



Retranscription de la vidéo

SAYNÈTE - LES RELATIONS AVEC LES COURTIERES ET CONFLITS D'INTÉRÊT - SUITE

L'entretien précédent se poursuit.

Nathalie

C'est Marion qui va traiter ce dossier mais avant de lui passer, jetons un coup d'œil. Tu veux bien ?

Marc

Oui bien-sûr, j'ai déjà regardé et tout me semble OK, il ne manque rien. J'ai vérifié les documents d'identité, les documents fiscaux, les interrogations Banque de France, Fiben, FICP sont OK.

Nathalie

Les clients ont-ils des éléments de patrimoine, des dettes ou des comptes bancaires qui ne seraient pas indiqués dans le dossier ?

Marc

A priori tout est complet, les dossiers de Courtier Santaux sont toujours nickels. Si tu veux je peux rappeler mon copain pour m'en assurer, le cas échéant il rappellera les clients pour vérifier.

Nathalie

Ouh lala !

Marc

Qu'est-ce que j'ai encore dit ?

Nathalie (*calme, souriante, positive pas du tout agressive*)

Je suis là pour te l'expliquer. Et je te propose de réfléchir à trois questions :

- Quel est le **rôle du courtier** ?
- Qui est responsable de la **qualité des informations contenues dans le dossier** ?
- À qui le futur prêteur doit-il s'adresser pour **avoir un complément d'informations** ?

Je t'écoute.

Marc

Je dirais que le courtier prépare le dossier et l'adresse à la ou les banques qui lui semblent plus à même de répondre..... et qui le rétribuent sur des bases convenues... En gros il fait les présentations. Il est tout de même un peu responsable des informations contenues dans le dossier.

Nathalie

Je suis d'accord sur tout cela avec quelques nuances.

Le premier responsable des informations, c'est celui qui les donne parce qu'il a **besoin d'un crédit**.

Le deuxième responsable c'est celui qui va **prendre le risque** sur 25 ans et qui a l'obligation réglementaire de vérifier lui-même les revenus et le patrimoine de tous ses futurs clients.

Donc quand tu veux vérifier ou en savoir plus à qui t'adresses-tu exclusivement ?

Marc

Au client, je sais. Mais certains courtiers ne veulent pas nous donner les coordonnées téléphoniques tant que nous n'avons pas donné un accord.

Nathalie

Pour le coup, ils sont en parfait conflit d'intérêt, ils pensent plus à leur commission qu'à autre chose. Et toi, si tu acceptes cette attitude cela signifie que ton premier souci est de donner satisfaction au courtier pour assurer ton approvisionnement en dossiers, encore un conflit d'intérêt.

Je pense que cette manière de mettre de côté les informations de contact ne correspond pas aux instructions internes des réseaux de courtier, ce sont certains de leurs collaborateurs qui se créent leurs propres règles. Si tu as des difficultés récurrentes sur ce point, fais-les remonter, nous nous en occuperons.

Marc

OK c'est clair. Merci.