THE INVESTMENT FUNDS INSTITUTE OF CANADA | L'INSTITUT DES FONDS D'INVESTISSEMENT DU CANADA

C'est votre argent. Informez-vous.

Boîte à outils pour les courtiers et les représentants

L'Institut des fonds d'investissement du Canada a créé cette boîte à outils pour aider les représentants à amorcer un dialogue avec leurs clients au sujet des nouveaux renseignements que recevront les investisseurs sur le rendement de leurs placements et les frais payés à leur courtier dans le cadre d'une initiative appelée « MRCC2 ».

Les outils contenus dans cette boîte ont été créés pour inciter les investisseurs à ouvrir leurs relevés et à prendre connaissance des nouvelles données qui y figurent. La boîte à outils comprend les documents suivants en français et en anglais:

- **Un gabarit de courriel/lettre** à l'intention du client (*voir page 2*) qui peut être personnalisé et envoyé à vos clients pour leur présenter les nouveaux rapports.
- **Des modèles de messages Tweets** (*voir page 3*) comprenant les mots-clics #Informez-vous et #Jelismonreleve pour vous aider à entamer un dialogue avec ceux qui vous suivent en temps réel.
- **Trucs pour parler à vos clients** sur leurs nouveaux rapports (*voir page 4*).
- **Un mot-symbole pouvant être adapté aux couleurs de votre firme** et intégré aux outils de communication imprimés et électroniques de même qu'aux documents de marketing. télécharger
- **Un badge pour médias sociaux qui peut être adapté aux couleurs de votre firme** et que les investisseurs peuvent afficher à titre de photo de profil. télécharger

Les firmes peuvent personnaliser l'illustration avec les couleurs de votre entreprise en utilisant les fichiers source pour le mot-symbol et le badge. Connectez-vous à Twibbon par le biais de Twitter de votre entreprise pour télécharger votre badge personnalisé et de partager la campagne avec vos réseaux. Alternativement, cliquez ici pour simplement ajouter le badge IFIC à votre photo de profil et aider à diffuser le mot.

Les représentants peuvent participer à l'initiative en affichant le badge en tant que photo de profil et en encourageant vos clients à ouvrir leurs relevés et à afficher eux aussi le badge. Vous pouvez utiliser le badge dans les couleurs de votre firme si disponible ou cliquez ici pour accéder au badge de l'IFIC. Vous pouvez aussi utiliser ces outils pour amorcer une conversation dans le but d'aider les clients à mieux comprendre le rendement de leurs placements et les frais payés. Veuillez nous faire part de la façon dont votre firme utilise ces outils en communiquant avec Pira Kumarasamy, Conseillère en communication, IFIC (pkumarasamy@ific.ca)

IT'S YOUR MONEY. FIND OUT MORE. C'EST VOTRE ARGENT. INFORMEZ-VOUS.

Gabarit de lettre/courriel aux clients

Monsieur, Madame,

Le début d'une nouvelle année est le moment tout indiqué pour revoir ses finances et cette année, vous aurez de nouveaux renseignements pour vous aider à y voir encore plus clair. Le relevé que vous recevez de notre firme ce mois-ci comprend **deux nouveaux rapports** sur le rendement de vos placements et sur les frais que vous avez payés au cours de la dernière année.

Assurez-vous de passer en revue ces nouveaux renseignements personnalisés, car ils vous permettront de rehausser votre compréhension concernant vos placements pour vous aider à planifier votre avenir.

Afin d'encourager tous nos clients à prendre connaissance de ces renseignements, je vous invite à ajouter le badge « Je lis mon relevé » (accessible ici) à vos profils Twitter ou Facebook, et à publier sur ces réseaux une mention indiquant que vous avez lu les renseignements en utilisant les mots-clics #Jelismonreleve et #Informez-vous

Si vous avez des questions au sujet des rapports, n'hésitez pas à communiquer avec moi. Je serais ravi de vous rencontrer afin de répondre à vos questions.

C'est votre argent. Informez-vous!

Veuillez agréer nos salutations distinguées.

[NOM DU REPRÉSENTANT]

IT'S YOUR MONEY. FIND OUT MORE. C'EST VOTRE ARGENT. INFORMEZ-VOUS.

Exemples de messages Tweets

On encourage les représentants et les courtiers à diffuser ces messages sur Twitter.

