

Obtenez-vous de bons conseils?

Avez-vous parfois l'impression que la personne qui vous donne des conseils en connaît moins que vous sur un produit ou un service financier ?



Ian Gascon
Gestionnaire de portefeuille

ian.gascon@idema.ca 

Ma plus récente expérience de renouvellement hypothécaire a été truffée de promesses non tenues et de réponses erronées. J'ai dû argumenter fastidieusement pour obtenir un dédommagement et faire réaliser à l'institution financière que leurs documents légaux n'étaient pas bien rédigés. Devant la complexité des produits offerts, les clients qui n'ont pas suffisamment de connaissances financières et de temps pour les comprendre peuvent difficilement faire des choix éclairés.

Malheureusement, à la lumière de plusieurs commentaires reçus, la problématique semble répandue dans plusieurs secteurs autres que les hypothèques, dont l'assurance et les placements.

Pourquoi est-ce si difficile d'obtenir des conseils judicieux ?

Dans le domaine des placements, par exemple, plus grande est l'institution financière et plus le processus requis pour offrir un produit de placement est généralement segmenté. Des équipes spécialisées déterminent quels produits financiers devraient pouvoir se vendre facilement dans le contexte économique, social et concurrentiel existant. Une autre équipe d'experts en placement conçoivent et gèrent ces produits au quotidien. Enfin, une équipe de vente explique les caractéristiques de ces produits aux représentants, qui eux rencontrent les clients.

Lors de ces rencontres, les représentants établissent le profil d'investisseur du client et choisissent des produits présélectionnés qui conviennent à ce profil. Ce processus, en apparence simple pour le client, est avantageux pour l'entreprise, car elle permet une standardisation de l'offre de service et un meilleur suivi de la conformité.

Toutefois, ces emplois de premier niveau, souvent en succursale, ne sont pas destinés à des professionnels d'expérience qui ont géré eux-mêmes des portefeuilles. L'expertise requise pour comprendre les particularités des pro-

duits offerts et ainsi pouvoir les expliquer clairement aux investisseurs n'est pas toujours au rendez-vous. Le représentant n'est alors pas de mauvaise foi, il fait probablement son travail au meilleur de ses connaissances.

Votre représentant vous a-t-il déjà mentionné qu'un fonds de dividendes est généralement plus sensible aux variations de taux d'intérêt et qu'il pourrait sous-performer en période de hausse de taux ? Ou encore qu'un fonds d'actions canadiennes a probablement très bien fait par rapport à des fonds comparables pendant plusieurs années, car il détient une part importante d'actions américaines ?

Ce ne sont que deux exemples qui illustrent l'importance de bien comprendre et de bien se faire expliquer les produits qui nous sont offerts. Étant donné la complexité de la structure organisationnelle des grandes institutions financières, lorsqu'un client n'est pas satisfait, il est alors difficile d'identifier un responsable.

Avec les rendements exceptionnels des marchés boursiers au cours des dix dernières années, il est d'autant plus important de ne pas se fier principalement

aux rendements passés pour faire son choix de placement. Or, étant donné le nombre élevé d'intervenants impliqués dans la distribution d'un produit financier, la complexité sans cesse grandissante de ces produits et les connaissances limitées de certains représentants, le rendement passé est encore et trop souvent l'élément principal utilisé pour convaincre un client d'investir dans un produit donné.

Sachant que la majorité de la population n'est pas experte en produits financiers, il est très difficile pour un client de départager les conseils judicieux de ceux qui s'apparentent à de la vente dans le but de maximiser la profitabilité de l'entreprise offrant les produits financiers.

Pour l'instant, il n'y a pas de recette miracle afin d'être certain d'obtenir des conseils judicieux pour vos placements. S'assurer de l'indépendance, de l'impartialité et de l'expertise du représentant est un bon point de départ. Ensuite, il faut poser des questions, beaucoup de questions, et s'assurer de bien comprendre avant d'accepter ce qui nous est offert, quitte à obtenir une deuxième opinion d'un autre professionnel. +

L'OBLIGATION FIDUCIAIRE, UNE SOLUTION ?

Une des raisons pour lesquelles il est difficile de s'y retrouver, c'est qu'il n'y a pas d'obligation fiduciaire au Canada, à savoir l'obligation pour un représentant d'agir au mieux des intérêts du client. A priori, si le produit offert convient au client, le conseiller sera considéré comme ayant fait son travail.

Certains groupes s'opposent à cette affirmation et considèrent qu'avec l'ensemble des règles applicables au Québec, les courtiers et conseillers doivent agir dans le meilleur intérêt de leurs clients. C'est peut-être vrai d'un point de vue légal, mais, dans la réalité, le fardeau de la preuve est ainsi délégué aux investisseurs qui doivent faire des démarches complexes pour avoir gain de cause.

L'obligation fiduciaire empêcherait, par exemple, de vendre des fonds de placement assujettis à des frais de sortie échelonnés sur sept ans, alors qu'une option identique, mais sans frais de sortie, existe. Pourtant, malgré la législation en vigueur, ces fonds se sont vendus comme des petits pains chauds pendant de nombreuses années, enrichissant les conseillers et sociétés de fonds communs au détriment des investisseurs.