



Sénior et irresponsabilité des banques

Par **ColibriCitoyen**, le **22/04/2022** à **14:42**

1 parent en perte d'autonomie + 1 ami(e) opportuniste + 1 banque irresponsable = danger grave et imminent pour la santé financière de votre proche et perte de chance d'une fin de vie digne.

La vigilance de l'entourage est une donnée fondamentale de l'équation parce que c'est la seule qui puisse permettre d'éviter la réalisation partielle ou totale du danger grave et imminent.

C'est pour éviter à d'autres de souffrir de cette situation que je voudrais partager une mésaventure qui ne peut que se renouveler de plus en plus souvent dans un contexte de population vieillissante. Dans notre cas, nous avons conscience de notre chance d'avoir pu arrêter à temps cette maltraitance psychologique mais cela ne devrait justement pas être qu'une question de chance.

- 1 parent en perte de capacités cognitives : c'est infiniment triste mais personne n'y peut rien et surtout pas le proche concerné ;
- 1 ami(e) opportuniste : malheureusement personne n'est à l'abri non plus d'une amitié toxique quelle que soit l'ancienneté de l'amitié ;
- Par contre, on se dit qu'une banque sérieuse et très connue des français depuis très longtemps ne peut être qu'un rempart contre l'abus de faiblesse vis à vis d'un client de longue date. En fait, on se rassure comme on peut quand on a de sérieux doutes malgré l'ami(e) opportuniste qui vous assure que TOUT va bien et qu'il n'y a vraiment pas lieu de s'inquiéter.

Et bien si, surtout MEFIEZ-VOUS : dans notre cas par exemple, ni les très importants retraits d'argent liquide, ni la perspective de vente de la résidence principale sans s'assurer de la capacité financière du client à se loger à l'avenir, ni la quasi absence de capacités cognitives, ni les alertes téléphoniques et écrites de la part de la famille pourtant détentrice de l'obligation alimentaire pour ne citer que les signaux les plus forts..., RIEN n'a éveillé la vigilance de la banque. Pire, des interventions ont même eu lieu sur le compte bancaire du proche sans qu'il en soit lui-même informé. Par son inaction et son manque de vigilance, la banque a par conséquent encouragé l'ami(e) à s'enfoncer dans la malhonnêteté.

Finalement, les opportunistes n'ont même pas besoin d'être des spécialistes de l'abus, ils n'ont même pas à connaître les rouages des process bancaires, il suffit juste de se prétendre altruiste et conjoint (aucune vérification par la banque de la réalité de cette affirmation en l'occurrence totalement fausse) et de suivre les conseils de la banque pour vider les comptes d'une personne. C'est aussi simple que ça.

Heureusement que les notaires et les médecins sont autrement plus professionnels que les banques : dans notre cas, c'est en effet un notaire qui s'est posé les bonnes questions puis une hospitalisation du proche qui ont permis de stopper l'escalade infernale dans l'abus financier mais aussi dans l'emprise de l'ami(e) sur le proche, emprise par ailleurs très

dommageable pour la santé mentale et physique du proche concerné. Notre parent est aujourd'hui protégé mais combien d'autres sont encore à la merci de responsables d'abus ou de simples ami(e)s opportunistes ?

Pourtant les organismes de tutelle des banques sont tout à fait conscients de la problématique. Si vous reconnaissez dans cette mésaventure une situation connue, je vous conseille fortement la lecture des documents suivants rédigés conjointement par l'AMF et l'ACPR (disponibles sur Internet). Le constat est posé de façon remarquable dans le premier (parfaite description de la zone grise par exemple, zone qui peut durer très longtemps quand on sait que l'instruction d'une demande de protection dure déjà 1 an) et le second propose des actions simples à mettre en place par les banques pour ne plus encourager ces abus :

- Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes : comment faire face au déclin cognitif des personnes âgées dans le cadre de la relation client ? (2018)

- Synthèse des ateliers du groupe de travail sur la Commercialisation de produits financiers aux personnes âgées vulnérables (avril 2021)

Le sujet est très complexe parce qu'il est difficile de trouver le juste niveau entre respect de la volonté du client et devoir de protection dû aux personnes fragilisées. Difficile mais pas impossible : les actions proposées ne sont d'ailleurs pas liées à l'âge qui n'est pas un critère déterminant pour identifier une situation de fragilité.

