

Guide d'accompagnement du parcours retraite

VERSION FRANÇAIS

Retirement Journey Support Guide

ENGLISH VERSIONS



Table des matières

Mise en contexte

Que souhaite notre clientèle ?	3
Vos clients de 50 à 70 ans : une clientèle attrayante pour les banques	3
Les bénéfices de vos actions	3
Une clientèle qui a besoin de vous !	4
Faites profiter votre clientèle de vos conseils et de votre expertise !	4

Votre Guide d'accompagnement en un coup d'œil

Astuces pour vous aider à soutenir vos clients : votre valeur ajoutée !	5
Les segments de la planification du plan de retraite	5

Astuces pour vous aider à soutenir vos clients : votre valeur ajoutée !

Les bonnes pratiques pour discuter avec vos clients	6
Pourquoi planifier sa retraite chez iA Groupe financier ?	6
Inclure la famille à la conversation	7
Penser à répondre aux trois principales préoccupations ² de vos clients face à la retraite	7
Développer votre offre de service	7

SEGMENT 1

Planification de la retraite de vos clients

Étape 1

Procéder à la collecte de données et à la prise de besoins	8
--	---

Étape 2

Présenter un plan de retraite complet et personnalisé et émettre vos recommandations	8
--	---

SEGMENT 2

Révision du plan de retraite et confirmation des objectifs de retraite de vos clients

Aide-mémoire	10
--------------	----

SEGMENT 3

Amorce du plan de retraite avec vos clients

Décaisser de façon optimale	13
Sensibiliser et être attentif à certains points quant au mode de vie et à l'environnement social de vos clients	14

Mise en contexte

Que souhaite notre clientèle?

Selon nos plus récentes données, l'expérience, la qualité et la disponibilité du conseiller ainsi que le rendement de l'épargne sont les principales raisons mentionnées par la clientèle pour rester chez iA Groupe financier. La possibilité de consolider leur épargne est aussi un élément déterminant.

Vos clients de 50 à 70 ans: une clientèle attrayante pour les banques

La consolidation est un des arguments importants utilisés par la compétition. Les institutions bancaires voient en vos clients un fort potentiel à l'approche de la retraite puisqu'ils représentent la clientèle qui possède le plus d'actifs, donc qui est la plus payante (référez-vous à la section « Pourquoi planifier sa retraite chez iA Groupe financier ? »).

Les bénéfices de vos actions

Au-delà de la commission de suivi, le fait que votre clientèle conserve ses investissements chez iA Groupe financier grâce à votre service personnalisé se traduit également par les gains suivants :

- dépôts subséquents;
- référencements;
- transferts intergénérationnels;
- possibilité de consolider les actifs en provenance d'autres institutions financières;
- hausse de la valeur de votre carnet d'affaires en vue de votre propre retraite.



Objectifs du Guide d'accompagnement du parcours retraite

Ce guide se veut une ressource pratique et astucieuse afin d'améliorer et de faciliter l'accompagnement de vos clients de la préretraite à la retraite ainsi que d'accroître ou de consolider vos connaissances sur ce segment phare de la vie de vos clients.

Le Guide a été conçu selon trois grands segments :

- 01 Planification** de la retraite de vos clients;
- 02 Révision** du plan de retraite et confirmation des objectifs de retraite de vos clients;
- 03 Amorce** du plan de retraite avec vos clients.

Vous y trouverez aussi diverses astuces pour vous aider à soutenir vos clients ainsi que des occasions de contact suggérées, que vous pourrez répartir en fonction de leurs parcours et de leurs besoins.



Contactez vos clients régulièrement.

Être présent, c'est payant!

Une clientèle qui a besoin de vous!

Faites profiter votre clientèle de vos conseils et de votre expertise!

Saviez-vous que¹...

- 52 % des Canadiens n'ont pas de plan de retraite;
- 31 % des baby-boomers ne connaissent pas le pourcentage de revenu actuel dont ils auront besoin à la retraite;
- 82 % des travailleurs ne croient pas qu'ils disposeront d'un revenu suffisant à la retraite pour vivre comme ils le souhaitent ?

- Vous êtes un professionnel de confiance sur qui vos clients peuvent compter pour leur apporter sécurité, tranquillité d'esprit, succès et accomplissement.
- Une simple approche proactive de votre part pourrait contribuer facilement à garder votre clientèle et vous permettre en plus de rapatrier les actifs qu'elle possède ailleurs.
- Contactez vos clients régulièrement.
Être présent, c'est payant !
- Ne sous-estimez pas la valeur de vos conseils, car la majorité des clients disent avoir une connaissance modeste en finances.

¹ Rapport Le point sur la réalité en matière de retraite de Mackenzie 2021

Votre Guide d'accompagnement en un coup d'œil

Astuces pour vous aider à soutenir vos clients: votre valeur ajoutée!

- Les bonnes pratiques pour discuter avec vos clients
- Pourquoi planifier sa retraite chez iA Groupe financier ?
- Inclure la famille à la conversation
- Penser à répondre aux trois principales préoccupations de vos clients face à la retraite
- Développer votre offre de service

Les segments de la planification du plan de retraite

CHEMIN DE LA RETRAITE



1

Planification de la retraite de vos clients

Étape 1 :

Procéder à la collecte de données et prise de besoins

Étape 2 :

Présenter un plan de retraite complet et personnalisé et émettre vos recommandations

2

Révision du plan de retraite et confirmation des objectifs de retraite de vos clients

Contactez vos clients régulièrement afin de mettre à jour les informations que vous avez recueillies à l'étape précédente et prenez également des nouvelles de vos clients (sans égard à leur planification de retraite).

