


GUIDE DE RÉFÉRENCE POUR L'ADMINISTRATION DES PLACEMENTS



Août 2022

Guide de référence pour l'administration des placements

Table des matières

Présentation de l'Empire Vie.....	4
Notre vision.....	4
Notre mission.....	4
Nos valeurs.....	4
Votre rétroaction.....	4
Glossaire.....	4
Nous joindre.....	5
Personnes-ressources des Ventes et du Marketing.....	5
Coordonnées du soutien administratif.....	5
Ressources en ligne.....	7
Site Web à l'intention des consommateurs.....	7
Portail des investisseurs.....	7
Site à l'intention des conseillers.....	7
Formulaires administratifs.....	7
Demandes d'articles promotionnels.....	7
Services en ligne du Centre d'affaires.....	7
Révocation du droit d'accès au Centre d'affaires.....	8
Les placements en toute simplicité, rapidité et facilité.....	8
Processus de placement Rapide & Complet iCIG.....	8
Programme de recommandation de conseillers en placement.....	10
Exigences de mise sous contrat.....	10
Exigences relatives aux signatures - AGA, AAG, courtiers constitués en société.....	9
Comptes nationaux.....	9
Commissions et rémunération.....	9
Barème de rémunération de FundServ.....	9
Rémunération pour les options à intérêt garanti et de trésorerie.....	9
Barème de commissions des affaires non admissibles au réseau FundServ.....	10
Horaire de paiement des commissions.....	10
Relevés de commissions.....	10
Transfert d'un conseiller et de son bloc d'affaires.....	10
Vente d'un bloc d'affaires.....	10
Changement de conseiller attribué pour une seule police.....	10
Processus de transfert pour un compte national.....	11
Conformité des conseillers.....	11
Lignes directrices concernant les nouvelles affaires et le traitement des affaires.....	11
Veuillez suivre ces directives lorsque vous nous envoyez de la documentation.....	11
Délais de traitement.....	12
Notre engagement envers la qualité du service.....	12
Propositions télécopiées.....	12

Guide de référence pour l'administration des placements

Conservation des documents par le partenaire de la distribution.....	12
Lignes directrices de transfert.....	13
Lignes directrices de FundServ.....	13
Mises à jour non financières FundServ.....	15
Documents justificatifs.....	15
Marche à suivre si le réseau FundServ n'est pas accessible.....	16
Marche à suivre si vos ordres FundServ sont refusés pour une raison inconnue.....	16
Opérations non offertes sur le réseau FundServ.....	16
Code de gestion EMP.....	16
Annexe relative à la transmission électronique.....	16
Correction d'erreurs et annulation d'opérations.....	16
Lettre d'indemnisation.....	16
Chèques non honorés par la banque.....	17
Exigences relatives aux signatures.....	17
Nouvelles propositions.....	17
Titulaires conjoints.....	17
Société par actions ou autre entité.....	17
Bénéficiaire irrévocable.....	17
Signature du conseiller et autorisation limitée relative aux opérations (ALRO).....	18
Autorisation de placement du titulaire de police (AFTP).....	18
Exigences relatives aux signatures acceptables.....	18
Procuration.....	20
Exigences réglementaires.....	20
Exigences relatives aux demandes de règlement.....	21
Succession en tant que bénéficiaire.....	22
Règlements.....	22
Circonstances particulières.....	23
Relevés, confirmations et lettres à l'intention du client.....	23
Renseignements supplémentaires.....	27
Réinvestissements.....	27
Imposition des fonds distincts dans les polices non enregistrées.....	27
Peuples autochtones.....	27
Annexe I.....	28
Modèle de lettre d'indemnisation.....	28

Guide de référence pour l'administration des placements

Présentation de l'Empire Vie

Nous vous remercions d'avoir choisi l'Empire Vie. Nous sommes fiers d'avoir été nommés l'un des 10 principaux assureurs vie au Canada¹.

Notre vision

Être la société d'assurance et de placements avec laquelle il est le plus facile de faire affaire au Canada.

Notre mission

Assurance et placements - Avec simplicité, rapidité et facilité.

Nos valeurs

Nous sommes honnêtes et justes et nous honorons nos engagements envers nos clients et les uns envers les autres. Nous traitons les autres avec respect. Nous sommes tous responsables de notre incidence sur les résultats.

Vos commentaires

Nous avons conçu ce guide pour qu'il soit simple, rapide et facile à utiliser. Il devrait répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir tandis que vous faites affaire avec nous.

Vos commentaires sont importants pour nous. N'hésitez pas à communiquer avec notre [Service à la clientèle](#) si vous avez des commentaires ou des suggestions.

C'est un privilège de travailler avec vous.

Glossaire

« **Partenaire de la distribution** » s'entend de toute personne qui travaille avec nous pour vendre nos produits. Cela comprend les agents généraux administrateurs (AGA), les agents associés généraux (AAG), les conseillers autonomes et les comptes nationaux.

« **Contrat** » et « **police** » sont deux termes interchangeables qui désignent l'entente liant le client et l'Empire Vie.

¹ *The Globe and Mail Report on Business Magazine*, juin 2015, selon le revenu au 19 mai 2015.

Guide de référence pour l'administration des placements

Nous joindre

Personnes-ressources des Ventes et du Marketing

L'Empire Vie exploite des centres de ventes et de marketing d'un océan à l'autre. Ces centres vous offrent un soutien concernant les produits, les scénarios de concept de marketing, les articles promotionnels et les documents de marketing.

