

Guide administratif

Direction des opérations
Épargne et services
financiers

Pour les partenaires
d'affaires – Courtage
(excluant Fundserv)

Mis à jour le 28 janvier 2019

(Les ★ indiquent les modifications)

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	5
2. LES RÉGIMES	5
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	6
2.5 Rente immédiate	6
3. RÈGLES ADMINISTRATIVES.....	7
3.1 Admissibilité – résident ou non résident.....	7
3.2 Date de traitement.....	7
3.3 Mise en vigueur et renseignements manquants	7
3.4 Annulation ou renversement d'une demande	7
3.5 Suivi des demandes	8
3.6 Modification d'un placement.....	8
3.6.1 CPG à l'extérieur du délai de 21 jours (déjà renouvelé).....	8
3.6.2 Compte d'investissement.....	8
3.7 Décès du preneur.....	9
3.7.1 Règlement au décès FERR-FRV.....	9
3.8 Divorce ou rupture.....	9
3.9 Politique de taux.....	9
4. PRÊT REER-RAP.....	10
5. DÉCAISSEMENT D'UN FERR OU D'UN FRV LORS DE LA CRÉATION	10
6. DÉSIMMOBILISATION D'UNE SOMME D'UN FRV.....	10

7. LES TRANSACTIONS	11
7.1	Formulaires d'adhésion - instruction selon le régime..... 11
7.2	Transactions transmises, traitées et mise en vigueur automatiquement..... 11
7.2.1	Débits préautorisés (DPA) : Prélèvement unique et prélèvements périodiques (PAC) unique 11
7.2.2	Virement dans le même régime..... 12
7.3	Transactions transmises et traitées automatiquement. La réception des sommes se fait manuellement. 12
7.3.1	Dépôt 12
7.3.2	Virement d'une autre institution ou d'un employeur 12
7.4	Transactions transmises automatiquement et traitées au siège social 14
7.4.1	Modification d'un dépôt périodique 14
7.4.2	Remboursement de frais 14
7.4.3	Virement entre régimes 15
7.4.4	Transfert d'un prêt B2B..... 15
7.5	Transactions transmises sous format papier et traitées manuellement..... 16
7.5.1	Le retrait..... 16
7.5.2	Transfert interne d'une prestation de décès (preneur décédé à l'épargne) 16
8. LE TRANSFERT SORTANT	17
9. MODIFICATION AU DOSSIER DU CLIENT – COORDONNÉES ET AUTRES.....	17
9.1	Date de naissance..... 17
9.2	Numéro d'assurance sociale..... 17
9.3	Bénéficiaire..... 17
9.4	Des coordonnées bancaires 17
9.5	Changement d'adresse et de numéro de téléphone à l'extérieur Canada 17
9.6	Décaissement dans un FERR ou dans un FRV..... 17
10. DOCUMENTS, RELEVÉ D'ÉPARGNE ET FEUILLETS FISCAUX	18
10.1	Contrat..... 18
10.2	Avenant 18
10.3	Certificat de placement..... 18
10.3.1	À l'émission..... 18
10.3.2	Au renouvellement..... 18
10.3.3	Virement intercompte d'investissement..... 18

10.4	Confirmation de transaction	18
10.4.1	Dépôt	18
10.4.2	Retrait	19
10.4.3	Transfert interne	19
10.5	Relevé d'épargne	19
10.6	Relevé FRV	19
10.7	Relevé de rente	20
10.8	Lettre de confirmation du versement minimal FERR	20
10.9	Lettre de confirmation du versement pour les rentes certaines	20
10.10	Reçus d'impôt et feuillets fiscaux	20
	Détail des différents feuillets fiscaux émis	21
ANNEXE A – SIGNATURE REQUISE ET TRANSMISSION DE DOCUMENTS		22
ANNEXE B - FRAIS DE SERVICE ET DE TRANSACTION.....		25
ANNEXE C – DÉLAIS DE TRAITEMENT		26
11. NOS SITES OFFICIELS		27
11.1	Site Web.....	27
11.2	Espace conseiller	27
11.3	Espace client	27
12. POUR NOUS JOINDRE		27
12.1	Support aux conseillers	27

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.

