

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

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

ÉDITORIAL



Éric Moitié

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

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

Les causes de cette très forte progression sont diverses :

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

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

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

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

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

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

SOMMAIRE

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

02 **Bilan et chiffres clés 2023** 11

03 **Les grands types de litiges** 16

04 **Les recommandations phares du Médiateur** 36
- Suivi des recommandations 2022 37
- Recommandations 2023 39

Liens utiles 43





01

L'activité des ÉQUIPES du MÉDIATEUR

LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION

LA GRATUITÉ

Sans frais pour le requérant.

L'INDÉPENDANCE ET L'IMPARTIALITÉ

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

L'ASPECT NON CONTRAIGNANT

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

LA CONFIDENTIALITÉ

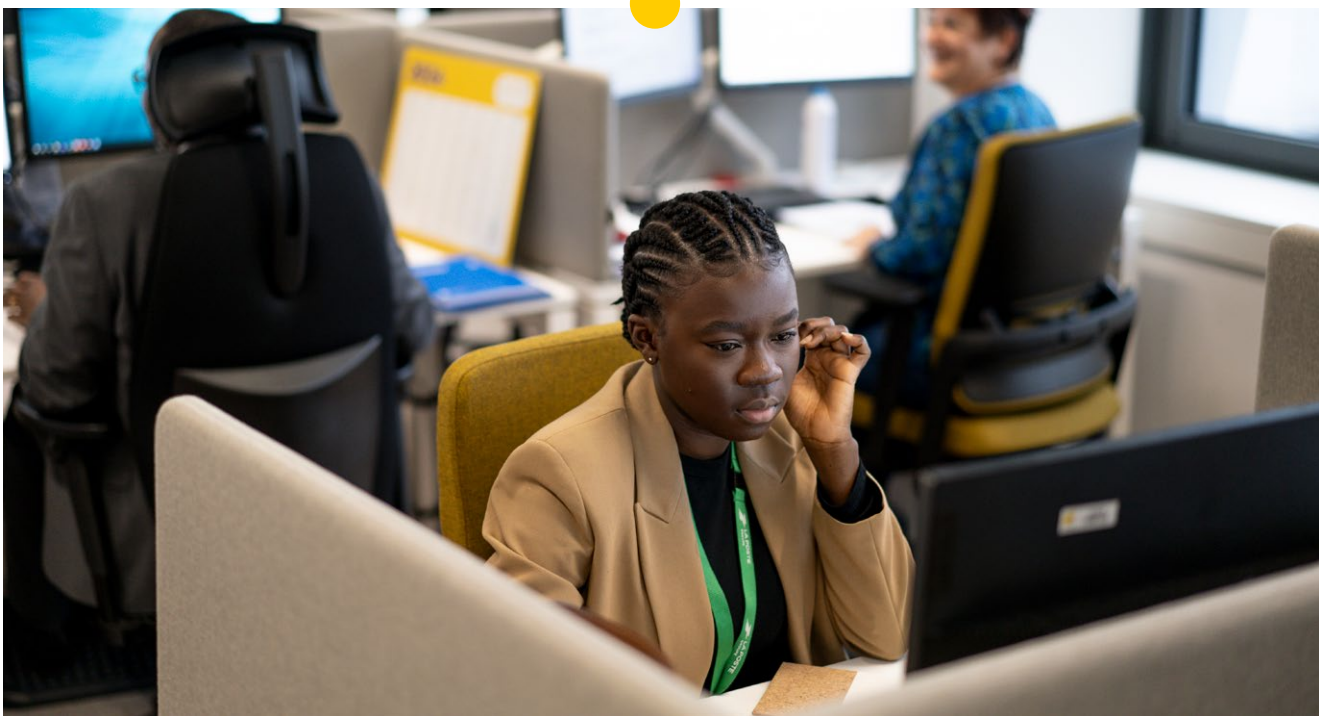
Les éléments échangés au cours de la procédure de médiation restent confidentiels.