Équipes des ventes, Assurance

- Équipe des ventes, Assurance – Ontario, provinces de l'Atlantique et Relations nationales
- Équipe des ventes, Assurance – Québec
- Équipe des ventes, Assurance – Ouest du Canada

Équipes des ventes, Placements

- Équipe des ventes, Placements – Ontario, provinces de l'Atlantique et Relations nationales
- Équipe des ventes, Placements – Québec
- Équipe des ventes, Placements – Ouest du Canada

Coordonnées du soutien administratif pour les polices d'assurance

Service à la clientèle

Soutien administratif et questions relatives aux polices de placement et aux polices d'assurance individuelles

- Téléphone : 1 800 561-1268. Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (heure de l'Est)
- Adresse de courriel : placement@empire.ca

Comptes nationaux

Soutien administratif et questions relatives aux polices de placement et aux polices d'assurance individuelles

Comptes nationaux

- Téléphone : 1 888 373-5243. Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure de l'Est)
- Adresse de courriel : placement@empire.ca

Services de distribution

Mises sous contrat, permis, assurance erreurs et omissions (AEO), rémunération, transferts de blocs d'affaires et modifications de profil/préférences des courtiers FundServ

- Adresse de courriel : contracting@empire.ca
- Soutien relatif à la rémunération, demande de transfert de blocs d'affaires, changement d'agent attiré et changements aux profils et préférences du réseau FundServ.
- Adresse de courriel : compensation@empire.ca

Soutien technique

Soutien relatif au logiciel d'illustrations ou questions techniques sur nos services en ligne :

- Téléphone 1 888 237-6182
- Adresse de courriel : centreventes@empire.ca

Guide de référence pour l'administration des placements

Siège social de l'Empire Vie
259, rue King Est
Kingston, Ontario
K7L 3A8



Guide de référence pour l'administration des placements

Ressources en ligne

Site Web à l'intention des consommateurs

Notre [Site Web à l'intention des consommateurs](#) offre une foule de renseignements concernant la société et ses produits.

Portail des investisseurs

Nos clients peuvent consulter en ligne leurs contrats de placement individuels grâce au [portail des investisseurs](#) à partir du [site Web à l'intention des consommateurs](#).

Site à l'intention des conseillers

Notre [site Web à l'intention des conseillers](#) offre à nos partenaires de la distribution un accès rapide et facile à nos produits et à nos documents de marketing, ainsi qu'à nos formulaires administratifs et à nos outils.

Cliquez sur les liens ci-dessous pour trouver ce que vous cherchez :

- [Proposition de placement avec Rapide & Complet, dépôts et transferts dans les fonds distincts](#)
- [Formulaires et outils](#)
- [Guide des propositions et des formulaires de l'Empire Vie](#)
- [Propositions imprimables](#)
- [Service de cotation de rente](#)
- [Propositions de prêts REER et d'autres prêts pour investissement](#)
- [Information sur les produits](#)
- [Documentation de marketing](#)
- [Prix et rendements](#)
- [Téléchargement de logiciels](#)

Formulaires administratifs

Vous cherchez les formulaires administratifs fréquemment utilisés? Vous les trouverez dans la section [Formulaires et documents les plus consultés](#) de notre [site Web à l'intention des conseillers](#). Tous nos formulaires sont accessibles en format électronique et certains d'entre eux peuvent être commandés en format papier.

Demandes d'articles promotionnels

Veuillez discuter de vos demandes d'articles promotionnels avec votre équipe de direction de comptes.

Services en ligne du Centre d'affaires

[Les services en ligne du centre d'affaires](#) offrent aux conseillers et aux administrateurs de régimes de l'information sur les polices et des rapports ainsi que de l'information sur les mises sous contrat et les commissions.

L'accès à ces services est protégé par un mot de passe. Les nouveaux utilisateurs peuvent [s'inscrire ici](#).

Les conseillers doivent avoir un code actif de l'Empire Vie pour s'y inscrire.

Guide de référence pour l'administration des placements

Une fois inscrits, ils ont accès à ce qui suit :

Information sur la police

- Sommaire des valeurs du compte
- Sommaire de la police de placement et énoncé de politique de placement
- Historique des opérations
- Relevés archivés
- Demande de prêts en ligne auprès de B2B Banque

Rapports

- Rapport de recherche générale
- Rapports de service
 - o Par fourchette d'âge et/ou de valeur
 - o Par option de placement
 - o Par date de réinvestissement de l'OIG
 - o RER collectif Option Plus

Mises sous contrat et Rémunération

- Relevés de commissions
- Renseignements sur un solde
- Questions relatives à la production
- Exigences contractuelles manquantes
- Requête concernant les permis

Pour obtenir de l'aide relative à l'utilisation du Centre d'affaires, veuillez communiquer avec le [Service à la clientèle](#).

Révocation du droit d'accès au Centre d'affaires

Veuillez envoyer une demande afin de révoquer l'accès d'un utilisateur au Centre d'affaires à issecurity.access@empire.ca. Nous vous prions d'inclure une brève explication de la raison pour laquelle l'accès est révoqué.

Les placements en toute simplicité, rapidité et facilité

Processus de placement Rapide & Complet

L'une des caractéristiques intéressantes de notre [processus de soumission de propositions de placement Rapide & Complet](#) pour les fonds distincts est de vous faire gagner du temps. Les conseillers peuvent maintenant remplir et soumettre une proposition de fonds distincts ou un formulaire de transfert de fonds sans toucher à un seul formulaire papier. [Obtenir plus d'information sur le processus de placement Rapide & Complet](#).

iCIG

Notre proposition en ligne, [iCIG](#), vous permet de vendre des CIG de l'Empire Vie de façon simple, facile et pratique.

[En savoir plus sur iCIG](#)

Guide de référence pour l'administration des placements

Programme de recommandation de conseillers en placement

Notre [programme de recommandation de conseillers](#) offre aux conseillers la possibilité d'obtenir le nom de clients potentiels grâce aux programmes du secteur du Marketing de l'Empire Vie.

