

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Médiateur de la consommation auprès de La Banque Postale & ses filiales

ÉDITORIAL



Éric Moitié

Médiateur de la consommation auprès du groupe La Poste, La Banque Postale & ses filiales

L'activité de la Médiation auprès du groupe La Poste a connu en 2022 une activité quasi stable avec 5280 saisines recevables (+1 % vs 2021). Ce volume d'activité résulte de deux effets contraires : une baisse du nombre de dossiers reçus assez sensible (-25 % à 13 340), conjuguée à une hausse du taux de recevabilité (40 % contre 30 % en 2021). Le principal motif de non-recevabilité des saisines demeure l'absence de réclamation ou de recours en préalable à la saisine du Médiateur.

Par grands domaines d'activité, les tendances identifiées les années précédentes se sont accentuées : désormais, les activités de La Banque Postale et de ses filiales représentent 65 % des saisines recevables (+10 pts), Colissimo 17 % (-9 pts), le Courrier 9 % (-2 pts), Geopost 8 % (stable).

Les principaux motifs de saisine sont restés globalement les mêmes : les pertes de colis (53 % des saisines Colissimo, 38 % des saisines Chronopost) ou de courrier (43 % des saisines) sont les raisons les plus fréquentes, et devancent les détériorations (Colissimo 25 %, Chronopost 19 %), les retards (18 % des dossiers Chronopost) et les ordres de réexpédition (14 % des cas traités pour le Courrier).

Parmi les dossiers instruits au titre des activités bancaires, la trajectoire enregistrée les années précédentes s'est largement confirmée et 70 % des dossiers ont concerné les moyens de paiement, la problématique des contestations d'opérations en lien avec des escroqueries étant de loin la préoccupation majeure des requérants. L'importance du sujet, son impact souvent majeur sur la situation personnelle des consommateurs concernés, leur incompréhension de la politique des établissements bancaires en cas de refus d'indemnisation ont eu un retentissement qui a largement trouvé un écho médiatique. J'ai d'ailleurs participé aux travaux menés par l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement, réunissant autorités publiques, associations de consommateurs, établissements bancaires et Médiateurs. Les conclusions en sont attendues en 2023. Ce sujet aura été le marqueur incontestable de l'année pour les médiations bancaires. De son côté, La Banque Postale a fait évoluer sa politique ; les indemnisations ont augmenté de plus de 50 %, dont 80 % relatives aux moyens de paiement.

Ces saisines, instruites dans mes services, ont fait l'objet d'une réponse en 92 jours (9 jours de plus que l'année précédente). Elles ont été à 71 % favorables ou partiellement favorables aux consommateurs (+9 pts vs 2021) et ont été acceptées à hauteur de 90% d'entre-elles.

Ce travail a mobilisé une équipe de la médiation toujours dévouée et motivée, mais aussi fortement impactée par certaines évolutions :

- 45 % des collaborateurs sont soit des nouveaux arrivants au sein de la médiation, soit ont changé de poste ;
- l'intégralité de l'équipe de direction a pris ses fonctions en 2022 ;
- le site du Médiateur, les formulaires et courriers utilisés ont été modifiés ;
- les procédures ont ou vont être passées en revue.

Les échanges avec les associations de consommateurs ainsi qu'avec les professionnels du groupe La Poste et de La Banque Postale se sont renforcés et ont permis, du moins je l'espère, de progresser vers un règlement amiable des litiges, en droit comme en équité, voire d'identifier des pistes pour les éviter. Car si la médiation est obligatoire, souvent nécessaire, mon objectif est surtout qu'elle soit utile, pour le consommateur comme pour le professionnel.

L'année 2023 est porteuse de significatives évolutions pour la médiation de la consommation. Les améliorations que nous avons souhaitées et déployées fin 2022 sur le site du Médiateur, afin de faciliter la saisine en ligne, portent déjà leurs fruits et génèrent un flux supplémentaire très sensible.

Aussi, la médiation devra se préoccuper d'éviter que cet accroissement de saisines reçues se traduise par une dégradation de la recevabilité de ces dossiers.

Par ailleurs, la mise en œuvre par La Banque Postale de la recommandation ACPR sur le traitement des réclamations s'est traduite, dans le parcours clients, par la suppression au 1er janvier 2023 du 2e niveau de traitement des réclamations, dit de Recours, entraînant dès les premières semaines une augmentation conséquente des saisines reçues et recevables. Dans ce contexte d'accroissement des demandes, la médiation devra prendre des dispositions adaptées pour satisfaire les parties tant en terme de délais que de qualité attendue à chaque médiation bancaire.

SOMMAIRE

01 **L'activité des équipes du Médiateur** 4
- Missions et actions 5
- Équipes et ressources 8

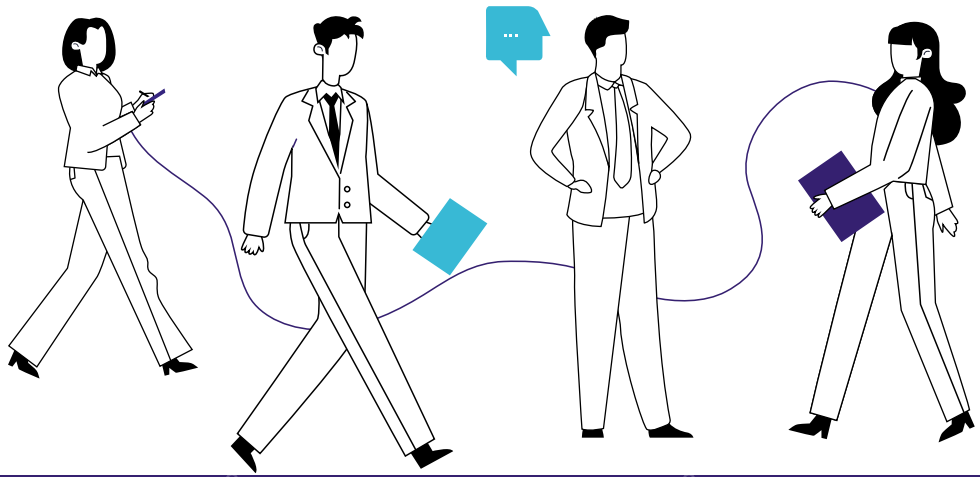
02 **Bilan et chiffres clés 2022** 9

03 **Les grandes typologies de litiges en 2022** 14

04 **Les recommandations phares du Médiateur** 32

Organigramme 42

Liens utiles 43



01

L'activité des équipes du MÉDIATEUR

Au service du consommateur

La médiation de la consommation a pour objectif d'offrir une solution simple, rapide et gratuite au consommateur dès lors qu'il a un litige non résolu avec un professionnel (La Poste, La Banque Postale ou l'une de leurs filiales). Ce désaccord découle d'un contrat de vente ou de service qui les lie.

La médiation vise à obtenir à l'amiable une résolution dudit différend, d'éviter une action en justice, et à renouer une relation dans une vision de long terme.

Cette démarche libre et gratuite, à l'initiative du consommateur, est possible lorsqu'il n'obtient pas une réponse satisfaisante du service réclamation du professionnel concerné par le litige ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de sa réclamation.

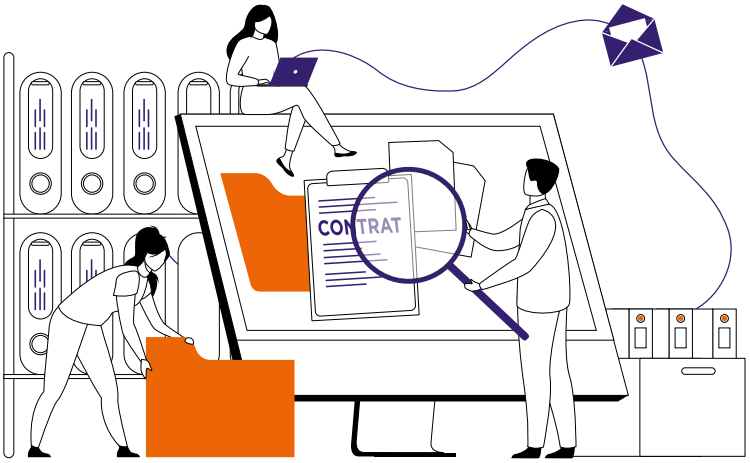
Écoute, équité, respect du contradictoire, confidentialité constituent des valeurs essentielles de la médiation. Celle-ci se matérialise par l'émission d'une proposition de ma part en droit et en équité, dans un délai de trois mois, voire davantage suivant la complexité du dossier, que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

Le mandat qui m'est confié à cet effet implique de ma part d'agir en toute impartialité, indépendance et neutralité. C'est pourquoi je suis agréé et contrôlé par la Commission d'évaluation et de contrôle de médiation de la consommation (CECMC).

En complément des positions émises, je formule également des propositions d'amélioration (recommandations) aux professionnels qui sont le résultat de constats de dysfonctionnements récurrents.



Temps forts 2022



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

Durant l'année 2022, j'ai organisé deux réunions (22 juin et 15 septembre), l'une avec le Président du groupe La Poste et les représentants des associations de consommateurs et l'autre avec le Président de La Banque Postale et les représentants des associations de consommateurs. 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.

Réunions des associations de consommateurs avec le Club des Médiateurs de Services au Public

L'année 2022 a été l'occasion d'accueillir sur le site du musée de La Poste la première rencontre depuis 2019 entre les Médiateurs de services au public et les associations de consommateurs.

Cette rencontre a bénéficié d'une forte participation des Médiateurs et 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.

Élection à la présidence du Cercle des Médiateurs Bancaires

Durant cette année 2022, j'ai été élu Président du Cercle des Médiateurs bancaires, organisme regroupant l'ensemble des Médiateurs désignés auprès des établissements de crédit et des prestataires de services bancaires. Le Cercle des Médiateurs bancaires a pour objet non seulement de représenter ses membres auprès des autorités et de leur proposer toutes les mesures et réformes utiles à la médiation bancaire mais également d'uniformiser les pratiques en offrant aux membres un lieu d'échange, d'information et de formation.

Réunion avec le Club des directeurs de médiation

Durant cette année 2022, 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 eu l'opportunité d'intégrer le club des délégués des Médiateurs des entreprises de services au public (EDF, SNCF, RATP, Engie...). Ce groupe de travail, réactivé après une longue période de covid, a pour objectif de partager sur des thématiques comme la recevabilité des saisines, le développement des saisines internet, les obligations liées au 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. Nous avons eu le plaisir d'accueillir cette instance à la Poste du Louvre en décembre.

Évolutions des pratiques

Élargissement de notre périmètre de compétence

Le groupe La Poste est en perpétuelle évolution. Son plan stratégique 2030 met en avant des objectifs forts de conquête et de développement de chiffre d'affaires, notamment avec les services à la personne et la silver économie. Dans ce contexte, de nombreuses filiales sont créées par développement interne ou rachat d'entreprises. Je suis sollicité pour assurer la médiation des litiges pouvant apparaître suite à la mise en œuvre de ces prestations. Ce fut le cas cette année avec des filiales comme Help Confort et l'identité numérique. Des échanges sont en cours avec Happytal, AR24, Diadom et Digipost... J'ai également été approché par la filiale bancaire KissKissBankBank pour devenir son Médiateur, ce que j'ai accepté.

L'année 2023 sera l'occasion de faire un travail de fond pour proposer la médiation du Groupe à l'ensemble des filiales.

Concernant les nouveaux services pour lesquels je suis déjà compétent, on constate que les litiges se règlent souvent au niveau du service client qui traite l'ensemble des réclamations des consommateurs. **En médiation j'identifie un total de 45 saisines sur l'année dont 36 sont non recevables**, ce qui représente un taux de recevabilité de 20 %. 7 saisines internet sont recevables sur 17 alors que seulement 2 saisines papier le sont sur 28. Il semble que les règles soient peu connues. Quelques exemples proviennent de la filiale Veligo, spécialisée dans la location de vélos électriques. Certains consommateurs sont en litige pour des problèmes de vol de vélo et de remboursement d'équipements mais cela ne concerne que quelques cas.

Refonte du processus de saisine en ligne

La part de saisine du Médiateur par Internet se caractérise par un taux structurellement et significativement plus faible que celui de beaucoup d'autres Médiateurs de services au public. Or la présentation en "format libre" des demandes de médiation n'est pas favorable à leur bon aboutissement, faute pour le requérant de connaître les conditions et justificatifs requis.

La Médiation s'est donc attachée à améliorer son site Internet dans le but de faciliter ma saisine en ligne. Ces améliorations se sont fondées sur une démarche comparative avec d'autres sites de médiation et sur l'écoute de personnes représentatives d'utilisateurs potentiels.

L'information préalable des visiteurs du site sur les conditions de succès d'une demande de médiation a été revue pour être rendue plus accessible. Elle a été en outre enrichie. Un tutoriel présente de façon claire et attractive l'essentiel à connaître avant de me saisir. Un questionnaire permet de tester en quelques minutes la recevabilité d'une demande de médiation.

Enfin, le formulaire de saisine en ligne a été refondu, dans le but de le rendre plus clair, plus simple, plus prévisible dans son déroulement.

Ces améliorations sont progressivement mises en œuvre depuis décembre 2022.

Refonte sur le contenu des lettres types et sur la rédaction des propositions

Un travail de fond avait été réalisé sur les lettres types mais j'ai observé que des améliorations pouvaient encore être apportées. Par exemple, sur les courriers de non recevabilité le consommateur est guidé pour faire sa réclamation auprès du service client s'il n'en avait pas faite. Il dispose des coordonnées précises, adresse postale et adresse mail. De même, ces courriers ressemblaient beaucoup à des documents administratifs, **nous avons tenté de les rendre plus pédagogiques et d'y intégrer plus d'empathie.**

S'agissant de la rédaction de mes réponses, elles étaient souvent longues, compliquées à comprendre avec de nombreuses citations et retranscriptions de textes juridiques pour argumenter la solution proposée. **Elles sont désormais plus courtes** et reprennent seulement en synthèse les faits et les éléments de droit ou d'équité de façon plus ciblée. Le texte est allégé et structuré de façon à permettre au consommateur de suivre plus aisément le raisonnement et de mieux identifier et comprendre la solution que je propose.