L'ÉQUITÉ

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

LA TRANSPARENCE

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



TEMPS FORTS 2023

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

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

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



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

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

Réunion du Club des directeurs de médiation

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

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

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

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

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

Rencontre avec la délégation ukrainienne

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

DES INFORMATIONS JURIDIQUES

La différence entre réclamation et contestation

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

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

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

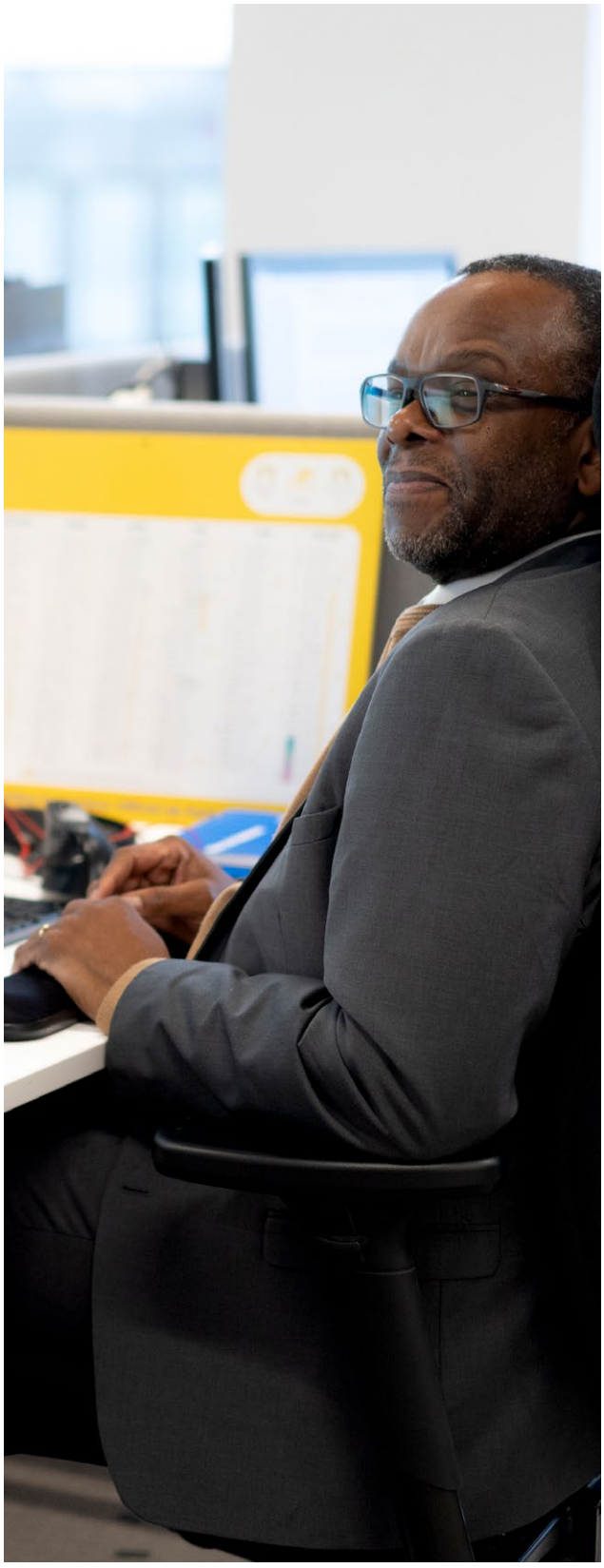
Comme je l'indique dans le cadre de saisines n'apportant pas la preuve d'une réclamation préalable : *« Une contestation d'une opération de paiement ne vaut pas réclamation. Afin de pouvoir me saisir à nouveau, il revient au requérant d'adresser au préalable au professionnel une réclamation écrite s'il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

