

# BPOST BANQUE : DISPARITION D'UNE BANQUE INCLUSIVE

JUIN 2024

Nos services



Envoyer et recevoir vos colis



BNP PARIBAS  
FORTIS

ria

Transfert d'argent à travers le monde



Toutes les cartes



bpost  
powering bpostgroup

Heures d'ouverture

	L	M	M	J	V	S	D
Service client	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		
Service courrier	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		
Service colis	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		
Service banque	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		
Service banque	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		
Service banque	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		
Service banque	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		
Service banque	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		
Service banque	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h	09h-18h		

www.bpost.be



Intervention de l'usager

Tous les services

Financité

Les client·e·s de bpost banque, désormais chez BNP Paribas Fortis, ne bénéficieront plus des mêmes services. Cette analyse vise à déterminer de quelle façon les client·e·s seront désormais servi·e·s et si la fusion de BNP Paribas Fortis avec bpost banque est réellement bénéfique.

En quelques mots :

- Il apparaît que les client·e·s qui sont orienté·e·s vers les bureaux bpost ont un profil que l'on pourrait qualifier de financièrement peu attractif pour la banque
- La décision de BNP Paribas Fortis de supprimer les appareils de self-banking encore présents fin 2023 dans les bureaux de bpost est une mauvaise nouvelle pour la clientèle.
- Le transfert des comptes des client·e·s de bpost banque vers BNP Paribas Fortis a connu des débuts chaotiques.

**Mots clés liés à cette analyse** : service bancaire de base, inclusion financière

## Introduction

C'est en 1995 que la Banque de la Poste vit le jour grâce à une association entre la Générale de Banque (actuellement BNP Paribas Fortis) et la Poste (actuellement bpost). En 2001, la Poste céda à Fortis Banque 50% de ses parts au capital de la Banque de la Poste, le CEO de l'époque déclarant que la Poste n'avait pas vocation à exercer le métier de banquier. C'est finalement en 2012 que la Banque de la Poste devint bpost banque après que La Poste eut elle-même décidé un peu plus tôt de s'appeler bpost.

Près de 30 ans plus tard, Bpost banque n'est plus ! L'enseigne a disparu début 2024 et son million de client·e·s a été transféré chez BNP Paribas Fortis. Cette intégration fait suite à la cession par bpost de sa participation de 50% au capital de bpost banque à BNP Paribas Fortis qui en détenait déjà la moitié. Le nouveau partenariat commercial entre les deux parties prévoit que bpost, dorénavant agent de BNP Paribas Fortis, fournira une partie des services financiers de BNP Paribas Fortis grâce à son réseau de bureaux de poste.

## 1 Une offre de services bancaires à deux vitesses

Avec la disparition de bpost banque, BNP Paribas Fortis a revu son offre de comptes à vue. Si son compte en ligne Hello Pack ne change pas<sup>1</sup>, deux nouveaux comptes à vue ont fait leur apparition, remplaçant ainsi les comptes proposés précédemment par les deux banques : le Pack Easy Go (2 euros /mois) et le Pack Easy Guide (5,50

<sup>1</sup> Compte gratuit destiné aux client·e·s qui font toutes leurs opérations en ligne

euros/mois). Avec ces deux nouveaux comptes, davantage de services sont proposés en options payantes que par le passé. Les personnes qui utilisaient jusqu'à présent le compte Postchèque qui comprenait 24 transactions manuelles par an ne peuvent plus effectuer que 6 opérations manuelles par an, chaque transaction supplémentaire coûtant 2 euros. Si elles souhaitent pouvoir effectuer davantage d'opérations manuelles, il leur faut choisir l'option à 5 euros par mois pour un nombre illimité d'opérations (option qui est proposée gratuitement en 2024).

A l'automne 2023, chaque client·e a reçu un courrier l'informant du nouveau compte que la banque lui destinait. Le choix s'est fait à partir d'une analyse (19 paramètres) du profil et des services bancaires que chaque client·e avait utilisés jusqu'alors ou est susceptible de souscrire à l'avenir. Le courrier ne fournissait aucune information sur l'autre compte proposé par BNP Paribas Fortis, ni sur la procédure à suivre pour éventuellement changer de compte. En l'absence de réaction des destinataires du courrier, c'est l'option choisie par la banque qui s'est donc appliquée.