Renforcement des compétences

Au cours de l'année 2022, l'équipe de la Médiation s'est renforcée, pour assurer la gestion de l'accroissement très significatif du nombre des saisines. Elle compte désormais un rédacteur supplémentaire pour les litiges relatifs à La Banque Postale, un rédacteur en contrat à durée déterminée (CDD) et deux étudiantes en alternance.

Le tutorat mis en place pour assurer la formation des nouveaux rédacteurs et des alternantes a permis de favoriser le travail collaboratif et le partage d'informations.

Une entraide temporaire a été instaurée durant l'été 2022 entre les rédacteurs des deux pôles de la médiation. Elle a permis aux rédacteurs non bancaires de traiter un certain nombre de dossiers pour La Banque Postale.

Tous valorisent l'écoute des requérants et partagent des valeurs d'impartialité et d'équité.

Formations suivies en 2022 par les membres de la médiation	Organisme formateur	Périmètre
Executive master en médiation et négociation management d'entreprise	Ifomene, Dauphine & Institut Catholique de Paris	1 personne (1 an)
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 (CMSP)	4 personnes (1 jour)
Développer son écoute en médiation		1 personne (2 jours)
La médiation de la consommation		1 personne (1 jour)
Pratique des procédures douanières	Francis Lefebvre Formation (FLF)	4 personnes (2 jours)
Droit de la consommation	EFE Abilways	5 personnes (1 jour)
Actualité de la médiation de la consommation	Ordre des avocats de Paris	2 personnes (1 jour)
Actualité de la jurisprudence sur les moyens de paiement	Avocat invité dans le cadre du cercle des Médiateurs bancaires	3 personnes (1 jour)



02

Bilan et

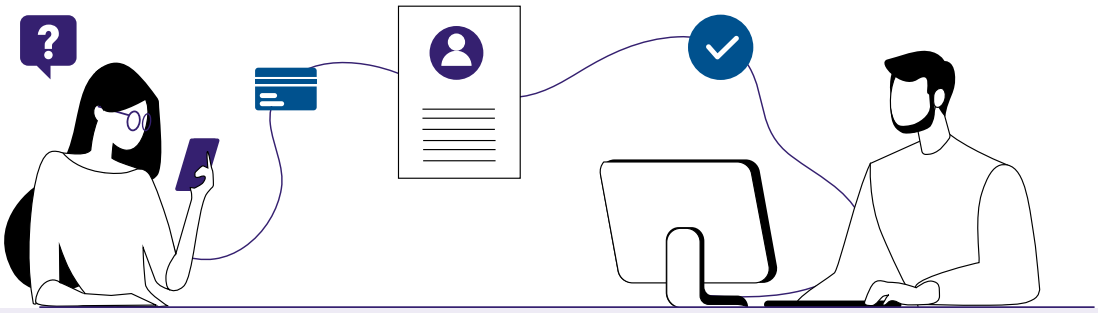
CHIFFRES CLÉS 2022

Bilan La Banque Postale et ses filiales

Évolution du nombre de saisines

En 2022, l'activité médiation bancaire est toujours très soutenue au regard des volumes traités, même si elle est marquée par une baisse de 14 % du nombre de dossiers reçus (8 367 versus 9 708 l'année passée).

La recevabilité étant passée de 29 % à 41 %, le nombre d'entrées en médiation a bondi de près de 600 demandes pour s'établir à 3 454 demandes orientées recevables.





Origine de la saisine

La quasi intégralité des dossiers reçus (97 %) porte sur le périmètre couvert par le droit de la consommation. Seules 251 saisines reçues ont concerné des personnes morales (TPE, auto-entrepreneurs, associations locales...).

Comme par le passé, un peu plus de 9 demandes sur 10 sont adressées directement par les consommateurs sans intermédiaire, le processus de saisine du Médiateur de la consommation étant relativement clair et simple d'accès. Les saisines indirectes (6 % des saisines reçues) sont essentiellement adressées par des avocats ou conseils (37 %), des tuteurs, curateurs ou mandataires (23 %) et des associations de consommateurs (18 %).

Cependant, le taux d'envoi des dossiers par voie digitalisée reste anormalement faible sur le périmètre bancaire (15 %). Cela s'explique en partie par la confidentialité des données à transmettre par voie informatique alors même que la majorité des requérants approche le Médiateur en raison d'un litige faisant suite à des processus dématérialisés détournés. Il reste donc à confirmer sur 2023 que l'accompagnement du consommateur pour tester les critères de recevabilité, renforcer sa confiance sur l'utilisation du site du Médiateur et la refonte du dépôt en ligne de demande de saisine correspondent aux besoins attendus. Ces modifications intervenues mi-décembre 2022 devraient permettre de voir croître le taux de digitalisation.

L'essentiel des demandes n'ayant pas conduit à une entrée en médiation s'explique par un processus de réclamation inabouti (88 %) tel que défini par le professionnel (pas de réclamation préalable ou absence de demande en révision par le service recours).

Causes	Nombre	Pourcentage
Processus inabouti	4 299	88 %
Hors compétence	457	9 %
Autres	157	3 %
Total	**4 913**	**100 %**

Toutefois, avec la mise en œuvre sur 2023 de la proposition de la CECMC n°2 « 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, le taux de non recevabilité devrait rapidement baisser 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.

À noter par ailleurs qu'en 2022, je me suis déclaré incompétent sur le fond pour 614 demandes, soit 4 fois moins souvent que l'année précédente. Cela s'explique par une évolution dans mon application des critères de recevabilité pour tendre progressivement vers les propositions de la CECMC afin de s'assurer par exemple de la bonne application de la tarification conformément aux tarifs publiés.

Enfin, je crois utile de préciser que 130 saisines reçues en 2022 concernaient des demandeurs domiciliés à l'étranger.

Saisines reçues et délais de traitement

L'engagement soutenu et le renfort de l'équipe pour me proposer une rédaction des positions ont permis une réduction d'une semaine du temps de traitement par rapport à l'année précédente pour s'établir à une moyenne de 112 jours. À noter que 74 jours uniquement sont imputables aux seuls processus de mes services, délai en amélioration de plus de deux semaines .Cependant les notifications restent en moyenne adressées trop tardivement, un dossier sur deux étant traité à plus de 90 jours.

Mon équipe a ainsi réussi à absorber la croissance de la recevabilité en traitant 3 212 médiations, soit une hausse de plus de 30 % par rapport à l'année 2021. En revanche, malgré le traitement de 743 saisines supplémentaires, la charge de travail a été accrue de 242 dossiers du fait de la hausse de la recevabilité. Cela n'a pas permis de baisser le nombre de saisines ouvertes au 31 décembre (1 305 versus 1063 au 1er janvier) et explique les délais de traitement alors même que des moyens ont été débloqués sur l'année pour résorber les retards pris en période de COVID et faire face à l'accroissement des flux. À noter, 18 saisines qui ont été interrompues en 2022 (en baisse de 84 %), soit à l'initiative du requérant (10), soit à la mienne (8).

Acceptation des positions

En 2022, j'observe que 69 % de mes propositions sont favorables ou partiellement favorables aux requérants et que 90 % des demandeurs acceptent mes positions. Cela représente une nette amélioration en faveur des consommateurs respectivement de 15 et 8 points de base. Les professionnels ont accepté toutes mes propositions. En revanche et bien évidemment, ils n'ont bien entendu pas mis en œuvre mes propositions refusées par les requérants. À noter que parmi les propositions favorables, 60 % des litiges (1 333) sont résolus à l'amiable du fait de la rencontre de la volonté des parties.

Versements financiers

Cette même année, sur les 3 212 médiations rendues, 1 985 (+ 213 % par rapport à 2021) 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 près de 3,8 M€ (soit +1,4 M€ par rapport à 2021) avec une moyenne par dossier de 1,9 K€ versus 2,5 K€ l'année passée. Huit propositions sur dix ont concerné les moyens de paiement. À l'exception d'une levée de séquestre à hauteur de 200 K€, toutes les propositions rendues étaient d'un montant inférieur à 50 K€.

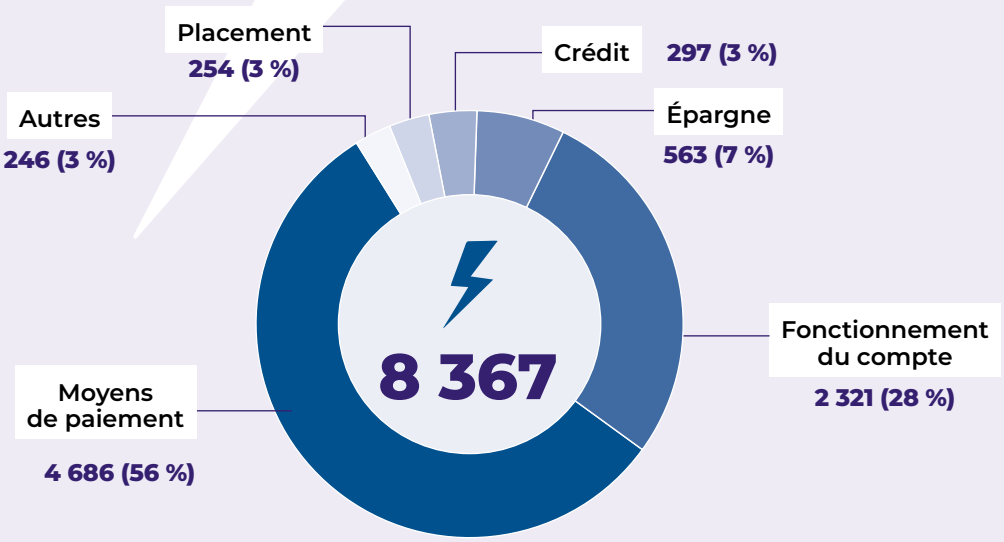
ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION
LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

