

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Médiateur de la consommation
auprès du groupe La Poste

ÉDITORIAL



Éric Moitié

Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste

La Médiation auprès du groupe La Poste a connu en 2023 une activité en forte augmentation. Le nombre de saisines recevables est passé de 5 280 en 2022 à 10 007, soit une augmentation de 89 %. Ce volume d'activité résulte de la forte croissance du nombre de dossiers reçus (24 412, + 83 %) conjuguée à la stabilité du taux de recevabilité à 41 %.

Les causes de cette très forte progression sont diverses :

- **Une meilleure connaissance des dispositifs** de règlement amiable des litiges par les consommateurs qui s'orientent plus facilement vers les médiateurs.
- **Une action volontaire de simplification** des modalités de saisine en ligne a rendu celle-ci plus aisée et plus simple, faisant progresser ce mode de saisine qui représente en 2023 47 % des dossiers reçus contre 23 % en 2022 (et devient même largement majoritaire pour les saisines Courrier Colis Chronopost et Nouveaux Services).
- **La mise en application de la recommandation de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation** (CECMC) et de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) qui préconise de rendre possible la saisine du médiateur par le consommateur 60 jours après le dépôt de sa première réclamation ou dès lors qu'il a reçu une réponse ne lui donnant pas satisfaction. Ces recommandations ont conduit nombre de professionnels à simplifier leur parcours de réclamation en supprimant le deuxième niveau du service client.

Cet accroissement a nécessité un renforcement très important de l'équipe.

Toutefois, le temps de recruter, former et professionnaliser ces renforts a généré une tension sur le délai de traitement des dossiers qui est passé de 92 à 124 jours. Ce délai est évidemment préjudiciable au consommateur, qui attend une réponse plus rapide à sa demande. Je note néanmoins que le taux de réponses favorables ou partiellement favorables au consommateur demeure à un niveau élevé, représentant 65 % des propositions émises.

Les médiations liées aux activités Banque et assurances représentent désormais 61 % des saisines recevables. Les contestations de paiement sont toujours le motif de saisine le plus important, souvent en lien avec des escroqueries. Les fraudes au faux conseiller se sont multipliées, et si les messages de prévention et l'écho médiatique de ce phénomène ont pu alerter les consommateurs, cela reste un des sujets générant le plus d'attente de la part des requérants, avec les virements frauduleux. Les autres objets de litiges fréquemment rencontrés portent sur des questions de tarification (notamment sur les frais liés à des incidents de paiement) ou ont trait aux difficultés d'ouverture ou de clôture de comptes.

Les médiations liées à Colissimo (23 % du total), au Courrier (7 %), à Chronopost (9 %) ont également été en forte croissance. Leur doublement a été caractérisé par une part beaucoup plus importante de saisines réalisées en ligne (64 % contre 37 % l'an dernier). Prises en charge par une équipe dédiée, les saisines recevables ont été traitées en 98 jours, ce qui reste un délai honorable, mais malheureusement dégradé par rapport à 2022 (53 jours).

L'année 2023 a donc été marquée par une très forte activité. J'en profite pour **saluer l'engagement des équipes** dans le traitement des saisines. De nombreux défis se présentent en 2024, et nous continuerons à actionner tous les leviers disponibles. Ainsi nous accueillerons de nouveaux collaborateurs, nous continuerons à améliorer le fonctionnement de notre système d'information et du site de la médiation, et nous maintiendrons à un haut niveau l'engagement de tous.

Nous ne pouvons que nous réjouir de faciliter l'accès à la médiation, la tâche nous revenant d'assurer ce recours au meilleur niveau de qualité.

SOMMAIRE

01 **L'activité des équipes du Médiateur** 05
- Missions et actions 06
- Équipes et ressources 09

02 **Bilan et chiffres clés 2023** 11
- Activité de la médiation groupe La Poste 12
- Activité de la médiation Courrier - Colis - Chronopost 16
- Activité de la médiation Banque et assurances 28

03 **Les grands types de litiges** 32
- Courrier 33
- Colis 38
- Chronopost 42
- Banque et assurances 45

04 **Les recommandations phares du Médiateur** 64
- Branche Grand Public et Numérique (BGPN) 65
- Branche Services-Courrier-Colis (BSCC) 68
- Chronopost 70
- Banque et assurances 73

Liens utiles 79





01

L'activité des ÉQUIPES du MÉDIATEUR

LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION

LA GRATUITÉ

Sans frais pour le requérant.

L'INDÉPENDANCE ET L'IMPARTIALITÉ

J'exerce mon activité en toute indépendance. Je ne reçois aucune instruction sur les dossiers en charge. Cela me permet d'exercer ma mission de façon impartiale, sans *a priori*.

L'ASPECT NON CONTRAIGNANT

Les parties sont libres d'accepter ou non mes propositions et peuvent quitter la médiation à tout moment.

LA CONFIDENTIALITÉ

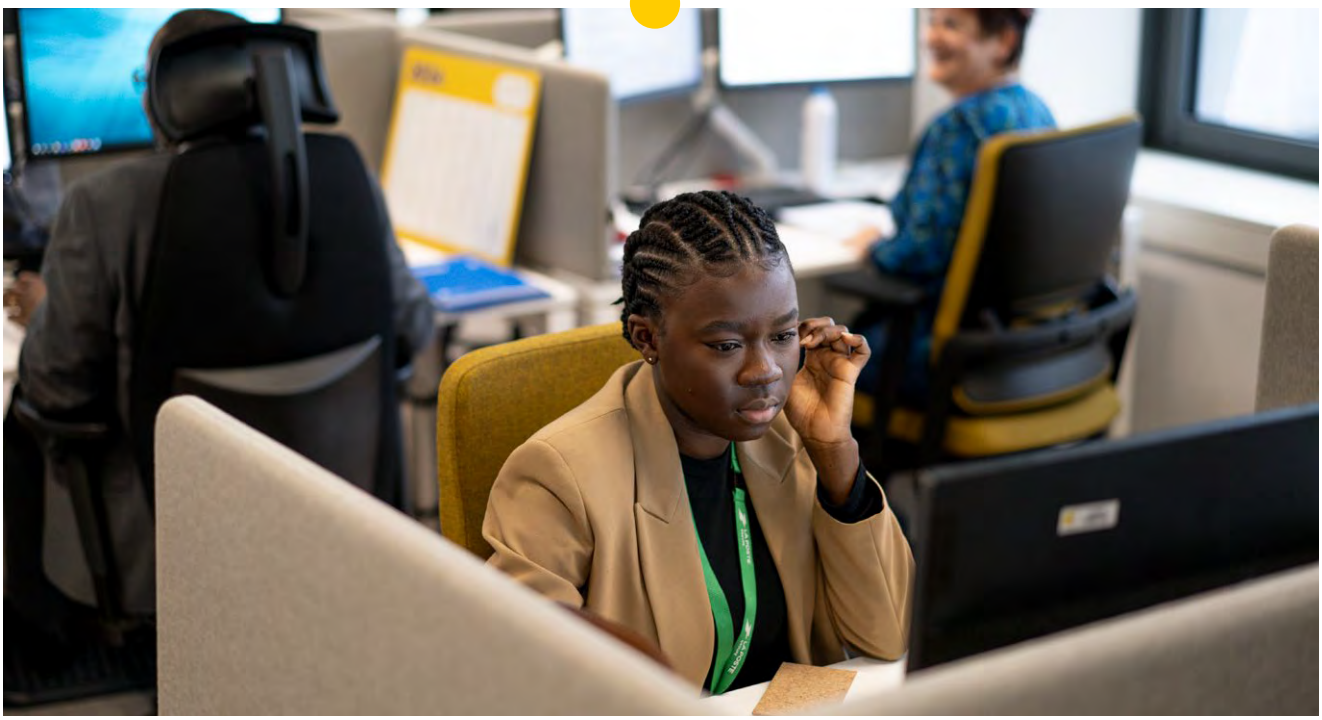
Les éléments échangés au cours de la procédure de médiation restent confidentiels.

L'ÉQUITÉ

La médiation est menée en droit et en équité. L'équité permet de corriger les effets de certaines règles, prévues pour le plus grand nombre, et dont l'application provoque un effet injuste, disproportionné ou contraire à leur esprit.

LA TRANSPARENCE

Je rends compte de mon activité au travers d'un rapport annuel, accessible à tous sur mon site Internet.



TEMPS FORTS 2023

Réunions plénières du groupe La Poste et de La Banque Postale avec les associations de consommateurs

Durant l'année 2023, j'ai organisé deux réunions (21 mars et 23 mai) avec les associations de consommateurs, l'une avec le Président du groupe La Poste, l'autre avec le Président de La Banque Postale.

Ces réunions permettent aux associations de consommateurs d'appréhender les nouveautés et la stratégie du groupe La Poste et de La Banque Postale. Les associations de consommateurs ont un rôle important de relais et de conseil vis-à-vis des consommateurs. Ces échanges me permettent ainsi d'être plus proche des attentes des consommateurs.



Réunion des associations de consommateurs avec le Club des médiateurs de services au public (CMSP)

L'année 2023 a été l'occasion d'accueillir sur le site de la poste du Louvre une nouvelle rencontre entre les médiateurs de services au public et les associations de consommateurs. Cette rencontre a bénéficié d'une forte participation des médiateurs et des associations conviés. Elle a donné lieu à de riches échanges à partir du témoignage des médiateurs sur leurs réponses aux enjeux actuels de la médiation de la consommation et des attentes exprimées par les représentants d'associations.

Réunion du Club des directeurs de médiation

Durant cette année 2023, les deux directeurs de la médiation de mon service, l'un pilotant le pôle de La Banque Postale et l'autre le pôle Courrier, Colis, Chronopost et Nouveaux Services, ont continué leurs échanges avec le club des délégués des médiateurs des entreprises de services au public (EDF, SNCF, RATP, Engie...).

Ce groupe de travail a pour objectif de partager sur des thématiques comme la recevabilité des saisines, le développement des saisines par Internet, les obligations liées au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et bien d'autres sujets. L'objectif est également de partager les bonnes pratiques et de réaliser des benchmarks auprès d'autres services de médiation.

Participation à l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP)

L'OSMP est une instance destinée à favoriser l'échange d'informations et la concertation entre toutes les parties (consommateurs, commerçants et entreprises, autorités publiques et administrations, banques et gestionnaires de moyens de paiement) concernées par le bon fonctionnement des moyens de paiement et la lutte contre la fraude.

Face au développement de tous les procédés frauduleux, ces échanges ont permis en 2023 de publier treize recommandations ayant pour objectif d'améliorer les démarches de remboursement des victimes de fraude tout en rappelant la responsabilité des utilisateurs (les consommateurs) dans la sécurité de leurs moyens de paiement.

Rencontre avec la délégation ukrainienne

Présentation de la Médiation du groupe La Poste dans le cadre d'un projet d'adaptation en Ukraine de la Directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

DES INFORMATIONS JURIDIQUES

La différence entre réclamation et contestation

Régulièrement, les consommateurs de produits bancaires ne font pas la différence entre une contestation et une réclamation.

Extrait de 20220517 recommandation 2022-r-01 traitement réclamations / 2. Champ d'application de la recommandation.

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel, quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

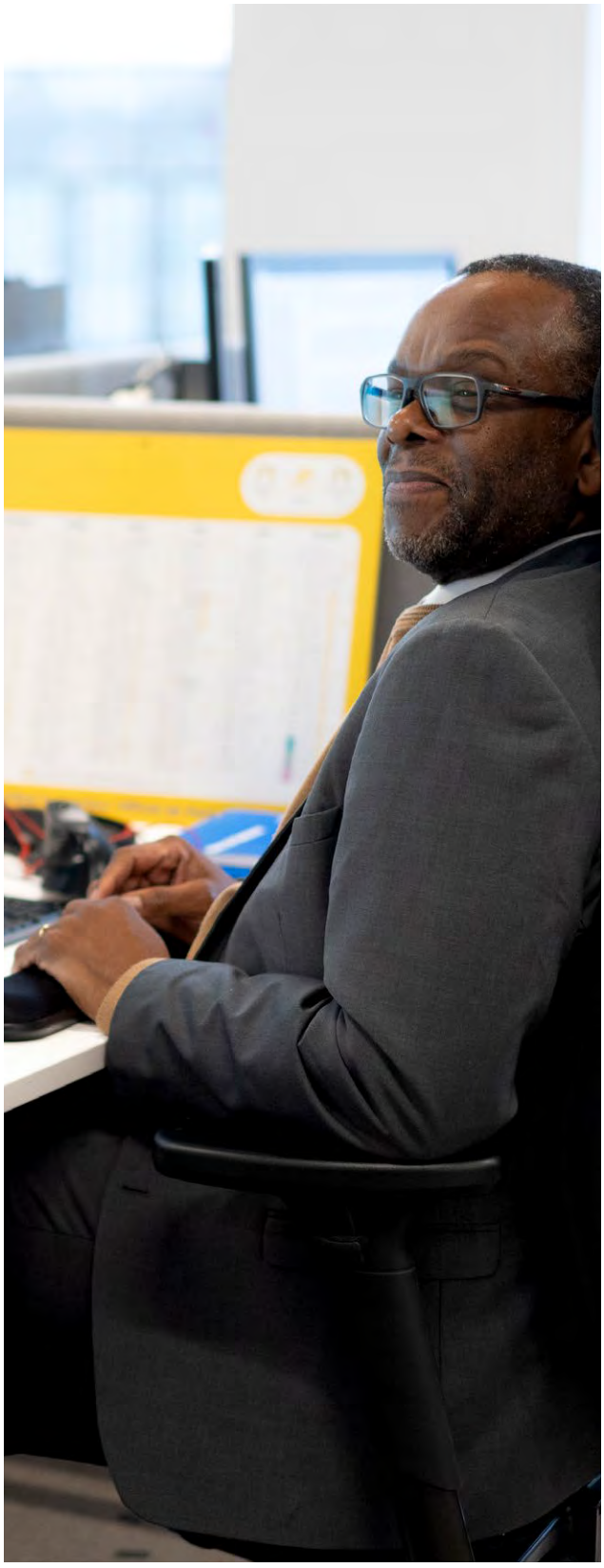
Comme je l'indique dans le cadre de saisines n'apportant pas la preuve d'une réclamation préalable : *« Une contestation d'une opération de paiement ne vaut pas réclamation. Afin de pouvoir me saisir à nouveau, il revient au requérant d'adresser au préalable au professionnel une réclamation écrite s'il juge insatisfaisante la réponse apportée à sa contestation ».*

Modification de la jurisprudence de la CECMC relative à l'assistance et à la représentation du consommateur en médiation

À la suite de la prise en compte des alertes des médiateurs de la consommation du CMSP au sujet de la jurisprudence relative à l'assistance et à la représentation du consommateur, la CECMC a apporté des modifications (plénière, 13 décembre 2023).

- S'agissant de la représentation du consommateur, il résulte du 3° de l'article R. 612-1 du Code de la consommation qu'elle peut être assurée par un avocat ou par tout tiers.
- S'agissant de l'assistance du consommateur, celle-ci peut être opérée par tout tiers, notamment une association de consommateurs, à tous les stades de la médiation sans qu'un mandat du consommateur soit nécessaire.

Cette évolution de la doctrine de la Commission permet de fluidifier le traitement des saisines, mais surtout de répondre aux vrais besoins des consommateurs.



RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

Toute l'année 2023 aura été marquée par l'augmentation importante des saisines en réception et en recevabilité pour les deux pôles d'activité. L'équipe de médiation compte désormais une alternante supplémentaire pour les litiges relatifs aux médiations Courrier, Colis, Chronopost et nouveaux services, un renfort temporaire supplémentaire pour les litiges relatifs aux médiations bancaires et un contrat à durée déterminée pour le suivi des litiges. Les ressources supplémentaires et nécessaires au traitement des dossiers de médiation dans les délais impartis seront en place en début d'année 2024.



Formations suivies en 2023 par les membres de la médiation

Intitulés	Organisme formateur	Périmètre
Mini-atelier de formations aux applications digitales et aux outils collaboratifs	Formation interne	**Toute l'équipe (2 h)**
Prévenir et détecter la corruption et le trafic d'influence	Formation interne	**Toute l'équipe (30 min)**
Médiation, négociation et management d'entreprise	Institut de formation à la médiation et à la négociation (Ifomene), Université Paris Dauphine-PSL et l'Institut Catholique de Paris	**1 personne (1 an)**
Le règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation : vers une meilleure protection du consommateur ?	Doctorat à la faculté de droit d'Orléans	**1 personne (3 ans)**
Règlement général sur la protection des données (RGPD)	Formation interne	**1 personne (1 jour)**
Pratique du droit bancaire	EFE	**10 personnes (2 jours)**
Tous mobilisés contre la fraude	Formation interne	**1 personne (30 min)**
Actualité du droit de la consommation	Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers (AMF) du Club des médiateurs de service au public	**4 personnes (1 jour)**
Revue de la jurisprudence sur les moyens de paiement	Cercle des médiateurs bancaires	**4 personnes (2 jours)**
Pratique des procédures douanières	Lefebvre Dalloz	**1 personne (1 jour)**
Sensibilisation à la médiation	Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE – ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance) en partenariat avec le Club des médiateurs de services au public	**2 personnes (1 jour)**
Prise de parole en public : développer son charisme	Formation interne	**2 personnes (1 jour)**
Présentation orale impactante	Lefebvre Dalloz	**1 personne (2 jours)**
Organisation du travail et gestion du temps	CNFCE	**1 personne (1 jour)**

ORGANISATION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste, Médiateur de la consommation auprès de La Banque Postale — 1

- Directeur de projets — 1
- DPO
- Secrétaire générale — 1
- Assistantes administratives : — 3
  - Prise en charge et enregistrement des saisines
  - Envoi des propositions et clôture des dossiers

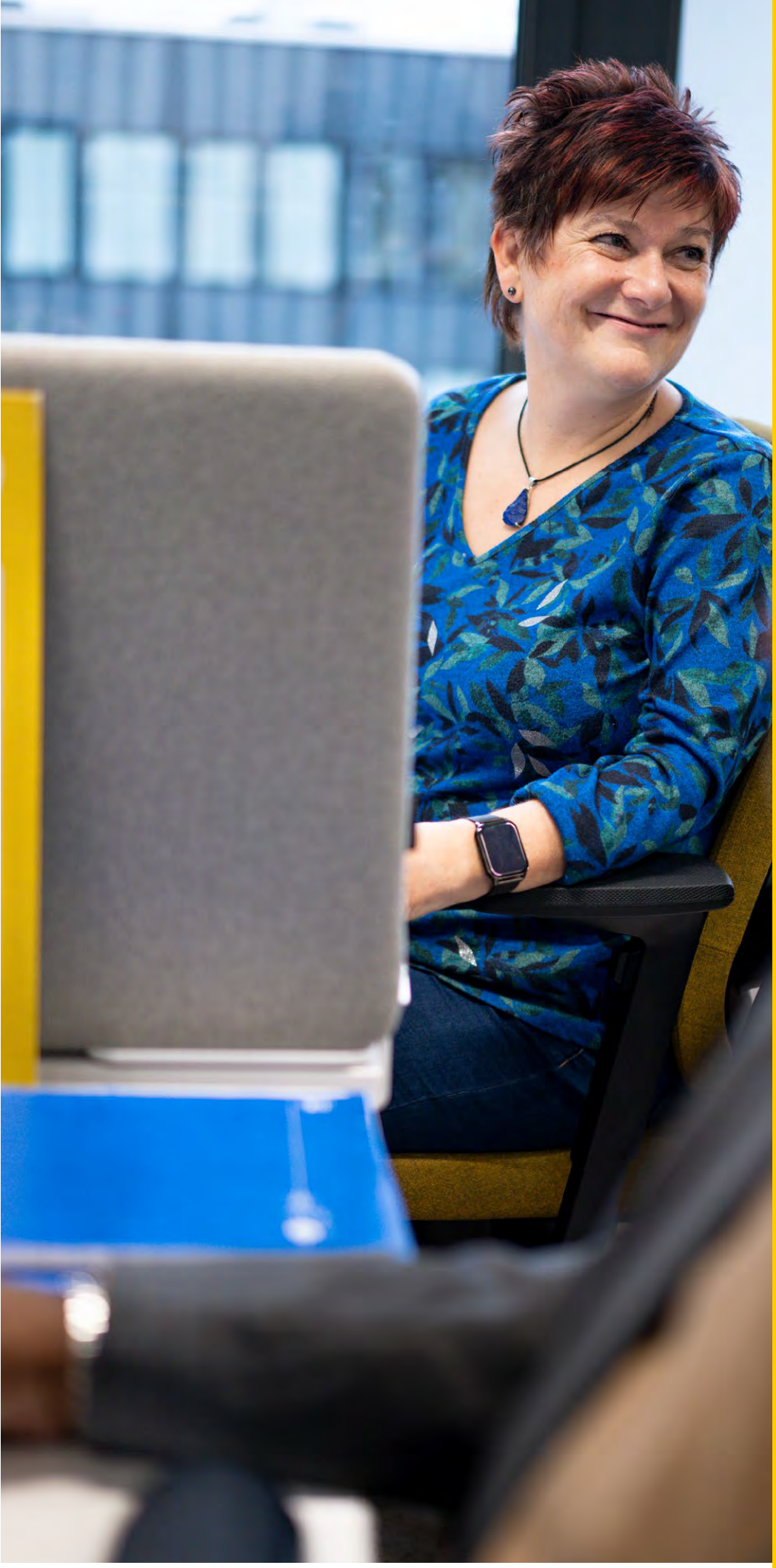
Médiations Courrier - Colis - Chronopost - Nouveaux Services

- Directeur du traitement — 1
- Responsables de traitement* — 5
- Chargée de suivi des litiges — 1
- Renfort temporaire — 1

* DPO, référent juridique, administrateur SI et responsable MOA

Médiations Bancaires

- Directeur du traitement — 1
- Responsables de traitement — 6
- Chargée de suivi des litiges — 1
- Renforts temporaires — 3,5



02

Bilan et CHIFFRES CLÉS 2023

24 412

saisines reçues
dont 1 700 hors consommation*

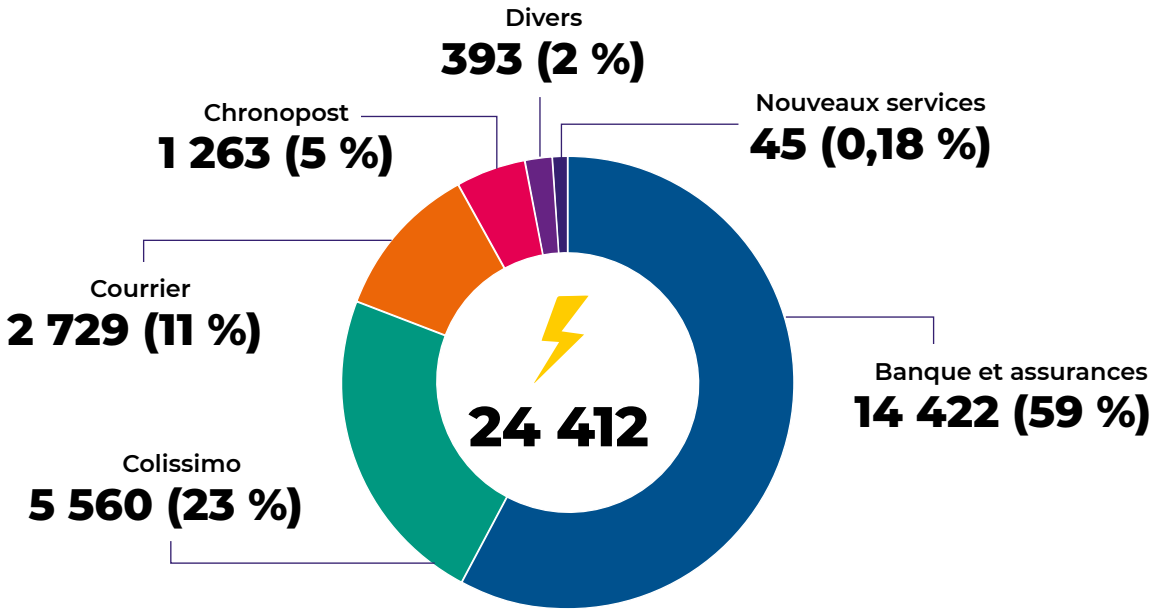
+ 83 %
par rapport à 2022

10 007
recevables

+ 89 %
par rapport à 2022

6 605
saisines traitées**

Répartition des saisines reçues par domaine



47 %
des saisines
par Internet

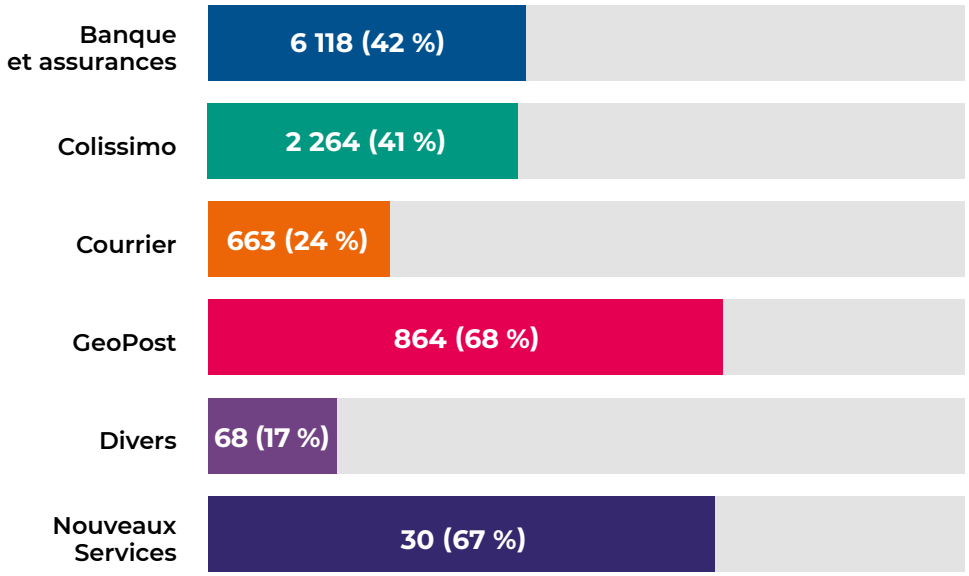
93 %
des saisines
directement adressées
par les requérants

* *Entreprises, professionnels et associations.*
** *Propositions de solutions et médiations interrompues.*

Taux de recevabilité



Saisines recevables et taux de recevabilité par domaine



10 007
recevables

65 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

90 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
124 jours

AVANT-PROPOS

Un des axes majeurs de l'année 2023 devait permettre de travailler à améliorer encore l'effectivité du processus de médiation de la consommation du groupe La Poste ; **l'objectif étant de le fluidifier et de diminuer le temps consacré aux réclamations et de faciliter l'accessibilité du Médiateur.** Une recommandation de 2022 allait dans ce sens en proposant aux différents services client de second niveau du groupe une approche plus performante qu'auparavant.