[Demande de renseignements sur le programme de recommandation de conseillers en placement.](#)

Exigences de mise sous contrat

Veuillez consulter le [Guide sur les exigences de mise sous contrat](#).

Exigences relatives aux signatures pour les contrats d'AGA, d'AAG et de courtiers constitués en société

Nous avons besoin de l'un des éléments suivants :

- les signatures de deux signataires autorisés avec leur titre respectif;
- la signature d'un signataire autorisé et le sceau de la société;
- la signature du signataire autorisé unique, dont la signature est accompagnée de l'énoncé suivant : « Signataire autorisé unique ayant autorité pour lier la société. Il n'existe aucun sceau de société ».

Nous devons recevoir les statuts constitutifs avec la documentation contractuelle afin de vérifier qui sont les signataires autorisés. Nous effectuerons aussi des vérifications dans le cas de toute personne détenant plus de 20 % des parts d'une société.

Les AGA et les AAG peuvent désigner certains membres de leur personnel pour signer des contrats de courtier en leur nom en nous fournissant une lettre signée par un signataire autorisé de l'AGA ou de l'AAG.

Vous pouvez envoyer tous les documents de mise sous contrat dûment remplis et signés, ainsi qu'une copie du permis et une preuve de l'assurance erreurs et omissions par courriel aux [Services de distribution](#).

Comptes nationaux

Les comptes nationaux n'ont pas nécessairement besoin de remplir les documents de mise sous contrat pour les conseillers. L'Empire Vie peut envoyer sur demande un code de conseiller par courriel sans documents supplémentaires de mise sous contrat.

Commission et rémunération

Barème de rémunération de FundServ

Pour obtenir les détails concernant les commissions de dépôts/de service, veuillez consulter le [Barème de rémunération de FundServ](#).

Rémunération pour les options à intérêt garanti et de trésorerie

En ce qui concerne la rémunération liée aux options à intérêt garanti et aux options de

Guide de référence pour l'administration des placements

trésorerie soumises par des AGA sur FundServ, veuillez consulter la circulaire d'information [Rémunération pour les activités OIG/OT](#).

Barème de commissions des affaires non admissibles au réseau FundServ

En ce qui concerne les commissions de dépôt/de service pour les polices et les rentes non admissibles au réseau FundServ et les régimes d'épargne-retraite collectifs Option Plus, veuillez consulter le [Barème de commissions de l'Empire Vie](#).

Horaire de paiement des commissions

Nous versons les commissions sur les dépôts sur une base hebdomadaire. Les opérations doivent être réglées au plus tard le mardi à 16 heures, heure de l'Est, afin que nous versions la commission dans la même semaine.

Nous générons les commissions de service chaque 1^{er} du mois sur les actifs administrés le mois précédent.

Relevés de commissions

Les relevés de commissions sont produits seulement si des opérations se sont produites dans le compte du conseiller.

Un signe négatif apparaîtra sur le relevé à côté de tout montant rétrofacturé, indiquant que nous avons récupéré la commission du conseiller. Il y aura aussi une récupération du boni applicable.

Transfert d'un conseiller et de son bloc d'affaires

Vous devez soumettre une [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#) signée par le conseiller et le nouvel AGA.

L'Empire Vie avisera les deux AGA des sommes impliquées. Le prix fixé correspondra à 0,0025 fois les actifs sous gestion des fonds distincts et 5 fois les frais de service d'assurance.

Lorsque l'AGA cédant aura signé la [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#), nous transférerons les affaires.

Nous verserons les commissions sur les dépôts pour toute nouvelle affaire ou affaire en vigueur au nouvel AGA à compter de la date d'effet du transfert.

Toute police en suspens sera transférée au nouvel AGA à la date d'effet du transfert. La commission de suivi sera transférée au nouvel AGA.

Vente d'un bloc d'affaires

Nous devons obtenir la [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#).

Changement de conseiller attribué pour une seule police

Nous acceptons une demande de changement de conseiller attribué signé par le client.

Guide de référence pour l'administration des placements

Le conseiller attitré et le conseiller qui reçoit la commission doivent toujours être le même pour les contrats suivants :

- Fonds de placement garanti (FPG) 75/75, 75/100 et 100/100
- Fonds distincts Catégorie
- Catégorie Plus, Catégorie Plus 2, Catégorie Plus 2.1 et Catégorie Plus 3.0
- Contrat à intérêt garanti (CIG)

Le conseiller attitré et le conseiller qui reçoit la commission doivent toujours être le même pour toutes les polices administrées à partir du réseau FundServ.

Pour tous les autres produits, nous changerons seulement le conseiller attitré et continuerons de verser les commissions au conseiller signataire initial. Vous devez remplir la [Demande de transfert de polices \(B-0072\)](#) pour changer le conseiller qui reçoit les commissions.

Transfert d'un RER collectif Option Plus en entier à un nouveau conseiller : l'administrateur doit signer la demande.

Processus de transfert pour un compte national

Un compte national peut demander un transfert d'un conseiller à un autre du même compte national sans la signature des conseillers. Envoyez les détails du transfert par courriel à compensation@empire.ca.

Conformité des conseillers

Les conseillers doivent respecter de nombreuses normes réglementaires et sectorielles dans leur pratique. Il est crucial pour les clients et pour l'Empire Vie que la pratique des conseillers soit conforme.

[Obtenir plus d'information sur les exigences en matière de conformité](#)

Lignes directrices concernant les nouvelles affaires et le traitement des affaires

Veillez suivre ces directives lorsque vous nous envoyez de la documentation :

- Rassemblez les documents connexes
- Indiquez le numéro de la police sur l'ensemble de la correspondance et de la documentation, dans tous les cas possibles.
- Indiquez le numéro de la police sur les chèques de dépôt et joignez chaque chèque à la documentation.
- Incluez une page couverture pour expliquer toute situation inhabituelle ou complexe. Celle-ci doit inclure le nom d'une personne-ressource, son numéro de téléphone et son adresse de courriel.
- Assurez-vous que le conseiller a un permis et une assurance erreurs et omissions en vigueur en dossier à l'Empire Vie.