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

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

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

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



RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES

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



Formations suivies en 2023 par les membres de la médiation

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

ORGANISATION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION



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

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

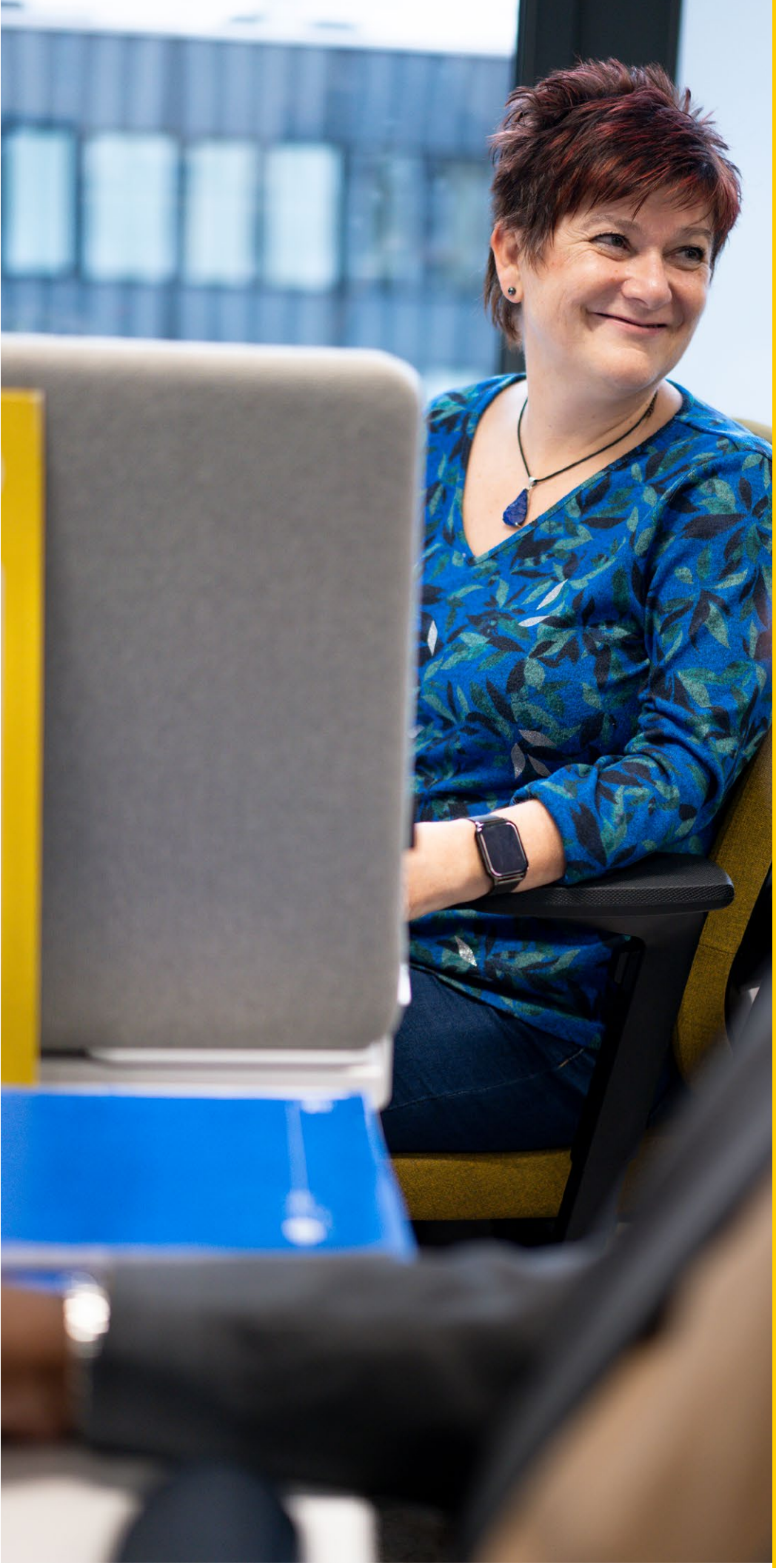
Médiations Courrier - Colis - Chronopost - Nouveaux Services