Ainsi, en 2023, certaines évolutions notables permettent à la médiation d'être plus visible pour le consommateur et plus accessible, les services client du professionnel s'érigeant en instances aidantes et accompagnantes davantage dans un suivi personnalisé des requérants.

S'agissant des litiges traités par les services client courrier, les actions mises en place sont nombreuses et permettront de dresser **un bilan positif pour un traitement des litiges plus diligent et performant.**

- Je dois encore déclarer de nombreuses saisines non recevables, car le consommateur a bien sollicité le service client de premier niveau, mais pas le service de second niveau. Depuis plusieurs mois, tout en notifiant au requérant la non-recevabilité de sa requête, nous lui demandons l'autorisation de transmettre son litige directement au service recours. Cela a pour avantage d'accélérer le traitement du litige et de pouvoir le rendre recevable par la suite si le service client de second niveau n'a pas pu résoudre le litige conformément à la demande du requérant.
- De son côté, le service client a amélioré l'information du consommateur afin de mieux le guider dans le formalisme lié à sa réclamation. Cela passe par le site Internet du groupe, mais également par les correspondances entre le service client et les consommateurs afin d'informer ces derniers de l'existence d'un service recours de second niveau et de la possibilité de saisir le Médiateur en cas de litige persistant, avec communication du lien du site du Médiateur et de son adresse postale.

Le service recours du courrier s'engage à positionner le requérant sur son litige dans **un délai d'un mois à la suite de sa sollicitation,** ce qui permet de garantir un délai de traitement satisfaisant et d'organiser un passage en médiation dans de bonnes conditions le cas échéant. Le service recours s'envisage plus comme un interlocuteur capable de résoudre de nombreux litiges que comme une étape supplémentaire pour le consommateur qui lui ferait perdre du temps et le pénaliserait davantage.

S'agissant du traitement des litiges Colissimo, l'effectivité du processus de médiation est plus compliquée à garantir du fait de l'importance de la volumétrie de cette année. Ainsi, bien que le service client de premier niveau fasse preuve de diligence, on observe un encombrement du service recours, ce qui m'a conduit à faire évoluer la recevabilité des saisines que je reçois. Afin de ne pas générer des délais de traitement importants, je ne déclare plus systématiquement la saisine non recevable au motif qu'il n'y a pas eu de recours. Ce qui signifie que si la réclamation a plus de deux mois, alors je déclare la saisine recevable, si au contraire la réclamation est très récente, alors le requérant est renvoyé devant le service client de second niveau. Cela a permis de traiter en médiation de nombreux dossiers qui auraient pu être bloqués plusieurs mois en phase de recours.

Enfin, s'agissant de Chronopost, le fonctionnement est efficient et rapide, il y a un service client diligent. Chronopost ne dispose pas de service recours, en cas d'insatisfaction du consommateur à la suite de la réponse apportée par le service client, il peut me saisir directement.


Bibliothèque

BILAN COURRIER

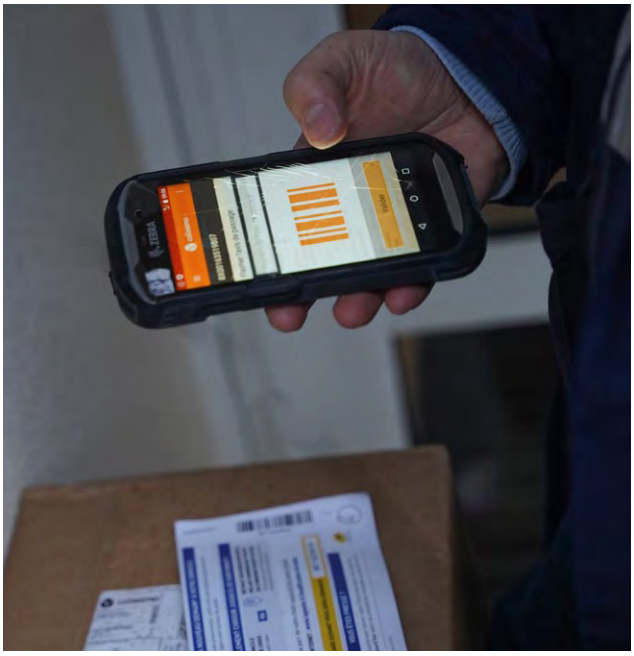
La recevabilité des saisines

J'observe une forte évolution du volume des saisines reçues ces trois dernières années. Après une année 2021 à 1 901 dossiers, 2022 a connu une baisse à 1 378 dossiers (–27 %). 2023 est une année en forte croissance, alors même que l'activité courrier est en décroissance pour le groupe. Ainsi, je recense 2 729 saisines en 2023, soit une augmentation de 98 %. Je précise que 208 saisines sont hors périmètre consommation, à comparer aux 110 de 2022. Cette forte évolution ne doit pas se comprendre nécessairement comme une augmentation du nombre de litiges, mais plutôt comme **la possibilité pour certains litiges d'être traités en médiation là où ils ne l'étaient pas forcément auparavant.** Le travail réalisé sur le site du Médiateur, sur le formulaire de saisine, et la mise en place d'un test de recevabilité ont permis d'améliorer sensiblement l'accessibilité à mes services. C'est donc un point tout à fait positif de l'année 2022 qui porte ses fruits en 2023.

Dans 98 % des litiges qui me sont soumis, le requérant me sollicite directement sans passer par un intermédiaire (association de consommateurs, protection juridique ou avocat).

Je me satisfais également de constater que **les saisines par Internet** passent de 37 % à 63 %. C'est un élément important facilitant le traitement des litiges.

Le taux de recevabilité passe de 33 % en 2022 à 24 % en 2023 (663 saisines sont recevables, 457 l'année précédente). Le taux de recevabilité des saisines par Internet s'élève à 32 % alors que celui des saisines papier n'est que de 11 %. Ceci explique nos actions engagées et les résultats que nous attendons en 2024.





Les motifs de recevabilité et de non-recevabilité

Sur 2 066 dossiers notifiés comme non recevables, 1 467 le sont pour un défaut de sollicitation du service recours (71 %). Je précise à nouveau que désormais les dossiers non recevables pour défaut de recours sont envoyés directement au recours sur accord exprès du requérant. Pour 511 dossiers, je constate qu'il n'y a aucune réclamation ou, plus rarement, qu'elle est trop récente. C'est un point qui attire mon attention et qui illustre **la méconnaissance du processus de médiation par les consommateurs,** mais également par les collaborateurs du groupe qui sont face à la clientèle au quotidien. Dans de nombreux cas, le requérant me saisit directement sans réclamation et sur conseil d'un collaborateur de La Poste. Je suis dans ce cas malheureusement obligé de notifier comme non recevable cette demande. C'est pour améliorer ce point que cette année j'ai formulé une recommandation au groupe visant à proposer **un module de formation aux collaborateurs** qui reçoivent les clients dans les points de contact, afin de mieux les guider dans leur réclamation et de les aider à respecter le formalisme nécessaire à la recevabilité de ma saisine.

Dans la très grande majorité des cas, les saisines recevables me sont adressées, car la réponse apportée par le service client n'est pas satisfaisante pour le consommateur. Dans d'autres cas, moins fréquents, il n'y a eu aucune réponse à la réclamation, malgré les outils mis en place.



Les motifs de saisine

Sur les 514 propositions émises, je constate une évolution par rapport à l'année précédente : **le nombre de litiges pour perte passe de 152 dossiers en 2022 à seulement 90 en 2023**. A contrario, les litiges liés aux contestations de livraison passent de 85 en 2022 à 304 en 2023. Ainsi, le consommateur déclare n'avoir rien reçu dans sa boîte aux lettres alors que La Poste affirme que l'acheminement s'est fait dans des conditions normales de distribution et que le facteur n'a pas de remarque particulière. C'est un point sur lequel le groupe La Poste devra sans doute se pencher. Les problématiques de réexpédition, de retard et d'avarie représentent une cinquantaine de dossiers. Ce point de satisfaction et en diminution par rapport à 2022. Comme indiqué par ailleurs, nous nous attendions à un nouveau flux de litiges concernant la mise en place de la Nouvelle Gamme Courrier, mais finalement je n'ai été sollicité que pour quelques cas spécifiques.

Les interruptions de médiation

Comme chaque année, je constate que ces situations sont **très exceptionnelles.** Pour l'activité Courrier on compte seulement 8 interruptions de médiation à la demande du requérant, 6 à l'initiative de La Poste et 8 interruptions de mon fait.

Les propositions rendues

Sur les 514 propositions émises, 80 % sont favorables au consommateur (74 % en 2022). Dans **87 % des cas, la solution que je propose est acceptée** par le requérant, mettant ainsi un terme définitif au litige.

Le délai moyen d'émission des propositions reste contenu malgré la hausse des volumes, nous passons de 50 jours en 2022 à **83 jours en 2023.** Tout au long de l'année, ces délais ont eu tendance à s'allonger ; il est probable qu'en début 2024 nous dépasserons les 90 jours qui sont la règle pour formuler et adresser ma proposition.

La moitié des propositions sont fondées sur l'application du droit strictement, une autre partie importante sur le droit et l'équité, enfin environ 10 % des propositions sont rendues sur l'équité exclusivement.

Le montant des indemnisations

292 propositions ont fait l'objet d'une indemnisation sur les 514 émises en 2023. Ces avis représentent **un montant d'indemnisation total de 16 873 €**, cette somme est équivalente aux 16 000 € proposés aux consommateurs en 2022.

2 729

saisines reçues
dont 208 hors consommation*

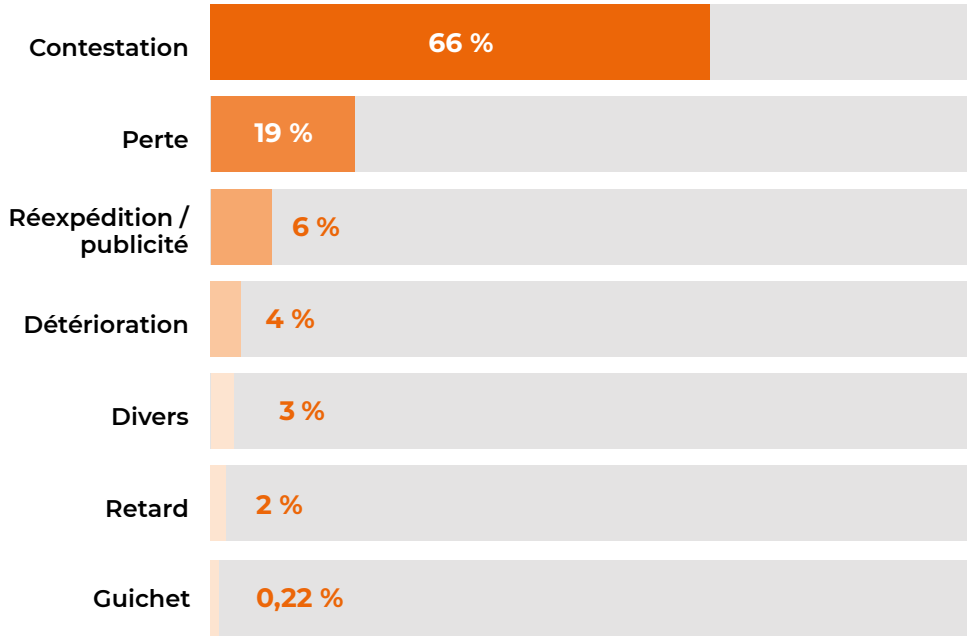
+ 98 %
par rapport à 2022

663
recevables

514
saisines traitées**

+ 45 %
par rapport à 2022

Répartition des saisines recevables par domaine



663
recevables

63 %
des saisines
par Internet

98 %
des saisines
directement adressées
par les requérants

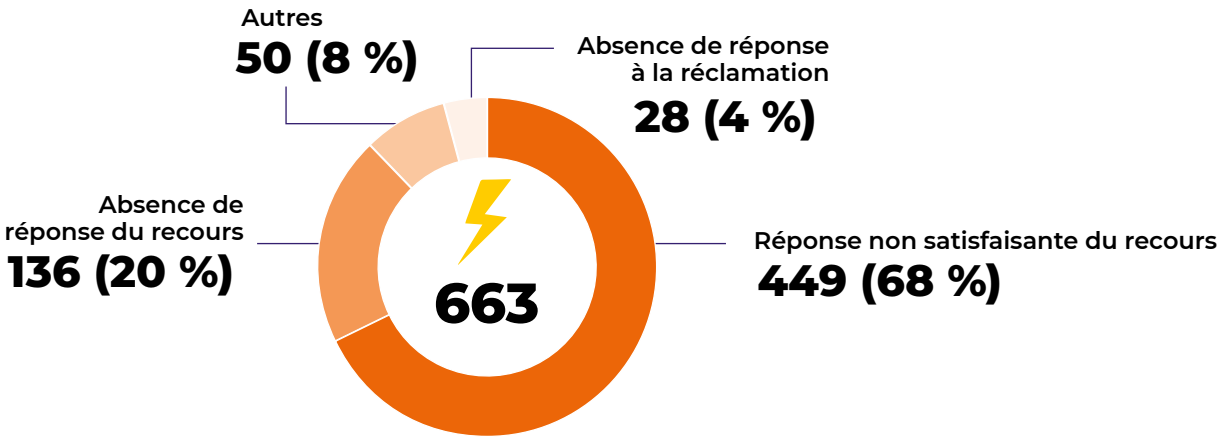
* *Entreprises, professionnels et associations.*
** *Propositions de solutions et médiations interrompues.*

CHIFFRES CLÉS

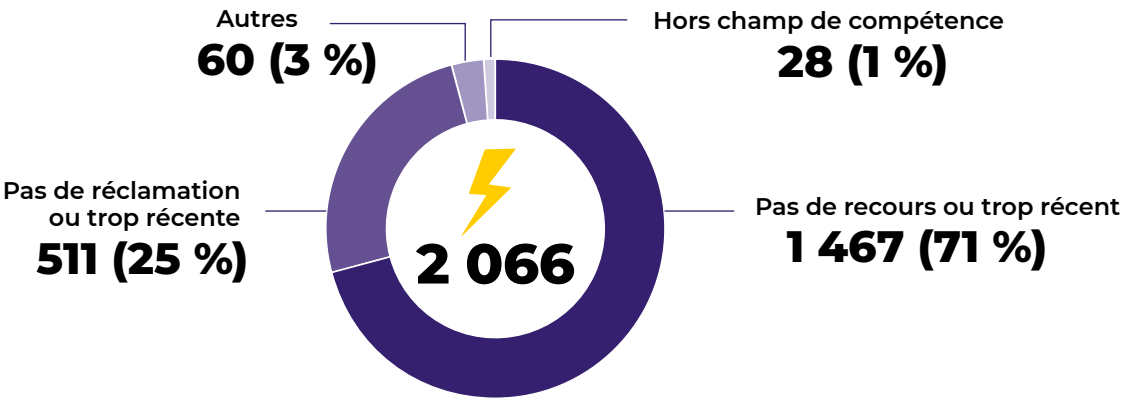
Taux de recevabilité



Motifs de recevabilité



Motifs de non-recevabilité



80 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

87 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
83 jours

BILAN COLIS

La recevabilité des saisines

C'est sur ce secteur d'activité postale que le nombre de litiges est le plus significatif. En 2021, 4 589 saisines ont été traitées par la médiation, 2 490 en 2022, et **en 2023 une augmentation de 123 % faisait exploser le nombre de saisines** à 5 560 dossiers à traiter par mes équipes. Il s'agit d'une activité en développement pour le groupe, il n'est donc pas étonnant que le nombre de litiges augmente. Pourtant, de la même manière que, pour le courrier, cela ne signifie pas nécessairement qu'il y a plus de litiges qu'auparavant, il faut plutôt y voir **une amélioration des possibilités de saisir le Médiateur par Internet**.

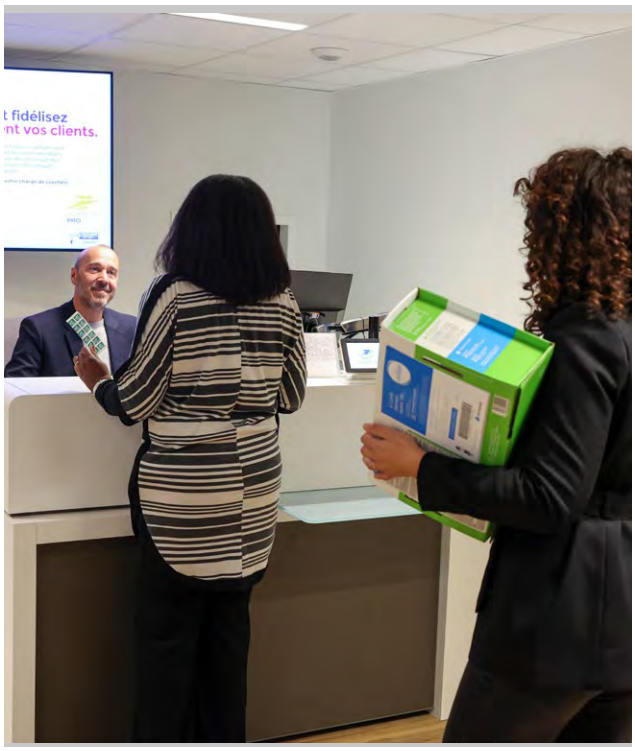
572 dossiers sont hors consommation.

64 % des saisines reçues proviennent d'Internet, parmi elles 47 % sont recevables. Sur les 36 % de saisines papier, je constate que, dans 70 % des cas, elles ne sont pas recevables. De façon habituelle désormais, la recevabilité est meilleure avec les saisines par Internet. En effet, le consommateur est guidé dans la rédaction de sa saisine et il lui est rappelé les éléments essentiels qui permettent d'assurer la recevabilité de la demande, le processus est donc plus facilement encadré que par courrier, où les requérants sont plus souvent attachés aux aspects émotionnels qu'à la rigueur de l'exercice de la saisine.

Au global, le taux de recevabilité s'établit à 41 %, mieux que les 36 % de 2022, ce qui représente 2 264 dossiers recevables. Cette progression est sans doute en partie le résultat de la stratégie d'orientation des saisines dans la catégorie recevable, et notamment par le fait de ne plus renvoyer au service recours les consommateurs dont les saisines sont supérieures à deux mois.

Enfin, je note que 98 % des saisines sont réalisées directement par le requérant sans passer par les intermédiaires habituels.





Les motifs de recevabilité et de non-recevabilité

Sur les 2 264 dossiers recevables, je constate que 1 394 le sont pour un motif de réponse non satisfaisante de la part du service client (62 %), 371 cas pour lesquels il n'y a pas de réponse du service recours après plusieurs mois (16 %), et 280 litiges pour lesquels il n'y a eu aucune réponse à la réclamation (12 %).

Pour les 3 296 saisines non recevables, j'observe à nouveau une part massive de non-recevabilité liée au motif de **défaut de recours au service client de second niveau** : 2 290 saisines sont concernées. Encore 845 saisines pour lesquelles il n'y a aucune réclamation, ce qui constitue un nombre important et **pose question sur la bonne connaissance des prérequis pour pouvoir entrer en médiation de la consommation**. Il semble évident qu'un travail pédagogique reste à entreprendre afin de mieux faire connaître ce processus au professionnel et aux consommateurs. Une recommandation ira dans ce sens.

La non-recevabilité liée au défaut de recours pourrait être encore plus forte si je n'avais pas acté le fait que, désormais, lorsque la réclamation du requérant a plus de deux mois, il devient inutile de renvoyer ce dernier devant le service recours, cela dans un souci d'efficience du processus et pour ne pas engorger davantage le service client de second niveau du colis.



Les motifs de saisine

Sur les 1 319 propositions émises par mes services, j'observe les mêmes grandes typologies de litiges que les années précédentes. Tout d'abord, les litiges qui portent sur **un problème de perte représentent 45 % des motifs d'insatisfaction.** Viennent ensuite les détériorations, 32 % du nombre de litiges concernés. Enfin, nous trouvons les problématiques de contestation de livraison (13 % des litiges). Les litiges qui concernent les avaries sont sans doute ceux dont le nombre pourrait diminuer le plus facilement. On peut se questionner parfois sur l'excès de confiance du consommateur qui régulièrement **protège de façon très sommaire et précaire des marchandises** destinées à faire des centaines ou des milliers de kilomètres et à être manipulées à de multiples occasions. Un emballage d'origine ne doit jamais servir plusieurs fois, même s'il était parfaitement adapté. En effet, très souvent, il s'abîme dès le premier acheminement.

Le montant des indemnisations

Le montant global des indemnisations est en forte augmentation en 2023, **928 propositions ont donné lieu au versement de 230 000 €,** avec une indemnisation moyenne de 248 € et un maximum d'indemnité à 5 000 € pour un dossier. Le nombre de dossiers étant en augmentation, on constate de façon non surprenante une croissance de l'enveloppe globale.

Les propositions rendues

Pour les 1 319 propositions émises par mon service, je constate **un délai de traitement de 101 jours**. Ce délai a quasiment doublé par rapport à l'année précédente. Cela s'explique bien entendu par **une augmentation importante et soudaine du nombre de saisines reçues.** Nous sommes au-delà des 90 jours requis, mais malgré la volumétrie, ce délai reste encore largement performant. Rappelons que le service a reçu 10 000 saisines pour 5 000 en 2022.

82 % des propositions formulées sont favorables au requérant, seulement 243 ne lui sont pas favorables. Dans 96 % des dossiers, cette proposition est acceptée. 60 % des litiges Colissimo sont traités par application du droit, 10 % sur la base de l'équité.

5 560

saisines reçues
dont 572 hors consommation*

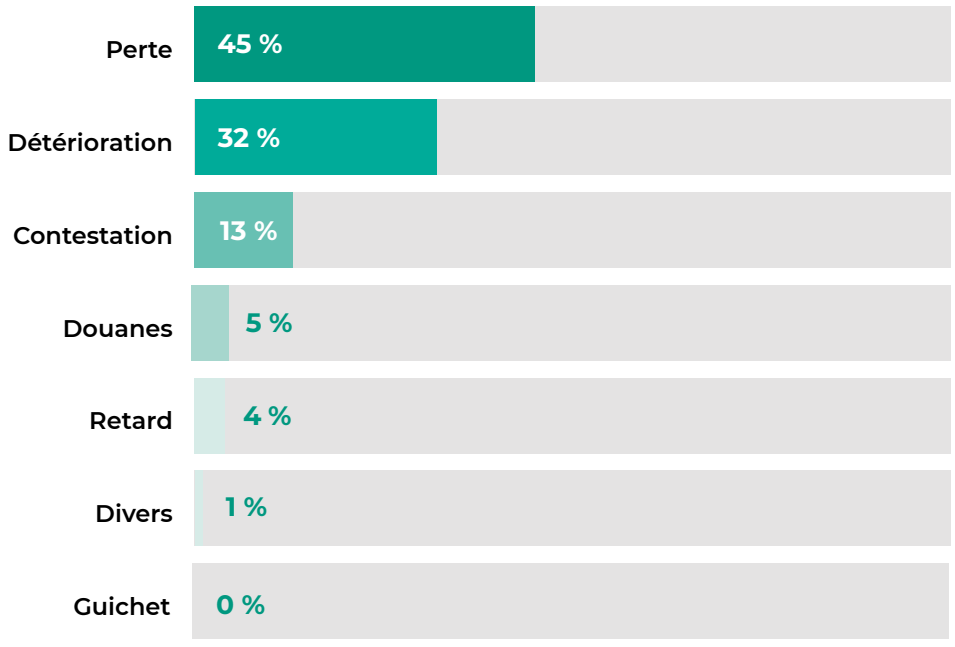
+ 123 %
par rapport à 2022

2 264
recevables

+ 149 %
par rapport à 2022

1 319
saisines traitées**

Répartition des saisines recevables par domaine



2 264
recevables

64 %
des saisines par Internet

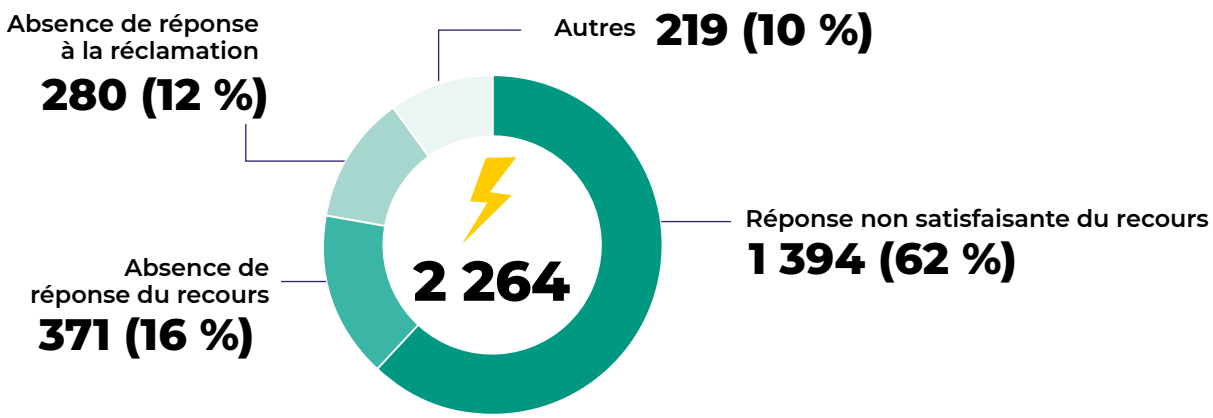
98 %
des saisines directement adressées par les requérants

* *Entreprises, professionnels et associations.*
** *Propositions de solutions et médiations interrompues.*

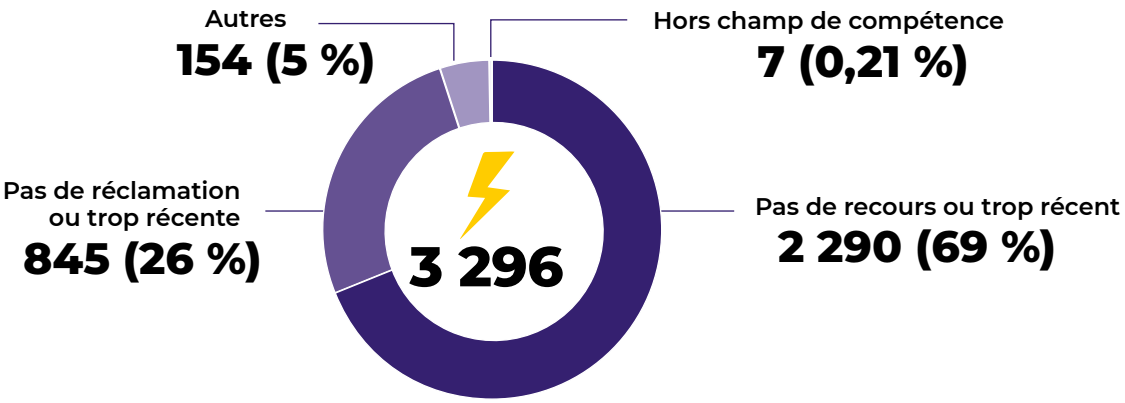
Taux de recevabilité



Motifs de recevabilité



Motifs de non-recevabilité



82 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

96 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
101 jours

BILAN CHRONOPOST

La recevabilité des saisines

Après une année de baisse à 812 saisines reçues en 2022, j'observe une forte augmentation, dans la même tendance que pour le courrier et le colis. Ainsi, en 2023, **j'ai reçu 1 263 saisines, en hausse de 56 %** par rapport à 2022. Parmi ces dossiers, 210 concernent des professionnels.