Guide de référence pour l'administration des placements

Délais de traitement

Nous devons recevoir la documentation conforme à l'Empire Vie au plus tard à 16 h, heure de l'Est, pour traiter la demande avec la date d'effet du jour ouvrable même. Si nous la recevons après 16 h, heure de l'Est, elle sera traitée le jour ouvrable suivant.

Notre engagement envers la qualité du service

Opérations financières	Normes de service (jours ouvrables)
Nouvelle proposition avec dépôt	1
Dépôt	1
Retrait	1
Virement	1
Opérations non financières	Normes de service (jours ouvrables)
Modification du débit préautorisé	3
Modification du programme de retraits automatiques	3
Réinitialisation des garanties	3
Changement d'adresse	3
Changement de nom	3
Changement de bénéficiaire	3
Transfert de propriété	3

Propositions télécopiées

Nous acceptons les propositions télécopiées dans les situations suivantes :

- Nouvelles polices établies dans FundServ qui sont payées par MRN
- Nouvelles polices payées par transferts externes
- Nouvelles polices payées par débits préautorisés
- Nouvelles polices établies au moyen d'un ordre électronique de transfert au comptant (TC) par le réseau FundServ
- Garanties de taux d'intérêt pour les contrats à intérêt garanti

Évitez d'acheminer la proposition originale si vous nous avez déjà télécopié celle-ci.

Conservation des documents par le partenaire de la distribution

Le partenaire de la distribution doit conserver l'exemplaire original de tout document qu'il nous a envoyé par télécopieur ou en format numérisé.

Lignes directrices de transfert

Les lignes directrices de transfert suivantes s'appliquent aux transferts internes de polices existantes de fonds distincts de l'Empire Vie vers de nouvelles polices renfermant le même produit :

- Lignes directrices de transfert concernant les contrats Catégorie et FPG
- Formulaire de transfert en nature pour les contrats Catégorie et FPG
- Formulaire de transfert en nature pour les polices Élite et Élite XL

Guide de référence pour l'administration des placements

Lignes directrices concernant les demandes non conformes

Lorsque nous recevons des directives incomplètes, contradictoires ou inintelligibles, nous considérons que la demande est non conforme et ne pouvons pas la traiter.

Nous communiquerons avec vous afin d'obtenir des précisions dans les 24 h pour les demandes financières (p. ex., achat, vente et virement) et dans les 48 h pour les demandes non financières (p. ex., changement d'adresse ou de nom). Nous enverrons un courriel à l'AGA et une copie conforme au conseiller.

La date d'effet d'une opération non conforme sera celle du jour où nous recevons les renseignements manquants.

Lignes directrices de FundServ

Nous utilisons le code gestion ECF dans FundServ pour nos produits de fonds distincts.

Opération	Lignes directrices générales
Établissement d'une nouvelle police	<p>Vous devez soumettre une copie de la proposition.</p> <p>Doit être demandé sous forme de montant en dollars et non en unités.</p>
Achat	<p>Les options de règlement sont par chèque ou MRN. Les opérations MRN sont automatiquement réglées à T+2.</p> <p>Si nous ne recevons pas la documentation à T+2, nous annulerons l'opération et facturerons toute perte qui en découle à l'AGA ou au compte national.</p> <p>Aucune documentation n'est exigée pour un achat au sein d'une police existante qui a été réglé par MRN si le conseiller détient une autorisation limitée relative aux opérations ou une autorisation de placement du titulaire de police.</p> <p>Nous acceptons les chèques en fiducie des AGA lorsqu'ils sont libellés à partir d'un compte en fiducie de l'AGA.</p> <p>Nous n'acceptons pas les chèques en fiducie des conseillers ou des AAG.</p>

Guide de référence pour l'administration des placements

Vente	<p>Options de règlement : chèque, TEF ou MRN</p> <p>Si nous ne recevons pas la documentation à T+2, nous enverrons un avis au partenaire de la distribution à T+3. Si nous ne recevons aucune documentation à T+10, nous annulerons l'opération et facturerons toute perte qui en découle au partenaire de la distribution.</p> <p>Les opérations MRN sont automatiquement réglées à T+2.</p> <p>Aucune documentation n'est exigée pour les ventes réglées par MRN si le conseiller détient une autorisation limitée relative aux opérations ou une autorisation de placement du titulaire de police.</p>
Virement	<p>Les virements doivent avoir lieu entre des fonds d'une même police et dotés de la même option de frais d'acquisition.</p> <p>Les opérations MRN sont automatiquement réglées à T+1.</p> <p>Aucune documentation n'est exigée si le conseiller détient une autorisation limitée relative aux opérations ou une autorisation de placement du titulaire de police.</p>

Opération	Lignes directrices générales
Virement au Fonds du marché monétaire – Élite et Élite XL	<p>Un virement au Fonds du marché monétaire dans une police Élite ou Élite XL doit être réalisé au moyen des codes de fonds suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">ECF0515 pour Élite 75/100ECF1515 pour Élite 100/100ECF0715 pour Élite XL 75/100ECF1715 pour Élite XL 100/100
Transfert au comptant (TC)	<p>Si le TC est pour une nouvelle police, nous devons recevoir la proposition pour celle-ci en bonne et due forme à T+2.</p> <p>Si le TC est un transfert vers une police existante, nous devons recevoir la documentation justificative à T+2.</p> <p>Si le TC est une vente, nous devons recevoir la documentation à T+2. Si nous ne la recevons pas à T+2, nous traiterons l'opération de TC comme un transfert régulier. Nous produirons un chèque et l'enverrons à l'autre institution dès que nous recevrons la documentation.</p>

