



Rapport 2013

Le Médiateur de La Banque Postale



BANQUE ET CITOYENNE

Plan du rapport

Avant-propos	4
Le Médiateur de La Banque Postale	5
Les mesures 2013 en faveur de la protection des consommateurs bancaires	5
Éléments statistiques	8
Origine de la saisine	9
Analyse par thème des saisines	9
Dossiers non éligibles	11
Délais de traitement	13
Nature des conclusions	14
Contestations d'avis	14
Aspects financiers	15
Exemples de médiation	16
Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges	23
Recommandations du Médiateur	24
Charte de la médiation de La Banque Postale	29
Comment faire appel au Médiateur ?	30

Avant-propos



Pierre Ségura
Médiateur de La Banque Postale



L'exercice 2013 qui vient de s'achever montre une amplification de l'activité du Médiateur, contrairement à ce que laissaient présager les résultats de 2012.

Ces résultats témoignent évidemment du dynamisme de La Banque Postale dans le développement de ses activités, pour une banque pleine de projets.

Ils résultent aussi d'une meilleure information de la clientèle sur le dispositif de traitement des réclamations et notamment de l'information systématique des réclamants sur le recours possible au Médiateur, comme l'a recommandé l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Ils s'expliquent enfin par une période d'instabilité économique qui dure et qui fragilise une partie de la clientèle de la Banque.

Le présent rapport rappelle l'ensemble des textes qui constituent le nouvel environnement de la médiation bancaire, rend compte de l'activité du Médiateur en 2013, fournit quelques exemples de litiges traités, formule des recommandations à l'adresse de La Banque Postale, reprend les réponses apportées par la Banque et dresse quelques perspectives d'évolution de la médiation.

Concernant les perspectives d'évolution, il paraît nécessaire, pour préserver la qualité d'un dispositif qui a fait ses preuves et dont les consommateurs sont satisfaits, que La Banque Postale poursuive son action en faveur de l'amélioration d'ensemble de la relation clientèle et la recherche de la meilleure efficacité des services dédiés intervenant en amont de la médiation.





Le Médiateur de La Banque Postale

Le Médiateur de La Banque Postale est chargé de régler en droit et en équité les litiges que les clients ont avec la banque, lorsque toutes les voies de recours ont été épuisées.

Il est un tiers neutre et impartial entre le consommateur et la banque, dépourvu de tout parti pris pour l'un ou pour l'autre. La médiation présente de nombreux avantages pour les consommateurs, en termes de simplicité, de rapidité, de gratuité et de confidentialité. En outre, le consommateur peut sortir à tout moment du processus de médiation, s'il préfère s'adresser à un juge.

Le dispositif de médiation bancaire trouve son fondement juridique dans la loi n° 2001-1168 du 11 décembre 2001 dite loi MURCEF pour les litiges relatifs au fonctionnement du compte courant et aux moyens de paiement. La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008, dite loi CHATEL, a étendu la compétence du médiateur bancaire à la plupart des litiges de services financiers.

Les dispositions relatives à la médiation bancaire sont contenues dans le Code monétaire et financier (articles L.316-1 et L.615-2).

La Banque Postale et le Médiateur respectent la Charte de la médiation de La Banque Postale, jointe en annexe.

Le Médiateur de La Banque Postale exerce sa fonction en toute indépendance.

Il est placé auprès du Président-directeur général du Groupe La Poste; il dispose d'un budget propre et de locaux distincts de La Banque Postale. Il n'est pas salarié de la Banque. Il reçoit directement les courriers qui lui sont adressés par les réclamants et formule ses avis à partir de dossiers complets qu'il se fait communiquer par les services. À partir de son expérience du traitement des litiges, il émet des propositions d'amélioration sous forme de recommandations qu'il adresse au Président du Directoire de La Banque Postale. Il publie son rapport annuel d'activité et le présente au Directoire et au Comité Exécutif de La Banque Postale.

Pierre Ségura assure les fonctions de Médiateur de La Banque Postale et de ses filiales⁽¹⁾ depuis le 1^{er} janvier 2006.

Pierre Ségura est également Médiateur du Groupe La Poste, compétent pour traiter les litiges concernant l'ensemble des activités du Groupe, maison mère et filiales.

Les coordonnées postales du Médiateur de La Banque Postale figurent au verso de chaque feuillet des relevés de compte, dans la convention de compte courant postal, dans chaque contrat, sur le site Internet et sur les brochures tarifaires de la Banque, dans chaque réponse de la Banque à un réclameur, sous la forme suivante :

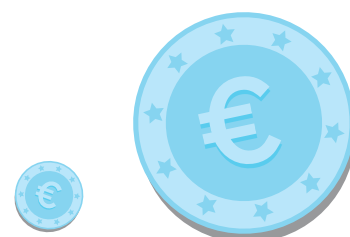
Le Médiateur de La Banque Postale
Case postale G 009
115 rue de Sèvres
75275 PARIS CEDEX 06

Les mesures 2013 en faveur de la protection des consommateurs bancaires

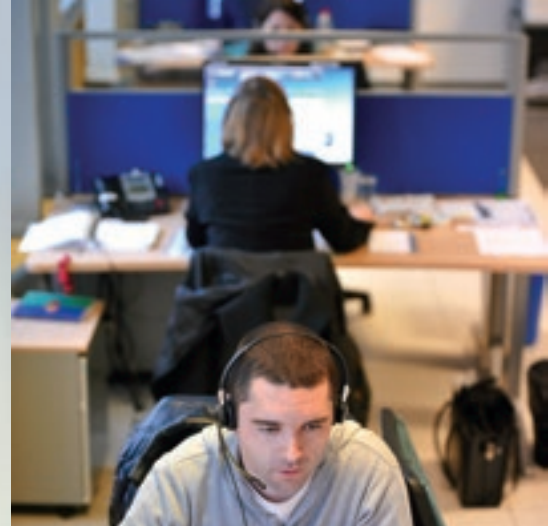
En 2013, plusieurs mesures importantes ont été prises pour renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers. Certaines font plus particulièrement partie de l'environnement de la médiation et sont rappelées ci-dessous.

LA DIRECTIVE 2013/11/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL DU 21 MAI 2013 RELATIVE AU RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION (RELCE)

Les institutions européennes soutiennent depuis plusieurs années le recours à la médiation pour permettre aux consommateurs de solutionner leurs litiges avec les professionnels. Partant du constat d'une grande disparité en termes d'efficacité des processus existants, l'Union fait désormais obligation aux États membres de garantir à chaque consommateur l'accès à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges, agréée par les pouvoirs publics, quel que soit le sujet et sur l'ensemble du territoire de l'Union.



⁽¹⁾ La Banque Postale Asset Management, La Banque Postale Gestion Privée, EasyBourse, La Banque Postale Financement, BPE, La Banque Postale Prévoyance, La Banque Postale Assurances IARD, La Banque Postale Assurance Santé.



Pour pouvoir obtenir la qualification « d'entité REL » et figurer sur la liste de la Commission, les dispositifs devront respecter des conditions précises de compétence, d'indépendance, d'impartialité, de formation, de transparence, d'efficacité, d'équité, de facilité d'accès, d'efficacité des procédures.

Les médiations d'entreprises sont de surcroît soumises à des exigences supplémentaires pour obtenir leur homologation dans le cadre de la directive RELC.

La directive doit être transposée dans une loi française au plus tard le 9 juillet 2015.

LA RECOMMANDATION 2013-01 DU COMITÉ DE LA MÉDIATION BANCAIRE DU 30 AVRIL 2013 RELATIVE AUX CHARTES, CONTRATS ET DOCUMENTS ASSIMILÉS PORTANT APPLICATION DES DISPOSITIONS LÉGALES RÉGISSANT LA MÉDIATION BANCAIRE

Cette recommandation a pour objectif d'encourager l'adoption des bonnes pratiques de la médiation et de rapprocher le dispositif français de médiation bancaire des règles européennes.

Il importe en effet que les conditions de nomination du médiateur, son positionnement vis-à-vis de l'établissement (notamment vis-à-vis de la chaîne de traitement des réclamations), les moyens de fonctionnement qui lui sont alloués, garantissent son indépendance dans le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Le Comité rappelle que le médiateur bancaire est compétent pour connaître des litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque, de services de paiement, de services d'investissement, d'instruments financiers et d'épargne, mais aussi pour les litiges relatifs à la commercialisation des contrats d'assurance directement liés à un produit ou un service bancaire distribué par l'établissement considéré ; étant précisé qu'il peut faire usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir son champ de compétence.

Les chartes doivent préciser les procédures de réclamation que les clients doivent observer, les conditions de saisine du médiateur, l'articulation entre les procédures judiciaires et de médiation ainsi que les délais de la médiation.

Le Comité rappelle que les médiateurs, statuant selon les nécessités, en droit ou en équité, doivent motiver leurs avis notamment dans le cas d'un avis défavorable pour le client.

Il recommande également que soient poursuivies et développées les actions d'information de la clientèle consacrées à la médiation, en particulier au sein des agences et *via* les sites Internet dédiés.

Le Médiateur de La Banque Postale a répondu à la recommandation du Comité le 20 septembre 2013.

L'analyse de conformité des pratiques de la médiation à La Banque Postale n'a pas permis de détecter de divergence fondamentale avec les attendus de la recommandation. La charte de la médiation de La Banque Postale a pu être sensiblement améliorée grâce aux travaux du Comité. La nouvelle charte de la médiation a pris effet au 1^{er} octobre 2013.

Les principales modifications apportées à ce texte sont les suivantes :

- article 1 : indication des références de la législation en vigueur (CMF, articles L.316-1 et L.615-2) ;
- article 3 : indication des 2 niveaux susceptibles de recueillir puis traiter les réclamations avant la saisine éventuelle du Médiateur : 1^{er} niveau, le Bureau de poste ou le Centre financier ; 2^e niveau, le « Service Relation Clientèle » ;
- article 7 : ajout de la nécessité pour les services de La Banque Postale saisis d'une demande d'information du Médiateur, de lui communiquer toutes les pièces nécessaires à l'instruction des dossiers dans un délai maximum de 15 jours suivant sa demande ;
- article 9 : ajout d'une disposition relative au terme de la médiation.

Hormis quelques adaptations nécessaires, le dispositif actuel de médiation pour le compte de La Banque Postale, qui préserve l'indépendance du Médiateur, ne semble pas devoir subir de modifications majeures.

LA LOI N° 2013-672 DU 26 JUILLET 2013 DE SÉPARATION ET DE RÉGULATION DES ACTIVITÉS BANCAIRES

Cette loi comporte des mesures destinées à protéger le consommateur bancaire, en particulier les clients les plus fragiles.

- La loi introduit un plafonnement des commissions d'intervention prélevées par les banques (article 52) en cas de dépassement du découvert autorisé.



Le décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 fixe le plafond de ces frais. Les commissions perçues par les établissements de crédit ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois. Pour les personnes en situation de fragilité financière (souscrivant une offre adaptée de nature à limiter les incidents de paiement), le plafond est fixé à 4 euros par opération et 20 euros par mois.

- La loi améliore le droit au compte, dispositif permettant à toute personne d'avoir un compte bancaire (article L 312-1 du code monétaire et financier). Désormais, les banques doivent « systématiquement et sans délai » délivrer une attestation de refus de compte au client, pour lui permettre de justifier auprès de la Banque de France que l'ouverture d'un compte lui a été refusée. L'établissement désigné doit alors procéder à l'ouverture du compte dans un délai de trois jours ouvrés, à partir de la réception des documents nécessaires (article 64 de la loi). Le client et la Banque de France doivent recevoir une information écrite et motivée en cas de clôture de ces comptes.
- La loi renforce la protection des ménages en situation de surendettement, accélère et simplifie la procédure, favorise le maintien des ménages surendettés dans leur logement.

