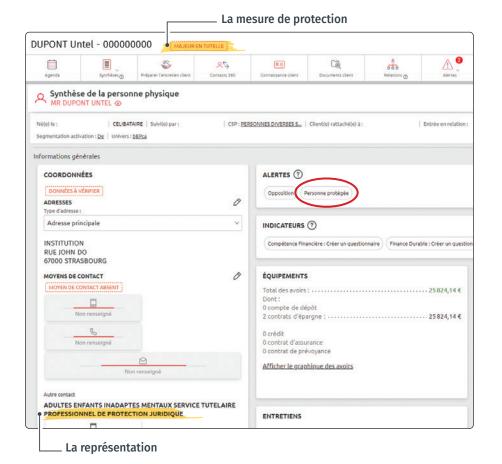
# Mémo Guichet PERSONNES PROTÉGÉES

## ■ QU'EST-CE QU'UNE PERSONNE PROTÉGÉE?

Selon l'Article 425 du code civil : «Toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique.»



### ■ COMMENT EST-CE MATÉRIALISÉ DANS MYSYS ?



■ DOIT-ON ADOPTER UN COMPORTEMENT PARTICULIER ?

Rester bienveillant et professionnel, comme à l'égard de tous les clients.

## **CONNAISSANCES & RÉFLEXES À AVOIR**

- Lire les messages en 1010!
- 2 comptes sont généralement ouverts pour les clients Personnes Protégées :
- un compte appelé «argent de vie » ou «libre disposition» :
   le Forfait Satellis Autonomie ou FSA
   Ce compte est utilisé par le majeur protégé.
- un compte « de gestion » :
   le Forfait Satellis Gestion ou FSG (ou anciennement Autonomie Plus)
   Ce compte est utilisé <u>uniquement</u> par le représentant légal.
   Les retraits de ce compte sont interdits aux personnes protégées.
- Privilégier autant que possible les opérations au GAB
   Les opérations au guichet doivent se limiter à une impossibilité
   d'utiliser le GAB (par exemple une carte perdue).

#### CONTACTS

- Un(e) des Chargé(e)s d'Affaires de la région
- L'Assistance Commerciale du Marché des Personnes Protégées :
- par mail : **CEGEE-B-PP**
- par téléphone : **03 83 17 80 28**

Attention à ne pas transmettre ces coordonnées à la personne protégée !



**ASTUCE** 

Les contacts et coordonnées du Marché des Personnes Protégées sont accessibles en saisissant simplement « PP » dans CloE.



## Mémo Guichet PERSONNES PROTÉGÉES

#### ■ LES RETRAITS

- Le retrait au GAB est à privilégier !
- Vérifier si la personne protégée est équipée d'une carte et indiquer que les retraits sont à réaliser au GAB.
- Si besoin, **prendre un peu de temps pour accompagner la personne** au GAB afin d'expliquer le fonctionnement (cela peut même arriver 2 ou 3 fois ⓒ).
- L'accès au GAB permet au majeur protégé de bénéficier d'une autonomie bancaire et de pouvoir agir comme tout le monde.



- soit en paramétrant une limite de retrait sur la carte (C2S, Equilibra ou Noméa), en utilisant notamment Webprotexion (service BAD des mandataires),
- soit en gérant le solde laissé sur le compte Autonomie,
- soit en gestion directe avec l'agence (à éviter).



**NB :** en pratique, pour le majeur protégé, l'utilisation au GAB d'une carte Tempo (passage au guichet) et celle d'une carte Equilibra (sans code) ne différent que sur un point : la saisie du montant souhaité sur le clavier du GAB est nécessaire avec la carte Equilibra.

## **EN SAVOIR PLUS**





- Suivre les indications en 1010
- Si l'opération au GAB n'est pas possible, un retrait au guichet peut être réalisé sur le compte Satellis Autonomie ou en se conformant aux instructions du représentant légal (via 1010, mail, ...)
- Pour toute autre opération, une autorisation doit être préalablement délivrée par le représentant légal.
- En cas de blocage liée à l'opposition 0810, lors d'une opération autorisée :
- l'Assistance Commerciale du Marché des Personnes Protégées, les Chargés d'Affaires Personnes Protégées, les DA, les DAA et l'Assistance sont habilités à lever l'opposition 0810
- après l'opération, ne pas oublier de remettre l'opposition 0810 avec en commentaire « sous protection juridique ».



## **■** CE QUE JE NE PEUX PAS FAIRE

(le cas échéant, diriger le client vers son représentant légal)

- Délivrer un RIB ou un chèquier
- Délivrer un relevé ou des informations concernant les produits d'épargne (livrets, assurance-vie, ...) ou concernant le compte de gestion
- Réaliser un virement interne entre les comptes ou livrets du majeur protégé (sans accord requis)
- Autoriser la personne protégée à faire un retrait sur le compte de gestion.

