

# Traiter avec les investisseurs vulnérables : pratiques exemplaires

# Ordre du jour

- Qu'est-ce qu'un investisseur vulnérable?
- Quels sont les problèmes de vulnérabilité courants?
- Quelles mesures peut-on prendre pour protéger les investisseurs vulnérables?
- Comment repérer les personnes vulnérables?
- Que dois-je faire si mon client agit d'une façon qui me semble contraire à sa nature ou à ses intérêts?

# Qu'est-ce qu'un investisseur vulnérable?

- Selon le Thésaurus de l'activité gouvernementale de Portail Québec, « clientèle vulnérable » s'entend des « personne[s] qui, en raison de leur âge ou de leur handicap, doivent être protégées contre toute forme d'abus, d'agression ou d'exploitation ».
- En ce qui concerne les clients de courtiers en placement, l'OCRCVM considère comme des « investisseurs vulnérables » les clients qui ont besoin d'une aide, d'une formation ou de conseils plus poussés que la normale ou qui comptent en partie sur les conseils de tiers pour prendre leurs décisions de placement.

# Qu'est-ce qu'un investisseur vulnérable?

- Cette définition s'applique aux investisseurs :
  - qui souffrent de problèmes de santé mentale;
  - qui se heurtent à des barrières linguistiques;
  - qui ont des connaissances limitées en finances;
  - qui dépendent du revenu de leurs placements pour subvenir à leurs besoins financiers;
  - qui dépendent de l'aide d'autres personnes (p. ex. un préposé aux soins personnels) pour vivre confortablement;
  - qui subissent ou pourraient subir des pressions de la part de tiers lorsqu'ils prennent des décisions de placement.

# Qu'est-ce qu'un investisseur vulnérable?

- Cette définition s'applique également aux investisseurs :
  - qui se trouvent à diverses étapes de la vie;
  - qui souffrent de problèmes de santé mentale, de problèmes de santé physique ou des deux;
  - qui sont des personnes âgées, sous réserve de certaines exceptions.

# Qu'est-ce qu'un investisseur vulnérable?

- Exemples :
  - À moins de posséder déjà une certaine expérience en placement, la plupart des clients sont peu avertis et vulnérables au début de leur relation avec un courtier membre ou un conseiller.
  - Certains clients ne deviendront jamais des investisseurs avertis en raison de problèmes de santé mentale, de barrières linguistiques ou d'une absence d'intérêt pour les placements.
  - D'autres clients deviennent des investisseurs avertis par la formation et l'expérience, mais peuvent par la suite souffrir d'une diminution temporaire ou permanente des capacités mentales en raison d'une maladie ou d'un accident.

# Qu'est-ce qu'un investisseur vulnérable?

- Exemples :
  - Les clients qui souffrent de problèmes de santé physique ou qui sont par ailleurs dépendants d'autres personnes pour subvenir à leurs besoins quotidiens peuvent être considérés comme vulnérables aux abus.
  - Les clients qui dépendent du revenu de leurs placements pour subvenir à leurs besoins quotidiens mais dont les ressources financières ne suffisent pas à produire ce revenu peuvent également être considérés comme vulnérables, à moins de prendre des risques plus grands que ceux qu'ils sont prêts à tolérer.

# Qu'est-ce qu'un investisseur vulnérable?

- Exemples :
  - Les clients qui attachent une grande importance à l'avis d'autres personnes (ou groupes) lorsqu'ils prennent des décisions de placement peuvent aussi être considérés comme vulnérables s'ils subissent une pression injustifiée en faveur d'une certaine façon d'investir, en particulier si le fait de ne pas céder à cette pression peut leur faire perdre des amis, voire leur statut social au sein d'un groupe.



# Qu'est-ce qu'un investisseur vulnérable?

- Beaucoup d'investisseurs vulnérables sont des personnes âgées, mais toutes les personnes âgées ne sont pas des investisseurs vulnérables.
- Les personnes âgées (et de tout âge) :
  - qui ne souffrent pas de problèmes de santé mentale ou physique;
  - qui possèdent de bonnes connaissances financières;
  - qui ne sont pas dépendantes d'autres personnes;
  - dont les ressources financières suffisent à produire le revenu dont elles ont besoin pour subvenir à leurs besoins quotidiens

ne sont pas considérées comme des investisseurs vulnérables.