LA RECOMMANDATION 2013-R-01 DU 8 JANVIER 2013 DE L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION SUR LE RECUEIL DES INFORMATIONS RELATIVES À LA CONNAISSANCE DU CLIENT DANS LE CADRE DU DEVOIR DE CONSEIL EN ASSURANCE-VIE

Entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2013, la Recommandation n° 2013-R-01 du 8 janvier 2013 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance-vie s'attache à préciser les bonnes pratiques observées, afin de délivrer un conseil adapté au regard de la complexité des contrats.

Le conseiller doit s'enquérir des exigences et des besoins du souscripteur (situation financière, objectifs, horizon de placement, aversion au risque, expérience en matière financière...) et veiller à la traçabilité du recueil des données.

Ce dernier doit être effectué, non seulement avant la souscription d'un contrat, mais aussi durant la vie de celui-ci, en fonction de l'évolution de la situation familiale, patrimoniale ou professionnelle du client ou lors d'une modification significative de l'environnement économique

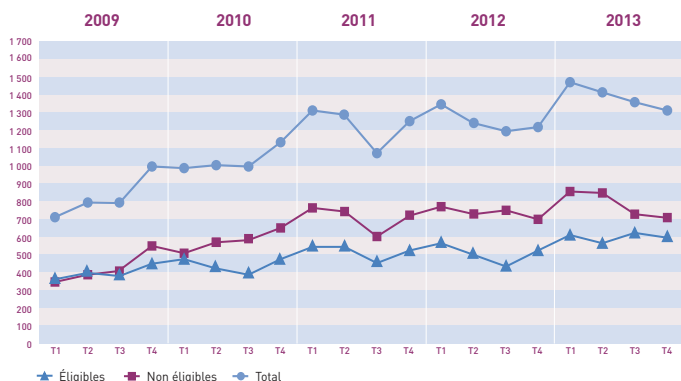
ou législatif. Il doit en être ainsi lors d'un versement libre, d'un arbitrage ou d'un rachat partiel effectué par l'assuré. Les informations relatives aux clients doivent dès lors être recueillies au moyen de questions claires, précises et compréhensibles après les avoir informés sur la finalité et les enjeux de cette démarche, notamment lorsque le souscripteur sélectionne des unités de compte.

L'Autorité des Marchés Financiers formule les mêmes attentes dans sa Position n° 2013-02 du 8 janvier 2013 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client.

Éléments statistiques



Évolution du nombre de litiges



5715
dossiers ouverts

Réclamations services financiers	Nombre	% Traité
Réclamations éligibles traitées par le Médiateur	2 478	43,40 %
Réclamations que le Médiateur a estimées non éligibles	3237	56,60 %
Total des réclamations reçues	5715	100 %

Au cours de l'année 2013, le Médiateur a reçu **5715 demandes de médiation**, contre 5 150 en 2012. Le nombre de dossiers enregistrés à l'arrivée augmente de **11 %** (+ 565 dossiers).

Le Médiateur a émis **2478 avis** contre **2099** en 2012, soit **une hausse de 18 %** (+ 379 avis).

Le taux d'éligibilité des saisines (avis émis/dossiers reçus) est de **43,4 %**, contre 40,8 % en 2012.

Après une croissance modérée en 2012 (1,6 %), les saisines du Médiateur ont de nouveau fortement augmenté en 2013 (11 %). L'activité a ainsi été multipliée par trois en 7 ans (2007-2013).

Cette nouvelle augmentation a plusieurs origines :

- **les difficultés des clients fragiles à faire fonctionner leurs comptes** : les affaires relatives au fonctionnement du compte courant et aux moyens de paiement ont représenté 59 % des saisines.
- **le renforcement de l'information de la clientèle sur le système de traitement des réclamations et la saisine du Médiateur**. En particulier, depuis le mois de juillet 2013, une information écrite systématique est donnée aux requérants dans tous les courriers de La Banque Postale sur la possibilité de saisir le Médiateur si les réponses apportées par les services clients et éventuellement le niveau recours ne les satisfait pas. Cette mesure a eu pour effet d'augmenter fortement le taux d'éligibilité des dossiers (avis émis/dossiers ouverts) au cours des troisième et quatrième trimestres. En moyenne annuelle, ce taux passe de 40,8 % à 43,4 %.
- **le comportement des consommateurs**. Bien informés de leurs droits, ils épuisent toutes les voies de recours possibles pour tenter d'obtenir satisfaction, ils n'hésitent pas à recourir aux ultimatums et aux menaces, ils réclament presque systématiquement des remises de frais et des gestes commerciaux.
- **le développement des escroqueries au préjudice des clients, le développement du commerce en ligne et la montée de la cybercriminalité** : vols par ruse aux distributeurs, remise à l'encaissement de chèques qui se sont avérés volés, vols de carnets de chèques, usurpations d'identité, virements frauduleux sur la Banque en ligne, achats frauduleux sur Internet, etc...
- **le développement des activités de La Banque Postale**, notamment le crédit immobilier, l'assurance santé, les assurances IARD, le crédit à la consommation, les activités aux personnes morales.



Origine de la saisine

Le Médiateur peut être saisi directement par tout client de La Banque Postale, particulier ou professionnel. Les saisines peuvent aussi être présentées par des intermédiaires, dûment accrédités.

- **94,2 % des saisines ont été effectuées directement par les réclamants (5 384 saisines directes).**
- **5,8 % des saisines ont été présentées par des intermédiaires (331 saisines indirectes).**

Plus de la moitié des intermédiaires sont des tuteurs, curateurs, mandataires (55,9 %). Les autres principaux intervenants sont les autres médiateurs (12,7 %) et les associations de consommateurs (12,1 %). Il arrive que le Médiateur soit saisi par des agents du Réseau La Poste, qui ne parviennent pas à dénouer le litige bancaire de leur client. Il y a eu 19 saisines « à l'initiative de l'établissement de crédit ».

- **196 saisines (3,5 %) ont été formulées par Internet**, sur la page réservée au Médiateur de La Banque Postale sur le site du Médiateur du Groupe La Poste. Ces saisines doivent être confirmées par l'envoi d'un dossier complet dans les 15 jours.

Origine de la saisine	Nombre de dossiers reçus	% type saisine global	% type saisine dir./indirecte
Directe par le client :	5 384	94,2 %	100 %
- par courrier	5 194	90,9 %	96,5 %
- via Internet	190	3,3 %	3,5 %
Indirecte : par un intermédiaire	331	5,8 %	100 %
dont par Internet	6		
- association de consommateurs	40	0,7 %	12,1 %
- avocat ou conseil	33	0,6 %	10,0 %
- parlementaire ou autre élu	10	0,2 %	3,0 %
- autres médiateurs	42	0,7 %	12,7 %
- à l'initiative de l'établissement de crédit	19	0,3 %	5,7 %
- tuteur, curateur ou mandataire	185	3,2 %	55,9 %
- autres	2	0,0 %	0,6 %
Total	5 715	100 %	

Analyse par thème des saisines

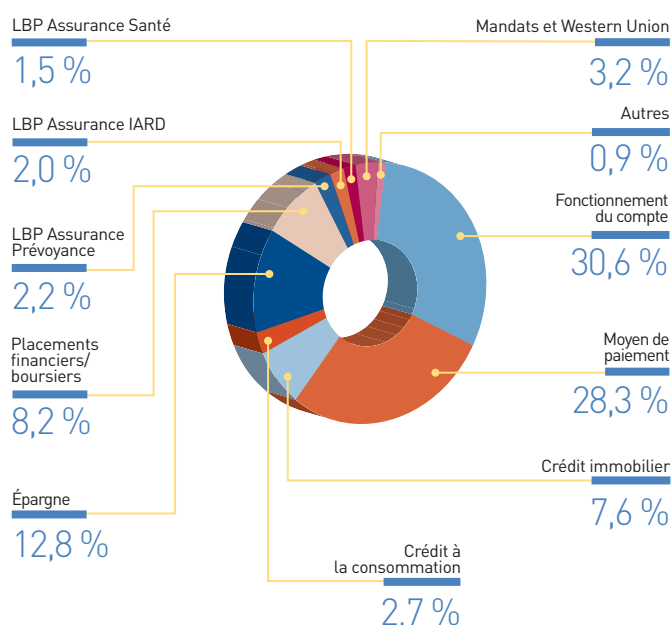
Les saisines ont concerné toutes les typologies de litiges entre la Banque et ses clients personnes physiques, conformément à la compétence générale fixée par la loi au Médiateur : le fonctionnement du compte, les moyens de paiement, le crédit immobilier, le crédit à la consommation, l'épargne, les placements financiers et boursiers, la prévoyance, la commercialisation des contrats d'assurance, les mandats et Western Union ; étant précisé que la Médiateur fait usage des possibilités offertes par la voie conventionnelle pour élargir son champ de compétence aux litiges que lui soumettent les entreprises et les professionnels. L'article 5 de la charte de la médiation précise que « le Médiateur de La Banque Postale peut être saisi par tout client ».

La répartition des dossiers reçus par thème fournit quelques éléments d'explications sur l'évolution des litiges.

La persistance de la crise économique explique la surreprésentation des litiges MURCEF (fonctionnement du compte et moyens de paiement).

- Avec 1 746 saisines, les litiges relatifs au fonctionnement du compte continuent d'augmenter en valeur absolue puisqu'on en dénombrait 1 682 en 2012, ce qui représente 64 saisines supplémentaires en 2013. Les contestations d'écritures ont été plus

Répartition des dossiers reçus par thème





Analyse par thème des litiges

Thèmes	Nb de dossiers reçus	Nb dossiers jugés éligibles et traités par le Médiateur
Fonctionnement du compte	1 746	673
Ouverture, clôture, transfert de compte	402	186
Découvert autorisé/non autorisé	310	86
Interdiction bancaire	191	58
Contestations d'écritures...	843	343
Moyens de paiement	1 620	853
Cartes bancaires (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, perte, vol, utilisation frauduleuse...)	771	435
Chèques (suppression des moyens de paiement, refus de délivrance, utilisation frauduleuse, perte, vol, falsification...)	488	244
Retraits guichets	10	4
Autres moyens de paiement (virement, prélèvement...)	351	170
Ventes avec primes	-	-
Ventes groupées	-	-
Tarification	382	128
Tarification/fonctionnement du compte de dépôt	238	63
Tarification/fonctionnement du compte-titres	5	1
Tarification/moyens de paiement	70	32
Tarification/épargne	22	11
Tarification/crédit immobilier	19	5
Tarification/autres	28	16
Crédit immobilier	435	151
Crédit à la consommation	157	35
Épargne (CEL, PEL, PEP, produits d'épargne réglementée...)	730	367
Logement	130	65
Ordinaire	600	302
Placements financiers/boursiers (opérations sur titres, mauvaise exécution d'un ordre...)	466	205
Assurance-vie	334	129
Compte-titres PEA	102	60
Autres produits	30	16
Assurances	329	101
La Banque Postale Assurance Prévoyance	125	35
La Banque Postale Assurances IARD	116	30
La Banque Postale Assurance Santé	88	36
Autres	232	93
Mandats et Western Union	181	79
Divers (saisines à objets multiples)	51	14
Total (hors tarification)	5 715	2 478

nombreuses. Le poids relatif des litiges de fonctionnement de compte sur le nombre total de saisines baisse cependant de 32,7 % en 2012 à 30,6 % en 2013.

- Avec 1 620 saisines en 2013 contre 1 434 en 2012, le nombre de litiges sur les moyens de paiement augmente de 186 dossiers, répartis sur la plupart des sous-rubriques (cartes, chèques, retraits guichets). Le poids en valeur relative des litiges de moyens de paiement sur l'ensemble des saisines croît de 27,8 % en 2012 à 28,3 % en 2013.

La prudence des ménages en matière de souscriptions ou de rachats justifie la diminution des litiges de placements.

Les saisines pour des placements financiers et boursiers sont passées de 640 en 2012 à 466 en 2013, soit une baisse de 174 dossiers. Leur poids dans l'ensemble des litiges est passé de 12,4 % à 8,2 %.