Le taux de recevabilité déjà proche des 50 % en 2022 passe à **68 % en 2023**. La recevabilité de ces saisines est facilitée par un service client qui traite tous les litiges au premier niveau sans service client de second niveau. Le nombre de dossiers recevables à traiter par mes services passe donc de 404 en 2022 à 864 en 2023, soit une augmentation de 113 %.

S'agissant des saisines **par Internet, elles concernent 67 % des saisines reçues,** facilitant ainsi leur traitement. 78 % de ces saisines par Internet sont recevables contre 49 % pour les saisines papier.

Là encore, j'observe que 97 % des saisines reçues sont faites directement par le requérant sans passer par un intermédiaire.

Les motifs de recevabilité et de non-recevabilité

La recevabilité des dossiers repose en grande partie sur **une réponse non satisfaisante apportée par le service client**, 488 dossiers sur 864 ; pour 166 dossiers il n'y a pas eu de réponse à la réclamation, soit 19 % des litiges traités.

Pour 399 saisines non recevables, 338 le sont, car il n'y a tout simplement pas de réclamation ou bien celle-ci est trop récente (inférieure à deux mois). Je rappelle que le processus de médiation de la consommation prévoit **un délai de deux mois** pour permettre au professionnel de faire émerger une solution satisfaisante. Sans réponse dans les deux mois suivant la réclamation ou si la réponse du service client apportée au consommateur n'est pas satisfaisante, alors ce dernier peut me saisir. Sur ce point également, une recommandation de cette année vise à améliorer la communication qui est faite au consommateur pour saisir correctement mes services.





Les motifs de saisine

En premier lieu, on trouve **28 % des litiges liés à la détérioration** ; souvent, il s'agira d'un manque de protection du colis confectionné par le consommateur, sans responsabilité de Chronopost. Je ne rappellerai jamais assez les précautions qui doivent être prises pour **emballer correctement et efficacement un objet** qui doit subir un traitement industriel et de multiples manipulations ; la mention « Fragile », souvent inscrite par l'expéditeur, n'ayant aucune incidence dans ce traitement industrialisé.

25 % de dossiers concernent la perte ou le vol, sans qu'on sache déterminer les responsabilités des uns ou des autres. Je rappelle simplement que La Poste n'est désormais plus le seul opérateur à posséder les clés passes des boîtes aux lettres.

23 % des dossiers concernent le retard. C'est sans doute cette typologie de litiges qui interpelle le plus les requérants. En effet, lorsqu'un expéditeur choisit la prestation Chronopost, c'est précisément pour avoir une garantie de livraison urgente, le retard pouvant le placer dans une situation difficile pouvant générer des coûts importants.

Enfin, **15 % des litiges portent sur le thème de la contestation de la livraison**, Chronopost affirme que le colis est livré alors que le requérant affirme qu'il n'a rien retrouvé dans sa boîte aux lettres.

Le montant des indemnisations

En 2022, le montant total d'indemnisation versé par Chronopost atteignait 102 000 € sur l'année. En 2023, **ce montant passe à 135 500 €**. 334 avis rendus proposent une indemnité au requérant. En moyenne cette somme s'élève à 406 € avec un maximum à 20 000 €.

Les propositions rendues

C'est sur l'activité Chronopost que nous avons le plus **fort taux de réponses favorables**, puisqu'il est de 87 %. Le taux d'acceptation des propositions est lui aussi également élevé, atteignant les 94 %.

61 % des litiges traités le sont sur la base du droit, moins de 10 % se fondent sur une analyse en équité seulement.

Le délai moyen pour émettre une proposition passe de 58 jours en 2022 à **102 jours en 2023**. La forte volumétrie que nous connaissons ne permet pas pour le moment d'atteindre un délai inférieur à 90 jours. Par ailleurs, historiquement, mon service ne faisait que très peu de prolongations auprès du requérant pour instruire son dossier, désormais cela devient de plus en plus la règle.

1 263

saisines reçues
dont 210 hors consommation*

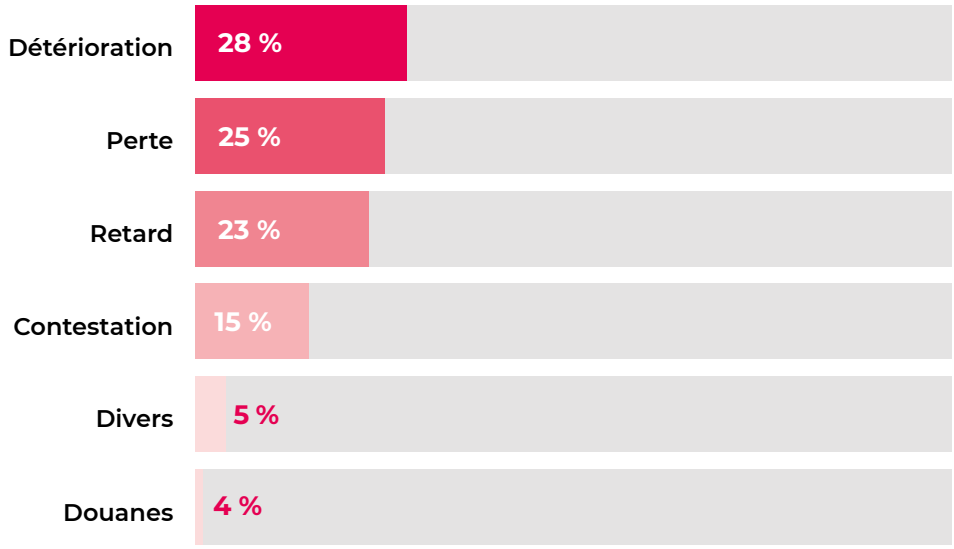
+ 55 %
par rapport à 2022

864
recevables

+ 113 %
par rapport à 2022

458
saisines traitées**

Répartition des saisines recevables par domaine



864
recevables

67 %
des saisines par Internet

97 %
des saisines directement adressées par les requérants

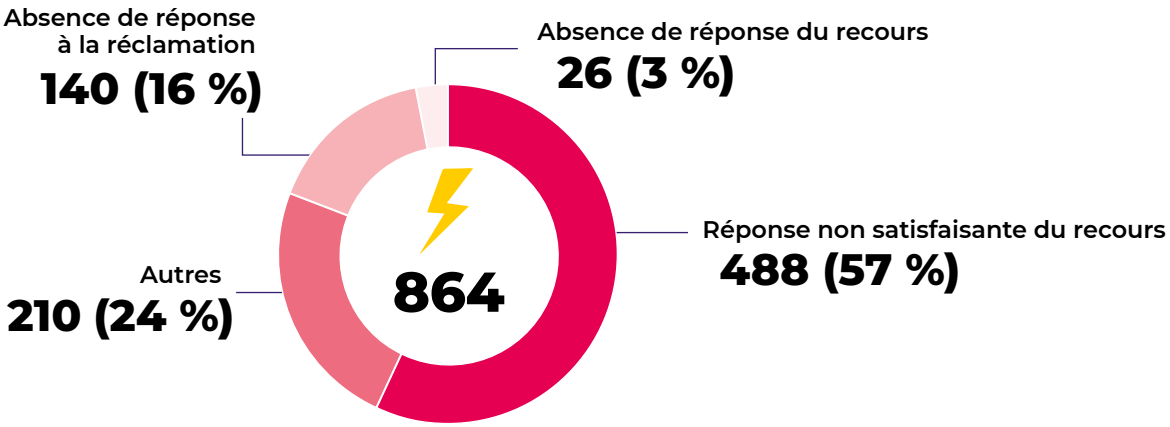
* *Entreprises, professionnels et associations.*
** *Propositions de solutions et médiations interrompues.*

CHIFFRES CLÉS

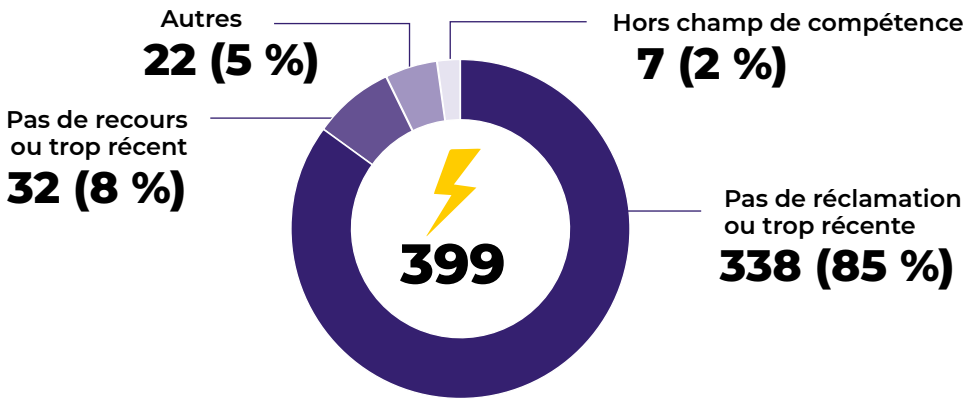
Taux de recevabilité



Motifs de recevabilité



Motifs de non-recevabilité



87 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

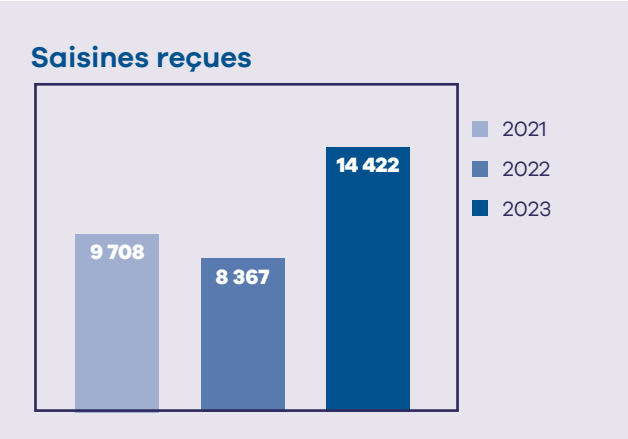
94 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
102 jours

BILAN BANQUE ET ASSURANCES

La recevabilité des saisines

2023 est une année où **l'activité de la médiation bancaire s'est fortement accrue** au regard des volumes de saisines reçues.



Bien que la recevabilité soit passée seulement de 41 % à 42 %, le nombre d'entrées en médiation a bondi de 2 664 demandes pour s'établir à **6 118 demandes orientées comme recevables (+77 %)**. Cette hausse s'explique principalement par la réorganisation du parcours client décidée par La Banque Postale afin de répondre à la recommandation de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) et à la jurisprudence de la CECMC. Aussi, la volumétrie des litiges auparavant éteints directement par le service recours parvient à présent en médiation. Toutefois, cela ne devrait pas perdurer à un tel niveau, dans la mesure où le professionnel est désormais en organisation cible, avec comme objectif de mieux traiter la réclamation dès la demande initiale de son client.

La quasi-intégralité des dossiers reçus (95 %) porte sur le périmètre couvert par le droit de la consommation. Seules 649 saisines reçues ont concerné des personnes morales (très petites entreprises, autoentrepreneurs, sociétés civiles immobilières, associations locales...).

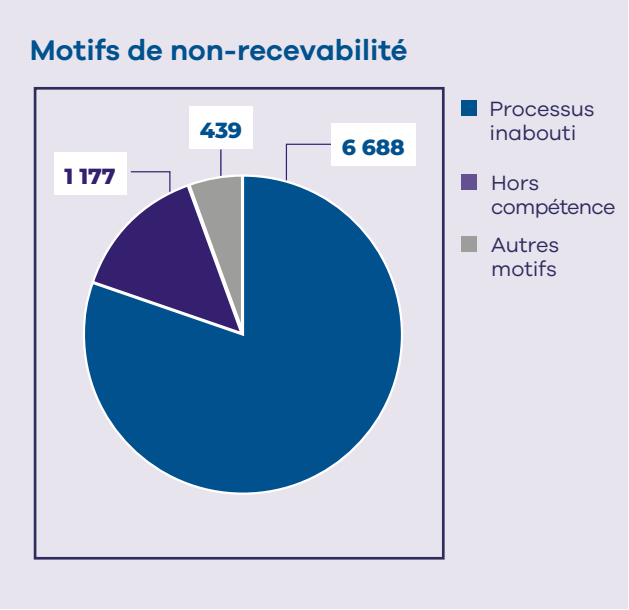
Comme par le passé, un peu plus de 9 demandes sur 10 sont adressées directement par les consommateurs sans intermédiaire, la procédure de saisine du Médiateur de la consommation étant relativement claire et simple d'accès. Les saisines indirectes (5 % des saisines reçues) sont essentiellement adressées par des avocats ou des conseils (34 %), des tuteurs, des curateurs ou des mandataires (27 %) et des associations de consommateurs (20 %).

Le taux d'envoi des dossiers par voie digitalisée reste encore faible (35 %). Cela s'explique en partie par la confidentialité des données à transmettre par voie informatique, alors même que la majorité des requérants me contactent en raison d'un litige faisant suite à des processus dématérialisés détournés. La typologie de la clientèle de La Banque Postale ainsi que la fracture numérique sont également des motifs justifiant le choix du parcours postal. Toutefois, il est observé une nette amélioration (+20 pts), conséquence des évolutions qui ont permis de faciliter le dépôt en ligne des demandes de médiation. Ainsi, **sur 2023, 5 068 demandes ont été adressées par voie digitalisée** (vs 1 239 en 2022).

Avec la mise en œuvre sur 2023 de la proposition n° 2 de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), « *Faciliter l'accès des consommateurs à la médiation de la consommation en supprimant les freins* », suivie par la recommandation de l'ACPR adressée aux banques, j'étais en droit de penser que le taux de recevabilité s'améliorerait rapidement, dans la mesure où près d'un refus sur deux l'est pour des raisons d'absence de justification de recours ; étape supprimée par La Banque Postale afin de traiter les réclamations dans les délais réglementaires. Cependant, cela ne s'est pas vérifié, **le taux de recevabilité se maintenant à 42 %.**

Les différentes communications médias, institutionnelles, bancaires et autres ont semble-t-il eu pour effet d'envoyer prématurément les consommateurs vers les médiateurs. Aussi, beaucoup trop de demandes de médiation (81 %) parviennent alors que le parcours réclamation tel que défini par le professionnel n'est pas abouti (pas de réclamation préalable ou de demande de médiation prématurée au regard de la date de réclamation sans réponse).

Les motifs de non-recevabilité des 8 304 non prises en médiation se répartissent ainsi :



Est également remarquable, **la hausse de dossiers non recevables au motif du champ de compétences**. Ils concernent des demandes d'information, des erreurs de destinataire pour des actes de gestion, des litiges commerciaux avec un tiers autre que La Banque Postale, tout comme des saisines qui sont relatives au périmètre du Médiateur de l'assurance.

Malgré un engagement très soutenu et le renfort de l'équipe, la durée de traitement par rapport à l'année passée s'est accrue pour s'établir à **une moyenne de 139 jours**. Cette dégradation s'explique par la forte croissance des demandes, l'essentiel du temps étant consacré à de l'attente de traitement. Les notifications restent donc en moyenne adressées trop tardivement, seulement un peu plus d'un dossier sur trois (38 %) étant traité en moins de 90 jours.

Mon équipe a ainsi réussi à absorber une partie de la croissance des volumes en traitant 4 252 médiations, soit **une hausse de 32 %** par rapport à l'année 2022 ; année qui marquait déjà une hausse de plus de 30 % par rapport à l'année précédente. Bien que 1 040 saisines aient été traitées en plus par rapport à l'année précédente, la hausse de la volumétrie a eu des effets inverses, alourdissant la charge de travail. Sans cette nouvelle hausse, le traitement intégral des médiations serait effectué en moins de 90 jours.

Aussi, cela n'a pas permis de faire baisser le nombre de saisines ouvertes au 31 décembre (3 171 vs 1 305 au 1er janvier) et explique les délais de traitement, alors même que des moyens ont été débloqués sur l'année pour résorber le retard de traitement. Ainsi, durant l'exercice 2023, des travaux d'optimisation des processus de traitement ont été opérés afin de mettre en œuvre dès le début de 2024 une nouvelle organisation à même de mieux absorber la hausse de la volumétrie et d'améliorer de manière significative les délais de traitement. À noter également : près de 70 % des médiations encore ouvertes au 31 décembre 2023 concernaient une typologie moyens de paiement.

Je précise enfin que 117 saisines ont été interrompues en 2023, soit de l'initiative des requérants (74), soit de la mienne (36) ou des professionnels (7).

Les propositions rendues

En 2023, j'observe que **56 % de mes propositions sont favorables ou partiellement favorables aux requérants** et que 89 % des demandeurs les acceptent. Il est à noter que, parmi les propositions favorables, 74 % des litiges (1 240) sont résolus à l'amiable du fait de la rencontre de la volonté des parties.

En 2023, 1 865 propositions sont défavorables (+89 %). Cette hausse s'explique par la capacité du professionnel à apporter désormais les preuves de l'autorisation et de l'authentification forte des opérations bancaires (par carte, par virement), ainsi que par la validité des enrôlements de nouveaux appareils. Par ailleurs, les professionnels ont refusé cette année deux de mes propositions, l'une en raison d'une assignation qui ne m'avait pas été communiquée, l'autre à l'appui de justificatifs non fournis lors de l'analyse en médiation.

Sur les 14 422 demandes que j'ai reçues en 2023, **487 concernaient des filiales de La Banque Postale** (vs 297 en 2022). 169 ont été recevables, dont 67 pour La Banque Postale Consumer Finance et 62 pour Ma French Bank ; le reste étant réparti sur des entités comme Domiserve (9) Louvre Banque Privée (7), Easybourse (5), SOFIAP (4), KissKissBankBank (2) et quelques filiales d'Assurances, notamment CNP assurances IARD (10) et CNP assurances Santé individuelle (3) sur des problématiques de conseil lors de la contractualisation.

À la suite de points de partage avec elles sur l'évolution des saisines les concernant, j'ai en 2023 pu être amené à faire des recommandations d'amélioration, notamment à l'attention de Ma French Bank, Domiserve et Easybourse.

Au regard des informations remontées depuis ces échanges et de la prise en compte de mes propositions, j'observe qu'il n'y a pas lieu d'émettre d'autres recommandations à leur attention. Cela explique pourquoi le rapport 2023 reste principalement concentré sur La Banque Postale SA, les données filiales étant à considérer à la marge, bien qu'elles soient intégrées dans les différents tableaux reproduits dans mon rapport.

Enfin, il m'importe également de préciser que, à la suite des saisines reçues relatives aux personnes morales et assimilées, j'ai été amené à émettre une recommandation à l'attention des équipes de La Banque Postale en charge de la clientèle des professionnels, recommandation dont l'objectif est **d'améliorer la communication de la tarification tout au long de la relation contractuelle** (cf. § Recommandations 2023). Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'une médiation bancaire conventionnelle pour les clients professionnels, conformément à la préconisation de juillet 2021 de la Fédération Bancaire Française (FBF).

Le montant des indemnisations

Cette même année, sur les 4 252 médiations rendues, 1 823 (1 985 en 2022) ont fait l'objet d'un versement financier à ma demande ou sur proposition de La Banque Postale dans le cadre de la médiation pour **un montant total de 2,7 millions d'euros** avec une moyenne par dossier de 1 500 € vs 1 900 € l'année précédente. Une proposition sur deux a concerné les moyens de paiement, une sur trois le fonctionnement du compte (remboursement de frais, notamment).

14 422

saisines reçues
dont 649 hors consommation*

+ 72 %
par rapport à 2022

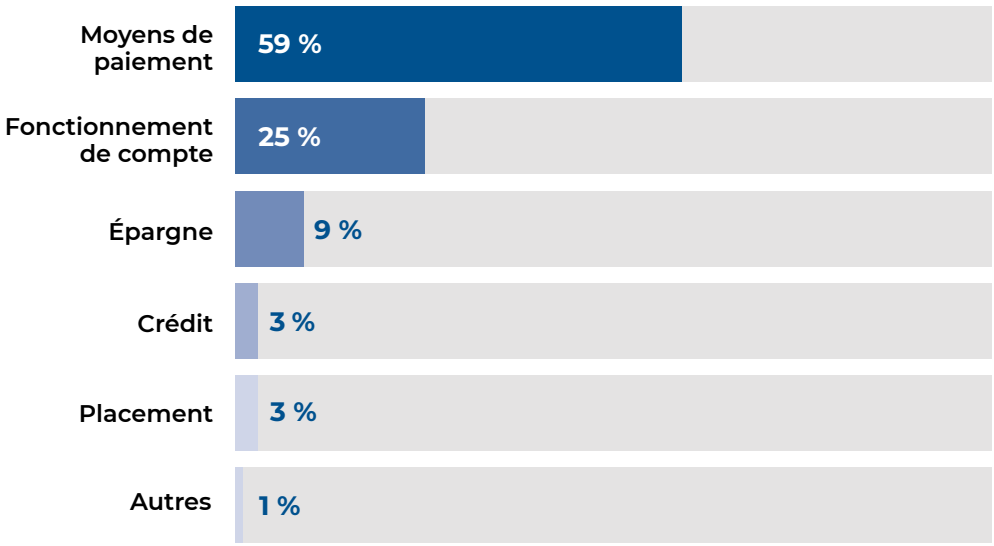
6 118
recevables

+ 77 %
par rapport à 2022

4 252
saisines traitées**

+ 32 %
par rapport à 2022

Répartition des saisines recevables par domaine



6 118
recevables

35 %
des saisines
par Internet

95 %
des saisines
directement adressées
par les requérants

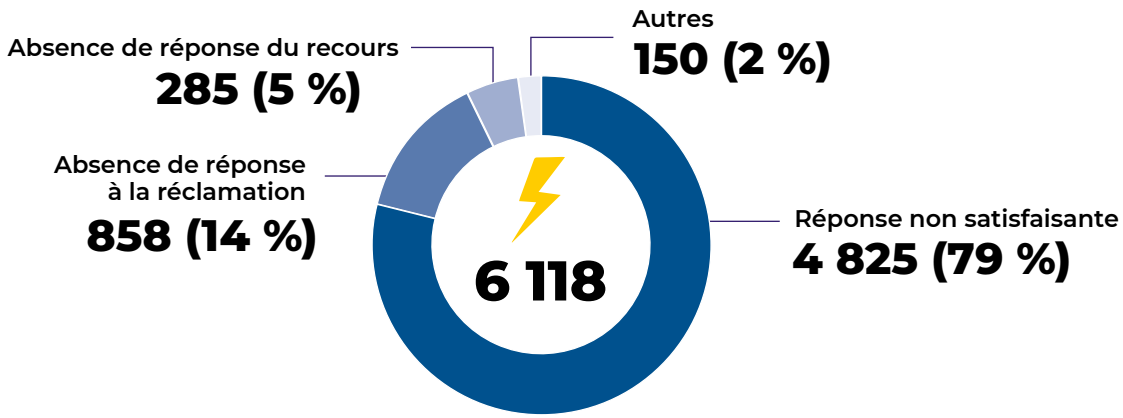
* *Entreprises, professionnels et associations.*
** *Propositions de solutions et médiations interrompues.*

42 %

de taux de recevabilité

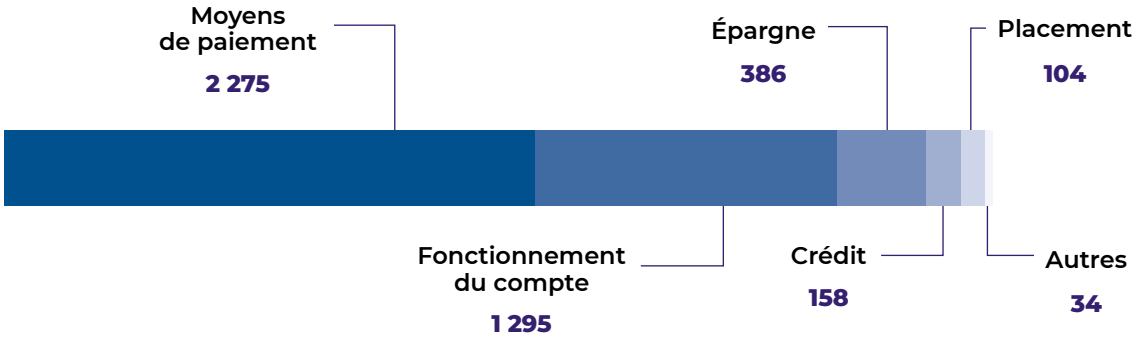
41 % en 2022

Motifs de recevabilité



Répartition des saisines traitées par objet

4 252
saisines traitées,
dont 117 interrompues



56 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

89 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
139 jours

03

Les grands TYPES DE LITIGES



2023, MISE EN PLACE DE LA NOUVELLE GAMME COURRIER (NGC), RECENTRÉE AUTOUR D'UN DÉLAI D'ACHEMINEMENT EN J+3

Une évolution liée aux attentes des clients de La Poste

La Poste a fait évoluer au 1er janvier 2023 sa gamme courrier, dans le but de **s'adapter aux usages des consommateurs et de réduire son empreinte carbone**. Cette évolution s'est accompagnée d'une réorganisation de la distribution sur le terrain. Les ménages envoyaient en effet, pour leurs usages quotidiens, beaucoup **moins de Lettres prioritaires et davantage de Lettres vertes.** La nouvelle gamme se veut également plus respectueuse de l'environnement, avec une logistique plus économique et plus écologique (meilleur remplissage des camions, arrêt du transport aérien dans l'Hexagone).

C'est ainsi qu'à partir du 1er janvier 2023, les clients de La Poste peuvent principalement choisir entre **trois types de lettres** : la Lettre verte pour les envois quotidiens en J+3 avec option de suivi (à partir de 1,16 € + 0,50 €), la Lettre Services Plus (de couleur turquoise) pour les envois importants en J+2 (2,95 €) avec des services additionnels comme les notifications de suivi, la e-lettre rouge pour leurs envois urgents distribués en J+1 (1,49 €), laquelle est expédiée en ligne depuis le site laposte.fr, imprimée en toute confidentialité par La Poste à proximité du destinataire et distribuée le lendemain sous enveloppe. La Lettre recommandée reste, elle, disponible.

Une évolution accompagnée par La Poste

Ainsi, la Lettre prioritaire, avec notamment l'historique timbre rouge, disparaît. C'est un changement majeur. Toutefois, une forme dématérialisée, **la e-lettre rouge,** lui succède. De plus, si les produits Lettre prioritaire ne sont plus commercialisés à compter du 1er janvier 2023, il est toujours possible de les utiliser (J+3). Ils peuvent aussi faire l'objet d'un échange, selon une procédure mise en place par La Poste (https://www.laposte.fr/echange-timbres-rouges) dans le cadre de conditions générales d'utilisation (CGU) (https://echangetimbres.laposte.fr/echange/). L'échange en ligne est possible jusqu'à 24 produits. Au-delà de 25 produits, il convient de prendre contact avec le service client (3631 pour les particuliers ou 3634 pour les professionnels). Conformément aux CGU, des justificatifs d'achat en bonne et due forme doivent être fournis pour des quantités supérieures à 100 produits.