Guide de référence pour l'administration des placements

Mises à jour non financières FundServ

Nous acceptons les mises à jour non financières suivantes :

- Ajout d'une modification de l'adresse
- Ajout d'une modification des coordonnées du client
- Modification de l'attribution du compte
- Ajout d'une modification aux renseignements concernant la FATCA

Documents justificatifs

À moins d'indication contraire dans l'Annexe relative à la transmission électronique, nous devons recevoir toute la documentation requise à nos bureaux dans les 2 jours ouvrables (T+2) suivant la date de l'opération (les heures de clôture habituelles s'appliquent). Nous réglerons toute opération à la date de réception de la documentation conforme.

Lorsque la documentation originale est nécessaire, inscrivez le ou les numéros d'ordre électronique afin de faciliter le règlement de l'opération.

Marche à suivre si le réseau FundServ n'est pas accessible

Télécopiez les directives et les documents justificatifs au 1 800 419-4051.

Marche à suivre si vos ordres FundServ sont refusés pour une raison inconnue

Veuillez communiquer avec le [Service à la clientèle](#).

Opérations non offertes sur le réseau FundServ

- Règlement décès
- Établissement d'une entente de débits préautorisés ou d'un programme de retraits automatiques
- Transfert entre fonds distincts et l'OIG/OT
- Proposition financée par un prêt REER

Code de gestion EMP

Certaines polices Élite et Élite XL sont régies par un code de gestion EMP. Consultez la circulaire d'information 2014-28 « [Changements administratifs au code EMP pour le réseau FundServ](#) » afin d'obtenir le code de gestion EMP de ces polices.

Annexe relative à la transmission électronique

Pour obtenir les modalités complètes de la soumission électronique d'opérations ainsi qu'un aperçu des responsabilités des partenaires de la distribution quant à l'appariement, au règlement et à la transmission des confirmations, veuillez consulter les documents [Contrat d'agent général administrateur](#) et [Annexe relative à la transmission électronique](#).

Correction d'erreurs et annulation d'opérations

Vous pouvez soumettre les corrections et les annulations à l'aide du réseau FundServ le jour de l'opération (T) jusqu'à 16 h, heure de l'Est.

Guide de référence pour l'administration des placements

Vous devez envoyer une lettre d'indemnisation pour toute correction ou annulation que vous ne soumettez pas au moyen du réseau FundServ.

Lettre d'indemnisation

Lorsqu'une opération soumise au moyen de FundSERV ou la documentation justificative de celle-ci comporte une erreur ou une omission, l'AGA ou le compte national peut envoyer une lettre d'indemnisation pour demander une correction. La lettre d'indemnisation doit expliquer de façon claire le correctif à apporter et doit aussi indiquer que l'AGA accepte d'être tenu responsable de la correction. Un représentant autorisé de l'AGA ou du compte national doit signer la lettre d'indemnisation.

Nous calculons la dilution pour une correction au niveau des fonds. L'AGA ou le compte national sera facturé pour toute perte. Il recevra une facture par télécopieur et devra l'acquitter dans les cinq jours ouvrables. Nous acceptons uniquement les paiements venant du bureau de l'AGA. Nous n'acceptons pas les chèques signés par les conseillers. Consultez l'**Annexe I** pour connaître le modèle de lettre d'indemnisation.

Chèques non honorés par la banque

Nous annulerons les achats si le chèque correspondant n'est pas honoré par la banque. Nous facturerons à l'AGA toute dilution associée à cette annulation.

Exigences relatives aux signatures

Le partenaire de la distribution est responsable d'obtenir la signature du client et de la valider pour toute nouvelle proposition ou tout formulaire signé en personne (sur support papier ou électronique) ou à distance (électronique).

Nouvelles propositions

- Signature du titulaire/titulaire bénéficiaire ou du premier signataire autorisé si le titulaire est une société
- Signature du titulaire conjoint/titulaire bénéficiaire conjoint ou du deuxième signataire autorisé (s'il y a lieu)
- Signature du rentier (si différent du titulaire)
- Conseiller

Pour les comptes enregistrés de mandataire, nous avons besoin de la signature ou du sceau du fiduciaire ou de l'agent du fiduciaire, en plus des exigences ci-dessus relatives aux signatures.

Titulaires conjoints

La signature de chaque titulaire conjoint est requise.

Société par actions ou autre entité

Les personnes qui signent au nom d'une société ou d'une organisation doivent fournir l'une des trois formes suivantes de signatures permises :

Guide de référence pour l'administration des placements

- deux signataires autorisés avec leur titre respectif;
- un signataire autorisé avec le sceau de la société;
- un signataire autorisé unique, dont la signature est accompagnée de l'énoncé suivant : Je possède l'autorité nécessaire pour lier la société. Il n'existe aucun sceau de société ».

Bénéficiaire irrévocable

En plus des exigences décrites ci-dessus, nous avons besoin de la signature du bénéficiaire irrévocable de la police, s'il y a lieu, pour autoriser les opérations suivantes :

- Retraits (ventes)
- Modifications de titres (changements de bénéficiaire ou de titulaire) et cessions en garantie.

Signature du conseiller et autorisation limitée relative aux opérations (ALRO)

Une [ALRO](#) permet aux conseillers d'effectuer des opérations financières et non financières au nom d'un titulaire de police. Parmi ces opérations figurent notamment les achats, les retraits et les transferts.

Le titulaire de la police doit remplir une ALRO pour toute nouvelle proposition de fonds distincts. Il peut en tout temps nous envoyer une demande signée afin de révoquer l'autorisation.