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

* DPO, référent juridique, administrateur SI et responsable MOA

Médiations Bancaires

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



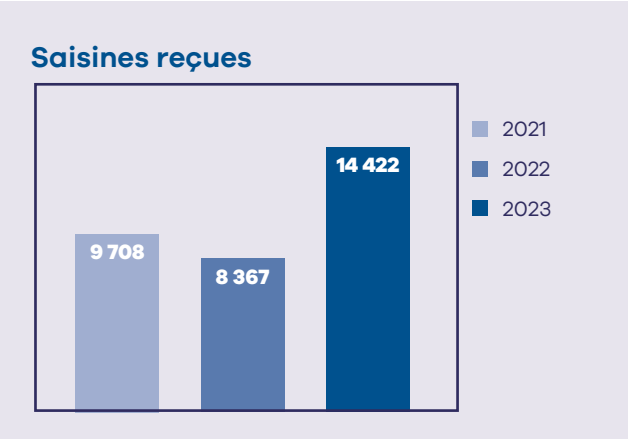
01

Bilan et CHIFFRES CLÉS 2023

BILAN

La recevabilité des saisines

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



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

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

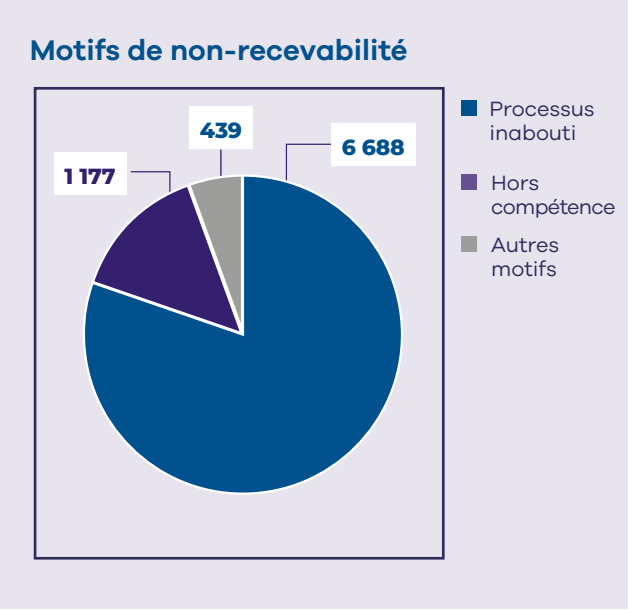
Comme par le passé, un peu plus de 9 demandes sur 10 sont adressées directement par les consommateurs sans intermédiaire, la procédure de saisine du Médiateur de la consommation étant relativement claire et simple d'accès. Les saisines indirectes (5 % des saisines reçues) sont essentiellement adressées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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Les propositions rendues