Une évolution à l'origine d'un nombre limité de saisines

Si **la suppression des produits Lettre prioritaire** a pu susciter des inquiétudes, le faible nombre de litiges arrivés en médiation permet de relativiser ces craintes. Il faudra voir si l'évolution se confirme. En tout état de cause, le constat est que moins d'une dizaine de saisines ont été reçues par mes services.

Ces saisines portent sur les conséquences de la suppression des timbres Lettre prioritaire. Elles émanent de philatélistes et/ou de professionnels, qui possèdent de quelques dizaines à parfois des milliers de timbres. La Poste a certes mis en place **une procédure d'échange** (https://www.laposte.fr/echange-timbres-rouges). Toutefois, ils demandent un remboursement de leurs timbres. Ils sollicitent aussi des modalités d'échange dérogatoires et plus souples, soit parce qu'ils veulent des produits d'échange autres que ceux prévus, soit parce qu'ils ne sont pas en mesure de fournir des justificatifs d'achat en bonne et due forme.

Dans ces dossiers, prenant acte de la modification du catalogue des prestations du service universel postal encadrée par le code des postes et des communications électroniques, j'ai, d'une manière générale, rappelé :

- le barème et les règles d'échange prévus par La Poste, sans modalité dérogatoire possible avec, le cas échéant, un accompagnement des services de La Poste ;
- l'impossibilité de tout remboursement ;
- la possibilité d'utiliser les timbres Lettre prioritaire sans limite de temps, mais avec une distribution en J+3.

La mise en place de la Nouvelle Gamme Courrier n'aura donc pas suscité un afflux de nouveaux litiges en médiation. J'observe une récurrence habituelle concernant les autres typologies de litiges, comme le retard d'acheminement, la non-transmission d'un accusé de réception, l'avarie ou encore, et de façon plus marquée cette année, le défaut d'adaptation du montant de la garantie par rapport à la valeur du contenu de l'envoi. Cette difficulté occasionne parfois des pertes importantes pour le consommateur, par défaut de vigilance.

EXEMPLES DE MÉDIATION

DÉFAUT D'INFORMATION ET DE CONSEIL

Responsabilité intégrale de La Poste à l'égard de l'usager de bonne foi.

Le litige

Madame L. critiquait les modalités de l'achat de timbres destinés à affranchir au tarif Lettre verte 272 enveloppes pour le compte de son employeur.

Madame L. précisait qu'elle débutait dans son activité de secrétaire. Elle me relate que, lorsqu'elle avait expédié ces envois, le Carré Pro du bureau de poste était fermé. Une personne du service gérant les clients particuliers lui aurait alors dit que les conditions d'envoi étaient identiques pour les professionnels et pour les particuliers. Chacun de ses plis nécessitait 2 timbres et elle avait acheté « les moins chers », moyennant la somme de 640,32 €, qu'elle avait avancée à son employeur. Celui-ci lui en ayant refusé le remboursement, Madame L. aurait alors appris que ce montant ne correspondait pas au tarif proposé habituellement. Le devis pour l'envoi de 272 lettres de 28 grammes au moyen du contrat Destineo habituellement proposé par le Carré Pro à son employeur s'élevait seulement à 170,06 €, ce que Madame L. avait appris a posteriori.

Madame L. évoquait une pratique commerciale déloyale et un « abus d'ignorance », et demandait un dédommagement.

La Poste, n'écartant pas la possibilité d'un défaut d'information de la part du guichet expéditeur, envisageait un dédommagement de 100 €.

L'analyse

J'ai relevé que Madame L., salariée débutante, avait été envoyée au bureau de poste sans consignes précises autres que se présenter au Carré Pro, et sans mention du contrat Destineo qu'il lui fallait souscrire. En revanche, l'affirmation de La Poste selon laquelle, si Madame L. était revenue au bureau de poste avec les timbres non utilisés, celui-ci aurait pu les lui rembourser, m'a paru hasardeuse. En effet, l'article 4.7.1 des conditions générales de vente Courrier-Colis 2022 de La Poste stipule au contraire que « les timbres ne sont ni repris ni échangés ».

De même, l'agent de guichet ayant accueilli Madame L. en lui précisant qu'« en passant par le biais d'un carnet de timbres, le coût de l'envoi serait le même » lui avait manifestement délivré une information erronée sur une question déterminante, de nature à l'induire en erreur sur le choix de la prestation, le tarif Destineo étant considérablement plus avantageux que le tarif grand public d'affranchissement s'agissant d'envois en nombre, ce que l'agent ne pouvait ignorer.

La conclusion du Médiateur

Compte tenu de la bonne foi manifeste de Madame L., tout comme de la responsabilité du professionnel, qui prévaut sur celle de l'usager mal informé, j'ai proposé de lui rembourser la différence entre le tarif facturé et le tarif Destineo, soit 640,32 € – 170,06 € = 470,26 €. La Poste a accepté.



NOUVELLE GAMME COURRIER

Les anciens timbres rouges ne sont pas remboursables, mais seulement échangeables selon les modalités prévues par La Poste et accessibles sur son site. Ils restent utilisables sans limite de temps, avec une distribution en J+3.

Le litige

Monsieur C., en possession de 27 timbres Lettre prioritaire (timbres rouges), contestait l'évolution de l'offre courrier. Il se plaignait de la suppression de l'offre Lettre prioritaire papier en J+1. Les timbres Lettre prioritaire sont en effet échangeables via une procédure d'échange en ligne : 1 timbre Lettre prioritaire contre 1 timbre Lettre verte avec un service additionnel de suivi (J+3) ou 2 timbres Lettre prioritaire contre 1 timbre Lettre Service Plus (J+2). Or, Monsieur C. sollicitait mes services pour obtenir spécifiquement :

- soit l'échange de chaque timbre rouge contre la nouvelle e-lettre rouge (1,49 €, tarif 2023) avec option couleur (0,30 €, tarif 2023) : il expliquait qu'il pouvait auparavant envoyer des documents en couleur dans une enveloppe avec un timbre rouge
- soit un remboursement de chaque timbre rouge à hauteur du prix de cette nouvelle offre, soit 1,79 € (1,49 € + 0,30 €).



L'analyse

J'ai pris acte de la modification du catalogue des prestations du service universel postal, encadrée par le code des postes et des communications électroniques et l'avis n° 2022-1139 de l'Arcep en date du 2 juin 2022.

J'ai rappelé à cette occasion la procédure d'échange en ligne mise en place par La Poste (https://www.laposte.fr/echange-timbres-rouges). Elle s'inscrit dans le cadre de conditions générales d'utilisation (CGU) que le demandeur accepte lorsqu'il remplit son formulaire d'échange (https://echangetimbres.laposte.fr/echange/). L'échange en ligne est possible jusqu'à 24 produits. Au-delà de 25 produits, il convient de prendre contact avec le service client (3631 pour les particuliers ou 3634 pour les professionnels). Conformément aux CGU, des justificatifs d'achat en bonne et due forme doivent être fournis pour toute demande d'échange portant sur des quantités supérieures à 100.

- **Sur la demande d'échange**

Les CGU reprennent les modalités d'échange prévues : 1 timbre Lettre prioritaire contre 1 timbre Lettre verte avec suivi (J+3) ou 2 timbres Lettre prioritaire contre 1 timbre Lettre Service Plus (J+2). L'échange spécifique sollicité par Monsieur C. (soit 1 timbre Lettre prioritaire contre une e-lettre rouge distribuée en J+1 (délai indicatif) avec option couleur) n'est donc pas possible.

- **Sur la demande de remboursement**

Compte tenu de cette procédure d'échange, j'ai rappelé à Monsieur C. que les timbres rouges ne donnaient le droit à aucun remboursement, au surplus à un prix qui serait supérieur au prix initial.

J'ai enfin précisé à Monsieur C. que, en tout état de cause, il pourrait toujours utiliser ses timbres Lettre prioritaire sans limite de temps, mais avec une distribution en J+3.

La conclusion du Médiateur

Au cas particulier, Monsieur C., m'indiquait détenir 27 timbres. S'il souhaitait effectivement les échanger conformément aux CGU, je lui ai proposé dans le cadre de la médiation un accompagnement des services de La Poste. À l'occasion de cet échange, aucune facture ni aucun justificatif d'achat ne serait exigé.

EXEMPLES DE MÉDIATION

IMPOSSIBILITÉ POUR LES RESSORTISSANTS EUROPÉENS DE CRÉER UNE IDENTITÉ NUMÉRIQUE D'INFORMATION ET DE CONSEIL

Un ressortissant suisse résidant en France depuis quinze ans ne peut effectuer ses démarches auprès de l'Institut national de la propriété intellectuelle (INPI), car il ne peut obtenir une Identité Numérique La Poste.

Le litige

Monsieur T. m'explique qu'il regrette le partenariat entre l'INPI et La Poste puisque, désormais, toutes les formalités d'entreprise doivent se faire via le site procedures.inpi.fr avec une identification via FranceConnect+ et l'Identité Numérique La Poste. Sa difficulté réside dans le fait que, étant de nationalité suisse, mais résidant en France depuis quinze ans, il ne peut pas créer son Identité Numérique puisque cette création nécessite absolument des papiers français. Selon lui, La Poste fait de la discrimination en ne permettant pas à d'autres ressortissants de créer leur Identité Numérique. Ce système lui imposerait de prendre un mandataire pour effectuer les formalités, soit 400 € minimum à chaque démarche. Bloqué par cette situation, Monsieur T. me saisit pour que La Poste change son processus et étende les conditions d'éligibilité à d'autres nationalités.

L'analyse

D'un point de vue contractuel, les conditions générales d'utilisation du compte Identité Numérique stipulent que les prérequis actuels pour pouvoir valider une Identité Numérique La Poste sont les suivants :

- **être majeur** ;
- posséder **une pièce d'identité française en cours de validité** : carte nationale d'identité française, passeport français, titre de séjour français d'une durée de validité supérieure ou égale à cinq ans (hors titre de séjour avec validité permanente, sans précision de date de fin) ;
- posséder **un smartphone**.

La Poste n'a pas encore, d'un point de vue technique et juridique, prévu d'exception pour d'autres nationalités ou pour les ressortissants européens domiciliés en France, comme Monsieur T. La Poste ne souhaite en aucun cas faire de la discrimination envers d'autres nationalités, mais le service de l'Identité Numérique a été créé avec ces paramètres pour le moment et les exceptions n'ont pas encore été étudiées.



La conclusion du Médiateur

En conséquence, je n'ai pas été en mesure de proposer à La Poste de répondre favorablement à la demande de Monsieur T. Toutefois, j'ai demandé à La Poste de faire remonter ce cas aux équipes de l'Identité Numérique La Poste afin que soient étudiées d'éventuelles solutions pour de telles exceptions, qui pourraient concerner d'autres ressortissants européens ou étrangers.

CHOIX DU PRODUIT OU SERVICE ADAPTÉ À LA VALEUR DU CONTENU D'UN ENVOI

La responsabilité de La Poste ne peut être engagée en cas d'insertion d'un contenu d'une valeur de 14 830 € dans une lettre recommandée avec indemnisation forfaitaire au taux de recommandation R1 de 16 €.

Le litige

Monsieur M., vendeur sur eBay, expliquait avoir envoyé 100 cartes de collection Pokémon dans une lettre recommandée. Comme le montrait la preuve de dépôt, le niveau de garantie R1 avait été souscrit. Ces cartes étaient destinées à une société d'expertise en vue d'une vente aux enchères à un prix bien plus élevé. Monsieur M. avait déclaré à la société d'expertise une valeur totale des cartes de 14 830 €. Malheureusement, le destinataire l'avait informé n'avoir rien reçu. Monsieur M. me sollicitait donc pour obtenir le remboursement des cartes à hauteur du montant indiqué à la société d'expertise ainsi qu'un dédommagement complémentaire « pour le désagrément et toutes les démarches infructueuses, pertes de temps et autres ».

Il chiffrait sa demande totale à 15 000 €.

L'analyse

Le suivi informatisé de la lettre recommandée en perdait la trace en cours d'acheminement. Par ailleurs, les recherches effectuées par La Poste pour retrouver le pli étaient restées infructueuses. C'est la raison pour laquelle l'indemnité associée à l'envoi (16 €) avait été proposée à Monsieur M. par La Poste lors des réclamations. Il ne l'avait d'ailleurs pas encaissée immédiatement…

J'ai constaté que ce montant d'indemnisation était conforme aux conditions contractuelles. Au surplus, l'article D2 du code des postes et des communications électroniques dispose que « la valeur des objets insérés dans un envoi recommandé ou dans un envoi faisant l'objet de formalités attestant leur dépôt et leur distribution ne doit pas dépasser le niveau de garantie choisi par l'expéditeur lors du dépôt de l'envoi ». Monsieur M. réalisait des ventes via eBay. Compte tenu de la valeur de près de 15 000 € des cartes Pokémon, il était étonnant qu'il les ait insérées dans un envoi recommandé garanti à 16 € seulement. Dans ce cas précis, il convenait de scinder l'envoi et de recourir au service de la Valeur Déclarée, lequel permet de garantir l'envoi d'objets de valeur jusqu'à 5 000 €. Il appartient en effet à l'expéditeur de veiller à choisir un produit ou un service adapté à la valeur et à la nature du contenu de son envoi, pour pouvoir le cas échéant être indemnisé à hauteur de son préjudice. Dès lors, aucun complément d'indemnisation à la somme de 16 € ne pouvait être versé.

J'ajoute que, à la demande de mes services, une dernière vérification a été sollicitée auprès de la Direction des recherches courrier-colis de Libourne, où sont notamment stockés les envois qui n'ont pu être acheminés. Celle-ci s'est avérée infructueuse.



La conclusion du Médiateur

En conséquence, prenant acte de l'envoi par La Poste du chèque de 16 €, je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Poste d'accorder à Monsieur M. un quelconque montant d'indemnisation complémentaire.

LES GRANDS AXES DE L'ACTIVITÉ COLIS

Sans surprise, **la perte est la première cause de litige s'agissant de l'activité Colissimo**. Il existe de nombreuses situations très différentes dans lesquelles la perte est caractérisée. De nombreux consommateurs me saisissent au motif que La Poste déclare que la livraison en boîte aux lettres s'est déroulée dans les conditions habituelles de distribution, alors que le colis ne s'y trouve pas. Il faut rappeler que **La Poste n'est plus le seul opérateur à détenir les accès aux boîtes aux lettres**, des entreprises concurrentes peuvent effectuer des livraisons. Pour ces consommateurs, il paraît souvent légitime d'incriminer La Poste et le facteur, quitte à accuser ce dernier de vol sans aucune preuve. La perte peut aussi malheureusement être prononcée par La Poste si un colis n'est pas livré dans un délai de 40 jours, cette reconnaissance de la perte permettra d'indemniser le consommateur. Chaque année, dans le cadre des litiges dont je suis saisi, mon équipe intervient auprès du service de Libourne afin de tenter de récupérer des colis contenant des produits qui n'ont pas pu être distribués à leurs destinataires. Ainsi, plusieurs centaines de milliers de colis échouent au service client courrier, ces colis sont souvent trop abîmés ou mal renseignés, ils n'affichent pas d'indication sur l'expéditeur. La volumétrie des colis concernés reste très faible par rapport aux volumes de colis distribués chaque année, plusieurs centaines de millions.



L'avarie est la deuxième grande cause de litige en 2023, le consommateur reçoit un colis endommagé alors que La Poste déclare qu'il n'y a aucun incident déclaré en cours de livraison, aucun constat d'avarie. Il n'est pourtant pas rare dans ces situations de voir des colis consolidés avec du scotch La Poste. Afin de faciliter pour mon service la recherche de responsabilité, ce qui n'est jamais aisé, je recommande fortement aux consommateurs de veiller à **prendre des photos de leur colis avant l'envoi,** afin de permettre de constater les précautions prises pour protéger le contenu. Ces photos permettent de constater si l'objet est correctement calé, protégé, enveloppé, quels sont les matériaux utilisés et en quelles quantités, papier bulle, carton, polystyrène, etc. Si le contenu est suffisamment protégé et est pourtant cassé ou inutilisable, il pourra y avoir dédommagement en tentant de démontrer que le colis n'a pas été acheminé dans des conditions normales de transport, fussent-elles réalisées en grande partie industriellement et mécaniquement.

EXEMPLES DE MÉDIATION

ÉLÉMENTS DE PREUVE D'UNE AVARIE IMPUTABLE À LA POSTE

Compte tenu des pièces versées au dossier, la responsabilité de La Poste peut être engagée pour avarie.

Le litige

Monsieur C. invoquait l'avarie survenue pour un Colissimo France avec signature. Le colis, d'un poids de 24,1 kg selon le suivi informatisé, contenait un four vapeur encastrable d'une valeur justifiée de 749 €. Les frais d'envoi déclarés dans la saisine étaient de 33,40 €. Monsieur C. retournait le four à son vendeur. Ce dernier lui aurait expliqué ne pas avoir récupéré le colis, car le livreur ne lui aurait pas laissé vérifier le contenu avant de le reprendre. Monsieur C. a finalement reçu son colis en retour « complètement détérioré ». Monsieur C. a entrepris des réclamations et fourni des photographies. Pourtant, il n'a pas obtenu satisfaction. Monsieur C. me sollicitait donc pour être remboursé de la totalité de la valeur du four.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai formulé la proposition de solution que La Poste verse à Monsieur C. une indemnisation de 554,30 €, soit 24,1 kg x 23 €/kg.

L'analyse

Tout d'abord, selon le suivi informatisé, le colis avait effectivement été refusé par le destinataire et avait ensuite fait retour à Monsieur C. Surtout, j'ai constaté que ce suivi portait la mention « Détérioration », flashée postérieurement au refus du destinataire.

À l'intérieur du carton, le polystyrène de protection était éclaté. Des éléments du four étaient en morceaux. L'appareil était enfoncé et cabossé en de multiples endroits… Monsieur C. avait par ailleurs précisé dans sa saisine que l'emballage avait été « fait pour un acheminement industriel ».

Certes, le carton d'emballage avait déjà pu être utilisé et fragilisé pour le transport de la marchandise à la suite de la vente, au regard surtout du poids important de la marchandise (près de 25 kg). Toutefois, l'état final du four, du polystyrène et du carton d'emballage laissait ici douter de conditions normales de traitement par La Poste de l'envoi litigieux.

Dès lors, compte tenu à la fois du flashage de l'avarie et de l'état déplorable du colis, la responsabilité de La Poste a été engagée. Aux termes des conditions contractuelles applicables, Monsieur C. pouvait donc prétendre à l'indemnisation contractuelle prévue en cas d'avarie à hauteur de 23 €/kg – frais d'envoi compris.

PAIEMENT DES DROITS ET DES TAXES DE DOUANE

Application des frais de gestion par La Poste au titre des envois internationaux import.

Le litige

Le 10 octobre 2022, Madame C. contestait les frais de gestion qui lui auraient été injustement facturés par les services postaux à hauteur de 5 € au titre d'un envoi outre-mer (Martinique) qui lui était destiné.

La conclusion du Médiateur

Je n'ai donc pas été en mesure de proposer à La Poste d'accorder une suite favorable à la demande de Madame C.

L'analyse

J'ai rappelé à Madame C. que La Poste exerçait une mission de service public de déclarant en douane pour le compte du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.

À ce titre, il est légitime, ces opérations ayant un coût pour elle, qu'elle perçoive – bien entendu lorsque les droits et taxes sont effectivement dus – des frais forfaitaires de dédouanement correspondant aux frais de gestion, en l'espèce, d'un montant de 5 €. Les consommateurs en sont informés à l'article 4.6 des conditions générales de vente courrier-colis de La Poste.

EXEMPLES DE MÉDIATION

DÉTÉRIORATION D'UN COLISSIMO FRANCE AVEC DISTRIBUTION SANS SIGNATURE CONTENANT UN OBJET DE VALEUR

Monsieur R. a envoyé un téléphone portable d'une valeur de 250 € à sa fille et celui-ci est arrivé complètement écrasé et brisé. Le colis pesait 0,26 kg.

Le litige

Monsieur R. déplore la détérioration de cet envoi destiné à sa fille. La Poste se dégageait de toute responsabilité, car le suivi informatique de l'envoi n'indiquait aucune anomalie en cours d'acheminement. De plus, les recherches menées auprès de l'agence Colissimo distributrice confirmaient que le colis était intact lors de sa distribution et qu'aucun constat de détérioration n'avait été établi. Monsieur R. m'a sollicité pour que je demande à La Poste de reconnaître la détérioration de l'envoi et qu'elle le dédommage à hauteur de son préjudice, soit la somme de 250 €.

L'analyse

Dans le cadre de la médiation, au-delà des éléments apportés par La Poste, j'ai examiné de plus près les clichés produits par Monsieur R. Ces derniers semblaient montrer une détérioration en cours d'acheminement. Le choc visible démontrait que le colis pouvait avoir été écrasé par un colis bien plus lourd, entraînant la casse du téléphone. Monsieur R. aurait dû cependant mettre le téléphone dans un carton plus solide qu'une enveloppe kraft, mais le téléphone se trouvait dans sa boîte d'origine, qui le protégeait sans problèmes des chocs classiques d'un acheminement industrialisé.

J'ai donc invité La Poste à respecter ses engagements contractuels envers son client au titre de l'avarie de cet envoi. L'indemnisation associée était de 23 € / kg puisqu'il s'agissait d'un colis avec distribution sans signature. Il est primordial pour l'expéditeur d'adapter le produit d'affranchissement à la valeur du contenu de ses envois afin d'être dédommagé à hauteur de son préjudice en cas de perte ou d'avarie, risque inhérent au transport.



La conclusion du Médiateur

Ainsi, Monsieur R. ne pouvait prétendre qu'à une indemnisation maximale de 5,98 € (23 € x 0,26 kg). Cette indemnisation étant inférieure au prix d'affranchissement, j'ai proposé à La Poste de lui rembourser la somme de 6,70 € correspondant aux frais de port dudit colis, au titre du règlement de ce litige.

PARCOURS ANORMAL, DÉLAI EXCESSIF D'ACHEMINEMENT D'UN ENVOI ET PROBABLE SPOLIATION DU CONTENU

L'équité se substitue au droit en de tels cas exceptionnels.

Le litige

Monsieur R. m'avait saisi au sujet de la perte totale de contenu d'un Colissimo international avec signature et indemnisation ad valorem de 200 €, qu'il avait confié à La Poste le 12 juillet 2022 à destination de l'Autriche. L'envoi contenait un appareil d'une valeur justifiée de 136 € (transaction eBay).

Monsieur R. souhaitait bénéficier de l'indemnité contractuellement prévue en un tel cas pour un montant qu'il estimait à 136 €. Il m'expliquait avoir dû rembourser son client eBay en bout de trente jours, l'envoi n'étant pas parvenu à son destinataire. À la réception tardive, le 7 septembre 2022, en Autriche, l'opérateur local aurait déposé le colis au secrétariat de la mairie de la ville de destination sans signature du destinataire, ce colis ayant été, selon lui, ouvert et recollé, et étant vide de tout contenu.

La Poste proposait uniquement d'accorder le remboursement des frais de port, l'envoi ayant initialement été dirigé par erreur vers l'Australie.

L'analyse

Il n'était pas contesté que c'était à la suite d'une erreur de La Poste que l'envoi (dont l'adresse était rédigée de façon conforme) avait été dirigé vers l'Australie où il était parvenu le 19 juillet. Ce pays l'avait renvoyé en Autriche, où il était parvenu au terme d'un délai anormal le 6 septembre suivant. Il avait été livré le lendemain par l'opérateur autrichien sans recueil de signature. En de telles circonstances, Monsieur R., en vertu des règles du site vendeur, avait dû rembourser son client autrichien du montant de sa commande, celle-ci n'étant pas arrivée dans le délai de 30 jours, du seul fait de La Poste.

La conclusion du Médiateur

Compte tenu de la bonne foi de Monsieur R., expéditeur régulier de ce type d'envoi, qui n'avait jusque-là rencontré aucun problème avec les services postaux, j'ai estimé équitable d'accorder à Monsieur R. le remboursement intégral de la valeur du contenu et des frais de port (soit 136 € + 25,45 € = 161,45 €), montant en tout état de cause inférieur à la garantie de 200 € souscrite.

INDEMNISATION AD VALOREM D'UN COLIS INTERNATIONAL : QUELLES SONT LES LIMITES ?

Le litige

Le 23 septembre 2022, Madame D. a envoyé à Madame C., résidant à Londres, le colis international référencé CW 0000 0000 0FR. L'envoi aurait contenu un iPhone 13 d'une valeur annoncée à 850 € (facture non versée au dossier). Madame D. invoquait la perte de son envoi pour demander à bénéficier de l'indemnisation ad valorem souscrite à hauteur de 900 €. En réponse à la demande de médiation, La Poste était disposée à lui accorder l'indemnité réglementaire pour perte de 848,64 €.

L'analyse

En cas de souscription d'une garantie ou d'une indemnisation ad valorem, l'article 2.2 des conditions spécifiques de vente régissant cet envoi stipule : « L'indemnité est versée dans la limite de la valeur réelle du colis (cela comprend les frais d'affranchissement et le cas échéant le prix des services optionnels et supplément tarifaire pour les colis non standard [...]). » Dès lors, la perte totale de l'envoi étant avérée par La Poste, Madame D. pouvait prétendre à une indemnisation à hauteur de 848,64 €.

En effet, ce montant correspondait à 835,54 € (valeur réelle du contenu), majoré des frais de port de 13,10 €, dans la limite de l'indemnisation ad valorem souscrite à hauteur de 900 €, comme le rappelle l'article 2.2 précité.

Il s'agissait de la somme maximale à laquelle Madame D. pouvait prétendre dans le cadre de ce contrat avec La Poste.

La conclusion du Médiateur

J'ai donc formulé la proposition de solution que La Poste accorde à Madame D. la somme de 848,64 € au titre du règlement de ce litige.

LES GRANDS AXES DE L'ACTIVITÉ CHRONOPOST

En 2023, la principale cause de litiges pour Chronopost est l'avarie. Dès lors se pose la question de l'imputabilité de la faute : l'avarie est-elle le résultat d'un déficit d'emballage de l'expéditeur ou d'un manquement de la part de Chronopost ?

Là encore quelques clichés peuvent permettre d'apporter des éléments prouvant la bonne foi du consommateur. C'est d'ailleurs parce que l'avarie est malheureusement toujours un risque pendant le transport que le consommateur doit veiller à souscrire un niveau de garantie suffisamment adapté à la valeur du contenu. Après l'avarie, j'observe que **la perte est le deuxième type de litiges** qui revient le plus souvent. **La troisième cause de litiges est le retard**, c'est ce qui génère un fort mécontentement et une incompréhension de la part des consommateurs. En effet, **Chronopost est considéré comme une offre haut de gamme**, celle que le client est prêt à payer en échange d'une garantie de délai de livraison et d'efficacité. Il n'est donc pas surprenant de lire dans les saisines que je reçois à quel point le consommateur peut se retrouver dans des situations délicates lorsque le contrat n'est pas respecté.