L'attractivité de l'offre de La Banque Postale dans un contexte de taux durablement bas explique la progression des saisines en matière de crédit immobilier.

Les litiges de crédit immobilier passent de 236 en 2012 à 435 en 2013, soit une progression de 84,3 %. Leur poids dans l'ensemble des litiges passe de 4,6 % à 7,6 %. Les saisines ont porté sur des demandes de renégociation, de souscription ou de rachats de prêts.

Le développement des filiales génère automatiquement davantage de litiges :

- La Banque Postale Financement : 157 dossiers de crédit à la consommation reçus en 2013 contre 81 en 2012, soit pratiquement un doublement des saisines. Le poids des litiges de crédit à la consommation sur l'ensemble des litiges passe de 1,6 % à 2,7 %. Les saisines ont concerné plutôt des refus de crédit, des recouvrements d'impayés, des problèmes de prise en charge des mensualités par l'assurance du prêt ;
- La Banque Postale Assurances IARD : 116 dossiers reçus en 2013 contre 34 en 2012, soit un nombre de saisines multiplié par 3,4 ;
- La Banque Postale Assurance Santé : 88 saisines contre 6 en 2012, soit un nombre de saisines multiplié par 14,6.



Dossiers non éligibles

On peut dégager 2 motifs principaux d'inéligibilité :

• incompétence procédurale :

Le premier motif de non éligibilité est la saisine prématurée du Médiateur ou **l'absence de traitement préalable dans les services**. Sont comptabilisées dans cette rubrique des premières réclamations et des réclamations très récentes que les services clients n'ont pu encore matériellement traiter.

L'absence de traitement préalable dans les services représente 68,7 % des dossiers non éligibles en 2013, en baisse par rapport à 2012 (74,3 %) et 2011 (79,1 %). Cette diminution résulte de diverses mesures prises par La Banque Postale pour faciliter le dépôt des réclamations, comme la création d'un espace réclamation sécurisé sur la Banque en ligne ou la création d'un formulaire de réclamation bancaire (FRB) mis à disposition des réclamants dans les Bureaux de poste. Malgré tout, en 2013, 2 223 clients se sont adressés au Médiateur sans respecter les règles de saisine.

En saisissant le Médiateur sans démarche préalable auprès de la Banque, les clients font preuve peut-être de méconnaissance des règles de saisine du Médiateur, mais plus sûrement d'impatience dans la résolution de leur problème.

Tous ces dossiers sont donc réorientés vers les services, non pour des raisons de fond, mais en raison d'une « incompétence procédurale » du Médiateur. Celui-ci accuse réception au réclamant et transmet sa réclamation au service concerné. Le réclamant est informé qu'il peut représenter sa requête dans les deux mois s'il n'a pas obtenu de réponse à sa réclamation, ou s'il n'est pas satisfait de la réponse apportée ;

De même, les réclamations qui ont donné lieu à **l'ouverture d'une procédure contentieuse** (0,3 %), soit du client envers La Banque Postale, soit de La Banque Postale envers le client, ne sont pas acceptées en médiation, en vertu de l'article 6 de la charte.

• incompétence sur le fond du litige :

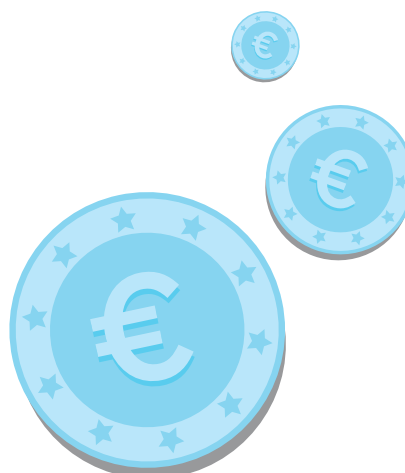
Le Médiateur a pour principe de décliner sa compétence sur **les demandes de remises de frais**, lorsqu'elles ne sont pas justifiées par la réparation d'une erreur de service. Il ne souhaite pas s'immiscer dans **la politique tarifaire** de la Banque.

Ces demandes ont représenté 4,4 % des dossiers non éligibles en 2013 contre 4,3 % en 2012, 2,7 % en 2011 et 1,2 % en 2010.

Cette augmentation des demandes pour ce motif traduit trois réalités différentes :

- la difficulté de certains clients à faire fonctionner leur compte dans une période de chômage, divorce, maladie, situation qui peut conduire jusqu'à l'exclusion bancaire ;
- la protestation, pas toujours motivée par la situation économique du réclamant, de la politique tarifaire pratiquée par la Banque, par exemple : frais

Motifs invoqués pour les litiges estimés non éligibles	Nb de dossiers concernés	% dossiers concernés
Pas de traitement préalable par le Service Client	2223	68,7 %
Politique tarifaire	144	4,4 %
Action contentieuse en cours	9	0,3 %
Médiateur saisi en copie	21	0,6 %
Considérations générales ou inappropriées	29	0,9 %
Envoi en recours vers les services	254	7,8 %
Envoi en recours vers d'autres Médiateurs	130	4,0 %
Autres, dont	427	13,2 %
- Politique commerciale	115	3,6 %
- Politique du risque	128	4,0 %
- Domaine assurances	164	5,1 %
- Organisation des services	6	0,2 %
- Accueil bureaux	12	0,4 %
- Faux billets	2	0,1 %
Total	3237	100 %





de dossier succession, commissions d'intervention, commissions de mouvement sur les comptes professionnels...

- la contestation de l'application des tarifs en raison d'une erreur réelle ou supposée dans la mise en œuvre de la grille tarifaire. C'est le seul cas où le Médiateur est pleinement compétent.

Lorsqu'il a connaissance de situations critiques sur lesquelles il ne peut intervenir directement, il en informe « **L'Appui** », un service expérimental de La Banque Postale pour l'accompagnement bancaire et budgétaire des clients en situation de fragilité. Les solutions proposées sont axées prioritairement sur l'accompagnement budgétaire et financier, l'intermédiation des droits sociaux, l'examen de l'accès aux tarifs spéciaux de l'entrepreneuriat social. Au cours du 2^e semestre 2013, le Médiateur avait saisi L'Appui 23 fois et 13 clients ont accepté d'être accompagnés.

De même, il ne se prononce pas, sauf lorsque la saisine met en évidence une erreur de service de La Banque Postale, sur les demandes touchant :

- **la politique commerciale** (3,6 % des dossiers non éligibles) : demandes de renégociation de prêts immobiliers, demandes d'exonération des indemnités de remboursement anticipé de prêts immobiliers. Il se déclare malgré tout compétent lorsque la saisine met en évidence une erreur de service, comme par exemple une promesse de renégociation non tenue ;
- **la politique risque** (4 %) : demandes de prêt à la consommation ou de rachats de crédits, demandes d'autorisation ou d'augmentation de découvert, contestations de clôtures de compte à l'initiative de La Banque Postale ;
- **le domaine assurances** (5,1 %) : demandes de prise en charge de sinistres, de mise en jeu des garanties d'assurance et d'assistance des cartes bancaires ;
- **l'organisation des services** (0,2 %), **l'accueil dans les bureaux** (0,4 %), **la circulation de faux billets** (0,1 %) ;
- **le domaine de compétence d'autres médiateurs** (4 %) : Médiateur de CNP Assurances s'agissant des litiges portant sur la gestion des contrats d'assurance-vie ; Médiateur de la Fédération Française des sociétés d'assurance (FFSA) pour les litiges portant sur la gestion des contrats commercialisés par les filiales La Banque Postale Assurances IARD et La Banque Postale Assurance Santé.

Enfin, dans la catégorie des dossiers non éligibles, figurent aussi ceux que le Médiateur renvoie pour réexamen dans les services, même si ces derniers ont apporté une réponse formelle à la réclamation qui justifierait l'éligibilité du dossier. C'est la procédure d'« **envoi en recours** » qui représente 7,8 % des cas d'inéligibilité recensés. Le Médiateur utilise cette procédure quand il considère qu'un réexamen du dossier par La Banque Postale est préférable à l'émission d'un avis. C'est généralement le cas lorsque la réponse du service n'est pas tout à fait adaptée et qu'elle peut être corrigée par un réexamen du dossier.

De même, **les réclamations comportant des remarques très générales ou des termes inappropriés** (0,9 %), **ou transmises en copie** (0,6 %) sont considérées non éligibles.





Délais de traitement

La loi MURCEF fixe un délai de 2 mois au Médiateur pour rendre son avis. La période concernée par ce compte-rendu, soit l'année 2013, considérée du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 pour les réclamations reçues par le Médiateur, est donc prolongée jusqu'au 28 février 2014 pour l'instruction des affaires éligibles.

- Temps de réponse des services pour l'envoi des pièces au Médiateur

Le Médiateur ne peut entreprendre une médiation qu'après réception d'un dossier complet de la part du ou des services de La Banque Postale concernés.

Le temps moyen de réception des premières pièces nécessaires à l'instruction d'un dossier de médiation est de **24,1 jours**, à rapprocher de 20,5 jours en 2012, soit un allongement de 3,6 jours par dossier.

Le temps moyen d'attente de toutes les pièces demandées aux différents services pour pouvoir commencer l'instruction en médiation est de **26,7 jours** contre 22,4 jours en 2012, soit un allongement de 4,3 jours.

Le temps de constitution des dossiers alloué aux services est de **15 jours**.

- Délai global d'émission des avis à compter de la saisine des clients

Le délai global de traitement, mesuré entre la date de réception de la saisine du requérant et la date de l'émission de l'avis passe de 52,1 jours en 2012 à **53,7 jours** en 2013. Ce délai inclut tous les temps intermédiaires : le temps de traitement des accusés de réception, qui est de 6,8 jours, le temps de réponse des services pour l'envoi des pièces au Médiateur, le délai d'émission des avis, propre au Médiateur. Le délai maximum de 2 mois fixé au Médiateur pour rendre ses avis est donc tenu, en moyenne.

Les temps de traitement en dépassement du délai de 60 jours fixé au Médiateur sont concentrés principalement sur les litiges relatifs à la souscription de contrats IARD et Assurance Santé et sur les litiges relatifs au crédit immobilier en raison du retard dans la constitution de dossiers complets par les services. Les dépassements observés en matière de « Mandats et Western Union » proviennent de la difficulté du Centre des Mandats et des Titres Optiques à obtenir auprès de Western Union les preuves de paiement internationales indispensables à l'instruction des litiges.

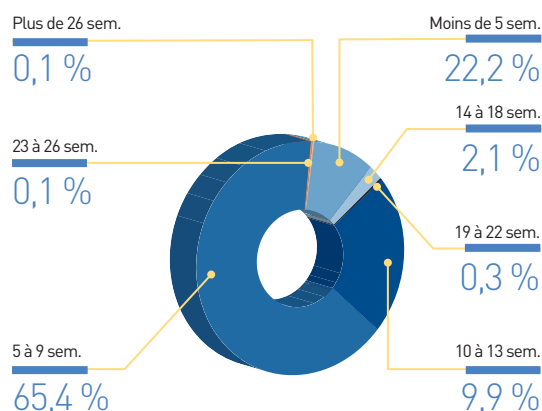
- Répartition des temps de traitement en nombre de semaines

Le graphique ci-contre représente le temps d'émission des avis en nombre de semaines, à compter de la saisine du réclamant.

Sur 2478 dossiers éligibles, **87,57 % des avis ont été émis en moins de 2 mois.**

Délai global d'émission des avis à compter de la saisine des clients
(Moyenne effectuée en calculant le nombre de jours entre la date de création et la date d'envoi de l'avis)

Identification	Nb. jours
Fonctionnement du compte	51,2
Moyens de paiement	52,7
Crédit immobilier	61,8
Crédit à la consommation	40,5
Épargne	52,6
Placements financiers/boursiers	55,6
Mandats et Western Union	63,3
Prévoyance	52,6
IARD	67,3
Assurance santé	68,7
Autres	65,8
Moyenne globale	53,7





Nature des conclusions

Le pourcentage d'avis défavorables, plus élevé que les années précédentes, s'explique par l'augmentation des saisines portant sur des domaines où le Médiateur décline habituellement sa compétence : demandes de remises de frais, demandes d'augmentation du découvert autorisé, demandes d'octroi de crédit.