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

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

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

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

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

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

Le montant des indemnisations

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

14 422

saisines reçues
dont 649 hors consommation*

+ 72 %
par rapport à 2022

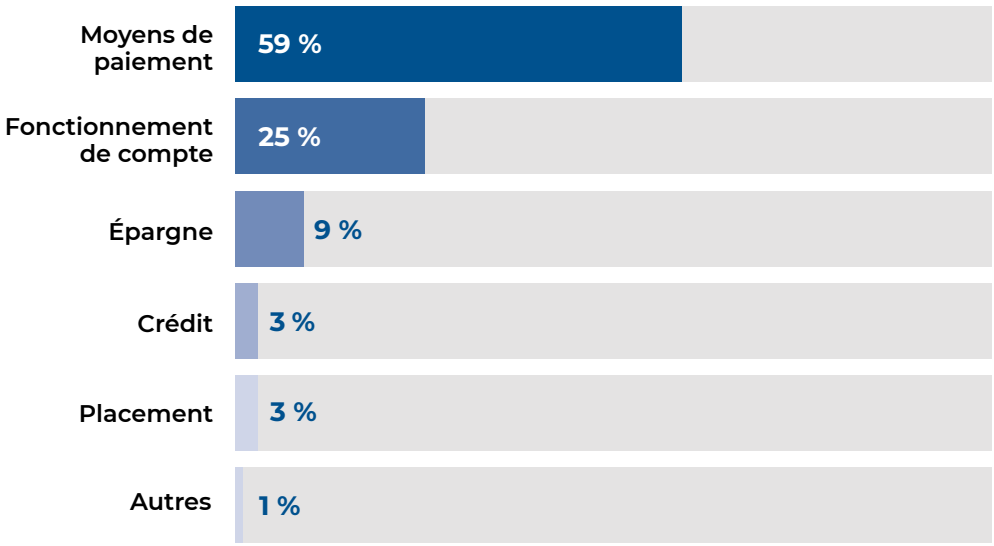
6 118
recevables

+ 77 %
par rapport à 2022

4 252
saisines traitées**

+ 32 %
par rapport à 2022

Répartition des saisines recevables par domaine



6 118
recevables

35 %
des saisines
par Internet

95 %
des saisines
directement adressées
par les requérants

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

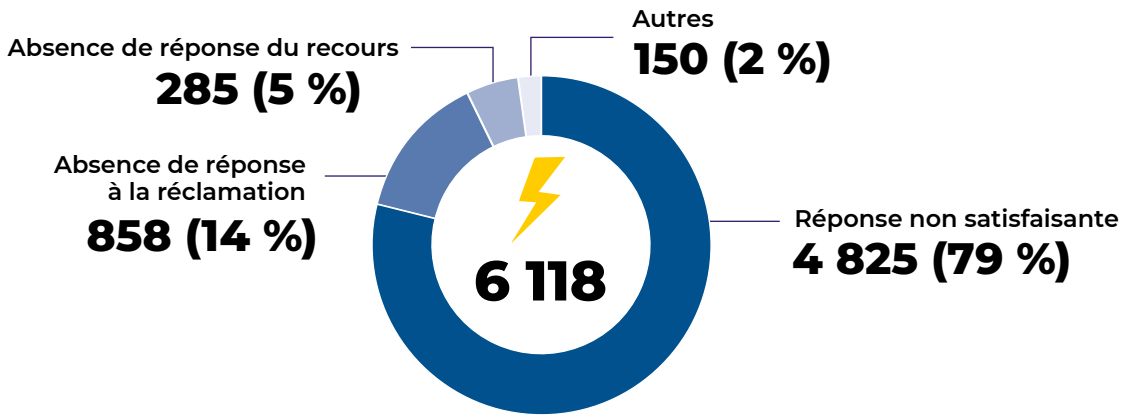
CHIFFRES CLÉS

42 %

de taux de recevabilité

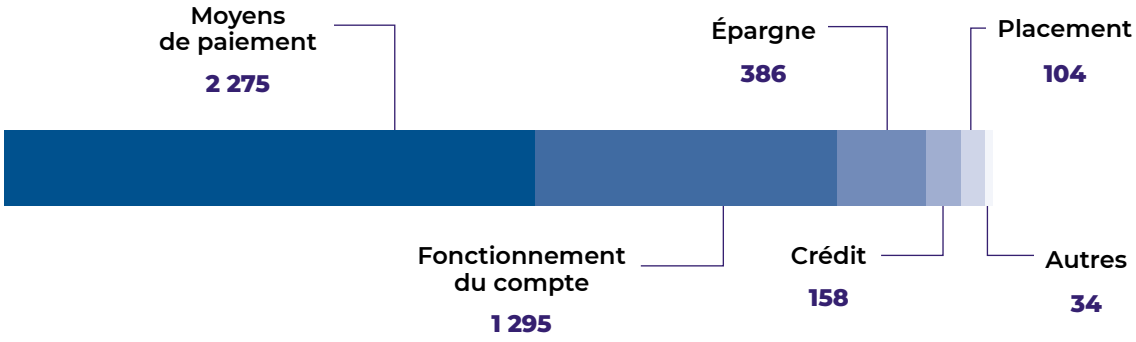
41 % en 2022

Motifs de recevabilité



Répartition des saisines traitées par objet

4 252
saisines traitées,
dont 117 interrompues



56 %
des propositions favorables ou partiellement favorables aux consommateurs

89 %
des propositions acceptées par les consommateurs

Délai d'émission moyen des propositions :
139 jours

03

Les grands TYPES DE LITIGES



LES GRANDS AXES DE L'ACTIVITÉ

Les litiges dont je suis saisi sont classifiés par thèmes.

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

Moyens de paiement

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

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

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

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

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

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



FOCUS

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

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

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

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

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

J'ajoute que la charge de la preuve de la négligence grave du client incombe à l'établissement bancaire, conformément à l'article L. 133-23 du code monétaire et financier.

Aussi, en cas de contestation d'opérations, le rôle du Médiateur consiste avant tout à s'assurer que la ou les opérations contestées ont fait l'objet d'une authentification forte et que la banque qui refuse un remboursement dispose de toutes les preuves de la participation active, même si elle est involontaire, de son client à la commission de l'escroquerie dont il se dit victime. Selon les éléments analysés en droit, il prendra position en proposant ou non le remboursement par le professionnel des sommes détournées (frais inclus). Toutefois, en équité, le Médiateur peut être amené à proposer une solution différente de ce qu'édicte le droit, par exemple un remboursement partiel.



EXEMPLES DE MÉDIATION

ACHAT FRAUDULEUX

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

Le litige

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

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

L'analyse

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

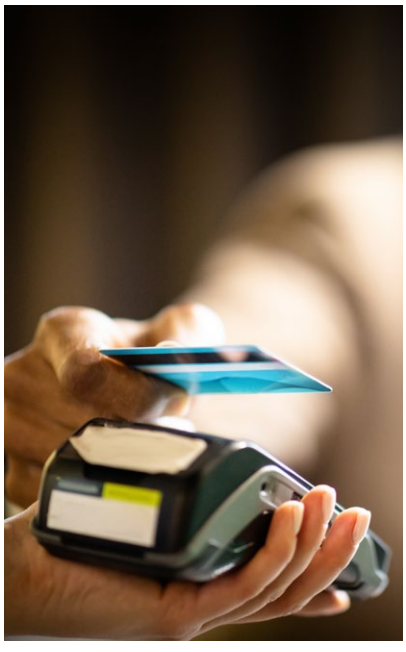
Les enregistrements informatiques transmis par La Banque Postale attestent que l'achat contesté a été validé au moyen du service d'authentification forte Certicode Plus, ce qui a nécessité la saisie du numéro complet de la carte de Monsieur L. et de son code personnel Certicode Plus. L'analyse de la situation permet d'observer que Monsieur L. a été victime d'un escroc qui, sous prétexte de l'annulation d'opérations frauduleuses sur son compte, est parvenu à obtenir de sa part la validation qui lui a permis d'effectuer l'achat contesté.