Aide-mémoire facile et pratique

3

Amorce du plan de retraite avec vos clients

Décaisser de façon optimale

Sensibiliser et être attentif à certains points quant au mode de vie et à l'environnement social de vos clients

Astuces pour vous aider à soutenir vos clients : votre valeur ajoutée !

Les bonnes pratiques pour discuter avec vos clients

- Adopter un discours simple, concis et axé sur le gain apporté aux clients.
- Considérer l'horaire chargé des clients et opter pour des conversations efficaces et pertinentes.
- Être attentif aux émotions et au non-verbal de la personne devant vous ! Vous pouvez argumenter un fait, mais pas un sentiment.
- **Inviter les clients à formuler leurs préoccupations et leurs émotions concernant la retraite et écouter activement leurs réponses. Vous pourrez ainsi mieux comprendre leur situation et être en mesure de les accompagner.**

Pourquoi planifier sa retraite chez iA Groupe financier ?

Faire profiter vos clients des nombreux avantages de consolider leurs actifs chez iA :

- Obtenir une image complète de leur situation financière qui permettra de mieux planifier, d'investir plus efficacement et de gérer plus facilement leurs impôts et leur fiscalité;
- Avoir accès à un conseiller qui répond à leurs questions rapidement, qui s'assure d'effectuer des mises à jour périodiques de leur portefeuille et qui les aide à prendre les bonnes décisions au moment opportun. De plus, vos clients reçoivent les conseils et l'accompagnement d'une même personne;
- **Avoir accès à l'Offre globale iA qui comporte de nombreux avantages pour leur retraite dont :**
 - **une possibilité de revenu garanti à vie;**
 - **des protections au décès;**
 - **un transfert des biens rapide, efficace et à coût avantageux, réduisant ainsi le niveau de stress;**
 - **des réductions de frais qui sont hors de la portée des clients si leurs investissements sont à différents endroits. En atteignant le seuil d'actifs requis de 300 000 \$ (individuellement ou par le biais d'un regroupement familial), vos clients pourraient bénéficier de la tarification préférentielle Prestige;**
 - **la sécurité et la paix d'esprit.**

Inclure la famille à la conversation

Bien que votre discours soit focalisé sur les besoins de vos clients actuels, il est important de prendre en compte les membres de la famille (parents, conjoint et enfants) et de les inclure au sein de vos rencontres.

Voici les avantages qui peuvent en découler :

- Faciliter la consolidation des actifs chez iA Groupe financier;
- Augmenter vos chances, à la suite du décès d'un de vos clients, de conserver les sommes investies par votre entremise si les bénéficiaires (héritiers) sont également vos clients;
- Augmenter la rétention de vos clients actuels, qui privilégieront vos services si votre clientèle comprend des membres de leur famille;
- Saisir l'opportunité des transferts intergénérationnels en mettant de l'avant l'avantage du paiement rapide et sans frais des fonds distincts, facilitant ainsi le possible héritage de votre client.

Penser à répondre aux trois principales préoccupations¹ de vos clients face à la retraite

Les trois principales préoccupations de vos clients par rapport à la retraite sont :

- 01 Disposer d'une épargne suffisante
- 02 Maintenir leur niveau de vie
- 03 Les impacts de l'inflation et/ou des baisses des marchés

Ces préoccupations découlent de certains risques qui sont hors de votre contrôle. Lors de l'élaboration du plan de retraite, il est toutefois important de considérer certains de ces risques, dont l'inflation, la longévité et la maladie grave, auxquels vos clients pourraient être confrontés et qui pourraient affecter la qualité de vie qu'ils visent à la retraite.



¹ Cannex, RBC, LIMRA, Sondage RISE

Développer votre offre de service

- Les besoins de vos clients sont multiples et ne se limitent pas à votre champ d'expertise. Pensez à leur envoyer des communications sur divers sujets.
- Pour conseiller un client dont les enjeux financiers sont plus complexes, pensez à nos spécialistes du programme Solutions Cas Avancés iA. Découvrez notre offre de service et communiquez avec votre directeur régional des ventes au besoin pour enclencher un processus d'accompagnement.

1

Planification de la retraite de vos clients

ÉTAPE 1

Procéder à la collecte de données et à la prise de besoins

Il s'agit ici de l'étape la plus importante, car elle vous permet d'élaborer un plan de retraite à la hauteur des attentes de vos clients. De plus, elle vous permet de saisir des occasions de consolidation et d'identifier des besoins financiers non comblés.

Découvrez notre tableau « Informations et documents à recueillir pour un plan de retraite » qui liste les informations à recueillir et les documents importants à obtenir pour l'élaboration ou la révision du plan de retraite d'un client.

Vous pouvez aussi vous référer à vos outils de planification. Le [segment 2](#) de ce document vous apportera des informations et des conseils complémentaires.

