

# Guide administratif

## Direction des opérations Épargne et services financiers

Pour les partenaires  
d'affaires – Courtage  
(Bureau mobile)

Mis à jour le 1<sup>er</sup> janvier 2021

(Les ★ indiquent les modifications)

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>2. LES RÉGIMES .....</b>	<b>5</b>
2.1 Âge minimal pour adhérer à un contrat de rente .....	5
2.2 Désignation du ou des bénéficiaires .....	5
2.3 Contrat de rente enregistré immobilisé .....	5
2.4 Contrat de rente non enregistré – entreprises .....	5
2.5 Rente immédiate .....	5
<b>3. RÈGLES ADMINISTRATIVES .....</b>	<b>6</b>
3.1 Admissibilité – résident ou non résident.....	6
3.2 Date de traitement.....	6
3.3 Mise en vigueur et renseignements manquants .....	6
3.4 Annulation ou renversement d'une demande .....	6
3.5 Suivi des demandes .....	7
3.6 Modification d'un placement.....	7
3.6.1 CPG à l'extérieur du délai de 21 jours (déjà renouvelé).....	7
3.6.2 Compte d'investissement.....	7
3.7 Décès du preneur.....	8
3.7.1 Service des prestations de décès.....	8
3.7.2 Service de l'Épargne et des services financiers.....	8
3.8 Divorce ou rupture.....	8
3.9 Politique de taux.....	8
<b>4. DÉCAISSEMENT D'UN FERR OU D'UN FRV LORS DE LA CRÉATION.....</b>	<b>9</b>

<b>5. LES TRANSACTIONS .....</b>	<b>10</b>
5.1	Formulaires d'adhésion - instruction selon le régime..... 10
5.2	Transactions transmises, traitées et mise en vigueur automatiquement..... 10
5.2.1	Débits préautorisés (DPA) : Prélèvement unique et prélèvements périodiques (PAC) uniques..... 10
5.2.2	Virement dans le même régime..... 11
5.3	Transactions transmises et traitées automatiquement. La réception des sommes se fait manuellement. .... 11
5.3.1	Dépôt ..... 11
5.3.2	Virement d'une autre institution ou d'un employeur ..... 11
5.4	Transactions transmises automatiquement et traitées au siège social ..... 14
5.4.1	Modification d'un dépôt périodique ..... 14
5.4.2	Remboursement de frais ..... 14
5.4.3	Virement entre régimes ..... 15
5.4.4	Transfert d'un prêt B2B..... 15
5.5	Transactions transmises sous format papier et traitées manuellement..... 16
5.5.1	Le retrait..... 16
5.5.2	Transfert interne d'une prestation de décès (preneur décédé à l'épargne) ..... 16
<b>6. LE TRANSFERT SORTANT .....</b>	<b>17</b>
<b>7. MODIFICATION AU DOSSIER DU CLIENT – COORDONNÉES ET AUTRES .....</b>	<b>17</b>
7.1	Date de naissance..... 17
7.2	Numéro d'assurance sociale..... 17
7.3	Bénéficiaire..... 17
7.4	Des coordonnées bancaires ..... 17
7.5	Changement d'adresse et de numéro de téléphone à l'extérieur Canada ..... 17
7.6	Décaissement dans un FERR ou dans un FRV..... 17

<b>8. DOCUMENTS, RELEVÉ D'ÉPARGNE ET FEUILLETS FISCAUX .....</b>	<b>18</b>
8.1 Contrat.....	18
8.2 Avenant .....	18
8.3 Certificat de placement .....	18
8.3.1 À l'émission.....	18
8.3.2 Au renouvellement.....	18
8.3.3 Virement intercompte d'investissement.....	18
8.4 Confirmation de transaction .....	18
8.4.1 Dépôt .....	18
8.4.2 Retrait .....	19
8.4.3 Transfert interne .....	19
8.5 Relevé d'épargne .....	19
8.6 Relevé FRV .....	19
8.7 Relevé de rente .....	20
8.8 Lettre de confirmation du versement minimal FERR .....	20
8.9 Lettre de confirmation du versement pour les rentes certaines.....	20
8.10 Reçus d'impôt et feuillets fiscaux.....	20
Détail des différents feuillets fiscaux émis .....	21
 <b>ANNEXE A – SIGNATURE REQUISE ET TRANSMISSION DE DOCUMENTS.....</b>	 <b>22</b>
 <b>ANNEXE B - FRAIS DE SERVICE ET DE TRANSACTION.....</b>	 <b>27</b>
 <b>ANNEXE C – DÉLAIS DE TRAITEMENT.....</b>	 <b>28</b>
 <b>ANNEXE D – CHÈQUES ACCEPTÉS SELON LE RÉGIME ET LA PROVENANCE DES FONDS .....</b>	 <b>29</b>
 <b>9. NOS SITES OFFICIELS .....</b>	 <b>30</b>
9.1 Site Web.....	30
9.2 Espace conseiller .....	30
9.3 Espace client.....	30
 <b>10. POUR NOUS JOINDRE .....</b>	 <b>30</b>
10.1 Support aux conseillers.....	30

## 1. INTRODUCTION

Le présent guide s'adresse aux conseillers et à leur personnel.

Il vise à fournir l'information sur les règles et les procédures administratives afin de rendre conformes les documents transmis pour les transactions effectuées à La Capitale assureur de l'administration publique inc. (l'assureur) par la direction des opérations – Épargne et services financiers.

Il met l'accent sur les particularités des contrats de rente ainsi que leur traitement.

Il contribue également à uniformiser les opérations en offrant un service de qualité dans le respect des saines pratiques d'affaires.

Sous réserve des lois applicables et des conditions des contrats, ce guide peut être modifié en tout temps.

## 2. LES RÉGIMES

### 2.1 Âge minimal pour adhérer à un contrat de rente

Pour l'ensemble des contrats, que le régime soit enregistré ou non enregistré, l'âge minimal est de 18 ans. Aucun contrat n'est offert à un mineur.

### 2.2 Désignation du ou des bénéficiaires

La désignation de bénéficiaire est révocable à moins d'indication contraire. **Au Québec**, toutefois, si le preneur désigne la personne à laquelle il est marié ou uni civilement comme bénéficiaire, **cette désignation est réputée irrévocable à moins que le preneur n'ait indiqué qu'il souhaite qu'elle soit révocable.**

Étant donné que la désignation d'un bénéficiaire entraîne des conséquences importantes, notamment, pour le remplacer ou pour effectuer certaines modifications ou transactions, il est **obligatoire** que le bénéficiaire soit désigné correctement incluant s'il est révocable ou irrévocable.

### 2.3 Contrat de rente enregistré immobilisé

Les contrats de rente de retraite immobilisés (CRI) ou régime d'épargne-retraite immobilisé (RERI) et les fonds de revenu viager (FRV) de toutes les provinces sont offerts.