8 367

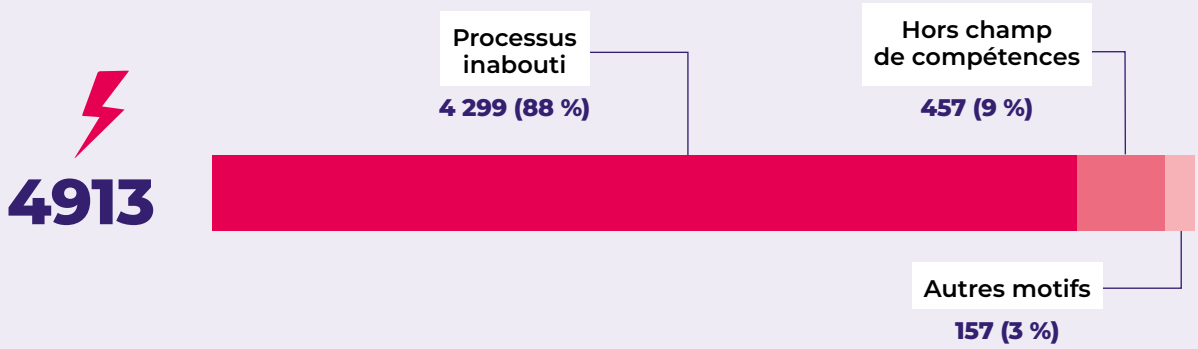
- 14 % par rapport à 2021

saisines reçues
dont 251 hors consommation

Répartition des saisines reçues par objet



Causes de non recevabilité



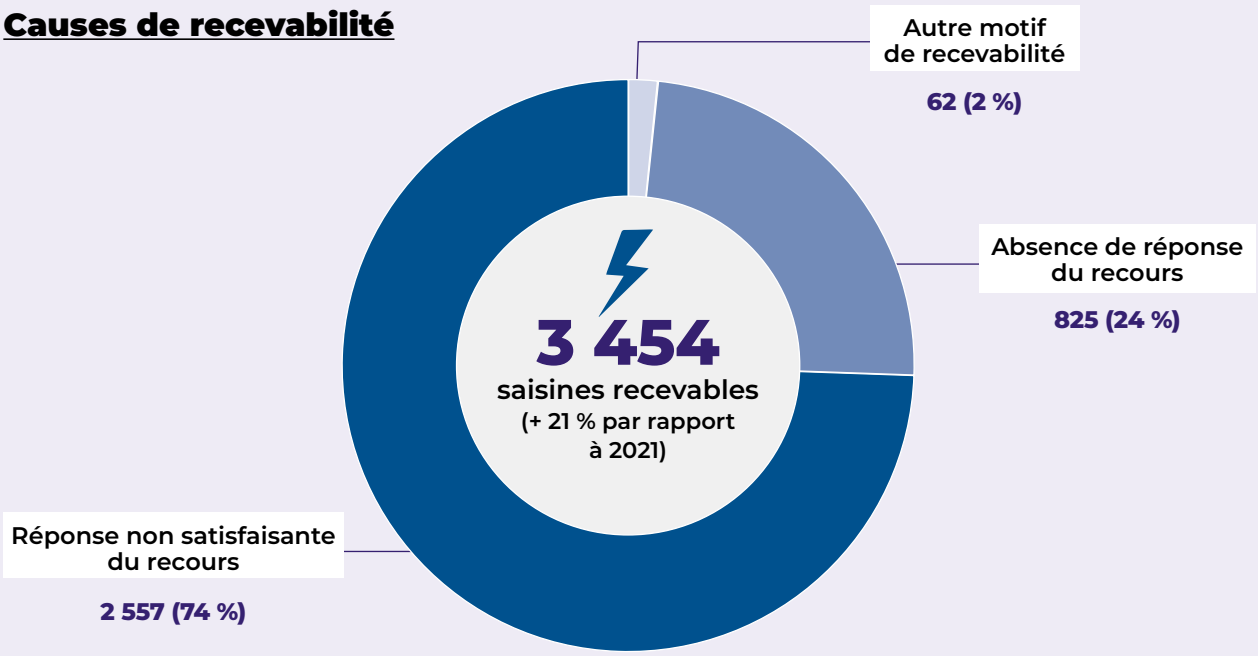
LES CHIFFRES

15 %
des saisines par Internet

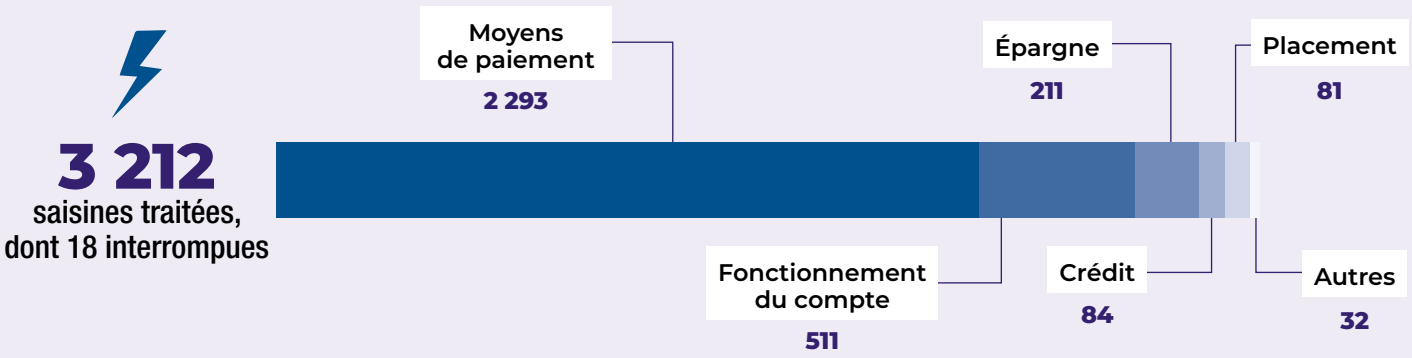
94 %
des saisines directement adressées par les requérants

41 %
de taux de recevabilité
29 % en 2021

Causes de recevabilité



Répartition des saisines traitées par objet



69 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

90 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
112 jours*

* Délai moyen de traitement strictement imputable au Médiateur : 74 jours

03

Les grandes typologies de LITIGES EN 2022

Bilan 2022

Le périmètre couvert concerne La Banque Postale et certaines de ses filiales dont je suis Médiateur, à l'exemple sans être exhaustif de Ma French Bank ou La Banque Postale Consumer Finance.

Les litiges dont je suis saisi sont classifiés selon les typologies de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

Les moyens de paiement restent l'objet le plus significatif des médiations recevables (66 %). 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 ; la raison essentielle semble être de s'assurer en saisissant le Médiateur de la bonne application des tarifs en vigueur, voire d'obtenir un geste commercial.

ZOOM SUR LES MOYENS DE PAIEMENT

L'année 2022 montre une poursuite dans le développement des flux dématérialisés.

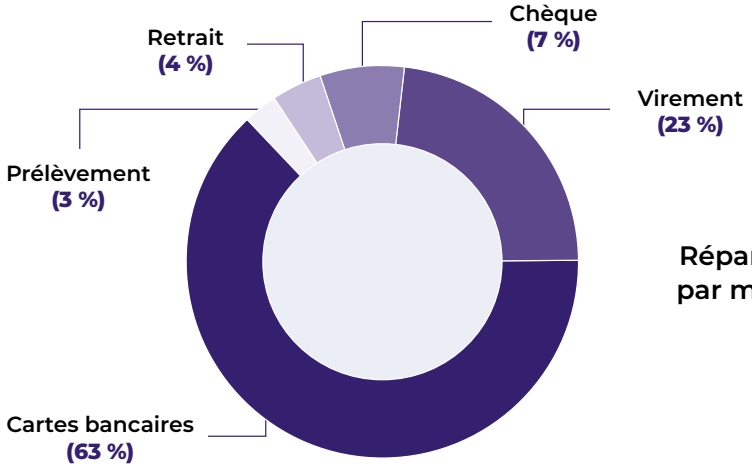
Bien que le nombre de fraudes soit encore trop élevé, son évolution est en baisse par rapport à la croissance des flux bancaires. L'évolution réglementaire montre donc ses effets positifs, même si les escrocs font encore trop parler d'eux.

Moyens de paiement	Reçus	Recevables	Non Recevables
Cartes bancaires	2 783	1 429	1 354
Virement	1 024	523	501
Chèque	424	171	253
Prélèvement	222	64	158
Retrait	196	84	112
Dépôt	28	7	21
CESU	9	7	2
Total litiges	**4 686**	**2 285**	**2 401**

Première catégorie en nombre de saisines que je reçois (4 686), elle est a fortiori la plus importante en nombre de médiations ouvertes (2 285) et en nombre de propositions adressées (2 293). En 2022, j'ai pu observer un niveau relativement stable avec une moyenne de l'ordre de 200 saisines par mois qui s'explique notamment par la mise en œuvre de la migration de l'ensemble des clients de La Banque Postale vers l'une des deux solutions d'authentification forte proposées : Certicode Plus et Numéro de téléphone sécurisé Certicode. Sans ce renforcement, il aurait certainement été fait le constat d'une croissance forte. (Cf. Mise en œuvre des recommandations phares 2021).

Ainsi, la mise en place de l'authentification forte exigée par la deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2) a pour objectif de permettre 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 ont perduré et restent trop fréquentes. Les escroqueries monétiques restent en 2022 le premier motif de saisines moyens de paiement (achats carte bancaire, virements) suivi par la falsification de chèques et les chéquiers dérobés.



Répartition des saisines 2022 recevables par moyen de paiement en pourcentage

FOCUS

Fraudes aux moyens de paiement : où en sommes-nous ?

Les escrocs se servent des différents canaux et solutions d'authentification et de paiement proposés par les banques pour réaliser les opérations. Ils utilisent des techniques plus ou moins sophistiquées pour tromper la vigilance des utilisateurs et s'emparer des données personnelles. Le Gouvernement s'est intéressé à ces pratiques et a communiqué sur la mise en place d'une task force nationale de lutte contre les arnaques. Cette dernière a publié le 19 juillet 2022 un nouveau guide de prévention et a appelé à la vigilance face aux fraudes et escroqueries.

Pour ma part, j'ai notamment pu observer que les fraudeurs continuent à utiliser les mêmes techniques qu'auparavant et à pratiquer le vol de données par ruse via l'envoi de faux courriels, sms, appels téléphoniques malveillants afin de récupérer les informations bancaires confidentielles (codes d'accès à la Banque en ligne (BEL), coordonnées de la carte bancaire, codes de validation ou d'activation…) et réaliser des opérations à l'insu des clients.

Les fraudeurs font par exemple en sorte que les clients cliquent sur un lien qu'ils croient être fiable, communiquent des données bancaires, et valident eux-mêmes les paiements (achat carte bancaire) souvent sous prétexte d'annuler certaines opérations frauduleuses (en se présentant au nom du service des fraudes de la banque ou en remplacement du conseiller habituel prétendument absent).

En 2022, La Banque Postale a accentué les actions de sensibilisation aux risques d'escroqueries à destination de ses clients. A l'instar d'autres établissements bancaires, elle adresse régulièrement à ses clients des messages d'information et de sensibilisation aux risques d'escroqueries sur la Banque en ligne, sur le site institutionnel, sur les relevés de compte et sur les réseaux sociaux. Elle rappelle qu'elle ne demande jamais à ses clients de lui fournir des informations bancaires (codes d'accès à la BEL, coordonnées de la carte bancaire, code de validation reçu par sms ou code d'activation) quelle que soit la raison invoquée.

Conformément aux recommandations des autorités de tutelle, La Banque Postale a par ailleurs mis en place des notifications dans le but de protéger davantage ses clients, de les alerter et de les mettre en mesure de réagir à toute opération dont ils ne seraient pas à l'origine (activation de nouveaux services, réalisation d'opérations telles que des virements…).

Dans le cadre de mes missions, j'ai été amené en 2022 à échanger avec les services de La Banque Postale également sur :

- la fragilité de l'enrôlement de la solution de paiement « Apple Pay » (Cf. focus Moyens de paiement), solution renforcée en fin d'année ;
- la possibilité de permettre à ses clients non équipés de smartphone, tablette ou téléphone mobile de réaliser leur authentification forte (Cf. Recommandations 2022) ;
- l'accompagnement du client particulier dans la rédaction d'une contestation de prélèvement (Cf. Recommandations 2022) ;
- et sur l'importance de bien communiquer avec clarté vers les consommateurs (Cf. ci-dessous, même chapitre).

Aussi, les leviers essentiels pour voir cette catégorie de saisines, dont les fraudes, diminuer de manière significative concernent :

- les nécessaires évolutions récurrentes des technologies utilisées pour les opérations de paiement ;
- l'amélioration continue des processus de sécurisation des moyens de paiement ;
- l'importance de faire prendre conscience aux consommateurs que les informations confidentielles et personnelles ne sont ni à divulguer, ni à remettre à quelque tiers que ce soit quand bien même il s'agit de son banquier.

Ce dernier point est primordial car en cas de non application par les clients il permet aux escrocs de contourner les évolutions techniques mises en place pour protéger les consommateurs et les rendre acteurs malgré eux dans le processus de fraude.

C'est pourquoi, en tant que Médiateur de la consommation, j'insiste régulièrement sur l'importance de bien communiquer, par tout moyen facilement accessible, les éléments suivants :

- les bonnes pratiques pour s'assurer qu'il ne s'agit pas d'une tentative de fraude ou d'escroquerie lorsque l'on reçoit un sms, un courriel ou un appel téléphonique laissant notamment croire qu'il s'agit de son banquier ou d'un service de lutte anti-fraude ;
- les coordonnées mises à disposition des consommateurs pour faire opposition immédiate ou contester une alerte d'opération reçue par sms ou courriel, également en dehors des heures de travail ;
- les délais d'oppositions applicables selon les produits les plus fréquents (opérations cartes bancaires, applications dématérialisées, virements, prélèvements et chèques principalement).

Par ailleurs, j'ai rappelé aux professionnels au cours de l'année qu'il leur revenait de s'assurer que les messages adressés à leurs clients par tout support (notamment sms et courriel) soient explicites et non sujets à mauvaise interprétation par les destinataires.

Même si ces éléments sont déjà largement diffusés par tous les professionnels, associations et médias, il s'agit ici d'informations à fort enjeu pour les consommateurs qui méritent d'être régulièrement rappelées via les différents supports dématérialisés (BEL, applications) et par courrier (papier, courriel) pour les clients qui ne possèderaient pas d'appareil enrôlé pour les outils digitaux.

En complément des éléments communiqués sur les opérations cartes et solutions de paiement innovantes, il est important de savoir qu'en matière de responsabilités lors de l'ajout d'un bénéficiaire dans la BEL ou lors de l'exécution d'un virement en bureau :

- un établissement bancaire émetteur se doit notamment de contrôler que le demandeur est bien la personne autorisée à ordonner l'ajout d'un bénéficiaire ou l'exécution d'un virement et que le seul IBAN du bénéficiaire renseigné dans le formulaire et communiqué par le client est valable et actif ;
- le donneur d'ordre, c'est-à-dire le client, reste responsable des données communiquées à l'établissement bancaire émetteur. Ainsi, le nom du bénéficiaire indiqué par le donneur d'ordre, qui est une donnée informative, ne fait l'objet d'aucun contrôle de concordance avec l'IBAN par l'établissement bancaire émetteur.

Ce dernier point fait régulièrement l'objet de réclamations, les consommateurs estimant à tort que ce contrôle de concordance bénéficiaire versus IBAN est un devoir du banquier de l'émetteur du virement. À noter que les différents acteurs (autorités de contrôle, banques, associations de consommateurs, Médiateurs) se sont emparés du sujet pour clarifier les responsabilités.

Toutefois, j'ajoute qu'une banque se doit notamment, en vertu du devoir de vigilance qui lui incombe, d'alerter son client donneur d'ordre de toute anomalie apparente manifeste qui serait susceptible de caractériser une tentative de fraude ou d'escroquerie. Le client peut donc être invité par son établissement bancaire à signer un document pour formaliser l'alerte remontée



FOCUS

Sécurisation des solutions de paiement : quelles actions ?

« Apple Pay », le renforcement du mécanisme d'authentification

J'ai reçu de nombreuses saisines relatives à des contestations d'achats carte réalisés avec la solution de paiement mobile « Apple Pay ». Dans leurs saisines, de nombreux requérants mettaient en avant l'insuffisance du système de sécurité et l'obsolescence de l'envoi du code à usage unique.

« Apple Pay » est une solution de paiement mobile qui permet aux utilisateurs d'une carte de paiement Visa émise par La Banque Postale et détenteurs d'un appareil « Apple » compatible (iPhone, iPad, Apple Watch, Mac Book) d'effectuer des paiements de proximité en mode « sans contact » chez les commerçants et des paiements à distance sur Internet. L'enrôlement de la carte bancaire à « Apple Pay » est effectué sur l'appareil « Apple » du détenteur de la carte à partir de l'application « Apple Pay ». Celui-ci devait saisir les numéros de la carte bancaire qu'il souhaitait enregistrer et confirmer l'ajout de sa carte bancaire à « Apple Pay » par la saisie d'un code transmis par sms sur son numéro de téléphone mobile sécurisé (Certicode).

Selon la réglementation, les recommandations de l'Observatoire des moyens de paiement et des autorités de tutelle, le recours à un mécanisme d'authentification forte lors de l'enrôlement de la carte dans des applications de paiement mobile est demandé au prestataire de service de paiement.

