



CORPORATION
FINANCIÈRE POWER

Numérisation, re-réglementation et professionalisation au profit du client – Le conseiller financier devant ses défis

Par **Henri-Paul Rousseau**
Vice-président du conseil,
Corporation Financière Power

Colloque Retraite, Investissement & Finances
Le 7 novembre 2017



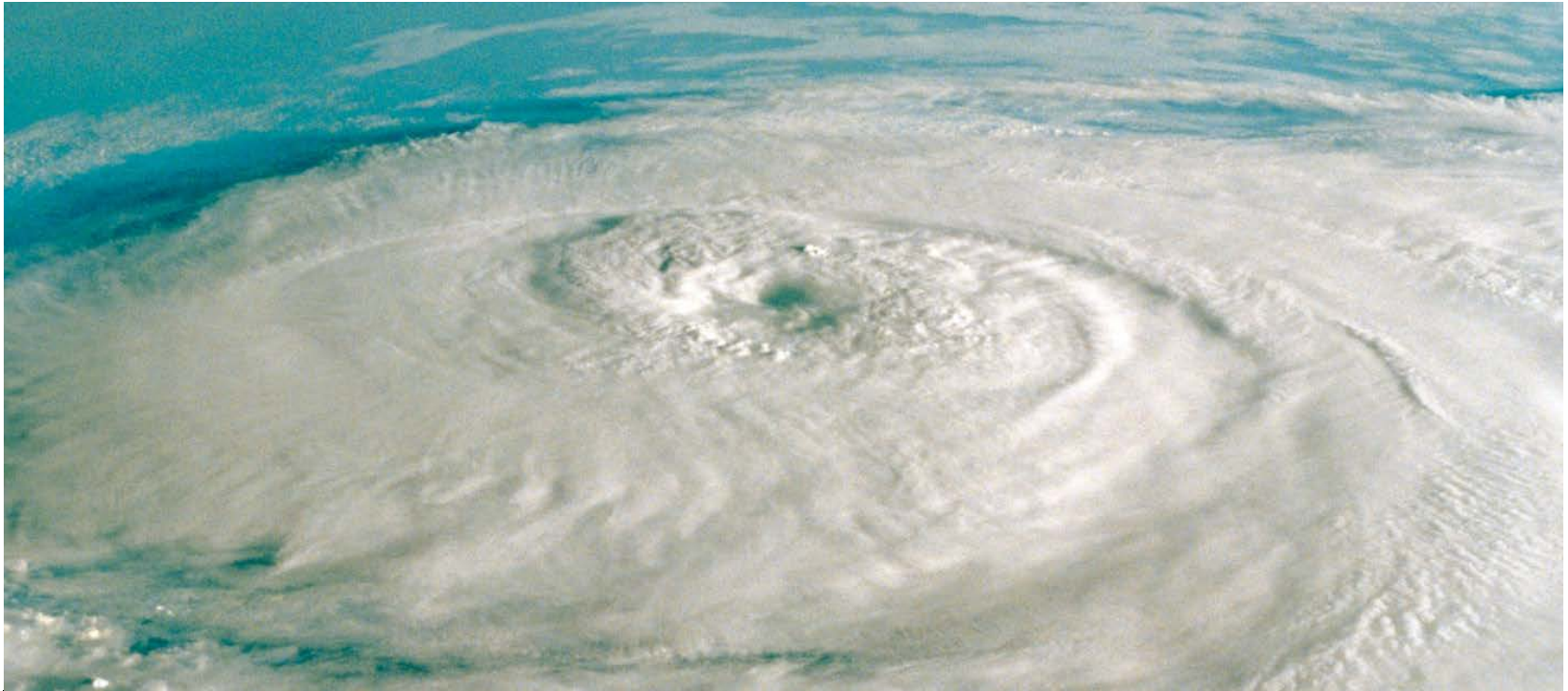
Le conseiller financier devant ses défis

- L'ouragan...
- Le tsunami...
- Les eaux troubles...