**Toutefois, le fonds de revenu viager restreint (FRVR) n'est pas disponible présentement.**

### 2.4 Contrat de rente non enregistré – entreprises

Les contrats non enregistrés sont offerts aux entreprises suivantes :

- Organisme sans but lucratif (régime de retraite, association, municipalités, syndicat de copropriété);
- Personnes morales;
- Société de personnes (société en nom collectif).



**L'assureur n'offre pas de contrat de rente non enregistré pour les fiducies (testamentaires - et non testamentaires. Une succession est considérée fiducie testamentaire).**

### 2.5 Rente immédiate

Voici les caractéristiques à tenir compte lors de l'émission d'une rente immédiate :

- Montant minimum de 15 000 \$;
- Période de garantie minimum et non modifiable :
  - Rente certaine avec période minimale de 2 ans;
  - Rente viagère avec garantie minimale de 5 ans.
- Non rachetable.



### 3. RÈGLES ADMINISTRATIVES



#### 3.1 Admissibilité – résident ou non résident

À l'adhésion d'un contrat de rente, les critères suivants sont requis :

- Être résident du Canada;
- Être en mesure de fournir des pièces d'identité du Canada;
- Résider au Canada;
- Avoir un numéro d'assurance sociale (N.A.S.) valide afin que La Capitale puisse émettre les reçus et/ou feuillets fiscaux.



**Un N.A.S. qui débute par le chiffre « 9 » est attribué aux résidents temporaires qui ne sont ni citoyens canadiens ni résidents permanents. Le N.A.S. est le numéro qui identifie le particulier aux fins de l'impôt sur le revenu.**

#### 3.2 Date de traitement

##### Heure de tombée pour un compte d'investissement

La date d'une transaction d'achat ou de retrait, pour un compte d'investissement, sera établie le jour ouvrable où la demande est reçue au siège social sous réserve qu'elle soit reçue avant 16 h, heure de l'Est, et qu'elle soit complète, dûment signée et accompagnée, le cas échéant, des sommes requises. Cependant, pour le dépôt comptant par retrait bancaire, la date de transaction sera établie en fonction de la date de saisie à La Capitale, le tout selon nos délais administratifs.

Toute demande reçue après 16 h, heure de l'Est, sera considérée comme étant reçue le jour ouvrable suivant. L'assureur se réserve le droit de modifier, sans préavis, la date d'établissement des transactions.

#### 3.3 Mise en vigueur et renseignements manquants

- S'il manque des renseignements/documents nécessaires à l'exécution d'une transaction, un courriel est acheminé au conseiller pour l'informer que la demande ne peut être traitée.
- À la réception de l'ensemble des renseignements/documents manquants, la date de mise en vigueur est la date à laquelle le dossier est complet, c'est-à-dire que tous les renseignements/documents sont reçus au siège social.



**Si la demande demeure incomplète ou non conforme 3 mois après la date de réception de la demande initiale, elle est annulée, et ce, sans autre avis.**

#### 3.4 Annulation ou renversement d'une demande

- Pour renverser une demande soumise pour un placement dans un compte d'investissement, le conseiller devra nous faire parvenir une lettre d'indemnité mentionnant qu'il assumera les frais associés, le cas échéant.
- Transmettre la demande d'annulation par courriel avec objet : **URGENT – ANNULATION D'UNE DEMANDE** à l'adresse suivante : [Traitement.Epargne@lacapitale.com](mailto:Traitement.Epargne@lacapitale.com).

### 3.5 Suivi des demandes

En consultant **Espace conseiller**, vous avez accès à l'évolution de la demande d'un client :

- Visualiser si la demande a été reçue et traitée;
- Effectuer le suivi au besoin.

The screenshot shows the 'Espace conseiller' interface with a navigation bar containing 'Assurance', 'Épargne', 'Commissions', 'Outils', and 'Centre de documents'. The main content area is titled 'Recherche de contrats' and includes a sidebar with 'Épargne' and 'Recherche de contrats'. The search form has the following elements:

- 1: A link labeled 'Recherche de suivis' in the sidebar.
- 2: A text input field labeled 'No Client'.
- 3: Two text input fields labeled 'Nom' and 'Prénom'.
- 3: A text input field labeled 'Nom compagnie'.
- 4: A button labeled 'Rechercher'.

- 1 Appuyer sur *Recherche de suivis*
- 2 Inscrire le numéro du client OU
- 3 Inscrire le nom de famille et le prénom OU le nom de compagnie (si le preneur est une entreprise)
- 4 Appuyer sur *Rechercher*

### 3.6 Modification d'un placement

#### 3.6.1 **CPG à l'extérieur du délai de 21 jours (déjà renouvelé)**

À l'échéance, le CPG est automatiquement renouvelé et acheminé au preneur. Ce dernier a 21 jours pour nous faire connaître ses nouvelles instructions, s'il y a lieu.

**Après 21 jours :**

- Changement demandé par le conseiller à la suite d'une erreur ou une omission de sa part : joindre une lettre d'indemnité explicative. Les frais et pénalités sont assumés par le conseiller.
- Changement demandé par le client : ce dernier assume la pénalité.

#### 3.6.2 **Compte d'investissement**

- Changement demandé par le conseiller à la suite d'une erreur ou une omission de sa part : joindre une lettre d'indemnité explicative. Les frais et pénalités sont assumés par le conseiller.
- Changement demandé par le client : ce dernier assume la pénalité.

## 3.7 Décès du preneur

### 3.7.1 *Service des prestations de décès*

Lorsque l'assureur est informé par le liquidateur ou le bénéficiaire du décès d'un preneur, le service de prestation des décès prend en charge les formalités entourant le décès du preneur.

Une lettre est expédiée au liquidateur de la succession pour l'informer des documents à acheminer :

- Déclaration du réclamant pour le service de l'épargne;
- Preuve de décès (confirmation de la maison funéraire ou de l'état civil);
- Copie du résultat des recherches testamentaires auprès de la Chambre des notaires et du Barreau du Québec (pour le Québec seulement);
- Copie du testament ou du contrat de mariage/union de fait, le plus récent des documents.



Lorsque le bénéficiaire est mineur, joindre les documents suivants :

- Preuve de naissance;
- Acte de tutelle (au Québec seulement) ou acte de fiducie (pour les provinces autres que le Québec).

Si le preneur décédé était titulaire d'un FERR ou d'un FRV, le montant minimum de décaissement n'est pas retiré. Les feuillets sont produits en tenant compte de ce montant minimum.

### 3.7.2 *Service de l'Épargne et des services financiers*

Le bénéficiaire doit informer La Capitale de son intention en regard des placements dont il a hérité. Il doit joindre une adhésion ou une instruction au besoin ainsi que les formulaires appropriés selon les provinces.



