

Aide-mémoire

REPÉRER UNE SITUATION DE MALTRAITEMENT FINANCIÈRE

La maltraitance financière

La maltraitance financière est souvent exercée par une personne en qui un client a confiance ou de qui il dépend pour prendre soin de lui ou de ses finances.

Il y a maltraitance financière :

- Lorsqu'une personne fait pression sur un client afin qu'il effectue des retraits à ses comptes ou la rende codétentrice d'un compte.
- Lorsqu'un mandataire ne gère pas les finances d'un client dans l'intérêt de celui-ci ou utilise à des fins personnelles la procuration donnée par le client.

1

Repérer les situations de maltraitance financière

Différents indices peuvent révéler une situation de maltraitance financière chez un client. Porter attention à ces indices peut aider à repérer plus rapidement une telle situation.



Noter au dossier du client les indices au fur et à mesure qu'ils sont observés. Des exemples d'indices se trouvent au verso.

2

Valider les indices de maltraitance financière auprès du client

Le client qui vit une situation de maltraitance sera plus susceptible d'être ouvert à en parler dans un climat de confiance propice à la discussion. Pour ce faire, il importe d'exprimer ses inquiétudes et d'être à l'écoute du client, de respecter son rythme, de privilégier des questions ouvertes et de demeurer disponible pour discuter à nouveau avec lui ou répondre à ses questions.

3

Offrir de l'aide à un client

L'Autorité des marchés financiers a publié le [Guide pratique pour l'industrie des services financiers – Protéger un client en situation de vulnérabilité](#), qui propose différents moyens d'aider un client à obtenir l'aide dont il a besoin pour faire cesser la situation et se protéger des conséquences, souvent importantes, qu'une situation de maltraitance financière peut avoir sur sa santé physique ou psychologique ou sur son bien-être financier.

Pour contacter l'Autorité : **1 877 525-0337**

lautorite.qc.ca

QUELQUES INDICES AUXQUELS PORTER ATTENTION

Reconnaître les indices de vulnérabilité chez un client

- Montre une difficulté à comprendre des explications ou à communiquer ses besoins en raison notamment de :
 - Problèmes cognitifs
 - Méconnaissance de ses finances ou absence d'intérêt à gérer ses finances
 - Faible connaissance du français ou de l'anglais
- Montre des problèmes de santé psychologique ou des limitations physiques
- Vit seul et isolé
- Vit un changement important dans sa vie personnelle ou professionnelle

Observer les changements de comportement chez le client

- Évite les contacts visuels ou apparaît effrayé, méfiant ou anxieux
- Devient agressif lorsqu'on lui pose des questions sur ses finances
- Semble incapable ou mal à l'aise de répondre à des questions
- Refuse de rencontrer seul son représentant
- Accorde une confiance excessive à un proche ou se fie à lui pour répondre aux questions
- Dirige son représentant vers une autre personne pour obtenir réponse aux questions posées
- Minimise ou excuse le comportement de la personne maltraitante
- La personne qui accompagne le client ne le laisse pas agir ou répond aux questions à sa place

Porter attention aux changements dans la gestion des finances du client

- Les retraits demandés par le client ou son mandataire :
 - Semblent inhabituels quant à leur fréquence, nombre ou montant
 - Sont contraires aux intérêts ou objectifs financiers du client
 - Sont soudainement pressants
- Changement soudain au profil d'investisseur ou aux objectifs financiers du client
- Transfert d'argent inexpliqué à un proche
- Demande du mandataire de changer d'institution financière
- Signature qui ne semble pas être celle du client