*Le choix du compte n'est pas neutre puisqu'il détermine le point de contact de chaque client·e.*

Le choix du compte n'est pas neutre puisqu'il détermine le point de contact de chaque client·e : les client·es Easy Go ont dorénavant pour seuls contacts les employé·es des bureaux bpost qui sont accessibles aux heures d'ouverture habituelles, tandis que les client·es Easy Guide ont accès aux agences BNP Paribas Fortis.

Il apparaît que les client·es qui sont orienté·es vers les bureaux bpost ont un profil que l'on pourrait qualifier de financièrement peu attractif pour la banque, c'est-à-dire des personnes peu consommatrices de services financiers au-delà d'un compte bancaire et d'un compte d'épargne. Sont ainsi concernées les personnes sans travail, les bénéficiaires du CPAS, des étranger·ère·s.... En revanche, les personnes qui peuvent souscrire des produits d'assurance, d'investissement ou un crédit hypothécaire (produits qui génèrent des commissions) ont accès sur rendez-vous aux agences de BNP Paribas Fortis et à son personnel spécialisé.

Il est indéniable que pour les personnes qui ne sont pas à l'aise avec le numérique, un accès aisé aux 656 bureaux de bpost aux horaires plus étendus que ceux de la plupart des agences, bancaires ainsi que la possibilité d'effectuer des opérations au guichet, constituent bien une offre bancaire de proximité recherchée par une partie de la population.

En revanche, la décision de BNP Paribas Fortis de supprimer les appareils de self-banking encore présents fin 2023 dans les bureaux de bpost est une mauvaise nouvelle pour la clientèle. Certaines personnes, peu à l'aise avec le numérique, avaient choisi bpost banque en raison notamment de la présence de ces appareils qui leur permettaient notamment de payer leurs factures en toute autonomie. Alors que BNP Paribas Fortis a orienté les client·es qui utilisaient les services de self-banking et qui effectuent encore des opérations manuelles vers le compte Easy Go et les bureaux bpost, il

apparaît aberrant d'avoir supprimé les imprimantes qui permettaient un accès facile aux extraits de comptes, et cela autant de fois que nécessaire, et aux automates qui permettaient d'effectuer des virements et de gérer ses domiciliations. Des appareils récents avaient été installés par bpost banque dans la plupart des bureaux de poste en 2021-2022. Pourquoi les avoir mis au rebut ?

De manière générale, le retrait d'espèces au guichet est devenu plus difficile. Les sommes qui peuvent être retirées en espèces sont dorénavant limitées à 2 999 euros alors qu'il était auparavant possible de retirer de son compte des montants plus élevés moyennant un préavis de 3 jours.

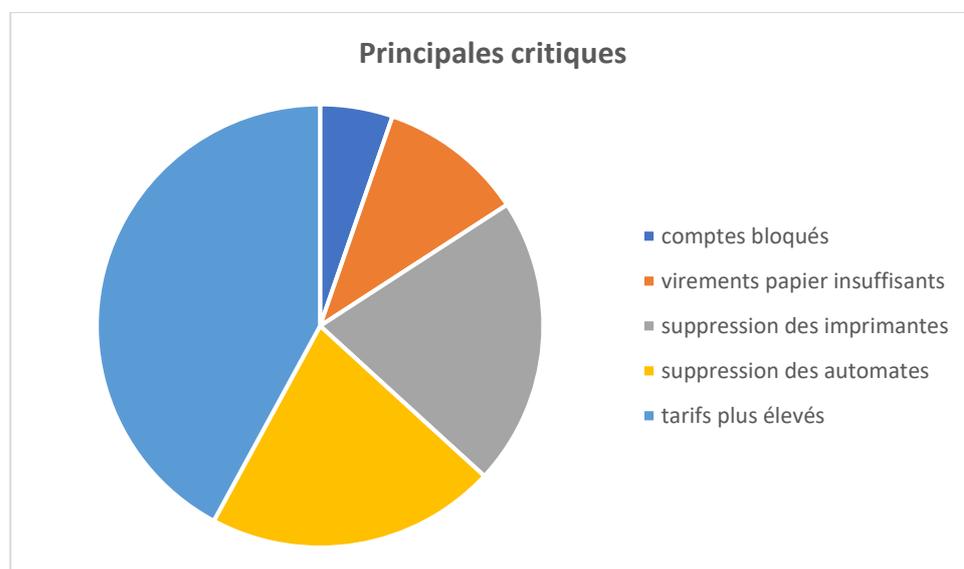
## 2 Une migration qui ne s'est pas faite sans accroc