Comment déterminer la juridiction



Il ne faut pas se fier à :

- La charte de l'entreprise (fédérale ou provinciale);
- L'endroit où se situe le siège social de l'entreprise;
- Au domicile du participant;
- Au lieu d'enregistrement du régime de retraite.



Il faut établir si les activités de l'employeur sont de compétence fédérale ou provinciale :

De compétence fédérale :

- Les banques;
- Les entreprises de transport interprovincial;
- Les entreprises de télécommunications (Vidéotron, Telus);
- Les ministères ou organismes publics fédéraux.

De compétence provinciale :

- Les caisses populaires;
- Les sociétés de fiducie;
- Les entreprises en construction;
- Les commerces de gros ou de détail;
- Les services d'hébergement ou de restauration;
- Les municipalités;
- Les universités;
- Les centres de la petite enfance;
- Les ministères ou organismes publics provinciaux.

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).

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

Au moment d'ouvrir un nouveau régime avec l'assureur, le preneur doit être résident du Canada et il doit être en mesure de fournir des pièces d'identité du Canada et il doit résider au Canada.

La notion de résidence canadienne aux fins de l'imposition influencera le traitement fiscal approprié par type de revenus pour un particulier.



Un résident canadien s'imposera au Canada sur ses revenus de sources mondiales et La Capitale lui émettra des feuillets fiscaux standards (T3, T5, etc.). Le client doit obtenir un NAS valide pour permettre à La Capitale de produire les feuillets fiscaux.

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.

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.

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'.
- 4: A text input field labeled 'Nom compagnie'.
- A 'Rechercher' button at the bottom right.

- 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

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).



Le bénéficiaire doit informer La Capitale de son intention en regard des placements dont il a hérité et joindre une demande d'adhésion ou d'instruction au besoin.

3.7.1 Règlement au décès FERR-FRV

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.

3.8 Divorce ou rupture

En plus de la demande d'adhésion ou d'instruction, joindre le formulaire T2220 signé par les 2 parties.

L'un de ces documents, signé par les 2 parties, est requis :

- Jugement irrévocable de divorce avec mesures accessoires;
- Séparation légale décrivant l'entente survenue entre les conjoints;
- Séparation de fait avec entente de partage rédigée sous forme notariée;
- Entente sous seing privé dans laquelle les conjoints spécifient le transfert du REER.



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.

Pour les autres documents requis, vous référer à la section « Type de transactions – Transferts ».

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. PRÊT REER-RAP

Ce produit est offert uniquement dans la province de Québec.

Le montant maximum pouvant être retiré d'un REER aux fins du Régime d'accession à la propriété (RAP) est de 25 000 \$. Pour des fins administratives, l'assureur a fixé le montant maximal à 24 500 \$.

Voici les critères et caractéristiques :

- Joindre un formulaire d'adhésion-instruction RER (utilisé uniquement pour RAP);
- Joindre un contrat de prêt REER-RAP;
- Joindre le formulaire T1036 – Régime d'accession à la propriété (RAP) – Demande de retirer des fonds d'un REER;
- Joindre un chèque de 285 \$ libellé à l'ordre de La Capitale assureur de l'administration publique inc. pour les frais administratifs;
- Les sommes du prêt REER-RAP sont déposées dans un CPG REER non rachetable de 90 jours;
- Le taux d'intérêt du prêt est le même que celui du placement soit 4%, pour 90 jours (révisable en tout temps par l'assureur);
- À l'expiration du prêt RAP de 90 jours, le placement est racheté et rembourse le solde du prêt.

Pour un prêt REER-RAP de 24 500 \$:

- Un reçu de 24 500 \$ sera acheminé au client;
- Des feuillets fiscaux (Relevé 2 et T4RSP) de 24 741,64 \$ seront expédiés (24 500 \$ en capital + 241,64 \$ en intérêts).



Dès l'émission du certificat de placement, aucune transaction n'est annulée ou renversée. Si le preneur ne répond plus aux critères d'admissibilité du RAP et qu'il veut annuler sa transaction, il doit vérifier directement auprès du gouvernement pour connaître les mesures fiscales qui s'appliquent. En aucun temps, les frais administratifs sont remboursés.

5. 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 » tel que stipulé dans la Loi de l'impôt sur le revenu. Le taux d'imposition s'applique sur le montant total.

