

# Le ridicule ne tue pas... sauf dans les services financiers

Finance et Investissement présente une nouvelle chronique signée Fabien Major sur les médias sociaux et autres techniques de communication à l'ère Internet.

Fabien Major est un ancien animateur de radio et chroniqueur télé. Il s'est converti à la finance en 1996. Bien qu'il soit conseiller indépendant en fonds et en sécurité financière, il a maintenu une présence médiatique régulière.

Aujourd'hui, grâce à ses blogues Celi.ca et Majorblog.net, il est une vedette sur Internet, et surtout, un précurseur de l'industrie des services financiers sur le front des médias sociaux. Il est aussi connu pour son livre Investir dans un CELI (éditions Transcontinental) et ses chroniques dans Affaires PLUS. Fabien Major se démarque inévitablement par son humour contagieux et quelque peu sarcastique. Nous sommes sûrs qu'il ne vous laissera pas indifférents!

Fabien Major fouillera pour nous les mille et un secrets de Facebook, Twitter, LinkedIn et autres plateformes de communication de notre siècle. Cependant, il commence par une technologie éprouvée : les centres d'appels.

**T**out le monde a déjà lu ou entendu des pertes concernant l'assurance. Ces réclamations ou tournures de phrase cocasses de clients auprès de leurs assureurs ont fait le tour du monde.

J'ai réalisé le même exercice, mais à partir de centre d'appels du secteur de l'investissement.

Toutes les perles ci-dessous sont authentiques. Elles ont été récoltées auprès de mes propres clients ou auprès de contacts au sein des sociétés de fonds communs, de gestionnaires de centres d'appels ou de collègues conseillers qui communiquent régulièrement avec moi.

Par souci de protection de la

vie privée, je ne révélerai aucun nom. D'autant plus que certaines perles viennent de conseillers! Contrairement à d'autres secteurs d'activité, on peut raisonnablement penser que le ridicule peut « tuer » dans les services financiers. À tout le moins une carrière.

## Peur de manquer de connaissances

Un conseiller supposé expérimenté :

- J'entends souvent le terme, mais je n'ai aucune idée de ce que c'est exactement. Dites-moi qu'est-ce qu'un FEAR!

- Vous voulez dire un FERR.

- C'est ce que j'ai dit, un FEAR! **Malheureusement, il y a des profits**

- Monsieur, j'ai placé l'an dernier 62 000 \$ avec votre firme. Je comprends que j'ai dû faire des retraits de plus de 70 000 \$ au cours de l'année, mais expliquez-moi pourquoi il ne me reste plus d'argent?

## La Bourse et l'avis

Un conseiller en assurance vie a vendu une option de la Bourse Nasdaq à un client. Après une année désastreuse et des pertes de 50 %, il appelle le service à la clientèle :

- Il doit y avoir une erreur. En regardant le tableau des rendements, j'avais choisi pour mon client le taux de + 44 %. Mais pourquoi, dans son cas, après un an, les valeurs baissent-elles?

## Inquête de ses fonds distincts garantis à 100 %

- Dans quelles circonstances pourrais-je perdre complètement le capital investi?

- Oh, je ne sais pas... Il faudrait une catastrophe comme une comète qui s'écrase sur la terre ou la faillite simultanée de toutes les entreprises et banques du pays.

- Donc, il y a un risque!

## Les intérêts seulement

- Je veux retirer immédiatement tous mes fonds communs pour faire l'achat d'un duplex. Pendant combien de temps pensez-vous pouvoir continuer à me verser des intérêts?

## Top secret

- Mon numéro d'assurance sociale? Je donne pas ça, ils l'ont dit à l'émission JE : c'est personnel.

- Mais Madame, sans votre NAS, pour un REER... Comment allons-nous vous faire

parvenir votre remboursement d'impôt?

- C'est pas de vos affaires!

## Un homme franc et direct

- Expliquez-moi pourquoi,



par **FABIEN MAJOR**

avec vous, je ne me ferai pas voler comme dans les cas Earl Jones, Madoff et Norbourg?

## Question d'équilibre

- Je possède un fonds Équilibré. S'il est équilibré, comment est-il possible d'avoir un rendement négatif?

## Pénalité exagérée

- Je viens de consulter mon relevé à la suite de la fermeture de mon compte, il y a cinq ans. Vous m'aviez facturé 250 \$ de frais de transaction. C'est nettement exagéré. Si je redépense 10 000 \$ allez-vous me rembourser?

## Au nom du père et du fisc!

- Je comprends que je vous ai demandé de racheter TOUS mes REER, mais il était hors de question que je paye de l'impôt sur ces retraits! Vous n'avez pas d'affaires à toucher à mon argent!

## En quête d'identité

- Mon ancien conjoint a un

compte de placement dans votre firme. Je n'ai pas le numéro, ni son adresse. Mais je veux savoir combien il lui reste d'argent.

## Signature sur parole

- Pas question que je vous écrive une lettre ou que je signe un papier. Tout ce que je veux, c'est que vous déposiez mon argent dans mon compte de banque.

- Monsieur, pour des raisons de sécurité, votre signature est obligatoire.

- Je vous l'ai dit : mon nom devrait suffire. Il faut que vous agissiez dans mon intérêt. Vous prenez ma parole. Et je veux aussi que vous rachetiez le placement de ma mère...

Vous en avez aussi entendu de bonnes? Écrivez-moi et je publierai les meilleures prochainement! Discretion assurée! **FI**

fm@fabienmajor.com

## TECHNO

# Bien gérer les mots de passe

■ PAR GILLES LAROSE\*

**I**l existe des outils pour alléger le fardeau de la gestion de tous vos mots de passe. Et ça s'impose, parce que vous évoluez dans une sphère d'activité à haut risque.

Combien de mots de passe devez-vous retenir? Utilisez-vous toujours les mêmes? Les changez-vous périodiquement? Où les conservez-vous? Sur un bout de papier?

Il existe de nombreuses solutions, de type « coffre-fort », pour sécuriser ces mots de passe et ainsi vous faciliter la vie. Avant d'en faire une étude comparative, j'aimerais vous parler des mots de passe eux-mêmes.

Un mot de passe est un outil qui permet d'authentifier un utilisateur qui tente d'accéder à un ordinateur, à un réseau, à une application locale, à une application Internet ou à une base de données. Le mot de passe est l'unique barrière de défense contre l'accès illicite à un système informatique. Sans mot de passe, tout un chacun accèderait aux données de vos clients ou à votre compte de banque.

La forme d'un mot de passe doit être un compromis entre la sécurité et la lourdeur d'utilisation.

Selon mon estimation, un conseiller financier manipule au moins cinq mots de passe dans le

cadre de son travail : accès à son logiciel de gestion des transactions, à ses logiciels Kronos ou Ageman, à quelques sites d'assureurs, à la section conseiller de son cabinet, etc.

## Règles de création et d'utilisation

**Longueur** : les experts estiment la longueur minimale d'un mot de passe à huit caractères. Les algorithmes de décodage (piratage) de mots de passe percent facilement ceux de moins de huit caractères.

**Caractères** : choix aléatoire de

TECHNO SUITE PAGE 22