Le transfert des comptes des client·e·s de bpost banque vers BNP Paribas Fortis a connu des débuts chaotiques. Afin d'identifier les difficultés rencontrées, Financité a publié en février 2024 un questionnaire sur son site web. Nous avons reçu 42 réponses, 8 provenant de personnes qui étaient déjà client·e·s de BNP Paribas Fortis et 34 d'ex-client·e·s bpost banque. 3 répondant·e·s ont indiqué avoir préféré se tourner vers une autre banque que BNP Paribas Fortis car elles voulaient rester dans une banque publique.

8,42% des répondant·e·s se disent satisfaits de la migration contre 81,58% qui ont au contraire exprimé leur mécontentement.

Les principales critiques émises portaient sur :

- La disparition des imprimantes. Ce service a été remplacé par l'envoi d'un relevé de compte mensuel : 8 réponses /38 ;
- La disparition des automates pour effectuer des paiements. Les personnes utilisatrices de ces appareils indiquent qu'elles ont perdu leur autonomie dans la gestion de leur compte : 8 réponses /38 ;
- Le nombre insuffisant de virements au format papier inclus dans le package Easy Go pour faire face aux besoins (maximum de 6 transactions manuelles par an, toute opération supplémentaire est facturée à 2 euros l'unité): 4 réponses/38 ;
- L'augmentation des tarifs plus élevés que chez bpost banque. D'autres répondant·e·s font état des tarifs qui vont augmenter en 2025 : certaines options comme la possibilité d'effectuer des virements sous forme papier ou au guichet de manière illimitée (+ 5 euros/mois) ou l'ajout d'une carte de crédit (+ 2,25 euros/mois) sont sans supplément uniquement en 2024 : 16 réponses /38 ;
- Le blocage du compte ou de la carte de paiement : 2 réponses /38.



En ce qui concerne l'accueil dans les bureaux bpost (23 répondant·e·s concerné·e·s), les principales remarques ont porté sur :

- Les files d'attente<sup>2</sup> : 7 réponses ;
- Les réponses non satisfaisantes (partiellement ou totalement) aux problèmes soumis par les client·e·s (9 réponses) : comme obtenir son nouveau numéro de compte, changer de pack tarifaire, fermer un compte, obtenir le extraits de compte de l'ancien compte bpost banque, le fonctionnement du PC Banking et de l'application de BNP Paribas Fortis. Plusieurs répondant e s ont signalé que les employé e s étaient débordé e s et faisaient de leur mieux.

En ce qui concerne l'accueil au téléphone (13 répondant·e·s ont cherché une réponse à leurs questions via ce canal) :