Je me suis donc rapproché des services monétiques de La Banque Postale afin de leur faire part de cette obligation de renforcer la sécurisation du processus d'activation de la solution de paiement « Apple Pay ». Suite à de nombreux échanges, courant 2022, un nouveau parcours d'enrôlement répondant aux exigences d'authentification forte a été mis en place par La Banque Postale.

« Louvre Banque Privée », un nouveau système d'authentification

Louvre Banque Privée a également procédé au cours de l'année 2022 au renforcement de la sécurité de sa solution de paiements en ligne.

Ainsi, un nouveau système d'authentification forte répondant aux exigences réglementaires a été déployé début novembre auprès de ses clients.



Louvre Banque Privée s'est installée dans les locaux emblématiques de La Poste Louvre.



Exemple de communication adressée aux clients Louvre Banque Privée

Exemples de contestations d'opérations réalisées avec la solution d'authentification Certicode Plus

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

Achat frauduleux par carte bancaire suite à la réception d'un faux appel pour un client déjà adhérent au service d'authentification Certicode Plus

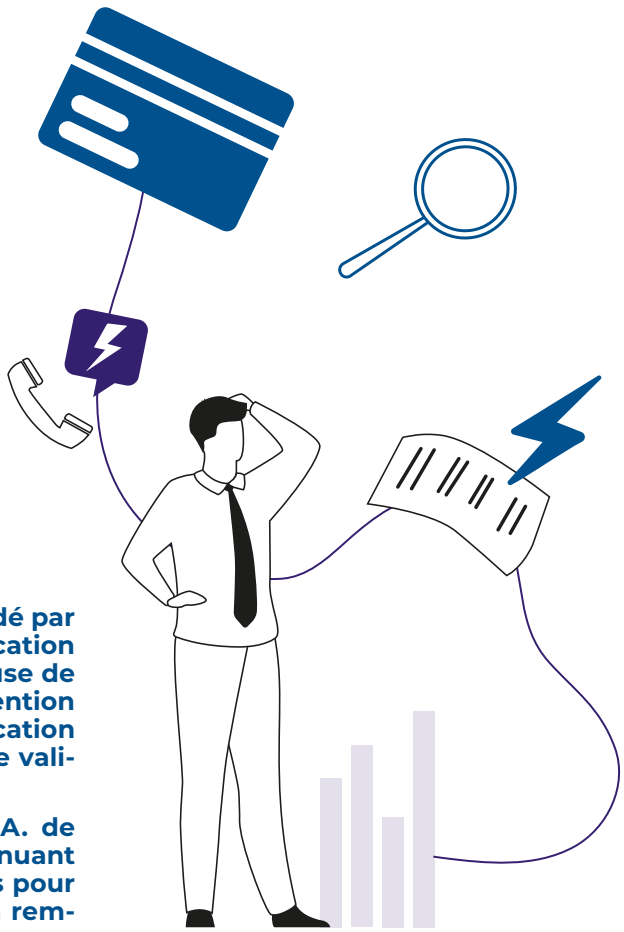
Le litige

J'ai été saisi par Monsieur A. qui demande à La Banque Postale le remboursement d'un achat effectué à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Monsieur A. indique avoir reçu un appel d'une personne se présentant au nom du service des fraudes de La Banque Postale qui l'a alerté sur la réalisation d'une opération frauduleuse en cours sur son compte et lui a proposé de procéder à l'annulation de cette transaction. La Banque Postale a refusé de répondre favorablement à la demande de remboursement de Monsieur A., considérant que l'opération a été validée au moyen du service d'authentification forte nommé « Certicode Plus ».

L'analyse

Les enregistrements informatiques transmis par La Banque Postale attestent que l'opération contestée par Monsieur A. a été réalisée à l'aide de sa carte bancaire, avant sa mise en opposition. Monsieur A. confirme avoir lors de cet appel suivi les instructions de son interlocuteur et validé l'achat contesté.

L'analyse de la situation permet d'observer que Monsieur A. a été victime d'un escroc qui est parvenu à récupérer le numéro complet et la date de validité de sa carte bancaire et également à obtenir de sa part la validation de cet achat via la saisie de son propre code personnel Certicode Plus sous prétexte de l'annulation de l'opération.



La conclusion du Médiateur

En l'occurrence, j'observe que cet achat a été validé par Monsieur A. au moyen du service d'authentification forte auquel il était adhérent. La nature frauduleuse de l'appel téléphonique reçu aurait dû attirer l'attention de Monsieur A notamment en raison de la notification reçue sur son téléphone mobile lui demandant de valider un achat.

En l'absence de preuve apportée par Monsieur A. de l'usurpation d'identité de La Banque Postale atténuant sa responsabilité, je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder à son remboursement.

Achat frauduleux par carte bancaire suite à la réception d'un faux courriel pour un client non adhérent au service d'authentification Certicode Plus

Le litige

J'ai été saisi par Madame V. qui demande à La Banque Postale le remboursement de trois achats effectués à l'aide des coordonnées de sa carte bancaire. Elle indique avoir reçu un courriel semblant provenir de La Banque Postale l'invitant à mettre à jour son Certicode Plus via un lien. Madame V. précise avoir entré son identifiant de connexion ainsi que son mot de passe.

La Banque Postale a refusé de répondre favorablement à la demande de remboursement de Madame V., considérant que les opérations ont été validées au moyen du service d'authentification forte nommé « Certicode Plus ».

L'analyse

Les enregistrements informatiques transmis par La Banque Postale attestent que les opérations contestées par Madame V. ont été réalisées à l'aide de sa carte bancaire, avant sa mise en opposition.

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

La conclusion du Médiateur

En l'occurrence, des informations confidentielles ont été communiquées par Madame V. suite à la réception d'un courriel manifestement frauduleux. Madame V. a par ailleurs reçu une notification suite à l'enrôlement d'un nouvel appareil et a bénéficié d'un délai de temporisation entre l'activation du service d'authentification forte et la réalisation des opérations contestées. Je me suis déclaré sans moyens pour proposer à La Banque Postale de procéder à leur remboursement.



Virement frauduleux via la Banque en Ligne

Le litige

J'ai été saisi par Monsieur S. qui demande à La Banque Postale le remboursement d'un virement débité de son compte via la Banque en Ligne. Le requérant indique ne pas être à l'origine de cette opération.

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

L'analyse

Les enregistrements informatiques transmis par La Banque Postale attestent que l'opération contestée par Monsieur S. a été réalisée sur son espace personnel de sa Banque en Ligne à l'aide du service Certicode Plus.

L'analyse de la situation permet d'observer que Monsieur S. a été victime d'un escroc qui est parvenu à récupérer ses codes d'accès à la Banque en ligne (identifiant et mot de passe) et le code d'activation au service Certicode Plus, ce qui lui a permis d'effectuer le virement contesté. En l'espèce, j'observe que Monsieur S. a reçu une notification l'informant de l'activation du service Certicode Plus sur un nouvel appareil mobile.

Cependant, dans le dossier qu'elle m'a transmis, La Banque Postale ne justifie pas de la mise en place d'un délai de temporisation entre l'activation du service Certicode Plus et la réalisation du virement contesté par Monsieur S.

La conclusion du Médiateur

En tant que Médiateur, je suis attentif à l'existence de notifications suite à l'activation de nouveaux services ou de réalisation d'opérations engageantes. Pour autant, considérant que Monsieur S. n'a pas été en mesure d'empêcher la réalisation de l'opération, en l'absence de délai de temporisation, j'ai proposé à La Banque Postale de rembourser le virement contesté.

LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES



Chèques déclarés non encaissés par leur bénéficiaire

Lorsqu'un chèque émis est débité mais que son bénéficiaire assure qu'il ne l'a pas reçu, l'analyse peut faire apparaître des situations différentes.

Le litige

Monsieur Y. de Toulouse et Madame R. de Paris adressent chacun un chèque à leur syndic en règlement de leurs charges de copropriété. Quelques semaines plus tard les syndics les relancent car ils n'ont pas réceptionné les règlements attendus. Pourtant, les chèques sont débités des comptes émetteurs.

L'un et l'autre, Monsieur Y. et Madame R., se tournent vers La Banque Postale pour demander la copie du chèque et la restitution de la somme débitée. Les copies montrent que les chèques n'ont pas été falsifiés. La Banque Postale n'a pas commis d'erreur en acceptant leur paiement.

L'analyse

Au cours de la Médiation, La Banque Postale communique la copie du verso du chèque de Monsieur Y., sur laquelle on peut voir le cachet du syndic, ce qui indique que c'est bien lui qui a encaissé le chèque. Une de mes collaboratrices prend contact avec le syndic. La recherche fait apparaître que le paiement de Monsieur Y. a été affecté sur le compte d'un autre copropriétaire.

En revanche, pour Madame R., La Banque Postale ne fournit pas la copie du verso du chèque. De son côté, Madame R. dépose plainte et produit deux attestations du syndic assurant d'une part qu'il n'a pas reçu le règlement et d'autre part qu'il n'est titulaire d'aucun compte dans la banque qui a encaissé le chèque.

La conclusion du Médiateur

L'intervention en médiation a permis la régularisation de la situation de Monsieur Y. à l'égard de son syndic. Le problème est résolu sans que la responsabilité de La Banque Postale ne soit engagée. Pour Madame R., il est probable que le chèque ait été encaissé sur un compte dont l'intitulé ne correspond pas à celui du bénéficiaire du chèque. Cette erreur est de la responsabilité de la banque présentatrice. J'estime cependant que la contestation documentée et rapide de Madame R. auprès de La Banque Postale aurait dû conduire au rejet du chèque. La Banque Postale n'est pas intervenue alors qu'elle avait la possibilité de le faire. J'ai donc proposé que La Banque Postale rembourse à Madame R. le montant du chèque, charge à elle de se retourner vers la banque présentatrice.

ZOOM SUR LES COMPTES ET LE FONCTIONNEMENT DES COMPTES

2 321 saisines reçues en 2022 ont relevé de cette catégorie, ce qui montre une évolution de l'ordre de 11 %.

Toutefois, il est important de noter que j'ai pris en médiation 699 d'entre-elles (versus 243), soit une hausse significative de 350 % au regard de l'année précédente que j'explique par une évolution dans mon application des critères de recevabilité afin de tendre progressivement vers les propositions de la CECMC. Ainsi, plus d'une demande 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, mobilité bancaire et d'interdiction bancaire.

J'ai également pu observer que le processus de traitement des réclamations de clients se disant fragiles pouvait être amélioré. J'ai donc adressé à La Banque Postale un avis en ce sens pour moderniser son alerte en cas d'insuffisance de provision (Cf. Recommandations 2022).

Fonctionnement des comptes	Reçus	Recevables	Non Recevables
Ouverture / Mobilité / Clôture	652	178	474
Frais incidents	391	121	270
Autres frais	282	92	190
Successions	262	125	137
Inscription Banque de France (IBdF)	182	47	135
Divers / Autres	174	27	147
BEL	91	33	58
Relevés	89	32	57
Découvert	86	15	71
Procédures civiles d'exécution	67	12	55
Adésio	23	14	9
Procuration	22	3	19
Total litiges	**2 321**	**699**	**1 622**

En 2022, 511 positions relevant de cette catégorie de litiges ont été envoyées aux parties concernées par le litige.



Exemples de contestations

Contestation de la tarification des frais de traitement du dossier de succession

Il n'appartient pas au Médiateur de faire la pédagogie des tarifs que La Banque Postale entend appliquer. Il ne peut être saisi que des litiges concernant l'application des tarifs.

Le litige

Monsieur T. demande le remboursement de la somme de 426 € correspondant aux frais de traitement du dossier de succession prélevés en octobre 2021 par La Banque Postale suite au décès de son épouse. Il estime que ces frais sont disproportionnés par rapport au peu de prestations effectuées par La Banque Postale dans le cadre du traitement de la succession.

L'analyse

Dès que La Banque Postale est informée du décès d'un titulaire de compte, elle ouvre un dossier et effectue un certain nombre de travaux : enregistrement du décès, blocage des comptes, production des arrêtés de compte au jour du décès, production de la déclaration à l'administration fiscale, correspondances diverses (notaires, héritiers…).

En l'espèce, La Banque Postale a ouvert le dossier de succession de Madame T. en octobre 2021 à la réception de l'acte de décès. Les avoirs au jour du décès ont été envoyés au notaire chargé de la succession début décembre 2021. Les frais de traitement du dossier de succession sont calculés selon les conditions tarifaires de l'année d'édition de l'actif successoral, soit en 2021 au cas présent. La brochure intitulée « Tarifs au 1er janvier 2021 » prévoit à la rubrique « succession », des frais de traitement du dossier de succession composés de frais fixes de 150 € pour les avoirs supérieurs à 25 000 € + 0,80 % de frais variables sur les encours, dans la limite de 780 €. Après avoir vérifié le montant de l'actif successoral et les frais appliqués, j'ai constaté que La Banque Postale a perçu les frais de traitement du dossier de succession conformément à ses conditions tarifaires.

La conclusion du Médiateur

Pour ma part, j'ai pour principe de ne pas m'immiscer dans les décisions de La Banque Postale relevant de sa politique tarifaire et/ou commerciale. Je ne peux que m'assurer que les frais appliqués dans un cas particulier correspondent bien aux conditions tarifaires. Dès lors, que La Banque Postale n'a commis d'erreur ni dans l'application de ses tarifs, ni dans la mise en œuvre de ses procédures, je suis sans moyens pour lui proposer de répondre favorablement à la requête de Monsieur T.

Déclaration d'une usurpation d'identité

L'utilisation des données d'identification d'une personne par un escroc porte préjudice au titulaire réel de l'identité qui peut rencontrer des difficultés pour régulariser sa situation.