Or, il existe au moins une banque en France qui persiste dans son déni de responsabilité et continue de se réfugier derrière le secret bancaire. Petit indice : sans surprise son rapport RSE de 2020 ne mentionne aucune vigilance particulière en faveur des clients fragilisés. La banque affiche avec fierté ses actions externes de mécénat mais dès qu'il s'agit de relire ses process internes à la lumière des sujets de société, c'est le vide sidéral.

N'hésitez pas à faire connaître ces documents. Il en va de la responsabilité de chacun de pousser les banques à assumer leurs propres responsabilités... ce qui aurait pu permettre de garder 1 ami(e) pour la vie certes, mais surtout pour le meilleur et pas pour le pire.

ColibriCitoyen

Par **Marck.ESP**, le **22/04/2022** à **15:04**

Bonjour

[quote]

Pire, des interventions ont même eu lieu sur le compte bancaire du proche sans qu'il en soit lui-même informé[/quote]

Quelque chose m'échappe... cette personne était-elle curatrice, tutelle, simple mandataire... Ou rien de cela ?

Si elle a pu intervenir sur le compte bancaire sans procuration, vous avez là un bon début pour une action en justice.

Je ne peux pas être d'accord sur l'amalgame que vous faites avec "les banques". J'ai été une époque, de par mon poste, en charge de certains aspect de la déontologie financière dans un établissement et j'ai moi même été témoin il y a une quinzaine d'année, d'une affaire

similaire...

Le conseiller a alerté les enfants et a dû faire interrompre l'arnaque dont était victime son client. Cet employé attentif a quand même fini par se retrouver devant la brigade financière pour s'expliquer à ce sujet, suite à une plainte de son client pour ingérence.

Par **ColibriCitoyen**, le **24/04/2022 à 23:15**

Bonjour,

C'est vrai que j'ai choisi de généraliser et mettre "les banques" dans le même panier, même si je pense que certaines sont plus sensibilisées et plus en avance que d'autres sur ce sujet. Deux raisons à cela. Je n'ai justement pas voulu citer la banque concernée (mais je sais qu'elle se reconnaîtra) et aussi parce que c'est bien sur toutes les banques que je souhaite mettre la pression ; encourager celles qui ont déjà revu leurs process internes au regard des recommandations de leurs autorités de tutelle, et forcer à agir celles qui sont encore largement à la traîne. Je sais aussi par ailleurs que dans toutes les banques y compris dans celle dont je dénonce les pratiques, il y a des salariés attentifs et bien intentionnés comme il y en avait déjà il y a une quinzaine d'année. Mais je pense que cela ne devrait justement pas être une question de chance. Pour éviter d'avoir à tout miser sur la chance, la seule option c'est d'avoir des process bancaires irréprochables que devront appliquer les conseillers bancaires même non attentifs naturellement.

L'intérêt des process, c'est qu'ils s'appuient sur du réel, du concret, ils ne font pas appel à de l'affectif, ils s'appliquent quel que soit l'avis du conseiller concerné sur la question. C'est en ce sens que les études de l'AMF et de l'ACPR gagnent vraiment à être connues : tout le travail est fait en fait. Si ne serait-ce qu'une petite partie des actions proposées dans ces études étaient appliquées par "les banques", il n'y aurait plus de souci.