Dans de trop nombreux litiges, je constate encore des exclusions de responsabilité de Chronopost en cas d'avarie, notamment lorsque les produits contenus dans l'envoi sont prohibés.

Souvent, le consommateur ne prend pas le temps de lire les conditions générales de vente et signe trop rapidement sans en avoir réellement bien pris connaissance. Ainsi, il est fréquent de recevoir des demandes d'indemnisation pour des colis contenant par exemple des bijoux, des articles d'horlogerie, des pierres et métaux précieux, des monnaies, devises, billets de banque ou encore des armes, munitions ou des denrées alimentaires périssables. Dans ce dernier cas, il est possible pour le consommateur de passer par une offre spécifique, comme Chronofresh. Dans les cas où la marchandise est prohibée, je rappelle au consommateur que systématiquement celle-ci transitera à ses risques et périls. Je ne peux donc qu'encourager celui-ci à s'informer auprès du personnel du point de contact La Poste afin de l'aider à déterminer l'offre adéquate et en rapport avec la valeur du contenu de l'envoi.



EXEMPLES DE MÉDIATION

ÉCHEC DE LIVRAISON À L'ADRESSE DU DESTINATAIRE MALGRÉ PLUSIEURS TENTATIVES DE DISTRIBUTION

Le litige

Mademoiselle H. se plaignait d'avoir été obligée de récupérer elle-même son colis à La Poste alors qu'elle avait demandé une livraison à son domicile le 19 avril 2023. Elle reprochait également au livreur de ne pas l'avoir appelée le jour de la livraison.

Invoquant un manquement à ses engagements contractuels, Mademoiselle H. sollicitait de la part de la société Chronopost le remboursement de sa commande à hauteur de 80 € ainsi qu'un dédommagement complémentaire en raison du fait qu'elle avait dû porter elle-même son colis (un petit mobilier) depuis La Poste jusqu'à son domicile.

L'analyse

L'examen du suivi informatisé montrait que l'envoi expédié le 13 avril 2023 depuis l'Allemagne était arrivé sur le territoire français le 17 avril 2023 pour une mise en livraison le 19 avril 2023 entre 12 h 55 et 13 h 55 à la suite des instructions émises par Mademoiselle H.

Le jour de la livraison à 12 h 55, le livreur qui se trouvait, d'après les coordonnées GPS, à 600 m de l'adresse de la requérante, a tenté de la joindre à deux reprises par téléphone vers 12 h 56 sans succès.

Le colis n'ayant pas pu être livré en raison d'un accès sécurisé, il est retourné à l'agence pour une nouvelle tentative de livraison le lendemain. Le suivi informatisé de l'envoi montrait que plusieurs autres tentatives de livraison avaient été effectuées entre le 19 et le 29 avril 2023, mais reportées sur demande de Madame H. qui était, selon ses déclarations, en vacances.

De son côté, Mademoiselle H. affirmait n'avoir reçu aucun appel téléphonique du chauffeur le jour de la livraison alors qu'elle se trouvait bien à son domicile. Elle lui reprochait également d'avoir quitté la zone de livraison avant l'heure de fin de son service. En dépit de ses affirmations, Mademoiselle H. n'apportait aucun élément permettant de prouver qu'elle n'avait reçu aucun appel du livreur. Ainsi, selon le suivi informatisé de l'envoi, je ne pouvais que constater les « efforts » de livraison de la part de la société Chronopost :

- Le colis avait été présenté à l'adresse de destination à cinq reprises et sans succès entre le 19 et le 29 avril 2023, date de sa mise en instance.
- Une sixième tentative avait eu lieu le 29 avril 2023 avant dépôt au bureau de poste.

Dès lors, il ne pouvait être reproché à la société Chronopost d'avoir manqué à ses engagements contractuels.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, je me suis déclaré sans moyens pour proposer à la société Chronopost d'accorder une suite favorable à la demande d'indemnisation formulée par Mademoiselle H.



EXEMPLES DE MÉDIATION

NON-RESPECT DES PROCÉDURES

… par l'expéditeur qui remet des denrées périssables via une prestation non adaptée à la nature de la marchandise et par le livreur Chronopost qui ne respecte pas les modalités de distribution.

L'envoi Chronopost adressé à Madame G. a été lancé par-dessus le portillon qui fait 1,60 mètres de hauteur. En raison de cette chute, le contenu du colis a été endommagé – il s'agit de quatre pots de confiture, à présent cassés. Madame G. souhaitait la réparation (69,40 €).

Le litige

La société Chronopost refusait d'indemniser le destinataire, invoquant le fait que l'envoi contenait des denrées périssables, qui entraient pleinement dans le champ des exonérations de responsabilité du transporteur. Madame G. affirmait, photos à l'appui, que la distribution de son colis avait causé des dégâts d'un montant d'environ 69,40 €.

L'analyse

L'objection opposée par la société Chronopost à l'indemnisation est tout à fait fondée. En effet, l'expéditeur, une société spécialisée dans la confiture artisanale, devrait expédier cette marchandise via un contrat spécifique de Chronofresh. Dès lors, le non-respect de la restriction à l'envoi exonère totalement le transporteur de sa responsabilité.

Contactée au cours de l'instruction du litige, la société Chronopost reconnaît que le livreur n'a pas respecté les procédures de distribution en jetant le colis par-dessus le portail alors qu'il devait le remettre en main propre au destinataire.

La conclusion du Médiateur

En conséquence, j'ai formulé la proposition de solution que la société Chronopost rembourse à Madame G. la somme de 65,21 € correspondant au prix unitaire des quatre pots de confiture cassés.

DÉROGATION EN ÉQUITÉ AU PRINCIPE DE RESPONSABILITÉ LIMITÉE DU TRANSPORTEUR DANS DES CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

Un délai anormal d'injection dans le circuit de Chronopost justifie une proposition bienveillante et dérogatoire en cas de retard.

Le litige

Madame B. se plaignait du retard d'acheminement d'un envoi Chronopost, avec livraison en boîte aux lettres, qu'elle avait confié à La Poste le 7 juillet 2023. L'envoi contenait quatre places d'une valeur de 336 € pour un concert qui avait lieu le 8 juillet suivant. Il avait été distribué le 13 juillet.

Madame B. demandait le remboursement des frais de port acquittés au titre de l'envoi (29 €), majorés du prix des places de concert, soit 365 €. La société Chronopost proposait d'accorder l'indemnité contractuelle pour retard, soit 29 €.

L'analyse

Chronopost avait admis le retard subi par l'envoi. En un tel cas, l'indemnité contractuelle ne peut excéder le montant des frais de port, en application du contrat type de transports intérieurs, seul texte opposable aux consommateurs s'agissant de ce type d'envoi. Ce plafond indemnitaire ne peut être levé qu'en cas de faute inexcusable du transporteur, qui ne pouvait se déduire des circonstances de la livraison et n'était d'ailleurs pas invoquée.

Cependant, le caractère très contestable de celles-ci, justement critiqué par Madame B. (notamment un retard inexplicable de prise en charge entre le dépôt en bureau de poste et le transfert à l'agence Chronopost, plus d'une journée, inacceptable pour un envoi express) m'a paru légitimer, en équité, que la moitié du préjudice justifié soit exceptionnellement prise en charge en supplément.

La conclusion du Médiateur

Madame D. a donc bénéficié d'un dédommagement exceptionnel de 207 € (29 € de frais de port + 178 €).

LES GRANDS AXES DE L'ACTIVITÉ BANQUE ET ASSURANCES

Les litiges dont je suis saisi sont classifiés par thèmes.

Les moyens de paiement restent la part la plus significative des médiations recevables (59 %). Toutefois, dans le contexte d'accroissement de la recevabilité (+21 % de dossiers à traiter), les médiations liées au fonctionnement du compte sont plus nombreuses que par le passé (+454 saisines recevables) ; la raison essentielle étant une entrée en médiation pour s'assurer de la bonne application des tarifs en vigueur.

Moyens de paiement

L'année 2023 montre une poursuite dans le développement des flux dématérialisés.

Première en nombre de saisines que je reçois, la catégorie moyens de paiement est a fortiori la plus importante en nombre de médiations ouvertes et en nombre de propositions adressées.

Moyens de paiement 2023 (2022)	Reçus	Recevables	Non Recevables	Propositions adressées
Carte bancaire	**4 739** (2 783)	**2 222** (1 429)	**2 517** (1 354)	**1 244** (1 492)
Virement	**1 188** (1 024)	**661** (523)	**527** (501)	**509** (567)
Chèque	**761** (424)	**358** (171)	**403** (253)	**325** (98)
Prélèvement	**381** (222)	**228** (64)	**153** (158)	**100** (80)
Retrait	**366** (196)	**130** (84)	**236** (112)	**78** (43)
Dépôt	**27** (28)	**15** (7)	**12** (21)	**14** (9)
CESU	**9** (9)	**8** (7)	**1** (2)	**5** (4)
Total litiges	**7 471** (4 686)	**3 622** (2 285)	**3 849** (2 401)	**2 275** (2 293)

L'authentification forte exigée par la deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2) permet aux clients des établissements bancaires d'accéder de manière sécurisée à leurs comptes en ligne et de réaliser des opérations engageantes sur leur banque en ligne dans des conditions de sécurité renforcée.

Pour autant, les escroqueries par hameçonnage et par spoofing sont toujours à un niveau élevé et ont perduré. Les escroqueries monétiques restent cette année encore le premier motif de saisines moyens de paiement (achats par carte bancaire, virements), suivies par la falsification de chèques et les chéquiers dérobés.

Aussi, il m'apparaissait important d'émettre une première recommandation, dont l'objectif est de permettre aux clients bancaires victimes d'une escroquerie de réagir plus efficacement ; une seconde recommandation devant les aider à gagner en réactivité face à une fraude suspectée *(cf. § Recommandations 2023)*.



FOCUS

Rester vigilant face aux sollicitations de faux conseillers ou de faux services des fraudes

Les saisines sur le périmètre des moyens de paiement concernent principalement des contestations relatives à des achats par carte bancaire et virement réalisés en ligne. Les escrocs cherchent à s'emparer des données bancaires confidentielles (identifiant et mot de passe, numéro de carte bancaire) via des techniques classiques d'hameçonnage (faux courriels avec lien…) et à utiliser au détriment des consommateurs l'ensemble des solutions de paiement en ligne et mobile mises à disposition des clients.

En 2023, j'ai pu observer **une multiplication des intrusions sur la banque en ligne (BEL) et une recrudescence des escroqueries utilisant la technique de l'usurpation d'identité (spoofing),** avec des appels de personnes se présentant au nom de la banque (conseillers bancaires, service des fraudes…) et demandant aux clients de communiquer des informations confidentielles (code de sécurité, mot de passe BEL) ou de valider eux-mêmes des opérations, sous prétexte d'annuler des opérations frauduleuses.

Dans ce contexte de recrudescence des fraudes, La Banque Postale et ses filiales (Ma French Bank, Louvre Banque Privée) ont transmis de nombreuses alertes tout au long de l'année et ont **multiplié les actions de sensibilisation** en rappelant notamment que :

- **la banque ne se déplacera jamais au domicile de son client pour récupérer la carte bancaire ;**
- **la banque ne demandera jamais à son client de lui communiquer ses données bancaires personnelles** (notamment identifiants, mots de passe ou codes reçus pour valider une opération) **;**
- **le client doit s'assurer d'être connecté sur des sites ou des applications officiels et sécurisés lors des achats en ligne ;**
- **le client doit se méfier des appels de personnes prétendant travailler pour un service technique.**

J'ajoute que 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.

Aussi, en cas de contestation d'opérations, le rôle du Médiateur consiste avant tout à s'assurer que la ou les opérations contestées ont fait l'objet d'une authentification forte et 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. Selon les éléments analysés en droit, il prendra position en proposant ou non le remboursement par le professionnel des sommes détournées (frais inclus). Toutefois, en équité, le Médiateur peut être amené à proposer une solution différente de ce qu'édicte le droit, par exemple un remboursement partiel.



EXEMPLES DE MÉDIATION

ACHAT FRAUDULEUX

... par carte bancaire à la suite d'un appel frauduleux d'une personne se présentant au nom du service des fraudes de La Banque Postale

Le litige

J'ai été saisi par Monsieur L., qui demandait à La Banque Postale le remboursement d'un achat effectué à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Monsieur L. affirme ne pas être à l'origine de ces opérations, mais reconnaît avoir reçu un appel du numéro 03 xx xx xx xx d'une personne se présentant au nom du service des fraudes de La Banque Postale, qui l'a informé d'opérations frauduleuses sur son compte.

La Banque Postale refuse de répondre favorablement à la demande de remboursement de Monsieur L., considérant que l'opération a été validée au moyen du service d'authentification forte Certicode Plus.

L'analyse

Pour adhérer au service Certicode Plus (service référent d'authentification forte de La Banque Postale), le titulaire du compte doit l'activer 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 (ou modifié ultérieurement par le client lors d'une mise à jour) 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 l'achat contesté a été validé au moyen du service d'authentification forte Certicode Plus, ce qui a nécessité la saisie du numéro complet de la carte de Monsieur L. et de son code personnel Certicode Plus. L'analyse de la situation permet d'observer que Monsieur L. a été victime d'un escroc qui, sous prétexte de l'annulation d'opérations frauduleuses sur son compte, est parvenu à obtenir de sa part la validation qui lui a permis d'effectuer l'achat contesté.

La conclusion du Médiateur

En l'occurrence, j'observe que l'achat contesté a fait l'objet d'une authentification forte et a nécessité la saisie de données confidentielles du requérant. En tant qu'adhérent au service d'authentification forte Certicode Plus, Monsieur L. aurait par ailleurs aisément pu constater, à la lecture de la notification reçue sur son application mobile La Banque Postale, que la saisie de son code personnel Certicode Plus permettait de valider un achat, et non de l'annuler.

En l'absence d'usurpation d'identité avérée (appel d'un numéro privé dans ce cas d'espèce), je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder au remboursement.

Dans une affaire similaire (contestation de trois achats par carte bancaire) où Monsieur B. indique avoir reçu un appel du numéro 09 69 39 36 39 d'une personne se présentant en tant que conseiller bancaire de La Banque Postale et l'informant d'opérations frauduleuses en cours de réalisation sur son compte, j'ai considéré que l'usurpation d'identité avérée du numéro de téléphone de La Banque Postale avait pu tromper la vigilance de Monsieur B. Estimant qu'il a pu raisonnablement penser que l'appel reçu était émis par La Banque Postale, atténuant de fait sa responsabilité, j'ai proposé en équité au professionnel de rembourser une partie du montant contesté.



EXEMPLES DE MÉDIATION

LE TITULAIRE DOIT PRENDRE TOUTES LES MESURES PROPRES À ASSURER LA SÉCURITÉ DE SA CARTE ET DU CODE

… et plus généralement de toutes autres données de sécurité personnalisées. Il doit donc tenir son code absolument secret, ne le communiquer à personne et ne l'inscrire ni sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit aussi veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.



Le litige

J'ai été saisi par Madame A., qui demandait à La Banque Postale le remboursement de six achats effectués à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Elle précisait qu'elle se trouvait à l'étranger au moment de ces achats.

La Banque Postale a refusé de lui rembourser ces opérations, celles-ci ayant donné lieu à l'émission de numéros d'ordre dit ATC (Application Transaction Counter) générés lors de la lecture de la puce de la carte, ce qui signifie qu'elles ont été réalisées à l'aide de sa carte physique authentique avec saisie de son code confidentiel.

L'analyse

Dans ce cas d'espèce, les enregistrements informatiques communiqués par La Banque Postale attestent qu'il y a bien eu continuité des numéros ATC entre les opérations contestées et les opérations reconnues par Madame A. Lors de l'utilisation d'une carte de norme EMV (Europay Mastercard Visa) comme celle de la requérante, chaque transaction effectuée à l'aide de la carte physique génère un numéro d'ordre dit ATC. La numérotation des ATC est la suivante : de 00A à 00F, puis de 010 à 019, puis de 01A à 01F, puis de 020 à 029, etc. L'hypothèse que la carte utilisée pour une opération contestée soit une fausse carte n'est pas crédible lorsque l'ATC généré par cette opération est dans la même série que celle des ATC des autres opérations réalisées par le client, ou dans la série suivante.

La conclusion du Médiateur

L'analyse du dossier a permis de confirmer que c'était bien la carte physique authentique de la requérante qui avait été utilisée pour réaliser les opérations contestées. Je me suis par conséquent déclaré dans l'impossibilité de proposer à La Banque Postale de répondre favorablement à la requête de Madame A. Également en matière de non-immixtion, je reçois, à la suite de réclamations concernant des virements bancaires, des demandes de médiation relatives au devoir de vigilance et de surveillance des opérations. Si le banquier est tenu de respecter le principe général de non-immixtion (ou non-ingérence) dans les affaires de son client, ce principe, établi par un arrêt de la Cour de cassation du 28 janvier 1930, est tempéré par le devoir de vigilance du banquier. Néanmoins, celui-ci doit être apprécié strictement, sans quoi le principe de non-immixtion serait vidé de son sens. Le banquier engagerait d'ailleurs sa responsabilité s'il n'exécutait pas les opérations régulièrement ordonnées par son client.

CONTESTATION D'ACHATS FRAUDULEUX EN LIGNE ET SURVEILLANCE DES OPÉRATIONS

Le devoir de vigilance du banquier doit être apprécié strictement et être limité aux opérations présentant un caractère anormal ou inhabituel.

Le litige

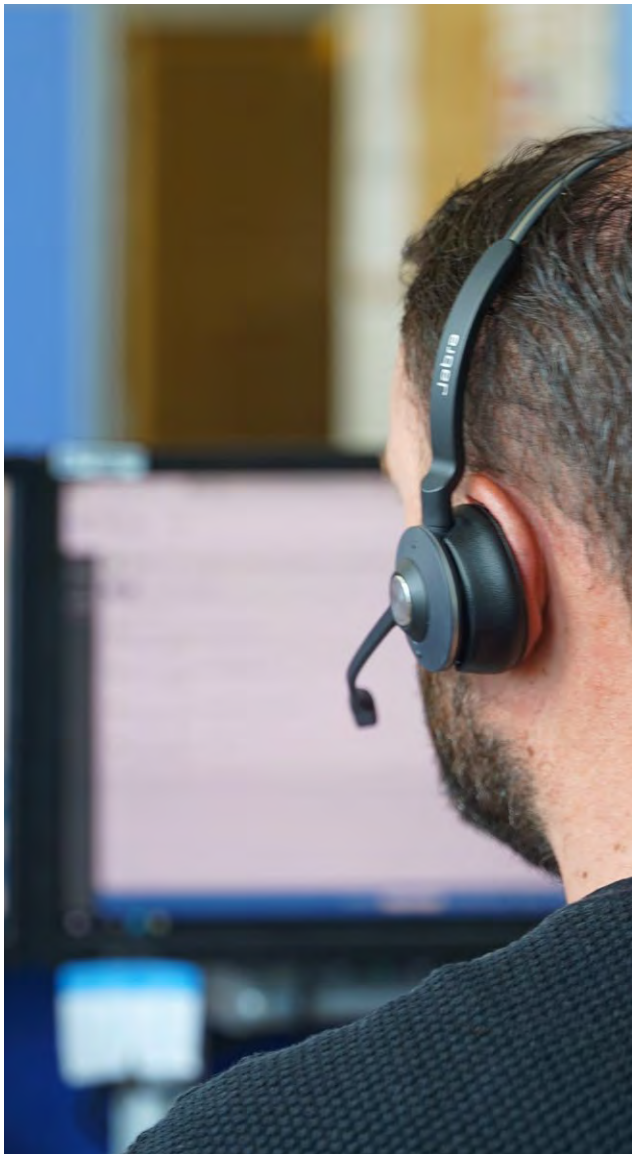
Madame C. demande à La Banque Postale de procéder au remboursement de huit achats. Elle indique qu'un individu l'a contactée en se présentant au nom de La Banque Postale et l'a informée d'une fraude sur son compte bancaire. Elle ne comprend pas pourquoi son compte a été débité du montant des achats frauduleux, d'autant que ce montant dépasse son plafond de paiement par carte.

La Banque Postale a refusé de rembourser ces opérations, celles-ci ayant été réalisées via le système de sécurisation des paiements en ligne 3D Secure (3DS) et validées par la saisie de codes à usage unique envoyés sur le numéro de téléphone sécurisé n° 06 xx xx xx xx appartenant à Madame C., renforcée par la saisie de son mot de passe banque en ligne.

L'analyse

Au cas présent, j'observe que les achats contestés ont fait l'objet d'une authentification forte par l'envoi de huit SMS sur le téléphone mobile n° 06 xx xx xx xx de Madame C. associé à la saisie de son code personnel banque en ligne. La validation du paiement en ligne par saisie d'un code de sécurité à usage unique transmis par SMS ou message vocal associé à la saisie d'un code personnel (solution dite de « SMS renforcé ») est une solution d'authentification forte reconnue par les autorités de tutelle.

Mon analyse me permet d'observer qu'une tierce personne est parvenue à récupérer de nombreuses données confidentielles appartenant à Madame C. (identifiant, mot de passe banque en ligne et codes à usage unique reçus par SMS) qui lui ont permis d'augmenter le plafond de paiement par carte et d'effectuer les achats. Madame C. aurait par ailleurs pu constater que les codes reçus sur son téléphone mobile permettaient de valider des achats, et non de les annuler. Cependant, La Banque Postale porte en tant que professionnel une part de responsabilité quant à la surveillance des opérations. Je constate que huit achats de montants importants ont été réalisés et apparaissent disproportionnés par rapport aux mouvements habituels du compte courant postal (CCP) de Madame C.



La conclusion du Médiateur

Dans cette affaire, considérant que Madame C. a commis des imprudences à l'origine de son préjudice (communication de nombreuses données confidentielles), mais estimant que La Banque Postale porte tout de même en tant que professionnel une responsabilité quant à la surveillance des opérations, j'ai proposé à La Banque Postale de rembourser une partie du montant contesté.

EXEMPLES DE MÉDIATION

VIREMENT EN BUREAU DE POSTE ALORS QUE LE RIB SE RÉVÈLE FRAUDULEUX

Le litige

Bien que reconnaissant s'être déplacés au bureau de poste afin de réaliser un virement en règlement de l'achat d'un véhicule, Monsieur et Madame P., prétextant le devoir de vigilance du banquier, demandent le remboursement de cette transaction dont il s'est révélé qu'elle avait été exécutée sur un compte bancaire frauduleux.

La Banque Postale a refusé de répondre favorablement à la demande de Monsieur et Madame P., le virement ayant été réalisé au bureau de poste conformément à leur demande, eu égard aux informations et au justificatif fournis.

L'analyse

D'après une jurisprudence récente (Cass. com. 21 septembre 2022, n° 2112.335), les obligations de vigilance et de déclaration imposées aux organismes financiers en application des articles L. 5615 à L. 56122 du code monétaire et financier ont pour seule finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme. J'ajoute que, dès lors que le RIB est reconnu, le contrôle du nom du bénéficiaire n'est pas du ressort de la banque émettrice du virement.

Au cas d'espèce, les éléments transmis par La Banque Postale m'ont permis d'observer que le virement contesté avait été exécuté conformément à la demande établie par les requérants, le numéro de compte du bénéficiaire correspondant bien aux coordonnées bancaires communiquées lors de la demande de virement par le requérant.



La conclusion du Médiateur

N'ayant relevé aucune erreur à l'égard de La Banque Postale, cette dernière ayant exécuté l'opération conformément à la demande de Monsieur et Madame P. et dans le respect des obligations qui lui incombent en tant qu'établissement de crédit, je me suis déclaré sans moyens pour lui proposer de procéder au remboursement demandé par les requérants.

LORSQUE L'ORDRE DE VIREMENT EST ÉTABLI SUR SUPPORT PAPIER

... la signature et l'apposition de la date par le client émetteur sur l'ordre emportent consentement de ce dernier à l'opération.

Le litige

Monsieur et Madame V. demandent le remboursement d'un virement réalisé au bureau de poste. Ils précisent que cette transaction a été réalisée en régularisation d'un versement effectué par erreur par un acheteur, dans le cadre de la finalisation d'une vente en ligne. La Banque Postale a refusé de répondre favorablement à la demande de ses clients, le virement ayant été réalisé au bureau de poste conformément à la demande de ses clients.

L'analyse

Les éléments transmis par La Banque Postale attestent que le virement a été réalisé au profit du bénéficiaire désigné par ses clients. Dans ce cas d'espèce, Monsieur et Madame V. ont reconnu être à l'origine du virement pour lequel ils demandaient le remboursement. Celui-ci a été réalisé conformément à leur demande. L'ordre de virement donné par le client à la banque est irrévocable à compter de sa réception par la banque.

La conclusion du Médiateur

La Banque Postale ayant réalisé la transaction conformément à la demande de ses clients et dans le respect des obligations qui lui incombent, je n'ai relevé aucune erreur à son égard. Je me suis par conséquent déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder au remboursement de cette opération.

LA BANQUE EST TENUE À UN DEVOIR DE VIGILANCE

... et doit s'assurer de la régularité des chèques et de l'absence d'anomalie apparente.

Le litige

En sa qualité d'ayant droit, Monsieur T. conteste le débit du montant de chèques présentés en paiement sur le compte courant de son père après son décès, considérant par ailleurs que les formules ont été falsifiées.

L'analyse

Si elle a procédé au paiement des chèques au motif que la signature apposée semblait similaire à celle enregistrée dans ses fichiers, La Banque Postale admet cependant que les formules semblaient avoir été surchargées. Or, la banque tirée est tenue de vérifier la régularité formelle du chèque (mentions obligatoires) et de s'assurer ainsi que le titre ne présente aucune anomalie apparente (grattage, surcharge...) aisément décelable par un employé de banque normalement diligent, au risque, à défaut, que sa responsabilité soit engagée pour manquement à son obligation de vigilance.

La conclusion du Médiateur

La Banque Postale ayant décidé de traiter ces formules présentées en paiement alors même qu'elles comportaient des surcharges apparentes constituant des anomalies qu'elle aurait dû relever, j'ai proposé qu'elle procède au remboursement du montant des chèques

EXEMPLES DE MÉDIATION

EN L'ABSENCE DU CONSENTEMENT À SON EXÉCUTION, L'OPÉRATION DE PAIEMENT PAR PRÉLÈVEMENT EST RÉPUTÉE NON AUTORISÉE

... et le client peut la contester dans les treize mois suivant la date de débit de l'opération sur son compte pour en obtenir le remboursement.

Le litige

Assisté d'une association de consommateurs, Monsieur L. me saisit d'une demande de remboursement de prélèvements effectués sur son compte courant postal (CCP), qu'il indique ne pas avoir autorisés.

La conclusion du Médiateur

N'ayant pas établi la preuve, notamment par un mandat de prélèvement signé, que Monsieur L. avait consenti à l'exécution des opérations de paiement concernées, j'ai proposé que La Banque Postale rembourse le total des prélèvements contestés.