Le litige

C'est en demandant un crédit dans un autre établissement que Madame N. apprend qu'elle est inscrite sur deux fichiers de la Banque de France, FCC (fichier central des chèques) et FICP (fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers). La Banque de France l'informe que le fichage est inscrit avec ses nom, prénom et date de naissance mais avec un lieu de naissance à Paris 2e alors qu'elle est née à Paris 13e. Les incidents sont déclarés par La Banque Postale, où elle n'est pourtant titulaire d'aucun compte.

L'analyse

La Banque Postale reconnaît qu'un compte courant a été ouvert au nom de Madame N. avec ses nom, prénom et date de naissance et un lieu de naissance à Paris 2e. Après le rejet de plusieurs chèques déclarés au FCC, le compte est clos avec un découvert déclaré au FICP. Au cours de la médiation, La Banque Postale déclare l'usurpation d'identité à la Banque de France.

La conclusion du Médiateur

Les rejets de chèques sont effacés du FCC. Le FICP fait toujours apparaître le découvert mais affiche la mention " identité usurpée ". En effet, en cas d'usurpation d'identité, la Banque de France n'efface pas les incidents inscrits, mais appose la mention " identité usurpée " pour informer les établissements financiers appelés à consulter ses fichiers, dans un double objectif : d'une part, signifier que le véritable titulaire de l'identité indiquée n'est pas responsable des incidents enregistrés et ne doit donc pas en subir les conséquences, d'autre part, limiter les dégâts que peuvent causer les fraudeurs en renforçant la vigilance des établissements financiers. Mon intervention en tant que Médiateur a permis la régularisation de Madame N. sur les fichiers de la Banque de France.

Mandat de mobilité bancaire mal exécuté

La non-exécution ou le retard d'exécution d'une demande de clôture du compte formulée dans le cadre d'un mandat de mobilité bancaire totale génère des frais et parfois des poursuites au contentieux qui justifient l'indemnisation des requérants pour les démarches occasionnées.

Le litige

Monsieur G. demande le remboursement des frais perçus par La Banque Postale depuis la date prévue pour le transfert du compte, soit le 15 avril 2020, La Banque Postale n'ayant pas respecté le mandat de mobilité qu'il a signé le 29 février 2020 au profit de sa nouvelle banque.

L'analyse

Instauré par la loi n° 2015 990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, et codifié à l'article L. 312-1-7 du Code monétaire et financier, le dispositif de mobilité bancaire est en vigueur depuis le 6 février 2017. Il vise à faciliter le changement de banque, en chargeant la nouvelle banque de prévenir tous les organismes du changement de domiciliation bancaire. L'article R. 312-4-4 du Code monétaire et financier, entré en vigueur le 1er avril 2018, précise dans son paragraphe IV. : « Dans le cas où l'établissement d'arrivée ou de départ ne respecte pas les obligations qui lui incombent dans le cadre de la procédure de mobilité bancaire mentionnée à l'article L. 312-1-7, aucun frais en résultant ni aucune pénalité de ce chef ne peut être mis à la charge du client. »

J'observe que Monsieur G. a signé un mandat de mobilité bancaire totale qui prévoit le transfert à sa nouvelle banque des opérations de virements et prélèvements à compter du 14 avril 2020 et le solde de son CCP le 15 avril 2020. Or, un virement de 50 € a continué à être présenté au débit du CCP de Monsieur G. jusqu'en mars 2021, générant des frais de non-exécution de 20 € à chaque rejet et des prélèvements présentés jusqu'en janvier 2021, soit un montant total de frais de septembre 2020 à mars 2021 de 185 €. La Banque Postale a procédé à la clôture d'office du compte le 23 mars 2021 avec une dette non apurée de 106,84 €.

J'ai constaté que le système d'information retraçant le déroulé de la mise en œuvre du mandat de mobilité bancaire a bien enregistré le transfert d'une liste des opérations de virements et de prélèvements de La Banque Postale vers le Crédit Agricole le 2 mars 2020. Cependant le détail de celles-ci est incomplet. En effet, au vu des opérations récurrentes transmises par La Banque Postale il manque des prélèvements et un virement permanent. Ce n'est qu'après une nouvelle analyse du dossier, que La Banque Postale propose la prise en charge de la dette et l'abandon des poursuites au contentieux.

La conclusion du Médiateur

Considérant l'erreur d'exécution de la part de La Banque Postale qui n'a pas transmis la totalité des opérations récurrentes devant être transférées à la nouvelle banque, je ne peux écarter sa responsabilité dans l'exécution partielle du mandat de mobilité. Dans ces conditions, j'ai proposé que La Banque Postale rembourse à Monsieur G. le montant des frais d'incidents de paiement perçus (185 €) après la date prévue initialement pour le transfert du compte par le Mandat de mobilité bancaire (15 avril 2020).

Ajout de points acquis dans le cadre du service Adésio

Le service Adésio est un programme de fidélité qui consiste à offrir des avantages tarifaires sur les produits et services de La Banque Postale généralement en contrepartie de points acquis en utilisant la carte bancaire. Les termes des conditions générales du service Adésio peuvent prêter à confusion dans leur interprétation.

Le litige

Madame C. constate que des points Adésio sont manquants pour les paiements de 300 €. La Banque Postale confirme qu'il n'y a pas eu d'erreur dans le calcul des points de Madame C. et précise que les 3 points bonus ne sont octroyés que pour les paiements de plus de 300 €. Elle fait valoir que les conditions générales précisent clairement que 3 points bonus sont octroyés pour les paiements à partir de 300 €, soit dès 300 €.

L'analyse

Les conditions générales du service Adésio précisent que « la conversion en points s'effectue selon la règle suivante (...) pour tout paiement avec une carte de La Banque Postale :

- + 1 point par tranche de 30 € à partir de 30 € ;
- + 2 points bonus pour tout paiement à partir de 100 € ;
- + 3 points pour tout paiement à partir de 300 €.

Le terme « à partir » laisse croire au client que les paiements de 100 € ou 300 € permettent d'obtenir les points bonus annoncés.

La conclusion du Médiateur

Compte tenu de l'interprétation possible des conditions générales du service Adésio, j'ai proposé que La Banque Postale ajoute à Madame C. les 3 points Adésio manquants pour les 3 paiements de 300 €.

ZOOM SUR LES PRODUITS D'ÉPARGNE ET PLACEMENTS FINANCIERS

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

CNE	Reçus	Recevables	Non Recevables
Produits épargne ordinaire	375	136	239
Produits épargne logement	188	96	92
Total litiges	**563**	**232**	**331**

PLA	Reçus	Recevables	Non Recevables
Assurance-vie	185	70	115
CTO-PEA	52	21	31
Autres produits	17	2	15
Total litiges	**254**	**93**	**161**

Les demandes en matière d'épargne logement concernent pour l'essentiel les clôtures pour insuffisance de versement et les recours dans le cadre de demandes de prêts travaux non accordées suite au niveau du taux d'usure.

Concernant l'épargne ordinaire (essentiellement Livret A), les requérants m'ont saisi notamment en raison de la clôture de leur compte à l'initiative de la banque, de difficultés pour obtenir la restitution de fonds d'un compte clos ou de l'impossibilité de recouvrer une somme virée par un tiers et non créditée sur leur compte d'épargne.



FOCUS

Plans d'épargne-logement : mécontentement des clients de La Banque Postale dont le PEL est transformé en CSL

Comme nous l'écrivions déjà l'année dernière, les PEL sont depuis longtemps une source récurrente de litiges. En fin d'année 2020 sont apparues en médiation les premières contestations relatives à des transformations de PEL en CSL. En 2022, rares ont été les semaines sans que je ne sois sollicité sur le sujet. Des litiges similaires sont encore attendus pour les deux ou trois années à venir.

Pourquoi ?

L'explication se trouve dans la réforme des PEL entrée en vigueur le 1er mars 2011. Les PEL ouverts auparavant pouvaient – et peuvent encore – être conservés sans limitation de durée. En revanche, les PEL ouverts depuis le 1er mars 2011 ne peuvent être conservés avec leur rémunération contractuelle que pendant cinq années après leur terme.

Il est utile de rappeler que la vie d'un PEL se décompose en deux phases. Une première phase, qui pourrait être qualifiée d'"active", est celle de l'épargne obligatoire. Elle dure entre 4 et 10 ans. Une fois ce terme atteint, commence la seconde phase, qui pourrait être qualifiée de "passive" : les versements sur le PEL ne sont plus possibles mais les avoirs continuent d'être rémunérés au taux contractuel (2,5 % pour les PEL concernés). C'est la durée de la seconde phase que la réforme de 2011 a réduite.

Pour autant, dans l'esprit collectif, la durée de vie des PEL a été "réduite à 15 ans". Ce chiffre, qui correspond à l'addition des durées maximales des deux phases, et représente donc un maximum sous conditions, n'est pas ainsi décomposé dans l'esprit des titulaires – anciens titulaires – de PEL qui me sollicitent.

En effet, disposant de fonds à épargner, certains souscripteurs de ces PEL de nouvelle génération ont effectué des versements bien au-delà des 540 € minimum obligatoires par an, tant et si bien qu'ils ont atteint le plafond de versement – 61 200 €, montant inchangé par la réforme – en 4 ou 5 ans. L'atteinte de ce plafond a mis le PEL à terme et donc déclenché l'ouverture de la seconde phase, dont la durée est désormais limitée à 5 années.

À l'issue de cette seconde phase, le PEL est transformé en compte sur livret (CSL : compte d'épargne fiscalisé et rémunéré librement par la banque). C'est à ce moment que le titulaire du compte me sollicite, estimant que la rémunération de son PEL aurait dû être maintenue jusqu'au 15e anniversaire, alors que seulement 9 ou 10 ans se sont écoulés depuis l'ouverture.

En souscrivant le PEL, son titulaire s'était pourtant bien engagé à verser un minimum de 540 € par année sans toutefois dépasser le montant total de 61 200 €. Pour respecter ce double engagement, il devait laisser de la "place" pour autant de versements de 540 € que d'années pendant lesquelles il souhaite conserver son PEL en "phase active". Qui veut emmener son PEL à sa durée maximale doit ménager ses versements…

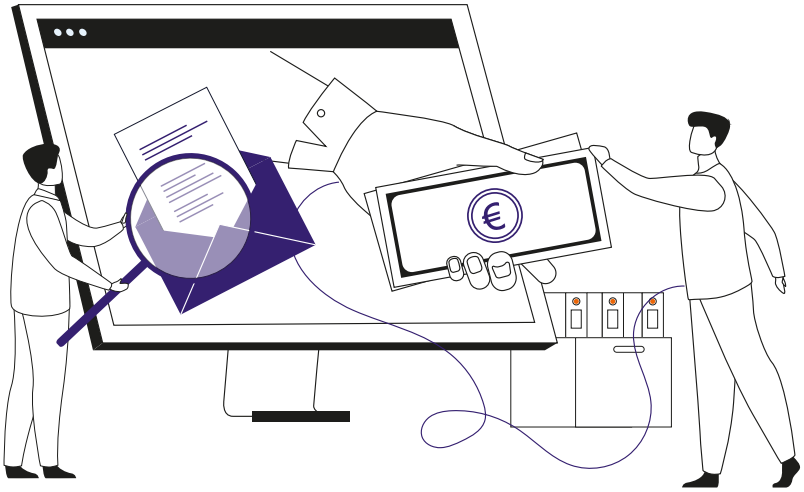
Même si les requérants dénoncent un défaut de conseil, il n'est en général pas possible de retrouver les commentaires qu'aurait prononcés le conseiller lors de l'ouverture du PEL ou des versements ultérieurs. Une fois le plafond atteint, le titulaire du PEL a nécessairement constaté qu'il n'effectuait plus de versement : il ne pouvait donc ignorer que son PEL était dans une autre phase.

Je me trouve donc sans moyens pour proposer le rétablissement des conditions antérieures du PEL ou l'attribution des intérêts escomptés par son titulaire jusqu'au 15e anniversaire, puisque La Banque Postale n'a fait qu'appliquer la réglementation retranscrite dans ses conditions générales, tenant compte des versements effectués.

Les PEL régis par ce fonctionnement ont majoritairement été souscrits avant le 30 janvier 2015 (date de baisse du taux de 2,5 % à 2 %). Des demandes de médiation régulières sont donc attendues au rythme actuel jusqu'au milieu de l'année 2025 avant une décrue progressive.

Exemples de contestations

Absence de conseil et d'accompagnement lors du transfert d'un Plan d'Épargne en Actions de Louvre Banque Privée vers La Banque Postale



Il appartient aux conseillers bancaires d'expliquer aux clients le mode opératoire appliqué lors du transfert d'un Plan d'Épargne en Actions (PEA) et de les aviser des délais possibles pour réaliser une telle opération.

Le litige

Monsieur B. demande par courriel à la conseillère bancaire de « fermer et récupérer l'argent sur son PEA (géré sous la forme d'un mandat de gestion auprès de Louvre Banque Privée) pour le gérer lui-même ».

Bien que cette formulation prête à confusion sur le souhait du client (mettre fin uniquement au mandat de gestion pour gérer lui-même son PEA ou procéder à la clôture de ce dernier pour récupérer l'argent investi), ce qui impliquait que la conseillère expose les conséquences de chacune de ces possibilités, celle-ci l'a seulement « invité à faire une simple lettre de fermeture de compte auprès de Louvre Banque Privée » sans faire préciser le sort des titres possédés, retardant la mise en œuvre du transfert de plusieurs mois.

L'analyse

Les services de Louvre Banque Privée ont arrêté la gestion du portefeuille de Monsieur B. sitôt la réception de son courrier et ont pris soin de lui demander s'il souhaitait transférer les titres détenus au profit d'un autre PEA ouvert dans un autre établissement financier ou les vendre, sans obtenir de réponse durant plusieurs mois alors que les marchés boursiers étaient orientés à la baisse.