Consulter le Guide des régimes immobilisés

## 3.8 Divorce ou rupture

En plus de la demande d'adhésion ou d'instruction, joindre le formulaire approprié selon les provinces.



Consulter le Guide des régimes immobilisés



**Au Québec, lorsqu'il s'agit du transfert d'un CELI à la suite d'une rupture, veuillez ajouter CELI manuellement sur le formulaire T2220 dans la section régime, remplir et faire signer par les 2 parties.**



**La signature du bénéficiaire irrévocable n'est pas exigée.**

## 3.9 Politique de taux

La politique d'attribution de taux consiste à garantir au client le taux à la signature pourvu que l'écart entre cette date et la réception des sommes n'excède pas les limites établies. Pour les rentes de retraite, il s'agit d'une table de taux plutôt qu'un taux.

- La limite établie correspond à l'écart entre la date de signature et la réception des sommes : l'écart ne doit pas excéder 12 jours. S'il s'agit de sommes en provenance d'une autre institution, l'écart ne doit pas excéder 60 jours.
- Si cette condition n'est pas respectée, c'est le taux en vigueur à la réception des sommes qui sera attribué.



La garantie de taux ne s'applique pas à un CPG Indice-Action. Le taux et les conditions seront ceux en vigueur à la réception des documents et selon la cuvée.

Advenant que le taux utilisé pour la cotation ne corresponde pas à celui prescrit par l'assureur ou qu'une donnée ayant servi à établir la rente s'avère fautive, l'assureur se réserve le droit d'ajuster la rente au taux prescrit ou selon la donnée véritable.

#### 4. DÉCAISSEMENT D'UN FERR OU D'UN FRV LORS DE LA CRÉATION

Le montant minimum à retirer d'un fonds de retraite lors de l'année de création correspond à 0 \$. Par conséquent, si le client désire décaisser lors de la création, le montant total du versement est considéré comme un « retrait forfaitaire » comme stipulé dans la Loi de l'impôt sur le revenu. Le taux d'imposition s'applique sur le montant total.

## 5. LES TRANSACTIONS

### 5.1 Formulaires d'adhésion - instruction selon le régime

ADHÉSION - INSTRUCTION	Documents requis
Non enregistré, REER, CRI, FERR, FRV	⇒ T096 Demande d'adhésion-instruction Non enregistré, RER, FRR, CRI (QC), FRV, Rente, Rente viagère différée, Rente viagère différée-CRI (QC)
CELI	⇒ T086 Demande d'adhésion-instruction CELI
CRI, FRV Pancanadien	⇒ T052 Demande d'adhésion-instruction Régime d'épargne-retraite pancanadien / Fonds de revenu de retraite pancanadien
Non enregistré - entreprise	⇒ K115 Demande d'adhésion-instruction PDF rente-épargne non enregistré entreprise

Voici le détail des transactions selon qu'elles soient traitées totalement dans le bureau mobile, partiellement ou par le siège social.

### 5.2 Transactions transmises, traitées et mise en vigueur automatiquement

#### 5.2.1 Débits préautorisés (DPA) : Prélèvement unique et prélèvements périodiques (PAC) uniques

- Permis dans les régimes suivants :
  - REER;
  - CELI.



**Le payeur peut être différent du preneur seulement dans le cadre du Régime REER conjoint cotisant.**

Pour débiter un prélèvement périodique	
Remarques	- La date du 1 <sup>er</sup> prélèvement sera effectuée conformément au calendrier de facturation du Centre de perception
Documents requis	- Remplir la section « Accord de débits préautorisés (DPA) » du formulaire selon le régime concerné (T086-096) - Signature obligatoire du preneur et du payeur (s'il est différent du preneur), sauf si l'autorisation a déjà été obtenue et qu'il s'agit des mêmes coordonnées bancaires

Pour effectuer le 1 <sup>er</sup> prélèvement unique	
Remarques	- Délai du retrait dans le compte bancaire est de 3 jours ouvrables suivant la date de la demande traitée - Retrait ne peut être effectué dans le compte d'une compagnie ou d'une tierce personne (sauf REER conjoint)
Documents requis	- Remplir la section « Accord de débits préautorisés (DPA) » du formulaire selon le régime concerné (T086-096) - Signature obligatoire du preneur ou du payeur (s'il est différent du preneur) sauf si l'autorisation a déjà été obtenue pour le DPA et qu'il s'agit des mêmes coordonnées bancaires

## 5.2.2 Virement dans le même régime

- Permis dans les régimes suivants :
  - REER;
  - CELI;
  - CRI/RERI;
  - FERR;
  - FRV.

**Pour effectuer un virement d'un compte d'investissement à un autre compte d'investissement (même famille de frais)**

**Pour effectuer un virement 10 % sans frais à la série frais à l'achat**

**Pour effectuer un virement entre produits**

Remarques	S/O
Documents requis	- K043 Virement intercompte




**Le virement d'un compte d'investissement vers un compte à intérêt quotidien dans le même contrat est permis uniquement dans le compte à intérêt quotidien des comptes d'investissement.**

## 5.3 Transactions transmises et traitées automatiquement. La réception des sommes se fait manuellement.

### 5.3.1 Dépôt

- Permis dans les régimes suivants :
  - REER;
  - CELI.

**Pour effectuer un dépôt par chèque**


Remarques	- Chèques postdatés sont non acceptés  Un chèque d'un <u>employeur</u> <b>est accepté dans un REER seulement</b> à la condition que ce soit pour des vacances, un bonus ou une rétroactivité.
Documents requis	- Chèque doit être personnalisé

### 5.3.2 Virement d'une autre institution ou d'un employeur

- Permis dans les régimes suivants :
  - REER;
  - CELI;
  - CRI/RERI existant;
  - FERR;
  - FRV existant.



- Les formulaires de transferts (T2033, T2151 et les autres) sont acheminés directement par les conseillers à l'autre institution ou employeur;
- Les formulaires rejetés par l'autre institution financière sont acheminés par l'administration aux conseillers par courriel afin qu'ils effectuent le suivi nécessaire;
- Les demandes en suspens depuis 4 mois dont les sommes n'ont pas été reçues sont automatiquement annulées, et ce, sans avis.

