est mentionnée sans que la preuve en soit apportée s'accroît au point de devenir significative 23 items en 2020 (0,6 % des incompétences procédurales), 547 en 2021 (13,21 %).
- La catégorie « trop tardif » devient marginale avec 10 saisines (150 en 2020). Elle concerne des saisines formulées dans un délai supérieur à un an à compter de la première réclamation écrite auprès de la Banque.
- Les parties ont la possibilité de se faire représenter ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation. L'intervenant doit alors justifier d'une qualité et d'un intérêt à agir (mandataire ou ayant droit, mandataire judiciaire, association de consommateurs, etc.). Or, il arrive que des tiers saisissent le Médiateur pour le compte d'un réclamant, sans justification particulière et sans mandat valable. 113 saisines ont été déclarées non recevables pour ce motif, le secret professionnel interdisant au Médiateur, comme à la Banque, de délivrer des informations à des personnes non habilitées.
- Certains réclamants ne sont pas clients de La Banque Postale (153 saisines) : personnes à la recherche d'un livret dont ils ont perdu la trace, bénéficiaires de chèques tirés sur La Banque Postale, clients d'autres établissements qui contestent une opération sur un distributeur de billets de La Banque Postale. Ils ont été renvoyés vers leur établissement bancaire pour y déposer une réclamation. Leur nombre a plus que doublé, 63 en 2020, mais leur proportion demeure identique (1,4 % des incompétences procédurales).
- « L'examen par un autre » (60 saisines) concerne des litiges pour lesquels une procédure judiciaire est en cours ou un jugement a été rendu.

Incompétence sur le fond du litige

32 % des saisines non recevables (2 202) l'ont été pour incompétence du Médiateur sur le fond du litige. J'ai en effet pour principe de ne pas m'immiscer dans un certain nombre de domaines qui relèvent de la responsabilité de la Banque.

Incompétence sur le fond	Dossiers	Part
Médiateur incompétent	1 605	72,89 %
Politique tarifaire	576	35,89 %
Gestion courante	336	20,93 %
Politique de risque	297	18,50 %
Médiateur de l'Assurance	197	12,27 %
Demande d'information	84	5,23 %
Politique commerciale	73	4,55 %
Autres médiateurs	38	2,37 %
La Poste Mobile	4	0,25 %
Autre incompétence sur le fond ⁽¹⁾	597	27,11 %
TOTAL	2 202	100,00 %

(1) Notamment des litiges privés, commerciaux ou des escroqueries, dans lesquels l'établissement bancaire n'est pas partie prenante et dont la responsabilité n'est pas engagée. Ces affaires relèvent le plus souvent des autorités judiciaires.



J'ai très souvent été saisi pour des actes de gestion courante : les demandes sont diverses, elles ne justifient pas une médiation, mais une intervention simple de la part des services opérationnels de la Banque, comme par exemple l'envoi de duplicata de relevés de compte, le retour aux relevés papier (contestation de la dématérialisation), l'envoi d'un carnet de chèques, etc. Plusieurs saisines ont concerné des difficultés à activer le service d'authentification forte sur le smartphone. Compte tenu des particularités techniques de ces demandes, qui ne peuvent être résolues que par une cellule informatique nationale, j'ai recommandé à La Banque Postale de confirmer aux clients concernés la prise en charge de leur demande et d'assurer leur suivi effectif et personnalisé jusqu'à l'activation du service.

J'ai pour principe de ne pas m'immiscer dans la politique de risque de l'établissement : demandes de prêt à la consommation ou de rachats de crédits, demandes de report d'échéance de prêt, d'octroi d'échéancier de remboursement, d'autorisation ou d'augmentation de découvert, contestations de la réduction ou de la suppression du découvert autorisé, contestations de clôtures de comptes à l'initiative de La Banque Postale qui relèvent du strict exercice du métier d'établissement de crédit.

Je me déclare non compétent sur les demandes de remises de frais, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur de service, c'est-à-dire lorsque la contestation porte exclusivement sur la politique tarifaire de la Banque. Depuis que les pouvoirs publics ont demandé aux banques, fin 2018, de plafonner les frais d'incidents bancaires pour protéger le pouvoir d'achat des personnes financièrement fragiles, les contestations de frais de la part de cette catégorie de clientèles sont devenues rares.

