

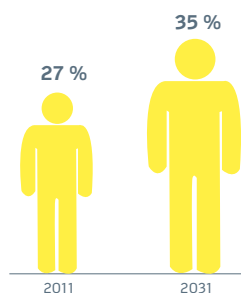
RENSEIGNEMENTS AUX REPRÉSENTANTS

JUIN 2016
2ème édition

Protéger les investisseurs contre l'exploitation financière

Les Canadiens âgés de 55 ans et plus représentent l'une des populations affichant la plus forte croissance au pays; leur part de la population adulte devrait passer de 27 % en 2011 à 35 % en 2031 (Statistique Canada, 2010a). Malheureusement, le vieillissement de la population signifie que les conseillers financiers seront confrontés à plus de cas d'exploitation financière parmi leur clientèle plus âgée. Il y a très peu de statistiques au Canada, mais selon le département de la Justice des États-Unis, de 20 % à 40 % de tous les cas d'abus envers les aînés comportent une forme d'exploitation financière.

À titre de conseiller ou planificateur financier, vous pourriez être le premier à observer des signes d'exploitation financière. Voici quelques conseils pour vous préparer et des signes à surveiller.



Les Canadiens âgés de **55 ans et plus** représentent l'une des populations affichant la plus forte croissance au pays.

Préparer le terrain

- ✓ Parlez à vos clients rapidement et souvent de la façon dont ils souhaiteraient que vous procédiez si vous commencez à penser qu'ils sont victimes d'exploitation financière, et documentez les discussions.
- ✓ Prenez l'habitude d'observer et de noter régulièrement le niveau de participation de vos clients, leur style relativement à la prise de décisions, leur personnalité globale en matière de placement ainsi que les personnes clés ayant une influence sur eux.
- ✓ Encouragez les clients à nommer un mandataire (de préférence auprès d'un notaire) et assurez-vous que les documents sont à jour.
- ✓ Ou encore, demandez à vos clients de nommer une personne de confiance sans autorité sur le compte – une personne que vous pouvez appeler si vous devenez préoccupé par le bien-être du client. Prenez en note ces renseignements et confirmez-les régulièrement avec le client.
- ✓ Si votre client a nommé un mandataire ou une personne de confiance, demandez-lui de vous présenter cette personne.
- ✓ Parlez à vos clients des obligations financières qu'ils ont pour le compte d'autres personnes, comme des prêts ou des garanties hypothécaires pour des membres de la famille. Renseignez-vous sur les relations de vos clients avec d'autres professionnels, comme un avocat ou un comptable, ainsi qu'avec les membres de leur famille. Qui sont les personnes à qui vos clients demandent conseil?
- ✓ Demandez à vos clients s'ils ont des problèmes de confiance envers certains membres de la famille ou d'autres personnes – des cas de chicane ou de séparation, ou encore d'exploitation financière?

Signes à surveiller

Voici quelques signes potentiels d'exploitation financière :

- Une soudaine réticence à discuter de questions financières.
- Déréférence envers une personne non impliquée auparavant.
- Soudaine apparition d'une personne non impliquée auparavant et en possession d'une procuration.
- Directives non conformes et potentiellement nuisibles à un plan financier convenu.
- Transferts de fonds inhabituels.
- Directives qui ne cadrent pas avec le profil du client et qui donneraient lieu à un retrait important ou à plusieurs petits retraits pour aucune raison apparente.
- Soudaine difficulté à entrer en contact avec eux.
- Changement soudain et inexplicable apporté à une procuration, à un testament ou à la personne de confiance au dossier.
- Isolement accru par rapport aux membres de la famille et aux amis.
- Signes de négligence ou d'abus physique.

Mesures à prendre

- N'oubliez pas qui est votre client – le titulaire du compte conserve l'autorité ultime, même s'il y a une procuration en vigueur.
- Si vous avez des préoccupations, demandez à un autre membre du personnel d'assister aux rencontres pour prendre des notes afin que vous puissiez vous concentrer pleinement sur la conversation tout en maintenant une bonne documentation.
- Si possible, faites part à votre client de vos préoccupations et dites-lui que vous êtes tenu d'en discuter avec votre superviseur.
- Avisez votre superviseur de tout soupçon d'abus financier, même s'il est peu fondé, et suivez les procédures internes de votre entreprise.
- La réglementation et les règles de protection de la vie privée peuvent être complexes. Si vous avez des doutes, veuillez en discuter avec votre superviseur ou autre expert avant de communiquer avec un mandataire ou une personne de confiance, ou de prendre toute autre mesure.

Préparé par



THE INVESTMENT
FUNDS INSTITUTE
OF CANADA

L'INSTITUT DES FONDS
D'INVESTISSEMENT
DU CANADA

Suivez nous



IFIC.CA



@IFIC



L'Institut des fonds d'investissement du Canada