L'afflux des saisines de l'espèce résulte de l'application stricte par les Services Clients de La Banque Postale de la recommandation de l'ACPR du 15 décembre 2011, demandant aux établissements d'indiquer aux clients les voies de recours possibles, en cas de réponse négative, y compris la saisine du Médiateur. Or, ce dernier a pour principe de ne pas s'immiscer dans la politique tarifaire et la politique risque de La Banque Postale.

Il importe donc que La Banque Postale revoie les consignes données aux Services Clients pour ne pas inciter les réclamants à formuler des saisines qui seront vouées à l'échec, cette situation ne pouvant qu'augmenter leur insatisfaction.

Conclusions	Nombre	%
Favorable	1032	41,6 %
Partiellement favorable	257	10,4 %
Défavorable	1189	48,0 %
Total	2478	100 %

Contestations d'avis

Le Médiateur émet des avis écrits et motivés non susceptibles de recours devant les Tribunaux.

Les avis ont valeur de recommandation entre les parties. Le client ou La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter les conclusions formulées par le Médiateur et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente. Ces avis sont communiqués au réclamant, au Président du Directoire de La Banque Postale ainsi qu'au Directeur de l'entité concernée, chargé de leur mise en œuvre.

Les avis du Médiateur ont tous été suivis par La Banque Postale en 2013, à une seule exception, concernant le refus d'ouvrir un compte courant postal après désignation par la Banque de France. Le Médiateur a demandé à La Banque Postale de justifier sa décision auprès de la Banque de France.

Par ailleurs, une très large majorité des requérants acceptent les conclusions des avis rendus. Dans 96 % des cas, l'avis a permis de régler définitivement le litige. Dans 4 % des cas, les clients ont contesté l'avis rendu. Sauf élément nouveau susceptible d'en modifier la conclusion, le Médiateur confirme sa position.

Les recours en justice contre une décision de La Banque Postale, après un avis du Médiateur défavorable au plaignant, sont exceptionnels.

96%
des avis émis ont
permis de régler
définitivement le litige



Aspects financiers

Sur 2478 avis émis, le Médiateur a proposé d'indemniser 477 dossiers (19,2 %) pour un montant total de 583 529 €, soit un montant moyen de 1 223 € par dossier indemnisé.

Par rapport à l'année 2012, ce sont 38 dossiers de plus, pour un montant moyen sensiblement égal (1 217 €).

L'échelle des indemnisations va de 0,98 € à 130 000 €.

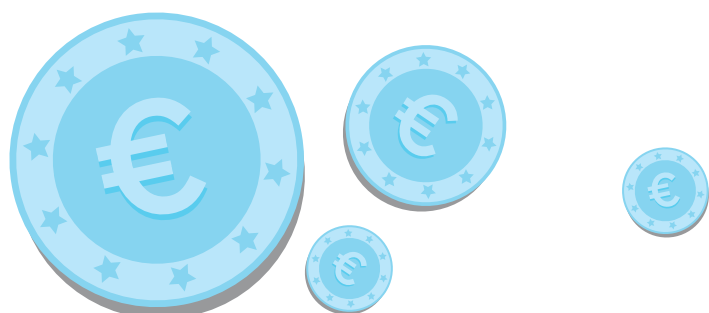
Les placements financiers et boursiers représentent plus de 47 % des indemnisations, une affaire représentant à elle seule près de la moitié des indemnisations pour placements.

Les moyens de paiement représentent 23 % des dossiers indemnisés en raison du remboursement de quelques affaires de virements frauduleux.

L'épargne, le crédit immobilier, la prévoyance, constituent les autres principaux postes d'indemnisation.

Indemnisations : montants proposés en 2013

Identification	Nombre	Somme	Minimum	Maximum	Moyenne
Fonctionnement du compte	106	17 457,6 €	2,9 €	4 150,0 €	164,7 €
Moyens de paiement	162	135 282,2 €	1,0 €	6 550,0 €	835,1 €
Crédit immobilier	23	33 440,7 €	45,0 €	16 000,0 €	1 453,9 €
Crédit à la consommation	4	17 739,2 €	25,5 €	9 600,0 €	4 434,8 €
Épargne	49	67 052,1 €	5,3 €	32 063,9 €	1 368,4 €
Placements financiers/boursiers	84	277 751,6 €	6,0 €	130 000,0 €	3 306,6 €
Mandats et Western Union	17	11 644,7 €	25,6 €	5 076,8 €	685,0 €
Prévoyance	10	20 975,9 €	35,0 €	15 244,9 €	2 097,6 €
IARD	8	642,5 €	16,7 €	177,6 €	80,3 €
Assurance santé	13	1 525,8 €	12,8 €	450,0 €	117,4 €
Autres	1	17,26 €	17,26 €	17,26 €	17,26 €
Total	477	583 529,46 €	0,98 €	130 000,00 €	1 223,33 €





Exemples de médiation

Les affaires résumées ci-dessous ont été retenues à la fois parce qu'elles sont représentatives des dossiers traités et des types caractéristiques de propositions, favorables, défavorables ou partiellement favorables émises par le Médiateur.

Fonctionnement du compte courant

Formalisme contractuel de la clôture d'office

La convention de compte courant postal (page 13) dispose que, quelle que soit l'hypothèse retenue, lorsque la clôture intervient à l'initiative de La Banque Postale, celle-ci doit adresser à son client une Lettre Recommandée avec avis de réception.



LE LITIGE

Le titulaire d'un compte courant postal se plaint parce que la clôture d'office de son CCP, pour débet non apuré au-delà de 60 jours, est intervenue sans que le formalisme contractuel ait été respecté. Il sollicite l'annulation de la dette bancaire à titre indemnitaire.

L'ANALYSE

Le Centre financier explique que, depuis l'apparition du solde négatif, de nombreux courriers appelant l'attention du client sur la situation de son compte lui ont été adressés. Le dernier courrier, valant mise en demeure, indiquait que, faute de réapparition rapide d'un solde positif, le compte serait clos d'office sans préavis et la dette bancaire mise en recouvrement.

LA CONCLUSION

Le Médiateur constate que le Centre financier a apparemment opéré une confusion entre « sans préavis » et « sans adresser de Lettre Recommandée de clôture », mais aussi que la lettre de mise en demeure était un courrier simple. En conséquence, l'avis préconise la reprise de la procédure, mais sans indemnisation du réclamant, qui ne justifie pas d'un préjudice financier lié à l'erreur de formalisme.

Frais de dossier de succession

Cas particulier dérogeant au principe de non-immixtion dans les décisions relevant de la politique tarifaire.



LE LITIGE

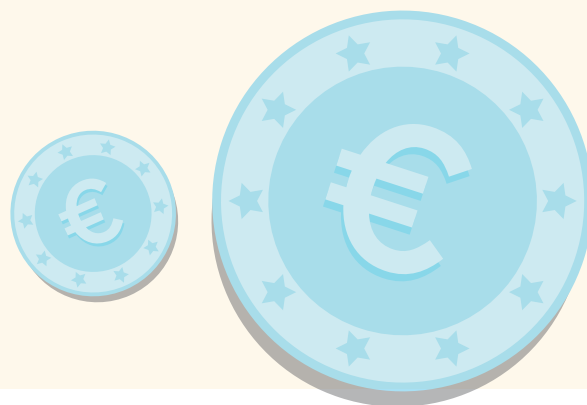
Monsieur B. demande le remboursement des frais de dossier de succession perçus sur les avoirs détenus par son épouse au jour de son décès. Il soutient qu'étant marié sous le régime de la communauté universelle, les frais ne doivent pas s'appliquer. Il fait valoir sa fidélité à La Banque Postale depuis 50 ans.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que Monsieur B. produit à l'appui de sa saisine un document attestant qu'il était marié sous le régime de la communauté universelle avec une clause d'attribution intégrale de la communauté au conjoint survivant. Il n'y a donc aucune déclaration de succession, aucun partage et aucun droit de succession.

LA CONCLUSION

Par exception à son principe de non-immixtion dans la politique tarifaire de La Banque Postale, le Médiateur a émis l'avis que les frais de dossier de succession soient remboursés à Monsieur B.





Moyens de paiement

Refus de délivrer un carnet de chèques

La convention de compte courant postal, dans sa rédaction de juillet 2013 (page 6), a été harmonisée avec l'article L 131-71 du code monétaire et financier. Le texte contractuel dispose donc désormais que « La Banque peut refuser ou suspendre la délivrance de chèquiers en motivant sa décision par écrit au Client ». Cependant, la motivation ne peut pas résulter d'une lettre type.



LE LITIGE

Un client surendetté sollicite la délivrance d'un carnet de chèques. Le Centre financier oppose un refus par lettre type, qui indique que le fonctionnement du CCP ne le permet pas, sans plus de précisions. Le réclamant sollicite le Médiateur pour connaître le motif de ce refus, afin de pouvoir mettre en œuvre des moyens pour le surmonter.

L'ANALYSE

Le Centre financier allègue auprès du Médiateur le surendettement et l'inscription de son client au FICP, ainsi que l'application des procédures internes à la Banque.

LA CONCLUSION

Le Médiateur rappelle qu'une motivation doit être exprimée en droit comme en fait, afin de pouvoir être contredite. Puis, constatant que la lettre de refus type adressée au réclamant ne souscrit pas à cette définition, préconise que le Centre financier reprenne la procédure d'étude de la demande et la conclue par une décision formellement régulière.

Frais de duplicata et non réception de relevé périodique d'opérations

Il résulte de la convention de compte courant postal (page 5) que La Banque Postale s'engage à adresser à ses clients des relevés périodiques des opérations réalisées sur le CCP.



LE LITIGE

Le réclamant, qui n'a pas reçu un relevé de compte, alors qu'il n'a nullement changé d'adresse, demande à le recevoir gratuitement. Le client estime en effet que l'obligation contractuelle constitue une obligation de résultat et qu'il ne suffit pas que le relevé lui soit adressé, encore faut-il qu'il lui parvienne. Aussi, un duplicata lui ayant été envoyé et facturé, l'intévenant demande le remboursement des frais bancaires.

L'ANALYSE

Le Centre financier démontre l'envoi du relevé original, l'absence d'erreur dans son fichier d'adresses et conclut à son absence de responsabilité. En effet, l'obligation contractuelle est une obligation de moyen, qui se résout par le fait d'adresser le relevé. En outre, La Banque Postale ne saurait se voir imputer à faute les problèmes affectant la distribution de ses courriers. La demande exprimée a donc été satisfaite par le seul moyen à la disposition de la Banque : l'envoi d'un duplicata, facturé conformément à ses tarifs publiés.

LA CONCLUSION

Le Médiateur relève, qu'aux termes de l'article 1134 du code civil, un accord contractuel opposable aux parties ne peut résulter que de l'échange de deux consentements sur un objet et un prix. Au cas précis, le client voulait un second original à titre gratuit et le Centre financier a délivré d'office un duplicata dont il a prélevé les frais directement sur le CCP. Aucun accord opposable n'ayant ainsi été conclu, le Médiateur a préconisé le remboursement des frais bancaires.





Débit d'un chèque perdu par la banque du bénéficiaire

Le compte d'un client ne peut être débité du montant d'un chèque perdu, sans son accord préalable.



LE LITIGE

Madame A. conteste le débit d'un chèque de 167,96 € qu'elle indique ne pas avoir signé.

La banque du bénéficiaire de ce chèque a transmis à La Banque Postale une fiche de remplacement de ce titre, celui-ci ayant été égaré. La lettre de garantie transmise contenait toutes les informations permettant le débit du chèque du compte de Madame A.