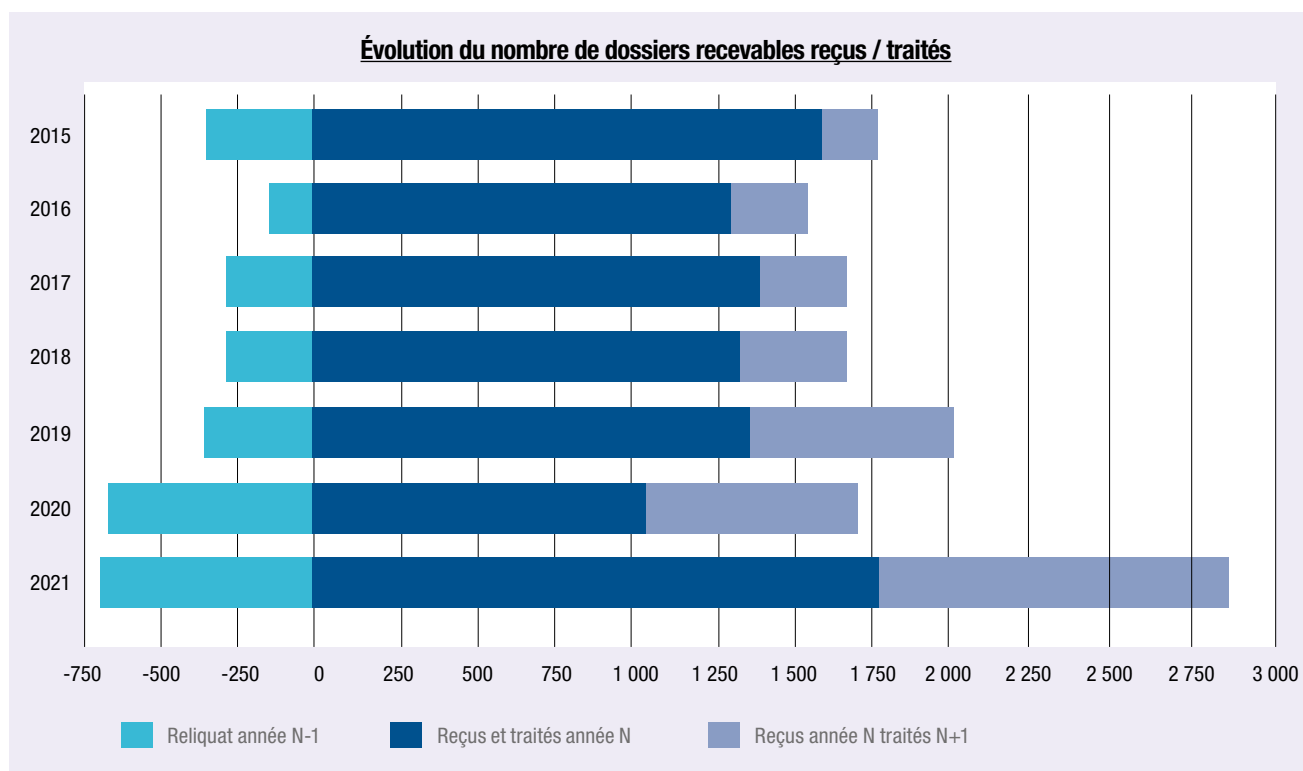
Je décline enfin ma compétence sur les litiges relevant :

- du Médiateur de l'Assurance (gestion des contrats d'assurance-vie, IARD, Santé), ou d'autres médiateurs lorsque le requérant n'est pas client de La Banque Postale ;
- de la politique commerciale : demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers (hors cas d'exonération prévus par la loi) ou des frais de renégociation.

■ Délais de traitement

Le présent rapport d'activité porte sur les dossiers traités entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021. En 2021, les médiations ont été rendues pour partie sur des saisines recevables de l'année 2020 (675) et pour partie sur des saisines recevables de l'année 2021 (1 794).

