

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 ?

La mesure de protection

DUPONT Untel - 000000000 MAJEUR EN TUTELLE

Agenda Synthèses Préparer l'entretien client Contacts 360 Connaissance client Documents client Relations Alertes

Synthèse de la personne physique
MR DUPONT UNTEL

Né(e) le : CELIBATAIRE Suivi(e) par : CSP : PERSONNES DIVERSES S... Client(e) rattaché(e) à : Entrée en relation :
Segmentation activation : De Univers : bEBCa

Informations générales

COORDONNÉES
DONNÉES À VÉRIFIER

ADRESSES
Type d'adresse : Adresse principale

INSTITUTION
RUE JOHN DO
67000 STRASBOURG

MOYENS DE CONTACT
MOYEN DE CONTACT ABSENT

Non renseigné
Non renseigné
Non renseigné

Autre contact
ADULTES ENFANTS INADAPTES MENTAUX SERVICE TUTELAIRE
PROFESSIONNEL DE PROTECTION JURIDIQUE

ALERTES
Opposition Personne protégée

INDICATEURS
Compétence Financière : Créer un questionnaire Finance Durable : Créer un questionnaire

ÉQUIPEMENTS
Total des avoirs : 25 824,14 €
Dont :
0 compte de dépôt
2 contrats d'épargne : 25 824,14 €
0 crédit
0 contrat d'assurance
0 contrat de prévoyance
[Afficher le graphique des avoirs](#)

ENTRETIENS

La représentation

■ 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 uniquement 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.



Le représentant légal limitera les retraits :

- 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 diffèrent que sur un point : la saisie du montant souhaité sur le clavier du GAB est nécessaire avec la carte Equilibra.



EN SAVOIR PLUS

La Rubrique des commerciaux /
Personnes Protégées /
Opérations autorisées

■ CE QUE JE PEUX FAIRE



- 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 chèque
- 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.