La conclusion du Médiateur

Observant une absence manifeste de conseil et d'accompagnement de Monsieur B. de la part de la conseillère mise en cause, j'ai exposé au requérant la nécessité de préciser ses instructions aux services de Louvre Banque Privée afin de mettre en œuvre sa demande (qui concernait bien un transfert de PEA) et régler ce litige. J'ai également chiffré la moins-value supportée par le requérant au moment de l'émission de ma proposition par rapport à la valeur de son portefeuille dès sa demande initiale (dans l'hypothèse où ses instructions auraient été plus précises) au regard de l'évolution de l'indice CAC 40, ce qui m'a conduit à proposer à La Banque Postale d'indemniser Monsieur B.

Vigilance sur l'enregistrement des opérations de placements demandées par le client

Il appartient aux conseillers bancaires de se montrer vigilants sur l'enregistrement et le suivi des opérations demandées par les clients (adhésions, versements ultérieurs, arbitrages, rachats…) notamment lorsque les souscriptions doivent être prises en compte au titre d'un exercice fiscal ou lorsque les marchés boursiers sont volatils. Toutefois, La Banque Postale n'est pas responsable de l'évolution de ces derniers quand le contexte économique est défavorable.

Le litige

Madame V. dénonce les conséquences fiscales qui résultent de l'absence d'enregistrement d'une proposition d'assurance concernant un contrat « Cachemire PER » souscrit sous le régime spécifique du Plan d'Épargne Retraite. Cachemire PER est un Plan d'Épargne Retraite individuel constitué sous la forme d'un contrat d'assurance de groupe sur la vie à adhésion facultative, libellé en Euros et en unités de compte, qui relève des branches 2 (maladie), 20 (vie et décès) et 22 (assurances liées à des fonds d'investissement) respectivement régis par les articles L.142-1 et suivants, R.141-1 et suivants du Code des assurances et L.224-1 et suivants et R.224-1 et suivants du Code monétaire et financier. Ce contrat a pour objet la constitution en vue de la retraite d'une rente viagère ou d'un capital au profit de l'adhérent à compter au plus tôt, de la date de liquidation de sa pension dans un régime obligatoire d'assurance vieillesse ou de l'âge mentionné à l'article L.161-17-2 du Code de la sécurité sociale. Il se caractérise par deux phases, une phase de constitution des droits qui correspond à la période durant laquelle l'adhérent peut verser des cotisations et la phase de liquidation qui correspond à la phase de service des prestations. Il convient de préciser que les versements volontaires effectués par les adhérents peuvent être déductibles de leur revenu net global pour le calcul de l'impôt sur le revenu, d'où le souhait de Madame V. d'adhérer à ce contrat. Il s'avère au cas particulier que son adhésion n'a pas été enregistrée à la fin de l'année 2021 alors que le montant de versement envisagé devait lui permettre de réaliser une économie d'impôts de plus de 3 400 €.

L'analyse

Il n'est pas possible sur le plan technique d'enregistrer en 2022 une souscription ayant une date de valeur sur l'exercice fiscal 2021 mais on ne saurait maintenir aux dépens de Madame V. les conséquences de l'absence de prise en compte de son adhésion.

La conclusion du Médiateur

Observant que la proposition d'assurance dûment signée par Madame V. n'a pas été enregistrée par la conseillère bancaire qu'elle a rencontrée, ce qui conduit à constater le préjudice que la cliente dénonce, j'ai proposé à La Banque Postale d'indemniser la requérante en lui faisant remettre la somme arrondie de 3 500 € prenant en compte le désagrément occasionné et les démarches qu'elle a dû engager.

Aléa de l'évolution des marchés actions

Le litige

Madame N. dénonce la perte observée au mois de janvier 2022 sur son contrat d'assurance-vie « Cachemire Patrimoine » souscrit le 13 décembre 2021 lors d'un arbitrage consistant à désinvestir d'un support en unités de compte orienté sur les marchés actions au profit du support en Euros de son contrat. La cliente relate avoir tenté d'effectuer l'arbitrage en question le 13 janvier 2022 via La Banque en Ligne (BEL) mais sans succès en raison du montant de l'opération envisagée (près de 90 000 €) alors que les arbitrages via la BEL sont limités à 30 000 € par année glissante. Madame N. a rencontré le conseiller spécialisé en patrimoine le 17 janvier 2022 pour effectuer cet arbitrage qui a été finalisé le 19 janvier, conformément aux conditions générales du contrat « Cachemire Patrimoine » qui prévoit que les arbitrages réalisés à l'initiative du souscripteur consistant à désinvestir d'un support en unités de compte au profit d'un support en Euros sont exécutés le 2e jour ouvré suivant la date de réception par l'assureur de la demande complète d'arbitrage. La requérante demande à La Banque Postale de compenser la baisse observée sur le support en unités de compte entre le jour de sa souscription (le 13 décembre 2021) et le jour de l'arbitrage (le 19 janvier 2022).

L'analyse

La Banque Postale a demandé aux services de l'assureur de prendre en compte l'arbitrage sollicité sur la base des cours qui auraient été appliqués si l'assurée avait pu enregistrer son opération le 13 janvier 2022 via La Banque en Ligne par rapport à la valeur constatée le 19 janvier 2022.

La conclusion du Médiateur

J'ai observé que la date de valeur appliquée par les services de l'assureur était conforme aux conditions générales du contrat « Cachemire Patrimoine ». Je ne puis toutefois demander à La Banque Postale d'assumer l'évolution défavorable des marchés boursiers entre le jour de la souscription de ce contrat (le 13 décembre 2021) et le jour de l'exécution effective de l'arbitrage en question (le 19 janvier 2022), cette évolution résultant d'un contexte adverse (pénurie de composants, goulets d'étranglement dans les chaînes d'approvisionnement logistique et du fret maritime, pressions inflationnistes, remontée des taux directeurs des principales banques centrales…).

ZOOM SUR LES CRÉDITS

Les saisines liées aux produits Crédits marquent une baisse de près de 25 %.

Elles concernent notamment des rachats anticipés, des refus de prêt, des difficultés liées au surendettement et des incompréhensions quant aux montants restant à devoir ou non restitués.

Crédits	Reçus	Recevables	Non Recevables
Immobilier	172	72	100
Consommation	125	39	86
Total litiges	**297**	**111**	**186**

FOCUS

Conséquence du taux d'usure sur le versement de la prime d'État

Je suis régulièrement sollicité par des clients de La Banque Postale concernant la prime d'État non perçue, faute de bénéficier d'un « prêt travaux » bien que la banque ait accepté de baisser sa marge sur proposition des Pouvoirs Publics.

L'octroi d'un prêt Épargne Logement (prêt EL) applicable au crédit immobilier n'étant pas autorisé par la réglementation en raison du niveau du taux d'usure, ses clients se voient refuser leur demande alors qu'une proposition de prêt EL applicable au crédit à la consommation aurait permis l'obtention de la prime d'État. Toutefois, le professionnel indique ne pas commercialiser ce produit. Dans le cadre de ces litiges, je me suis donc rapproché des services de La Banque Postale afin d'être en mesure d'apporter une réponse aux demandes qui m'étaient adressées.

Au cours des échanges que j'ai pu avoir, La Banque Postale m'a confirmé avoir fait le choix de ne pas développer et commercialiser de prêt EL applicable au crédit à la consommation. J'observe qu'aucune réglementation n'oblige un établissement bancaire à le commercialiser, quand bien même la SGFGAS lui indiquait que « un prêt EL pourrait relever des règles applicables au crédit à la consommation sous réserve que le prêt ne finance que des travaux ».

Par ailleurs, dans une question au Gouvernement portant sur la même problématique, la réponse ministérielle apportée le 3 novembre 2022 et publiée au Journal Officiel a été la suivante : « … Dans ce contexte, l'établissement de crédit ne peut que refuser l'octroi du prêt adossé au PEL qui serait supérieur au taux de l'usure. Toutefois, le caractère usuraire du taux de certains prêts adossés au PEL ne fait que signaler la baisse des taux d'intérêts des crédits immobiliers intervenue depuis la conclusion du contrat, laquelle baisse est favorable au consommateur qui peut s'endetter à des taux beaucoup plus avantageux par un prêt libre. L'éventuelle impossibilité de percevoir la prime d'État est à apprécier au regard de cet élément de contexte. En d'autres termes, la non-obtention de la prime est largement compensée par les économies réalisées sur la charge de la dette, de sorte que l'emprunteur est bénéficiaire du contexte actuel de taux ».

Toutefois, je relève que La Banque Postale, dans le contexte de remontée des taux au 1er juillet 2022, m'a informé avoir étudié et proposé des crédits sans assurance et sans garantie afin de baisser le TAEG pour être en deçà du taux d'usure et ainsi répondre favorablement à certaines réclamations clients.

Enfin, dans un contexte de remontée des taux, les consommateurs ne devraient plus être confrontés à cette problématique de niveau du taux d'usure.

Exemples de contestations

Reprise d'un plan de surendettement

L'échec répété mais inexpliqué des prélèvements entraîne la rupture du plan de redressement prévu par la commission de surendettement. La médiation permet d'annuler l'exigibilité immédiate de la totalité du crédit et de reprendre les mensualités.

Le litige

Madame B. est bénéficiaire d'un plan de surendettement qui prévoit le remboursement échelonné de plusieurs créances, dont un crédit souscrit auprès de La Banque Postale Consumer Finance. Les prélèvements des différents créanciers sont opérés sur son compte courant postal.

Un dysfonctionnement empêche l'exécution des prélèvements de La Banque Postale Consumer Finance, alors que le compte est approvisionné. Madame B. effectue plusieurs règlements par carte bancaire jusqu'à ce que La Banque Postale Consumer Finance lui refuse cette modalité. Les impayés entraînent alors la déchéance du terme du crédit : Madame B. se voit réclamer la totalité du capital restant dû par voie d'huissier.

L'analyse

À réception de la demande de médiation, La Banque Postale Consumer Finance suspend les démarches de l'huissier pour prendre le temps d'une analyse approfondie de la situation. Sur le compte courant postal, il apparaît que le rejet des prélèvements résulte du défaut d'enregistrement de l'annulation d'une révocation. L'échec des démarches de Madame B. est imputable à la dissociation des deux entités : d'une part La Banque Postale Consumer Finance émettrice du crédit, d'autre part La Banque Postale gestionnaire du CCP. La Banque Postale Consumer Finance conclut à la bonne foi de Madame B. et accepte d'annuler la déchéance du terme pour reprendre les mensualités échelonnées.

La conclusion du Médiateur

La médiation a permis une approche globale du litige avec d'une part l'étude des rejets sur le compte courant et d'autre part la discussion personnalisée avec le créancier. Madame B. confirme la reprise des prélèvements et exprime ses remerciements.

Remboursement de primes d'assurances pour absence d'annulation de l'offre de prêt

L'offre de prêt indique qu'elle « est toujours acceptée sous la condition résolutoire de la non-conclusion, dans un délai de quatre mois à compter de la date de son acceptation, du contrat pour lequel le prêt est demandé. Ce délai sera automatiquement reconduit pour une unique période d'une durée maximale de deux mois ». Un contact doit donc être établi avec l'emprunteur six mois après la date d'acceptation de l'offre de prêt pour savoir si l'opération immobilière est toujours en cours.

Le litige

Monsieur C. a souscrit un crédit immobilier le 17 décembre 2018. Les fonds n'ont pas été débloqués car l'opération immobilière n'a pas été réalisée mais le contrat de prêt n'a pas été annulé et les primes d'assurance ont continué à lui être prélevées. Monsieur C. estime que l'offre de prêt aurait dû être automatiquement annulée au terme d'un délai de six mois. Monsieur C. précise par ailleurs que le montant des frais ne peut excéder 150 € en invoquant les articles du code monétaire et financier (L. 313-18 et R. 313-22). Il demande donc le remboursement des primes d'assurances perçues entre le 17 juin 2019 et le 2 avril 2020, date d'annulation de l'offre après contestation..

L'analyse

La condition résolutoire dans l'offre signifie que lorsque le prêt est décaissé et que l'emprunteur souhaite se rétracter, ce dernier devra rembourser la totalité des sommes versées sur le compte augmenté des intérêts au taux du contrat et des frais de pénalités à hauteur de 0,75 % du montant du prêt (avec un maximum de 150 €). Cette condition résolutoire signifie également que, passé le délai de six mois en l'absence de décaissement, l'offre devient normalement caduque et est automatiquement annulée.

La conclusion du Médiateur

Même si Monsieur C. a tardé à manifester son mécontentement quant aux prélèvements des primes d'assurances, j'ai estimé que l'offre de prêt aurait dû être annulée six mois après la conclusion de l'offre, soit le 17 juin 2019. J'ai donc préconisé le remboursement des primes d'assurance à compter du 17 juin 2019.

ZOOM SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS D'ASSURANCE

Les saisines en matière d'application du contrat d'assurance relèvent du Médiateur de l'assurance. Je ne les prends pas en médiation. C'est pourquoi elles apparaissent dans la thématique Autres. Cependant j'ai considéré comme recevables certaines demandes de médiations relatives à des litiges qualifiés de défaut de conseils des personnels de La Banque Postale et de ses filiales.

AUTRES	Reçus	Recevables	Non Recevables
Assurance / IARD	101	6	95
Assurance / Prévoyance	74	20	54
Assurance	41	4	37
Mandats	18	3	15
Assurance / Santé	8	0	8
Autres	4	1	3
Total litiges	**246**	**34**	**212**

Par ailleurs, j'ai pu constater à de nombreuses reprises que certains requérants faisaient mention de leur contrat assurance moyens de paiement Alliatys et de leur incompréhension quant à l'absence de prise en charge de leur litige par celle-ci.
Cette observation m'a conduit à émettre une recommandation en la matière afin de renforcer l'information délivrée aux consommateurs (Cf. § Recommandations 2022).