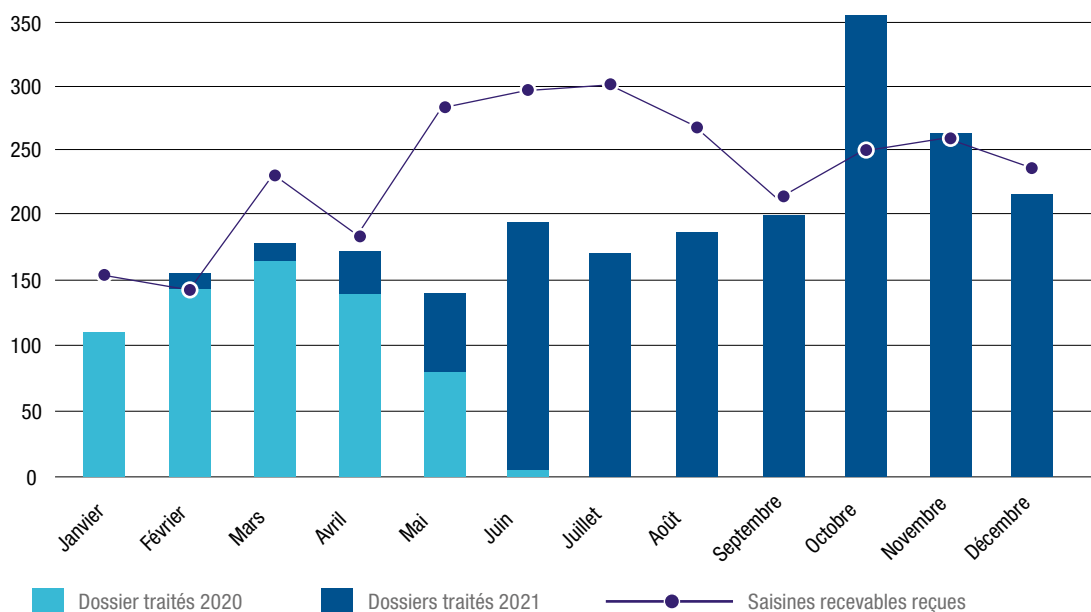
Au total, 2 469 médiations ont été rendues en 2021 pour 2 857 saisines déclarées recevables au cours de la même année, soit un taux d'efficacité de 86 %.



Alors qu'en 2019 et 2020, les flux avaient fortement varié selon les trimestres (afflux conséquent de saisines au 1^{er} quadrimestre 2019 ralentissement durant les cinq premiers mois de l'année), la réception des saisines a peu varié d'un trimestre à l'autre en 2021. La recevabilité des saisines, en revanche, s'est notablement améliorée après au fil de l'année. 25 % au premier trimestre, 29 % au deuxième, 31 % au troisième et 32 % au quatrième.



Traitement des dossiers 2020 / 2021



La période de janvier à mai 2021 a donc été mise à profit pour résorber le stock de saisines 2020.

Cette conjonction d'évènements a conduit à démarrer l'année 2021 avec 675 saisines de l'année 2020 en attente de traitement, et à la terminer avec un nouveau reliquat de 1 063 saisines à instruire.

Temps de constitution de dossiers complets

Le Médiateur ne peut débiter une médiation qu'après réception d'un dossier complet de La Banque Postale. Il n'a, par nature, pas accès aux systèmes d'information de La Banque Postale. Il travaille à partir des pièces que lui fournissent La Banque Postale et les requérants.

Le délai moyen de réception des pièces en provenance de La Banque Postale a été de 27,50 jours pour les dossiers de 2020 et de 28,98 jours pour les dossiers de 2021, soit un délai moyen de 28,58 jours pour l'activité 2021, en augmentation de 3,27 jours par rapport à 2020. Le Médiateur doit ensuite compléter son analyse par des échanges de courriers électroniques ou des appels téléphoniques directement auprès des services ou des requérants avant de pouvoir émettre une proposition.

Délai d'émission des propositions

L'orientation des dossiers a été effectuée 2,43 jours après leur enregistrement. Les notifications de recevabilité des saisines recevables ont été établies en 1,14 jour en moyenne après l'orientation. Ainsi, la notification de la recevabilité de la saisine a été envoyée 3,57 jours après son enregistrement, soit un délai peu différent de celui de 2020 (3,45 jours) alors que le nombre de saisines traitées en 2021 (recevable et non recevables) s'est accru de 64 %.

Le délai global de traitement des dossiers entre la notification de l'accusé de réception et l'envoi de la proposition au réclamant a été de 117,92 jours en moyenne, à peine plus qu'en 2020 (117,54 jours) alors que le nombre de litiges traités a augmenté de 45 %.

Les requérants sont systématiquement avisés de la prolongation du délai de traitement de leur saisine quand il apparaît qu'elle excèdera le délai de 90 jours.