En provenance d'une autre institution	
Remarques	S/O
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaire T2033 OU</li> <li>- Autorisation d'un transfert de fonds non enregistré</li> </ul> <p> <b>S'il s'agit d'un transfert de CRI/RERI ou d'un FRV, vous devez remplir toute la section C – Destinataire et indiquer la législation (fédérale, Québec, Ontario, etc.). Le contenu de cette section est conforme à l'entente de transfert de fonds immobilisés.</b></p>

En provenance de l'employeur	
Remarques	S/O
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulaire T2151</li> <li>- IND090F Entente de transfert de fonds immobilisés et à la section 3 « Destinataire », indiquer la législation (fédérale, Québec, Ontario, etc.)</li> </ul>

En provenance d'un employeur – Allocation de retraite (incluant les maladies)																
Remarques	- Sommes transférées dans un régime enregistré															
Documents requis	<p>Sur le formulaire T096, à la section Provenance des fonds</p> <p><b>1</b> <input type="checkbox"/> Virement d'une autre institution ou d'un employeur (joindre le formulaire approprié accompagné d'une copie d'un relevé)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 15%;">Montant</th> <th style="width: 15%;">Date d'échéance du placement (AAAA/MM/JJ)</th> <th style="width: 70%;">Nom de l'institution financière ou de l'employeur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">\$</td> <td></td> <td style="text-align: center;"><b>2</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">\$</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">\$</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">\$</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Montant	Date d'échéance du placement (AAAA/MM/JJ)	Nom de l'institution financière ou de l'employeur	\$		<b>2</b>	\$			\$			\$		
Montant	Date d'échéance du placement (AAAA/MM/JJ)	Nom de l'institution financière ou de l'employeur														
\$		<b>2</b>														
\$																
\$																
\$																

**1** Cocher « Virement d'une autre institution ou d'un employeur »

**2** Au champ Nom de l'institution ou de l'employeur, inscrire :  
*Allocation de retraite*


**En provenance d'un employeur - À la suite d'un décès**

Remarques	S/O															
Documents requis	<p>- Formulaire T2151 Sur le formulaire T052, T086 ou T096, à la section Provenance des fonds</p> <p><b>1</b> <input type="checkbox"/> Virement d'une autre institution ou d'un employeur (joindre le formulaire approprié accompagné d'une copie d'un relevé)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Montant</th> <th>Date d'échéance du placement (AAAA/MM/JJ)</th> <th>Nom de l'institution financière ou de l'employeur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>\$</td> <td></td> <td><b>2</b></td> </tr> <tr> <td>\$</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>\$</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>\$</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Montant	Date d'échéance du placement (AAAA/MM/JJ)	Nom de l'institution financière ou de l'employeur	\$		<b>2</b>	\$			\$			\$		
Montant	Date d'échéance du placement (AAAA/MM/JJ)	Nom de l'institution financière ou de l'employeur														
\$		<b>2</b>														
\$																
\$																
\$																


**1** Cocher « Virement d'une autre institution ou d'un employeur »

**2** Au champ Nom de l'institution ou de l'employeur, inscrire :  
« Décès » avec le nom la personne décédée

**En provenance d'une autre institution - À la suite d'un décès**

Remarques	S/O
Documents requis	<p>- Consulter le Guide des régimes immobilisés</p> <p>- Formulaire T2033</p> <p> <b>S'il s'agit d'un transfert de CRI/RERI ou d'un FRV, vous devez remplir toute la section C – Destinataire et indiquer la législation (fédérale, Québec, Ontario, etc.). Le contenu de cette section est conforme à l'entente de transfert de fonds immobilisés.</b></p>

**En provenance d'une autre institution - À la suite d'une séparation**

Remarques	- REER/CRI/FERR/FRV
Documents requis	<p>- Consulter le Guide des régimes immobilisés</p> <p>ET</p> <p>- IND089F Changement de renseignements relatifs au cotisant conjoint ou conjoint de fait</p> <p> Consulter la section Règles administratives – Rupture ou divorce pour obtenir la liste des documents à joindre à la demande</p> <p>3.8 Divorce ou rupture</p>

## 5.4 Transactions transmises automatiquement et traitées au siège social

### 5.4.1 Modification d'un dépôt périodique

- Permis dans les régimes suivants :
  - REER;
  - CELI.

<b>Pour modifier un prélèvement périodique</b>	
Remarques	- Pour modifier la date de prélèvement, le montant ou la fréquence, un délai de 14 jours de la date du DPA est requis
Documents requis	- IND073F Modification ou cessation de l'accord de débits préautorisés (DPA)

<b>Pour cesser un prélèvement périodique</b>	
Remarques	- Pour cesser un DPA existant, un délai de 3 jours ouvrables de la date du DPA est requis
Documents requis	- IND073F Modification ou cessation de l'accord de débits préautorisés (DPA)

### 5.4.2 Remboursement de frais

<b>Pour rembourser les frais de transfert payés par le client</b>	
Remarques	- Rembourser à même la commission du conseiller
Documents requis	- K090 Demande de remise de frais au rachat signée par le conseiller seulement - Preuve des frais de transfert

### 5.4.3 Virement entre régimes

Pour effectuer un virement d'un contrat vers un autre contrat	
Remarques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Non enregistré à CELI</li> <li>- Non enregistré à REER</li> <li>- CELI à REER</li> <li>- CELI à non enregistré</li> </ul>
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- T086 Demande d'adhésion-instruction CELI OU</li> <li>- T096 Demande d'adhésion-instruction Non enregistré, RER, FRR, CRI (QC), FRV, Rente, Rente viagère différée, Rente viagère différée-CRI (QC)</li> </ul>

 **Le virement d'un compte d'investissement vers un compte à intérêt quotidien régulier est permis uniquement s'il s'agit d'un contrat différent.**

Pour convertir les régimes enregistrés au plus tard le 31 décembre de l'année où le preneur atteint l'âge de 71 ans	
Remarques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conversion d'un REER vers le FERR ou la rente</li> <li>- Conversion d'un CRI QC vers le FRV QC ou la rente</li> <li>- Conversion d'un CRI/RERI hors QC vers le FRV hors QC ou la rente</li> </ul> <p>Au cours du mois de février de l'année en cours, une lettre est expédiée aux clients pour les informer de la conversion</p> <p>Divers rappels sont effectués auprès du conseiller</p>
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- T096 Demande d'adhésion-instruction Non enregistré, RER, FRR, CRI (QC), FRV, Rente, Rente viagère différée, Rente viagère différée-CRI (QC) OU</li> <li>- T052 Demande d'adhésion-instruction Régime d'épargne-retraite pancanadien / Fonds de revenu de retraite pancanadien ET</li> <li>- Spécimen de chèque personnalisé</li> </ul>

### 5.4.4 Transfert d'un prêt B2B


Pour effectuer un prêt REER	
Remarques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soumettre la demande de prêt et les pièces justificatives directement à B2B Bank au plus tard à la date limite de cotisation de l'année en cours</li> </ul>
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- T096 Demande d'adhésion-instruction Non enregistré, RER, FRR, CRI (QC), FRV, Rente, Rente viagère différée, Rente viagère différée-CRI (QC)</li> </ul>

## 5.5 Transactions transmises sous format papier et traitées manuellement

### 5.5.1 Le retrait

Pour effectuer un retrait	
Remarques	À la suite du retrait d'un compte d'investissement, les sommes sont déposées dans le compte bancaire du client dans un délai maximal de 3 jours ouvrables suivant la date où la valeur unitaire est connue
Documents requis	- IND136F Demande de retrait comptant