L'analyse

La Banque Postale a remboursé les prélèvements intervenus durant les huit semaines précédant la réclamation à l'appui des dispositions de la convention de compte. Or, en l'espèce, il s'agit de l'exécution d'opérations de paiement auxquelles conteste avoir consenti.

Monsieur L. se trouve dès lors, en droit, fondé à les contester dans le délai de treize mois suivant la date de leur débit sur le compte pour en obtenir le remboursement auprès de sa banque, à laquelle il incombe de prouver que les opérations en question ont été « authentifiées, dûment enregistrées et comptabilisées et qu'elles n'ont pas été affectées par une déficience technique ou autre ».

IMPORTANCE D'EFFECTUER LA DEMANDE DE PROROGATION DES CHÈQUES EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU) AVANT LEUR DATE DE PÉREMPTION

... l'intervention en médiation ne permettant pas de déroger aux conditions de prorogation.

Le litige

Monsieur K., titulaire de 1 945 € de CESU 2022 sur un compte dématérialisé, me sollicite pour obtenir le transfert de ce montant sur 2023. Ayant passé commande en novembre 2022, il pensait recevoir des CESU 2023, et ne s'est aperçu de la situation qu'après l'expiration de la période d'échange. Il souhaite conserver le bénéfice du montant de ses CESU, ce que Domiserve lui refuse.

La conclusion du Médiateur

Dans ces conditions, au regard des règles d'échange des titres CESU qui prévoyaient la fin de la campagne d'échange le 28 février 2023 à minuit alors que le requérant a demandé à bénéficier du changement de millésime au cours du mois de mars 2023 seulement, je suis sans moyens pour proposer que Domiserve réponde favorablement à la requête de Monsieur K.

L'analyse

Domiserve, filiale de La Banque Postale en charge de l'émission des CESU, explique que la campagne d'échange de millésime est clôturée depuis le 28 février 2023 et assure qu'une information sur la période d'échange a été communiquée à Monsieur K. Domiserve ajoute que la communication liée à l'échange des CESU a été transmise au moment de la commande de compte, conformément aux conditions générales de vente. La notice d'utilisation du compte CESU Domiserve précise que celui-ci « est soumis aux mêmes règles que le titre CESU (version papier), c'est-à-dire qu'il est utilisable jusqu'au 31 janvier de l'année qui suit l'année du millésime ».

Au demeurant, l'année de millésime des titres CESU est précisée sur le compte CESU Domiserve des détenteurs de compte.

Comptes et fonctionnement des comptes

3 860 saisines reçues en 2023 ont relevé de cette catégorie, ce qui montre une évolution de l'ordre de 66 %.

Comme pour l'année précédente, une demande recevable sur deux concernait un litige lié à des frais d'incidents ou autres frais bancaires, l'autre part significative relevant des processus de clôture de compte, de mobilité bancaire et d'interdiction bancaire.

J'ai pu également observer que les processus de clôture et de mobilité bancaire sont encore trop souvent à l'origine d'une insatisfaction de mes requérants, les délais de traitement (souvent justifiés par un solde débiteur non régularisé) et la facturation de frais au-delà de la date demandée de clôture n'étant ni compris ni acceptés.

J'ai aussi pu noter une mauvaise interprétation des conditions d'ouverture de compte. Aussi ai-je émis une recommandation afin de clarifier la notion de découvert autorisé dans le formulaire de demande d'ouverture de compte (cf. § Recommandations 2023).

Concernant les frais de succession, avec un constat de 58 % de demandes en moins, l'évolution de la tarification a probablement été mieux perçue par la clientèle, tout comme la prise en compte par les services de la banque des conventions signées avant 2013 et pour lesquelles j'ai été amené à prendre une position claire sur les conditions d'évolution de la tarification justifiant le remboursement par le professionnel.

Il est à noter que j'ai été davantage sollicité en matière de relevés de compte, notamment du fait de la digitalisation des envois, mais également en raison de courriers volés dans les boîtes aux lettres privées.

Fonctionnement des comptes 2023 (2022)	**Reçus**	**Recevables**	**Non Recevables**	**Propositions adressées**
Ouverture/mobilité/clôture	**1 059** (652)	**391** (178)	**668** (474)	**339** (139)
Autres frais	**764** (282)	**449** (92)	**315** (190)	**369** (68)
Frais d'incidents	**667** (391)	**267** (121)	**410** (270)	**227** (69)
Divers/autres	**384** (174)	**79** (27)	**305** (147)	**63** (31)
Inscription Banque de France	**286** (182)	**96** (47)	**190** (135)	**81** (41)
Relevés	**202** (89)	**56** (32)	**146** (57)	**47** (21)
Découverts	**128** (86)	**33** (15)	**95** (71)	**24** (8)
Successions	**111** (262)	**54** (125)	**57** (137)	**65** (92)
BEL	**102** (91)	**48** (33)	**54** (58)	**32** (26)
Procédures civiles d'exécution	**84** (67)	**33** (12)	**51** (55)	**27** (9)
Adésio	**32** (23)	**16** (14)	**16** (9)	**18** (5)
Procurations	**31** (22)	**7** (3)	**24** (19)	**3** (2)
Total litiges	**3 860** (2 321)	**1 529** (699)	**2 331** (1 622)	**1 295** (511)



EXEMPLES DE MÉDIATION

LA RÉSILIATION PAR LE CLIENT DE LA CONVENTION ENTRAÎNE DE PLEIN DROIT LA CLÔTURE DU COMPTE COURANT POSTAL (CCP) À L'EXPIRATION D'UN DÉLAI DE 30 JOURS.

Il doit cependant maintenir une provision préalable, suffisante et disponible permettant le paiement des opérations encore en cours à la date de la clôture.



Le litige

À la suite de la clôture par La Banque Postale du compte CCP de Monsieur W. avec un solde débiteur, La Banque Postale a poursuivi le recouvrement de la somme de 126 € auprès de son client, qui conteste la dette au motif qu'elle résulte d'un découvert en raison de prélèvements de frais qu'il impute au défaut de prise en compte par La Banque Postale de sa demande de clôture.

L'analyse

Aux termes des conditions générales, à la suite de la demande, la résiliation de la convention devait prendre effet à l'expiration d'un délai de 30 jours. Il apparaît cependant que c'est sept semaines après la demande de clôture que Monsieur W. a transféré le solde créditeur sur un autre compte, rendant le solde nul, et qu'il n'a pas effectué d'opérations depuis. Or, La Banque Postale a prélevé après ce transfert des frais de tenue de compte, générant un découvert et des frais d'agios qui, à défaut de régularisation par Monsieur W., ont entraîné la clôture du CCP et déclenché le processus de recouvrement.

La conclusion du Médiateur

Compte tenu du délai de clôture mentionné dans les conditions générales et de l'absence d'opérations depuis le transfert du solde effectué sept semaines après la demande de clôture du compte valablement adressée par lettre recommandée, je ne saurais exclure que Monsieur W. s'attendait à ce que La Banque Postale procède à la résiliation de la convention à l'expiration du délai de 30 jours, ou, dans le cas où le compte devait être prolongé, qu'il n'y aurait pas de prélèvement au titre de frais de tenue de compte.

Dans ces conditions, la clôture demandée par Monsieur W. n'ayant pas été effectuée dans le délai convenu, j'ai proposé que La Banque Postale prenne à sa charge le montant de la dette réclamée par la société de recouvrement.

C'EST EN APPLICATION DES CONDITIONS ET DES TARIFS DES PRESTATIONS FINANCIÈRES...

... que La Banque Postale procède à la perception sur le compte du client de frais d'envoi de duplicatas de relevés bancaires.

Le litige

À la seule fin de vérifier l'acquittement d'une facture d'entreprise, Monsieur H. a demandé à La Banque Postale d'effectuer des recherches sur l'existence d'une opération débitrice sur son compte courant. La Banque Postale ayant prélevé sur son compte 72 € de frais pour l'envoi des duplicatas, Monsieur H. conteste les frais et en demande le remboursement.

L'analyse

Il ressort des éléments du dossier, et en particulier du document à l'appui de la demande du client, que La Banque Postale a transmis les duplicatas et a procédé au prélèvement de frais « en réponse » à la demande de son client, formulée sur un document intitulé « Demande de relevé d'opérations/Frais de recherche ». Toutefois, si sa demande formalisée sur le document de La Banque Postale portait sur les relevés d'opérations, il reste que Monsieur H. n'avait eu de cesse de préciser l'objet et la finalité de sa demande : « reconstituer à partir des encaissements de chèques sur un compte bancaire précis si une facture d'entreprise a été intégralement acquittée ou non ». Il apparaît que le client demandait à La Banque Postale de procéder à une recherche active sur son compte courant, ce qui, en tant que tel, constitue une prestation qui ne figure pas parmi les prestations financières proposées par l'établissement dans la brochure des conditions tarifaires composant la convention de compte.

Or, en l'état, La Banque Postale n'établit pas avoir précisé à son client qu'elle ne pouvait répondre à l'objet réel de la demande, la prestation n'étant pas proposée à sa clientèle.

La conclusion du Médiateur

Connaissant l'objet réel et précis de cette demande, La Banque Postale aurait levé toute équivoque en précisant à Monsieur H. qu'au regard des prestations proposées, elle ne pouvait y accéder. Ne pouvant dès lors exclure que ce soit en raison de cette absence de précision que son client a complété sa demande sur le formulaire idoine, il m'a paru équitable que La Banque Postale procède au remboursement des 72 € de frais prélevés.

LA LEVÉE DE L'INSCRIPTION AU FICHIER DES INCIDENTS DE REMBOURSEMENT DES CRÉDITS AUX PARTICULIERS (FICP)

Le litige

Pour obtenir sa radiation du fichier de la Banque de France, Madame G. a besoin d'une attestation de La Banque Postale confirmant le règlement intégral de sa dette. Les quatre demandes qu'elle a adressées à La Banque Postale n'ont reçu aucune réponse.

L'analyse

Le dossier de surendettement de Madame G. date de 2018. Le plan de redressement prévoyait des remboursements échelonnés de 2021 à 2028. Avec le produit de la vente de sa maison, Madame G. a pu procéder en 2022 au règlement de la totalité de ses dettes. Tous ses créanciers lui ont fourni des attestations de règlement, à l'exception de La Banque Postale. Sans cette dernière attestation, la Banque de France refuse de lever l'inscription de Madame G. au FICP.

En réponse à la demande de médiation, La Banque Postale explique qu'elle n'a déclaré aucune créance de surendettement sur Madame G. : son compte courant postal a été clôturé sans dette en 2017, avant la constitution du dossier de surendettement. Puisqu'elle ne fait pas partie des créanciers de surendettement de Madame G., La Banque Postale n'est pas en mesure d'établir l'attestation demandée.

La conclusion du Médiateur

Avec l'accord de Madame G., je prends contact avec la commission de surendettement pour exposer ces éléments et étudier les possibilités d'issue. Le montant de 1 300 € inscrit au jugement comme étant une créance de La Banque Postale sur Madame G. apparaît comme étant le montant d'un chèque présenté au paiement après la clôture du compte. Madame G. a versé les 1 300 € à La Banque Postale pour constituer une provision et lever son interdiction bancaire d'émettre des chèques, mais il ne s'agissait pas d'une dette envers La Banque Postale. Avec ces explications et la copie du relevé de clôture du compte, la commission de surendettement a procédé à la levée de l'inscription de Madame G. au FICP.

EXEMPLES DE MÉDIATION

LE SOLDE BANCAIRE INSAISISSABLE ET LA CRÉANCE INSAISISSABLE À ÉCHÉANCE PÉRIODIQUE NE SE CUMULENT PAS.

Toutefois, lorsqu'un compte est crédité du montant d'une créance insaisissable en tout ou partie, l'insaisissabilité se reporte à due concurrence sur le solde du compte.

.

Le litige

À la suite du versement par La Banque Postale de 250 € appréhendés par l'effet d'une saisie administrative à tiers détenteur (SATD) à la Trésorerie créancière, Madame V. me sollicite pour en obtenir la restitution, mentionnant qu'il s'agit de prestations à caractère insaisissable.



L'analyse

Conformément aux dispositions légales, dès réception de l'acte, La Banque Postale a exécuté la SATD et attribué à la Trésorerie la créance disponible objet de la saisie. Dans la limite du solde créditeur au jour de la saisie, elle a laissé une somme à caractère alimentaire à la débitrice, supérieure à la somme insaisissable demandée par la suite et a, dans les 30 jours suivant la réception de l'acte, versé au créancier les fonds détenus à concurrence des sommes dues.

Cependant, la demande de Madame V. portait non pas sur la mise à disposition de la dernière créance insaisissable versée, mais plutôt sur le solde, constitué selon elle de sommes correspondantes uniquement au versement de prestations sociales (RSA), et dont elle avait justifié le caractère insaisissable, ce qu'il appartenait à La Banque Postale de vérifier.

La conclusion du Médiateur

La Banque Postale, qui ne conteste pas avoir reçu les justificatifs pour la mise à disposition du solde, n'a pas établi avoir vérifié, avant le versement à la Trésorerie, si l'insaisissabilité se reportait effectivement sur l'intégralité du solde. Dans ces conditions, en équité, j'ai proposé que La Banque Postale accorde à titre de dédommagement à Madame V. la somme de 170 € correspondant au montant saisi par erreur.

Produits d'épargne et placements financiers

Les volumétries des saisines reçues et des médiations ouvertes restent relativement stables d'une année sur l'autre.

Produits d'épargne 2023 (2022)	**Reçus**	**Recevables**	**Non Recevables**	**Propositions adressées**
Produits d'épargne ordinaire	**800** (375)	**391** (136)	**409** (239)	**267** (109)
Produits d'épargne logement	**234** (188)	**145** (96)	**89** (92)	**119** (102)
Total litiges	**1 034** (563)	**536** (232)	**498** (331)	**386** (211)

Placements financiers 2023 (2022)	**Reçus**	**Recevables**	**Non Recevables**	**Propositions adressées**
Assurance-vie	**278** (185)	**133** (70)	**145** (115)	**76** (62)
Comptes titres ordinaires et Plan Epargne en actions (CTO-PEA)	**52** (52)	**34** (21)	**18** (31)	**24** (18)
Autres produits	**23** (17)	**8** (2)	**15** (15)	**4** (1)
Total litiges	**353** (254)	**175** (93)	**178** (161)	**104** (81)

Cette année encore, les requérants m'ont saisi principalement concernant l'épargne ordinaire (essentiellement Livret A et livret d'épargne populaire) en raison de la clôture de leur compte à l'initiative de la banque, des difficultés pour obtenir la restitution de fonds d'un compte clos et de l'impossibilité de recouvrer une somme virée par un tiers et non créditée sur leur compte d'épargne. Sont réclamés également les intérêts des plans épargne logement (PEL), leur calcul bien que correct n'étant pas toujours compris. 42 % des saisines ouvertes en 2023 concernent des PEL d'avant le 12 décembre 2002.

En matière de placements, l'assurance-vie reste le motif principal. Il s'agit de demandes liées à des réclamations pour défaut de conseils, pertes, manque de rendement, et à la fiscalité appliquée. Les contrats Cachemire restent la part majoritaire.



EXEMPLES DE MÉDIATION

RÈGLES DE CALCUL DES INTÉRÊTS SUR UN LIVRET A

Le litige

Monsieur P., titulaire d'un Livret A qu'il approvisionne et utilise régulièrement, conteste le montant des intérêts qui lui ont été versés au titre de l'année 2022. À sa réclamation, La Banque Postale répond que les intérêts sont calculés par quinzaine et en fonction du capital inscrit sur le compte durant toute la quinzaine, et rappelle les changements de taux intervenus en 2022. Cette réponse ne satisfait pas Monsieur P., qui fournit son propre calcul d'intérêts et demande sa prise en compte.

L'analyse

Monsieur P. indique que son Livret A présentait un solde de 19 100 € au 31 décembre 2022. Selon lui, les intérêts de l'année 2022 devraient donc s'élever à 2 % de 19 100 €, soit 382 €. Or, seuls 225,14 € lui ont été versés, il demande donc le versement de la différence.

La Banque Postale me transmet tous les relevés du Livret A de Monsieur P. pour l'année 2022, ce qui me permet de recalculer les intérêts et de confirmer le montant de 225,14 €.

Dans ma réponse à Monsieur P., j'explique que les intérêts d'un Livret A ne sont pas calculés globalement pour l'année entière sur la base du solde du compte en fin d'année. Ils sont calculés au titre de chaque quinzaine (du 1er au 15 janvier, du 16 au 31 janvier, du 1er au 15 février, etc.), avec le taux en vigueur et le solde présent sur la totalité de la période.

En 2022, le taux du Livret A était de 0,5 % en janvier, puis de 1 % de février à juillet et de 2 % à partir du 1er août. Le solde du Livret A de Monsieur P. n'a pas non plus été constant, en raison des retraits et des versements effectués tout au long de l'année.

La conclusion du Médiateur

Le recalcul des intérêts confirme le montant crédité par La Banque Postale le 31 décembre 2022. Pour achever de convaincre Monsieur P., je joins à la réponse que je lui adresse le tableau qui détaille le calcul. Toutes les explications lui sont apportées, mais je ne suis pas en mesure de proposer le versement d'intérêts complémentaires en sa faveur.

RÉALISATION DE PLACEMENTS ET MISE À JOUR DE LA CONNAISSANCE DU CLIENT (KYC)

Le litige

Monsieur M. demande la possibilité de « ne pas bénéficier de conseils de La Banque Postale et de réaliser des placements de défiscalisation sans fournir son avis d'imposition ».

L'analyse

Les articles L. 5615, L. 56151 et L. 5616 du code monétaire et financier imposent aux banques d'« identifi[er] leur client et, le cas échéant, le bénéficiaire effectif », de recueillir « les informations relatives à l'objet et à la nature de [la] relation et tout autre élément d'information pertinent » puis d'« actualis[er] ces informations pendant toute la durée de la relation d'affaires » en exerçant une « vigilance constante » ainsi qu'un « examen attentif des opérations effectuées en veillant à ce qu'elles soient en cohérence avec la connaissance actualisée qu'elles ont de leur relation d'affaires ».

La législation pose une concordance, qui doit être vérifiée par la banque, entre les opérations effectuées par le titulaire d'un compte et la connaissance qu'elle a de ce titulaire. L'article L. 5618 indique que, si la banque n'est pas en mesure d'identifier son client ou d'obtenir des informations sur l'objet et la nature de la relation d'affaires, « elle n'exécute aucune opération [...] et [...] ne poursuit aucune relation d'affaires [...] et doit y mettre un terme ».

La conclusion du Médiateur

Monsieur M. ayant refusé de fournir son avis d'imposition permettant la mise à jour de ses données personnelles, on ne saurait reprocher à la conseillère d'avoir refusé de réaliser l'achat d'unités de fonds commun de placement dans l'innovation (FCPI), d'autant plus qu'il s'agissait là d'une opération de défiscalisation. Le requérant doit donc se conformer à ses obligations s'il souhaite maintenir une relation d'affaires avec La Banque Postale.

PLAN D'ÉPARGNE EN ACTIONS (PEA) PRÉSENTANT UN DÉCOUVERT DEPUIS PLUS D'UN AN FAUTE DE RÉACTION DE SON TITULAIRE

Le litige

Monsieur M. indique avoir « découvert il y a un an environ, lors de la première hospitalisation de sa mère, un relevé de compte de La Banque Postale ». Ce relevé de compte fait état d'un découvert de plus de 3 600 €. Monsieur M. souligne qu'il a abordé ce sujet avec sa mère, Madame P., qui ne comprend pas la situation, car elle pensait que son compte était clôturé depuis 2014. Monsieur M. fait part de son incompréhension face à cette situation et demande à trouver un accord.

L'analyse

Le 9 août 2004, Madame P. a souscrit un PEA, auquel est associé un compte courant. Depuis, elle n'a effectué qu'un seul versement de 15 €. Elle n'a jamais été contactée par un conseiller pour faire le point sur son contrat et l'alerter sur la situation de son CCP.

Les termes des courriers adressés par La Banque Postale à Madame P. en 2014, 2017 et 2023 concernant la perception de frais de tenue de compte inactif étaient imprécis et pouvaient conduire à une incompréhension de la part de la cliente. En effet, ces courriers mentionnaient qu'à défaut de régularisation du découvert dans les 60 jours, La Banque Postale pourrait être conduite à clôturer le compte.

Or, malgré l'absence de régularisation, La Banque Postale n'a jamais procédé à la clôture du compte courant de Madame P. et a laissé la situation de ce compte se détériorer. Pour autant, Madame P. se devait de réagir aux courriers adressés par la banque.

La conclusion du Médiateur

J'ai suggéré que Madame P. procède, dans un premier temps, à la vente des titres détenus sur son PEA, puis régularise son découvert. Par ailleurs, compte tenu de l'absence de suivi du dossier de Madame P. par son conseiller bancaire depuis 2012 et du manque de clarté des courriers reçus en juillet 2014, 2017 et 2023, j'ai proposé, en équité, que La Banque Postale prenne à sa charge la moitié du découvert, soit la somme arrondie de 1 800 €. À la suite de la médiation, j'ai également invité La Banque Postale à être vigilante quant aux PEA sans titres détenus depuis plus d'un an et présentant un découvert.

CONFUSION ENTRE LA NÉGOCIATION ET L'EXERCICE D'UN DROIT DE SOUSCRIPTION D'ACTIONS

Le litige

L'avis d'opération sur titres afférent à l'augmentation de capital de la société Air France-KLM par la souscription d'actions nouvelles au prix unitaire de 1,17 € précise qu'en qualité d'actionnaire de cette société, le client reçoit autant de droits que d'actions détenues au 25 mai 2022, étant précisé qu'un droit permettait d'acquérir trois actions nouvelles. La souscription d'actions nouvelles était possible « en ligne » jusqu'au 8 juin 2022 avant 17 h. Pour autant, les actionnaires ne souhaitant pas participer à cette augmentation de capital avaient la possibilité de vendre leurs droits de souscription, ceux-ci étant négociables en Bourse au prix du marché jusqu'au 7 juin 2022.

Madame D. dénonce l'impossibilité de vendre ses droits de souscription le 8 juin 2022 en début d'après-midi. Elle demande en conséquence à La Banque Postale de l'indemniser du préjudice qu'elle juge subir, estimé à 1 572 €.

L'analyse

Si l'on relève que Madame D. n'a pas cherché à s'informer auprès du conseiller bancaire suivant habituellement ses affaires sur les conditions de vente des droits de souscription qui lui avaient été attribués, alors qu'elle disposait de quatorze jours pour le contacter, il convenait avant tout de distinguer la date limite de « négociation » de ces droits (fixée au 7 juin 2022) de la date d'échéance de « l'exercice » de ces derniers qui intervenait le lendemain, à savoir le 8 juin 2022.

La conclusion du Médiateur

Il n'est pas contestable que les droits en question n'étaient plus cotés le 8 juin 2022 lorsque Madame D. a souhaité passer l'ordre de les vendre. Au demeurant, Madame D. pouvait observer qu'elle ne détenait plus de droits de souscription Air France-KLM au moment de passer son ordre de vente. Dans ces conditions, je n'ai pas été en mesure de demander à La Banque Postale de répondre favorablement à sa requête.

Crédits

Les saisines liées aux produits crédits, qui marquaient une baisse de près de 25 % l'année passée, voient leur volumétrie s'accroître. Elles concernent notamment des litiges pour non-application du taux négocié, les requérants estimant que la banque ne respecte pas sa proposition commerciale et les a exposés à des taux bien plus élevés, dans un contexte de croissance rapide des taux, pour n'avoir pas été suffisamment claire ou réactive.

Je reçois également plusieurs demandes de désolidarisation refusées par le professionnel alors que les demandeurs ont tous donné leur accord. Bien que je comprenne la raison de leur demande, en tant que Médiateur de la consommation, je ne peux donner un avis favorable, la banque étant souveraine en matière de politique de risques.

Les requérants contestent également le fait de devoir payer une assurance alors même que leur prêt n'a pas été débloqué, oubliant qu'ils sont couverts dès l'acceptation de l'offre.

Crédits 2023 (2022)	**Reçus**	**Recevables**	**Non Recevables**	**Propositions adressées**
Immobilier	**268** (172)	**154** (72)	**114** (100)	**104** (57)
Consommation	**188** (125)	**60** (39)	**128** (86)	**54** (27)
Total litiges	**456** (297)	**214** (111)	**242** (186)	**158** (84)

EXEMPLES DE MÉDIATION

EN SIGNANT ET EN ACCEPTANT LE CONTRAT, LES EMPRUNTEURS RECONNAISSENT AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE LA CONVENTION UNIQUE ET INDIVISIBLE

… composée de la fiche d'information précontractuelle, des caractéristiques essentielles et des autres dispositions de l'offre, des conditions et tarifs des prestations financières.

Le litige

Dans le cadre de sa saisine, Madame H. sollicitait une demande de report de franchise de deux ans pour le prêt étudiant de son fils, La Banque Postale Consumer Finance ayant refusé de donner suite à sa requête au motif que la franchise retenue ne le permettait pas. Madame H. soutenait pour sa part que, dans le cadre de l'offre, elle n'avait pas eu à choisir le type de franchise.

L'analyse

L'examen de l'offre de contrat de crédit signé par l'emprunteur et sa caution m'a permis de constater que le prêt avait été contractualisé avec une franchise totale de 36 mois, et non avec une franchise partielle. Or, les conditions générales afférentes à l'offre subordonnaient l'allongement de la franchise à plusieurs exigences. Celui-ci n'était notamment possible qu'« en cas de franchise partielle exclusivement ».

En acceptant leur contrat, les emprunteurs reconnaissaient avoir pris connaissance de la fiche d'information précontractuelle, des caractéristiques essentielles et des autres dispositions de l'offre, des conditions et tarifs des prestations financières, le tout formant une convention unique et indivisible. J'ai pu également constater que l'offre avait été dûment signée par le fils de Madame H. et cette dernière en tant que caution.

La conclusion du Médiateur

Compte tenu de la particularité du prêt étudiant et des conditions de l'offre, la modification des caractéristiques du prêt n'était plus possible, ni techniquement ni contractuellement. Eu égard au type de franchise choisi, je n'ai donc pas été en mesure de proposer que La Banque Postale Consumer Finance accède à la demande de Madame H. et de son fils.

IMPACT D'UNE DÉSOLIDARISATION DE COEMPRUNTEURS SUR LE RISQUE SUPPORTÉ PAR LE PRÊTEUR

Le litige

Madame F. demande à reprendre à son seul nom le crédit qu'elle a souscrit en 2016 avec son ex-mari. Elle explique que c'est d'ailleurs elle qui règle la totalité des échéances depuis plusieurs années. La Banque Postale le lui a refusé. C'est dans ce cadre qu'elle sollicite une médiation.

L'analyse

L'opération de reprise du crédit par un seul des coemprunteurs initiaux s'appelle la désolidarisation du crédit. Cette opération n'est pas prévue dans les conditions générales des prêts, mais peut être accordée par La Banque Postale, sur demande et à discrétion. En remplaçant deux emprunteurs solidaires par un emprunteur unique, La Banque Postale accroît son risque de contrepartie, puisqu'en cas d'impayé, elle ne peut plus se tourner que vers une seule personne. Une analyse de solvabilité de cet emprunteur unique est donc nécessaire.

