

Vendre sans comprendre : **UN PARI RISQUÉ**

DIDIER BERT

Êtes-vous certain de connaître sur le bout des doigts tous les produits que vous vendez ? Si vous avez un doute, vous pouvez vous inquiéter. Face aux réclamations des clients, le conseiller sera le seul à rendre des comptes au comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (CSF).



Si vos clients se retrouvent avec un produit financier ou d'assurance inadapté à leur situation – et acquis auprès de vous – croyez-vous qu'ils hésiteront avant de vous désigner comme responsable? Malheur à vous si c'est le cas... Non seulement le lien de confiance sera brisé, mais cela risque probablement de ne pas s'arrêter là.

Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière voit comparaître chaque année des dizaines de conseillers accusés de ne pas avoir scrupuleusement vérifié que les caractéristiques des produits vendus correspondaient bien à la situation de leurs clients. Ainsi, « dans le domaine de l'assurance de personnes, le manque le plus fréquent concerne l'absence d'analyse de besoins financiers ou le défaut d'avoir une connaissance complète des faits avant de formuler une recommandation à son client », relève le rapport annuel 2013 de la CSF.

CONDAMNÉS POUR MÉCONNAISSANCE

Les membres du comité de discipline voient ainsi déferler des vagues de représentants en audience, au fur et à mesure que de nouveaux produits gagnent en popularité sur le marché... sans que leurs paramètres soient bien maîtrisés par les conseillers.

Et ce phénomène n'est pas près de s'arrêter. « Il y aura bientôt une vague de poursuites devant le comité de discipline de la CSF », pronostique Louis Lespérance, président de BECAS Assurances et membre du comité de discipline de 2009 à 2012.

Pour ce représentant habitué à juger ses pairs, « des conseillers seront accusés d'avoir vendu des rentes viagères à des personnes qui n'en avaient pas besoin ». Leur tort? Ne pas avoir bien saisi toutes les caractéristiques du produit qu'ils distribuent présentement.

« Beaucoup ont compris à tort que les rentes viagères avaient une garantie de 5 % de rendement. Mais ce n'est pas aussi simple, prévient M. Lespérance. Il n'y a pas de garantie de rendement dans ces produits! » Quand les clients s'apercevront de cette erreur, ils enverront leurs conseillers devant le comité de discipline, assure-t-il.

Certes, « le conseiller doit être blâmé s'il n'a pas pris le temps d'étudier le produit correctement », reconnaît M. Lespérance. Mais ce n'est pas forcément la compétence du représentant qui est en cause, ajoute-t-il aussitôt. Il y a des produits que personne ne saisit, poursuit-il. « Parfois, seul un actuariaire peut comprendre, et encore! ».

Il arrive aussi que le client lui-même pousse le conseiller à conclure la vente, pressé qu'il est d'obtenir le produit discuté.

26 %

Pourcentage des demandes d'enquête auprès de la syndique de la Chambre de la sécurité financière qui alléguaient une infraction relative à la « communication d'information incomplète, trompeuse ou mensongère » (22 %), ou à la réalisation d'une « transaction non dans l'intérêt de l'investisseur » (4 %).

(Source : rapport annuel 2013 de la CSF)

62 %

des Québécois en relation avec un représentant adoptent de bons comportements financiers. La proportion est de 52,9 % pour ceux qui n'ont pas de représentant.

(Source : sondage de la firme CROP réalisé en février 2014 pour l'AMF)



« **Même des professionnels qui ont 20 ans d'expérience deviennent incapables d'expliquer un produit d'assurance vie universelle.** » – Yvon Fortin

Des distributions
ANNUELLES MOYENNES*
de

4%

DEPUIS 7 ANS

INVESTISSEMENTS
RENAISSANCE

*Rendement des distributions des parts de catégorie A du fonds pour la période du 13 novembre 2007 (création) au 30 septembre 2014. Le rendement des distributions pour une période est calculé en divisant les distributions effectuées au cours des 12 mois précédant cette période par la valeur marchande dans cette période. Le fonds vise une distribution mensuelle. Il est prévu que le taux de la distribution mensuelle sera de 1/12 d'approximativement 4 % par année pour les parts de catégorie A. Les distributions des autres catégories peut varier. Nous pouvons rajuster les taux de distribution mensuelle à notre gré. Le versement des distributions n'est pas garanti et peut fluctuer. Si le montant annuel distribué est supérieur au revenu net et aux gains en capital réalisés nets du portefeuille, l'excédent représentera un remboursement de capital. Les placements dans les fonds communs de placement peuvent faire l'objet de commissions, de commissions de suivi, de frais de gestion et d'autres charges. Les renseignements présentés sont exacts au moment de la première impression et peuvent changer sans préavis. Les frais de gestion pour les parts de catégorie A et de catégorie F sont indiqués dans l'Aperçu des fonds et le prospectus simplifié. Veuillez lire l'Aperçu des fonds ou le prospectus simplifié d'Investissements Renaissance avant d'investir. Les fonds communs ne sont pas garantis, leur valeur peut fluctuer souvent et le rendement passé peut ne pas se reproduire.
MD Investissements Renaissance est offert par, et mest une marque déposée de Gestion d'actifs CIBC inc.

De son côté, le conseiller peut manquer d'humilité devant une vente qui satisfait apparemment le besoin de son client, mais qu'il ne maîtrise pas totalement. « Certains peuvent vouloir paraître intelligents... ou au moins ne pas avoir l'air "niaiseux" devant leur client », souligne Louis Lespérance.

