



## Séniors et irresponsabilité des banques

-----  
Par ColibriCitoyen

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 d'autant que dans un contexte de population vieillissante, cette mésaventure ne peut que se renouveler.

- 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 janus2

Bonjour,  
C'est un problème complexe.

En effet, tant qu'une personne n'est pas reconnue inapte et mise sous tutelle, en quoi une banque serait compétente pour lui imposer ce qu'elle peut faire ou ne pas faire de son patrimoine ?

Imaginons que demain j'ai besoin de 5000? pour me faire plaisir et que ma banque refuse de me les donner parce que j'ai plus de 60 ans ! Je ne pense pas que je serais très content !!!

-----  
Par ColibriCitoyen

Vous avez tout à fait raison. C'est effectivement un problème très complexe et très déstabilisant. Toutefois les autorités de tutelle des banques reconnaissent elles-mêmes cette problématique grandissante.

Ce qu'elles 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.

Le rapport propose ensuite 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 justement pas liées à l'âge parce que comme vous le faites remarquer l'âge n'est pas un critère déterminant pour identifier une situation de fragilité.