Par ailleurs, de même que pour une demande de prêt, le refus peut se fonder sur une approche commerciale. Dans tous les cas, La Banque Postale n'a pas à motiver son refus.

La conclusion du Médiateur

Dans ce cas particulier, La Banque Postale a procédé à une nouvelle analyse de la demande de Madame F., notamment sur la base des justificatifs actualisés de son patrimoine et de ses ressources. Elle a maintenu son refus de désolidarisation du crédit. Je n'ai pu que relayer ce nouveau refus.

MISE EN ŒUVRE DE LA RENÉGOCIATION D'UN PRÊT IMMOBILIER À LA SUITE DE L'ACCEPTATION D'UNE PROPOSITION DE RENÉGOCIATION DE TAUX

La proposition de renégociation signée par l'emprunteur contractualise l'accord des parties en l'absence de réserves et d'information sur le délai de validité des taux.

Le litige

J'ai été saisi par Madame et Monsieur N., qui demandent que La Banque Postale prenne en compte la renégociation de leur prêt immobilier conformément à la proposition de renégociation de taux acceptée en avril 2022. Les requérants expliquent qu'ils ont effectué des démarches auprès de leur conseillère bancaire afin de renégocier le taux de leur prêt immobilier. Ils ont obtenu une proposition de renégociation de La Banque Postale en avril 2022, qu'ils ont acceptée et signée. Or, La Banque Postale refuse de répondre favorablement à leur demande de renégociation, considérant que les conditions de taux proposées ne sont plus valables.

L'analyse

J'observe que la proposition de renégociation de taux émise par La Banque Postale mentionne le taux renégocié accordé par la banque. Cette proposition de renégociation a été acceptée et signée par les emprunteurs en avril 2022 dans les conditions de taux proposées par la conseillère bancaire. Cette proposition acceptée par les emprunteurs contractualise l'accord des parties en l'absence de réserves relatives à son octroi et d'information sur le délai de validité des taux.

La conclusion du Médiateur

Considérant que la proposition de renégociation acceptée par les emprunteurs contractualise l'accord des parties et que les clients n'ont pas à être impactés par la procédure interne de renégociation d'un crédit immobilier mise en place par la banque, j'ai proposé à La Banque Postale d'effectuer un remboursement anticipé partiel pour rétablir le capital tel qu'il aurait dû être si la renégociation avait été mise en place, et de transmettre un avenant aux conditions de taux acceptées par les parties.

Distribution de produits d'assurance

Relevant du Médiateur de l'assurance, les saisines en matière d'application du contrat d'assurance ne sont pas prises en médiation. C'est pourquoi elles apparaissent dans la thématique « autres ».

Produits d'assurance 2023 (2022)	**Reçus**	**Recevables**	**Non Recevables**	**Propositions adressées**
Assurances incendie, accidents et risques divers (IARD)	**126** (101)	**10** (6)	**116** (95)	**6** (6)
Assurances divers	**76** (41)	**3** (4)	**73** (37)	**7** (0)
Assurances prévoyance	**69** (74)	**23** (20)	**46** (54)	**17** (19)
Assurance / Santé	**21** (8)	**2** (0)	**19** (8)	**1** (0)
Total litiges	**292** (224)	**38** (30)	**254** (194)	**31** (25)

Afin de faciliter la compréhension de mon périmètre de compétences au regard de celui du Médiateur de l'assurance, j'ai été amené à proposer à La Banque Postale de **revoir la rédaction de sa rubrique « Résoudre un litige » disponible sur ses plaquettes et affiches tarifaires 2024** au regard de ce qui était écrit dans les documents des années antérieures. Désormais la rédaction est la suivante :

Résoudre un litige

Le client qui souhaite une information sur la bonne exécution de son contrat ou déposer une réclamation peut le faire depuis son Espace Client Internet du site labanquepostale.fr ou en s'adressant à son bureau de poste ou en contactant son Service Clients, soit par courrier à l'adresse figurant dans ses relevés de compte, soit par téléphone au **09 69 39 99 98** Service gratuit + prix appel.

Pour toute réclamation écrite adressée par le client à La Banque Postale, celle-ci s'engage à répondre dans les meilleurs délais et au plus tard avec un accusé de réception dans les 10 jours et une réponse dans les 35 jours ouvrables. En cas de désaccord avec la réponse apportée à la réclamation écrite (datée de moins d'un an et signée) ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de sa réclamation, le client peut saisir gratuitement le Médiateur de la consommation. La demande de médiation devra être accompagnée d'une copie de la réclamation initiale écrite.

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale peut être saisi à l'adresse suivante :

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale

115 rue de Sèvres - Case Postale G009 - 75275 Paris CEDEX 06 ou sur le site Internet : https://mediateur.groupelaposte.com

Le dépôt en ligne d'une demande de médiation est à privilégier. Le Médiateur exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible sur son site Internet, ou auprès de La Banque Postale, dans les Centres de Relation et d'Expertise Client ou dans les bureaux de poste. Le Médiateur facilitera la recherche d'une solution amiable ou leur proposera une solution de règlement du litige, à défaut d'accord entre les parties.

Pour tout litige relatif à ses services d'investissement, le client peut choisir également de saisir le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers à l'adresse suivante :

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

17 place de la Bourse - 75082 Paris CEDEX 02 ou sur le site Internet : https://www.amf-france.org

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation, dès lors que le client a saisi l'un des médiateurs, il ne peut plus saisir l'autre du même litige.

En matière d'assurance, le client, en cas de désaccord avec la réponse apportée ou en l'absence de retour dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la première réclamation écrite, peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, à l'adresse suivante :

Le Médiateur de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris CEDEX 09 ou sur le site Internet : https://www.mediation-assurance.org

Cet intervenant extérieur indépendant est l'unique interlocuteur compétent pour traiter les litiges relatifs à la gestion des contrats d'assurance.

En cas de souscription en ligne d'un produit ou service, le client peut également recourir à la plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) à l'adresse suivante :

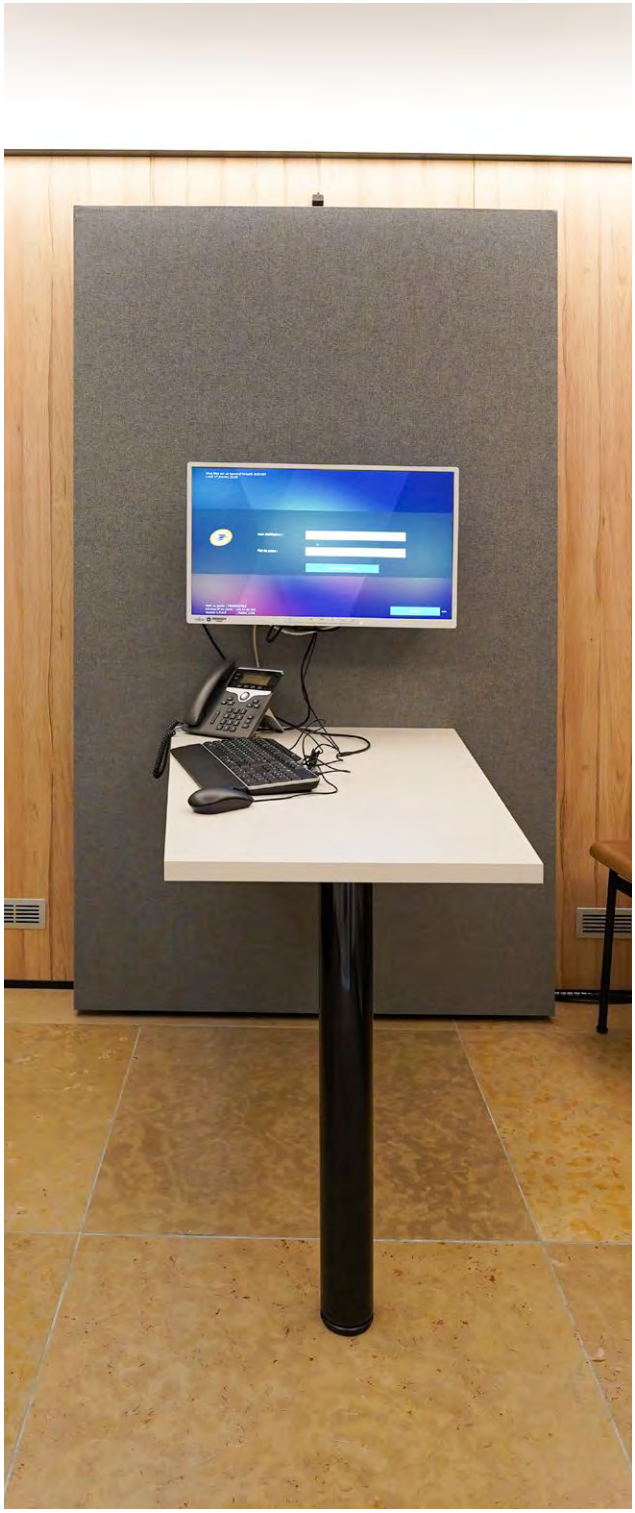
http://ec.europa.eu/consumers/odr/

EXEMPLES DE MÉDIATION

DÉFAUT DE CONSEIL LORS DE LA SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT DE PRÉVOYANCE « ACCIDENTS DE LA VIE »

Le litige

Monsieur M. conteste la souscription d'un contrat de prévoyance « Assurance des accidents de la vie ». Le requérant explique avoir sollicité l'ouverture d'un compte courant postal lors d'un entretien avec sa conseillère le 1er août 2022. À aucun moment n'a été évoquée la souscription d'un contrat de prévoyance. Or, en octobre 2022, il constate un prélèvement inexpliqué de 36 € émanant de LBP Assurances IARD débité sur son compte le 18 octobre 2022. Monsieur M. précise s'être rendu immédiatement à son bureau de poste afin d'obtenir des explications. Sa conseillère lui a alors remis les documents concernant ce contrat « Assurance des accidents de la vie ». Considérant être victime d'un « défaut de conseil » de la part de La Banque Postale, Monsieur M. me demande d'intervenir afin que La Banque Postale ou sa filiale d'assurances IARD lui restitue le montant des cotisations qu'il a versées.



L'analyse

Monsieur M. a bien signé électroniquement une « fiche d'information et de conseil ». Par la signature électronique de ce document, le requérant « reconnaît avoir été informé de l'intérêt de souscrire le contrat "Assurance des accidents de la vie formule individuelle" et souhaite souscrire ce contrat ».

Pour autant, je n'ai pas pu vérifier la qualité ou l'absence des informations délivrées au client lors de cet entretien du 1er août 2022. En effet, aucune information concernant le déroulé de l'entretien n'a été portée à ma connaissance. Par ailleurs, j'observe que, si la « fiche d'information et de conseil » figure bien au dossier de saisine, ce n'est pas le cas du contrat d'assurance ni du mandat de prélèvement. Il m'est donc impossible de vérifier si ces documents ont bien été signés par le requérant.

La conclusion du Médiateur

Dans ces conditions, ne pouvant m'assurer de la qualité des informations délivrées au requérant lors de la souscription du contrat, j'ai proposé que La Banque Postale intervienne auprès de sa filiale La Banque Postale Assurances IARD, afin de résilier le contrat et de rembourser à Monsieur M. l'ensemble des primes prélevées au titre de ce contrat, et cela jusqu'à la résiliation effective de ce dernier.

04

Les RECOMMANDATIONS phares du MÉDIATEUR



RECOMMANDATIONS 2023 À LA BGPN (BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE)

ACCOMPAGNER.
Comment mieux diriger le consommateur vers le Médiateur ?

Améliorer l'orientation des consommateurs vers le Médiateur de la consommation.

Dans le cadre de l'instruction des saisines que je reçois, je constate que le taux de recevabilité est impacté négativement par des saisines ne comportant aucune réclamation, ou bien ne respectant pas le processus mis en place par le professionnel. Ce dernier requiert une tentative de règlement du litige par le service client de premier niveau, mais également, le cas échéant, par le service client de second niveau.

L'article L 612-2 du Code de la consommation dispose qu'un « litige ne peut être examiné par le Médiateur de la consommation lorsque : 1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ».

Dans de nombreux cas, j'observe que le consommateur insatisfait est directement orienté vers mes services par les collaborateurs du groupe en charge de la relation client, notamment au guichet. Cette orientation pose des difficultés puisque sans réclamation, la saisine sera déclarée non recevable et le consommateur aura perdu du temps pour solliciter le service client. Cette situation accroît immanquablement l'insatisfaction du consommateur. Je rappelle que je ne peux être saisi que dans un délai d'un an suite à la première réclamation. Ce délai est parfois largement entamé dans les pertes de temps pour se conformer au processus de la médiation de la consommation.

Par ailleurs, il est inutile d'orienter vers mes services un consommateur qui a bien fait une réclamation, mais qui me saisirait avant la fin d'un délai de deux mois, sauf à avoir une réponse négative du professionnel dans ce délai. Cette saisine serait également non recevable. Le consommateur est donc régulièrement orienté vers mes services de façon trop précoce.

Afin d'améliorer l'information donnée au consommateur, notamment au guichet, et pour permettre une meilleure compréhension du processus de la médiation par le professionnel, je formule la recommandation suivante : je propose d'établir un module de formation succinct et de former une cellule de formateurs de la BGPN. Cette cellule pourra déployer le module auprès des équipes opérationnelles afin de permettre aux personnels en charge de la relation client de mieux connaître le parcours du consommateur insatisfait, et ainsi d'améliorer la recevabilité des saisines qui me seront adressées.

RÉPONSE DE LA BGPN

La qualité de l'information dispensée à nos clients concernant le parcours de réclamation amiable est une préoccupation partagée par La Poste et un enjeu majeur pour ses clients et ses services clients. Comme elle s'y était engagée, la Branche Grand Public et Numérique a mené des actions en 2023 afin de mieux baliser ce parcours et informer ses clients à chaque étape de leurs possibilités de recours, que ce soit via son site Internet ou via les réponses apportées par les différents services clients.

Pour répondre à votre recommandation de poursuite de l'amélioration de l'orientation des consommateurs vers vos services, La Poste va en 2024 mener des actions auprès des équipes opérationnelles en charge de la relation client (formation, diffusion d'instructions relatives au parcours de réclamation et à l'orientation des clients) visant à renforcer leur compréhension du processus de la médiation et à s'assurer de la bonne information donnée au client insatisfait.

Ces actions permettront de mieux guider les clients vers les services de réclamation adaptés, puis vers les Instances Recours (Colissimo et Courrier – Réseau – Numérique en particulier), étape obligatoire avant de saisir le Médiateur du Groupe.

RECOMMANDATIONS 2023 À LA BGPN (BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE)

FACILITER.
Comment permettre l'accès aux prestations du groupe La Poste au plus grand nombre ?

Restrictions relatives à l'utilisation de l'Identité Numérique La Poste

Depuis le début de l'année 2023, plusieurs organismes tels que l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) ou le Compte professionnel de formation (CPF) requièrent une authentification forte avec par exemple FranceConnect+, qui n'accepte que l'Identité numérique La Poste.

Ainsi, la création de cette identité numérique devient presque obligatoire, même si majoritairement une seconde possibilité de connexion est toujours accessible. Toutefois, la difficulté réside dans le fait que l'un des prérequis essentiels pour obtenir une identité numérique La Poste est de posséder une pièce d'identité française en cours de validité. Certains utilisateurs de ces organismes considèrent qu'ils sont victimes de discrimination de la part de La Poste : ils se sentent contraints d'une part d'utiliser ce service, et d'autre part ils sont bloqués, car ils sont de nationalité autre que française.

Les Conditions générales d'utilisation de l'Identité numérique La Poste stipulent (article 3.1) que les conditions d'éligibilité sont les suivantes :

- Être majeur(e) ;
- Posséder une pièce d'identité française en cours de validité : carte nationale d'identité française, passeport français ou titre de séjour français d'une durée de validité supérieure ou égale à 5 ans (hors titre de séjour avec validité permanente, sans précision de date de fin) ;
- Posséder un smartphone.

Cela signifie que les ressortissants de pays européens par exemple, qui n'ont pas besoin de titre de séjour pour résider en France, ne peuvent pas créer une Identité numérique La Poste. Le Compte professionnel de formation, par exemple, a choisi que pour l'achat d'une offre de formation, l'utilisation de FranceConnect+ via l'Identité numérique La Poste, était nécessaire. Elle informe dès la page d'accueil des démarches à effectuer.

Pour contourner cette restriction d'être en possession d'une carte d'identité française, une procédure spécifique a été mise en place par le CPF pour valider l'achat d'une formation pour les ressortissants de certaines nationalités, mais cela nécessite d'envoyer un dossier par courrier, alors que l'objectif est de dématérialiser au maximum les démarches.

Je formule donc la recommandation que le service de l'Identité numérique La Poste étudie la faisabilité technique et juridique d'un élargissement des conditions d'éligibilité de son utilisation, particulièrement en ce qui concerne la pièce d'identité. En effet, ces contraintes techniques risquent d'entraîner de futurs litiges, d'autant plus que l'Identité numérique est choisie par de nombreux organismes français comme authentification forte, alors que ces derniers sont eux-mêmes utilisés par toute personne travaillant en France et pas forcément en possession d'une pièce d'identité française.

RÉPONSE DE LA BGPN

Vous attirez notre attention, d'une part, sur les utilisateurs se sentant contraints d'utiliser l'Identité Numérique La Poste pour bénéficier de l'authentification forte France Connect+ requise par plusieurs organismes (dont le Compte Professionnel de Formation) et, d'autre part, sur les insatisfactions de certains utilisateurs, de nationalité autre que française, liées aux conditions d'éligibilité de l'utilisation de l'Identité Numérique de La Poste.

Au préalable, nous souhaitons rappeler que l'utilisation de FranceConnect+ n'est pas obligatoire. Pour chacune des démarches administratives, il existe toujours un processus alternatif au dispositif de traitement numérique. Par exemple et comme vous l'avez relevé, dans le cas de la création de « Mon Compte Formation », il est possible d'envoyer ses pièces justificatives par courrier. Par ailleurs, l'achat de formation peut se faire également via un formulaire papier.

(SUITE)

Pour autant les services administratifs de l'état incitent de plus en plus fortement à l'utilisation de FranceConnect+ pour différentes raisons :

- L'utilisation d'une identité numérique pour les usagers permet d'apporter des garanties supplémentaires en matière de sécurité pour la réalisation de démarches en ligne en particulier contre des tentatives d'usurpation d'identité.
- De plus, une fois créée, cette même identité numérique est réutilisable pour faciliter et sécuriser l'accès à des milliers d'autres démarches en ligne.

À ce jour, il convient de rappeler que seule La Poste a obtenu, grâce à ses investissements humains et financiers, les certifications nécessaires pour délivrer une identité numérique attestée conforme en France avec un niveau de garantie dit «substantiel» par l'Agence Nationale des Systèmes d'Information (ANSSI) conformément à son cahier des charges et qui s'appuie en particulier sur les dispositions du règlement européen no 910/2014 (dit règlement « eIDAS ») pour établir la présomption de fiabilité de ces moyens. D'autres acteurs ont depuis déclaré vouloir obtenir cette certification auprès de l'ANSSI.

Le service Identité Numérique de La Poste est accessible aux personnes en possession d'un titre d'identité français. Ceci inclut les personnes disposant d'une carte de résident (autorisant à résider sur le territoire pour une durée égale ou supérieure à 5 ans).

Concernant la gestion des étrangers en provenance de l'UE et sans titre d'identité français, les dernières évolutions du règlement eIDAS visent à pouvoir implémenter, via les services FranceConnect, un mécanisme de reconnaissance mutuelle des moyens d'identification électronique des États membres sur l'ensemble des services en ligne des autres États membres. L'objectif serait de permettre aux étrangers européens d'utiliser l'identité numérique - qui est ou sera délivrée dans leur pays d'origine - sur FranceConnect.

Nous restons donc attentifs aux prochains développements sur le sujet, étant rappelé que, dans cette attente, il demeure un processus alternatif pour ces catégories de personnes.



RECOMMANDATIONS 2023 À LA BSCC (BRANCHE SERVICES-COURRIER-COLIS)

INFORMER.
La Poste et sa mission de déclarant en douane

Accessibilité des informations relatives au paiement des frais de gestion.

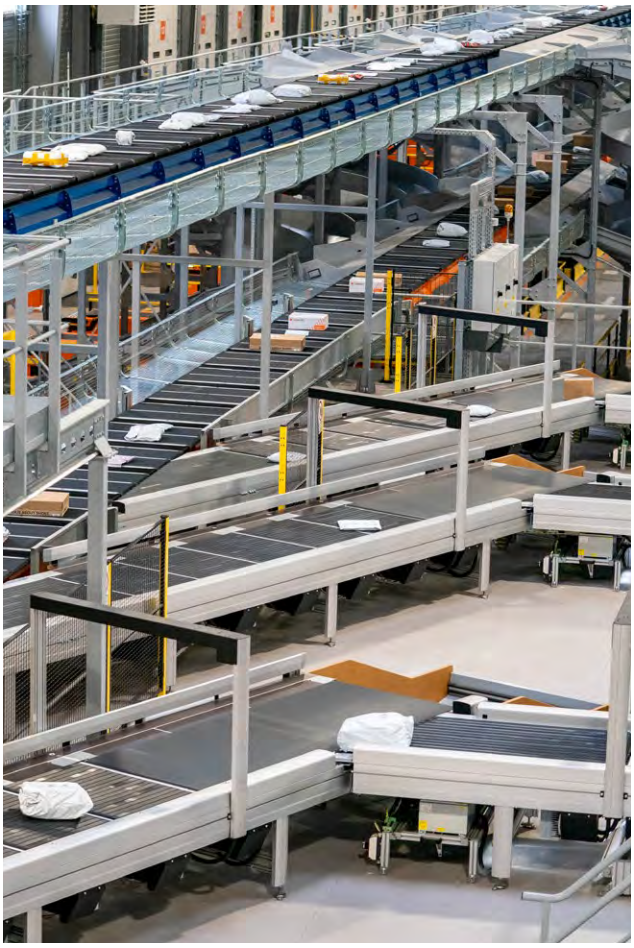
Dans le cadre de saisines relatives au paiement des droits et taxes de douane lors d'envois en provenance de l'international (hors Union européenne), j'observe que les consommateurs contestent le montant des frais de gestion facturés par les services postaux.

La problématique résulte du fait que les consommateurs n'ont pas une parfaite connaissance des missions exercées par La Poste dans le cadre des opérations douanières à l'arrivée de la marchandise en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer. Ces dernières ne relèvent pas que de la Douane française.

En effet, La Poste exerce une mission de service public de déclarant en douane pour le compte du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance. À ce titre, ces opérations ayant un coût pour elle, il est légitime, lorsque les droits et taxes sont effectivement dus, qu'elle perçoive des frais forfaitaires de dédouanement (frais de gestion).

Bien que les consommateurs en soient informés à l'article 4.6 des conditions générales de vente courrier-colis de La Poste et à la fois sur le site www.laposte.fr, ces informations souvent complexes, restent néanmoins incomprises par le réclamant lors du traitement de sa réclamation par le Service Client Colissimo qui finit par me saisir.

Je formule donc la recommandation que La Poste sensibilise le Service Client Colissimo afin que ce service puisse expliquer clairement à son client, lors du traitement de sa réclamation, les raisons pour lesquelles La Poste applique des frais de gestion comme explicité sur son site www.laposte.fr, rubrique aide en ligne : « S'informer sur les droits de taxe ».



RÉPONSE DE LA BSCC

Le médiateur recommande que La Poste sensibilise le Service Client Colissimo afin que ce service puisse expliquer clairement à son client lors du traitement de sa réclamation, les raisons pour lesquelles La Poste applique des frais de gestion comme explicité sur son site Laposte.fr rubrique aide en ligne : « s'informer sur les droits de taxe »

La Poste a pris bonne note de la recommandation du Médiateur et partage son analyse.

Afin d'y remédier, La Poste envisage d'améliorer la formation et l'information des collaborateurs du service client sur le sujet. Des éléments de langage plus clairs seront mis à disposition afin que la réponse soit mieux comprise par les clients lors d'un appel. De plus, le service client envisage de faire évoluer les courriers adressés au client à ce sujet. Le service client propose d'adresser au Médiateur les modifications et compléments proposés.

TRACER.
Informer le consommateur lors des saisies douanières

Indication des saisies en douane sur les suivis informatiques

Les services des douanes chargés de l'inspection des envois postaux sont situés au sein des grands établissements de transit. Dans le cadre de leur activité, ces services douaniers sont amenés à ouvrir certains envois et, parfois, à les retenir. Dans ce dernier cas, La Poste ne porte plus la responsabilité du courrier ou du colis qui, bien qu'il demeure dans le bâtiment de La Poste, n'est plus dans le réseau d'acheminement de La Poste. Cette rétention par les douanes fait parfois, mais pas toujours, l'objet d'un flashage spécifique sur le suivi informatique interne de La Poste :

04/02/2023 18:59:43	**976080 - MARIE GALANTE PDC1**	**Parti en distribution CI DOUANE SAISIE**

La mention de cette saisie n'est cependant pas reprise sur le suivi auquel peut accéder l'expéditeur ou le destinataire :

samedi 4 février	Votre envoi est sur le site qui dessert votre adresse. Nous préparons sa distribution

Celui-ci demeure dans l'ignorance de la saisie et interprète la cessation impromptue du suivi informatique comme une perte ou un vol de l'envoi au sein des locaux de La Poste. Ce défaut d'information est source de nombreuses réclamations et saisines du Médiateur. L'absence de flashage idoine et du PV qui doit nécessairement accompagner une saisie peut également être source d'indemnisation injustifiée quand La Poste sait pertinemment que l'envoi a été saisi par les douanes, du fait de la récurrence de certains plaignants, sans être en mesure de le prouver.

Je formule la recommandation que les suivis informatiques destinés aux clients de La Poste mentionnent les saisies douanières, quand il y a lieu. À ces suivis devraient utilement être associés les Procès-Verbaux de saisie qui mentionnent le numéro du contentieux et détaillent la nature du contenu et le motif de la saisie. Cette association systématique du PV au flashage correspondant informerait au mieux les clients et les agents de La Poste concernés par l'objet incriminé. Cette association serait également une incitation forte à obtenir et recueillir systématiquement ces PV de saisie auprès des services douaniers.

RÉPONSE DE LA BSCC

La Poste prend note de la recommandation du Médiateur visant à mettre en place une indication des saisies en douanes sur les suivis informatiques.

À compter du mois de février 2024, de nouveaux évènements seront générés et transmis aux clients afin de les informer des saisies en douanes pour tous les colis distribués par les établissements courrier (PPDC/PDC). Des développements informatiques sont en cours et devraient permettre de générer également ce type d'évènement pour les colis distribués par les établissements colis courant 2024. S'agissant de l'annexion des procès-verbaux, ceux-ci sont établis directement par les Douanes. La Poste n'en dispose pas de façon systématique.