Avez-vous ouvert votre relevé de placements? Ajoutez le badge à votre profil et dites-le-nous : goo.gl/KU9G5b #Jelismonreleve

---

C'est votre argent. Informez-vous! Ouvrez votre relevé et affichez le badge : goo.gl/KU9G5b #Informez-vous

---

Nouveaux rapports = nouveaux renseignements sur vos placements. Ouvrez vos relevés et prenez rendez-vous #Jelismonreleve

---

Curieux quant au rendement de vos placements? Voyez les nouvelles données des relevés. C'est votre argent #Informez-vous #Jelismonreleve

---

Une nouvelle année s'amorce! Jetez un regard nouveau sur vos #finances avec votre #représentant. #Informez-vous #Jelismonreleve

---

Vous cotisez à un #REER? Parlez à votre #représentatnt et #Informez-vous : nouvelles données sur vos placements ce mois-ci #Jelismonreleve

---

Saviez-vous? Nouveaux renseignements ce mois-ci sur vos #placements et les #frais. C'est votre argent. #Informez-vous #Jelismonreleve

---

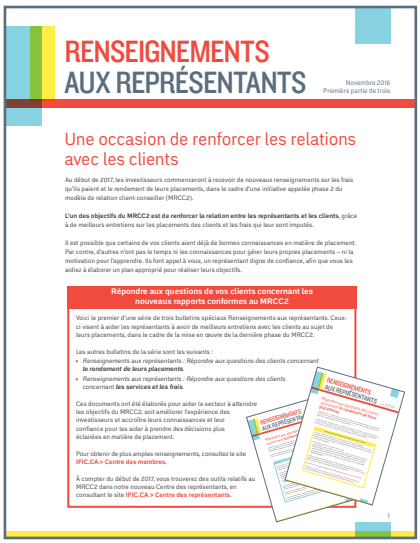
Planifiez votre #sécurité #financière. Ouvrez votre état de compte pour de nouvelles données sur vos #placements. #Jelismonreleve

THE INVESTMENT FUNDS INSTITUTE OF CANADA | L'INSTITUT DES FONDS D'INVESTISSEMENT DU CANADA

C'est votre argent. Informez-vous.

Parler à vos clients au sujet de leurs nouveaux rapports

L'objectif du MRCC2 consiste à améliorer les connaissances et l'engagement des investisseurs. Pour ce faire, le modèle créera des occasions pour permettre aux représentants de renforcer leurs relations avec les clients au moyen d'une meilleure communication au sujet des frais et du rendement. Pour des conseils et des renseignements sur la façon d'aborder le contenu de ces nouveaux rapports avec vos clients, consultez ces publications récentes :


RENSEIGNEMENTS AUX REPRÉSENTANTS

Novembre 2016
Première partie de trois

Une occasion de renforcer les relations avec les clients

Au début de 2017, les investisseurs commenceront à recevoir de nouveaux renseignements sur les frais qu'ils paient et le rendement de leurs placements, dans le cadre d'une initiative appelée phase 2 du modèle de relation client-conseiller (MRCC2).

L'un des objectifs du MRCC2 est de renforcer la relation entre les représentants et les clients, grâce à de meilleurs entretiens sur les placements des clients et les frais qui leur sont imputés.

Il est possible que certains de vos clients aient déjà de bonnes connaissances en matière de placement. Par contre, d'autres n'ont pas le temps ni les connaissances pour gérer leurs propres placements – ni la motivation pour l'apprendre. Ils font appel à vous, un représentant digne de confiance, afin que vous les aidiez à élaborer un plan approprié pour réaliser leurs objectifs.

Répondre aux questions de vos clients concernant les nouveaux rapports conformes au MRCC2

Voici le premier d'une série de trois bulletins spéciaux Renseignements aux représentants. Ceux-ci visent à aider les représentants à avoir de meilleurs entretiens avec les clients au sujet de leurs placements, dans le cadre de la mise en œuvre de la dernière phase du MRCC2.

Les autres bulletins de la série sont les suivants :

- *Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant* ***le rendement de leurs placements.***
- *Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant* ***les services et les frais.***

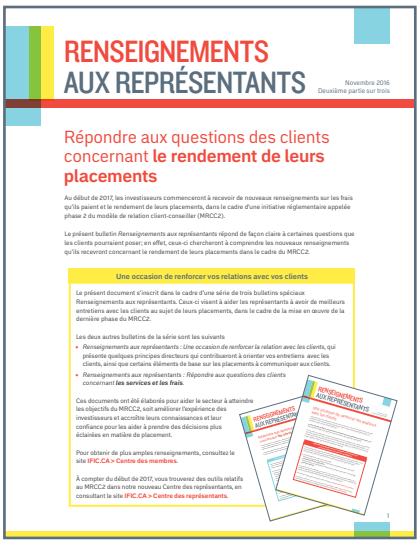
Ces documents ont été élaborés pour aider le secteur à atteindre les objectifs du MRCC2, soit améliorer l'expérience des investisseurs et accroître leurs connaissances et leur confiance pour les aider à prendre des décisions plus éclairées en matière de placement.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site **IFIC.CA > Centre des membres.**

À compter du début de 2017, vous trouverez des outils relatifs au MRCC2 dans notre nouveau Centre des représentants, en consultant le site **IFIC.CA > Centre des représentants.**

1

Renseignements aux représentants : Une occasion de renforcer les relations avec les clients


RENSEIGNEMENTS AUX REPRÉSENTANTS

Novembre 2016
Deuxième partie sur trois

Répondre aux questions des clients concernant **le rendement de leurs placements**

Au début de 2017, les investisseurs commenceront à recevoir de nouveaux renseignements sur les frais qu'ils paient et le rendement de leurs placements, dans le cadre d'une initiative réglementaire appelée phase 2 du modèle de relation client-conseiller (MRCC2).

