La santé mentale et la relation de services-conseils financiers

NOUS AVONS DEMANDÉ À DES CONSEILLERS FINANCIERS…

« Est-il arrivé qu'un problème de santé mentale ait des conséquences négatives sur la prise de décisions financières de vos clients? »

92 % ont répondu **OUI** : le problème de santé mentale d'un client

74 % ont répondu **OUI** : le problème de santé mentale d'un membre de la famille du client

44 %
ont répondu **OUI** : la dépression d'un membre de la famille

51 %
ont répondu **OUI** : la démence ou la maladie d'Alzheimer d'un membre de la famille

65 %
ont des clients âgés dont les capacités sont réduites, ce qui empêche une prise de décision éclairée

46 %
ont des clients âgés susceptibles d'être victimes d'exploitation financière

31 %
ont des clients susceptibles d'être victimes d'exploitation financière de la part d'un conjoint ou d'un partenaire

État émotif des clients : recherche d'ORIENTATION, de CONFIANCE et de CONFORT auprès de leur conseiller

Bonnes nouvelles

- Les conseillers mettent l'accent sur la planification financière et les fonds d'urgence
- Peu de réelles modifications au portefeuille
- Intérêt des clients pour la planification successorale et les assurances

RÔLE DU CONSEILLER : assurer l'avenir financier des clients

- Psychologue
- « Prestataire de soins » financiers
- Pont entre les générations
- Contact avec le monde extérieur

Préoccupations des clients à prévoir

- Vagues de panique et d'anxiété concernant l'avenir
- Difficultés liées au numérique : accès, isolement et « lecture » des réactions
- Poids des aléas de l'économie, du quotidien et du monde sur le secteur des finances
- Comportements agressifs – membres de la famille

RECOMMANDATIONS

Soutien à l'industrie

- Définition d'une PRC et d'une règle refuge
- Précision de la conformité
- Formations et certifications obligatoires d'assistance à la clientèle

Soutien à la société et aux pairs

- Intégration de l'assistance à la clientèle à notre culture axée sur les ventes et le rendement
- Directives et soutien pour les PRC, la règle refuge et les différents outils
- Approche axée sur l'équipe et les tables rondes pour soutenir les clients exigeants
- Accent mis sur le programme d'aide aux employés et suivi avec les conseillers

Soutien aux conseillers

- Certification
- Jeu de rôle – situations complexes et comportements agressifs

CE DOCUMENT EST FOURNI À TITRE INFORMATIF SEULEMENT. Gestionnaires d'actifs Bridgehouse a travaillé en collaboration avec la section de Toronto de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) et a retenu les services de la firme Navigator pour la réalisation d'études qualitatives et quantitatives. Navigator a mené des entrevues à des fins de recherche qualitative, de même qu'une étude quantitative auprès de conseillers à l'échelle du pays. L'information présentée dans ce document a été recueillie auprès de sources jugées fiables, mais Bridgehouse n'est pas responsable des erreurs ou omissions qu'elle pourrait contenir. Bridgehouse décline toute responsabilité pour tout dommage ou perte subi en raison de l'utilisation, abusive ou non, des renseignements contenus aux présentes, ou de la confiance accordée auxdits renseignements. Ce document n'a pas pour objectif de fournir des conseils juridiques, financiers, médicaux ou autres, et peut ne pas refléter la position et les opinions de Bridgehouse. L'information fournie ne remplace pas les conseils d'un professionnel. Une autorisation est requise pour reproduire ce matériel de façon complète ou partielle. DOCUMENT DESTINÉ À L'USAGE EXCLUSIF DES COURTIERS ET MEMBRES DE LEUR PERSONNEL DE VENTE INSCRITS. NE PAS DISTRIBUER AUX INVESTISSEURS.
Sources : Principales conclusions de la consultation auprès des conseillers concernant la santé mentale et la relation de services-conseils menée en novembre 2017 par Navigator Research à la demande du groupe consultatif de Gestionnaires d'actifs Bridgehouse, décembre 2017. Consultation sur la santé mentale : Rapport d'étude financière rédigé en février 2018 par Navigator Research à la demande de Gestionnaires d'actifs Bridgehouse. Septembre 2020. Source : La santé mentale et la relation de services-conseils financiers. Résultats de la deuxième phase de la consultation auprès des conseillers menée par Navigator Limited. Mai 2020. Publication : Septembre 2020.

GESTIONNAIRES D'ACTIFS BRIDGEHOUSE

Canadian Mental Health Association
Association canadienne pour la santé mentale
Toronto