6. DÉSIMMOBILISATION D'UNE SOMME D'UN FRV



En tout temps lorsque le client désire transférer une somme de son FRV vers un REER ou un FERR (permis au Québec et en Ontario), le formulaire T2030 dûment rempli et signé est obligatoire. Il doit être joint avec les autres formulaires à remplir selon les provinces.

7. LES TRANSACTIONS

7.1 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.

7.2 Transactions transmises, traitées et mise en vigueur automatiquement

7.2.1 Débits préautorisés (DPA) : Prélèvement unique et prélèvements périodiques (PAC) unique

- 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 ^{er} 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 ^{er} 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

7.2.2 **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

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

7.3.1 **Dépôt**

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


Pour effectuer un dépôt par chèque	
Remarques	<ul style="list-style-type: none">- Chèques postdatés sont non acceptés- Chèque en provenance d'une entreprise n'est pas accepté (sauf s'il s'agit d'une adhésion ou d'une instruction pour une rente non enregistré Entreprises)- Chèque en provenance d'un employeur n'est pas accepté à titre de dépôt comptant
Documents requis	- Chèque doit être personnalisé

7.3.2 **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"> - Formulaire T2033 OU - Autorisation d'un transfert de fonds non enregistré <p> 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.</p>


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

En provenance d'un employeur - À la suite d'un décès																
Remarques	S/O															
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> - Formulaire T2151 Sur le formulaire T052, T086 ou T096, à la section Provenance des fonds <p>1 <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: 20%;">Montant</th> <th style="width: 15%;">Date d'échéance du placement (AAAA/MM/JJ)</th> <th style="width: 65%;">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;">2</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	\$		2	\$			\$			\$		
Montant	Date d'échéance du placement (AAAA/MM/JJ)	Nom de l'institution financière ou de l'employeur														
\$		2														
\$																
\$																
\$																

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	<ul style="list-style-type: none"> - Roulement au conjoint à l'autre institution - Formulaire T2033 <p> 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.</p> <p> La désimmobilisation lors d'un décès n'est pas permise dans toutes les provinces.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sur le formulaire T052 ou T096 (voir le commentaire précédent à inscrire)

En provenance d'une autre institution - À la suite d'une séparation	
Remarques	- REER/CRI/FERR/FRV
Documents requis	- Formulaire T2220 ou T2151 ET - IND089F Changement de renseignements relatifs au cotisant conjoint ou conjoint de fait  Consulter la section Règles administratives – Rupture ou divorce pour obtenir la liste des documents à joindre à la demande 3.8 Divorce ou rupture

7.4 Transactions transmises automatiquement et traitées au siège social

7.4.1 *Modification d'un dépôt périodique*

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

Pour modifier un prélèvement périodique	
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)


Pour cesser un prélèvement périodique	
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)

7.4.2 *Remboursement de frais*

Pour rembourser les frais de transfert payés par le client	
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

7.4.3 Virement entre régimes

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

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"> - Conversion d'un REER vers le FERR ou la rente - Conversion d'un CRI QC vers le FRV QC ou la rente - Conversion d'un CRI/RERI hors QC vers le FRV hors QC ou la rente <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"> - T096 Demande d'adhésion-instruction Non enregistré, RER, FRR, CRI (QC), FRV, Rente, Rente viagère différée, Rente viagère différée-CRI (QC) OU - T052 Demande d'adhésion-instruction Régime d'épargne-retraite pancanadien / Fonds de revenu de retraite pancanadien ET - Spécimen de chèque personnalisé <p> Si les sommes proviennent d'un CRI ou d'un FRV, joindre le formulaire « Renonciation à une rente réversible au conjoint survivant » dûment signé et rempli.</p> <p>Si le preneur n'a pas de conjoint, ne pas exiger de signature.</p>

7.4.4 Transfert d'un prêt B2B


Pour effectuer un prêt REER	
Remarques	<ul style="list-style-type: none"> - 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
Documents requis	<ul style="list-style-type: none"> - T096 Demande d'adhésion-instruction Non enregistré, RER, FRR, CRI (QC), FRV, Rente, Rente viagère différée, Rente viagère différée-CRI (QC)