- Un nouvel équilibre
- Des humains à la barre

La numérisation :

Le conseiller financier face à un ouragan technologique



La numérisation change tous les aspects du métier de conseiller financier

Nouveaux produits

Nouveaux portefeuilles

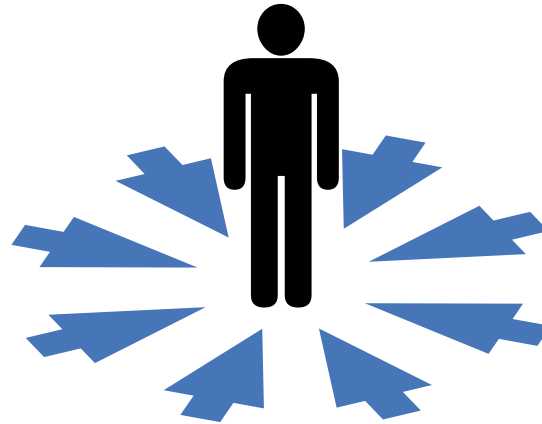
Nouvelles techniques d'analyse

- Big data

Intelligence artificielle

Approvisionnement en produits / portefeuilles

- Plateformes, nouveaux écosystèmes
- Désintermédiation



Nouveaux modes d'acquisition, de communication et de distribution

- Réseaux sociaux, « Omni-channel »

Nouvelles fonctionnalités d'aide à la gestion

- Divulgence
- Constitution de portefeuilles
- Comptabilité
- Conformité
- **Agrégation de données**

Nouvelles attentes des clients

- Fonctionnalités
- Accès
- Personnalisation

À elle seule, l'agrégation des données a le potentiel de transformer la relation client-conseiller

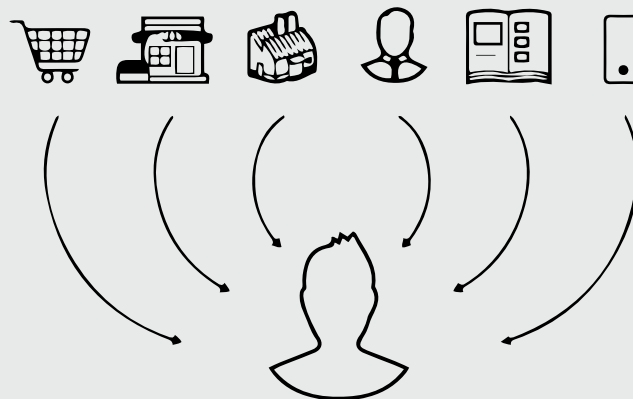
Aujourd'hui:

Le conseiller a l'initiative...
et le pouvoir



Demain:

Le client contrôle ses données...
il a le pouvoir



La re-réglementation :

Le conseiller financier face à un tsunami réglementaire



L'activisme des autorités réglementaires

Transparence

- MRCC1, MRCC2
- Divulgateion au point de vente
- MRCC3 ?

Rehaussement des obligations des inscrits

- Connaître son client
- Connaître ses produits
- Convenabilité
- Formation

Conflits d'intérêts

- Modes de rémunération (commissions intégrées)
- Norme réglementaire du meilleur intérêt du client
- AMF et le Conseil Canadien des Responsables de la Réglementation d'Assurance (CCRRA): Incitatifs et gestion des risques de conflits d'intérêts



Encadrement accru des banques

- Agence de la consommation en matière financière du Canada

Nouveaux organismes de réglementation

- Autorité (pan-canadienne) de réglementation des marchés des capitaux
- Ontario: Office de réglementation des services financiers

Avec son client, en eaux troubles...



© Feliks, fel-x.deviantart.com

Ça brasse dans la relation client-conseiller...