La Banque Postale a alors adressé un courrier à sa cliente l'informant de la perte de ce chèque et de la possibilité de l'honorer avec son accord. Il était précisé dans ce courrier, qu'en l'absence de réponse dans un délai de 15 jours, La Banque Postale procéderait au règlement en prenant toutes les précautions afin que le chèque, s'il était retrouvé, ne donne pas lieu à un nouveau débit de son compte. À l'issue de ce délai, et en l'absence de réponse de Madame A., la somme de 167,96 € a été débitée de son compte.

Madame A. a aussitôt contesté ce débit en faisant valoir qu'elle n'avait pas donné son accord.

L'ANALYSE

Le Médiateur a précisé que La Banque Postale ne saurait débiter le compte d'un de ses clients sans l'accord express de ce dernier. Cet accord est donné, dans le cas d'un chèque par exemple, par la signature apposée sur celui-ci. En cas de perte du titre par la banque tirée, La Banque Postale doit obtenir, pour pouvoir honorer le paiement de ce chèque, l'accord de son client. Celui-ci doit être matérialisé par une signature apposée au bas d'un coupon-réponse l'autorisant à débiter son compte du montant du chèque dont le numéro de formule lui a été préalablement indiqué.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a estimé que cet accord ne pouvait être considéré comme valablement obtenu par le silence du titulaire du compte à débiter.

En conséquence, il a préconisé la restitution de la somme de 167,96 € à Madame A.

Mandats

Demande d'annulation d'un mandat cash formulée avant son paiement et non suivie d'effet

L'émetteur d'un mandat cash peut obtenir son remboursement tant qu'il n'est pas payé au bénéficiaire.



LE LITIGE

Madame B. conteste le paiement d'un mandat cash de 1200 € à son bénéficiaire alors que, s'apercevant qu'elle était victime d'une escroquerie, elle en avait demandé l'annulation une heure et demie avant son paiement.

L'ANALYSE

Le Médiateur, après avoir analysé le dossier de La Banque Postale, a constaté que Madame B. avait bien tenté de faire annuler à 15h30, le mandat de 1200 € qu'elle avait émis le même jour à 14h05. L'agent du guichet ne connaissant pas la procédure à mettre en œuvre pour procéder à cette annulation, lui a demandé de revenir le lendemain. Or, le mandat cash a été payé au bénéficiaire à 16h54, soit un peu plus d'une heure après la demande d'annulation.

Les conditions générales prévoient la possibilité, pour l'émetteur d'un mandat cash, d'en demander le remboursement, sous réserve que les fonds n'aient pas encore été remis au bénéficiaire.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a estimé que l'escroquerie dont avait été victime Madame B. aurait pu être déjouée dès lors que cette dernière avait demandé l'annulation du mandat avant son paiement.

En conséquence, il a préconisé le remboursement de la somme de 1200 € à Madame B.



Crédit immobilier

Traitement d'un dossier de rachat de créances

Dans le cadre d'un rachat de prêt, le Conseiller doit obtenir un état des sommes dues.



LE LITIGE

Monsieur C. reproche au Conseiller bancaire qui a traité son dossier de rachat d'un prêt souscrit dans un autre établissement de s'être trompé dans l'évaluation du montant restant dû à cet établissement. Cette erreur l'a contraint à régler une somme de 800 €, ce qui l'a placé dans une situation financière très difficile.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que le Conseiller bancaire, n'ayant pu obtenir de l'établissement bancaire le décompte des sommes dues pour un remboursement du prêt à une date déterminée, a effectué une évaluation avec un tableau d'amortissement prévisionnel que lui avaient remis les clients. Le Médiateur a estimé qu'en acceptant d'évaluer le montant restant dû sur un document prévisionnel, alors que les clients avaient obtenu, dans le passé, le report de paiement d'une échéance mensuelle, ce dont ceux-ci ne l'avaient pas informé, il a pris le risque de sous-évaluer le montant restant dû. Cette erreur a généré un préjudice de 800 € pour les clients qui étaient déjà dans une situation financière difficile avant le rachat du prêt.

LA CONCLUSION

Le Médiateur n'a pas retenu à la charge des clients le fait qu'ils n'avaient pas informé le Conseiller bancaire de l'obtention du report de paiement d'une échéance mensuelle. Il a estimé que si le Conseiller bancaire avait insisté auprès de la banque pour obtenir un décompte actualisé des sommes dues, cette omission aurait été sans incidence.

En conséquence, le Médiateur a préconisé le versement d'un dédommagement de 800 € à Monsieur C.



Indemnités de remboursement anticipé perçues suite à un rachat de prêt BPE (filiale de La Banque Postale)

Dans le cadre d'une SCI commerciale, la limitation des pénalités à 3 % n'est pas obligatoirement applicable.



LE LITIGE

Madame P, gérante de la SCI, reproche à BPE d'avoir appliqué des indemnités de remboursement anticipé à un taux de près de 9 % alors que la loi Scrivener limite le montant de ces pénalités à 3 % pour une SCI familiale.

L'ANALYSE

BPE précise que l'indemnité de remboursement anticipé a été calculée conformément aux conditions générales du contrat de prêt : « en cas de remboursement total ou partiel, le prêteur aura droit à une indemnité équivalente à un mois d'intérêts par année de prêt sur la durée entière à l'origine ». BPE signale que la SCI est bien commerciale et non familiale au regard de ses statuts.

Le Médiateur rappelle deux arrêts de la Cour de cassation (arrêt du 10 février 1993, civ. 1^{re}, Bull. I, p. 47, n° 71, confirmé par un arrêt du 11 octobre 1994, civ. 1^{re}, Bull. I., p. 208, n° 285) dans lesquels la Cour considère que la société civile qui, sous quelque forme que ce soit, procure des immeubles en propriété ou en jouissance, exerce une activité professionnelle, telle que l'entend l'article 2 de la loi du 13 juillet 1979 (actuel article L. 312-3 du code de la consommation). Il en est ainsi quel que soit le nombre des immeubles sur lequel s'exerce cette activité, même pour un seul immeuble ou une seule fraction d'immeuble. La Cour exclut ainsi du dispositif protecteur du code de la consommation les personnes morales, sans référence à leur objet, la détention d'un immeuble leur conférant un caractère professionnel.

Le Médiateur a aussi fait état de la doctrine qui précise que, dans l'environnement jurisprudentiel actuel, la tendance serait plutôt de se référer à l'objet de la SCI pour déterminer le caractère familial ou professionnel de la société (arrêt du 24 octobre 2012 rendu à propos de l'article L. 271-1 code de la construction et de l'habitation relatif au droit de rétractation).

LA CONCLUSION

Le Médiateur est donc parti du principe qu'il fallait se référer à l'objet de la SCI. Au regard de l'extrait K-bis qui précise en son objet « acquisition, transformation, construction, aménagement, administration, location de tous biens et droits immobiliers, propriété et gestion de valeurs financières », il en a conclu qu'il s'agissait bien d'une SCI commerciale et non familiale et que BPE n'avait aucune obligation de limiter les pénalités de remboursement anticipé à 3 %.



Crédit à la consommation

Formalisme de résiliation d'un crédit renouvelable

Un crédit renouvelable non résilié sur demande expresse du client peut faire obstacle à la clôture du compte courant postal.



LE LITIGE

Madame T. reproche à La Banque Postale de ne pas avoir donné suite à la demande de clôture de son compte courant postal qu'elle avait formulée suite au remboursement anticipé total de ses deux prêts à la consommation (prêts travaux et crédit renouvelable). Madame T. indique ne pas comprendre la raison pour laquelle le relevé du crédit renouvelable fait état d'un nouveau solde à rembourser alors qu'elle l'avait remboursé intégralement.

L'ANALYSE

Le Médiateur constate que le prêt travaux a été soldé mais que le crédit renouvelable n'a pas été résilié puisque Madame T. ne l'a pas expressément demandé lors du remboursement du montant utilisé. Un crédit renouvelable consiste à mettre à la disposition d'un emprunteur une réserve d'argent à utiliser selon son gré. La réserve diminue quand l'emprunteur l'utilise et se reconstitue au fur et à mesure des remboursements dans la limite du montant maximum autorisé. La durée du contrat est d'un an et peut être reconduite chaque année. Par conséquent, dès lors que le montant utilisé du crédit renouvelable est remboursé et que l'emprunteur ne souhaite plus disposer de la réserve d'argent, il doit expressément demander que le contrat soit résilié.

Le Médiateur a fait remarquer à Madame T. qu'elle avait activé l'option extension à la date de signature de son contrat de crédit renouvelable. Dès lors qu'un découvert apparaît sur le compte courant postal (de plus de 30 jours consécutifs et d'un montant supérieur à 100 €), celui-ci est automatiquement régularisé par la réserve d'argent disponible. Des sommes ont donc été versées sur le compte courant postal pour combler le découvert, ce qui explique que Madame T. est toujours redevable d'une mensualité au titre de son crédit renouvelable.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a regretté que le Centre financier n'ait pas apporté de réponse à la cliente lorsqu'elle demandait des explications sur des SMS reçus l'informant que l'option extension avait été déclenchée. Il lui a cependant semblé étonnant que cette option proposée aux emprunteurs n'ait pas été expliquée par le Conseiller. Il a remarqué aussi que le compte n'avait pu être

clôturé en raison de prélèvements et virements qui continuaient à être présentés.

Le Médiateur a donc estimé que Madame T. restait redevable du découvert sur son compte courant postal.

Assurances

Souscription à distance

En cas de contestation de prélèvement de cotisation d'un contrat d'assurance proposé à distance, la Banque doit apporter la preuve d'un contrat et d'une autorisation de prélèvement signés.



LE LITIGE

Un client conteste un prélèvement de 5 € effectué chaque mois sur son compte courant postal. Il affirme n'avoir jamais autorisé ce prélèvement au profit de La Banque Postale – le prélèvement est à cet ordre sans autre précision. Ayant appris qu'il s'agit d'une cotisation pour un contrat de protection juridique, il écrit à La Banque Postale pour signaler l'anomalie en précisant qu'il n'a jamais signé d'ordre de prélèvement automatique pour ce motif. Il demande que son compte soit recredité de la somme de 20 € et que ce type de prélèvement cesse. Il souhaite également obtenir la copie du contrat qui aurait autorisé ces prélèvements.

L'ANALYSE

N'ayant pas obtenu de réponse, le client saisit le Médiateur de La Banque Postale. Le dossier est dans un premier temps transmis au Centre financier.

Celui-ci indique alors au client que sa demande de révocation de prélèvement a bien été enregistrée et que des frais de révocation d'autorisation de prélèvement seront prélevés sur son compte selon le tarif en vigueur. Effectivement, une somme de 12,80 € est prélevée sur le CCP.

Le client saisit à nouveau le Médiateur de La Banque Postale car il n'a pas reçu de réponse à sa demande de communication du contrat qu'il aurait signé et il demande le remboursement de tous les prélèvements de 5 € effectués ainsi que des frais de 12,80 €. La Banque Postale Assurances IARD à qui le dossier de cette affaire a été demandé indique que le client a été démarché par téléphone par le Centre financier pour souscrire un contrat de protection juridique, qu'un contrat papier lui a été envoyé à son domicile afin qu'il le signe mais qu'il ne l'a jamais retourné. L'accord pour ce contrat a donc été donné exclusivement par téléphone et l'organisme ne dispose d'aucun contrat écrit,



comportant la signature du client. La mise en œuvre du contrat est néanmoins intervenue et la cotisation mensuelle a été prélevée.

La Banque Postale Assurances IARD a procédé à l'annulation du contrat et au remboursement des primes.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que le Centre financier procède quant à lui au remboursement des frais de révocation de prélèvement (12,80 €).

Placements financiers et assurance-vie

Option fiscale pour le rachat de bons de capitalisation

Le Conseiller doit apporter un soin tout particulier à l'expression par le client du choix de l'option fiscale.



LE LITIGE

Un client demande le rachat de 7 bons Capiposte qu'il a souscrits en 1997. Lors du paiement, il s'aperçoit que le montant crédité sur son compte courant ne correspond pas à son attente. Il constate alors que l'option anonymat a été appliquée au lieu d'un rachat nominatif – comme il l'avait demandé et comme il l'avait déjà fait lors du rachat d'autres bons. Il estime son préjudice à 7 700 €.