7.5 Transactions transmises sous format papier et traitées manuellement

7.5.1 Le retrait

Pour effectuer un retrait	
Remarques	<p>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</p> <p>Retrait dans un compte d'investissement :</p> <ul style="list-style-type: none">- Les unités matures sont les unités pour lesquelles il n'y a plus de frais de rachat- Les unités gratuites correspondent au montant le plus élevé entre le 10 % sans frais et les unités matures
Documents requis	<ul style="list-style-type: none">- IND136F Demande de retrait comptant

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

Remarques	<ul style="list-style-type: none">- Le bénéficiaire effectue la demande afin que les sommes du preneur décédé lui soient versées- 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
Documents requis	<ul style="list-style-type: none">- Acheminer au département de l'épargne et services financiers :<ul style="list-style-type: none">⇒ T096 Demande d'adhésion-instruction Non enregistré, RER, FRR, CRI (QC), FRV, Rente, Rente viagère différée, Rente viagère différée-CRI (QC) OU⇒ T052 Demande d'adhésion-instruction Régime d'épargne-retraite pancanadien / Fonds de revenu de retraite pancanadiendont 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 »- Consulter la section Règles administratives – Décès du preneur pour obtenir la liste des documents à acheminer au département des décès <p> 3.7 Décès du preneur</p>

8. 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.

9. MODIFICATION AU DOSSIER DU CLIENT – COORDONNÉES ET AUTRES

9.1 Date de naissance

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

9.2 Numéro d'assurance sociale

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

9.3 Bénéficiaire

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

9.4 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.

9.5 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.

9.6 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.

10. DOCUMENTS, RELEVÉ D'ÉPARGNE ET FEUILLETS FISCAUX

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

10.1 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.

10.2 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.

10.3 Certificat de placement

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

10.3.1 À l'émission

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

10.3.2 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.

10.3.3 Virement intercompte d'investissement

Un certificat de placement indique toutes les transactions.

10.4 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.

10.4.1 Dépôt

- Tous les dépôts comptants;
- Lors du 1^{er} dépôt périodique.

10.4.2 Retrait

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

10.4.3 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.

10.5 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.

10.6 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.

10.7 Relevé de rente

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

10.8 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.

10.9 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.

10.10 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
Résidents du Canada			
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
Non-résidents du Canada			
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^{er} 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.

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;
- ✓ Prêt REER B2B.

Transactions transmises papier et traitée manuellement

- ✓ Annuler une transaction.

Signature requise : P = preneur ou payeur B = bénéficiaire irrévocable

Transactions ou modifications	Signature requise	FAL signé par le client	Document transmis par télécopie / courriel (client ou conseiller)	Téléphone du client au siège social
ADHÉSION OU INSTRUCTION				
Adhésion *	P		S/O	S/O
Renonciation à une rente réversible au conjoint survivant	Conjoint		X	
Révocation de la renonciation à une rente réversible au conjoint survivant	Conjoint		X	
Annexes (déclarations FRV)	P		X	
Vérification de l'identité	P		X	
Vérification classification fiscale FATCA et NCD	P		X	
Changement à l'échéance	P (si compte d'investissement comme produit) P (si investissement hors échéance)	X	X	
Modification du terme	P	X	X	
ACCORD DE DÉBITS PRÉAUTORISÉS (DPA)				
Débuter un DPA	P (preneur ou payeur)	NON	X	
Modifier une date, un montant, une fréquence	P (preneur ou payeur)	X	X	
Cesser un DPA	P (preneur ou payeur)	X	Un courriel du conseiller est accepté	
Prélèvement unique	Pas requise (si le DPA a déjà été signé et même compte bancaire)	X (si le DPA a déjà été signé et même compte bancaire)	(Si signature) X	
RETRAIT – RACHAT				
Encaisse	P B (s'il y a lieu)	X	X	X
CPG (incluant le CPG Indice-action)	P B (s'il y a lieu)	X	X	X (NON pour CPG IA)
Compte d'investissement	P B (s'il y a lieu)	X	X	NON (en tout temps)
Montant forfaitaire dans un FERR	P B (s'il y a lieu)	NON	X	
VIREMENT – COMPTE D'INVESTISSEMENT				
Transfert inter compte d'investissement	P	X	X	NON
Transfert 10 % sans frais	P	X	X	NON