ÉTAPE 2

Présenter un plan de retraite complet et personnalisé et émettre vos recommandations

Assurez-vous que le plan de retraite tient compte des étapes suivantes :

PLAN DE RETRAITE

L'accélération

le moment le plus actif de la retraite. Prévoir plus de dépenses pour concrétiser des projets comme des voyages, des rénovations, l'achat d'un VR, etc.;



La pédale douce

lorsque l'énergie diminue, mais qu'il est encore possible de pratiquer des loisirs. Les dépenses pour des projets peuvent diminuer, alors que celles liées à la santé peuvent augmenter;

La décélération

lorsque la mobilité est réduite, les soins de santé peuvent représenter la principale source de dépenses et celles-ci peuvent être supérieures à celles de l'étape précédente.

2

Révision du plan de retraite et confirmation des objectifs de retraite de vos clients

Contactez vos clients régulièrement afin de mettre à jour les informations que vous avez recueillies à l'étape précédente et prenez également des nouvelles de vos clients (sans égard à leur planification de retraite).

PLUS VITE VOUS
ÊTES INFORMÉ, PLUS
VITE VOUS POUVEZ
APPORTER DES
CHANGEMENTS AU
PLAN DE RETRAITE
INITIAL ET PRÉSERVER
L'ACCOMPAGNEMENT
DE VOS CLIENTS À UN
NIVEAU OPTIMAL.

**ÊTRE PRÉSENT,
C'EST PAYANT!**

Aide-mémoire

Voici quelques suggestions de conversations que vous pouvez avoir avec un client ou de questions que vous pouvez lui poser.

Afin d'engager la discussion, nous vous suggérons de réviser les informations suivantes :

Ses informations personnelles :

- Est-ce que son état civil a changé ?
- Est-ce que son statut d'emploi a changé ?
- Est-ce que son ou ses enfants ont quitté le nid familial ?

Ses objectifs quant à la famille, au travail, aux finances, aux loisirs, à la retraite et aux protections souhaitées :

- A-t-il de nouveaux projets ou objectifs ? Par exemple :
 - Financer les études des petits-enfants;
 - Acheter/vendre une entreprise ou un commerce;
 - Revoir sa méthode d'épargne;
 - Acheter/vendre une résidence secondaire;
 - Planifier des dons;
- A-t-il de nouveaux objectifs par rapport à la retraite ?
Quels sont vos projets de retraite ? – Ma retraite

Assurez-vous en amont de cette rencontre de rassembler l'information financière pertinente et préparez vos réponses aux questions potentielles de votre client.

Sa situation financière

(actifs, revenus, passifs et fonds d'urgence) :

- Est-ce que la valeur de ses actifs a considérablement été touchée par les séquences **haussières et baissières des marchés** ?
Lorsque les marchés sont en baisse, votre rôle est d'être à l'écoute, empathique, mais particulièrement rassurant et surtout transparent. Si, par exemple, le

moment de la retraite d'un client est mal choisi et qu'il pourrait être plus bénéfique pour lui de la retarder de quelques mois, mentionnez-le ! Assurez-vous d'amener le client au-delà du moment présent; si 10 ou 15 ans le séparent de sa retraite, il aura assurément à prévoir les séquences haussières et baissières des marchés et à composer avec celles-ci. Vous pouvez partager des articles de la [Zone conseils](#) avec vos clients.

- Est-ce qu'il maintient le niveau de **fonds d'urgence** souhaité ?

Planification financière : nos cinq conseils

- Est-ce qu'il est en mesure d'atteindre ses **objectifs d'épargne** ?

Rappelez l'importance de l'épargne en vue de la retraite. Les besoins d'épargne sont de plus en plus importants puisque l'espérance de vie ne cesse de croître.

La plupart de vos clients ont des REER et des CELI : maximisent-ils leurs cotisations ? Avec les intérêts composés, le montant épargné à la retraite pourrait faire une bonne différence sur leur niveau de vie !

Épargne : pourquoi épargner dès le début de votre carrière ?

Comment épargner avec un petit budget

Vos clients peuvent effectuer eux-mêmes leurs cotisations REER et CELI en ligne ou dans leur Espace client sur l'application mobile ! Plusieurs d'entre eux ne sont peut-être pas informés de cette fonctionnalité. Utilisez les gabarits de courriels pour les en informer :

Contribuer à votre épargne avec iA Mobile

Contributions périodiques dans l'Espace client

Outil de contribution client

- A-t-il accumulé des dettes ?

Évaluez la situation de votre client et voyez ce qui est le plus avantageux pour lui.

Rembourser mes dettes ou épargner pour la retraite ?

Sa préparation quant à son décès:

— A-t-il planifié sa **succession** ?

Planifier sa succession fait partie intégrante de la planification de retraite. Il est donc important de prendre en compte les objectifs successoraux de vos clients. Entamez la discussion en transmettant le questionnaire inclus dans la brochure Planification successorale – Devenir une personne-ressource.

Considérez l'éventualité du décès du conjoint ou de la conjointe. Le décès de la personne qui gagne le plus gros salaire pourrait avoir une incidence sur la qualité de vie, les rêves prévus et les dépenses encourues de la conjointe ou du conjoint survivant.

Saviez-vous que si votre client n'a pas de survivant admissible à titre de bénéficiaire et qu'il a un solde important dans son REER, la valeur du REER pourrait être entièrement imposable au cours de l'année de son décès, et une partie importante du REER pourrait être perdue en impôt ?