L'ANALYSE

Sur la demande de rachat, la conseillère a coché, dans la partie fiscalité : fiscalité anonyme et prélèvement libératoire forfaitaire. Néanmoins, l'identité du client a été recueillie et sa carte nationale d'identité a été décrite.

La Conseillère a reconnu avoir coché par erreur la case anonymat.

Les démarches entreprises auprès de l'assureur pour rectifier l'option fiscale n'ont pu aboutir.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a émis l'avis que La Banque Postale indemnise le client en lui versant le montant de la différence entre le rachat anonyme et le rachat nominatif – une solution que la direction de La Poste a acceptée et qu'elle aurait sans doute pu décider elle-même puisqu'elle avait admis, lors de la transmission du dossier, l'erreur de la Conseillère.

Le couple risque/performance

La recherche de la performance au travers de Sicav actions induit d'accepter les risques de marchés.



LE LITIGE

Un client indique ne pas avoir été convenablement informé des aléas boursiers.

L'ANALYSE

Monsieur R. souscrit en 1998, des parts de deux Sicav obligataires et de trois Sicav actions orientées sur des zones géographiques différentes dans le cadre d'un contrat d'assurance-vie. Observant de remarquables performances sur ses supports actions, l'assuré renforce son exposition aux risques des marchés au cours de l'année 1999. Le client suggère avoir récemment découvert la nature des supports détenus et demande à La Banque Postale de l'indemniser. Sa position est manifestement inspirée par l'évolution boursière depuis plus de dix ans et la modeste plus-value dégagée lors du rachat de ce contrat.

LA CONCLUSION

Le Médiateur a observé que ce placement, dans une optique de diversification à long terme n'apparaissait pas déraisonnable au regard de son patrimoine et s'est déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale de l'indemniser.

Il en va de même pour Madame A.



LE LITIGE

La cliente souscrit à un contrat d'assurance-vie en 2010 en optant pour une formule de « gestion sous mandat actions et OPCVM ».

L'ANALYSE

Madame A. retient dans le cadre de la gestion sous mandat, un profil diversifié qui induit une allocation des fonds sur des supports de type monétaire, obligataire et actions et au cas présent, 13 % seulement de son patrimoine financier est investi sur des supports actions dans une optique de long terme. Pour autant, l'assurée décide de procéder au rachat total de son contrat à l'issue d'un an seulement, concrétisant alors une moins-value de 6 %. Elle demande dès lors à être indemnisée.

LA CONCLUSION

Observant la solide épargne de précaution dont elle disposait ainsi que ses placements basés sur des supports en euros, le Médiateur s'est également déclaré sans moyens pour demander à La Banque Postale d'indemniser Madame A.



Erreur de conseil

Une erreur manifeste de conseil conduit le Médiateur à proposer d'indemniser les clients.



LE LITIGE

Madame C. souscrit un contrat d'assurance-vie par « transfert Fourgous », ce qui induit de détenir un minimum de 20 % de supports orientés sur les marchés actions, alors que dûment informée de cette exposition aux aléas des marchés boursiers, elle aurait refusé d'adhérer à ce contrat.

L'ANALYSE

Le Médiateur observe que les placements précédemment détenus par la cliente suggèrent un besoin de sécurité et qu'elle n'a jamais réalisé la moindre opération sur des OPCVM actions. Au demeurant, l'horizon de placement d'un tel contrat ne paraissait pas raisonnable au regard de l'âge de l'assurée lors de cette opération.

LA CONCLUSION

Ne pouvant s'assurer de la pertinence même de l'adhésion à ce contrat compte tenu de l'horizon de placement de celui-ci, des objectifs poursuivis par la cliente et de son besoin avéré de sécurité, le Médiateur a proposé d'indemniser l'intégralité de la moins-value observée sur le contrat de Madame C.

Il en est de même pour Monsieur N...



LE LITIGE

Monsieur N. conteste la qualité des conseils prodigués concernant l'option fiscale retenue lors d'un rachat réalisé sur son contrat d'assurance-vie.

L'ANALYSE

Monsieur N. procède à un rachat partiel afin de financer pour partie un achat immobilier. L'importance de la plus-value alors dégagée, l'antériorité de ce contrat ainsi que la tranche marginale d'imposition du client auraient dû interpeller la Conseillère bancaire et la conduire à réaliser une simulation chiffrée du coût financier résultant des différentes options fiscales possibles (déclaration avec les revenus de l'année ou prélèvement forfaitaire libératoire).

LA CONCLUSION

Observant que la Conseillère n'avait manifestement pas expliqué l'alternative fiscale proposée dans l'hypothèse d'un rachat partiel sur un contrat d'assurance-vie après huit ans de détention, et les conséquences qui en résultent, le Médiateur a proposé à La Banque Postale de prendre à sa charge le surcoût fiscal supporté par le client.



Appréciation d'ordre général sur l'évolution des litiges



Les résultats obtenus par la Médiation de La Banque Postale au terme de ce nouvel exercice 2013 ont démontré une fois de plus sa capacité d'adaptation dans la durée à l'accroissement de la charge de travail : le nombre de saisines a été multiplié par 3 en 7 ans (2007-2013) ; le nombre d'avis émis a doublé sur la même période ; la médiation de La Banque Postale représente plus de 15 % de l'activité de la médiation bancaire au niveau national ; la nature des litiges a évolué, le domaine d'intervention est plus large et les dossiers plus complexes ; le délai moyen d'émission des avis est resté inférieur à 2 mois.

La performance passée est liée à la stabilité d'une équipe compétente sur la totalité de la chaîne de traitement des dossiers.

Le Médiateur doit faire face à un nouvel afflux très conséquent de saisines qui trouve son origine dans la mise en œuvre, à partir du 3^e trimestre 2013, de la recommandation ACPR du 15 décembre 2011 qui fixe les règles applicables en matière de traitement des réclamations.

Désormais, dans chaque réponse à une réclamation, la Banque est tenue d'informer le réclamant qu'il peut soumettre son litige à un service recours ou au Médiateur si la réponse à sa réclamation ne le satisfait pas.

Les dossiers reçus depuis le 1^{er} janvier sont en augmentation de **12,5 %** par rapport à la même période de l'année précédente. Les dossiers éligibles, qui donnent lieu à la demande d'un dossier aux services, à l'instruction de l'affaire et à l'émission d'un avis par le Médiateur, sont pour le moment en augmentation.

La mise en œuvre de cette recommandation conduit de plus en plus de clients à se tourner vers le Médiateur et ce phénomène doit interpellier La Banque Postale. Il importe en effet qu'elle insuffle les bonnes pratiques au sein de ses services clients et qu'elle achève la mise en place de son instance recours.

Ainsi, alors que tous les ans, dans son Rapport Annuel, le Médiateur prend soin de préciser qu'il n'a pas compétence à instruire les réclamations portant sur la politique tarifaire (contestation des tarifs), sur la politique risque (refus d'octroi ou d'augmentation du découvert autorisé), sur la politique commerciale (refus de prêt ou de renégociation de prêt), sur la gestion des contrats d'assurance (contestation de décisions rendues par Alliatys), les réponses des services clients de 1^{er} et de 2^e niveau proposent au moyen de lettres types la saisine du Médiateur, sans exception. Il convient que La Banque Postale tienne compte de ces exclusions de compétence, admises par le Comité de la Médiation Bancaire.

De même, il conviendrait que les services clients prennent l'initiative de régler en amont de la médiation les litiges de faible montant, le coût de constitution des dossiers étant souvent sans commune mesure avec l'enjeu financier.

Enfin, tous les services sollicités, y compris les filiales les plus récentes, devraient répondre aux demandes du Médiateur, en transmettant des dossiers complets – pièces justificatives, analyses et propositions – dans les délais fixés.





Recommandations du Médiateur



Le Médiateur de La Banque Postale a formulé, le 12 novembre 2013, six propositions pour l'amélioration des services, adressées au Président du Directoire de La Banque Postale.

La Banque Postale a répondu le 24 février 2014 à chacune des recommandations.

Présentation des courriers des Centres financiers envoyés aux clients

À l'occasion des litiges dont il est saisi, le Médiateur constate que de nombreux clients se plaignent de la forme impersonnelle de certaines réponses de La Banque Postale.

Les remarques concernent les lettres envoyées par les Centres financiers, qui ne comportent pas de coordonnées précises. En effet, certaines mentionnent en bas de page « La Banque Postale », sans que soient indiqués le nom du Centre financier et son adresse postale.

Les observations portent aussi sur la signature des lettres qui est remplacée par l'inscription « La Banque Postale » ainsi que sur le numéro de téléphone indiqué, qui est un numéro générique ne permettant pas au client de joindre facilement le service qui a traité sa réclamation ou qui suit son dossier.

La présentation des courriers est un élément important pour l'image de la Banque et le développement de la confiance. Aussi, il paraîtrait souhaitable que les interlocuteurs des Centres financiers puissent être mieux identifiés afin de dissiper l'impression d'anonymat et de distanciation exprimée trop souvent par les clients à propos des lettres qu'ils reçoivent.

Réponse de La Banque Postale

Les courriers adressés à nos clients participent à renforcer notre image et notre proximité.

C'est à ce titre que sur les courriers figure un « bloc émetteur » qui permet au client d'entrer en relation avec sa Banque au travers de l'authentification et en toute confidentialité. Le nom du Centre financier y est généralement indiqué et l'adresse du centre figure en bas de page.

La particularité d'un numéro « court » protège le client car il doit s'authentifier auprès d'un Chargé de clientèle sur des éléments personnels qui garantissent sa protection.

La signature de certains courriers n'indique volontairement pas le nom d'une personne précise, car l'organisation des services permet à partir des éléments fournis, et en cas d'absence d'un Chargé de clientèle de répondre au client et traiter sa demande par tous les Chargés de clientèle. Cela évite la fausse promesse d'un interlocuteur dédié.

La signature « La Banque Postale » montre que toute la banque s'engage au travers de cette réponse. Le courrier ne mentionne pas le téléphone d'un service réclamation mais celui de l'accueil du Centre financier gestionnaire de compte car en appelant le numéro de téléphone indiqué sur le courrier, le client sera orienté et pris en charge par le bon service. Les Chargés de clientèle ont la possibilité d'ajouter dans le corps du texte du courrier tous les éléments qu'ils estiment souhaitables et nécessaires pour le client, y compris un numéro de téléphone complémentaire si c'est pertinent.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse, il peut déposer un recours dans un service distinct, comme l'ACPR le recommande, et les coordonnées du service recours sont précisées dans le courrier.

Délai de clôture des comptes de dépôt et frais bancaires

L'organisation interne du travail dans les Centres financiers ne privilégie pas le traitement des demandes de clôture de compte. Lors des périodes de fortes surcharges d'activité, le délai de clôture excède notablement le délai contractuel d'un mois, prévu par la convention de compte courant postal (page 12). Le système informatique continue alors à prélever les frais bancaires de gestion, mettant le compte à découvert, ce qui rend sa clôture sur demande impossible et mécontente fortement les clients.

Le cas type est celui du client de bonne foi, qui a attendu que tous les ordres de paiement émis aient été payés avant de retirer l'avoir de son compte, mais qui, malgré ses démarches auprès de ses créanciers, n'a pu faire obstacle à la présentation par ces derniers de divers prélèvements automatiques. La prise en considération tardive de la demande de clôture n'a pas permis de résoudre ce problème par un rejet pour clôture, donc sans frais pour le client. En outre, du fait de l'écoulement du temps, les frais de gestion bancaires (cotisation trimestrielle, renouvellement de carte bancaire, minimum d'utilisation du découvert) sont prélevés à découvert sur un compte qui ne fonctionne plus, alors que les moyens de paiement ont été détruits ou restitués. La clôture finit par intervenir, mais d'office pour débit non apuré, une procédure de recouvrement est initiée et des menaces d'inscription au FICP sont



éventuellement émises lorsque les montants sont importants.