04

Les recommandations phares du MÉDIATEUR

Suivi des recommandations 2021

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

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

La Banque Postale s'est engagée à **rembourser en cas d'absence de preuve d'authentification forte, ce que je constate à la mise en œuvre de mes notifications de position et à la nature des demandes requérants**.

Je note par ailleurs une **amélioration significative dans la capacité à produire les preuves monétiques d'authentification forte, ce qui a pour effet de qualifier l'opération de paiement d'« autorisée ».**

2. Simplifier le parcours de réclamation des clients

De manière significative, i**l peut être relevé la digitalisation du parcours réclamation monétique** ainsi que **la refonte du parcours réclamation clients applicable au 1er janvier 2023** conformément à la recommandation de l'ACPR.

Au regard des sollicitations reçues en 2022 par le Médiateur de la consommation, **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, même si cela n'avait pas été spécifiquement exprimé de la sorte, **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 SA
- et par chacune des filiales Ma French Bank, SOFIAP et Louvre Banque Privée.

En effet, certaines demandes étant traitées directement par La Banque Postale Consumer Finance et d'autres par le distributeur qui a commercialisé auprès du consommateur le produit, il n'est pas toujours aisé de connaître le canal à saisir par les clients, ni celui avec qui traiter la demande de médiation.



Recommandations 2022

Au titre de l'année 2022, 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.

1. PERMETTRE aux clients non équipés de smartphone, tablette ou téléphone mobile de réaliser leur authentification forte en enregistrant un numéro de téléphone fixe français comme numéro de téléphone sécurisé

Afin de répondre aux exigences de la DSP2 et permettre à ses clients d'accéder de manière sécurisée à leurs comptes en ligne et de valider des opérations engageantes dans des conditions de sécurité renforcée (ajout de bénéficiaires de virements, réalisation de virements, paiement en ligne), La Banque Postale propose à l'ensemble de ses clients deux solutions d'authentification forte :

- Certicode Plus, le service d'authentification forte à deux facteurs pour les clients détenteur d'un terminal mobile éligible (smartphone ou tablette). Le client doit utiliser la dernière version de l'application mobile La Banque Postale et saisir le code personnel Certicode Plus qu'il a choisi lors de l'adhésion pour accéder à ses comptes et valider des opérations en ligne ;
- le numéro de téléphone sécurisé (Certicode) pour les clients non équipés d'un smartphone éligible à Certicode Plus mais disposant d'un téléphone mobile : dans cette hypothèse, le client s'authentifie en saisissant son mot de passe Banque en Ligne (BEL) et le code de sécurité reçu par sms sur son téléphone sécurisé.

Pour répondre aux exigences réglementaires, l'accès à la Banque en ligne des clients non équipés d'une des deux solutions d'authentification forte a été bloqué à compter du 2e trimestre 2022.

Dans ce contexte, j'ai été saisi à plusieurs reprises par des requérants non équipés de smartphone ni de téléphone mobile qui souhaitent continuer à accéder à leur BEL (et réaliser des opérations engageantes) en enregistrant un numéro de téléphone fixe comme numéro de téléphone sécurisé (Certicode). Les requérants mettent en avant de nombreux arguments (enregistrement d'un numéro de téléphone fixe autorisé pour les résidents à l'étranger, achat forcé d'un terminal mobile, ligne téléphonique fixe reconnue comme élément d'identification dit élément de possession…) et estiment que la position de La Banque Postale est discriminante et contraire à la Directive. La Direction des services relation clients avec lesquels je me suis entretenu m'a confirmé que l'enregistrement d'un numéro de téléphone fixe en tant que numéro de téléphone sécurisé Certicode n'est dans l'immédiat pas autorisé.

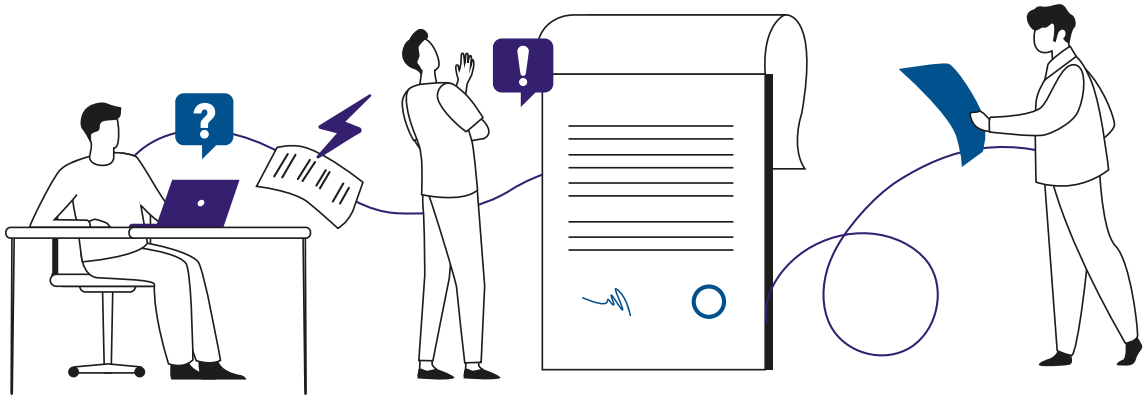
J'ai bien conscience des obligations qui s'imposent aux établissements bancaires dans le cadre de la mise en place de l'authentification forte. Pour autant, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale permette aux clients non détenteur de smartphone, ni de téléphone mobile, d'enregistrer à titre dérogatoire et exceptionnel un numéro de téléphone fixe comme numéro de téléphone sécurisé. Cela contribuerait à renforcer la satisfaction des clients.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La possibilité de réaliser une authentification forte à partir d'un numéro de téléphone fixe français nécessite des évolutions technologiques. La Banque Postale ne prévoit pas à court terme de réaliser de telles évolutions et donc d'offrir la possibilité d'enregistrer un numéro de téléphone fixe français comme numéro sécurisé. La Banque Postale rappelle qu'elle propose déjà à ceux de ces clients non équipés de l'une de ses solutions d'authentification forte, des solutions alternatives pour leur permettre d'accéder à la consultation de leurs comptes ou bien la réalisation d'opérations engageantes :

- En contactant le 3639
- En utilisant les automates Nabanco en Bureau de Poste

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 de prélèvement



J'ai pu observer à l'occasion de l'instruction de plusieurs saisines portant sur des contestations de prélèvements non autorisés et/ou de demandes de révocation du mandat de prélèvement que le formulaire est souvent mal renseigné ou incomplet. Cela aboutit soit au classement sans suite de la réclamation, soit à un retard de traitement, soit à une mauvaise compréhension de la demande du client.

Dans la mesure où la demande de révocation du mandat de prélèvement et la demande de remboursement des prélèvements contestés figurent sur le même formulaire, cela prête parfois à confusion. Ainsi, certains réclamants ne renseignent que la partie contestation des prélèvements mais oublient de renseigner la demande de révocation du mandat de prélèvement. Cela peut aboutir au refus de remboursement ou à une prise en charge partielle des prélèvements contestés, ceux-ci continuant à être présentés au débit du compte en l'absence de révocation du mandat de prélèvement. Le réclamant doit alors renouveler sa demande, ce qui retarde son traitement et augmente son insatisfaction.

J'observe que généralement les réclamants se sont adressés à leur bureau de poste pour contester des prélèvements non autorisés ou pour révoquer le mandat de prélèvement. Dans leurs courriers qui me sont adressés, ils reprochent au conseiller bancaire ou au chargé clientèle l'insuffisance d'explications sur les délais de contestation de ce type d'opérations et sur la possibilité de révoquer ou suspendre le mandat de prélèvement. Ils m'indiquent souhaiter également un accompagnement lors de la rédaction du formulaire qui s'avère complexe pour certains.

Afin de mieux accompagner ses clients, il paraîtrait souhaitable que La Banque Postale propose une formation ou sensibilisation auprès de la ligne guichet, des chargés clientèle et des conseillers bancaires sur la prise en charge des réclamations portant sur la contestation de prélèvements non autorisés.

Par ailleurs, une aide à la rédaction du formulaire de contestation et ou de révocation d'un prélèvement non autorisé pourrait être proposée sur l'Espace client Internet du type : « comment contester un prélèvement non autorisé ? Aide à la rédaction du formulaire » afin de faciliter les démarches des consommateurs.

LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

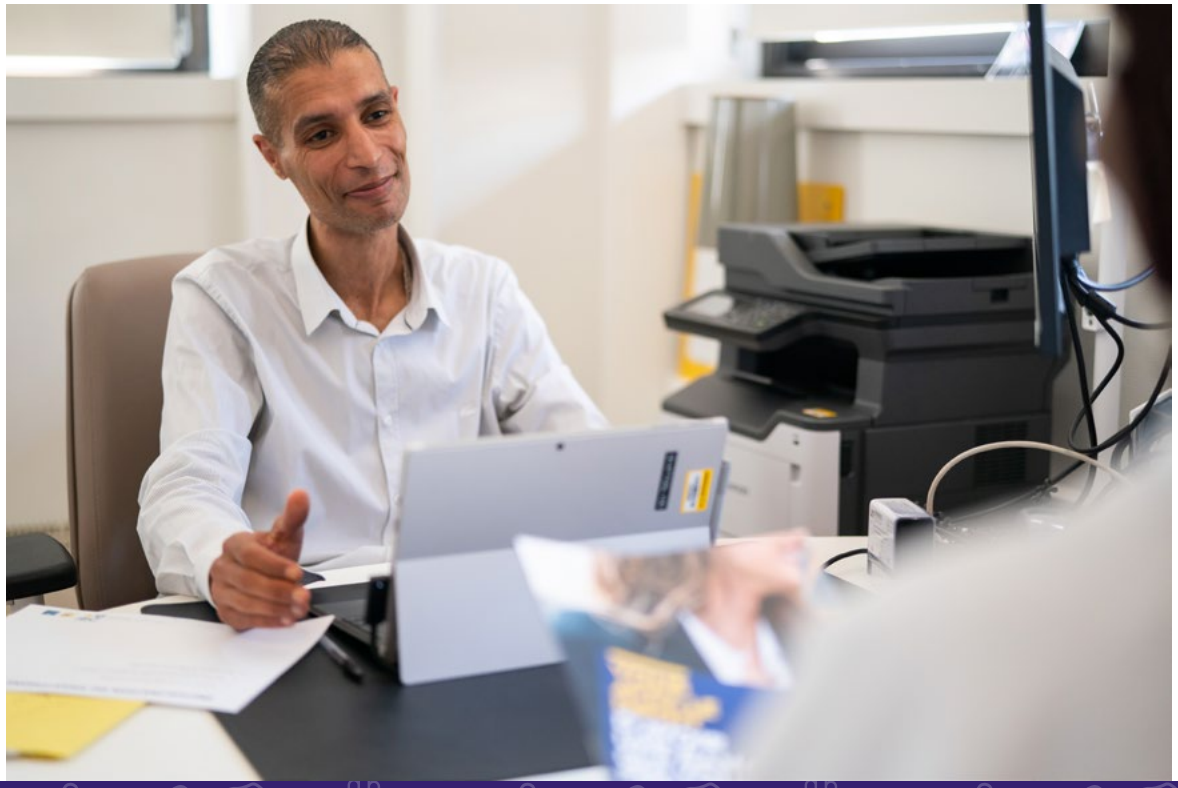
RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

L'utilisation du formulaire de contestation de prélèvement était bien identifiée comme un point d'amélioration de nos process. Des travaux sont en cours en ce sens, certaines actions ont déjà été mises en œuvre, d'autres sont en cours de réalisation.

Deux formulaires (opposition/révocation et contestation/remboursement) ont été créés et seront disponibles dans le courant du mois de février. Précédemment la demande d'opposition/révocation du mandat de prélèvement et la demande de remboursement des prélèvements contestés figuraient sur un formulaire unique. Désormais, pour une meilleure compréhension par le client, ces demandes sont séparées en deux formulaires distincts. Lors de la refonte de ces formulaires, un travail a été effectué sur la rédaction, la présentation et la mise en forme pour les rendre plus lisibles et plus explicites pour le client.

La mise à disposition de ces nouveaux formulaires s'accompagnera d'une communication à destination des agents en Bureaux de Poste et en CREC. Une « Foire Aux Questions » destinée aux clients est en préparation. Elle permettra d'accompagner le client lors de la rédaction des formulaires et sera prochainement disponible sur l'Espace Client Internet.

Il est enfin rappelé que les clients de La Banque Postale, peuvent aussi saisir leurs demandes de remboursement, de révocation ou d'opposition d'un mandat de prélèvement directement depuis leur Espace Client Internet ou leur Application mobile LBP, ce qui permet une prise en charge immédiate de leurs demandes.



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

Le rejet d'un chèque pour provision insuffisante sur le compte de l'émetteur est prévu par l'article L. 131-73 du Code monétaire et financier :

« *Le banquier tiré peut, après avoir informé par tout moyen approprié mis à disposition par lui le titulaire du compte des conséquences du défaut de provision, refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante.* »

Le rejet du chèque fait l'objet d'une information à la Banque de France, qui se traduit par une inscription au FCC (fichier central des chèques) qui perdure jusqu'à la régularisation du paiement dans la limite de cinq ans.

Le rejet du chèque est assorti de frais bancaires plafonnés à 30 € ou 50 € selon le montant du chèque.

La Banque Postale s'acquitte de son obligation d'information préalable au rejet d'un chèque au moyen d'un courrier adressé en lettre simple au titulaire du compte. Le chèque apparaît également dans une rubrique dédiée sur l'espace client de la banque en ligne, qui suppose que le client fasse la démarche de la consulter.

Le délai donné à l'émetteur du chèque pour approvisionner son compte et permettre le paiement du chèque est de sept jours à compter de la date de la présentation du chèque. Le délai d'acheminement du courrier consomme une partie de ce délai, ce qui réduit le temps dont dispose le titulaire du compte pour effectuer un versement.

