

EMPIRE VIE

CIRCULAIRE D'INFORMATION

DATE : Le 10 novembre 2011

N° 2011-29

CATÉGORIE : PLACEMENTS

DESTINATAIRES : Tous les agents généraux administrateurs, les agents associés généraux, les courtiers, les agents généraux et les conseillers autonomes

OBJET : **Modifications apportées aux processus et à l'administration des fonds distincts Catégorie de l'Empire Vie**

Principaux faits saillants

- À compter du lundi 21 novembre 2011, Citigroup (Citi) sera responsable de l'administration de nos affaires Catégorie.
- **Il n'y aura aucun changement en ce qui concerne les numéros de contrat, les numéros de téléphone ou les adresses de courriel.**
- Il y aura toutefois **une nouvelle adresse postale ET un nouveau numéro de télécopieur.**
- Afin de permettre un délai suffisant au règlement des affaires, nous suspendrons les opérations sur le réseau FundSERV de **16 h, HE, le mardi 15 novembre 2011 à 8 h, HE, le lundi 21 novembre 2011.**
- Nous apportons certains changements à nos processus et à notre produit – vous trouverez les principaux changements dans le tableau ci-joint.
- Les conseillers auront accès aux renseignements sur les comptes Catégorie en ligne au moyen d'Advisortrax™.
- Les renseignements sur les comptes ne seront plus accessibles sur le Centre d'affaires de l'Empire Vie à compter du 21 novembre 2011.
- **Ces changements ne concernent que les affaires Catégorie. Aucune autre affaire d'assurance ou de placement n'est affectée.**

Aperçu Nous faisons affaire avec Citigroup (Citi) qui nous fournira des services administratifs pour nos affaires de placements dans les fonds distincts, dont des services de transfert, d'administration de fonds, de garde d'actifs et de prêts de titres.

À compter du lundi 21 novembre 2011, Citi sera responsable de l'administration de nos affaires Catégorie. La division Services de transactions à l'échelle mondiale de Citi, une société de services financiers généraux, offre des services de gestion des liquidités, de négociation et de gestion d'actifs et de fonds à plus de 65 000 clients à travers le monde. Citi offre la meilleure technologie dans sa catégorie et des services de pointe qui nous permettront de vous fournir, ainsi qu'à vos clients, une meilleure expérience de service à la clientèle dans son ensemble.

Coordonnées Il y a une nouvelle adresse et un nouveau numéro de télécopieur pour l'envoi de la documentation liée à Catégorie. Dès 16 h, HE, le vendredi 18 novembre 2011, veuillez faire parvenir toute la documentation liée à Catégorie à l'adresse suivante :

**A/s Empire Vie
2920 Matheson Blvd.
Mississauga, ON L4W 5J4**

Le nouveau numéro de télécopieur est le **1 866 762-6163**.

Les numéros de téléphone et adresses de courriel demeurent les mêmes. Veuillez continuer d'appeler au **1 888 698-5554** ou d'envoyer des courriels à classfund@empire.ca pour toute question concernant Catégorie.

Suspension des opérations au moyen du réseau FundSERV

Les opérations au moyen du réseau FundSERV seront suspendues pendant cinq jours ouvrables avant la transition, de 16 h, HE, le mardi 15 novembre 2011 à 8 h, HE, le lundi 21 novembre 2011 afin de laisser le temps suffisant de régler les affaires. Pour toute opération financière durant cette période, les courtiers devront envoyer la documentation et les chèques par messageries. Il sera possible de télécopier les demandes de virements, de rachats et d'opérations non financières durant la période de suspension des opérations.

Commissions FundSERV

Le vendredi 18 novembre 2011, nous réglerons toutes les opérations au moyen du réseau FundSERV par chèque plutôt que par le système de paiement du réseau FundSERV. Nous enverrons les chèques par messageries aux bureaux des courtiers le lundi 21 novembre.