Méconnaissance

- Faible taux de littératie financière
- Perception du client: un univers complexe et confus



Faible taux d'utilisation du conseil

- en particulier par les ménages qui ne sont pas prêts pour la retraite

Méfiance

- ON – OFF:
 - Satisfaction chez les clients qui ont un conseiller
 - Méfiance chez ceux qui n'en ont pas

Des fautifs qui font mal à l'image de la profession

- Médiatisation des torts

...provoquant des questionnements concernant le modèle d'affaires du conseiller



Le conseiller financier devant ses défis

Pertinence (du conseiller)

- Désintermédiation du conseiller
- Attentes des clients: coût vs bénéfice du service-conseil

Choix technologiques

- Concurrence ou complémentarité des conseillers automatisés ("robots") ?

Conformité

- Normes et règlements de plus en plus nombreux et complexes

Efficacité et taille

- Coûts croissants / revenus unitaires en baisse

Quel modèle d'affaires ?

- Importance croissante de la marque
- Qui – du conseiller ou de l'organisation – devrait assumer les fonctions de conformité et d'investissements en technologie ?

Trouver un nouvel équilibre



Revenir à la base :

Ce qu'est véritablement le conseil financier

Gestion d'investissements

Alpha

- « Stock picking » ou choix de fonds performants:
 - Quelles actions ?
 - Quels fonds ?
- « Timing » de marché

Politique d'investissement

Bêta

- Allocation d'actifs:
 - Combien d'exposition à quel marché ?
 - Combien d'actifs domestiques vs internationaux ?
- Style d'investissement:
 - Gestion active vs passive ?
 - Adéquation appétit pour le risque vs profil de risque ?

Comportement d'investissement

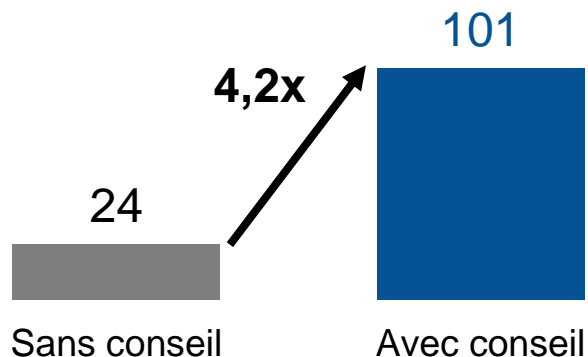
Gamma

- Encouragement à épargner:
 - Commencer à épargner
 - Combien épargner
 - Persévérer
- Comment optimiser le comportement d'épargne
 - Tirer parti des incitatifs fiscaux
 - Les meilleures structures de produits

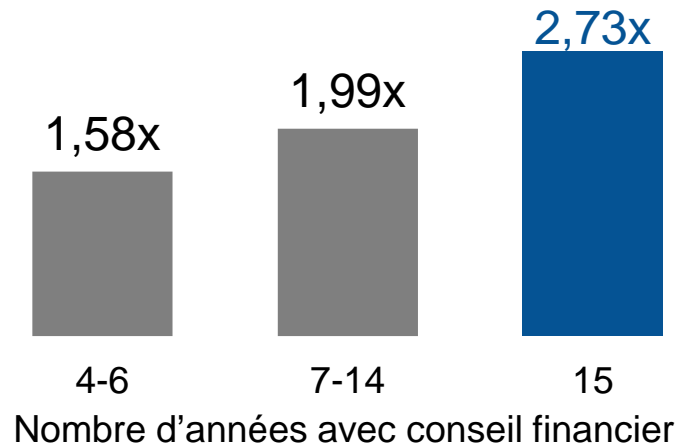
SOURCE: Morningstar: "Alpha, Beta, and Now... Gamma", 2012

Le conseil financier a une valeur considérable : effet sur le patrimoine

Actif financier sous gestion
(médiane) – en k\$



Ratio: actif financier sous gestion
avec et sans conseil financier



SOURCE : CIRANO, Econometric Models on the Value of Advice of a Financial Advisor, 2012; aussi publié dans : ANNALS OF ECONOMICS AND FINANCE 16-1, 69-94 (2015)