Les conseillers qui utilisent une ALRO sont tenus de conserver les demandes du client dans leurs dossiers à des fins de vérification. Le titulaire de police doit préalablement approuver toute activité réalisée en vertu d'une ALRO.

Si un nouveau conseiller est attiré à une police existante, le titulaire de police doit remplir une nouvelle [ALRO](#) pour le nouveau conseiller.

Autorisation de placement du titulaire de police (AFTP)

Une AFTP permet au conseiller de demander des dépôts, d'effectuer des virements entre les options de placement et d'exercer l'option de réinitialisation.

L'AFTP, qui était facultative pour les anciens produits, a été remplacée par l'ALRO.

Exigences relatives aux signatures acceptables

Si le tableau suivant indique « Non », nous devons obtenir la signature du titulaire de police.

Si la colonne « Demande par courriel acceptable » indique « Oui », aucune signature n'est requise.

Veuillez consulter la circulaire d'information [Modification de la pratique concernant les signatures numériques/électroniques pour les demandes de changement de bénéficiaires et de titulaires de police](#).

Note : Les appels sont enregistrés à des fins de formation et de contrôle de la qualité seulement.

Guide de référence pour l'administration des placements

Type de demande	Qui peut autoriser?				Comment cette personne peut-elle autoriser?				
	ALRO	APTP	Client	Mandataire du client ⁵	Par écrit	Courriel	Tél.	Électr.	Signature FundServ ⁶
Changement d'adresse	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Changement d'adresse - Compte de société	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Changement de conseiller	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
PRA : augmentation/modification de la retenue d'impôt	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
PRA : modification de la fréquence/date - régime d'épargne/compte en espèces	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
PRA : modification de la fréquence/date du régime de revenu (FERR/FRV)	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
PRA : diminution du montant	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
PRA : augmentation du montant ¹	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
PRA : mise en place	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
PRA : arrêt	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Modification de l'information bancaire : nouveau payeur	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Modification de l'information bancaire : même payeur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Changement de bénéficiaire ¹	Non	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non	Non	Non

Guide de référence pour l'administration des placements

Modification de la date d'échéance ³ (Élite)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
Modification de la date d'échéance ³ (autre qu'Élite)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Établissement d'achats périodiques par sommes fixes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Directives sur les fonds	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui ⁷	Oui	Oui
Changement de nom	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Nouvelle proposition	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Débits préautorisés : diminution/modification de la date	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Débits préautorisés : augmentation	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Débits préautorisés : mise en place ⁴	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Débits préautorisés : fréquence/directives sur les fonds	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Fréquence des débits préautorisés	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Arrêt des débits préautorisés	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Achat	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Rachat ¹	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Alerte de retrait excédentaire (ARE) : désactivation en fin d'année	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Alerte de retrait excédentaire (ARE) : désactivation permanente	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Alerte de retrait excédentaire :	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Guide de référence pour l'administration des placements

désactivation temporaire									
Réinitialisation ²	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui
Héritier(ère) de la rente : ajout/suppression ¹	Non	Non	Oui	Non	Oui	Non	Non	Oui	Non
Substitutions ¹	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui

¹ Si la police comporte un bénéficiaire irrévocable, sa signature est également requise.

² Si une réinitialisation nécessite un report de la date d'échéance, les règles de signature liées au report s'appliquent aussi.

³ Pour devancer une date d'échéance, la garantie courante ne peut pas être plus élevée que la valeur de marché courante.

⁴ La mise en place des débits préautorisés inclut un DPA unique.

⁵ Vérifiez les documents de procuration pour vous assurer qu'ils contiennent toutes les signatures requises.

⁶ Les signatures numériques autre que DocuSign ne sont acceptées que lorsqu'elles proviennent d'une institution ou d'un courtier enregistré auprès de FundServ. Il est possible de vérifier cette information [ici](#). Consultez la section « Vérifier les signatures numériques » ci-dessous pour obtenir de l'information.

⁷ Nous pouvons accepter les directives concernant les fonds au téléphone pour une transaction unique. Nous avons besoin d'une signature ou d'un courriel pour les directives concernant les fonds qui prévoient des changements aux achats périodiques par sommes fixes, à un programme de retraits automatiques ou aux débits préautorisés.

Procuration

Une procuration donne certains pouvoirs et contient certaines limites quant au droit d'effectuer des opérations au sein d'une police d'assurance vie.

[En savoir plus sur les procurations](#)

Exigences réglementaires

Veillez fournir l'information suivante lorsque vous soumettez une proposition pour une police non enregistrée :

Exigences	Explication
Objectif du placement	Il s'agit d'une exigence réglementaire qui doit être remplie pour toutes les propositions non enregistrées. Le conseiller doit vérifier l'identité du titulaire individuel ou de l'entreprise titulaire.
Vérification de l'identité du titulaire	Si le titulaire est une société ou une autre organisation, soumettez le Supplément – Société/autre entité titulaire (C-0044) ainsi qu'une copie du document constitutif (statuts de constitution en société si la société a moins d'un an, ou la résolution de la société de l'année dernière) qui comporte les signatures des signataires autorisés.

Guide de référence pour l'administration des placements

Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) et norme commune de déclaration (NDC)

Nous devons valider la situation de résidence de tout titulaire aux fins de l'impôt à l'international et aux États-Unis afin de nous conformer aux lois fiscales internationales.

Nous devons obtenir le numéro d'identification fiscale (TIN) si le titulaire réside à l'extérieur du Canada. Si le titulaire ne le fournit pas sur la proposition, nous devons le signaler à l'ARC en raison de son absence de réponse.

Veillez consulter la [circulaire d'information 2014-18](#) et la [circulaire d'information 2017-13](#) pour obtenir plus de détails.

