



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 57290

Texte de la question

M. Francis Hillmeyer demande à M. le ministre délégué à l'industrie comment il compte pousser La Poste à régler les litiges déjà anciens qui l'opposent à ses clients qui s'estiment lésés dans l'opération dite « harpon » qui avait permis à La Poste de placer dans des conditions abusives et dolosives, le fameux « Bénéfic Caléis » et autre GMO. Il y a en effet toujours des milliers de personnes qui attendent réparation, la majeure partie étant des personnes âgées. Quelques dossiers ont été réglés, mais cela se fait au compte-gouttes et de façon tout à fait aléatoire. Forte de son nouveau statut et des agréments qui lui permettent à présent de commercialiser des prêts immobiliers et les autres services bancaires, La Poste devrait mettre fin avec honneur et célérité à ces différends qui ternissent sa réputation.

Texte de la réponse

La Poste a commercialisé à partir de 1999 un fonds à formule dénommé Bénéfic. La performance de ce fonds en fonction du CAC 40 était connue à l'avance, il assurait aux épargnants un rendement fixe garanti de 23 % sur trois ans dans l'hypothèse d'une progression du CAC 40 sur la période ; en cas de baisse du CAC 40 sur la période, il offrait une performance égale à celle du CAC 40 plus 23 points. Les tranches de Bénéfic arrivées à échéance se sont soldées par une perte en capital dans la mesure où le CAC 40 avait baissé de plus de 23 %. Le fonds a cependant bien amorti de 23 % la baisse du CAC 40, en permettant aux épargnants de limiter leurs pertes. Très attentif à ce dossier - tout en étant soucieux de ne pas interférer avec les procédures judiciaires en cours - le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie a demandé à La Poste d'étudier de façon personnalisée les demandes d'indemnisation, en vérifiant qu'elle avait correctement rempli son devoir de conseil, notamment en informant les clients qu'il s'agissait d'un produit à risque. Dans le cas contraire, La Poste devra réparer les conséquences d'éventuelles erreurs de conseil. La Poste a mis en place, depuis mai 2003, un dispositif de traitement centralisé des réclamations. Aujourd'hui, le bilan de ce dispositif est le suivant : le placement a été souscrit par 300 000 clients sur les 12 millions de clients actifs des services financiers de La Poste, soit par 2,5 % d'entre eux. Au total, La Poste a enregistré quelque 14 000 réclamations sur les cinq tranches de Bénéfic, soit 4,6 % environ du nombre de souscripteurs. 2 000 dossiers clients ont d'ores et déjà fait l'objet d'une indemnisation sur décision de La Poste, soit plus 14 % des dossiers reçus. Enfin, bien évidemment La Poste, comme elle s'y est engagée publiquement depuis le début et en cohérence avec sa méthode de traitement des réclamations, reste tout à fait disposée à étudier tout dossier de réclamation qui lui serait transmis. En cas de désaccord persistant, les clients de Bénéfic peuvent également s'adresser au médiateur de La Poste.

Données clés

Auteur : [M. Francis Hillmeyer](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 57290

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 février 2005, page 1247

Réponse publiée le : 13 décembre 2005, page 11599