



# Nouvelles de RBC Assurances

À L'USAGE DU CONSEILLER. NE PAS DISTRIBUER AUX CLIENTS.

13 septembre 2021

## Ressources et meilleures pratiques de gestion de patrimoine pour accélérer le traitement des affaires à RBC Assurances

Simplifier l'Expérience client pourrait vous permettre d'assurer la croissance de vos affaires et le développement de relations plus fortes. Pour vous aider à y parvenir, nous avons mis à votre disposition un certain nombre de meilleures pratiques et de ressources conçues pour améliorer l'Expérience client et accélérer le traitement des opérations relativement aux **Fonds de placement garanti RBC® (FPG RBC)** et aux **Rentes immédiates RBC®**.

### Ce que vous devez savoir :

Les ressources suivantes peuvent aider à simplifier les tâches, à réduire les retards et à accélérer le traitement des demandes des clients :

- Formules FPG RBC®
- Fundserv et messageserv
- Guide de dépannage WealthLink<sup>MC</sup>

### Formules FPG RBC

Les formules FPG RBC comprennent des dénis de responsabilité, des exigences réglementaires et des renseignements généraux importants que les clients doivent connaître. Par conséquent, il est important de **toujours utiliser la formule FPG RBC pertinente** lorsque vous soumettez une demande de client, car les lettres d'instructions sont plus susceptibles d'être refusées en raison de renseignements manquants et inexacts.

Visitez le [Centre des ressources](#) pour trouver les formules FPG RBC afin de :

- Fournir aux clients les renseignements requis
- Vous assurer que toutes les instructions requises sont saisies correctement
- Vous conformer aux exigences réglementaires en vigueur
- Réduire le nombre de demandes non conformes
- Réduire les échanges afin d'accélérer les délais d'exécution

### Conseils supplémentaires :

- Si possible, utilisez les documents PDF remplissables du Centre des ressources
- Assurez-vous de télécharger et d'utiliser uniquement les dernières versions des formules
- Remplissez les formules pertinentes et assurez-vous que tous les renseignements sont complets et exacts
- Si vous soumettez des demandes par télécopieur, utilisez les versions originales des formules remplies
  - Incluez une image claire du « chèque spécimen annulé » pour assurer une qualité optimale
  - Les demandes par télécopieur peuvent être envoyées au **1 866 480-3225 ou au 416 955-2487**.

### Rappels :

- Nous n'émettons plus de paiements par chèque
- Utilisez uniquement la Convention de débit préautorisé (DPA) ponctuel lorsque vous faites un dépôt, car les chèques papier ne sont plus acceptés

## Si vous êtes membre de Fundserv :

Fundserv est la méthode privilégiée pour accélérer le traitement des affaires, car :

- Les demandes de configuration de compte et les opérations sont entrées directement dans le système, ce qui accélère le traitement
- Il devrait y avoir moins de demandes non conformes en raison de renseignements incomplets ou illisibles
- Des retards de règlement sont moins susceptibles de se produire

## messageserv :

Vous pouvez maintenant utiliser messageserv pour envoyer en toute sécurité des formules et des demandes, y compris les demandes de Rentes immédiates RBC (accompagnées d'une demande de configuration du compte).

### À noter :

- RBC Services aux investisseurs et de trésorerie® (RBC SIT) est maintenant accessible sur messageserv
- messageserv est la solution de rechange de choix aux télécopies, car cette plateforme permet de consulter plus facilement les documents et d'en conserver la trace.

Si ce n'est pas déjà fait, veuillez communiquer avec Fundserv pour en savoir plus et vous abonner. Si vous avez des questions, communiquez avec notre équipe Services aux courtiers au 1 866 932-6597.

## Guide de dépannage WealthLink

Nous avons écouté vos commentaires et comprenons que vous éprouvez parfois des problèmes techniques lorsque vous utilisez WealthLink. Pour vous aider à surmonter rapidement ces problèmes, nous mettons à votre disposition un guide de dépannage où vous trouverez :

- La description de cinq problèmes courants que les utilisateurs peuvent rencontrer
- Les solutions, les meilleures pratiques et des coordonnées supplémentaires

En vous reportant au guide, vos clients et vous pouvez gagner du temps et éviter d'avoir à appeler notre Télécentre pour résoudre des problèmes courants. Vous trouverez ce guide et d'autres ressources en visitant :

- [Centre des ressources de RBC Assurances – WealthLink](#) (conseillers)
- [Page WealthLink pour les investisseurs RBC Assurances](#) (clients)

### Vous n'avez pas accès à WealthLink ?

Vous pouvez vous inscrire [en ligne](#) ou communiquer avec notre Centre des services aux courtiers au 1 866 372-2443.

### WealthLink pour les investisseurs

Encouragez vos clients à s'inscrire à [WealthLink pour les investisseurs](#) ainsi qu'à la transmission électronique afin d'accéder rapidement aux confirmations d'opérations, aux formulaires fiscaux et aux relevés.

## Questions :

Pour en savoir plus, communiquez avec votre conseiller à la vente de RBC Assurances®.

- AGD : 1 866 235-4332.
- OCRCVM/ACCFM : 1 888 770-2586, option 3

### Toute somme affectée à un fonds distinct est investie aux risques du titulaire du contrat et sa valeur peut augmenter ou diminuer.

Les Fonds de placement garanti RBC sont des fonds distincts, appelés contrats de rente individuels à capital variable. La Compagnie d'assurance vie RBC est l'émettrice exclusive de ces contrats et le garant de toutes les garanties qui y ont stipulées. Les fonds communs de placement sous-jacents et les portefeuilles offerts dans le cadre de ces contrats sont gérés par RBC Gestion mondiale d'actifs Inc. Les détails sur le contrat applicable figurent dans la notice explicative et le contrat des FPG RBC à l'adresse [www.rbcassurance.com/fpg](http://www.rbcassurance.com/fpg).

® / ™ Marque(s) de commerce le Banque Royale du Canada, utilisée(s) sous licence.