La conclusion du Médiateur

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

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

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



EXEMPLES DE MÉDIATION

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

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



Le litige

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

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

L'analyse

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

La conclusion du Médiateur

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

CONTESTATION D'ACHATS FRAUDULEUX EN LIGNE ET SURVEILLANCE DES OPÉRATIONS

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

Le litige

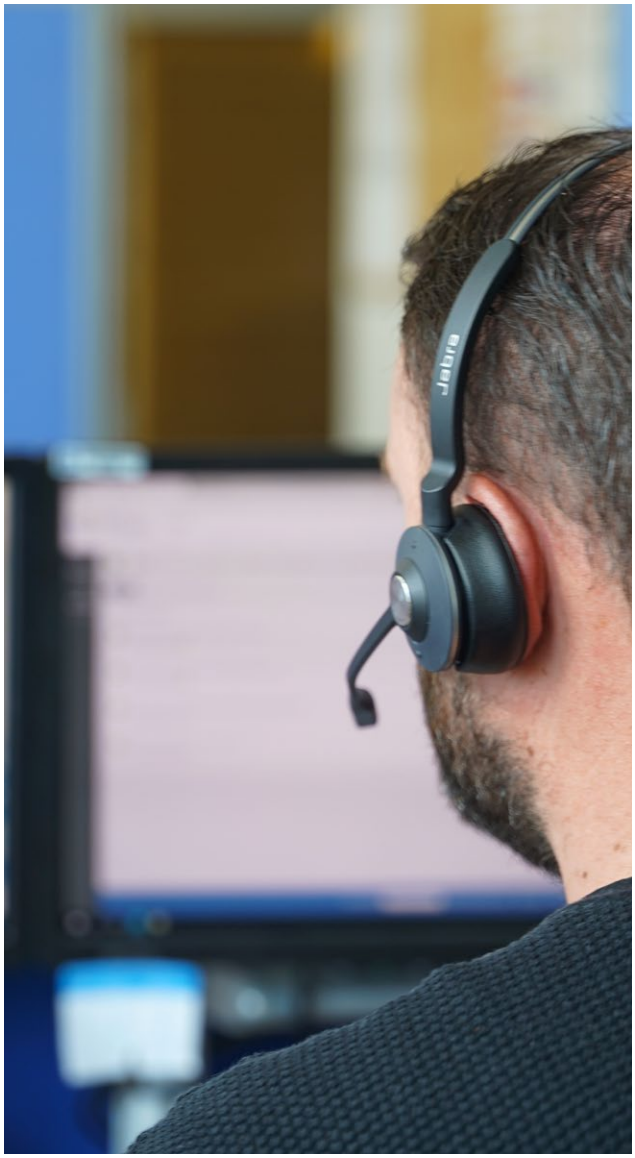
Madame C. demande à La Banque Postale de procéder au remboursement de huit achats. Elle indique qu'un individu l'a contactée en se présentant au nom de La Banque Postale et l'a informée d'une fraude sur son compte bancaire. Elle ne comprend pas pourquoi son compte a été débité du montant des achats frauduleux,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

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

L'analyse

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

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



La conclusion du Médiateur

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

EXEMPLES DE MÉDIATION

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

Le litige

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

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

L'analyse

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

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



La conclusion du Médiateur

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

LORSQUE L'ORDRE DE VIREMENT EST ÉTABLI SUR SUPPORT PAPIER

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

Le litige

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

L'analyse

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

La conclusion du Médiateur

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

LA BANQUE EST TENUE À UN DEVOIR DE VIGILANCE

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

Le litige

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

L'analyse

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

La conclusion du Médiateur

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

EXEMPLES DE MÉDIATION

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

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

Le litige

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

La conclusion du Médiateur

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

L'analyse

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

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

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

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

Le litige

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

La conclusion du Médiateur

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

L'analyse

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

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

Comptes et fonctionnement des comptes

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

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

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

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

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

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

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



EXEMPLES DE MÉDIATION

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

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

Le litige

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

L'analyse

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



La conclusion du Médiateur

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

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

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

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

Le litige

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

L'analyse

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

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

La conclusion du Médiateur

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

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

Le litige

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

L'analyse

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

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

La conclusion du Médiateur

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

EXEMPLES DE MÉDIATION

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

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

.