### 5.5.2 Transfert interne d'une prestation de décès (preneur décédé à l'épargne)

Remarques	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le bénéficiaire effectue la demande afin que les sommes du preneur décédé lui soient versées</li><li>- De plus, si le preneur décédé était détenteur d'un FERR ou d'un FRV et que le montant minimum de décaissement n'est pas retiré, la succession du rentier recevra le paiement et les feuillets fiscaux seront produits en tenant compte de ce montant minimum</li></ul>
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acheminer au département de l'épargne et services financiers :<ul style="list-style-type: none"><li>⇒ T096 Demande d'adhésion-instruction Non enregistré, RER, FRR, CRI (QC), FRV, Rente, Rente viagère différée, Rente viagère différée-CRI (QC) OU</li><li>⇒ T052 Demande d'adhésion-instruction Régime d'épargne-retraite pancanadien / Fonds de revenu de retraite pancanadien</li></ul>dont la section Provenance des fonds est dûment remplie au champ « Virement d'une autre institution » - inscrire le nom de l'institution : La Capitale « Décès et le nom de la personne décédée »</li><li>- Consulter la section Règles administratives – Décès du preneur pour obtenir la liste des documents à acheminer au département des décès</li></ul>  <p>3.7 Décès du preneur</p>



## 6. LE TRANSFERT SORTANT

Un délai de conservation de 7 jours est alloué avant d'effectuer le transfert à sa date d'échéance ou après la date de traitement.

### Conseiller avisé

- Un courriel est acheminé aux conseillers et/ou son agent général pour le(s) informer qu'une demande de transfert sortant est en cours;
- Si aucune directive précise n'est reçue de la part du conseiller dans un délai de 7 jours, le transfert est effectué comme demandé.

### Demande traitée

- Demande de transfert reçue au maximum 21 jours après la date d'échéance du placement est traitée à la date d'échéance.

### Demande refusée

- Demande reçue plus de 30 jours avant l'échéance est refusée et un avis est expédié à l'institution financière;
- Formulaire de transfert signé depuis plus de 6 mois par le preneur est refusé et un avis est expédié à l'institution financière.

## 7. MODIFICATION AU DOSSIER DU CLIENT – COORDONNÉES ET AUTRES

### 7.1 Date de naissance

- Acheminer une copie de l'un des documents suivants au siège social :
  - Permis de conduire;
  - Carte d'assurance-maladie;
  - Passeport.

### 7.2 Numéro d'assurance sociale

- Acheminer une preuve du numéro d'assurance sociale au siège social.

### 7.3 Bénéficiaire

- Remplir et faire signer le formulaire IND048F Changement de bénéficiaire et l'acheminer au siège social.

### 7.4 Des coordonnées bancaires

- Remplir et faire signer le formulaire IND073F Modification ou cessation d'un DPA, remplir la section « Modification des coordonnées bancaires » et l'acheminer au siège social.

### 7.5 Changement d'adresse et de numéro de téléphone à l'extérieur Canada

- Remplir et faire signer le formulaire IND047F Changement d'adresse postale et courriel. Lorsque la nouvelle adresse du client ou son nouveau numéro de téléphone est à l'extérieur du Canada, vous devez remplir et signer **obligatoirement** le formulaire IND040F Vérification de la classification fiscale (FATCA-NCD) si le client possède un régime non enregistré.

### 7.6 Décaissement dans un FERR ou dans un FRV

- Le délai requis est de 10 jours avant la date prévue du décaissement pour effectuer toute modification.

## 8. DOCUMENTS, RELEVÉ D'ÉPARGNE ET FEUILLETS FISCAUX

Tous les documents sont acheminés aux clients *dans le format privilégié par l'assureur*.

### 8.1 Contrat

Un contrat est délivré lors de l'émission de tout nouveau régime.

Pour les régimes pancanadiens, un contrat-cadre de juridiction fédérale est délivré.

Pour les régimes CRI et FRV Québec, seul le contrat est délivré.

### 8.2 Avenant

#### Des régimes immobilisés

- Pour les régimes de juridiction autre que le Québec, un avenant est inclus au contrat pancanadien. Il stipule les particularités fiscales et légales propres à chaque juridiction.

#### De rente immédiate

- Lors de l'émission d'une rente immédiate, un avenant est délivré et stipule les modalités de décaissement de la rente.

### 8.3 Certificat de placement

Un certificat est délivré pour tous les CPG, le CPG Indice-action et les comptes d'investissement.

#### 8.3.1 À l'émission

Un certificat est délivré pour tout nouveau produit et nouveaux dépôts, incluant le compte d'investissement.

#### 8.3.2 Au renouvellement

À moins d'avis contraire, le client a 21 jours à compter de la date d'échéance du placement pour apporter des modifications sans frais. Après ce délai, aucun changement ne peut être apporté. Toutefois, si le placement est rachetable, il peut être modifié, mais des frais et pénalités peuvent s'appliquer.

Pour les CPG à intérêts composés, le placement est renouvelé capital plus les intérêts.

Pour les CPG à intérêts simples, le placement est renouvelé *capital seulement*, à l'exception des termes inférieurs à 1 an.

#### 8.3.3 Virement intercompte d'investissement

Un certificat de placement indique toutes les transactions.

### 8.4 Confirmation de transaction

La confirmation de transaction est délivrée pour confirmer les transactions dans le compte d'Encaisse pour des montants de 10 \$ ou plus et pour démontrer les frais et les pénalités lors de retraits.

Trois (3) transactions s'appliquent à la confirmation de transaction :

- Dépôt;
- Retrait;
- Transfert interne.

#### 8.4.1 Dépôt

- Tous les dépôts comptants;
- Lors du 1<sup>er</sup> dépôt périodique.

#### **8.4.2 Retrait**

- Tous les retraits comptants;
- Lors d'un décaissement FERR et FRV.

#### **8.4.3 Transfert interne**

- Pour le transfert en provenance du compte d'Encaisse ou à destination du compte d'Encaisse, il n'y a aucune confirmation de transaction;
- Pour les autres comptes, il y a confirmation de transaction pour les comptes d'où proviennent les sommes;
- Un certificat de placement sera émis pour le nouveau CPG, CPG Indice-Action ou compte d'investissement.

### **8.5 Relevé d'épargne**

Un relevé d'épargne annuel est délivré au 31 décembre. Il n'y a qu'un seul relevé qui présente séparément le portefeuille pour CAAP et CAGP. Le tableau complet du portefeuille du client (\*) et de son évolution est présenté.