Délai de traitement des dossiers traités en 2021

Identification	Reçus 2020		Reçus 2021		Total		Cumul
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	
Moins 5 sem.	8	1,19 %	250	13,94 %	258	10,45 %	10,45 %
5 à 9 sem.	22	3,26 %	188	10,48 %	210	8,51 %	18,96 %
10 à 13 sem.	62	9,19 %	190	10,59 %	252	10,21 %	29,16 %
14 à 18 sem.	135	20,00 %	178	9,92 %	313	12,68 %	41,84 %
19 à 22 sem.	216	32,00 %	727	40,52 %	943	38,19 %	80,03 %
23 à 26 sem.	154	22,81 %	173	9,64 %	327	13,24 %	93,28 %
Plus 26 sem.	78	11,56 %	88	4,91 %	166	6,72 %	100 %
Total	675	100 %	1794	100 %	2469	100 %	

Le délai strictement imputable au Médiateur pour émettre une proposition, une fois décompté le temps de réponse des services, a été en moyenne de 89,35 jours, en amélioration de 2,88 jours par rapport à l'année 2020 (92,23 jours).

Délai de traitement imputable au Médiateur des dossiers traités en 2021

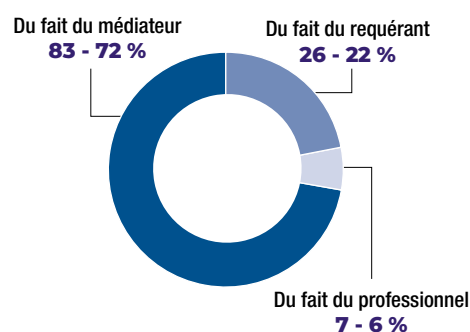
Identification	Reçus 2020		Reçus 2021		Total		
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Cumul
Moins 5 sem.	66	9,78 %	497	27,70 %	563	22,80 %	22,80 %
5 à 9 sem.	44	6,52 %	194	10,81 %	238	9,64 %	32,44 %
10 à 13 sem.	87	12,89 %	192	10,70 %	279	11,30 %	43,74 %
14 à 18 sem.	187	27,70 %	526	29,32 %	713	28,88 %	72,62 %
19 à 22 sem.	191	28,30 %	283	15,77 %	474	19,20 %	91,82 %
23 à 26 sem.	69	10,22 %	64	3,57 %	133	5,39 %	97,21 %
Plus 26 sem.	31	4,59 %	38	2,12 %	69	2,79 %	100 %
Total	675	100 %	1794	100 %	2469	100 %	

■ Nature des conclusions

Sur les 2 469 saisines recevables traitées, 2 353 médiations ont été rendues (95 %) et 116 ont été interrompues (5 %).

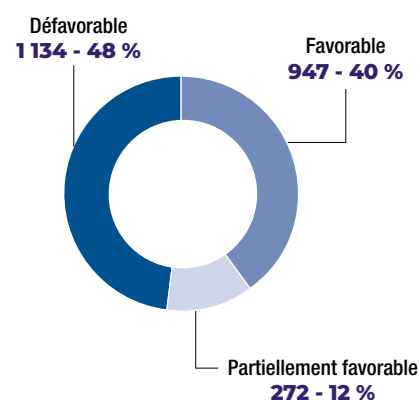
Conclusion des médiations	2020	2021	Total	Part
Médiations interrompues	31	85	116	5 %
Médiations rendues	644	1 709	2 353	95 %
Total	675	1 794	2 469	100 %

- **Médiations interrompues** : les médiations sont dites « interrompues » lorsqu'il n'y a plus matière à poursuivre une médiation. On recense trois motifs d'interruption :
 - **du fait du Médiateur**, les dossiers réglés avant que l'instruction du litige ne soit menée à son terme, (83),
 - **du fait du requérant**, en cas de désistement (26),
 - **du fait du professionnel**, quand il apparaît que le requérant n'est pas client de La Banque Postale, qu'une décision judiciaire a été rendue ou qu'une procédure est en cours (7).



Ces médiations interrompues donnent lieu à un courrier de clôture, après un examen rapide du dossier.

