



CAISSE D'ÉPARGNE

On ne lâche rien !!!

Les FCP BPCE épinglés par QUE CHOISIR et MEDIAPART !

Octobre 2016

C'est de la confiance que naît la trahison (proverbe arabe)

Le magazine consommériste QUE CHOISIR en collaboration avec MEDIAPART a « chahuté », doux euphémisme, le groupe BPCE dans son dernier Numéro concernant certains de nos FCP à formule. Ce sujet a été évoqué dernièrement dans une réunion des délégués du personnel.

Il semblerait que, au-delà des performances discutables de ces fonds, les gestionnaires de ces mêmes fonds (NATIXIS) aient pris quelques « libertés » concernant les frais et la gestion.

S'agissant de notre entreprise, il ne nous viendrait évidemment pas à l'idée de « marquer contre notre camp » On peut cependant s'inquiéter, s'irriter et se poser quelques questions de bon sens et même demander des comptes.

L'exigence commerciale, voire la pression, envers les commerciaux pour vendre ces produits pouvait parfois sembler insupportable et même exaspérante. Il n'y a pas toujours eu réciprocité d'exigence envers les gestionnaires quant à la rentabilité de ces fonds .

Le plus dur est de convaincre les clients de réinvestir ces fonds à l'échéance ...sur de nouveaux fonds. « *Monsieur le client, je vous ai vendu un produit dans un sac troué voici 5 ans, je vous propose de le remplir de nouveau ... faites confiance à un professionnel !* » ils sont bons nos commerciaux, car ils réussissent. Le pompon de cette fête foraine pour les collègues qui ont vidé des livrets pour souscrire ces fonds ...censés rapporter davantage.

Il est heureux que cette enquête se soit focalisée sur les frais de gestion sans mettre l'accent sur les performances, la justification de rendement aurait été difficile à expliquer, comparativement, face à certains OPCVM commercialisés dans le réseau...

Le principe de conseiller et vendre un placement investi sur des valeurs mobilières en promettant une performance et de la sécurité, **on gagne à tous les coups**, peut être assimilé à une forme de « jeu de bonneteau » (interdit en France) Certains ont prié pour changer d'agence avant l'échéance de ces fonds...

Evidemment, tous les fonds commercialisés n'ont pas été « médiocres », il n'empêche, les résultats sont là ... **ils ont contribué à altérer la confiance de nos clients.** Ce qui nous « sauve » un peu, c'est que les autres banques, effet de mimétisme, ont procédé de la même façon (BNP avec JET 3...)

L'autorité des marchés financiers s'est saisie du dossier, nous verrons ce qu'il en sera prochainement.

● La 1^{er} réflexion-interrogation vise les gestionnaires mais aussi nos dirigeants, c'est de leur responsabilité et non celle des commerciaux.

● La 2^{ème} interrogation- réflexion : qu'a-t-on appris ou retenu de l'expérience DOUBLO parmi d'autres ??

Le piège de ces fonds pour ses vendeurs repose sur l'absence de marge de manœuvre une fois souscrit contrairement à d'autres OPCVM en magasin, notamment en aménagement du prix de revient ou en sortie.

Pour rassurer et aider les commerciaux dans cette situation, la direction leur a fourni des « éléments de langage pour répondre aux clients ». Ces éléments seraient inutiles si nous avions respecté le principe selon lequel la relation entre banquier et client était régie par la confiance ...ce qui tend à se perdre.

Nous ne ferons pas ici une explication de texte quant aux « éléments de langage » préconisés par BPCE et la direction des marchés pour répondre aux inquiétudes et aux questions de nos clients. Ils sont aussi simples et compréhensibles que les formules de calculs sur lesquels reposent ces FCP à formule. Ces explications seront d'une redoutable efficacité en présence de clients sourds, muets et aveugles... cela pourra tout juste convaincre quelques parpaings !!

A SUD, nous aurions apprécié que BPCE pleinement responsable de sa politique commerciale et sûre de son bon droit communique par voie de presse pour soutenir le réseau commercial.

Parallèlement, d'un point de vue réaliste et pragmatique, il suffisait pour aider les commerciaux face aux clients concernés de répondre :

« que les FCP ont été commercialisés avec la validation de l'AMF, que si cette autorité menait une enquête quant à la régularité de la gestion de ces fonds, il est plus sage et pertinent d'en attendre les résultats.

Cependant, si vous éprouvez des inquiétudes sur le sujet, communiquez-moi un numéro pour vous joindre, je vous ferai part des conclusions finales si toutefois vous étiez concernés ».

Cela éviterait de partir sur des explications techniques non maîtrisées et installer davantage de confusion dans l'esprit du client.

On peut imaginer centraliser ces éléments pour accompagner le réseau et répondre efficacement à nos clients si la situation évoluait « difficilement »

N'est-ce pas plus simple et réaliste ???

Vos élus Sud

Isabel BARRETO
Aurélie BRIMONT
Christine DELEMME
Linda HSAINI
Dominique KIECKEN
Isabelle LEVEL
Emmanuel POTIER
Simon SADALLAH

Patrick BRIDELANCE
Fabien CLEMENT
Christine D'HONDT
Bruno HOUDART
Bernadette KONIECZYNSKI
Claude MEMMA
Laurence POUPART
Muriel STIEN

Local Syndical Sud :

53 rue de la Vinaigrerie, 59000 LILLE Tél : 03.20.24.67.80
Email : syndicat-sud-cenfe@orange.fr www.sudbpce.com