

Mémo Service Clients

La livraison de numéraire par le facteur dans le cadre du COVID-19

Contexte

Durant la crise sanitaire et pendant la semaine du versement des Allocations Familiales, en cas de fermeture du Bureau de Poste/de l'Agence Postale Communale de proximité (*) et dans l'impossibilité de dépannage par l'entourage immédiat (*famille, proches, voisins*), un client pourra demander un **retrait d'argent** au facteur lors de son passage à l'adresse.



Ce service est disponible uniquement les **mercredis, jeudis et vendredis** (*jours d'activité des PDC/PPDC dans le cadre de l'organisation exceptionnelle*).

*NB : l'opération sera réalisée **au domicile** et dans la limite de 150€ par commande.*

(*) la liste des BP et APC ouverts sera transmise au Service Clients à compter du 03 Avril.

Bénéficiaire

Le client doit - être titulaire / co-titulaire d'un **Compte Courant Postal** à La Banque Postale
- être en possession d'une **pièce d'identité**
- disposer soit d'un **chèque annulé** (= *chèque barré portant la mention « annulé » au stylo*), soit d'un **RIB** (*Relevé d'Identité Bancaire*).

NB : les représentants légaux et les mandataires sont exclus.

Etape 1 : Comment s'effectue la Commande de fonds ?

Dans le **respect des gestes barrières** pour la prévention du COVID-19, le facteur :

- vérifie l'**identité** du client demandeur
- récupère le **chèque annulé** (ou le RIB)
- recueille les **informations** nécessaires (*nom, prénom et adresse du client, date, montant demandé, type et n° de compte du client*)
- remet le **récépissé** de commande au client.

Etape 2 Comment s'effectue la Livraison des fonds ?

- ❖ Le facteur se présente à l'adresse du client afin de livrer la commande de numéraire.
- ❖ Le facteur explique que **l'échange se fera à distance** pour la prévention du COVID-19.
- ❖ Le facteur invite le client à se munir :
 - de sa pièce d'identité
 - d'un papier libre et d'un **stylo personnel**.
- ❖ Le facteur, en précisant le n° de la souche du carnet de commissions correspondante, demande au client d'écrire sur le papier :

« Je certifie avoir reçu de LA POSTE [montant en €], référence : [n° souche] + [date du jour] + [nom, prénom et signature du client] ».
- ❖ Le facteur photographie :
 - ✓ la déclaration papier du client (« *Je certifie avoir reçu de LA POSTE...* »)
 - ✓ la Pièce d'Identité recto et verso du client.
- ❖ Le facteur dépose le reçu client et la pochette plastique scellée contenant les fonds :
 - soit sur le palier (**en respectant les gestes barrières** avec le client)
 - soit dans la boîte aux lettres du client.
- ❖ Le facteur conseille au client **de jeter la pochette plastique et de se laver les mains après en avoir récupéré le contenu.**

En cas d'échec : (= *refus, incapacité à écrire, déclaration caduque, pièce d'identité absente ou invalide*) le facteur ne remet pas les fonds et invite le client à refaire une demande.