Détermination des intérêts de tiers

Cette section ne doit pas être laissée sans réponse. Si la réponse est « oui », les détails sont requis.

Répondez « Oui » si le payeur dans Rapide & Complet est une société qui n'est pas le titulaire ou le rentier. La date de naissance doit être celle du rentier et l'emploi doit être le secteur d'activité de l'entreprise.

Exigences relatives aux demandes de règlement

Au cours du processus de règlement, nous pouvons, à notre discrétion, demander de la documentation en plus des exigences indiquées ci-dessous :

- [Déclaration du demandeur \(C-0008\)](#)
- Copie claire numérisée du certificat de décès
- Adresse du liquidateur testamentaire aux fins de l'envoi des feuillets d'impôt
- Si le bénéficiaire est la succession, consultez la section le tableau ci-dessous pour les exigences additionnelles.

Guide de référence pour l'administration des placements

Succession en tant que bénéficiaire

Testament?	Toutes les provinces sauf le Québec	Québec
Oui	Une copie numérisée du testament est requise pour tout montant supérieur à 75 000 \$.	Copie notariée du testament requise
	Une copie numérisée du testament et un affidavit sont requis pour tout montant supérieur à 100 000 \$ (l'Empire Vie fournira ce formulaire au besoin).	Certificat de recherche testamentaire de la Chambre des notaires du Québec Certificat de recherche testamentaire du Barreau du Québec
Non	Certificat de désignation de fiduciaire de succession sans testament (Ontario) Lettres d'administration (autres provinces)	Si la personne est mariée, une copie notariée du contrat de mariage et les certificats de recherche testamentaire de la Chambre des notaires et du Barreau du Québec qui attestent que le défunt n'avait pas de testament.
	Montant supérieur à 100 000 \$: Affidavit pour les paiements supérieurs à 100 000 \$ si la succession n'est pas homologuée OU Certificat de désignation de fiduciaire de succession avec ou sans testament (Ontario) ou les lettres d'homologation	Si la personne n'est pas mariée, le certificat de déclaration statutaire notarié endossé par tous les héritiers, en plus du certificat de recherche de la Chambre des notaires et du certificat de recherche du Barreau du Québec attestant que le défunt n'avait pas de testament.

* Nous fournirons un affidavit pour paiements de plus de 100 000 \$ si nécessaire.

Règlements

Nous envoyons le produit du règlement au conseiller par l'entremise de l'AGA, sauf si nous recevons d'autres directives, tel que de déposer le produit dans une police de l'Empire Vie, existante ou nouvelle, au nom du bénéficiaire. Le bénéficiaire peut également demander de recevoir directement le produit.

Guide de référence pour l'administration des placements

Le bénéficiaire devra remplir les deux formulaires suivants, si l'option de règlement sous forme de rente (ORR) a été choisie :

- Déclaration du demandeur (C-0008)
- Proposition de placement pour une rente immédiate à prime unique (RIPU) de l'Empire Vie (pour le même type de rente que celui choisi dans l'ORR)

Circonstances particulières

Situation	Processus
Transfert du produit vers une autre police demandé par le bénéficiaire	Le bénéficiaire doit fournir à l'écrit des directives accompagnées de sa signature et de la date.
Police cédée en garantie	Le cessionnaire doit fournir une rétrocession ou une déclaration relative à l'intérêt continu.
Police de placements variables/méthodiques	Le processus habituel pour les demandes de règlement ne s'applique pas. Communiquez avec notre Service à la clientèle.

Relevés, confirmations et lettres à l'intention du client

Les renseignements contenus dans les relevés, les confirmations et les lettres destinées aux clients sont exacts à la date de production des documents.

N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions ou des inquiétudes : Équipe du Service à la clientèle à placement@empire.ca ou au 1 800 536-7683 dans les 30 jours.

Correspondance au client	Copie envoyée au conseiller	Description
Relevés		
Relevé semestriel	Non	Les conseillers peuvent télécharger une copie électronique des relevés semestriels au moyen des Services en ligne du Centre d'affaires.

Guide de référence pour l'administration des placements

Confirmations de contrat

Fonds de placement garanti (FPG), tous les produits Catégorie et Catégorie Plus, Élite/Élite XL	Non	Envoyé au client le jour suivant l'établissement du contrat
Contrat à intérêt garanti (CIG)	Non	Envoyé au client le jour suivant l'établissement du contrat
RER collectif Option Plus	Oui	Envoyé au conseiller afin qu'il le remette au client (comprend le guide d'administration et le contrat)
Rente immédiate à prime unique	Oui	Envoyé au conseiller afin qu'il le remette au client (comprend une copie de la proposition)

Correspondance au client	Copie envoyée au conseiller	Description
Confirmations d'opération		

Fonds de placement garanti (FPG) Tous les produits Catégorie et Catégorie Plus, Élite/Élite XL	Facultatif	<p>Les copies des confirmations d'opérations sont facultatives et dépendent des préférences sélectionnées par l'AGA/le compte national.</p> <p>Confirmations d'opérations pour les programmes de retraits automatiques, les débits préautorisés et les virements automatiques, pour la première opération uniquement. Nous produisons des confirmations de transaction subséquentes uniquement s'il y a des modifications à la date du paiement, au montant du paiement, à la fréquence des paiements ou aux directives concernant les fonds.</p>
---	------------	---

Guide de référence pour l'administration des placements

Contrat à intérêt garanti (CIG)	Facultatif	Peut être envoyé à l'AGA, au compte national ou directement au conseiller
RER collectif Option Plus	Oui	Produit pour les dépôts initiaux et soumis avec le contrat de la police. Les confirmations d'opérations e sont produites que pour les dépôts supérieurs à 500 \$.