Une révision du plan successoral et une mise à jour pourraient permettre d'éviter que le fruit des efforts de votre client ne s'envole à son décès.

— A-t-il une assurance vie permanente et/ou temporaire ?

Est-ce que les protections d'assurance vie temporaire de votre client arrivent à échéance ? Faites bénéficier votre client de la possibilité de transformer une protection d'assurance vie temporaire au profit d'un autre terme.

Assurance vie entière – Guide produits

Guide produits de l'assurance vie temporaire

Guide produits – L'assurance qui évolue au rythme de leur vie

Vie et Sérénité 65

Foire aux questions - Vie et Sérénité

Sa préparation quant à une possible invalidité ou maladie grave:

— A-t-il une assurance invalidité et/ou maladie grave ? Une bonne protection d'assurance inclut des couvertures d'invalidité (pour les personnes encore au travail) et de maladie grave. Elles doivent être bien adaptées aux besoins et servent à protéger le capital de retraite, entre autres.

— A-t-il pensé à faire un **mandat de protection** ?

Personne n'est à l'abri d'une perte de facultés découlant d'une maladie ou d'un accident pouvant avoir une incidence sur la capacité de s'occuper de soi-même ou de ses biens. Le cas échéant, un mandat de protection permettra à votre client de choisir une ou plusieurs personnes qui devront prendre des décisions pour lui selon ses directives. Ce document facilitera la vie des proches du client quant au respect de sa volonté et évitera la lourdeur des procédures administratives.

Brochure | Mes biens et documents personnels – Québec

Son état de santé physique et ses antécédents familiaux:

— L'espérance de vie dépend de l'état de santé de votre client et de ses antécédents familiaux, par exemple des décès précoces, ou de la longévité dans son entourage.

Ceci pourrait avoir, par exemple, une incidence sur la décision de demander ou repousser les rentes gouvernementales.

Les bienfaits de la mise en forme – Ma retraite

Aide-mémoire

Son état émotionnel:

L'empathie est la capacité à ressentir les émotions de l'autre et à se mettre à sa place. C'est comprendre ce que l'autre ressent. Pour bien accompagner vos clients, vous devez rester professionnel. Vous êtes là pour les guider dans leurs décisions financières ! Comment démontrer votre empathie : faites preuve d'écoute active, regardez la personne dans les yeux, soyez attentif à ses signaux non verbaux et parlez lentement. Au besoin, vous pouvez diriger vos clients vers des sources d'aide gouvernementales.

Voici des exemples de questions que vous pouvez poser à un client par rapport à sa santé mentale :

- Comment va-t-il ? A-t-il certaines inquiétudes face à la retraite ?
- A-t-il vécu le décès d'un proche récemment ?
- Est-il devenu aidant naturel ?

Ce que vous devez savoir lorsque vous devenez un aidant naturel – Ma retraite

Son profil d'investisseur:

Dans votre rôle de conseiller, il est important de demander, de consigner et, au besoin, de mettre à jour les renseignements sur votre client puisque sa tolérance au risque des marchés évoluera au fil du temps (avant et pendant la retraite).

Le moment ou l'âge souhaité pour sa retraite:

- Est-ce que le moment ou l'âge souhaité pour sa retraite a changé ?

À quel âge devrais-je prendre ma retraite ?

Les bases de la retraite – Ma retraite

- Est-il prêt à prendre sa retraite ?

Suis-je prêt à prendre ma retraite ? – Ma retraite

- A-t-il envisagé une retraite progressive ?

La retraite progressive est-elle pour vous ?

Vous optez pour la retraite progressive

Ses dépenses à la retraite:

Est-ce qu'il envisage certains changements dans ses dépenses non discrétionnaires et discrétionnaires à la retraite ? Comme par exemple :

- Est-ce qu'il aimerait mieux habiter dans une résidence pour personnes âgées, qui peut être plus coûteuse que son loyer actuel ?
- Est-ce qu'il prévoit l'achat d'un chalet pour profiter de ses nouveaux loisirs ?
- Est-ce qu'il voudrait donner de l'argent à son ou ses enfants pour différentes raisons ?

Ses sources de revenus à la retraite:

Référez-vous aux différentes sources de revenus à considérer et validez par exemple :

- Est-ce qu'il a modifié son taux de cotisation au régime de retraite de son employeur ?
- S'il a changé d'employeur, est-ce que le régime est différent ?
- Est-ce qu'une assurance retraite comme complément de revenu pourrait l'intéresser ?

Le document Stratégie d'assurance retraite – Concept de vente (F13-1094) a été conçu pour vous aider à discuter de cette stratégie avec vos clients. IA PAR est l'instrument parfait pour une telle stratégie, grâce à la croissance du capital-décès et de la valeur de rachat à long terme ! Référez-vous au calculateur de primes pour connaître la prime associée.



3

Amorce du plan de retraite avec vos clients

Décaisser de façon optimale

Selon la situation financière et les conditions de travail de vos clients, en tenant compte d'une possible retraite progressive, il pourrait y avoir une très longue liste d'instruments d'épargne desquels décaisser des sommes une fois à la retraite. Dans un objectif d'optimiser fiscalement le décaissement de vos clients, voici quelques questions/pistes à maîtriser pour bien couvrir cette étape importante et rendre vos clients confiants.