- **Médiations rendues** : elles donnent lieu à une analyse approfondie des faits et du référentiel juridique et se concluent par une proposition favorable, partiellement favorable ou défavorable au requérant. La proportion de propositions favorables et partiellement favorables atteint 52 %, en très forte augmentation par rapport à 2020 (32 %). Pour 494 litiges, parmi les 947 litiges s'étant soldés par une issue favorable, La Banque Postale s'est déclarée disposée à donner pleine satisfaction à la revendication indemnitaire du requérant. L'instruction de ces dossiers s'en est trouvée grandement allégée. **Ce résultat s'explique notamment par les très nombreux dossiers d'escroqueries pour lesquels aucun motif de remboursement n'a été constaté en amont de la médiation, ni dans le cours du processus de médiation, et par ceux relatifs à des mises en conformité réglementaire, qui peuvent illustrer un certain manque de pédagogie mais pas une faute de la Banque.**



■ Contestations des médiations

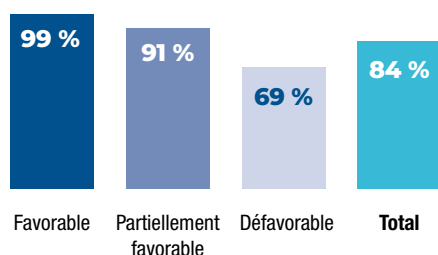
Mes propositions sont simultanément transmises au requérant et à La Banque Postale, accompagnées d'un formulaire sur lequel les parties sont appelées à manifester leur désaccord éventuel. Elles disposent d'un délai de 14 jours à compter de la date figurant sur la proposition pour accepter ou refuser son application. Le silence vaut acceptation. Celles des parties qui souhaitent refuser la position du Médiateur doivent lui renvoyer le formulaire par courrier ou par voie électronique.

La Banque Postale n'a refusé aucune proposition émise. 382 requérants les ont refusées.

84 % des requérants ont donc accepté les conclusions des médiations rendues. C'est un bon résultat compte tenu de la forte proportion d'avis défavorables (48 %). Ces avis défavorables recueillent un taux d'acceptation de 69 %. Ce chiffre semble confirmer tout l'intérêt de l'effort du Médiateur à faire œuvre de pédagogie lorsqu'il ne peut pas donner satisfaction, un tiers neutre et impartial étant parfois jugé plus crédible pour expliquer le cadre juridique d'un dossier ou pour « décortiquer » un calcul de taux ou de frais.

Taux d'acceptation des médiations	Refus	Acceptation	Total	% Accept.
Favorable	10	937	947	99 %
Partiellement favorable	24	248	272	91 %
Défavorable	348	786	1 134	69 %
TOTAL	382	1 971	2 353	84 %

Taux d'acceptation des médiations rendues



En cas de désaccord, les requérants peuvent se pourvoir devant les tribunaux, à l'encontre de la seule décision de La Banque Postale, la position du Médiateur n'étant pas susceptible de recours.

Le résultat de la médiation reste confidentiel. Les requérants sont informés que ma position et les informations recueillies au cours de la médiation sont confidentielles et ne peuvent être divulguées aux tiers ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord express des parties.

■ Aspects financiers

Lorsque je suis saisi d'un litige, je vérifie si La Banque Postale s'est conformée au droit et je peux être amené à proposer une solution visant à restaurer la situation telle qu'elle aurait dû être sans l'erreur commise. Je peux parfois proposer en complément une réparation financière lorsque l'erreur a entraîné des conséquences particulièrement graves.

Sur 2 469 médiations traitées, j'ai proposé d'indemniser 932 requérants (3,75 %) pour un montant total de 2 360 721 euros près de quatre fois plus qu'en 2020 (672 811 €). Le montant moyen s'est établi à 2 533 € par dossier indemnisé (1 398 € en 2020). L'amplitude des indemnisations va de 6,90 € à 63 000 €.

Les moyens de paiement représentent plus de 80 % du montant total, l'essentiel du solde revenant aux problématiques d'épargne (10 %) et de placements (5 %).

De nombreuses propositions favorables ne se concluent pas par une indemnisation : c'est notamment le cas lorsque le Médiateur a procédé à des recherches pour permettre au requérant de retrouver la trace d'un compte d'épargne, pour rouvrir un compte clôturé à tort, pour rectifier une erreur d'écriture, pour obtenir la résiliation d'un contrat, pour la restitution d'avoir, etc. À ce titre, l'indemnisation moyenne proposée ne reflète pas tous les enjeux des demandes de médiation.