FORMATIONS BÂCLÉES

Le conseiller est-il vraiment le premier fautif? Ce n'est pas l'avis d'Yvon Fortin, assureur vie agréé et planificateur financier, et membre du comité de discipline de la CSF depuis plus de quinze ans.

« Des compagnies prétendent donner de la formation... alors que c'est totalement faux, s'insurge M. Fortin. Elles se contentent de dire : voici un nouveau produit et voici le mode d'action. En une heure de formation, le conseiller est censé tout comprendre, alors que les concepteurs du produit ont mis des mois et des mois à l'élaborer. »

Les formations dispensées par certaines compagnies peuvent prendre la forme de « présentations sur un coin de table, où seul le côté positif est évoqué par le fournisseur, alors qu'il faudrait aussi évoquer l'envers de la médaille », renchérit Louis Lespérance. Cette information partielle – ou partielle? – a d'autant plus d'effets quand le représentant manque d'esprit critique. « Ce n'est pas la majorité des gens qui vont prendre la peine d'aller

voir ce que contient le contrat, affirme M. Lespérance. Ils partent avec ce qu'on leur a dit. »

Or, « les produits sont de plus en plus complexes, martèle M. Fortin. Surtout les assurances vie universelles, qui intègrent aujourd'hui de l'investissement. Ça devient très compliqué ! Même des professionnels qui ont 20 ans d'expérience deviennent incapables d'expliquer un produit d'assurance vie universelle. Il y a des lacunes dans la formation sur les produits. Mais les compagnies ne se retrouveront pas sur le banc des accusés. »

En effet, c'est bien le conseiller qui sera montré du doigt le jour où le client découvrira que le produit présentait un ennui majeur pour lui, comme une fiscalité inadaptée, ou un rendement bien moindre qu'attendu. Il réclamera des explications au représentant, que ce dernier aura beaucoup de difficultés à trouver.

DAVANTAGE DE POUVOIRS POUR LE COMITÉ?

La première sanction sera celle de la perte de confiance du client. Avec possiblement un bouche-à-oreille négatif.

La deuxième sanction sera déterminée par le comité de discipline de la CSF. Si le conseiller est reconnu coupable, ce qui se produit dans la grande majorité des décisions (94,5 % en 2013) du tribunal déontologique quel qu'en soit le motif, il



« Certains peuvent vouloir paraître intelligents... tout du moins ne pas avoir l'air "niaiseux" devant leur client. »

– Louis Lespérance

L'humilité renforce la confiance



ALORS QUE LA VENTE se conclut, le client avance une dernière question... à laquelle le représentant n'a pas de réponse. « Ne faites pas semblant, recommande Mathieu Campion, conseiller en sécurité financière et associé principal chez Mathieu Campion Services financiers. Les questions du client solidifient la vente, parce que s'il est vraiment intéressé par le produit, il le sera encore plus à en savoir davantage. »

Le représentant a ainsi tout intérêt à se montrer constructif. « On devrait lui dire : "Écoutez, c'est une excellente question, mais je ne suis pas en mesure d'y répondre. Au lieu de vous donner une mauvaise information, je vais aller chercher la réponse directement à la source" », suggère Mathieu Campion. Bien sûr, le conseiller devra agir en conséquence.

risque gros : la radiation et la publication du jugement dans un journal local. Rien de pire pour maintenir sa crédibilité et pour développer ses affaires, surtout quand les premiers résultats d'une recherche sur Google associent le nom du conseiller et son infraction.

Pourtant, les juges du comité aimeraient parfois pouvoir sanctionner la hiérarchie du représentant, plutôt que celui-ci. « En tant que juge au comité de

discipline, il m'est arrivé de constater que le problème relevait de la succursale de l'entreprise et de son directeur », témoigne Louis Lespérance.

En effet, si le syndic ne transmet pas ses informations à l'Autorité des marchés financiers (AMF), seul le conseiller est puni. « Seul le syndic peut s'adresser à l'AMF, regrette M. Lespérance. J'aurais aimé que le comité puisse saisir le régulateur. Mais il n'a pas la possibilité de le faire. »



DE NOS ARCHIVES

LA VALEUR DE VOS CONSEILS

www.conseiller.ca/valeurconseils

3 STRATÉGIES POUR GÉRER L'INCOMPRÉHENSION DES CLIENTS

www.conseiller.ca/incomprehension

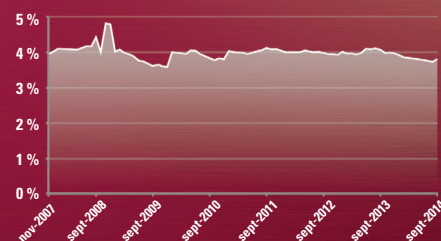
9 MÉTHODES EFFICACES POUR PERDRE VOS CLIENTS

www.conseiller.ca/perdreclients

Là, on peut parler de

VÉRITABLES RÉSULTATS

REVENU RÉGULIER



Portefeuille optimal de revenu Renaissance
Rendement des distributions – Parts de catégorie A

INVESTISSEMENTS
RENAISSANCE

Pour savoir comment les portefeuilles optimaux Renaissance répondent aux besoins véritables des clients, allez à

veritablesresultats.ca