Transactions ou modifications	Signature requise	FAL signé par le client	Documents transmis par Télécopie/ courriel (client ou conseiller)	Téléphone du client au siège social
TRANSFERT				
Transfert à l'intérieur du même contrat	P	X	X	X (NON pour CPG IA et compte d'invest.)
Transfert entre contrats	P	X	X	X (NON pour CPG IA et compte d'invest.)
Transfert autre institution T2033, T2151, T2220, T0136	P		X	NON
Autorisation de transfert de fonds non enregistré	P B (s'il y a lieu)		X	NON
Entente de transfert de fonds immobilisés	P (joindre avec T2151)		X	NON
Changements de renseignements relatifs au cotisant conjoint ou conjoint de fait d'un REER/FERR lors de l'échec de la relation	P (joindre avec T2220)		X	NON
Transfert placement hors échéance	P		X	NON
CHANGEMENTS/MODIFICATIONS/AUTRES				
Changement d'adresse	Non obligatoire	X	X	OUI
Changement de bénéficiaire	P Lorsque le client change d'adresse ou de numéro de téléphone hors Canada, il doit obligatoirement remplir et signer le formulaire « Déclaration de la vérification fiscale FATCA-NCD »		X	NON
Changement de coordonnées bancaires	P	NON	X	NON
Changement de NAS, date de naissance	Preuve exigée		X	NON
Toute modification d'un décaissement FERR/FRV (excluant retrait d'un montant forfaitaire dans un FERR)	P			X

*La copie originale signée du formulaire d'adhésion est requise.

ANNEXE B

ANNEXE B - FRAIS DE SERVICE ET DE TRANSACTION

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

Frais de transaction		
Description	Détails	Frais
Retrait (Encaisse et CPG seulement)	Il y a un retrait comptant sans frais par année du compte à Intérêt quotidien seulement	15 \$
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les décaissements FERR et FRV ne sont pas des retraits comptants. Il n'y a pas de frais pour les décaissements. ▪ Des frais et des pénalités peuvent s'appliquer 	
Frais de sortie (transfert vers une autre institution)	REER, FERR et CELI	65 \$
	CRI ET FRV	50 \$
Frais de fermeture	REER, FERR ET CELI	25 \$
Divers	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)
Créer un fichier d'un nouveau client	1 jour
Effectuer un retrait	
- Par chèque	1 jour
- Par dépôt direct	1 jour
- Dans un CRI ou FRV (permis à certaines conditions et selon les provinces)	2 jours
- RAP	1 jour
Effectuer un dépôt	
- Chèque < 15 000 \$	2 jours
- Chèque > 15 000 \$	1 jour
Effectuer un prélèvement périodique	
- Pour débiter	2 jours
- Pour modifier	2 jours
- Pour cesser	2 jours
Effectuer un prélèvement unique	2 jours
Effectuer un dépôt dont le chèque a été reçu en provenance d'une autre institution ou d'un employeur	
- <15 000 \$ Non enregistré, REER, CELI	2 jours
- <15 000 \$ CRI, FERR, FRV, REER contributif	5 jours
- >15 000 \$ Non enregistré, REER, CELI, CRI, FERR, FRV et REER contributif	1 jour
Effectuer un transfert épargne	
- Entre comptes dans le même régime	5 jours
- Entre comptes dans des régimes différents	5 jours
- 10 % sans frais	5 jours
- Dans la même série de frais	5 jours
Effectuer un transfert vers l'externe	5 jours (à ce délai, il faut ajouter un délai de conservation de 7 jours calendrier)
Effectuer un transfert vers la CARRA (QC seulement)	5 jours
Effectuer une correction	5 jours
Effectuer un remboursement de frais	5 jours
Effectuer un prêt REER-RAP	5 jours
Effectuer une conversion d'un REER/CRI à un FERR ou un FRV	5 jours
Effectuer le déblocage d'un CRI ou d'un FRV	5 jours
Traiter une lettre d'indemnité	5 jours
Créer une rente immédiate	5 jours

11. NOS SITES OFFICIELS

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

12. POUR NOUS JOINDRE

12.1 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

Heure d'ouverture : 8 h 30 à 17 h

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