Lorsque le Médiateur est saisi de ce type de litige, il est contraint de constater que la dette mise en recouvrement n'est composée que de frais bancaires et a été créée par le non-respect par La Banque Postale du délai contractuel de clôture dans le mois qui suit la demande du client.

Il serait intéressant que dès l'arrivée au Centre financier de la demande de clôture de compte, une particularité informatique « compte en cours de clôture » soit inscrite sur le compte afin que le prélèvement de frais soit interrompu – à l'instar de ce qui existe pour les comptes techniques, supports de comptes-titres. Ceci éviterait l'allongement inutile de la procédure de clôture et l'exaspération du client qui en règle générale est remboursé de ces frais après réclamation.

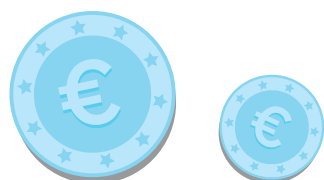
En cas d'impossibilité de mettre en œuvre cette préconisation, ce problème pourrait être résolu, sans changer les priorisations des tâches à effectuer dans les Centres financiers. Il suffirait d'indiquer, dès la première réclamation du client, que si la dette qui fait obstacle à la clôture sur demande n'est composée que de frais bancaires, ceux-ci seront annulés dès que le dossier de clôture sera traité.

Réponse de La Banque Postale

La situation énoncée apparaît en période de flux très important. Les Centres financiers ont pour objectif de procéder aux clôtures de comptes dans le mois de la demande du client. Un rappel dans ce sens sera fait auprès des Centres financiers.

En complément, nous allons exprimer un besoin informatique pour qu'une particularité soit créée pour bloquer les mouvements sur le compte à l'exception du virement du solde.

Les services traitant les réclamations seront sensibilisés aux demandes clients de remboursement de frais suite à une clôture de compte afin de rembourser les frais postérieurs à la demande de clôture.



Répétition de l'indu (article 1376 du code civil)

Lorsqu'un Centre financier impute par erreur un crédit sur un compte de dépôt, il le reprend ensuite, sans le consentement exprès du titulaire du compte, en usant de deux arguments : la non-réponse à la lettre de mise en demeure de remboursement qui vaudrait consentement à la reprise d'avoir et/ou l'article 1376 du code civil qui régit la répétition de l'indu. Or, en droit français, le silence ne vaut accord que si un texte de loi le prévoit, ce qui n'est pas le cas en l'occurrence. De plus, La Banque Postale ne peut pas se servir de la loi civile pour s'attribuer des pouvoirs que seule une autorisation judiciaire pourrait lui donner.

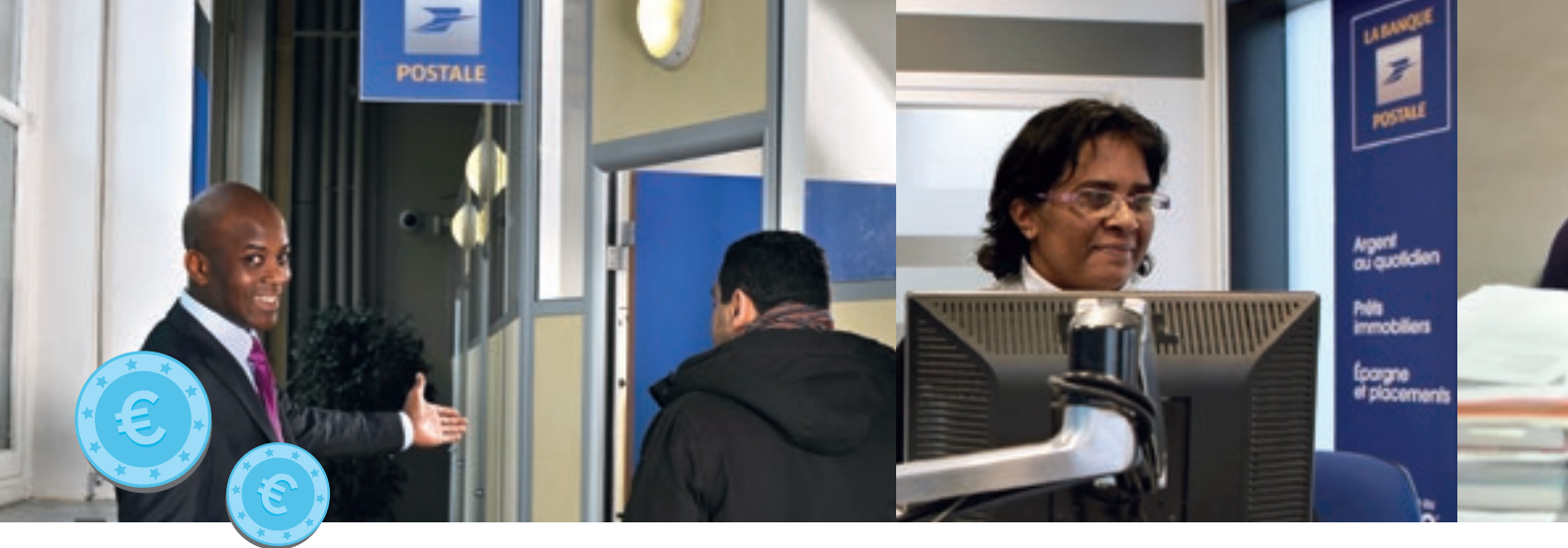
Le cas type est celui d'une erreur de saisie, qui aboutit au crédit sur le compte de Mme X. d'un chèque émis au bénéfice de M. Y. Lorsque ce dernier, inquiet de ne pas voir apparaître le crédit sur son compte, se manifeste auprès du Centre financier, ce centre rectifie son erreur au profit du plaignant. Puis, le Centre financier s'adresse à Mme X. pour lui expliquer le problème et lui demander la restitution de l'argent. Souvent cet argent a été rapidement retiré du compte et Mme X. ne répond pas à la demande de La Banque Postale, qui met alors le compte à découvert en effectuant une reprise d'avoir. Outre le problème d'absence de fondement contractuel et légal, la reprise d'avoir peut générer un découvert et la perception de frais bancaires.

Lorsque le Médiateur est saisi de ce type de litige, il est contraint de constater que La Banque Postale, qui n'a pas de pouvoir judiciaire, ne peut mettre en œuvre, sans autorisation du juge, une répétition de l'indu (article 1376 du code civil) et ne peut pas débiter le compte de ses clients sans leur autorisation préalable. La somme reprise doit donc être restituée.

Ce problème semble pouvoir être résolu en rappelant aux Centres financiers que, pour mouvementer les comptes de dépôt, le banquier doit disposer d'une autorisation de son client, directe ou par application des dispositions de la convention de compte courant postal. À défaut, seule une autorisation judiciaire permet de débiter le compte d'un client.

Réponse de La Banque Postale

Le Médiateur saisit La Banque Postale sur la pratique consistant à mouvementer les comptes clients pour reprendre des sommes imputées à tort au crédit du compte à la suite d'une erreur matérielle, le plus souvent d'origine informatique.



Cette pratique usuelle des Centres financiers serait inappropriée sur le plan réglementaire puisqu'elle ne s'appuierait pas sur le consentement contractuel du bénéficiaire du compte ayant reçu la somme induue, tout en générant potentiellement des incidents sur la vie du compte (découvert et/ou perception de frais).

Dans un contexte où c'est bien La Banque Postale, agissant en qualité de teneur de compte, qui procède à ce type de régularisation sur le compte de ses clients, il convient de considérer que cette pratique ne relève pas du champ de « la répétition de l'indu », pour lequel c'est directement le bénéficiaire de l'erreur matérielle qui est assigné en restitution d'un paiement indu.

La possibilité offerte aux banques de passer une opération au débit du compte d'un client au titre d'une correction d'une erreur matérielle, ne se fonde donc pas sur la notion de répétition de l'indu mais sur la relation contractuelle existant entre la banque et son client.

En effet, au titre de la convention de compte la banque est tenue de reporter avec exactitude et diligence les opérations portées au débit et au crédit du compte, de telle sorte que le client puisse, en permanence, avoir une connaissance exacte du solde de ce dernier.

Cette analyse est confirmée par la jurisprudence qui retient :

- que la banque commet une faute en réalisant une opération ne reflétant pas la réalité comptable (dans l'espèce : porter au crédit du compte d'un client une opération dont il n'est pas le véritable bénéficiaire)^[1] ;
- qu'il appartient au client « d'établir qu'il avait pu se méprendre sur ses droits et dépenser de bonne foi les sommes portées sur son compte »^[2].

Ainsi, logiquement, la jurisprudence ne fait naître aucun droit d'une erreur matérielle dans le cadre de l'exécution d'une convention de compte, sauf si le client établit qu'il a pu, de bonne foi, être induit en erreur sur ses droits.

En présence d'une erreur strictement matérielle, la banque apparaît donc fondée à corriger d'office cette erreur en vue de redonner à ses clients une image fidèle de leur réalité comptable et cette analyse correspond d'ailleurs à une pratique de Place, évoquée dans une circulaire du Comité Français d'Organisation et de Normalisation Bancaires du 1^{er} août 2011 (n° 2011/232).

Enfin, sous un angle purement opérationnel, force est de constater que les échanges de flux automatisés (banque à banque ou client vers banque) ne permettent pas le plus souvent de demander l'accord préalable du client avant de procéder aux corrections d'erreurs liées aux sommes indûment imputées sur les comptes après intégration des fichiers concernés dans les systèmes de production de La Banque Postale.

Néanmoins, soucieuse de préserver l'intérêt de ses clients, La Banque Postale cherche systématiquement à les joindre lorsqu'elle procède à la correction des erreurs et que cette correction entraîne un découvert sur leur compte. Un échéancier est alors proposé au bénéficiaire du compte pour échelonner le remboursement des sommes indûment perçues.

Enregistrement d'une demande d'opposition sur formules de chèques

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, de réclamations de clients qui reprochent à La Banque Postale d'enregistrer une opposition sur des formules de chèques non précisées sur la déclaration remplie en Bureau de poste.

Lorsqu'un client se rend en Bureau de poste pour faire opposition sur des formules de chèques, le Centre financier enregistre la demande pour les formules encore détenues par le client sur les trois dernières commandes de chéquier, dans l'attente de la déclaration remplie au Bureau de poste. En effet, lorsque l'opposition est saisie en informatique guichet, le guichetier du Bureau de poste n'a pas la possibilité de transmettre au Centre financier les numéros des formules sur lesquelles le client souhaite réellement enregistrer l'opposition.

Or, dans l'attente de la réception de la déclaration d'opposition et de sa prise en compte par le Centre financier, il arrive que des formules de chèques régulièrement émises soient rejetées pour le motif « opposition » alors que le client ne l'avait pas demandé. Cette situation oblige le client à effectuer des démarches, engendre parfois des frais et peut aussi entraîner des complications avec les bénéficiaires des chèques concernés (doutes sur l'honorabilité du présentateur, refus d'accepter les autres chèques...).

[1] Tribunal d'Instance de Marseille, 1^{er} juin 2012.

[2] Cour de cassation, Chambre commerciale 13 mars 2001.



Par conséquent, il semblerait opportun que, lors de l'enregistrement de la demande d'opposition en Bureau de poste, le guichetier soit en mesure de transmettre de suite au Centre financier les numéros de formule sur lesquels le client demande l'enregistrement de l'opposition et que, par conséquent seules ces formules de chèques soient réellement concernées par l'opposition.

Réponse de La Banque Postale

Les solutions techniques mises à disposition des guichetiers ne permettent pas de prendre en compte en temps réel l'opposition sur un chéquier ou sur des formules de chèque. Le processus prévoit :

- l'envoi d'un message au Centre financier *via* le transactionnel sans les précisions souhaitées des formules entraînant le blocage des trois dernières commandes de chéquier et des rejets possibles de chèques remis à l'encaissement ;
- l'envoi d'un formulaire papier au Centre financier décrivant les références du chéquier ou des formules à bloquer avec délai de mise en œuvre.