(\*) *Les clients preneurs de FRV, de rente viagère différée RentÀvie et de Compte suisse La Capitale reçoivent un relevé spécifique pour chacun de ces produits.*

Les sections suivantes s'y retrouvent :

- Résumé du portefeuille;
- Sommaire du portefeuille;
- Détails des placements;
- Détails des transactions.

Pour les clients inscrits à *Espace client*, il est possible également d'y consulter le relevé électronique délivré au 30 juin alors que son conseiller peut le consulter à Espace conseiller.

### **8.6 Relevé FRV**

Un relevé FRV annuel est délivré au 31 décembre. Il brosse le tableau complet de l'évolution du portefeuille du client.

Il peut y avoir une divergence entre le solde du FRV mentionné dans le relevé FRV et celui mentionné dans le relevé annuel d'épargne.

Cette différence s'explique par le fait que la valeur marchande du portefeuille a été calculée à des dates différentes pour chacun des relevés. En effet, la valeur du relevé d'épargne a été calculée avec l'indice ou la valeur unitaire du 31 décembre alors que la valeur du relevé FRV a été calculée avec la valeur de l'indice ou la valeur unitaire disponible le jour précédent le dernier jour ouvrable au cours duquel l'assureur était ouvert à la fin de l'année. Cependant, cette divergence n'a aucun impact réel.

**Les renseignements généraux suivants s'y retrouvent :**

- Solde du début et de fin d'année;
- Revenus de placements;
- Sommes transférées à d'autres instruments d'épargne-retraite;
- Retraits effectués;
- Frais et pénalités.

**Les renseignements spécifiques suivants s'y retrouvent :**

- Le revenu minimum;
- Le revenu maximum;
- Le revenu temporaire, s'il y a lieu.

## 8.7 Relevé de rente

Il n'y a pas de relevé annuel pour les rentes immédiates.

## 8.8 Lettre de confirmation du versement minimal FERR

Une lettre de confirmation du versement minimal FERR est expédiée directement au client au courant du mois de janvier.

Pour apporter des modifications au versement, le client doit contacter le service à la clientèle.

## 8.9 Lettre de confirmation du versement pour les rentes certaines

Une lettre est expédiée aux clients confirmant la date à laquelle le dernier versement de sa rente sera versé.

## 8.10 Reçus d'impôt et feuillets fiscaux

Le reçu est délivré pour les cotisations REER seulement et par régime. Un client qui a un REER preneur cotisant, un REER conjoint cotisant et un REER contributif recevra 3 reçus s'il a contribué dans chaque régime pour une période donnée.

Les feuillets sont délivrés lors de retraits dans les régimes enregistrés et pour les revenus d'intérêts dans le régime non enregistré. Un feuillet est émis par régime.

Il n'y a aucun feuillet délivré pour le compte d'épargne libre d'impôt (CELI). Cependant, un fichier électronique est transmis à l'ARC pour confirmer les transactions de dépôts et de retraits dans le CELI.

Les cotisations que l'employeur verse dans le REER contributif constituent un avantage imposable pour l'employé. L'employeur ne prélèvera pas d'impôt sur cet avantage imposable à moins que l'employé n'ait rempli le formulaire à cet effet. Cependant, l'employeur doit également déclarer cet avantage sur les feuillets fiscaux T4 et Relevé 1.

Deux reçus sont émis pour les cotisations REER contributif – l'un pour la part de l'employé et l'autre pour celle de l'employeur.

Enfin, bien que les reçus du REER contributif soient émis séparément de celui du REER personnel, c'est la somme de ces reçus que l'employé doit déclarer dans sa déclaration d'impôt

### Reçus d'impôt

- Période couvrant les 60 premiers jours de l'année   ⇒   Expédiés au début mars
- Période suivant les 60 premiers jours de l'année   ⇒   Expédiés au début janvier de l'année et jusqu'au 31 décembre de l'année courante

De plus, d'autres reçus d'impôt sont également expédiés pour les preneurs ayant effectué des cotisations par prélèvement bancaire ou par retenue sur le salaire dans les 60 premiers jours de l'année.

**Détail des différents feuillets fiscaux émis**

Régimes	Explications	Type de feuillet	
		Provincial	Fédéral
<b>Résidents du Canada</b>			
Non enregistré	Somme des intérêts versés pour des montants supérieurs à 50 \$	Relevé 3	T5
Rente de retraite (non enregistré)	La portion des intérêts versés sur les versements périodiques	Relevé 3	T5
REER (preneur cotisant et conjoint cotisant) REER contributif et CRI/RERI	Retraits	Relevé 2	T4RSP
Rente de retraite (enregistré)	Retraits	Relevé 2	T4RSP
FERR et FRV	Retraits	Relevé 2	T4RIF
<b>Non-résidents du Canada</b>			
Non enregistré	Somme des intérêts versés pour des montants supérieurs à 50 \$	S/O	NR4
REER (preneur cotisant et conjoint cotisant), REER contributif, CRI/RERI, FERR et FRV	Retraits	S/O	NR4

Les feuillets fiscaux sont expédiés à la fin du mois de février et couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année courante. Les fichiers électroniques sont transmis à l'ARC au plus tard le 28 février.

# ANNEXE A

---

## ANNEXE A – SIGNATURE REQUISE ET TRANSMISSION DE DOCUMENTS

### **Transactions transmises électroniquement, traitées et mise en vigueur automatiquement (avec signature électronique) :**

- ✓ Débits préautorisés (DPA) : Prélèvement unique et prélèvements périodiques (PAC) – débiter
- ✓ Virement dans le même régime :
  - D'un compte d'investissement vers un autre compte d'investissement de la même famille de frais;
  - 10 % sans frais;
  - Entre produits.

### **Transactions transmises électroniquement et traitées automatiquement. La réception des sommes se fait manuellement**

- ✓ Dépôt;
- ✓ Virement d'une autre institution ou d'un employeur;
- ✓ Prêt REER B2B.

### **Transactions transmises électroniquement et traitées manuellement**

- ✓ Remboursement de frais;
- ✓ Dépôt dans un CPG à intérêt composé ou simple;
- ✓ Dépôt dans un QUT;
- ✓ Transfert interne à la suite d'un décès;
- ✓ Retrait comptant;
- ✓ Transfert interne à la suite d'une rupture;
- ✓ Modification d'adresse;
- ✓ Modification ou cessation d'un dépôt périodique;
- ✓ Virement entre deux régimes.

### **Transactions transmises papier et traitée manuellement**

- ✓ Annuler une transaction.