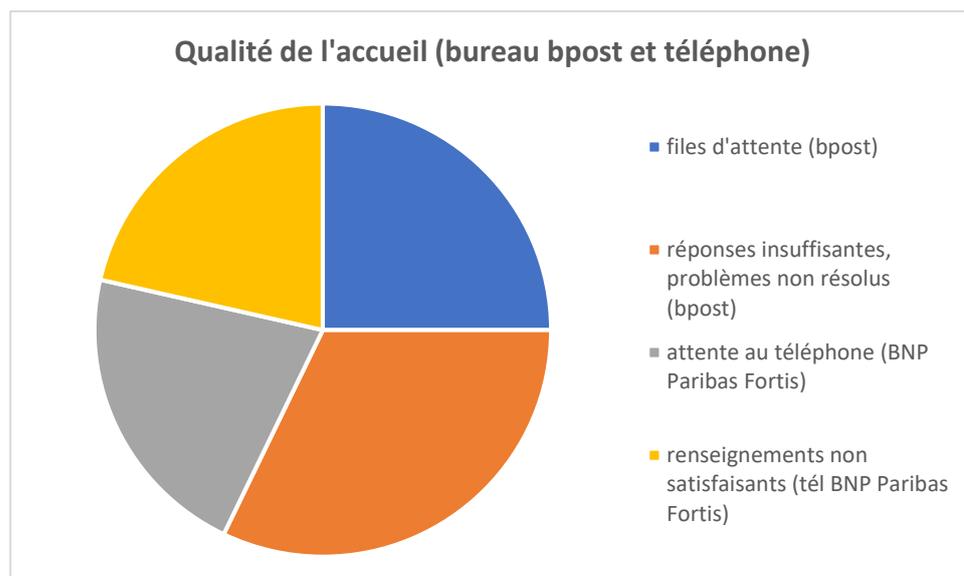
- 3 personnes étaient satisfaites du service, 1 ex-BNP Paribas Fortis et 2 ex-bpost banque. Les 3 répondant e s sont utilisateur rice s des services en ligne.
- 10 personnes sont mécontentes (toutes ex-clientes de bpost banque), qu'elles utilisent ou pas les services numériques de la banque :
  - Attente très longue, voire aucun contact possible : mentionné 6 fois ;
  - Renseignements non satisfaisants : mentionné 6 fois.

Quelques répondant·e·s ont mentionné la question qui a été à l'origine de leur appel :

- Paiements récurrents jusqu'alors effectués sur les automates de bpost banque et qui n'ont plus été exécutés ;

<sup>2</sup> La presse s'en est fait l'écho. Voir Clout A., « Pas très sécurisé tout ça ! » : dans la file avec les laissés-pour-compte de l'ex-banque de la poste, Le Soir, 05/03/2024, <https://www.lesoir.be/572510/article/2024-03-05/pas-tres-securise-tout-ca-dans-la-file-avec-les-laiesses-pour-compte-de-lex>

- Virement effectué à partir de l'ancienne banque et qui n'aurait pas été exécuté ;
- Volonté de changer de type de compte. La personne concernée n'était pas d'accord avec la proposition faite par la banque par défaut, elle a dû se rendre en agence après appelé la banque ;
- Accès aux extraits de compte de bpost banque.



Compte tenu de la disparition des automates et du tarif élevé des transactions manuelles en illimité à partir de 2025, nous avons inclus dans notre questionnaire une question sur la connaissance du service bancaire universel (SBU), compte qui s'adresse aux personnes qui n'utilisent pas du tout la banque en ligne.

Sur les 12 répondant·e·s :

- 4 avaient entendu parler du SBU (3 ex-client·e·s bpost banque et 1 ex-client e BNP Paribas Fortis) ;
- 8 ne connaissaient pas le SBU (tous ex-client·e·s de bpost banque).

Comme indiqué par l'un e des répondant e s, le SBU est loin d'être gratuit, alors que toutes les opérations de base étaient gratuites chez bpost banque si on utilisait les automates ou les canaux digitaux<sup>3</sup>. En 2023, le SBU de bpost banque coûtait 51 euros par an (4,25 euros par mois) avec la possibilité d'imprimer les extraits de compte gratuitement grâce aux imprimantes. Chez BNP Paribas Fortis, le SBU coûte désormais 5 euros par mois auquel il faut rajouter les frais d'envoi des extraits de compte par voie postale puisqu'il n'y a plus d'imprimante, soit actuellement 2,43 euros

<sup>3</sup> Compte bcompact

par extrait de compte<sup>4</sup>.

Face aux critiques, la banque a fait savoir qu'il n'était pas surprenant que des obstacles surgissent lors de la transition de centaines de milliers de clients, mais qu'elle avait réagi en augmentant de 30 % la capacité de son centre d'appels et en mobilisant du personnel dans les bureaux bpost pour aider les clients à installer la nouvelle application bancaire : « Même si seulement un très petit pourcentage de clients est confronté à des problèmes, en raison du nombre élevé absolu, des files d'attente se forment tant au téléphone que dans les agences ».

