

## Retour à des produits financiers clairs et transparents

« La terrible crise financière que l'économie traverse actuellement a déjà fait de nombreuses victimes. Parmi celles-ci, la clientèle privée, qui a non seulement subi de plein fouet les baisses importantes des marchés financiers, mais a parfois également payé au prix fort le choix de produits compliqués, peu transparents et aux garanties défaillantes.

Fort de ces expériences malheureuses, c'est au client de réagir, en ayant de nouvelles exigences par rapport aux produits et aux services financiers proposés par son banquier ou son assureur. L'ère des produits sophistiqués décrits à l'aide de formules mathématiques complexes, de systèmes de tarifications incompréhensibles et souvent élevés, émis dans des juridictions parfois exotiques, n'est plus d'actualité.

Ainsi, le client a de nouvelles attentes que l'on pourrait qualifier de primaires.

Tout d'abord, la simplicité et la transparence des produits reviennent au premier plan. Un capital en cas de décès pour subvenir aux besoins de ses proches, une rente garantie à vie pour compléter ses revenus et parer aux imprévus la retraite arrivée, un simple carnet d'épargne pour mettre quelques sous de côté en cas de coup dur ou pour s'offrir un beau voyage, font partie des solutions basiques qui répondent aux attentes d'une grande partie de la population.

### CHRONIQUE

PHILIPPE DOFFEY  
DIRECTEUR  
RETRAITES  
POPULAIRES



Voici quelques caractéristiques de produits simples et transparents: le descriptif des prestations offertes doit être intelligible et la compréhension des conditions d'octroi ne doit pas être réservée à un mathématicien chevronné ou à un juriste! Le système de tarification des frais doit pouvoir être expliqué de manière concise et claire par le conseiller sans se référer à une notice de plusieurs pages ou à de longues tables.

**«L'ère des produits sophistiqués n'est plus d'actualité. Le client a de nouvelles attentes, que l'on pourrait qualifier de primaires»**

De même, la clarté et le caractère explicite de documents tels que le relevé annuel remis aux clients permettent d'apprécier la qualité et la simplicité d'un produit financier. Un relevé complexe et touffu est généralement un signal d'alarme à ne pas négliger.



### CONSEIL

Les clients attendent des offres qu'ils peuvent comprendre facilement.

ger. Ensuite, les modalités de rémunération du conseiller chargé de proposer ou de vendre un produit sont également de première importance.

Le client a-t-il en face de lui un «véritable» conseiller chargé de comprendre et de répondre à ses besoins ou juste un «vendeur», qui doit atteindre des objectifs par produit afin d'augmenter sa rémunération variable? Enfin, le consommateur est de plus en plus attentif aux

comportements et aux attitudes de son fournisseur de produits financiers.

Il souhaite savoir comment son argent est investi et par l'intermédiaire de quels instruments financiers. Il est sensible aux règles de gouvernance et privilégie les acteurs de proximité. En résumé, fort des expériences parfois fâcheuses du passé, le consommateur est en droit d'exiger les informations utiles et pertinentes pour faciliter son choix parmi les nombreux produits financiers disponibles sur le marché. Il sera ainsi à même de privilégier les produits simples qui correspondent véritablement à ses attentes.