Le conseil financier génère des retombées sociales et économiques positives

Meilleure préparation à la retraite

- Le système de retraite canadien repose en partie sur l'épargne individuelle

Bien-être financier supérieur

- Plus d'assiduité au travail, meilleure santé

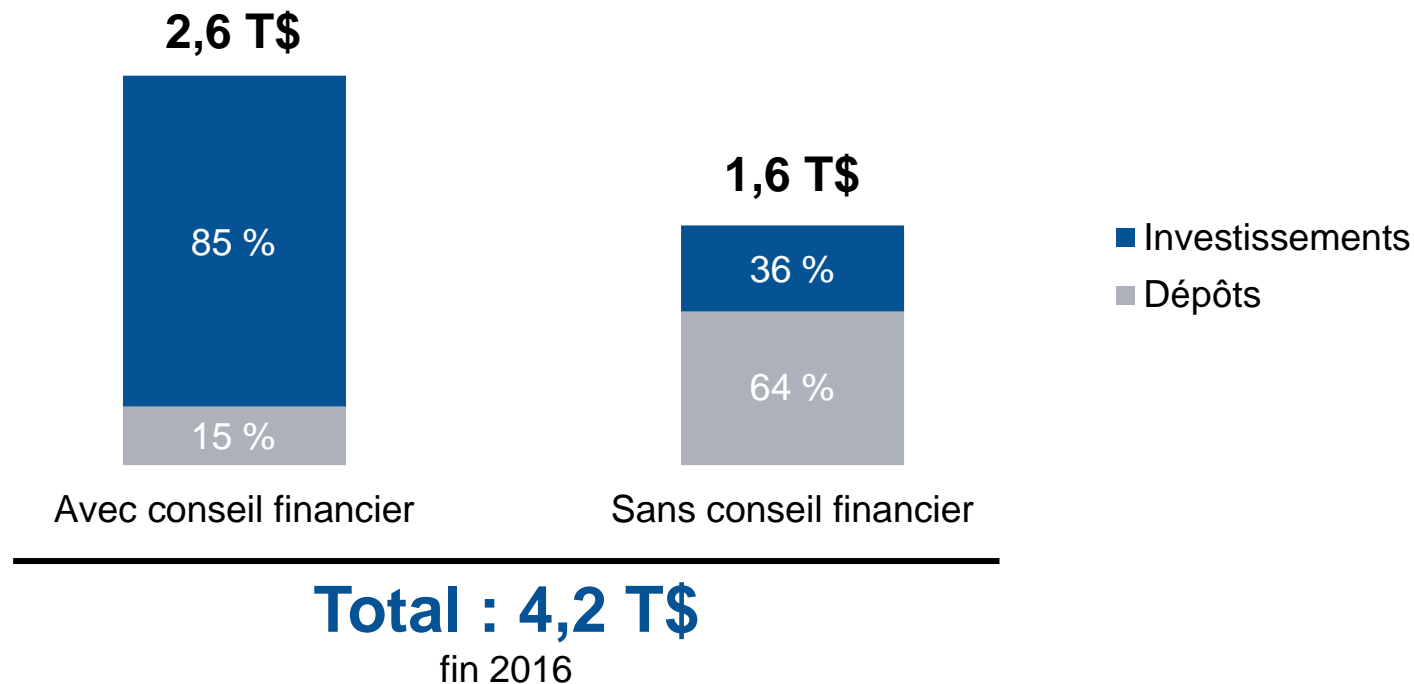
Taux d'épargne nationale plus élevé

- Favorise investissement, productivité, croissance économique, contrôle domestique des entreprises

Transfert intergénérationnel de patrimoine

- Phénomène croissant au Canada

Le patrimoine financier des Canadiens est géré en majorité (62%) avec du conseil



SOURCE: Strategic Insight - Investors Economics 2017 Household Balance Sheet Report

Bravo, conseillers financiers !