# Quels sont les problèmes de vulnérabilité courants?

- Diminution des capacités mentales – L'investisseur n'a plus les capacités mentales nécessaires pour prendre ses décisions de placement.
- Exploitation financière – L'investisseur est exploité par d'autres personnes qui le forcent à prendre des décisions financières contraires à ses intérêts.
- Impossibilité d'obtenir l'aide nécessaire – L'investisseur pourrait avoir besoin d'aide pour prendre ses décisions de placement en raison d'une déficience visuelle ou auditive ou de barrières linguistiques, ou parce qu'il maîtrise mal la technologie.

# Quelles mesures peut-on prendre pour protéger les investisseurs vulnérables?

- Il est important de prendre des mesures bien avant qu'un client se retrouve en situation de vulnérabilité extrême, de préférence dès le début de la relation client.

# Quelles mesures peut-on prendre pour protéger les investisseurs vulnérables?

- Une des premières mesures à prendre consiste à passer suffisamment de temps avec le client, dès le début de la relation associée au compte, pour :
  - évaluer ses connaissances en placement;
  - repérer les vulnérabilités existantes et potentielles;
  - déterminer si le client peut – et souhaite – améliorer ses connaissances en placement;

# Quelles mesures peut-on prendre pour protéger les investisseurs vulnérables?

## *Points à discuter avec le client (suite)*

- évaluer dans quelle mesure le client souhaite se fier aux conseils en placement fournis par son conseiller;
- déterminer si le client a l'intention de consulter d'autres personnes avant de prendre ses décisions de placement.
- Il est important de prendre ces mesures afin de s'entendre avec le client sur la façon dont il compte évaluer les recommandations de son conseiller et y donner suite.

# Quelles mesures peut-on prendre pour protéger les investisseurs vulnérables?

- Une autre mesure préalable consiste à encourager le client à se préparer à l'éventualité qu'il devienne particulièrement vulnérable dans l'avenir.
- Il faut insister sur ce point, car il est tout aussi important de se préparer aux événements futurs de la vie que de prendre des dispositions en prévision de son décès en rédigeant un testament.
- Il faut aussi informer le client qu'il s'agit d'une conversation « type » qui a lieu avec tous les clients et qui vise à rendre la discussion sur la planification moins embarrassante.

# Quelles mesures peut-on prendre pour protéger les investisseurs vulnérables?

- La planification des événements futurs de la vie implique notamment :
  - de désigner une personne-ressource de confiance;
  - de désigner une personne :
    - pour agir en vertu d'une procuration,
    - pour agir en vertu d'un mandat en cas d'inaptitude;
  - de définir les circonstances dans lesquelles on doit communiquer avec la personne-ressource de confiance et invoquer la procuration ou le mandat en cas d'inaptitude.

# Qu'est-ce qu'une personne-ressource de confiance?

- Une personne-ressource de confiance :
  - sert de personne-ressource au conseiller en cas de changement dans la situation du client, en ce qui touche par exemple ses capacités mentales, sa disponibilité, son comportement ou ses activités financières;
  - est habilitée à recevoir l'information relative à l'existence d'une procuration ou d'autres personnes autorisées à prendre des décisions relativement au compte, maintenant ou dans l'avenir;
  - n'est pas autorisée à passer des ordres, à faire des retraits, à effectuer d'autres opérations dans le compte ou à modifier la propriété du compte ou l'adresse du titulaire.



# Qu'est-ce qu'une personne-ressource de confiance?

- Le recours à une personne-ressource de confiance peut être très utile lorsque le conseiller craint que le client souffre d'une diminution des capacités mentales ou soit exploité financièrement.
- Comme une personne-ressource de confiance ne prend pas de décisions de placement, le plus important n'est pas que la personne désignée possède des connaissances et de l'expérience en placement, mais qu'elle soit en contact régulier avec le client et connaisse bien les événements de sa vie et les défis qu'il rencontre.

# Qu'est-ce qu'une personne-ressource de confiance?

- Le recours à une personne-ressource de confiance peut grandement aider le conseiller à distinguer, chez le client, les actes et comportements explicables et temporaires des actes et comportements répétitifs et contraires à ses intérêts.

# Qu'est-ce qu'une personne-ressource de confiance?

- Une des préoccupations du secteur à l'égard de ce concept est que la communication de renseignements sur le compte à une personne-ressource de confiance constituerait une infraction aux lois sur la protection des renseignements personnels.
- On peut résoudre cette préoccupation en demandant au client de consentir, au moment où il désigne la personne-ressource de confiance, à ce que les renseignements sur son compte soient transmis à celle-ci.

# Qu'est-ce qu'une procuration?

- Une procuration est un document qui habilite une personne à passer des ordres, à faire des retraits et à effectuer d'autres opérations dans un compte au nom du client.
- Dans le cas d'une procuration, le client doit posséder toutes ses facultés mentales au moment de signer la procuration.

