

Mise à jour automatique de CVC – Foire aux questions

QUESTIONS POUR LES REPRÉSENTANT(E)S :

1. Est-ce que la mise à jour automatique de CVC sera obligatoire à compter de la date de lancement?

Non, cet outil sera disponible sur une base volontaire. Donc, vous pourrez l'utiliser, ou non, avec les client(e)s admissibles de votre choix.

2. Si le CVC de mon (ma) client(e) est déjà échu, est-ce que je pourrai utiliser quand même la mise à jour automatique de CVC?

Oui, il est possible d'utiliser la mise à jour automatique de CVC peu importe depuis combien de temps le CVC est échu.

3. En utilisant la mise à jour automatique de CVC, aurai-je besoin de la signature du (de la) client(e)?

Une signature sera requise uniquement si un changement important est noté au cours du processus.

4. Est-ce que je pourrai utiliser cet outil de mise à jour automatique de CVC avec tous mes client(e)s?

Non, pour l'instant il y a certains critères afin que les client(e)s soient admissibles. Voici les critères d'admissibilité :

- Comptes individuels uniquement
- Aucune corporation
- Client(e)s avec un maximum de 3 régimes
- Client(e)s sous un code de représentant individuel ou un code conjoint
- Client(e)s ne faisant pas l'objet d'une surveillance étroite
- Client(e)s qui ne sont pas politiquement vulnérables

5. Qu'est ce qui est considéré comme un changement important?

Tout changement aux éléments suivants :

- Tranche de revenu
- Valeur nette (+ / - 20 %)
- Connaissances en matière de placements
- Horizon de placement
- Capacité à assumer le risque, tolérance au risque ou profil de risque, et :
- Tout(e) client(e) politiquement vulnérable

6. Après avoir reçu la mise à jour (avec changements importants) de mon (ma) client(e), combien de temps vais-je avoir pour le ou la contacter afin de finaliser le tout?

Tout comme le processus traditionnel, lorsqu'il y a un changement important, la réglementation exige que le (la) représentant(e) adresse la situation avec le (la) client(e) dans un délai d'un jour

ouvrable. Dès qu'il y a un changement important, le compte est alors mis sous surveillance étroite jusqu'à ce que le changement important soit adressé.

7. Est-ce que l'outil est disponible pour les adjoint(e)s avec permis?

Le personnel administratif pourra seulement sélectionner les client(e)s admissibles avec lesquelles vous désirez utiliser l'outil de mise à jour automatique de CVC.

8. Pourquoi n'est-il pas possible de l'utiliser pour des client(e)s qui ont plus de 3 régimes?

Afin d'assurer le respect du format du formulaire de mise à jour de CVC d'Investia, qui ne contient que 3 sections de mise à jour. Selon nos données, la grande majorité de notre clientèle possède moins de 3 régimes.

9. Pouvons-nous sélectionner des client(e)s qui sont sous notre code de représentant conjoint?

Oui, la fonctionnalité permettant de sélectionner des client(e)s sous un code de représentant conjoint a été activée au cours de la semaine du 29 juillet dernier.

10. Qu'est-ce que je fais si je crois que le (la) client(e) a oublié certains détails importants?

Il sera toujours possible pour vous de ne pas approuver le CVC et d'entrer en contact directement avec le (la) client(e) afin de valider les informations.

11. Qu'arrivera-t-il après avoir sélectionné mes client(e)s admissibles sur l'espace conseiller?

Comme vous le savez, le CVC doit être mis à jour au minimum tous les 3 ans, ou avant advenant un changement important dans les circonstances personnelles/financières du ou de la client(e). Après avoir sélectionné les client(e)s admissibles sur l'espace conseiller, voici ce qui se produira, selon la situation :

- **Si le CVC est à 3 mois de son échéance** : le client(e) recevra une notification par courriel, et, lors de sa prochaine connexion au portail client, un message de demande de mise à jour de son CVC, ou de rappel plus tard, s'affichera sur le portail.
- **Si le CVC est entre 4 mois à 12 mois moins 1 jour de son échéance** : le (la) client(e) ne recevra pas de notification par courriel, mais, lors de sa prochaine connexion au portail, il (elle) verra le message de demande de mise à jour de son CVC ou de rappel plus tard.
- **Si le CVC a été mis à jour au cours de la dernière année (dans les 365 jours)** : le ou la client(e) ne recevra ni de notification par courriel, ni de message sur le portail client.

