



Sénior et irresponsabilité des banques

Par **ColibriCitoyen**, le **19/04/2022 à 18:25**

Bonjour,

Ce n'est pas tant une question qu'un partage d'expériences pour éviter à d'autres séniors d'être victime d'une banque irresponsable.

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. 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.

- 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 ne peut être qu'un rempart contre l'abus de faiblesse. 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) 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)

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.

Par **morobar**, le **19/04/2022** à **18:35**

Bonjour,

[quote]

1 parent en perte d'autonomie + 1 ami(e) opportuniste + 1 banque irresponsable = danger grave

[/quote]

Vous oubliez: une famille indifférente

Par **ColibriCitoyen**, le **19/04/2022** à **19:30**

Bien au contraire, c'est parce que la famille a été très présente (trop selon l'ami(e))

opportuniste) que les abus ont pu être arrêtés !

Merci de me donner l'occasion de préciser ce point parce qu'effectivement, c'est une donnée fondamentale de l'équation pour éviter la réalisation partielle ou totale du danger grave et imminent pour la santé financière de votre proche ainsi que la perte de chance d'une fin de vie digne.

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.

Par **ColibriCitoyen**, le **19/04/2022 à 22:20**

Je ne pense pas me tromper de cible mais vous ne pouvez pas en juger étant donné que vous n'avez pas tous les éléments. Mais l'important n'est pas là en fait. La mésaventure que je raconte vient juste illustrer le propos des autorités de tutelle des banques qui reconnaissent elles-mêmes dans les documents cités que les banques doivent adapter leur processus internes pour prendre en compte les personnes fragilisées. Et si cela peut aider d'autres familles qui se reconnaîtraient dans une situation similaire, l'objectif sera atteint.

Par **Lag0**, le **22/04/2022 à 09:44**

[quote]

les banques doivent adapter leur processus internes pour prendre en compte les personnes fragilisées.

[/quote]

Bonjour,

Et comment une banque peut-elle savoir qu'une personne est "fragilisée" ?

Si je vais demain à ma banque demander un retrait de 10000€ pour me payer un week-end, serais-je considéré comme une personne "fragilisée" juste parce que je veux m'amuser avec mon argent ?

Il me semble important, au contraire, que l'on puisse rester libre de dilapider son patrimoine si telle est notre envie !

Par **amajuris**, le **22/04/2022 à 10:44**

bonjour,

mais dans les faits, dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les banques surveillent tous les mouvements de comptes inhabituels et/ou importants.

exemple personnel : fin 2021, j'ai versé sur mon compte bancaire une somme d'argent importante pour acquérir un nouvelle voiture.

dans les 48 heures qui ont suivi, la banque m'appellait pour, soit-disant, me proposer de placer cet argent, j'ai expliqué que c'était pour un futur achat.

salutations

Par **ColibriCitoyen**, le **22/04/2022 à 13:51**

Bonjour,

Bien entendu qu'il faut laisser à chacun le droit de dilapider son patrimoine si tel est son souhait ! Il vaut quand même mieux garder un toit et de quoi se nourrir non ? Ou alors il faut avoir de la famille et/ou des amis pour subvenir à nos besoins. Toutefois, même avec la meilleure volonté du monde, la famille et les amis peuvent aussi avoir des difficultés à suivre financièrement surtout lorsque l'on connaît le coût des services nécessaires autour d'une personne en perte totale d'autonomie (malgré les aides). C'est ce que j'appelle une perte de chance d'une fin de vie digne.

Je conseille vraiment la lecture du 1er document que je cite : ce que l'AMF et l'ACPR appellent la zone grise (c'est à dire la période plus ou moins longue en amont et pendant la procédure de mise sous protection, procédure qui elle-même dure déjà un an) est décrite de façon remarquable comme seule peut la décrire une personne qui a vraiment vécu cette situation. La frontière est effectivement très mince entre le droit de chacun de faire ses propres choix et le devoir de protection d'une société envers les personnes fragilisées. Comme l'écrit Amajuris, les banques ont l'obligation de collationner tout un tas d'information sur leurs clients. C'est même l'objet d'une directive européenne. Par conséquent pendant toute la zone grise, les banques peuvent avoir beaucoup d'indices pour détecter une situation anormale.

Sans avoir vécu cette situation extrêmement complexe, c'est vrai que l'on ne peut pas s'imaginer ce que ça peut être.

Les autorités de tutelle des banques en tout cas reconnaissent elles-mêmes cette problématique grandissante et elles proposent des actions simples à mettre en place **au juste niveau entre le respect de la volonté du client et le devoir de protection dû aux personnes fragilisées**. Ces actions ne sont d'ailleurs pas liées à l'âge qui n'est pas un critère déterminant pour identifier une situation de fragilité.