



Servizi Finanziari Dementia Friendly

La difficoltà nella gestione del denaro è un segno precoce di demenza. I professionisti dei servizi finanziari possono utilizzare pratiche Dementia Friendly per aiutare a mantenere l'indipendenza dei propri clienti e al contempo proteggerli dall'insorgere di problemi quali ad esempio: effettuare delle spese non solvibili, sperperare risorse economiche, evitare la necessità di tutela legale del cittadino con demenza, proteggere la persona con demenza dal poter essere vittima di abusi finanziari, negligenza o sfruttamento.

Una pratica Dementia Friendly è un'buona opportunità che vi aiuterà a mantenere i clienti esistenti e attrarne di nuovi.

I 6 Segnali di Pericolo nella Gestione del Denaro

1. Anomalie della memoria che inducono le persone a non presentarsi ad appuntamenti, a confondere i pagamenti o i documenti, a ripetere ordini e domande.
2. Disorganizzazione nella gestione di documenti e registri.
3. Peggioramento nella capacità di gestione del denaro: dimenticanze nella registrazione delle transazioni sul libretto degli assegni, compilazione non corretta di registri e assegni.
4. Declino della capacità di fare calcoli matematici di base.
5. Difficoltà a comprendere concetti finanziari che in precedenza erano facilmente accessibili.
6. Scarsa capacità di giudizio nella gestione delle finanze, come drastici cambiamenti di strategia negli investimenti o particolare interesse per i regimi ad alto rischio.

I Segnali di Abuso Finanziario

- L'uso improprio di denaro da parte di terzi.
- Prelievi insoliti al conto corrente.
- Cambiamenti drastici nello stile di investimento.
- Incapacità nel contattare il cliente o isolamento da amici/familiari.
- Segni di intimidazione o riluttanza a parlare davanti al partner o al *caregiver*.

Siete pronti ad implementare pratiche Dementia Friendly?

Segui i nostri passi:

1

Preparare

Riconoscere i segnali di demenza legati alla errata gestione del denaro, di sospetto abuso finanziario o di danno economico in atto.

Sviluppare procedure proattive e linee guida per affrontare le sfide finanziarie possibili anche con persone che hanno sviluppato demenza.

2

Apprendere

Imparare ad utilizzare competenze comunicative dementia friendly.

Conoscere i servizi locali che aiutano le persone con demenza e i loro caregiver.

3

Rispondere

Individuare ed incaricare i responsabili aziendali per l'introduzione del progetto sia a livello dirigenziale, sia all'interno delle singole filiali e degli eventuali servizi all'utenza (es. call center)

Fornire prodotti, servizi e pratiche al servizio del cliente Dementia Friendly

Diffondere una cultura aziendale e comunitaria Dementia Friendly.



Servizi Finanziari Dementia Friendly

Linee Guida Dementia Friendly per affrontare le sfide finanziarie

E' necessario sviluppare linee guida da seguire nella fase precedente a qualsiasi segno di demenza e in seguito l'insorgenza di sintomi per essere pronti a gestire diversi scenari.

- Chiedere a tutti i clienti all'inizio del rapporto di identificare chi prenderà decisioni al posto loro in caso di impossibilità: C'è una persona di fiducia da poter contattare se vi sono dubbi riguardanti le condizioni del cliente che vi sembra non in grado di portare avanti le transazioni bancarie in modo appropriato? Il cliente ha affidato fin d'ora ad altri la procura ad agire in suo nome per fare investimenti?
- Supportare i clienti con demenza nelle scelte finanziarie e coinvolgere anche i *caregiver* (a seconda dei casi) nelle discussioni che riguardano la modifica del potere decisionale del cliente con demenza.
- Stabilire un piano d'intervento che tenga in considerazione le abilità in declino.
- Promuovere una corretta assegnazione di prodotti e servizi per la gestione del patrimonio che siano idonei alla situazione della persona con declino cognitivo.
- Seguire gli standard etici per la gestione dei servizi con utenti portatori di disabilità.
- Informare e consultare il direttore di filiale, il supervisore, o il responsabile Dementia Friendly in caso di necessità.

Competenze Comunicative Dementia Friendly

- Utilizzare un ritmo lento in modo da lasciare il tempo alla persona di elaborare le informazioni ricevute e rispondere.
- Semplificare le frasi o le possibilità di scelta.
- Porre una domanda alla volta.
- Parlare chiaramente e con calma, essere paziente e comprensivo. Ascoltare.
- Evitare di contraddire o mettere in imbarazzo la persona.
- Trattare la persona con dignità e rispetto.
- Essere consapevoli del proprio linguaggio corporeo: sorridere e guardare la persona negli occhi
- Cercare di comprendere quali sono i reali stati emotivi della persona.
- Scusarsi e reindirizzare ad un'altra situazione o argomento a seconda delle necessità



Servizi Finanziari Dementia Friendly

Buone pratiche Dementia Friendly:

1. Servizi al cliente

- Conoscere i propri clienti e le loro esigenze individuali.
- Creare le condizioni che aiutino i clienti a stare tranquilli nella condivisione delle loro esigenze e priorità aiutandoli a rimanere indipendenti e in grado di prendere le proprie decisioni.
- Fornire un ambiente Dementia Friendly: luoghi tranquilli per sedersi e rilassarsi; sicuri e accessibili; corridoi ben illuminati; spazi sgombri; immagini e segni che identifichino aree come servizi igienici.
- Tenere un registro delle comunicazioni e delle richieste per aiutarsi nella gestione delle prossime interazioni con il cliente. Se la persona dichiara di essere affetto da demenza, chiedere se questa informazione può essere registrata. È molto più facile assistere e sostenere una persona che ha reso noto tali informazioni.
- Formulare proposte adeguate e porre le esigenze del cliente al primo posto.
- Ascoltate sia il cliente che il partner o il caregiver. Chiedere loro un feedback.
- Agire sempre nella legalità ed eticamente.

2. Prodotti e servizi

- Fornire metodi alternativi di sicurezza/prevenzione delle frodi che consentano l'accesso ai servizi bancari (PIN e password di solito non sono adeguati per le persone con demenza).
- Pensare una adeguata pianificazione finanziaria, includendo i servizi di gestione del denaro, il deposito diretto, i conti congiunti, l'uso della cassa automatica, l'assegnazione di una procura di agire (creata per protezione contro gli abusi), i fidi revocabili in caso di attività troppo complesse, la pianificazione oculata degli investimenti immobiliari. Una buona pianificazione anticipata generalmente è in grado di prevenire il bisogno di tutela finanziaria (amministratore di sostegno).
- Essere attenti e segnalare abusi finanziari o danni monitorando i conti correnti e le attività insolite

Diffondere una cultura Dementia Friendly

Diventare partner di gruppi di discussione sulla tutela, di agenzie finanziarie a livello nazionale e di erogatori di servizi ad ampio spettro (finanziari, assicurativi, immobiliari, ecc.), per conoscere meglio, seguire e incoraggiare pratiche Dementia Friendly.

Condividere e diffondere conoscenze, esperienze e buone pratiche per promuovere una cultura Dementia Friendly tra gli altri professionisti che si occupano di servizi finanziari.