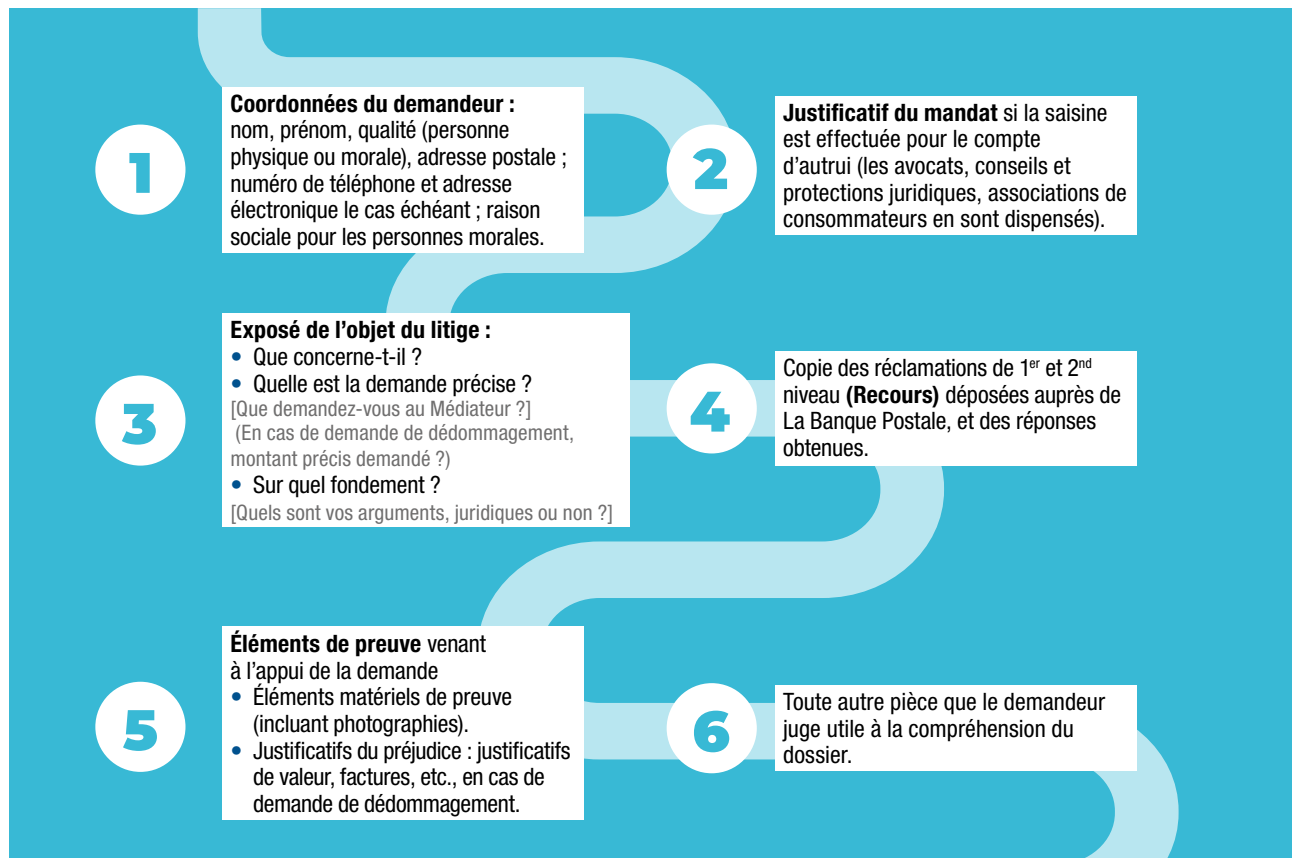






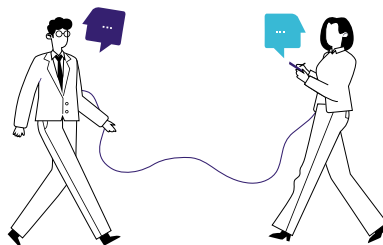
Comment faire appel au Médiateur de la consommation ?

La saisine doit être rédigée lisiblement en langue française et comporter les informations et pièces suivantes :



La Médiation est une entité indépendante.

Il faut lui présenter un dossier complet, **après avoir épuisé tous les recours internes**, sans omettre les pièces des dossiers que vous avez précédemment déposés auprès de La Banque Postale ou d'une autre filiale.



Le dossier complet doit être envoyé :



Par courrier

**Le Médiateur de la consommation
de La Banque Postale**
115 rue de Sèvres
Case Postale G009
75275 PARIS CEDEX 06



Via internet

<https://mediateur.grounelaposte.com/pages/faire-appel-au-mediateur-saisine-en-ligne>



<https://mediateur.grounelaposte.com>

04/2022 - Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale - Droits réservés

ISSN 2648-9724

Conception et réalisation : **CARACTER**

Crédits photo : Kim Redler, Tim Gouw

Impression : Le magasin du Print