Bien que l'ordre de décaissement énoncé soit efficace de façon générale, il est important d'ajuster le décaissement de retraite à la situation particulière de chacun des clients et de faire différents scénarios de décaissement pour chacun d'eux.

N'hésitez pas à vous faire accompagner par votre directeur des ventes.

- Déterminez d'abord les besoins en revenu net (après impôts) de vos clients.
- Pour combler ces besoins, utilisez premièrement les sources de revenus garanties et obligatoires. Par exemple, les rentes gouvernementales (SV et RRQ), les rentes d'employeurs, les revenus de FERR/FRV après 71 ans.
- **Attention !** La décision de reporter les rentes de retraite gouvernementales est réversible alors que celle d'en bénéficier est irréversible. Il est donc important d'optimiser la date de début de ces prestations puisque cela peut avoir une grande incidence sur la qualité de vie de vos clients.
- Si ces revenus ne sont pas suffisants, compensez le manque à gagner avec l'épargne accumulée. Utilisez des placements peu imposables ou fiscalement avantageux, par exemple un CELI ou des placements non enregistrés.
- Si nécessaire, utilisez ensuite des placements imposables comme les REER/FERR ou les CRI/FRV.
- Si possible, utilisez le fractionnement de revenu entre conjoints dans le but d'équilibrer le paiement des impôts (P 11 Guide de la planification de la retraite).
- Convertissez un REER/CRI en FERR/FRV : N'oubliez pas de le faire au maximum le 31 décembre de l'année où votre client atteint l'âge de 71 ans. Consulter la page 52 du Guide produit PER IAG pour connaître les retraits minimums.

Sensibiliser et être attentif à certains points quant au mode de vie et à l'environnement social de vos clients

CONTACTEZ
VOS CLIENTS
RÉGULIÈREMENT.

**ÊTRE PRÉSENT,
C'EST PAYANT!**

Optez pour une approche proactive qui pourrait contribuer facilement à garder vos clients et contribuer à consolider votre relation de confiance envers eux.

Les saines habitudes de vie sont importantes durant la retraite

À la retraite, on a souvent beaucoup de temps libre. Certes, vos clients peuvent faire de la peinture ou apprendre un instrument de musique. Mais pourquoi ne pas leur proposer de s'inscrire à une activité qui les fera bouger, comme faire partie d'un club de yoga, suivre des cours de natation ou participer à une excursion ornithologique ? Quatre raisons de rester actif à la retraite.

Saviez-vous que de 10 à 15 % des adultes âgés de 65 ans ou plus souffrent de dépression ?

Bien que la retraite puisse être idéalisée dans les campagnes publicitaires, il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'une étape que vos clients doivent apprivoiser et qui peut s'accompagner d'une bonne dose d'imprévu. Soyez présent auprès de vos clients pour des conseils non financiers. Proposez-leur de rester actifs et de briser l'isolement en faisant du bénévolat. Ainsi, vos clients pourront rester en contact avec leurs pairs et développer de solides amitiés. Cela peut atténuer le sentiment de solitude ou un état d'esprit négatif.

Assurez-vous que vos clients ne sont pas victimes d'intimidation ou de maltraitance financière

Les cas d'abus financiers à l'égard des personnes vulnérables sont fréquents. Les aînés, entre autres, sont des cibles faciles pour des personnes mal intentionnées. En tant que conseiller en sécurité financière, vous avez la possibilité de détecter ces abus. Si vous soupçonnez un abus à l'endroit d'un client, discutez-en avec ce dernier. Si vos doutes se confirment, vous pouvez en discuter avec les proches ou les personnes de confiance dans l'entourage du client.

Fort de son expérience dans le domaine de l'assurance et de la gestion de patrimoine depuis plus de 130 ans, iA Groupe financier est synonyme de confiance pour ses clients ! Fondé en 1892, le Groupe a toujours su, au fil du temps, adapter ses pratiques et son offre de produits et de services aux besoins évolutifs du marché pour répondre aux besoins de ses clients.

Notre mission est d'assurer le bien-être financier de nos clients en leur proposant des protections personnelles et des solutions d'investissement qui les aideront à atteindre leurs objectifs de vie.

SIÈGE SOCIAL

iA Groupe financier
1080, Grande Allée Ouest
C.P. 1907, succursale Terminus
Québec (Québec) G1K 7M3

Téléphone : 418 684-5000
Sans frais : 1 800 463-6236

Table of contents

Overview

What do our clients want?	17
Your clients age 50 to 70: An attractive clientele for banks	17
Why what you do matters	17
Clients who need you	18
Share your advice and expertise with your clients	18

Your Support Guide at a glance

Tips for supporting clients: Your added value	19
Segments of retirement planning	19

Tips for supporting clients: Your added value

Best practices for talking with your clients	20
Why plan for retirement with iA Financial Group?	20
Get family in on the conversation	21
Address your clients' top three retirement concerns	21
Offer more	21

SECTION 1

Planning your clients' retirement

STEP 1:

Gather information and determine what your clients need	22
---	----

STEP 2:

Present a comprehensive and personalized retirement plan and make recommendations	22
---	----

SECTION 2.

Revising your clients' retirement plan and confirming their retirement goals

Checklist	24
-----------	----

SECTION 3.