Lettres

Dépôt - moins de 15 ans de la garantie sur la prestation à l'échéance de 100 %	Oui	Lettre envoyée lorsque le premier dépôt additionnel est réalisé lorsqu'il reste moins de 15 ans avant la date d'échéance de la police. Explique que le dépôt est garanti à 75 % seulement à l'échéance. Nous n'envoyons aucune autre lettre pour les dépôts subséquents.
Échéance	Oui	Postée de 45 à 60 jours avant la date d'échéance; fournit aux clients les options à l'échéance et explique le réinvestissement pour la même période au taux courant si nous ne recevons aucune directive avant l'échéance.
Prestation complémentaire à l'échéance	Oui	Selon le produit*, des prestations complémentaires à l'échéance apparaissent dans les confirmations d'opérations.

Correspondance au client	Copie envoyée au conseiller	Description
--------------------------	-----------------------------	-------------

Réinitialisations	Oui	<p>Réinitialisation initiée par le client Indique les garanties à l'échéance et au décès et la date d'échéance. Si la demande de réinitialisation est refusée, une lettre d'explication est envoyée.</p> <p>Réinitialisations automatiques Fournit les montants de la garantie sur la prestation au décès, du revenu de base et du boni de base.</p>
-------------------	-----	--

Guide de référence pour l'administration des placements

Confirmations de rente	Non	Envoyé chaque année au titulaire de police afin de confirmer les coordonnées.
Transformations de REER en FERR	Oui	Le client reçoit une lettre expliquant qu'il doit transformer son REER en FERR d'ici la fin de l'année. Selon le produit*, le conseiller reçoit une liste de ses clients de REER qui doivent effectuer une transformation au cours de l'année. Le conseiller reçoit la lettre modèle envoyée aux clients.
Transformations de REER en FERR : confirmation du contrat	Oui	Selon le produit*, la transformation d'un REER en un FERR apparaît sur la confirmation de l'opération.
Versement d'un FERR entraînant un solde de 0 \$	Oui	Selon le produit*, la dernière confirmation de l'opération indiquera un solde de 0 \$.
Modification de bénéficiaire	Oui	Envoyée lorsqu'un changement est apporté à une désignation de bénéficiaire.
Transfert de propriété	Oui	Envoyée lorsque le titulaire de police change.
Faillite	Non	Le client reçoit une lettre lorsqu'une cession de faillite est ajoutée à la police. Il ne reçoit aucune lettre si l'ordre de payer est retiré.

Correspondance au client	Copie envoyée au conseiller	Description
--------------------------	-----------------------------	-------------

Ordre de payer	Non	Le client reçoit une lettre lorsqu'une cession de faillite est ajoutée à la police. Il ne reçoit aucune lettre si l'ordre de payer est retiré.
----------------	-----	--

* Inclut les fonds de placement garantis (FPG), tous les produits Catégorie et Catégorie Plus et les polices Élite/Élite XL sous le code de gestion ECF.

Guide de référence pour l'administration des placements

Renseignements supplémentaires

Réinvestissements

Nous réinvestirons automatiquement les OIG pour la même période si nous ne recevons aucune autre directive avant la date de réinvestissement.

Nous appliquons le taux d'intérêt en vigueur à la date du réinvestissement. Nous faisons ensuite parvenir une confirmation de l'opération au client et au conseiller.

Pour les périodes de placement d'un an ou plus, l'Empire Vie accorde au client un délai de 30 jours suivant la date de réinvestissement pour fournir des directives de réinvestissement différentes sans pénalité. Nous appliquerons une pénalité si nous recevons de nouvelles directives après ce délai de grâce de 30 jours.

Imposition des fonds distincts dans les polices non enregistrées

Veillez consulter le document [Imposition des fonds distincts dans les polices non enregistrées](#) pour obtenir de l'information additionnelle.

Peuples autochtones

Pour être admissible à l'exonération d'impôt, le client doit demander une exonération directement à l'Agence du revenu du Canada (ARC). Si l'ARC approuve la demande, elle enverra une exonération à l'Empire Vie. La police du client sera administrée en conséquence.

Avant de recevoir l'exonération de l'ARC, tous les retraits de la police sont assujettis au traitement fiscal applicable. Le client pourrait toutefois demander un remboursement en remplissant sa déclaration de revenus. Si nous recevons une demande d'exemption fiscale qui n'est pas accompagnée de l'avis d'exemption, nous enverrons un avis à l'AGA et fournirons les exigences.

Les clients peuvent choisir de fournir une copie de leur Certificat de statut d'Indien valide et une preuve que les fonds dans la police enregistrée ont été gagnés dans une réserve et qu'ils sont admissibles à l'exonération fiscale. Le client doit également fournir les lettres du régime de pension agréé (RPA) d'origine et/ou de l'institution cédante.

Guide de référence pour l'administration des placements

Annexe I

Modèle de lettre d'indemnisation

[Imprimer sur le papier à en-tête du partenaire de la distribution]

À l'attention de : Service à la clientèle

Par télécopieur : **1 800 419-4051**

Courriel : placement@empire.ca

Empire Vie
259, rue King Est
Kingston
ON K7L 3A8

Date : _____

Objet :

Numéro de police : _____

Nom du client : _____

Numéro(s) d'ordre électronique : _____

Code de courtier/représentant : _____

Veillez apporter les modifications suivantes :

J'accepte/Nous acceptons la responsabilité des changements précités. J'indemnise et exonère/Nous indemnisons et exonérons L'Empire, Compagnie d'Assurance Vie (Empire Vie) de tous les sinistres, coûts, dommages-intérêts ou frais découlant de la mise en œuvre par l'Empire Vie des changements précités.

Veillez agréer nos salutations distinguées.

Nom et signature du représentant autorisé par l'AGA