Au fil des jours, les problèmes techniques ont peu à peu été résolus. Mais est-ce que les anciennes client·e·s de bpost banque qui avaient choisi cette banque pour son caractère inclusif s'y retrouvent ?

### 3 Bpost banque, une banque à part ?

*La clientèle de bpost banque était souvent âgée, peu à l'aise avec le numérique ou précarisée.*

La clientèle principale de bpost banque était principalement constituée de personnes âgées peu à l'aise avec le numérique et/ou précarisées avec un profil aux antipodes de celui recherché par BNP Paribas Fortis. Comme rappelé par exemple par l'association Lire et Ecrire<sup>5</sup>, les services offerts par bpost banque permettaient aux client·e·s peu lettré·e·s et peu numérisé·e·s de gérer leurs affaires bancaires en toute autonomie.

Bpost banque ne refusait pas de client·e·s. Il semble que tou·te·s les client·e·s de bpost banque n'ont pas été repris·e·s par BNP Paribas Fortis, par exemple des personnes qui ont connu une faillite dans le passé ou ont une adresse à l'étranger. Bpost banque détenait près d'un quart des services bancaires de base ouverts en Belgique ce qui, rapporté au nombre total de clients, en faisait la première banque inclusive du pays. Est-ce que ces profils continueront à être servis dans l'avenir ?

Bpost continue d'offrir des services aux plus précarisé·e·s qui ne font pas partie de l'accord avec BNP Paribas Fortis comme les cartes prépayées bpost ou la possibilité de régler ses factures en espèces au guichet. Pour accéder à ce service, qui coûte 3,65 euros par transaction, la facture doit mentionner une communication structurée et le montant à payer ne doit pas dépasser 1 000 euros, avec un maximum de 2 000 euros par mois. Ce système ne permet pas de couvrir toutes les factures (exemple des loyers élevés à Bruxelles).

<sup>4</sup> 1 euro par extrait + frais de port par enveloppe

<sup>5</sup> LOCMANT C. *Le rachat de la banque bpost par BNP, un nouveau coup dur pour les clients peu lettrés et peu numérisés ?* Lire et Ecrire, février 2024, [https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/le\\_rachat\\_de\\_la\\_banque\\_bpost\\_par\\_bnp.pdf](https://lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/le_rachat_de_la_banque_bpost_par_bnp.pdf)

Le rachat de bpost banque a aussi un impact sur le personnel de bpost. On peut aussi à cet égard parler d'une banque à deux vitesses. Avec l'intégration dans BNP Paribas Fortis, le personnel statutaire et contractuel de bpost SA (actif ou retraité) a perdu la réduction sur les frais administratifs du compte courant, ainsi que des avantages sur les fonds d'investissement, les assurances et les prêts. Chez bpost, les employés sont multifonctions : partenaire de la DIV pour les plaques d'immatriculation, collecteur et distributeur de colis et du courrier, partenaire de RIA pour les envois de fonds à l'étranger et banquier, mais sans bénéficier du niveau de salaire et des avantages de la commission paritaire du secteur bancaire alors que cette activité leur prend plus de temps qu'à l'époque de bpost banque.

Comme rappelé par le professeur d'économie Didier Van Caillie « BNP Paribas, avec ce rachat, réalise une espèce de coup de maître, d'un point de vue tactique et stratégique. »<sup>6</sup>

*Anne Fily*  
*Juin 2024*

<sup>6</sup> KANDILAPTIS A. *Bpost banque : la privatisation de trop ?*, 05/05/2021, Liège Université Studiobus, [https://www.studiobus.uliege.be/cms/c\\_6620819/fr/bpost-banque-la-privatisation-de-trop](https://www.studiobus.uliege.be/cms/c_6620819/fr/bpost-banque-la-privatisation-de-trop)

## Recommandations Financité

En lien avec cette analyse, le mémorandum Financité *« 52 propositions pour une finance au service de l'intérêt général, proche et adaptée aux citoyen·ne·s »*<sup>7</sup> plaide pour.