Le présent bulletin *Renseignements aux représentants* répond de façon claire à certaines questions que les clients pourraient poser; en effet, ceux-ci chercheront à comprendre les nouveaux renseignements qu'ils recevront concernant le rendement de leurs placements dans le cadre du MRCC2.

Une occasion de renforcer vos relations avec vos clients

Le présent document s'inscrit dans le cadre d'une série de trois bulletins spéciaux Renseignements aux représentants. Ceux-ci visent à aider les représentants à avoir de meilleurs entretiens avec les clients au sujet de leurs placements, dans le cadre de la mise en œuvre de la dernière phase du MRCC2.

Les deux autres bulletins de la série sont les suivants

- *Renseignements aux représentants : Une occasion de renforcer la relation avec les clients*, qui présente quelques principes directeurs qui contribueront à orienter vos entretiens avec les clients, ainsi que certains éléments de base sur les placements à communiquer aux clients.
- *Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant* ***les services et les frais***.

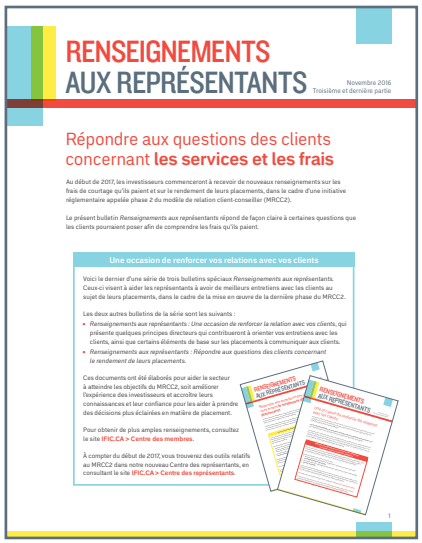
Ces documents ont été élaborés pour aider le secteur à atteindre les objectifs du MRCC2, soit améliorer l'expérience des investisseurs et accroître leurs connaissances et leur confiance pour les aider à prendre des décisions plus éclairées en matière de placement.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site **IFIC.CA > Centre des membres.**

À compter du début de 2017, vous trouverez des outils relatifs au MRCC2 dans notre nouveau Centre des représentants, en consultant le site **IFIC.CA > Centre des représentants.**

1

Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant le rendement de leurs placements


RENSEIGNEMENTS AUX REPRÉSENTANTS

Novembre 2016
Troisième et dernière partie

Répondre aux questions des clients concernant **les services et les frais**

Au début de 2017, les investisseurs commenceront à recevoir de nouveaux renseignements sur les frais de courtage qu'ils paient et sur le rendement de leurs placements, dans le cadre d'une initiative réglementaire appelée phase 2 du modèle de relation client-conseiller (MRCC2).

Le présent bulletin *Renseignements aux représentants* répond de façon claire à certaines questions que les clients pourraient poser afin de comprendre les frais qu'ils paient.

Une occasion de renforcer vos relations avec vos clients

Voici le dernier d'une série de trois bulletins spéciaux *Renseignements aux représentants*. Ceux-ci visent à aider les représentants à avoir de meilleurs entretiens avec les clients au sujet de leurs placements, dans le cadre de la mise en œuvre de la dernière phase du MRCC2.

Les deux autres bulletins de la série sont les suivants :

- *Renseignements aux représentants : Une occasion de renforcer la relation avec vos clients*, qui présente quelques principes directeurs qui contribueront à orienter vos entretiens avec les clients, ainsi que certains éléments de base sur les placements à communiquer aux clients.
- *Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant le rendement de leurs placements.*

Ces documents ont été élaborés pour aider le secteur à atteindre les objectifs du MRCC2, soit améliorer l'expérience des investisseurs et accroître leurs connaissances et leur confiance pour les aider à prendre des décisions plus éclairées en matière de placement.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le site **IFIC.CA > Centre des membres.**

À compter du début de 2017, vous trouverez des outils relatifs au MRCC2 dans notre nouveau Centre des représentants, en consultant le site **IFIC.CA > Centre des représentants.**

1

Renseignements aux représentants : Répondre aux questions des clients concernant les services et les frais

Suivez nous

IFIC.CA | @IFIC | L'Institut des fonds d'investissement du Canada

IT'S YOUR MONEY. FIND OUT MORE. | C'EST VOTRE ARGENT. INFORMEZ-VOUS.