Par ailleurs, ces procès-verbaux sont susceptibles de contenir des données personnelles, notamment les noms d'agents (Douanes et La Poste). Il nous paraît compliqué de systématiser leur communication aux expéditeurs et/ou destinataires des colis litigieux. Enfin, ces procès-verbaux peuvent contenir des informations confidentielles pouvant avoir des conséquences pénales, il appartient donc à la Douane et non à La Poste de déterminer l'opportunité de rendre publiques les informations qu'ils contiennent. Il semble donc opportun dans un premier temps d'engager des échanges avec la direction des Douanes sur ce sujet afin de connaître leur position.

RECOMMANDATIONS 2023 À CHRONOPOST

ASSURER.
Améliorer l'indemnisation des retours colis

Bons de retours Chronopost sans assurance ad valorem.

Avec le développement en hausse du e-commerce, des bons de retours sont régulièrement émis par les entreprises, clientes en compte de Chronopost, pour permettre à leurs clients de renvoyer la marchandise, soit dans le délai de rétractation pour obtenir un remboursement, soit dans le cadre d'une garantie pour une marchandise défectueuse, soit pour un échange.

La valeur du contenu de ces marchandises envoyées en retour est souvent très élevée. Toutefois, en cas de litige avec ces envois (perte, avarie ou distribution litigieuse), les clients de ces entreprises contactent le transporteur directement pour obtenir une indemnisation. Les requérants me sollicitent généralement pour obtenir du transporteur un dédommagement total de leur préjudice.

Le contrat de transport est passé entre la société vendeuse, cliente en compte, et Chronopost. Le bon étant édité par la société vendeuse, il est logique que les réclamations concernant ce type d'envoi soient censées être effectuées par cette dernière, directement auprès du service client dédié aux professionnels et non pas par leurs propres clients. La société vendeuse choisit ensuite, après avoir été indemnisée par Chronopost, d'accorder ou non une indemnisation à son client. C'est pour cette raison que le service client de Chronopost invite les clients des sociétés en compte de Chronopost à se rapprocher de leur vendeur suite à leur réclamation. Cette solution est généralement plus avantageuse pour le client en application du Code de la consommation, car le contrat de transport prévoit rarement une indemnisation à hauteur de la valeur du contenu.

Dans le cadre des médiations, lorsque le manquement contractuel est avéré, Chronopost est disposée à verser l'indemnisation associée à l'envoi au requérant si ce dernier n'obtient pas gain de cause auprès de son vendeur. Toutefois, l'indemnisation proposée est celle inscrite dans le contrat passé entre la société en compte et Chronopost. En général, l'assurance ad valorem n'est pas proposée. Il est pourtant primordial pour l'expéditeur d'adapter le produit d'affranchissement à la valeur du contenu de ses envois afin d'être dédommagé à hauteur de son préjudice en cas de perte ou d'avarie, risque toujours présent lors de l'acheminement d'un produit, d'autant plus d'une certaine valeur.

Je formule donc la recommandation que Chronopost communique plus auprès de ses clients en compte à propos de la possibilité de souscrire une assurance ad valorem lors de l'émission du bon de retour de certaines marchandises de valeur. Cette souscription permettrait aux entreprises d'être indemnisées à hauteur du préjudice en cas de litige, pour ensuite dédommager leurs propres clients sans réticence financière et pour une plus grande satisfaction client.

RÉPONSE DE CHRONOPOST

S'agissant des bons de retour Chronopost sans assurance ad valorem, vous sollicitez que Chronopost communique plus auprès de ses clients en compte à propos de la possibilité de souscrire une assurance ad valorem lors de l'émission d'une lettre de transport, pour permettre le retour par leur client de certaines marchandises de valeur.

Je tiens dès lors à préciser que Chronopost propose à ses clients, qu'ils soient en compte ou pas, de souscrire une assurance du bien transporté, qui est une assurance ad valorem, lors de la préparation de l'opération de transport qu'ils entendent effectuer.

La souscription de l'assurance est optionnelle et connexe à l'opération de transport. Elle se souscrit, si telle est la volonté du donneur d'ordre, au moment même où ce dernier arrête le nom et les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, utiles à l'édition d'une lettre de transport, mais aussi son poids et son volume pour les clients en compte. Elle nécessite pour ce faire d'arrêter la valeur à assurer, qui donnera lieu à la facturation d'une prime, en sus de la prestation de transport.

C'est en effet au moment de la préparation de l'opération de transport, dite opération de « shipping », que le donneur d'ordre va arrêter la valeur de la marchandise transportée, et le risque qu'il entend couvrir et lui faire supporter, outre l'offre de prestation de transport proposée par Chronopost qui lui apparaît être la plus pertinente.

(SUITE)

Par ailleurs, les clients en compte de Chronopost qui se font retourner une marchandise donnée par leur client, que ce soit dans le cadre de l'usage de leur droit de rétractation, ou celui d'un droit de garantie s'agissant d'une marchandise défectueuse, ou pour un échange, déterminent avant même d'adresser une lettre de transport pour permettre le retour d'une marchandise, si ce dernier a lieu d'être effectué avec leur client.

Ils apprécient la pertinence et/ou la légitimité du retour de la marchandise aux termes de critères qui leur sont propres, notamment contractuels et/ou légaux, mais aussi au regard de la nature de la marchandise, son état, son caractère réparable, mais aussi sa valeur.

En outre, les clients en compte de Chronopost n'ont pas tous la même politique commerciale de gestion de retour de marchandises, et ce dernier reste à leur discrétion, tout comme le fait de souscrire une assurance ou pas.

Aussi, je tiens à dire que les clients en compte de Chronopost sont parfaitement informés de l'offre assurance ad valorem et de la possibilité de la souscrire sur le flux aller, mais aussi libre de décider de sa souscription sur le flux retour.

ANTICIPER.
Informer le consommateur en amont des montants à percevoir sur la TVA et droits de douane

Encaissement de la TVA et des droits de douane.

Lors de la distribution de colis import à domicile, il arrive que Chronopost doive encaisser des droits ou taxes pour le compte de l'administration des douanes. Cette perception se fait à domicile lors de la distribution du colis.

Pour les sommes à acquitter inférieures à 300 €, le destinataire dispose de deux moyens de paiement : le règlement par chèque ou le règlement en espèces. Au-delà de 300 €, seul le chèque est accepté.

Le recours de plus en plus fréquent au virement et au règlement par carte, ou assimilé, fait que certains destinataires ne sont pas en mesure de procéder immédiatement à ces paiements lors de la présentation de l'envoi. Une nouvelle présentation ou une mise en instance s'impose alors même que livreur et destinataire sont présents.

Je formule donc la recommandation que les destinataires soient prévenus à l'avance du montant qu'il leur faudra payer et des moyens de paiement qui s'offrent à eux en cas de livraison nécessitant la perception de frais et taxes douanières. Cette prévenance peut s'opérer par SMS quand les coordonnées téléphoniques des destinataires figurent sur les liasses de transport. Elle pourrait également figurer sur les avis de passage ou de mise en instance ainsi que sur les suivis informatiques accessibles aux clients de Chronopost.

Accessoirement, la connaissance anticipée de la somme à payer permettrait de lever les doutes de certains destinataires quant à la réalité des montants à percevoir et à l'intégrité des livreurs parfois soupçonnés de garder ces sommes par-devers eux.



RÉPONSE DE CHRONOPOST

S'agissant des taxes et des droits de douane, vous sollicitez que les destinataires soient prévenus à l'avance du montant qu'il leur faudra payer et des moyens de paiement qui s'offrent à eux en cas de livraison nécessitant la perception de frais et taxes douanières.

Je tiens ainsi, tout d'abord, à préciser que dans le cadre d'une livraison sur la base D.A.P. (Delivery at Place), au regard des Incoterms, le vendeur est responsable de la livraison de la marchandise, y compris des frais de transport jusqu'à la livraison chez le destinataire. Les formalités de dédouanement sont alors à la charge de l'acheteur. Ainsi, toutes les taxes liées à l'importation sont payées par l'acheteur ou destinataire. Chronopost utilise par ailleurs une plateforme dite « chrono duties », pour traiter le flux douanier D.A.P. en mode de dédouanement anticipé, notamment lorsque les colis proviennent de Grande-Bretagne dans le cadre d'un partenariat avec DPD UK.

Dans le cadre de ce mode de dédouanement anticipé, Chronopost s'appuie à date sur la réception de données qui lui parviennent dans son système informatique de dédouanement en provenance du pays exportateur, avant que le colis parvienne physiquement sur le lieu de dédouanement, pour qu'à réception du colis et après l'obtention du B.A.E. (Bon A Enlever; c'est-à-dire, l'acte par lequel l'administration des douanes autorise l'enlèvement des marchandises, placées sous surveillance, aux fins prévues par le régime douanier), elle déclenche l'envoi d'un SMS au destinataire pour l'aviser qu'il a vocation à régler des droits et taxes de douane. Le colis est alors stocké jusqu'à réception de la notification de paiement des droits et taxes en ligne, puis il est adressé au destinataire pour livraison. Ce fonctionnement est aujourd'hui possible grâce au partenariat de Chronopost avec DPD UK.

Aussi, Chronopost travaille à date avec la Douane française sur la mise en place d'un dispositif plus efficient, dit Delta 1, à savoir, un service en ligne de dédouanement permettant de recevoir et de traiter les déclarations en douane de manière dématérialisée pour les imports, et ce, avant la réception physique des colis en France.

Ce dispositif permettra, entre autres, la transmission plus rapide d'un SMS au destinataire afin d'effectuer le règlement des droits et taxes de douane, et ce, durant l'acheminement du colis entre les services douane de Chronopost et l'agence en charge de sa distribution. Toutefois, la réception des données utiles au dédouanement avant l'arrivée du colis aux services de dédouanement Chronopost, ainsi que l'espace et la capacité de stockage sont des éléments indispensables à la mise en place d'un tel dispositif, et constituent une contrainte. En effet, la mise en place de ce dispositif nécessite non seulement que l'exportateur des envois à destination de la France, communique en amont l'ensemble des données nécessaires au dédouanement, mais également qu'il y ait une coopération accrue entre les différents opérateurs de transport (douaniers ou transporteurs). La communication de ces données résulte donc de diverses actions, le plus souvent extérieures à Chronopost, qu'il s'agisse de celles de l'expéditeur, particulier ou professionnel, comme de celles des opérateurs du pays d'origine.

En outre, l'émission d'un SMS suppose d'être mis en possession de données en amont, dont le numéro de téléphone mobile du destinataire, ce qui n'est pas toujours le cas, notamment dans le cadre des imports postaux EMS (Express Mail Service). Par ailleurs, ce dernier n'est pas toujours porté sur les lettres de transport EMS, ou lisible sur ces dernières. Disposer du numéro de téléphone mobile du destinataire ou de son adresse email est en effet de nature à nous permettre de l'informer qu'il a vocation à régler des droits et taxes de douane, et le mode de règlement de ces derniers. Force est toutefois de constater que nous ne disposons pas toujours de toutes ces données, notamment dans le cadre du flux C to C.

Sans compter que Chronopost a malheureusement été victime ces dernières années, d'actions malveillantes, se traduisant par des tentatives d'hameçonnage par SMS et/ou email. Ceci a affecté Chronopost dans la mesure où, nombre de nos clients se sont montrés méfiants à l'égard de tout SMS et/ou email susceptibles de mentionner notre entité et un montant à payer. A l'heure actuelle, Chronopost n'a donc pas la possibilité, s'agissant des colis pour lesquels elle ne dispose pas de l'ensemble des informations nécessaires, de procéder au dédouanement et d'informer le client bien en amont de la livraison.

Par ailleurs, Chronopost est soumise à des contraintes en matière de délai de livraison, et est également dans l'incapacité matériellement, au regard du flux conséquent de colis importés quotidiennement et dont elle a la charge du dédouanement, de stocker indéfiniment ces colis dans l'attente de leur règlement.

Néanmoins, je tiens à rappeler que l'information selon laquelle des droits et taxes sont à percevoir est systématiquement mentionnée sur le suivi informatisé de l'envoi, bien que le montant ne puisse y être mentionné. En outre une notice explicative figure sur le site Internet de Chronopost, permettant au destinataire d'un import de calculer les droits et taxes applicables : https://www.chronopost.fr/fr/importez

C'est pourquoi, Chronopost n'est pas en mesure sur ce dernier flux et dans ce dernier cas de proposer à court terme, un dispositif d'information du montant des droits et taxes à régler et du moyen de les régler à un autre moment qu'à la livraison.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022 BANQUE ET ASSURANCES

Il me semble important de revenir sur le suivi de la mise en œuvre de quatre recommandations phares de l'année précédente, à savoir :

1. SIMPLIFIER le parcours de réclamation des clients

Rappel des actions proposées

Il reste nécessaire de mieux clarifier le parcours. Cela concerne en particulier la cohérence entre les services de La Banque Postale à saisir et ceux adressant les réponses aux réclamations, les requérants me faisant part trop régulièrement de leur étonnement ou leur incompréhension des acteurs à saisir.

Par ailleurs, j'ai alerté sur la nécessité de mettre au clair le parcours réclamation de certains produits comme notamment ceux de [La Banque Postale Consumer Finance] distribués par :

- La Banque Postale,
- et par chacune des filiales Ma French Bank, SOFIAP et Louvre Banque Privée.

En complément de la réponse apportée par le professionnel et publiée dans mon rapport 2022, il m'est apparu nécessaire de porter à la connaissance du lecteur que La Banque Postale a effectivement simplifié son parcours de réclamation en supprimant l'étape du recours. Cette simplification qui a été déployée au cours de l'année 2023 est désormais opérationnelle au 1er janvier 2024. Elle devrait avoir un effet positif sur l'accélération du traitement global des réclamations des clients de La Banque Postale.

Pour les clients de La Banque Postale Consumer Finance passés par l'entremise d'un intermédiaire, les réclamations sont à formuler directement auprès de La Banque Postale Consumer Finance au moyen d'une adresse qui est communiquée dans la documentation contractuelle remise au client à l'occasion de l'émission de l'offre de contrat de crédit.

Le distributeur est sollicité en réclamation uniquement sur la commercialisation ou la mauvaise transmission de pièces remises en bureau, la gestion du contrat étant du ressort de La Banque Postale Consumer Finance.

2. ACCOMPAGNER le client particulier dans la rédaction d'une contestation de prélèvement non autorisé et/ou d'une demande de révocation d'un mandat

L'année passée, le professionnel avait indiqué déployer de nouveaux formulaires et mettre en œuvre une campagne de communication à destination de ses agents. Aussi, je me suis donc assuré que La Banque Postale avait bien diffusé à ses collaborateurs en Bureaux de Poste et Centres de relation et d'expertise client (CREC) les informations utiles et déployé les nouveaux formulaires et aide à leur rédaction de manière à ce qu'ils soient accessibles aux consommateurs souhaitant contester un prélèvement ou révoquer un mandat. Ainsi, le consommateur peut gérer ses mandats et créanciers en toute autonomie depuis son espace banque en ligne ou son App LBP. Il peut également se rendre sur la page dédiée aux Réclamations du site Internet de La Banque Postale (https://www.labanquepostale.fr/particulier/footer/reclamation.html), contacter le 3639 (service à 0,15 €/min + prix d'un appel) ou appeler son conseiller financier sur sa ligne directe (numéro non surtaxé) disponible sur son Espace Client Internet ou sur son relevé de compte.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022 (SUITE)

3. MODERNISER l'information préalable au rejet des chèques pour insuffisance de provision

Concernant l'obligation d'information préalable au rejet d'un chèque, La Banque Postale s'était engagée à déployer de nouveaux moyens de communication pour informer sa clientèle de façon plus rapide et plus réactive.

- Avant 2023, les clients étaient informés par courrier doublé d'un appel. Depuis 2023, pour les clients recevant l'e-relevé, La Banque Postale précisait qu'ils recevraient une communication entièrement numérique à travers un message sécurisé dans leur espace client.
- À compter du 2e trimestre 2023, pour tous, La Banque Postale s'engageait à prévenir par SMS, courriel ou notification sur l'application.

La Banque Postale adresse depuis le 18 avril 2023 un message sécurisé à ses clients les informant du rejet d'un chèque pour défaut de provision. De même, La Banque Postale envoie, depuis le 30 mars 2023, un SMS, un courriel ou une notification sur l'application, pour informer les clients concernés de l'imminence du rejet d'un chèque.

4. RENFORCER l'information délivrée aux consommateurs sur l'objet de l'assurance moyens de paiement « Alliatys / Alliatys Plus »

Les actions de sensibilisation planifiées ont bien été mises en œuvre, notamment à savoir :

- L'envoi des relevés entre mi-avril et mi-mai 2023 comportait l'encart vigilance contre la fraude, accompagné d'une lettre d'information à destination des clients :

> **INFORMATION CLIENT - VIGILANCE FACE À LA FRAUDE :** des fraudeurs usurpent l'identité de La Banque Postale et se font passer par exemple pour des conseillers ou collaborateurs du service fraude. N'effectuez jamais d'actions de validation ou d'annulation d'opérations à la demande de quiconque et ne communiquez en aucun cas vos codes personnels et bancaires. Ajournez l'appel et contactez directement votre conseiller habituel. Pour être plus avisé contre la fraude, découvrez "Nos conseils contre la fraude bancaire" sur le site labanquepostale.fr.

- Le courrier d'accompagnement carte sous sa nouvelle version : « Votre carte change de look » avec un encart dédié à quelques règles simples de sécurité et aux bons réflexes a été diffusé.

Par ailleurs, La Banque Postale m'a confirmé que le plan de communication « Alliatys » et « Alliatys Plus » a bien été diffusé. Il se détaille comme suit :

Pour les Conseillers :
- Une vidéo qui met en avant les garanties avec les faits générateurs exposés de façon claire ;
- Une vidéo avec trois cas clients pour illustrer les principales garanties et favoriser l'appropriation de l'offre ;
- Une fiche Rebond ;
- Des exemples de prise en charge pour chaque garantie ;
- Un quiz pour valider les acquis.

Pour les clients :
- Envoi d'un email contextualisé Alliatys/Alliatys Plus sur la messagerie sécurisée de la BEL renvoyant vers une landing page en juin. N'oubliez pas, vos moyens de paiement sont protégés - La Banque Postale,
- La FAQ renvoie vers le site de la Banque : Assurance moyens de paiement - La Banque Postale.

RECOMMANDATIONS 2023
BANQUE ET ASSURANCES

Au titre de l'année 2023, à partir des enseignements tirés du traitement des demandes de médiation qui m'ont été soumises par les clients de La Banque Postale et de ses filiales, j'ai formulé mes recommandations. Elles visent à :

1. CLARIFIER la notion de découvert autorisé dans le formulaire de demande d'ouverture de compte ;

2. METTRE EN PLACE une procédure pour traiter les comptes de liaison à découvert depuis plus d'un an ;

3. AMÉLIORER la communication sur le maintien de la tarification tout au long de la relation contractuelle.

Par ailleurs, au cours de l'année, de nombreux échanges se sont tenus entre les différents acteurs concernés par les fraudes, tels que les établissements de crédit, les multiples corps de contrôle, les médiateurs de la consommation et les associations de consommateurs. Ils ont contribué à progressivement mettre en œuvre de nouvelles mesures afin de prévenir et de limiter la fraude telle que l'hameçonnage, le spoofing ou le SIM-swapping et de veiller à protéger les consommateurs.

C'est ainsi que d'autres actions fortes liées à la politique de lutte contre la fraude ont été entreprises par La Banque Postale et que j'ai également été amené à lui adresser quatre autres recommandations pour améliorer la protection du consommateur.

Cependant, au regard de leur caractère sensible, j'ai estimé que leur publication pourrait porter préjudice au professionnel et davantage aux consommateurs. C'est pourquoi j'ai fait le choix de ne pas les présenter dans mon rapport dans la mesure où elles apporteraient des informations sensibles à tout escroc potentiel qui pourrait en avoir connaissance.



RECOMMANDATIONS 2023
BANQUE ET ASSURANCES

CLARIFIER la notion de découvert autorisé dans le formulaire de demande d'ouverture de compte

Je suis régulièrement saisi par des requérants ne comprenant pas que le découvert autorisé ne soit pas conforme à ce qui avait été convenu lors de la demande d'ouverture de compte (ou de formule de compte).

J'observe en effet que la demande signée par le client de La Banque Postale mentionne un découvert autorisé et qu'elle est contresignée par le Conseiller bancaire. Toutefois il n'est pas précisé que le montant du découvert est conditionné à l'acceptation de la Banque, comme mentionné dans la convention de compte. Il en résulte que, de bonne foi, les clients sont convaincus que leur demande est acceptée, faute d'avoir consulté la convention de compte.

Il me semble qu'il serait préférable de revoir le formulaire de demande d'ouverture de compte en précisant sur le document que le découvert demandé est conditionné à l'acceptation de la Banque.

Il m'apparaît également souhaitable qu'un courrier d'acceptation ou de refus du découvert demandé soit adressé au client une fois la position de La Banque Postale arrêtée et qu'à cette occasion soit précisé son fonctionnement (révision à l'initiative de la Banque en cours de relation contractuelle, détails des frais facturés…)**.**

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale informe de l'ouverture du compte avec l'équipement souscrit (découvert autorisé) dans le courrier de bienvenue. Dans le cas où La Banque Postale ne peut pas répondre positivement à la demande initiale du client, une nouvelle proposition commerciale lui est envoyée.

Le montant de découvert autorisé octroyé est accessible au client via l'Espace client depuis la Banque en ligne ou l'application mobile ainsi que sur son relevé de compte. Les modalités de fonctionnement du découvert autorisé sont précisées dans la convention de compte et dans les conditions tarifaires qui sont mises à disposition du client à l'ouverture de compte.

Dans l'optique d'améliorer la transparence à l'égard de ses clients, La Banque Postale s'engage et va apporter des précisions dans son formulaire pour lever toute ambiguïté. Cette mise à jour sera effective courant 2024.



METTRE EN PLACE une procédure pour traiter les comptes de liaison à découvert de plus d'un an

Je reçois de plus en plus de saisines portant sur des comptes courants postaux (CCP) de liaison à découvert depuis plusieurs années avec des montants importants. Ce découvert est lié à l'existence d'un plan d'épargne en actions (PEA) inactif, souvent ouvert depuis de très nombreuses années et avec simplement une prise de date moyennant une ouverture à hauteur de 15 €.

J'ai pu observer que La Banque Postale n'adresse pas de courrier d'information sur le découvert, à l'exception d'un encart sur les relevés de compte, alors que la Convention de compte mentionne qu'il ne doit pas dépasser 30 jours. Or, le découvert s'aggrave davantage chaque année avec les frais de tenue de compte, les droits de garde, etc.

J'ai également pu observer, dans certaines saisines, l'envoi par La Banque Postale d'un courrier concernant la perception des frais de tenue de compte inactif dont les termes peuvent être mal interprétés par les clients de la Banque. En effet, malgré la menace de clôture du compte, celui-ci reste ouvert.

Il serait utile que La Banque Postale adresse un courrier d'information sur le découvert et s'assure qu'il ne prête pas à confusion afin d'éviter que le découvert ne s'aggrave (menaces de clôture versus absence de clôture). Cela permettrait de vérifier un éventuel retour de courrier au motif « NPAI » et d'annoter le système d'information en cas de réclamations et de saisine.

Par ailleurs, je propose que les clients détenteurs de PEA inactifs soient rencontrés par leur conseiller bancaire, afin de faire le point sur leur situation, le cas échéant les inviter à vendre les titres présents dans le PEA, et demander la clôture de cette enveloppe fiscale, ainsi que le CCP de liaison.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale informe ses clients qui présentent un compte débiteur via plusieurs moyens : information dématérialisée avec notification par mail, courrier, contact client.

Consciente de l'importance du conseil à apporter quand un PEA inactif génère des frais sur un CCP également inactif, La Banque Postale va faire évoluer son dispositif.

Les clients détenteurs d'un PEA, PEA PME-ETI ou d'un compte-titres ordinaire dont le CCP est à découvert feront l'objet d'une prise en charge spécifique afin de les accompagner au mieux dans la régularisation de leur situation.

La Banque Postale s'engage à apporter le meilleur conseil à ses clients via leur conseiller avec une vigilance particulière sur les PEA ouverts pour prise de date (ouverture possible à 15€).

Notre objectif demeure la satisfaction de nos clients. Dans ce cadre, la procédure pour accompagner nos clients sur ce sujet sera mise en œuvre courant 2024.



RECOMMANDATIONS 2023
BANQUE ET ASSURANCES

AMÉLIORER la communication sur le maintien de la tarification tout au long de la relation contractuelle

J'observe une incompréhension des professionnels, associations et représentants de société civile immobilière, souvent familiale, quant à la tarification des frais de gestion et de clôture de compte, alors qu'ils ont adressé une demande de clôture de compte.

À titre d'exemples, je relève des incompréhensions concernant :

- L'absence de gratuité de la clôture, notamment pour les entreprises individuelles et SCI familiales ;
- La prise de frais au-delà de la date de demande de clôture ;
- La résiliation de la convention en raison du défaut de régularisation d'un découvert généré par le prélèvement de divers frais de gestion plusieurs mois après la demande de clôture ;
- Le recouvrement par voie de commissaire de justice de cette dette causée ou aggravée par le prélèvement de frais plusieurs mois après la demande de clôture, en l'absence d'opération débit/crédit initiée par le client.

C'est pourquoi il paraît souhaitable que La Banque Postale précise a minima par écrit que, en cas de demande de résiliation de la convention de compte, les conditions tarifaires et les frais perçus au titre des différentes prestations effectuées par La Banque Postale à son client demeurent applicables, ceci aussi longtemps que la clôture du compte n'est pas définitivement intervenue.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La tarification applicable aux opérations et prestations fournies par La Banque Postale est communiquée à tous les clients préalablement à leur entrée en relation avec la banque. Elle doit être expressément acceptée par les clients à cette occasion. Les éventuelles évolutions ultérieures sont communiquées avec un délai de prévenance de 30 jours minimum préalablement à leur évolution.

Par ailleurs, la Convention de compte prévoit expressément dans son article 8 qu'en cas de demande de clôture d'un compte « le Client doit maintenir une provision préalable, suffisante et disponible permettant le paiement des opérations encore en cours à la date de la clôture ».

La Banque Postale s'engage à renforcer l'information des clients professionnels, associations et SCI familiales sur ce point particulier en précisant dans cet article de la Convention de compte que la tarification reste due tant que la clôture n'a pu être effectivement réalisée en raison de la non-communication par le client des éléments nécessaires à la mise en œuvre de la clôture.

Cette évolution sera réalisée lors de la prochaine mise à jour de la Convention de compte.

LIENS UTILES



Faire appel au Médiateur de la consommation

Charte du Médiateur de la consommation

Conditions requises à la saisine du Médiateur

Liste des membres du Club des Médiateurs de Services au Public



https://mediateur.groupelaposte.com

04/2024 - Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste - Droits réservés
ISSN 2648-9708
Conception et réalisation : character
Crédits photo : La Poste, Kim Redler, Freepik
Impression : Le magasin du Print