

Déclin cognitif et exploitation financière : comment protéger les Clients

QUE DOIT-ON FAIRE LORSQU'ON CONSTATE QUE LES CAPACITÉS MENTALES D'UN CLIENT SE DÉTÉRIORENT OU QU'IL EST VICTIME D'EXPLOITATION FINANCIÈRE?

Aborder convenablement le déclin cognitif et l'exploitation financière contribue à protéger les Clients et vos affaires par la même occasion. Mais, savoir quoi faire dans de telles situations peut s'avérer tout un défi



QUE POUVEZ-VOUS FAIRE

SI VOUS CROYEZ QU'UN CLIENT SOUFFRE D'UN TROUBLE COGNITIF OU QU'IL EST VICTIME D'EXPLOITATION FINANCIÈRE¹

- Reportez-vous aux procédures de votre société
- Documentez rigoureusement toutes vos interactions avec le Client (dates, changements de comportement, préoccupations)
- Avisez le service de la conformité ou l'organisme de réglementation
- Retardez l'application des directives du Client et demandez conseil
- Communiquez avec le mandataire
- Limitez les transactions
- Examinez le compte
- Évaluez la possibilité d'alerter les autorités compétentes
- Communiquez fréquemment avec le Client



QUESTIONS QUE VOUS POUVEZ POSER

SI VOUS CROYEZ QUE LE CLIENT EST VICTIME D'EXPLOITATION FINANCIÈRE²

- Avez-vous de l'aide pour gérer votre argent au quotidien?
- Manquez-vous d'argent à la fin du mois?
- Regrettez-vous certaines décisions financières prises récemment ou ces décisions vous préoccupent-elles?
- Avez-vous signé une procuration?
- Vous êtes-vous senti contraint de changer votre testament?



COMMENT ABORDER

L'INAPTITUDE ET L'EXPLOITATION FINANCIÈRE AVEC LES CLIENTS

Il s'avère tout un défi de parler de l'inaptitude à prendre des décisions financières ou de l'exploitation des aînés. Il faut savoir faire preuve de beaucoup de délicatesse. À cet effet, rappelez-vous de tenir compte des sentiments des Clients et que la situation pourrait les mettre dans l'embarras.

Voici quelques questions que vous pouvez poser si vous croyez que le Client est inapte à s'occuper de ses affaires :

- J'ai récemment remarqué des changements quant à votre mémoire et à votre humeur. Est-ce qu'il y a eu des changements à votre état de santé dont je devrais être au courant?
- Avez-vous remarqué des changements à votre état ou vous sentez-vous différent depuis quelque temps?
- Est-ce que des membres de votre famille sont préoccupés par votre changement de comportement?
- Est-ce que votre famille vous aide pour vos activités quotidiennes et la prise de décisions importantes?
- Êtes-vous à l'aise de prendre seul ces décisions financières importantes?

Ressources utiles

Il est primordial de savoir où trouver de l'aide lorsqu'il s'agit de protéger les Clients et vous-même contre les risques liés au déclin cognitif et à l'exploitation financière.

Gouvernement du Canada

www.canada.ca/aines

Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés

www.cnpea.ca

Société Alzheimer du Canada

www.alzheimer.ca

SIFMA – Ressources pour les investisseurs âgés (anglais seulement)

www.sifma.org/seniorinvestors/toolkit



¹ Secteur de l'investissement au Canada – Protection des investisseurs âgés, ACCVM, 2014

² « Reconnaître l'exploitation financière », Commission des services financiers et des services aux consommateurs (CSFSC)