Nous paierons les commissions pour les opérations placées les 21 et 22 novembre lors du cycle de paiement de la rémunération du 29 novembre.

Autres changements aux processus/au produit

Veillez consulter le tableau ci-joint concernant les principaux changements apportés aux contrats Catégorie. Les confirmations de contrat seront désormais envoyées au conseiller et au client. Les relevés d'opération seront plus faciles à lire et indiqueront la valeur de marché des fonds.

Accès en ligne des conseillers

Dès le 21 novembre 2011, les renseignements sur les comptes Catégorie ne seront plus accessibles à partir du Centre d'affaires de l'Empire Vie. Les conseillers auront accès à ces renseignements en ligne 24 heures par jour, 7 jours par semaine au moyen d'Advisortrax. Pour vous inscrire :

1. Cliquez sur le lien qui se trouve sur notre site Internet à l'intention des conseillers www.empire.ca/advisor/fr.
2. Une fois votre inscription terminée, vous recevrez un appel dans les 24 heures de notre équipe du Service à la clientèle pour confirmer vos renseignements personnels. Vous obtiendrez votre mot de passe pour votre compte Advisortrax à ce moment-là.

Voici certaines des fonctionnalités d'Advisortrax :

- une calculatrice de la valeur de rachat qui vous permet de voir les unités libres de FVD au niveau du contrat
- l'historique des opérations
- le cumul annuel des cotisations REER au contrat
- l'historique des valeurs unitaires d'un fonds
- les taux de rendement au niveau du contrat et au niveau des fonds

Veillez noter qu'Advisortrax ne comprend pas de fonction de divulgation d'information sur les fonds distincts, comme le montant des garanties sur les prestations et les dates d'échéance. Nous vous prions de communiquer nos équipes du Service à la clientèle pour obtenir cette information. Vous devrez également communiquer avec nos représentants du Service à la clientèle pour obtenir des copies des relevés de placement de vos clients.

Accès en ligne des clients

Les clients auront accès aux renseignements sur leur compte en ligne à compter de janvier 2012. Nous commencerons à promouvoir activement l'accès en ligne auprès des clients par le biais de l'envoi de nos relevés de placement de fin d'année.

Service à la clientèle Bien que nos équipes du Service à la clientèle et des Services aux courtiers continueront d'offrir un service et du soutien avec une touche personnalisée pour notre produit Catégorie, il se peut que vous receviez des appels de représentants du service à la clientèle de Citigroup au sujet de certains contrats. Notre équipe du Service à la clientèle de Montréal se chargera désormais du service de notre produit Catégorie offert aux clients et aux partenaires de la distribution du Québec.

Relevés de placements Catégorie L'information figurant sur les relevés de placement Catégorie sera améliorée. Nous serons désormais en mesure d'indiquer les taux de rendement au niveau du contrat pour les contrats Catégorie, ainsi que la valeur de marché de chaque fonds et pour l'ensemble d'un contrat, et ce dès le relevé de placement de fin d'année.

Les frais de Catégorie Plus seront également indiqués dans les relevés de fin d'année plutôt que dans les relevés de juin (le calcul des frais aura toujours lieu à la fin de l'année, mais nous serons en mesure d'indiquer les frais plus tôt). Les frais de Catégorie Plus pour 2012 apparaîtront sur le relevé de fin d'année 2011.

Avis aux clients Nous commencerons à promouvoir auprès des clients l'accès en ligne et les améliorations apportées aux relevés de placement par le biais de l'envoi des relevés de placement de fin d'année.

Période de transition Nous travaillons de près avec IFDS et Citi pour assurer une transition imperceptible. Si vous avez des questions au sujet d'un contrat ou de sa situation pendant la période de transition, nous vous invitons à communiquer avec nos représentants du Service à la clientèle.

Il s'agit de la première de trois transitions de l'administration de nos placements à Citi, la prochaine transition étant prévue au milieu de 2012. Chaque transition nous rapprochera un peu plus de nos objectifs, soit de simplifier nos systèmes et nos processus et d'offrir une expérience encore meilleure à nos clients.