Le litige

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



L'analyse

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

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

La conclusion du Médiateur

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

Produits d'épargne et placements financiers

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

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

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

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

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



EXEMPLES DE MÉDIATION

RÈGLES DE CALCUL DES INTÉRÊTS SUR UN LIVRET A

Le litige

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

L'analyse

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

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

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

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

La conclusion du Médiateur

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

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

Le litige

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

L'analyse

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

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

La conclusion du Médiateur

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

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

Le litige

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

L'analyse

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

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

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

La conclusion du Médiateur

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

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

Le litige

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

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

L'analyse

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

La conclusion du Médiateur

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

Crédits

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

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

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

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

EXEMPLES DE MÉDIATION

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

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

Le litige

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

L'analyse

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

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

La conclusion du Médiateur

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

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

Le litige

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

L'analyse

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

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

La conclusion du Médiateur

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

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

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

Le litige

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

L'analyse

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

La conclusion du Médiateur

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

Distribution de produits d'assurance

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

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

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

Résoudre un litige

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

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

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

Le Médiateur de la consommation de La Banque Postale

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

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

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

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

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

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

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

Le Médiateur de l'Assurance

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

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

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

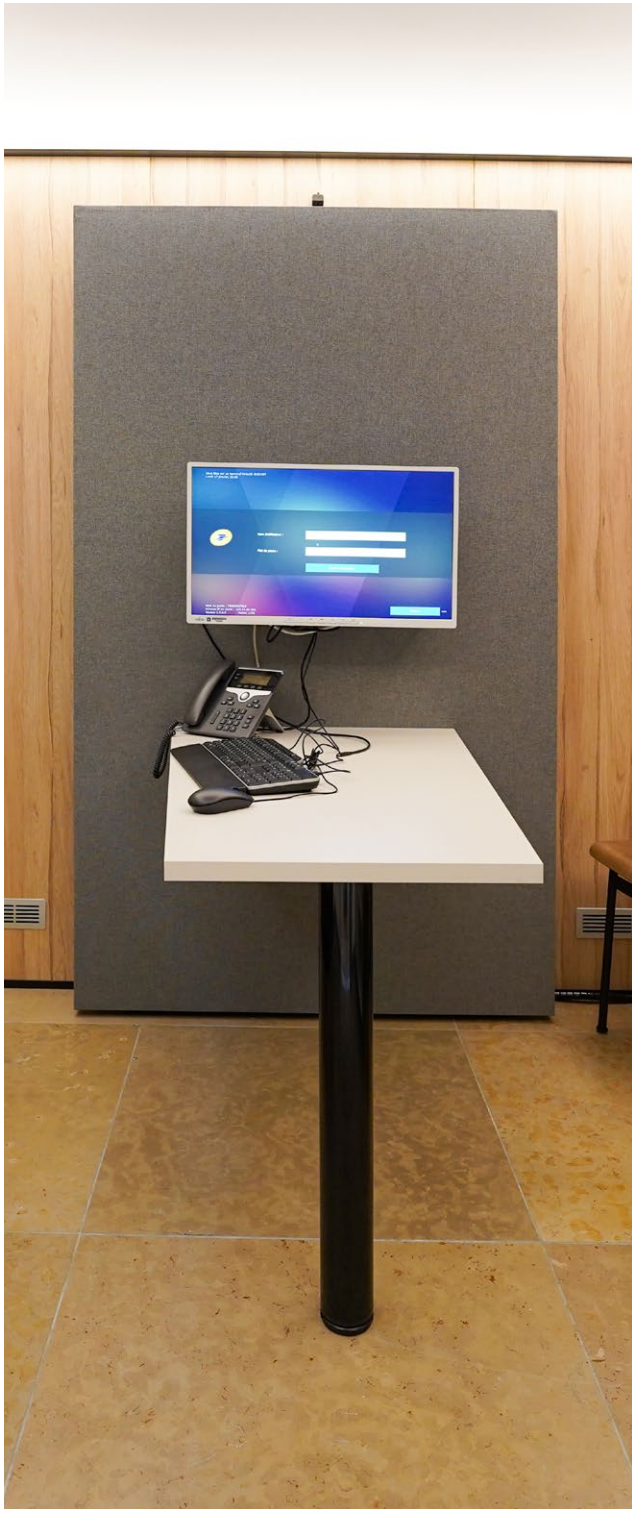
http://ec.europa.eu/consumers/odr/

EXEMPLES DE MÉDIATION

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

Le litige

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



L'analyse

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

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

La conclusion du Médiateur

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

04

Les RECOMMANDATIONS phares du MÉDIATEUR



SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022

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

1. SIMPLIFIER le parcours de réclamation des clients

Rappel des actions proposées

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

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

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

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

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

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

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

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

SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2022 (SUITE)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RECOMMANDATIONS 2023