Starting the retirement plan with your clients

Withdraw wisely	27
Consider your clients' health and share tips	28

Overview

What do our clients want?

Based on our most recent data, advisor experience, quality and availability and return on savings are the main reasons clients stay with iA Financial Group. Being able to consolidate their savings is also critical.

Your clients age 50 to 70: An attractive clientele for banks

Consolidation is among the leading arguments used by the competition. Banking institutions see great potential in your clients nearing retirement, as they hold the most assets and are therefore the most profitable (see the section “Why plan for retirement with iA Financial Group?”).

Why what you do matters

When clients keep their investments at iA Financial Group, there is a trailing commission, plus it also means:

- Subsequent deposits
- Referrals
- Intergenerational transfers
- An opportunity to consolidate assets from other financial institutions
- More valuable business for you and your own retirement

Objectives of the Retirement Journey Support Guide

This guide is a handy, useful resource for supporting your clients from pre-retirement to retirement. It will help you build or consolidate your knowledge of this key period in your clients’ lives.

The Guide has three main sections:

- 01** **Planning** your clients’ retirement
- 02** **Revising** your clients’ retirement plan and confirming their retirement goals
- 03** **Starting** the retirement plan with your clients

It also has tips for supporting your clients and suggested contact opportunities you can take advantage of based on their journeys and needs.

Touch base with your clients regularly.

Your efforts will pay off!

Clients who need you

Did you know?¹

- 52% of Canadians don't have a retirement plan.
- 31% of baby boomers don't know what percentage of current income they will need in retirement.
- 82% of workers don't believe they will have enough income in retirement to live the way they want.

Share your advice and expertise with your clients

- You are a trusted professional your clients can count on for a sense of security, peace of mind and support in achieving their goals.
- A simple, proactive approach can help you easily hold onto your clients and bring over the assets they have elsewhere.
- Touch base with your clients regularly. Your efforts will pay off!
- Don't underestimate the value of your advice—most clients say they have minimal financial literacy.

¹ Mackenzie Investments, 2021 *Retirement Reality Check*

Your *Support Guide* at a glance

Tips for supporting clients: Your added value

- Best practices for talking with your clients
- Why plan for retirement with iA Financial Group?
- Get family in the conversation
- Address your clients' top three retirement concerns
- Offer more

Segments of retirement planning

RETIREMENT PATH



1

Planning your clients' retirement

Step 1:
Gather information and determine what your clients need

Step 2:
Present a comprehensive and personalized retirement plan and make recommendations

2

Revising your clients' retirement plan and confirming their retirement goals

Touch base with your clients regularly to update the information you gathered in the previous step and check in with them (unrelated to their retirement planning).

Simple and practical checklist

3

Starting the retirement plan with your clients

Withdraw wisely
Bring up and pay attention to certain aspects of your clients' lifestyle and social environment.

Tips for supporting clients: Your added value

Best practices for talking with your clients

- Use simple, concise wording and focus on what's in it for them.
- Consider your clients' busy schedules and make your conversations effective and relevant to them.
- Be attentive to the emotions and non-verbal cues of the person in front of you. You can argue a fact, but not a feeling.
- Encourage clients to share their concerns and feelings about retirement and actively listen to what they say. This will help you better understand their situation and support them.

Why plan for retirement with iA Financial Group?

Share with your clients the many benefits of consolidating their assets with iA:

- Get a full picture of their financial situation so they can plan better, invest more efficiently and manage their taxes more easily
- Have an advisor who answers their questions promptly, regularly updates their portfolio and helps them make the right decisions at the right time. Plus, get advice and guidance from the same person
- **Enjoy the many benefits of iA's comprehensive offer, including:**
 - **Guaranteed income for life**
 - **Death benefits**
 - **Fast, efficient and cost-effective asset transfer, minimizing stress**
 - **Fee reductions otherwise unavailable to clients if their investments are in different locations. Your clients who meet the required asset threshold of \$300,000 (either individually or as part of a family group) could benefit from Prestige Preferential Pricing**
 - **Security and peace of mind**

Get family in on the conversation

While your conversations should focus on the needs of your current clients, it's important to consider family members (parents, spouse and adult children) and include them in your meetings.

Doing so can:

- Encourage clients to consolidate their assets at iA Financial Group
- Make it easier, following the death of a client, to maintain amounts invested through you if the beneficiaries (heirs) are also your clients
- Help you keep existing clients, who will likely continue using your services if members of their family do too
- Be an opportunity for intergenerational transfers when you promote the benefit of quick, no-cost payouts from segregated funds for a possible inheritance in retirement planning

Address your clients' top three retirement concerns¹

Your clients' top three retirement concerns are:

- 01 Having enough savings
- 02 Being able to maintain their standard of living
- 03 Dealing with the impacts of inflation and/or market downturns

These concerns stem from certain risks that are beyond your control. Nonetheless, when drawing up a retirement plan, it's important to consider some of these risks, such as inflation, longevity and serious illness, which could affect your clients' quality of life in retirement.

¹ Cannex, RBC, LIMRA, Sondage RISE



Offer more

- Your clients have a range of needs, some of which are outside your area of expertise. Consider sending them communications on various topics.
- In advising clients with more complex financial issues, you can turn to our iA Large Case Solutions specialists. Learn about this program and contact your regional sales manager as needed for assistance.