Autrement dit, le message apparaîtra dans le portail client lorsque le CVC aura 1 an + 1 jour. Pour l'instant, nous avons mis cette restriction afin que vous soyez libre de sélectionner les client(e)s dès maintenant sans les importuner, afin d'éviter qu'ils (elles) ne comprennent pas pourquoi une demande de mise à jour leur est faite aussi tôt.

QUESTIONS POUR LES CLIENT(E)S :

12. Est-ce que mon (ma) client(e) aura la possibilité de modifier lui-même ou elle-même sa tolérance au risque ou son utilisation prévue des placements?

Non, les client(e)s n'auront pas la possibilité de le faire, mais ils et elles pourront vous faire savoir ceci dans le processus et vous pourrez alors les contacter pour en discuter.

13. Est-ce que mon (ma) client pourra terminer le processus si un changement important est noté au cours du processus de mise à jour automatique de CVC?

Le (la) client(e) sera en mesure de terminer le processus et, à la fin, il (elle) sera informé(e) que le (la) représentant(e) communiquera avec lui ou elle sous peu pour examiner ou discuter des renseignements fournis. Vous aurez alors toutes les informations que le (la) client(e) aura fournies via un formulaire de mise à jour de CVC prérempli pour examiner et discuter avec votre client(e) afin de rendre le processus d'examen CVC plus efficace.

14. Que se passe-t-il si mon client(e) ne termine pas sa mise à jour automatique de CVC?

Votre client(e) recevra jusqu'à 3 rappels : le premier 3 mois avant que le CVC ne soit expiré, puis 1 mois avant et le dernier lorsque le CVC deviendra échu. Après cela, les transactions seront bloquées, car le CVC de votre client(e) ne sera plus valide.

15. Qu'arrivera-t-il si mon (ma) client(e) n'est pas encore inscrit sur le portail client?

Le (la) client(e) doit avoir ses accès au portail client afin d'utiliser l'outil. Autrement, le processus traditionnel devra être suivi.

16. Est-ce que le processus continuera si mon (ma) client(e) ne répond pas à toutes les questions?

Comme les questions sont interactives et sont dépendantes des réponses précédentes, le (la) client(e) devra répondre à la question afin de générer la prochaine. Cependant, le (la) client aura la possibilité d'arrêter de remplir son formulaire au moment qu'il (elle) le désire afin de contacter son (sa) représentant(e). Cette option sera disponible tout au long du processus dans l'écran du (de la) client(e).

17. Si mon (ma) client(e) ne met pas à jour immédiatement le CVC, est-ce qu'il (elle) pourra tout de même accéder à son portail client?

Le (la) client(e) pourra toujours accéder à son portail puisqu'il (elle) doit pouvoir avoir accès, en tout temps, à la documentation qui y est déposée. De plus, si le (la) client choisit la fonction « Me le rappeler plus tard », il aura toujours la possibilité de débiter le processus à tout moment via le lien au haut de la page du portail client.

18. Puis-je filtrer les client(e)s admissibles aux mises à jour automatiques de CVC?

Oui, il est possible de filtrer vos client(e)s pour voir s'ils ou elles sont « inscrit(e)s », « admissibles » ou « inadmissibles » au processus de mise à jour automatique de CVC.

19. Si j'ai inscrit mon ou ma client(e) au processus de mise à jour de CVC, pourquoi son statut apparaît-il maintenant comme « inadmissible »?

Ceci s'explique par le fait que votre client(e) a été inscrit(e) au processus de mise à jour automatique de CVC, mais qu'il ou elle ne remplit plus les critères d'admissibilité (par exemple, le ou la client(e) a ouvert un nouveau régime et a dépassé la limite de 3 régimes).