Compétence **Steve Biringer**, Vice-président, Opérations, Marchés individuels
Carol Anne Braccioldieta, Directrice, Opérations, Marchés individuels

**MODIFICATIONS APPORTÉES AU PRODUIT/
AUX PROCESSUS DES FONDS DISTINCTS
CATÉGORIE DE L'EMPIRE VIE
PRENANT EFFET LE LUNDI 21 NOVEMBRE 2011**



Coordonnées	
NOUVELLE adresse	Veillez envoyer toute la documentation à : A/s Empire Vie 2920 Matheson Blvd., Mississauga, ON L4W 5J4
NOUVEAU numéro de télécopieur	1 866 762-6163 (utilisez ce numéro en tout temps après 16 h, le vendredi 18 novembre)
Numéro de téléphone et adresse de courriel – aucun changement	Appelez au 1 888 698-5554 pour des questions sur Catégorie Ou envoyez un courriel à classfund@empire.ca
Renseignements FundSERV	
Suspension des opérations par l'entremise du réseau FundSERV	Les opérations seront suspendues de 16 h, HE, le mardi 15 novembre 2011 à 8 h, HE, le lundi 21 novembre 2011. Pour toute opération financière, veuillez envoyer la documentation et les chèques par messageries. Il sera possible de télécopier les demandes de virements, de rachats et d'opérations non financières durant la période de suspension des opérations par l'entremise du réseau FundSERV.
Modifications apportées au produit/aux processus	
Valeur libre des frais de vente différés (FVD)	Le montant de FVD pour les rachats sera calculé au niveau du contrat plutôt qu'au niveau des fonds.
Alerte de retrait excédentaire (ARE) pour Catégorie Plus^{MD}	Les retraits en excédant du maximum seront surveillés manuellement jusqu'à ce que nous puissions automatiser notre caractéristique d'ARE en janvier. Nous communiquerons avec le courtier/représentant pour une confirmation si un retrait excède le maximum.
Frais d'entrée par défaut	Si aucune option de frais d'acquisition n'est indiquée au moment de la souscription, le taux par défaut sera de 0 % et nous ne générerons aucune commission.
Rapport des commissions de service	Les commissions de service seront désormais affichées par fonds au niveau du courtier/représentant et n'indiqueront plus des détails comme le nom du client ou le numéro de contrat.
Permis, assurance responsabilité professionnelle (ARP) et mise sous contrat	Certaines opérations seront rejetées au moment du placement si le permis ou l'ARP n'est pas valide ou que le courtier n'est pas sous contrat auprès de l'Empire Vie, par ex., les dépôts initiaux. Veuillez communiquer avec nos équipes du Service à la clientèle afin que nous puissions vous aider à terminer l'opération dans les plus brefs délais.
Accès en ligne	
<i>Pour les conseillers</i> AdvisortraxTM	Les renseignements sur Catégorie ne seront plus accessibles à partir du Centre d'affaires de l'Empire Vie dès le 21 novembre 2011. Les conseillers auront accès aux renseignements sur les comptes en ligne 24 heures par jour, 7 jours par semaine au moyen d'Advisortrax TM . Pour vous inscrire : 1) Cliquez sur le lien qui se trouve sur notre site Internet à l'intention des conseillers, www.empire.ca/advisor 2) Une fois votre inscription terminée, vous recevrez un appel dans les 24 heures de notre équipe du Service à la clientèle pour confirmer vos renseignements personnels. Vous obtiendrez votre mot de passe pour votre compte Advisortrax à ce moment-là.
<i>Pour les clients</i> InvestortraxTM	Les clients auront accès aux renseignements sur leur compte en ligne à compter de janvier 2012. Nous commencerons à promouvoir activement l'accès en ligne auprès des clients par le biais de l'envoi de nos relevés de placement de fin d'année.