1

Planning your clients' retirement

STEP 1:

Gather
information
and determine
what your
clients need

This is the most important step as it allows you to draw up a retirement plan that meets your clients' expectations. It also allows you to seize consolidation opportunities and identify other unmet financial needs.

See our table entitled "[Information to Gather for a Retirement Plan](#)", which lists the information to gather and the important documents to request when drawing up or revising a client's retirement plan.

You can also refer to your planning tools. [Section 2](#) of this guide provides additional information and advice.



STEP 2:

Present a comprehensive and personalized retirement plan and make recommendations

Make sure the retirement plan reflects the following phases:

RETIREMENT PLAN

Gearing up:

the most active phase of retirement. Plan for more spending on things like travel, renovations, an RV purchase and more.

**Soft-pedalling:**

when things slow down but recreational activities continue. There may be less spending on projects and more on health needs.

**Putting on the brakes:**

when mobility declines. Spending may be mostly on health care and may be higher than in the previous phase.



2

Revising your clients' retirement plan and confirming their retirement goals

Touch base with your clients regularly to update the information you gathered in the previous step and check in with them (unrelated to their retirement planning).

THE SOONER YOU FIND OUT ABOUT ANY CHANGES, THE SOONER YOU CAN REVISE YOUR CLIENTS' INITIAL RETIREMENT PLAN AND STAY ON TOP OF THEIR EXPECTATIONS.

**YOUR EFFORTS
WILL PAY OFF!**



Checklist

Here are some ideas for what you can discuss with your clients and what you can ask them.

To get the discussion started, we recommend that you review the following information:

Their personal information:

- Has their marital status changed?
- Has their employment status changed?
- Have their children flown the nest?

Their objectives and goals for family, work, finances, recreation, retirement and desired coverage:

- Do they have new projects or goals? For example:
 - Pay for their grandchildren's education
 - Buy/sell a business
 - Change how they save
 - Purchase/sell a secondary residence
 - Plan donations;
- Do they have new retirement goals?
What are your retirement plans? - My Retirement

Prior to this meeting, be sure to gather all relevant financial information and prepare your answers to your client's potential questions.

Their financial position (assets, income, liabilities and emergency fund):

- Has the value of their assets been significantly affected by **market upturns and downturns**?

When markets are down, your job is to be attentive, empathetic, reassuring and above all transparent. If, for example, a client's retirement timing is off and delaying by a few months may be a better option, say so!

Help clients see beyond the present moment—if they are 10 or 15 years away from retirement, they will surely have to anticipate and deal with market upturns and downturns. You can share [Advice Zone](#) articles with your clients.

- Are they maintaining a healthy **emergency fund**? [Financial planning: Our 5 tips](#)
- Are they able to meet their savings goals?

Stress the importance of saving for retirement. As life expectancy continues to increase, so do savings requirements.

Most of your clients have RRSPs and TFSAs. Are they maxing out their contributions? With compound interest, the amount they save could have a big impact on their standard of living in retirement.

[Savings: Why should you start saving from the start of your career?](#)

[How to grow your savings on a limited budget](#)

Your clients can now make RRSP and TFSA contributions themselves online or in My Client Space on the mobile app. Many of them may not be aware of this new feature. Use email templates to let them know:

[Contribute to your savings with iA Mobile](#)

[Regular contributions in My Client Space](#)

[Client contribution tool](#)

- Have they racked up **debt**?
 Assess your client's situation to determine the best option. [Paying down debt and saving for retirement](#)

Checklist

Planning for their death:

- Do they have an **estate plan**?

Estate planning is an integral part of retirement planning. So it's important to consider your clients' goals for their estate. Start the discussion by giving them the questionnaire in the [Estate Planning – Becoming a resource person brochure](#).

Consider the possibility of the spouse's death. The death of the top earner could affect the surviving spouse's expenses, quality of life and dreams for the future.

Did you know that if your client has a substantial RRSP and no qualified survivor as a beneficiary, the value of the RRSP could be fully taxable in the year of death, with more than half of it lost to taxes?

Revising and updating the estate plan could help prevent all that your clients worked for from being lost upon their death.

- Do they have life insurance?

Is your client's term life insurance coverage expiring? Offer to convert it to another product.

[Whole life insurance - Product guide](#)

[Term life insurance - Product guide](#)

[Product guide - Insurance that keeps pace with their life](#)

[Life and Serenity 65](#)

[Frequently Asked Questions - Life and Serenity](#)

Preparing for a possible disability or critical illness:

- Do they have disability and/or critical illness insurance? A good insurance policy covers disability (for those still working) and critical illness. These coverage options should be tailored to clients' needs and protect their retirement capital, among other things.
- Have they thought of setting up a **protection mandate**?

An illness or accident causing the loss of faculties can happen to any one of us, affecting our ability to care for ourselves and manage our property. With a protection mandate, your clients can direct one or more people to make decisions for them should they lose the ability to do so. This document will make it easier for clients' loved ones to respect their wishes and avoid red tape.

Physical health and family history:

- Your clients' life expectancy will depend on their health and family history (including the age at death of their close relatives).

This could influence the decision to apply for or defer government benefits, for example.

[The benefits of getting in shape - My Retirement](#)

Checklist

Their emotional health:

Empathy is the ability to feel someone else's emotions and put yourself in his or her shoes. It means understanding what the other person is feeling.