Les banques disposant du monopole des dépôts de par la loi, elles ont en contrepartie des obligations de service vis-à-vis de leur clientèle. Que l'on habite dans une commune pauvre ou riche, rurale ou urbaine, tout le monde devrait donc pouvoir accéder à un service bancaire de proximité qu'il faudrait inscrire dans la loi bancaire sur la base des principes suivants :

- une distance maximale à parcourir prenant en compte les différents moyens d'accès des personnes « non digitalisées » ;
- des solutions variées prenant en compte les besoins de la population : agence fixe, agence mobile, visites à domicile, etc ;
- des services bancaires par téléphone dans toutes les banques afin de pouvoir au minimum effectuer des virements et connaître la situation de son compte ;
- un véritable service téléphonique d'aide avec accès direct à des employé·e·s (et non un centre d'appels automatisé) spécialement formés à l'écoute, qui pourront répondre aux questions des personnes confrontées à des difficultés. Ces employé·e·s devraient disposer d'un temps raisonnable pour répondre aux questions.
- Prévoir des sanctions dissuasives contre les banques qui ne remboursent pas immédiatement leurs clients victimes de fraude qui n'ont commis aucune faute.
- Mise en place au niveau européen d'un contrôle nom-IBAN pour limiter les fraudes

Revoir le contenu des opérations incluses dans le service bancaire de base afin de l'adapter à l'évolution des besoins réels des usagers (nombre et type d'opérations) et de l'évolution de l'offre de services bancaires (digitalisation, fermeture d'agences);

Elargir les pouvoirs d'enquête de l'inspection économique afin qu'elle puisse conduire des « enquêtes – client·e mystère » dans les établissements bancaires afin de contrôler l'application de la législation sur le service bancaire de base;

<sup>7</sup> Mémorandum Financité 2024 / <https://www.financite.be/fr/news/decouvrez-notre-memorandum-en-vue-des-elections-2024>

Faire connaître le service bancaire de base auprès des publics cibles de manière à ce qu'ils soient pleinement informés de leurs droits ;

Appliquer dans toutes les banques mêmes règles en matière de documents nécessaires à l'ouverture d'un compte, c'est-à-dire celles rédigées en concertation entre le secteur bancaire et les autorités, et ne pas exclure certaines parties de la population notamment les réfugié·e·s et les demandeur·euse·s d'asile;

Mettre fin aux pratiques discriminatoires visant à exclure certaines catégories de la population. Pour cela, les autorités doivent s'assurer que les règles en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ne sont pas utilisées abusivement par les banques pour exclure des client·e·s potentiel·le·s, souvent financièrement peu intéressants ou des clients existants ;

Simplifier le système d'introduction de plainte auprès de l'ombudsman financier afin de l'adapter au public auquel il est destiné, notamment les personnes précarisées éligibles au service bancaire de base. Profiter de la révision de la directive PAD (sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base) pour introduire la portabilité des numéros de compte bancaire, afin de permettre aux consommateurs de changer plus facilement de banque.

## A propos de Financité

*Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter pour organiser avec votre groupe ou organisation une animation autour d'une ou plusieurs de ces analyses.*

*Cette analyse s'intègre dans une des 3 thématiques traitées par le Réseau Financité, à savoir :*

***Finance et société :***

*Cette thématique s'intéresse à la finance comme moyen pour atteindre des objectifs d'intérêt général plutôt que la satisfaction d'intérêts particuliers et notamment rencontrer ainsi les défis sociaux et environnementaux de l'heure.*

***Finance et individu :***

*Cette thématique analyse la manière dont la finance peut atteindre l'objectif d'assurer à chacun, par l'intermédiaire de prestataires « classiques », l'accès et l'utilisation de services et produits financiers adaptés à ses besoins pour mener une vie sociale normale dans la société à laquelle il appartient.*

***Finance et proximité :***

*Cette thématique se penche sur la finance comme moyen de favoriser la création de réseaux d'échanges locaux, de resserrer les liens entre producteurs et consommateurs et de soutenir financièrement les initiatives au niveau local.*

Depuis 1987, des associations, des citoyen·ne·s et des acteurs sociaux se rassemblent au sein de Financité pour développer et promouvoir la finance responsable et solidaire.

L'asbl Financité est reconnue par la Communauté française pour son travail d'éducation permanente.