Afin de garantir une meilleure prise en charge de l'opposition chèques en bureau, une demande d'évolution des outils, va être présentée afin de renforcer la qualité de service et la satisfaction client tout en améliorant la maîtrise des risques.

Rachat de prêt

Le Médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, de réclamations de clients qui contestent le fait que La Banque Postale ait prélevé la première échéance de remboursement de leur rachat de prêt le même mois que le dernier prélèvement présenté par leur ancienne banque. Ces clients font état de la promesse de leur Conseiller bancaire de faire en sorte que la première échéance de remboursement de La Banque Postale n'intervienne que le mois suivant le remboursement du prêt à leur ancien établissement.

L'étude des dossiers fait ressortir que les Conseillers appliquent une ancienne méthode consistant à demander le décaissement du prêt à une date très proche du quantième choisi pour le prélèvement des échéances. Ceci avait pour effet de décaler d'un mois la date du premier prélèvement. Or, le nouveau logiciel utilisé génère l'entrée en amortissement du prêt immédiatement, c'est-à-dire dès son décaissement. Certes, il est prévu la possibilité de demander le report de paiement de la première échéance. Une annotation manuscrite demandant ce report doit être portée sur la demande. Toutefois, cette possibilité ne semble pas toujours connue

des Conseillers et, de plus, il n'est pas certain que les conséquences de ce report soient parfaitement expliquées au client, notamment le surcoût résultant des intérêts générés par le report.

Par ailleurs, lorsque le report n'a pas été demandé avant le décaissement des fonds, les services crédit indiquent être dans l'impossibilité technique de procéder au report de paiement de la première échéance *a posteriori* et ils ne proposent aucune solution au client qui se retrouve en difficulté financière. Cette situation, outre la gêne, parfois importante, occasionnée par le double débit d'une échéance des deux établissements, affecte négativement l'image de La Banque Postale auprès de ces nouveaux clients.

C'est pourquoi, il paraîtrait nécessaire de rappeler aux Conseillers bancaires les consignes à appliquer lorsque la situation financière de leurs clients ne leur permet pas d'assumer une double échéance et de préciser aux services crédit des Centres financiers les solutions à mettre en œuvre pour venir en aide à ces nouveaux clients mis en difficultés par un rachat de crédit mal maîtrisé.

Réponse de La Banque Postale

Dans les opérations de rachat de créances externes, le processus défini chez La Banque Postale permet l'anticipation de la prise en charge du capital restant dû à 3 mois. Les pratiques d'instruction avant la mise en place du nouveau logiciel permettaient de décaler d'un mois la mise en place du démarrage de l'amortissement. Depuis le déploiement de celui-ci, il a été demandé aux Conseillers de modifier leurs pratiques et de caler la date de mise en place du rachat au mieux pour le client selon la complétude de leur dossier.

Dans le cadre du projet « gestion des crédits » mené en interne, il est également étudié la mise en place de virement interbancaire qui permettrait d'éviter les délais d'encaissement des chèques de remboursement anticipé à l'ordre des banques concurrentes envoyés aux clients. Ce délai d'encaissement est la cause principale de ces doubles échéances que doivent parfois supporter les clients.





Traitement d'une anomalie d'adresse

Les Centres financiers procèdent régulièrement à la mise à jour des adresses des comptes courants et d'épargne en croisant le fichier adresse des comptes avec un fichier fourni par le Service National de l'Adresse (SNA). Or, ce dernier fichier n'est pas toujours complet. De ce fait, certaines adresses sont corrigées à tort, ce qui peut parfois conduire à la non-réception, par les clients, de leurs relevés ou de leurs chèquiers et entraîne, dans tous les cas, le mécontentement des titulaires de comptes. De plus, malgré la rectification du Centre financier, le problème se reproduit à l'occasion du nouveau balayage informatique par le fichier du SNA.

Actuellement, les services réclamations des Centres financiers ne paraissent pas en mesure de traiter ces litiges autrement que par une rectification manuelle de l'adresse sur les fichiers du centre, qui doit être réitérée après chaque passage du logiciel, sur nouvelle réclamation du client.

Il semblerait utile de préciser que le Service National de l'Adresse met à disposition un vérificateur d'adresse, logiciel permettant de s'assurer de la conformité d'une adresse par rapport aux normes de l'adressage et de confronter l'adresse d'un client (nom de la voie par exemple) avec le fichier adresse du SNA, pour identifier une divergence éventuelle.

En cas de divergence, le SNA doit être saisi, soit pour confirmer que l'anomalie constatée n'a pas d'incidence sur le bon acheminement du courrier, soit pour procéder à la rectification de son fichier, après avoir effectué les vérifications nécessaires. Seule cette action peut permettre de répondre avec pertinence à la réclamation du client et de corriger l'anomalie éventuelle de façon pérenne.

Il paraîtrait, en conséquence, souhaitable que soit mise en place une procédure permettant aux Centres financiers d'identifier le problème et de faire procéder aux corrections nécessaires par le SNA, soit à leur niveau, soit en saisissant un correspondant dédié et identifié au siège de la Banque, qui pourrait également être le correspondant du Médiateur pour ce type de litiges.

Réponse de La Banque Postale

La mise à jour des adresses est réalisée soit à travers la saisie en Centre financier, soit la saisie par le client dans la BEL, soit par une application mensuelle qui s'appuie sur la *via* solution Normad pour la normalisation des adresses du SNA.

Dans le cas où l'adresse proposée par l'application n'est pas celle souhaitée par le client, l'utilisateur a la possibilité de forcer une adresse. Une adresse forcée ne fera plus jamais l'objet d'une normalisation.

Les services Vie du Compte et Réclamations vont être sensibilisés à l'utilisation de cette procédure de forçage de l'adresse. La signalisation des adresses litigieuses est aujourd'hui réalisée *via* des « fiches qualité » rédigées par les Centres financiers pour le SNA.

Une analyse de la fiche qualité est faite par le SNA, qui peut se rapprocher de la mairie concernée pour les besoins de vérification. La signalisation de fiche pourra ensuite faire l'objet d'une correction dans le fichier de référence par le SNA. Par conséquent, la correction apportée par le SNA va se propager dans les SI de ses clients.

La Direction des Opérations va initier une revue du dispositif existant afin de garantir la sensibilisation des Centres financiers sur ce sujet et la sécurisation de la transmission systématique des signalisations au SNA.





Charte de la médiation de La Banque Postale



1. La Banque Postale propose gratuitement à ses clients un service de médiation pour le règlement des désaccords qui n'auraient pas trouvé de solution auprès de ses services. La médiation bancaire est une procédure légale régie par le Code Monétaire et Financier (CMF, articles L.316-1 et L.615-2).

2. Le Médiateur est choisi par La Banque Postale en raison de sa compétence et de son impartialité.

3. En cas de réclamation, chaque client doit s'adresser en premier lieu à son bureau de poste ou à son centre financier.

En cas de désaccord sur la réponse, le client peut déposer un recours à l'adresse suivante :

La Banque Postale
Service Relation Clientèle
11 rue Bourseul
75900 PARIS CEDEX 15

4. Si, à la suite de cette procédure préalable, le litige n'est pas résolu ou s'il n'a pas été répondu à la demande écrite du client dans un délai de deux mois, le Médiateur de La Banque Postale peut, en dernier recours, être saisi. La saisine doit être réalisée par écrit à l'adresse suivante :

Le Médiateur de La Banque Postale
115, rue de Sèvres-Case postale G 009
75275 PARIS CEDEX 06

5. Le Médiateur de La Banque Postale peut être saisi par tout client de La Banque Postale.

6. Étant une instance d'examen amiable des réclamations, le Médiateur de La Banque Postale ne peut plus être saisi lorsqu'une procédure judiciaire est engagée ou un jugement prononcé. La saisine préalable du Médiateur entraîne la suspension, jusqu'à la signification de l'avis, de tout recours judiciaire initié par La Banque Postale, à l'exception des actions intentées à titre conservatoire.

7. Le Médiateur de La Banque Postale est tenu de statuer dans les deux mois à compter de sa saisine. Les services concernés de La Banque Postale communiquent au Médiateur toutes les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier, dans le délai maximum de 15 jours suivant sa demande. La prescription des actions relatives au litige porté à la connaissance du Médiateur de La Banque Postale est suspendue à compter de la saisine et ne recommence à courir qu'à compter de l'avis rendu

par le Médiateur de La Banque Postale. Les avis du Médiateur de La Banque Postale sont formulés par écrit et motivés.

8. Le client ou La Banque Postale ne sont pas obligés d'accepter les avis formulés par le Médiateur de La Banque Postale et demeurent libres de porter le litige devant la juridiction compétente.

9. La médiation prend fin en cas d'approbation des deux parties ou de refus d'une ou des parties de la recommandation formulée par le Médiateur ; ou, en cas de décision, signifiée par le demandeur, de mettre un terme à la procédure de médiation.

10. Le Médiateur de La Banque Postale est tenu au secret professionnel. Les constatations et les déclarations que le Médiateur de la Banque Postale recueille ne peuvent être ni produites ni invoquées dans une procédure judiciaire sans l'accord express du client et de La Banque Postale.

11. L'activité du Médiateur de La Banque Postale est encadrée par le Comité de la Médiation Bancaire, garant de son indépendance. Le Médiateur de La Banque Postale établit chaque année un compte rendu d'activité qui est transmis au Gouverneur de la Banque de France et au Président du Comité consultatif du secteur financier, ainsi qu'au Président du Conseil de Surveillance de La Banque Postale et au Président du Directoire de La Banque Postale.

Cette charte a été actualisée en date du 1^{er} octobre 2013 en application de la recommandation 2013-01 du Comité de la Médiation Bancaire du 30 avril 2013.

POUR VOS LITIGES NON RÉSOLUS AVEC LA BANQUE POSTALE : LE MÉDIATEUR

Le Médiateur est le dernier recours amiable en cas de litige après que toutes les voies de recours interne aient été sollicitées.

Saisir prématurément le Médiateur n'accélétera pas le traitement de votre litige.

À quel moment saisir le Médiateur ?



- 1 En cas de litige, adressez votre réclamation à votre bureau de poste ou à votre centre financier. En cas de désaccord sur la réponse, vous pouvez déposer un recours à l'adresse suivante : La Banque Postale - Service Relation Clientèle - 11 rue Bourseul - 75900 PARIS CEDEX 15.
- 2 Si, à la suite de cette procédure préalable, vous n'avez pas reçu de réponse dans les deux mois ou si celle-ci ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le Médiateur de La Banque Postale.
- 3 Constituez un dossier complet : lettre exposant les motifs du litige, photocopies des pièces justificatives, correspondances avec la Banque. Adressez votre dossier complet à l'adresse suivante :

Le Médiateur de La Banque Postale
115 rue de Sèvres - Case Postale 0 009
75275 PARIS CEDEX 06

Le Médiateur de La Banque Postale exerce sa fonction en toute indépendance, dans le cadre de la Charte de la Médiation disponible dans votre bureau de poste ou votre centre financier.

Que se passe-t-il après la saisine du Médiateur ?

- 1 Vous recevez un accusé de réception indiquant si votre dossier peut faire l'objet d'une médiation. Dans le cas contraire, votre dossier est orienté vers le service compétent de La Banque Postale.
- 2 Votre dossier est instruit à partir des éléments communiqués par vous-même et par les services de La Banque Postale.
- 3 Le Médiateur analyse en droit et en équité la demande de médiation et il rend un avis écrit dans un délai de deux mois.
- 4 L'avis du Médiateur vous est communiqué ainsi qu'au service avec lequel vous avez un litige. Il est également transmis au Président du Directoire de La Banque Postale.



BANQUE ET CITOYENNE



Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance
au capital de 3 413 734 750 euros
Siège social et adresse postale :
115, rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06
RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance,
immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.
labanquepostale.fr