

# Banques et majeurs protégés

## Le pôle commun ACPR-AMF présente les résultats de son enquête.

### PRÉSENTATION DU TRAVAIL CONJOINT AVEC L'AMF SUR LES MAJEURS PROTÉGÉS

Dans le cadre de ses travaux sur les populations vulnérables, le pôle commun ACPR-AMF a souhaité mieux comprendre la nature et la qualité des relations existantes entre les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (« MJPM »), les personnes protégées sous tutelle ou curatelle et leurs prestataires financiers (essentiellement banques et assurances).

Dans ce but, un groupe de travail du pôle commun a interrogé les mandataires des grandes associations tutélaires<sup>1</sup>, puis les grandes enseignes bancaires. Le périmètre des questions, très large, portait à la fois sur l'utilisation et la connaissance des services financiers, les relations entre clients et prestataires, les difficultés ou les bonnes pratiques identifiées, mais également sur des sujets plus précis que sont le démarchage et l'assurance dépendance.

Cette étude, qui n'est pas un outil de contrôle mais de compréhension générale du secteur, a permis, grâce à la forte mobilisation des réseaux associatifs comme des prestataires financiers, de dégager plusieurs éléments intéressants.

### LES RELATIONS ENTRE BANQUES ET MANDATAIRES JUDICIAIRES JUGÉES GLOBALEMENT SATISFAISANTES

En premier lieu, les bonnes relations mutuelles entre établissements financiers et mandataires judiciaires sont à souligner : en



moyenne, le taux de satisfaction des mandataires est de 78 % pour les banques et, de leur côté, les banques n'identifient pas de problème majeur dans leurs relations avec les personnes protégées ou leurs mandataires.

À de rares exceptions près, les grands établissements bancaires ont aujourd'hui une organisation structurée autour d'unités spécialisées, répondant en grande partie aux besoins des personnes protégées et de leurs mandataires.

### UNE ADAPTATION DES SERVICES ET DES MODES OPÉRATOIRES

Les établissements bancaires intègrent généralement les personnes protégées dans leur poli-

tique de gestion des comptes des particuliers, tout en prévoyant des modes opératoires adaptés aux mesures de protection. Ils peuvent accepter des aménagements à leurs procédures afin de faire prévaloir la finalité de protection des comptes. Certains établissements adaptent en partie leur tarification aux difficultés des personnes protégées, par exemple en rééditant gracieusement des codes confidentiels oubliés ou des instruments de paiement perdus.

Les personnes protégées ne sont, la plupart du temps, pas intégrées dans les politiques commerciales des établissements concernant l'ensemble des particuliers. Les banques ont en effet identifié les besoins spécifiques de simplicité, proximité et sécurité, et le risque spécifique de stigmatisation de

cette clientèle. Certaines d'entre elles mettent à disposition des majeurs protégés des instruments de paiement adaptés, comme des cartes de retrait sans code, ou des cartes de paiement et de retrait rechargeables par le mandataire.

### DES VOIES D'AMÉLIORATION IDENTIFIÉES

Les relations entre banques et majeurs protégés sont globalement satisfaisantes, mais il reste des voies d'amélioration. Les mandataires souhaitent ainsi, pour les personnes protégées comme pour eux-mêmes, être en relation avec un personnel dédié et formé à la réglementation complexe – et touchant parfois au « sur-mesure » – qu'est celle de la protection judiciaire. Ils appellent également de leurs vœux l'amélioration des outils télématiques, qui leur permettent de gérer efficacement les relations bancaires pour le compte des personnes protégées.

### LES RELATIONS AVEC LES ASSUREURS SONT ÉGALEMENT BONNES, MALGRÉ LA PERSISTANCE DE DIFFICULTÉS

La satisfaction est également de mise dans le domaine assurantiel (81 % de satisfaction de la part des mandataires), où l'importance des contrats négociés entre associations de mandataires et assureurs – utilisés par 73 % des mandataires – semble assurer une

bonne qualité de service pour un coût maîtrisé. La persistance de quelques difficultés de souscription ou de mauvaise connaissance par les personnels d'assurance du cadre réglementaire des personnes protégées est malgré tout à souligner : elle peut être due à la faible fréquence des contacts entre mandataires et assureurs. Le sujet spécifique de l'assurance dépendance semble cependant poser question au vu des difficultés vécues par les mandataires au moment de faire jouer les garanties du contrat, difficultés rencontrées par un tiers des répondants.

### LES DANGERS LIÉS AU DÉMARCHAGE DES PERSONNES PROTÉGÉES

Le démarchage en direction des personnes protégées est un sujet appelant une vigilance particulière, d'après les mandataires. 75 % des mandataires estiment que les personnes protégées sont directement démarchées dans le domaine du crédit, 66 % en moyenne dans celui de l'assurance, 30 % dans celui des instruments financiers régulés, mais aussi 31 % dans les très risqués biens divers à promesse de rendement. Or, les établissements indiquent généralement qu'ils ne démarchent pas directement ou via leurs filiales spécialisées les personnes protégées ou leurs mandataires.

Dans tous les cas, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs ont le réflexe de considérer avec une grande méfiance tout produit proposé par démarchage. Les incitations commerciales, de la part des banques au profit des mandataires, pour la souscription de produits au nom des personnes

protégées, est une pratique qui, selon les mandataires, n'aurait pas totalement disparu, et qui met, le cas échéant, les mandataires en infraction au regard de leur réglementation, et les établissements potentiellement en situation de complicité.

### L'IMPACT DE LA DIGITALISATION SUR LES POPULATIONS VULNÉRABLES

Finally, si la situation générale actuelle est plutôt satisfaisante, cette étude a aussi permis d'identifier de probables difficultés pour l'avenir dans le traitement par les établissements de leur clientèle majeurs protégés. En effet, l'ensemble des établissements envisage, dans un contexte global de restriction des espèces et de contraction de leur réseau bancaire, d'inscrire leurs relations avec les personnes protégées dans des processus de plus en plus fortement digitalisés. Or, il est probable que cette seule démarche ne sera pas suffisante pour répondre aux besoins des personnes protégées. Une part importante de ces personnes pourrait ainsi se retrouver en situation d'exclusion bancaire, non pas par absence de compte, mais par impossibilité de faire usage des services associés à celui-ci.

Alors que le vieillissement de la population va élargir à beaucoup de Français la problématique d'accès effectif aux services bancaires, il semble qu'il existe un champ possible de coopération entre les professionnels, les mandataires et les établissements bancaires, afin d'anticiper et de trouver les moyens de traiter ce sujet suffisamment en amont.

1. Associations interrogées par le pôle commun : l'UNAF – l'Union nationale des associations familiales –, la FNAT – la Fédération nationale des associations tutélaires –, l'UNAPEI – l'Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis – et la CNAPE – la Convention nationale des associations de protection de l'enfant.