Et maintenant, pour faire face à l'ouragan, au tsunami et aux eaux troubles

1. Prendre conscience et mesurer les conséquences de ce qu'est véritablement le conseil financier :

Une interaction de personne à personne qui
n'est pas basée sur une transaction,
mais qui est plutôt une relation de conseil...

...qui se bâtit au fil du temps: un bien d'expérience

Et maintenant, pour faire face à l'ouragan, au tsunami et aux eaux troubles

2. Utiliser la force de l'ouragan :

- Harnacher les technologies au service de la relation de conseil
 - Automatiser et numériser au maximum ce qui peut l'être...
 - » Approvisionnement
 - » Gestion
 - » Accès du client
 - ...pour se concentrer sur ce qui constitue une valeur ajoutée:
 - » Acquisition (mise en place de la relation)
 - » Communication
 - » Coaching:
 - Aider le client à découvrir ses besoins
 - Le soutenir dans les phases de marché difficiles
 - L'encourager à tenir le cap
 - » Offrir des solutions créatives et dans le meilleur intérêt du client

Et maintenant, pour faire face à l'ouragan, au tsunami et aux eaux troubles

3. Utiliser la force du tsunami :

- Harnacher les informations fournies par le client dans le cadre de l'établissement de son profil d'investisseur (obligation réglementaire)
 - En particulier, la partie du questionnaire concernant l'aptitude à prendre des risques est déterminante
 - » Bon prédicteur de la propension à faire appel au conseil financier
- D'autres informations du client seront utiles
 - Confiance en général
 - Confiance en soi pour ce qui est d'investir
 - Niveau de littératie financière

Et maintenant, pour faire face à l'ouragan, au tsunami et aux eaux troubles

4. Face aux eaux troubles, miser sur la compétence...

- ... en solutions financières
 - Produits, portefeuilles, planification
- ... en tant qu'enseignant
 - Face à une littératie financière souvent déficiente, bien communiquer les concepts
- ... en tant que coach
 - Intelligence émotionnelle
- ... technologique
 - Moyens de communication, solutions de gestion, solutions de constitution de portefeuille, comptabilité et conformité automatisées

5. ... et le travail d'équipe :

- Fiscalité, droit des successions

Reprendre le contrôle de la barre...





CORPORATION
FINANCIÈRE POWER

Des questions pour l'industrie,
les autorités réglementaires
et les décideurs politiques

En soutien à la relation client-conseiller

Que faire pour réduire la **confusion du client face à un univers de produits, d'organismes et de juridictions réglementaires, de titres et d'associations professionnelles ?**

- Comment décloisonner les secteurs valeurs mobilières et produits d'assurance ?
- Comment s'assurer d'exigences réglementaires comparables entre les valeurs mobilières, les produits bancaires et les produits d'assurance ?

En soutien à la relation client-conseiller

Comment respecter le caractère hétérogène des besoins des clients en permettant la coexistence de multiples modèles d'affaires à différents niveaux de prix ?

En soutien à la relation client-conseiller

Comment bien **expliquer** au client **la valeur** de ce qu'il reçoit, le prix du service-conseil, et la manière dont le conseiller est rémunéré ?

En soutien à la relation client-conseiller

Comment s'assurer de l'uniformité du service pour des niveaux de compétence et de prix donnés ?

En soutien à la relation client-conseiller

Comment bien communiquer au public les exigences de formation des conseillers financiers, leur divers niveaux de compétence, leurs titres, et la protection en découlant ?

En soutien à la relation client-conseiller

Et, la question qui tue... (ou qui noie...)

Comment s'assurer que le meilleur intérêt du client prime sur celui du conseiller, et bien le communiquer ?