# Autres questions liées aux désignations

- Il est recommandé de nommer la personne-ressource de confiance et le mandataire (procuration) à un stade relativement précoce de la relation associée au compte et de passer régulièrement en revue ces désignations avec le client.
- Il faut aussi discuter avec le client du moment où il compte céder la responsabilité des décisions à son mandataire dans le cadre de tout examen périodique.
- Dans le meilleur des cas, le client décidera de confier cette responsabilité à un mandataire de longue date avant que la diminution de ses capacités mentales ne devienne un problème grave.

# Autres questions liées aux désignations

- Lorsque le client attend trop longtemps avant de « passer la main » ou modifie fréquemment sa procuration, le risque qu'il soit victime d'une diminution des capacités mentales ou d'exploitation financière, voire des deux, augmente.
- Lorsque le client modifie fréquemment sa procuration, il est également très important que la personne-ressource de confiance soit différente du mandataire afin de réduire le risque que ce dernier tente d'exploiter financièrement le client.

# Comment repérer les personnes vulnérables?

- Les deux problèmes de vulnérabilité les plus graves qu'il faut repérer et résoudre sont les suivants :
  - L'investisseur n'est plus capable de prendre ses décisions de placement en raison d'une diminution de ses capacités mentales.
  - L'investisseur est victime d'exploitation financière.

# Comment repérer les personnes vulnérables?

- Exemples de signes ou de signaux d'alerte susceptibles d'indiquer une diminution des capacités mentales :
  - l'investisseur semble incapable d'assimiler des notions simples;
  - l'investisseur semble souffrir de pertes de mémoire;
  - l'investisseur semble négligent ou distrait;
  - l'investisseur semble désorienté dans l'espace ou dans les situations sociales;
  - l'investisseur semble avoir de la difficulté à parler ou à communiquer;
  - l'investisseur souffre de problèmes cognitifs qui semblent s'aggraver au fil du temps;
  - l'investisseur semble incapable d'évaluer les conséquences de ses décisions;



# Comment repérer les personnes vulnérables?

## *Signes de diminution des capacités mentales (suite) :*

- l'investisseur a de la difficulté à comprendre les aspects importants de son compte;
- l'investisseur se conduit d'une façon contraire à sa nature;
- l'investisseur souhaite prendre des décisions qui ne cadrent pas avec ses objectifs de placement;
- l'investisseur refuse de suivre des conseils de placement appropriés, ne justifie pas son refus et ne s'est jamais comporté de cette façon auparavant;
- l'investisseur craint ou croit à tort qu'il manque des fonds dans son compte;
- l'investisseur ignore ou ne comprend pas les opérations effectuées récemment dans son compte.

# Comment repérer les personnes vulnérables?

- Exemples de signes ou de signaux d'alerte susceptibles d'indiquer qu'un investisseur est exploité financièrement :
  - l'investisseur ne semble pas exercer de contrôle sur ses fonds ni y avoir accès;
  - l'investisseur a changé d'adresse postale pour une adresse inconnue du conseiller, sans explication;
  - le conseiller ne parvient pas à joindre directement l'investisseur malgré plusieurs tentatives en ce sens;
  - l'investisseur semble coupé de sa famille et de son réseau d'amis;
  - l'investisseur agit d'une façon contraire à sa nature, ce qui peut laisser supposer que quelqu'un d'autre influence son comportement;

# Comment repérer les personnes vulnérables?

## *Signes d'exploitation financière (suite) :*

- l'investisseur souhaite prendre des décisions qui ne cadrent pas avec ses objectifs de placement;
- l'investisseur refuse de suivre des conseils de placement appropriés, ne justifie pas son refus et ne s'est jamais comporté de cette façon auparavant;
- l'investisseur a effectué des retraits inhabituels et inexplicables de son compte;
- l'investisseur a brusquement commencé à faire participer une autre personne à ses décisions financières;
- l'investisseur a donné une procuration à une personne qui ne semble pas compétente.

# Que dois-je faire si j'ai des doutes au sujet de mon client?

- Transmettre mes craintes au personnel de la Conformité et aux experts travaillant dans la société.
- Lorsqu'une opération ou un retrait effectué à l'initiative du client ou du fondé de pouvoir semble contraire aux intérêts du client :
  - imposer le blocage temporaire de l'opération ou du retrait;
  - effectuer un examen immédiat pour déterminer si le client est susceptible de souffrir d'une diminution des capacités mentales ou d'être victime d'exploitation financière.