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

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

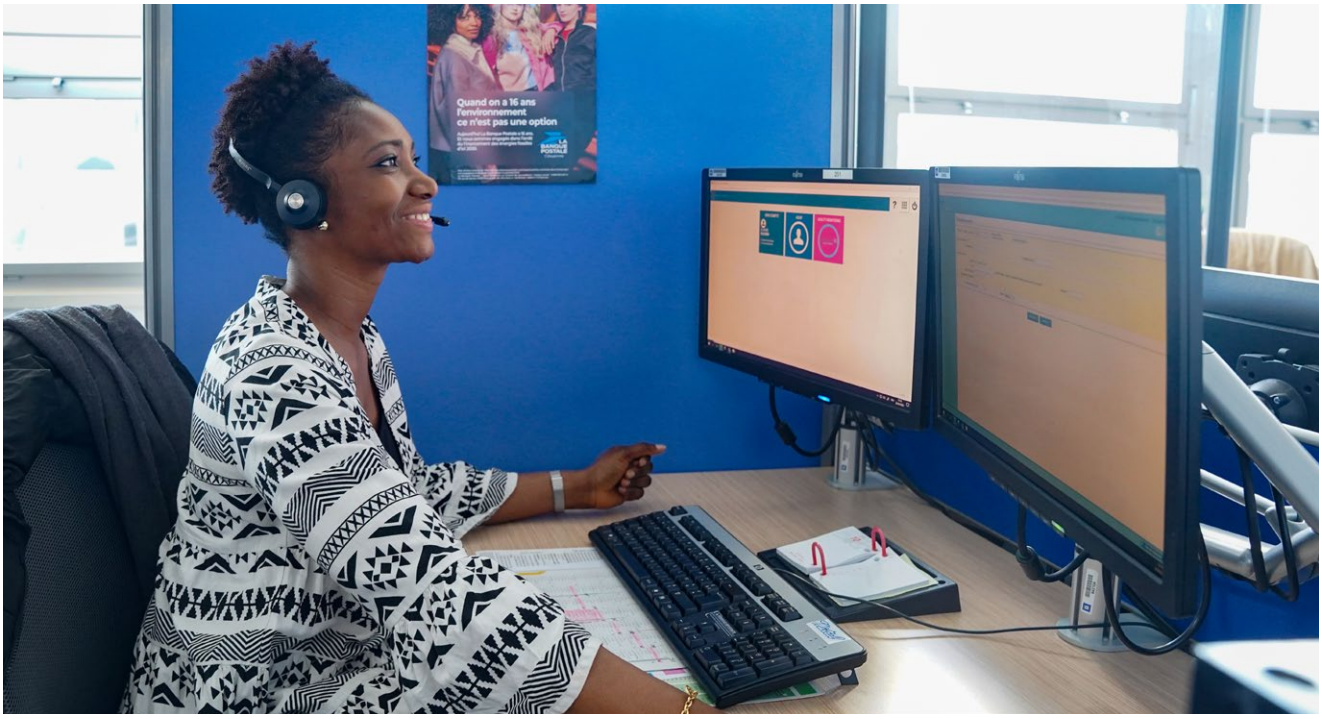
2. METTRE EN PLACE une procédure pour traiter les comptes de liaison à découvert depuis plus d'un an ;

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

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

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

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



RECOMMANDATIONS 2023 (SUITE)

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

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

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

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

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

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

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

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

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



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

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

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

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

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

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

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

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

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

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

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

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



RECOMMANDATIONS 2023 (SUITE)

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

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

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

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

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

RÉPONSE DE LA BANQUE POSTALE

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

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

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

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

LIENS UTILES



Faire appel au Médiateur de la consommation

Charte du Médiateur de la consommation

Conditions requises à la saisine du Médiateur

Liste des membres du Club des Médiateurs de Services au Public



https://mediateur.groupelaposte.com

04/2024 - Médiateur de la consommation auprès de La Banque Postale - Droits réservés
ISSN 2648-9708
Conception et réalisation : caractère
Crédits photo : La Poste, Kim Redler, Freepik
Impression : Clumic.com