En publiant sur ce forum, ma motivation est double en fait :

- montrer aux familles qui vivraient le même type de situation tragique qu'il y a une issue possible avant la réalisation totale de tous les risques associés en mettant "les banques" devant leurs responsabilités.
- mettre la pression sur "les banques" pour qu'elles évoluent avec leur temps comme le leur recommandent vivement l'AMF et l'ACPR qui vont d'ailleurs continuer à pousser les banques dans cette direction.

Notre cas particulier n'a en fait qu'un intérêt très limité : il s'agit juste d'une illustration comme il y en a sans doute beaucoup d'autres d'une problématique de société qui doit être prise en compte comme telle d'autant plus encore une fois que des solutions simples existent.

Pour répondre toutefois à vos questions, cette personne n'était détentrice d'aucune mesure de protection (ni tutelle, ni curatelle...). Elle s'est juste fait établir une procuration sur compte bancaire dès que notre proche a eu développé suffisamment de troubles cognitifs mais c'est sur l'assurance-vie qu'elle a surtout oeuvré sans procuration.

Nous avons effectivement bien plus que de bons débuts pour une action en justice. Ce serait

d'ailleurs bien trop long et inintéressant de tout citer mais honnêtement, cette perspective de long terme n'est pas notre priorité : notre priorité c'est aujourd'hui à court terme de trouver chaque mois de quoi assurer une fin de vie digne à notre proche.

Par **Marck.ESP**, le **25/04/2022 à 14:28**

Bonjour

Avez vous, justement, pris conseil auprès de l'AMF ou/et l'ACPR ?

Avez vous aussi adressé une plainte au déontologue de la banque en question ?

Par **ColibriCitoyen**, le **25/04/2022 à 15:32**

Bonjour,

Merci pour vos suggestions.

Oui tout à fait. J'ai fait tout ça. C'est d'ailleurs l'ACPR qui m'a communiqué l'existence du 2ème document que je cite et qui m'a confirmé que les autorités de tutelle allaient continuer à pousser les banques à s'emparer du sujet dans leurs process internes.

Concernant plus spécifiquement notre cas, j'ai demandé conseil à l'ACPR sur des points précis en lien avec ce que le monde bancaire appellent anomalies.

J'ai aussi déposé une réclamation auprès de la banque concernée mais votre question me fait réaliser que la réponse ne provient pas du service déontologie. J'ose toutefois espérer qu'il a été consulté en interne ... si la banque concernée a bien un service déontologie.

Par **Marck.ESP**, le **25/04/2022 à 15:47**

Il y en a un

.

Par **ColibriCitoyen**, le **01/05/2022 à 00:04**

Bonjour,

Et bien, je cherche encore ! Il y a bien un service Clients et un service réclamations mais de service déontologie, je ne trouve pas. Peut-on l'interpréter comme une confirmation d'un manque de déontologie ?

Cordialement,

Par **Marck.ESP**, le **01/05/2022** à **08:41**

[quote]

la réponse ne provient pas du service déontologie.

[/quote]

Il n'y a pas de règle obligatoire dans l'organisation des établissements financiers.

Comme le responsable de la conformité des opérations (souvent la même personne), il est plutôt contactable via la direction des services clients, c'est donc à ce service qu'il faut vous adresser ou au médiateur de la banque.

"Au cas où le respect de la législation ne serait pas appliqué, le déontologue a pour mission de faire remonter auprès de sa hiérarchie les dysfonctionnements ; cette dernière sera alors amenée à intervenir auprès du personnel manquant ou bravant le règlement"

Par **youris**, le **01/05/2022** à **10:40**

colibricitoyen,

vous écrivez:

[quote]

mais de service déontologie, je ne trouve pas. Peut-on l'interpréter comme une confirmation d'un manque de déontologie ?

[/quote]

bien sur que non, la déontologie est le respect pour les personnes exerçant certaines activités publiques ou privées , les règles juridiques et morales qu'elles ont le devoir de respecter.

nul besoin d'une service de déontologie pour appliquer ces règles.

salutations