Il semblerait en effet souhaitable que La Banque Postale envisage de transmettre l'information préalable au rejet d'un chèque par sms, courriel ou notification de l'application, en plus ou à la place du courrier papier automatique.

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale, consciente de l'évolution des usages, s'engage et déploie de nouveaux moyens de communication pour adresser sa clientèle de façon plus rapide et plus réactive.

Lors d'un incident pour chèque sans provision, le client est actuellement prévenu par courrier complété par un appel téléphonique. En 2023, La Banque Postale fait évoluer sa stratégie et complète son dispositif de communication de manière à informer ses clients de manière plus rapide et plus efficace :

- Désormais, les clients qui utilisent l'e-relevé recevront une communication entièrement numérique à travers un message sécurisé dans leur espace client (les autres clients continuant à recevoir un courrier).
- Pour accélérer la transmission de cette information, La Banque Postale préviendra à l'aide d'un SMS, d'un email ou, à défaut, d'une notification via l'application mobile, l'ensemble des clients disposant d'un numéro de téléphone portable ou d'une adresse email valide.

Il est rappelé que l'intérêt principal de La Banque Postale à travers ce dispositif demeure la satisfaction de ses clients en évitant que leur situation ne s'aggrave du fait d'une communication qui se révélerait trop tardive.

Ces nouveaux moyens de communication seront mis en œuvre à compter du 2e trimestre 2023.

4. PERSONNALISER, lors du traitement de la réclamation, l'analyse de la situation des clients qui se disent fragiles

Depuis 2019, conformément aux exigences des pouvoirs publics, La Banque Postale a mis en place un système automatique de détection des clients en situation de fragilité financière, afin de leur proposer l'offre spécifique qui leur est destinée ("Formule de compte Simplicité") et leur appliquer un plafonnement mensuels des frais qu'ils subissent en raison des irrégularités et incidents observés sur leur compte.

L'article R. 312 4 3 du Code monétaire et financier donne des principes de détection des personnes en situation de fragilité financière, qui sont laissés à la libre interprétation de chaque établissement bancaire. Les critères de détection adoptés par La Banque Postale sont conformes à ces principes. Toutefois, certains clients revendiquent leur fragilité financière alors qu'ils ne sont pas détectés par le système automatique de détection. En réponse à leurs réclamations, La Banque Postale indique en général que la fragilité est une situation temporaire réévaluée chaque mois, que le fonctionnement de leur compte ne répond pas aux critères de détection et que les frais ont été perçus conformément aux conditions tarifaires. En complément, parfois, elle les oriente vers L'Appui (service d'accompagnement bancaire et budgétaire de La Banque Postale), leur propose d'étudier la Formule de compte Simplicité avec leur conseiller ou leur accorde un geste commercial.

Les analyses menées en médiation ont toujours confirmé le bon fonctionnement du système automatique de détection selon les critères définis par La Banque Postale. Cependant, les analyses effectuées manuellement peuvent conduire à identifier des situations qui relèvent de la fragilité même si elles n'entrent pas dans les critères appliqués par l'algorithme du système automatique. Ainsi, l'algorithme exclut du calcul des ressources les flux créditeurs provenant de sa filiale de crédit à la consommation (La Banque Postale Consumer Finance). La Banque Postale reconnaît donc que les sommes reçues au titre de crédits à la consommation ne sont pas des ressources. Pourtant, des flux reçus d'organismes tiers à La Banque Postale sont intégrés dans le calcul et peuvent conduire à un dépassement du critère automatique de ressources. Il n'est certes pas possible techniquement pour La Banque Postale d'intégrer dans son algorithme l'identification de tous les organismes de crédit à la consommation. En revanche, cette analyse peut être menée avec l'étude des relevés de compte, lors du traitement de la réclamation.

Il semble qu'il conviendrait de sensibiliser une partie des agents chargés de traiter les réclamations pour leur présenter le fonctionnement de l'algorithme et l'esprit dans lequel il est construit. Ainsi, ils seront en situation de pouvoir apporter des réponses personnalisées et adaptées aux clients qui se situent à la limite des critères automatiques. Si leur situation le justifie, ces personnes pourraient obtenir un remboursement plus rapide qui limiterait la détérioration de leur trésorerie.



LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale a mis en place depuis 2020 un dispositif solide d'accompagnement des clients rencontrant des difficultés financières, à travers une information dédiée et multicanale (message dans les relevés de compte, messagerie sécurisée, emailing, SMS).

L'ensemble de ses conseillers sont sensibilisés et formés à la proposition de services adaptés (Formule de Compte Simplicité avec plafonnement des frais d'incidents à 20 €/mois dans la limite de 200 €/an, coaching budgétaire gratuit et confidentiel par téléphone via l'Appui, application de gestion budgétaire via Budget Grande Vitesse) afin de répondre aux demandes de nos clients particuliers, que ce soit en Bureau de Poste ou à distance via le numéro de téléphone « 3639 ».

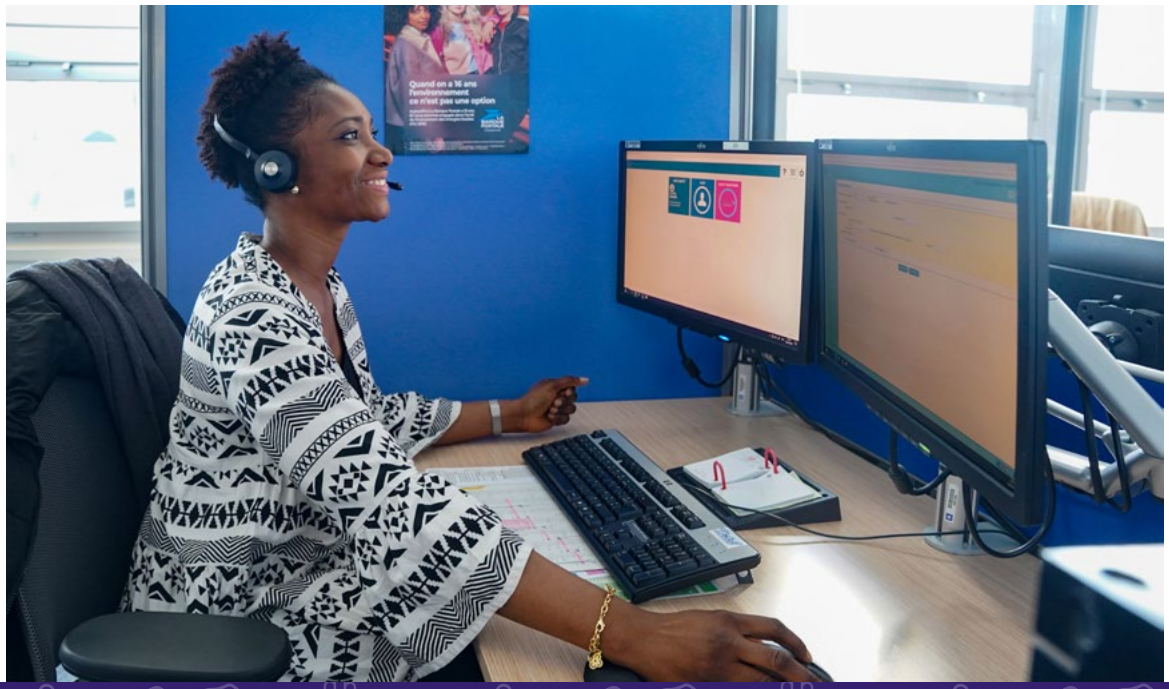
Par défaut, tous les clients identifiés comme fragiles par nos algorithmes bénéficient du plafonnement des frais à 25 € / mois.

Le mécanisme de détection des situations de fragilité financière est complexe, et encadré par la loi.

Outre la détection des situations de fragilité par les collaborateurs de la Banque et du Réseau lors des entretiens réalisés avec nos clients, La Banque Postale a développé un algorithme de détection des situations de fragilité avérées, ainsi qu'un algorithme de détection précoce des situations de fragilité où la probabilité pour un client donné d'être happé par la spirale de la fragilité est calculée.

Afin d'être dans une posture d'accompagnement le plus en amont possible des difficultés financières, La Banque Postale complète ces algorithmes de détection par un accompagnement humain, porté en partie par son service Solution Clients, afin de permettre une analyse personnalisée de la situation financière de chaque client.

La Banque Postale s'engage à toujours mieux servir ses clients en consolidant l'analyse informatique par une analyse humaine, afin que chaque demande client trouve une réponse rapide, claire et adaptée de la part de son service Solution Clients.



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



Je suis régulièrement saisi par des clients qui me font part de leur incompréhension - voire leur déception - de ne pas être couverts par l'assurance des moyens de paiement « Alliatys / Alliatys Plus » après avoir fait l'objet d'une fraude à la carte bancaire.

Les requérants relatent être victimes d'escrocs lors de retraits réalisés auprès d'un distributeur automatique de billets (ces derniers composant un montant de retrait à leur insu et subtilisant les fonds délivrés) ou à l'occasion d'appels téléphoniques ou de messages électroniques lors d'opérations effectuées sur Internet.

Les clients précisent toutefois avoir « *toujours été en possession de leur carte bancaire* » qui n'est donc ni perdue ni volée et « *ne pas avoir communiqué leur code confidentiel* ».

Considérant être couverts par leur assurance des moyens de paiement, ils dénoncent le refus qui leur est opposé au remboursement de l'escroquerie subie et demandent parfois la résiliation du dit contrat d'assurance.

Il apparaît que les clients concernés n'ont pas lu, ou du moins n'ont pas à l'esprit les dispositions générales valant notice d'information afférente à ce contrat qui précisent que la protection des moyens de paiement (cartes et chéquiers mais aussi service de Paiement Mobile Sans Contact) est appliquée « en cas de perte ou de vol ».

Il semblerait souhaitable dans ces conditions que La Banque Postale conçoive un support d'information qui pourrait être joint aux relevés de compte courant postal pour renforcer l'information devant être connue des consommateurs relative à l'objet et les conditions d'application de l'assurance des moyens de paiement « Alliatys / Alliatys Plus ». Des exemples à caractère pédagogique pourraient illustrer ce document de sorte que les souscripteurs appréhendent davantage la pertinence de ce contrat.

LA BANQUE POSTALE ET SES FILIALES

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

En cas de contestation d'une opération frauduleuse sur une carte bancaire, le client peut être remboursé dans les conditions suivantes :

- Par La Banque Postale dès lors que l'opération entre dans le cadre de la réglementation paiement (DSP2) ;
- À défaut, par La Banque Postale Assurances au titre des garanties de l'assurance des moyens de paiement Alliatys.

Les garanties liées à Alliatys et Alliatys Plus sont explicitées dans un Document d'Information pré contractuel qui est systématiquement remis au client lors de la souscription. Ce « DIPA » définit notamment « ce qui est assuré ». Exemples : « Alliatys intervient en cas de perte ou de vol des moyens de paiement, et la garantie « espèces » ne fonctionne qu'en cas de « vol avec agression ou en cas de malaise, étourdissement, perte de connaissance, accident de la circulation ».

Il est disponible sur simple demande en bureau de Poste et sur le site internet www.labanquepostale.fr.

Pour permettre à nos clients de prendre conscience des enjeux liés à la fraude, et de lutter contre la recrudescence des cas, La Banque Postale dédie un espace de sensibilisation au sujet et une « Foire Aux Questions » sur son site institutionnel www.labanquepostale.fr.

En parallèle, La Banque Postale accompagne depuis plusieurs années sa clientèle sur ce sujet à l'aide d'un plan global de communication dédié à la fraude (à la carte bancaire, aux virements, aux chèques ...) et via de multiples médias, selon un cadencement lissé sur l'année : emails, encart sur le Relevé de Compte ou messages, bannières, notifications App & Bel et sur les Réseaux Sociaux (bannière, Vidéos Fraude, Escape Game), etc.

Parmi ces communications il est notamment et systématiquement rappelé « (..) que La Banque Postale ne (vous) demandera jamais de fournir (vos) informations bancaires (codes de carte bancaire, de sécurité ...) », ce qui constitue l'un des cas les plus répandus de fraude.

Toutefois, consciente de l'importance de ce sujet, La Banque Postale continuera tout au long de 2023 de renforcer son dispositif de communication à travers plusieurs actions de sensibilisation :

- Les relevés de compte de mars 2023 comprendront un encart dédié à la vigilance contre la fraude ;
- Le courrier accompagnant la réception d'une carte bancaire a été réécrit pour sensibiliser les clients au bon usage « anti-fraude » : en place depuis fin 2022, il sera redesigné en mars 2023 ;
- Un plan de communication « Alliatys », sera diffusé au printemps 2023, pour renforcer l'information auprès des clients mais aussi des conseillers, sur les garanties qu'elles offrent (sous forme de vidéo présentant des exemples pédagogiques pour les conseillers, d'un email clients via la messagerie sécurisée et d'un renforcement de la « Foire Aux Questions » disponible en ligne avec une réponse à la question « Quelles sont les situations couvertes par Alliatys ? »).

Organisation de la médiation de la consommation



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

- 1 — Directeur de projets
- 1 — Responsable administratif et communication
- DPO et référent juridique
- 3 — Assistantes administratives :
  - Prise en charge et enregistrement des saisines
  - Envoi des propositions et clôture des dossiers

Médiations Courrier - Colis - Chronopost - Nouveaux Services

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

* dont le DPO, l'administrateur SI et le responsable MOA.

Médiations Bancaires

- 1 — Directeur du traitement
- 6 — Responsables de traitement
- 1 — Chargée de suivi des dossiers
- 3 — CDD / Alternants

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

03/2023 - Médiateur de la consommation auprès de La Banque Postale et ses filiales

Droits réservés

ISSN 2648-9724

Conception et réalisation : caractère

Crédits photo : La Poste, Kim Redler, Freepik

Impression : Le magasin du Print