Signataire : P = preneur ou payeur B = bénéficiaire irrévocable

TRANSACTIONS OU MODIFICATIONS	SIGNATAIRE	FAL SIGNÉ PAR LE CLIENT	MODE DE TRANSMISSION		TRANSACTIONS PAR TÉLÉPHONE	TRANSACTIONS PAR COURRIEL
			Papier	Documents transmis par courriel ou télécopie		
<b>ADHÉSION OU INSTRUCTION</b>						
Adhésion	P (copie originale)	Non	Oui	Non	Non	Non
Renonciation à une rente réversible au conjoint survivant	Conjoint	Non	Oui	Oui	Non	Non
Révocation de la renonciation à une rente réversible au conjoint survivant	Conjoint	Non	Oui	Oui	Non	Non
Annexes (FRV)	P	Non	Oui	Oui	Non	Non
Vérification de la classification fiscale (FATCA et NCD)	P	Non	Oui	Oui	Non	Non
Détermination des personnes politiquement vulnérables et des dirigeants d'une organisation internationale	P	Non	Oui	Oui	Non	Non
Changement à l'échéance	P S'il s'agit d'un compte d'investissement ou d'un CPG et CPG Indice-action avant échéance	Oui	Oui	Oui	Oui CPG et CPG Indice-action seulement à échéance	Oui CPG et CPG Indice-action seulement à échéance
<b>ACCORD DE DÉBITS PRÉAUTORISÉS (DPA)</b>						
Débuter un DPA	P (preneur ou payeur)	Non	Oui	Oui	Non	Non
Modifier une date	P (preneur ou payeur)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Modifier un montant ou une fréquence	P (preneur ou payeur)	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Cesser un DPA	P (preneur ou payeur)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Prélèvement unique	Pas requise si le DPA a déjà été signé et dans le même compte bancaire	Oui	Oui	Oui	Non	Non

TRANSACTIONS OU MODIFICATIONS	SIGNATAIRE	FAL SIGNÉ PAR LE CLIENT	MODE DE TRANSMISSION		TRANSACTIONS ACCEPTÉES PAR TÉLÉPHONE	TRANSACTIONS ACCEPTÉES PAR COURRIEL
			Papier	DOCUMENTS transmis par courriel ou télécopie		
<b>RETRAIT</b>						
Encaisse	P B (s'il y a lieu)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
CPG	P B (s'il y a lieu)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui en tout temps
CPG Indice-action (CPG I.A.)	P B (s'il y a lieu)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui à l'échéance seulement
Compte d'investissement	P B (s'il y a lieu)	Oui	Oui	Oui	Non	Non en tout temps
<b>VIREMENT – COMPTE D'INVESTISSEMENT</b>						
Transfert entre les comptes d'investissement	P	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Transfert 10 % sans frais	P	Oui	Oui	Oui	Non	Non
<b>TRANSFERT</b>						
Transfert à l'intérieur du même contrat ET Transfert entre les contrats	P	Oui	Oui	Oui	Non	Non
T2033, T2151, T2220, T2030, T1036	P B (s'il y a lieu)	Non	Oui	Oui	Non	Non
Autorisation de transfert de fonds non enregistré	P B (s'il y a lieu)	Non	Oui	Oui	Non	Non
Entente de transfert de fonds immobilisés	P	Non	Oui	Oui	Non	Non
Transfert placement avant échéance	P	Non	Oui	Oui	Non	Non
Changements de renseignements relatifs au cotisant ou conjoint de fait d'un REER/FERR lors de l'échec de la relation	P	Non	Oui	Oui	Non	Non



TRANSACTIONS OU MODIFICATIONS	SIGNATAIRE	FAL SIGNÉ PAR LE CLIENT	MODE DE TRANSMISSION		TRANSACTIONS PAR TÉLÉPHONE	TRANSACTIONS PAR COURRIEL
			Papier	DOCUMENTS transmis par courriel ou télécopie		
<b>DÉCAISSEMENT FERR ET FRV</b>						
Retrait forfaitaire FERR-FRV (1 seul versement)	P B (s'il y a lieu)	Oui	Oui	Oui	Oui (sauf si placement CPG Indice-action à échéance et non pas permis pour le compte d'investissement en tout temps)	Oui (sauf si placement CPG Indice-action à échéance et non pas permis pour le compte d'investissement en tout temps)
Modification du montant du retrait minimum (FRV)	P	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Modification du montant du retrait maximum (FRV)	P	Non	Oui	Oui	Non	Non
Demande de revenu temporaire	P	Non	Oui	Oui	Non	Non
Modification de la date et de la fréquence du décaissement	P	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Suspension temporaire des versements	P	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Exemption d'impôt	P	Non	Document du gouvernement	Non	Non	Non
Modifier le taux d'imposition minimum	P	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Instructions spéciales	P	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>CONVERSION D'UN REER EN FERR OU D'UN FERR EN REER SI MOINS DE 71 ANS</b>						
Adhésion-instruction	P	Oui (Adhésion)	Oui	Oui	Non	Non
<b>RENTES ENREGISTRÉES</b>						
Modifier le taux d'imposition	P	Non	Oui	Oui	Non	Non

TRANSACTIONS OU MODIFICATIONS	SIGNATAIRE	FAL SIGNÉ PAR LE CLIENT	MODE DE TRANSMISSION		TRANSACTIONS PAR TÉLÉPHONE	TRANSACTIONS PAR COURRIEL
			Papier	DOCUMENTS transmis par courriel ou télécopie		
<b>CHANGEMENTS OU MODIFICATIONS DIVERS</b>						
Changement d'adresse**	P	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Changements de coordonnées bancaires	P	Non	Oui	Oui	Oui par le client seulement	Oui par le client seulement
Changement de NAS et de naissance	P	Non	Oui Preuve exigée	Oui preuve exigée	Non	Non
Changement de bénéficiaire	P	Non	Oui	Oui	Non	Non

\*\* Changement d'adresse :

Lorsque le client nous informe d'un changement d'adresse ou de numéro de téléphone qui est à l'extérieur du Canada, nous devons **obligatoirement** obtenir le formulaire signé et rempli « Vérification de la classification fiscale (FATCA et NCD) ».

## ANNEXE B

### ANNEXE B - FRAIS DE SERVICE ET DE TRANSACTION

<b>Frais de service</b>		
Description	Détails	Frais
<b>Duplicata</b>	Relevé d'épargne (s'il est produit 30 jours après l'expédition du 1 <sup>er</sup> relevé)	10 \$
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reçu d'impôt</li> <li>▪ CPG</li> <li>▪ Contrat</li> <li>▪ Feuilles d'impôt</li> </ul>	Aucuns
<b>Confirmation écrite</b>	▪ Toute recherche détaillée	25 \$ / heure, minimum 1 h
	▪ Recherche rapide sur microfiche	10 \$
<b>Divers</b>	Photocopie d'un chèque encaissé (frais remboursés si endossement frauduleux)	20 \$

<b>Frais de transaction</b>		
Description	Détails	Frais
<b>Retrait (Encaisse et CPG seulement)</b>	<p>Il y a un retrait comptant sans frais par année du compte à Intérêt quotidien seulement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les décaissements FERR et FRV ne sont pas des retraits comptants. Il n'y a pas de frais pour les décaissements.</li> <li>▪ Des frais et des pénalités peuvent s'appliquer</li> </ul>	15 \$
<b>Frais de sortie (transfert vers une autre institution)</b>	REER, FERR et CELI	65 \$
	CRI ET FRV	50 \$
<b>Frais de fermeture</b>	REER, FERR ET CELI	25 \$
<b>Divers</b>	Chèque sans provision	Aucuns

## ANNEXE C

### ANNEXE C – DÉLAIS DE TRAITEMENT

Voici le détail du délai de traitement selon la transaction et le type de régime, s'il y a lieu.