To support your clients well, you need to remain professional. You're there to guide them in their financial decisions.

How to demonstrate empathy: Listen actively, look into the other person's eyes, pay attention to non-verbal cues and speak slowly. If necessary, you can refer your clients to [sources of government assistance](#). Here are some examples of questions you can ask clients about their mental health:

- Comment va-t-il ? A-t-il certaines inquiétudes face à la retraite ?
- A-t-il vécu le décès d'un proche récemment ?
- Est-il devenu aidant naturel ?

[Things to know when you become a caregiver - My Retirement](#)

Their investor profile :

In your role as an advisor, it's important to request, record and, if necessary, update your client's information as their market risk tolerance will change over time.

Desired retirement age or timing:

- Has their desired retirement age or timing changed?

[At what age should I retire?](#)

[Retirement basics - My Retirement](#)

- Are they ready to retire?

[Am I ready to retire? - My Retirement](#)

- Have they considered **progressive (or phased)**

- **retirement?**

[Is progressive retirement right for you?](#)

[Opting for phased retirement](#)

Their retirement expenses:

Do they foresee any changes to their non-discretionary and discretionary spending in retirement?

- Would they prefer to live in a seniors' residence, which may be more expensive than their current housing?
- Do they plan to buy a cottage to enjoy new recreational activities?
- Would they like to give money to their child or children for various things?
- Are they planning any donations?

Their sources of retirement income:

If necessary, you can refer your clients to [sources of government assistance](#):

- Have they changed their contribution rate to their employer's pension plan?
- If they have changed employers, is the plan different?
- Would they be interested in retirement insurance as an income supplement?

The document [Insured retirement strategy – Sales concept \(F13-1094\)](#) can help you discuss this with your clients.

iA PAR is the perfect vehicle for such a strategy, thanks to an increasing death benefit and long-term cash surrender value. See [the premium calculator](#) for the associated premium.

3

Starting the retirement plan with your clients

Withdraw wisely

Depending on your clients' financial situation, working conditions and possible phased retirement, there could be a long list of savings vehicles to withdraw from in retirement. Here are some guidelines for this important step to minimize the tax impact on decumulation and help your clients feel confident.

Although the sequence outlined is generally effective, it will need to be adjusted to each client's specific situation according to various decumulation scenarios.

Feel free to ask your sales manager for assistance.

- Determine your clients' net (after tax) income needs.
- To supplement that amount, first draw on guaranteed and compulsory sources of income, such as government plans (OAS and QPP), employer plans and RRIF/LIF income after age 71.
- **Attention!** The decision to defer government plans is reversible while the decision to begin withdrawing from them is not. It's important to optimize the start date of these benefits since this can have a major impact on your clients' quality of life.
- If the income is not sufficient, offset the shortfall with accumulated savings. Use low-tax or tax-efficient investments, such as TFSA's or non-registered investments.
- If necessary, then use taxable investments like RRSPs/RRIFs or LIRAs/LIFs.
- If possible, use spousal income splitting to alleviate the tax burden ([retirement planning guide, p. 11](#)).
- Convert an RRSP/LIRA to an RRIF/LIF: Remember to do so no later than December 31 of the year your client turns 71. See page 52 of the [IAG SRP product guide](#) for the minimum withdrawals.

Consider your clients' health and share tips

Opt for a proactive approach that can help you easily hold onto your clients and bring over the assets they have elsewhere.

TOUCH BASE
WITH YOUR
CLIENTS
REGULARLY.

**YOUR EFFORTS
WILL PAY OFF!**

iA – Retirement Journey Support Guide Healthy living is important in retirement

When you retire, you often have a lot of free time. Sure, your clients can paint or learn to play a musical instrument. But why not suggest they sign up for an activity that will get them moving, like yoga, swimming lessons or bird-watching? [Four reasons to stay active during retirement.](#)

Did you know that 10% to 15% of adults age 65 or older suffer from depression?

Ad campaigns may idealize retirement, but it's still a step your clients need to come to terms with, and there can be a lot of unknowns. Reach out to your clients with non-financial advice. Encourage them to stay active and break the isolation by volunteering. This can help them stay connected with their peers and build strong friendships, reducing feelings of loneliness or a negative mindset.

Make sure your clients aren't being bullied or falling victim to financial abuse

Financial abuse of vulnerable people is common. Seniors, among others, are easy targets for ill-intentioned people. As a financial security advisor, you have the ability to detect this kind of abuse. If you suspect a client is being abused, discuss it with him or her. If your suspicions are correct, you can discuss things with the client's family or trusted friends.

Get ahead

ia.ca

With over 130 years of history in the insurance and wealth management businesses, iA Financial Group is a name that inspires trust for its clients. Founded in 1892, iA has always succeeded in adapting its practices and product offering to changing market needs in order to meet the needs of clients.

Our mission is to ensure the financial wellbeing of our clients by offering them personal insurance coverage and investment solutions to help them achieve their personal goals.

HEAD OFFICE

iA Financial Group
1080 Grande Allée West
PO Box 1907, Station Terminus
Quebec City, Quebec G1K 7M3

Telephone: 418-684-5000
Toll free: 1-800-463-6236



iA Financial Group is a business name and trademark
of Industrial Alliance Insurance and Financial Services Inc.
1-844-442-4636