Il s'agit de transactions effectuées électroniquement et traitées manuellement.

Transactions	Délai de traitement (jours ouvrables)
<b>Créer un fichier d'un nouveau client</b>	<b>1 jour</b>
<b>Effectuer un retrait</b>	
- Par chèque	<b>1 jour</b>
- Par dépôt direct	<b>1 jour</b>
- Dans un CRI ou FRV (permis à certaines conditions et selon les provinces)	<b>2 jours</b>
- RAP	<b>1 jour</b>
<b>Effectuer un dépôt</b>	
- Chèque < 15 000 \$	<b>2 jours</b>
- Chèque > 15 000 \$	<b>1 jour</b>
<b>Effectuer un prélèvement périodique</b>	
- Pour débiter	<b>2 jours</b>
- Pour modifier	<b>2 jours</b>
- Pour cesser	<b>2 jours</b>
<b>Effectuer un prélèvement unique</b>	<b>2 jours</b>
<b>Effectuer un dépôt dont le chèque a été reçu en provenance d'une autre institution ou d'un employeur</b>	
- <15 000 \$ Non enregistré, REER, CELI	<b>2 jours</b>
- <15 000 \$ CRI, FERR, FRV, REER contributif	<b>5 jours</b>
- >15 000 \$ Non enregistré, REER, CELI, CRI, FERR, FRV et REER contributif	<b>1 jour</b>
<b>Effectuer un transfert épargne</b>	
- Entre comptes dans le même régime	<b>5 jours</b>
- Entre comptes dans des régimes différents	<b>5 jours</b>
- 10 % sans frais	<b>5 jours</b>
- Dans la même série de frais	<b>5 jours</b>
<b>Effectuer un transfert vers l'externe</b>	<b>5 jours (à ce délai, il faut ajouter un délai de conservation de 7 jours calendrier)</b>
<b>Effectuer un transfert vers la CARRA (QC seulement)</b>	<b>5 jours</b>
<b>Effectuer une correction</b>	<b>5 jours</b>
<b>Effectuer un remboursement de frais</b>	<b>5 jours</b>
<b>Effectuer une conversion d'un REER/CRI à un FERR ou un FRV</b>	<b>5 jours</b>
<b>Effectuer le déblocage d'un CRI ou d'un FRV</b>	<b>5 jours</b>
<b>Traiter une lettre d'indemnité</b>	<b>5 jours</b>
<b>Créer une rente immédiate</b>	<b>5 jours</b>



## ANNEXE D

### ANNEXE D – CHÈQUES ACCEPTÉS SELON LE RÉGIME ET LA PROVENANCE DES FONDS

COTISATION EFFECTUÉE PAR	REER	CELI	RENTE NON ENREGISTRÉE
Preneur	OUI	OUI	OUI
REER – Conjoint cotisant <sup>1</sup>	OUI	NON	NON
Personnes liées (père, mère, frère, sœur) : ▪ Parent à un enfant mineur ▪ Parent à un enfant majeur	NON	NON	NON
Employeur : ▪ Allocation de retraite ▪ Bonus, vacances, rétroactivité	OUI	NON	NON
Compagnie ou société du preneur <sup>2</sup> : ▪ Bonus, vacances ou rétroactivité	OUI	NON	NON
Entreprise individuelle (entreprise à propriétaire unique) <sup>3</sup> ▪ Ex. : Coiffure Sylvie enr.	OUI	NON	OUI



#### <sup>1</sup> REER – Conjoint cotisant

- Seul le conjoint est autorisé à cotiser dans un REER – conjoint cotisant.



#### <sup>2</sup> REER – Preneur cotisant

- Chèque en provenance de la compagnie ou de la société du preneur.
- Accepté à la condition qu'il soit inscrit « bonus, vacances ou rétroactivité » sur le chèque.



#### <sup>3</sup> REER – Preneur cotisant

- Chèque en provenance d'une entreprise individuelle (entreprise unique) est accepté.
- Le preneur est le propriétaire de l'entreprise.
- Si le nom personnalisé sur le chèque ne permet pas de relier l'entreprise et le preneur, une preuve de l'entreprise est requise.

## 9. NOS SITES OFFICIELS

### 9.1 Site Web

Les conseillers peuvent consulter notre site via <http://www.lacapitale.com/>.

Les renseignements relatifs à l'épargne et aux taux d'intérêt s'y retrouvent.

### 9.2 Espace conseiller

<https://espaceconseiller.lacapitale.com>

Cet extranet est mis à la disposition du conseiller lui permettant d'accéder aux suivis de ses dossiers, aux portefeuilles de ses clients et à **ses relevés de commissions** et au centre de documents.

Un courriel d'activation acheminé aux nouveaux conseillers. Par la suite, le conseiller doit saisir son adresse courriel et confirmer un mot de passe qui respecte les critères mentionnés à l'écran « Activation de votre compte ».

Le conseiller a accès aux renseignements suivants concernant son client :

- Les coordonnées du client (adresse);
- Le bénéficiaire désigné au contrat;
- Le solde des comptes;
- Les relevés au 30 juin ainsi que celui au 31 décembre;
- La confirmation de transactions de l'Encaisse;
- Les demandes en attente;
- Les informations sur le dépôt périodique;
- Les transactions de l'année courante.

Il peut également :

- Commander un duplicata d'un feuillet d'impôt;
- Utiliser un calculateur pour connaître les frais de rachat.

### 9.3 Espace client

<http://www.lacapitale.com/>

En s'inscrivant à Espace client, le client aura accès en tout temps :

- au solde de ses comptes;
- aux relevés d'épargne au 30 juin ainsi que celui au 31 décembre;
- aux confirmations de transactions.



Les copies des contrats et des certificats ne se retrouvent pas à Espace client.

## 10. POUR NOUS JOINDRE

### 10.1 Support aux conseillers

Soutien administratif pour les partenaires d'affaires

Téléphone 1 888 392-2583

Télécopieur 1 866 573-6604

Courriel : [support.courtage@lacapitale.com](mailto:support.courtage@lacapitale.com)

Heure d'ouverture : 8 h 30 à 17 h

Adresse : 625, rue Jacques-Parizeau, Québec QC G1R 2G5