CRM3 / Total Cost Reporting (TCR)

Advisor FAQ – Segregated Funds | FAQ pour les conseillers – Fonds distincts

FRANÇAIS

1. Qu'est-ce que CRM3?

CRM3, également appelé Total Cost Reporting (TCR), désigne les nouvelles exigences de divulgation des coûts visant à fournir aux investisseurs une information plus claire et plus complète sur les coûts associés à leurs placements. Pour les fonds distincts, ces exigences améliorent notamment l'information présentée dans les relevés annuels remis aux titulaires de contrats.

2. Quand les clients verront-ils ces changements?

Les exigences de déclaration sont en vigueur depuis le 1er janvier 2026. Les données sont recueillies pendant l'année 2026 et les clients commenceront à voir les nouvelles informations sur les coûts dans leurs relevés annuels couvrant la période se terminant le 31 décembre 2026, qui seront remis en 2027.

3. Est-ce que CRM3 introduit de nouveaux frais?

Non. CRM3 n'ajoute pas de nouveaux frais aux fonds distincts. Il modifie principalement la façon dont certains coûts existants sont présentés aux clients afin de les rendre plus transparents et plus faciles à comprendre. Il s'agit d'un message important à communiquer aux clients.

4. Quelles nouvelles informations les clients verront-ils?

Selon le produit, le contrat et l'assureur, les relevés bonifiés pourront notamment présenter le ratio des frais du fonds (FER), les frais du fonds exprimés en dollars et de l'information plus détaillée permettant au client de mieux comprendre les coûts associés à ses placements. Les conseillers devraient consulter les communications de chaque assureur afin de connaître la présentation exacte utilisée sur leurs relevés.

5. Qu'est-ce que le Fund Expense Ratio (FER)?

Le FER – Fund Expense Ratio, ou ratio des frais du fonds, représente les dépenses du fonds conformément aux nouvelles exigences de divulgation. Il permet au client d'avoir une meilleure compréhension des coûts associés au fonds qu'il détient.

6. Pourquoi les frais sont-ils maintenant présentés en dollars?

L'objectif est de rendre les coûts plus concrets et plus faciles à comprendre. Un pourcentage peut être difficile à interpréter pour certains clients. Présenter les frais en dollars permet au client de mieux comprendre les coûts associés aux placements qu'il détient.

7. Que dois-je répondre si mon client croit qu'il s'agit de nouveaux frais?

Expliquez clairement que ces frais ne sont pas nouveaux. Les nouvelles exigences réglementaires visent à rendre certains coûts existants plus visibles sur le relevé. Profitez-en pour revoir le relevé avec le client et expliquer les différents éléments qui y figurent.

8. Pourquoi cette conversation est-elle particulièrement importante pour les fonds distincts?

Les fonds distincts sont des contrats d'assurance et peuvent comporter des caractéristiques qui diffèrent de celles d'autres produits de placement. Selon le contrat détenu, celles-ci peuvent notamment comprendre des garanties à l'échéance, des garanties au décès, la possibilité de désigner un bénéficiaire, certains avantages en matière de

succession et une protection potentielle contre les créanciers lorsque les exigences applicables sont satisfaites. Le conseiller doit expliquer les caractéristiques qui s'appliquent au contrat précis du client, sans généraliser.

9. Que faire si un client compare uniquement les frais de son fonds distinct avec ceux d'un autre produit?

Évitez de limiter la discussion à une comparaison de pourcentages. Examinez plutôt avec le client l'ensemble de sa situation, notamment ses objectifs, ses besoins, son horizon de placement, sa tolérance au risque et les caractéristiques et garanties du contrat. Toute recommandation doit continuer d'être fondée sur les besoins et la situation du client.

10. Que devrais-je faire avant l'arrivée des relevés 2027?

Préparez-vous dès maintenant. Familiarisez-vous avec CRM3/TCR, consultez les communications et exemples de relevés fournis par les assureurs, comprenez comment les frais seront présentés, revoyez les caractéristiques et garanties des contrats de vos clients et soyez prêt à expliquer la relation entre coût, caractéristiques du produit, protection et valeur du conseil. Envisagez de communiquer de façon proactive avec vos clients plutôt que d'attendre leurs questions après la réception de leur relevé.

> **Message clé :** CRM3 n'introduit pas de nouveaux frais. Il rend les coûts existants plus transparents. Soyez prêt à expliquer non seulement ce que votre client paie, mais également le produit qu'il détient, les protections et garanties qui s'appliquent à son contrat et la valeur de votre accompagnement.

ENGLISH

1. What is CRM3?

CRM3, also referred to as Total Cost Reporting (TCR), refers to enhanced cost disclosure requirements designed to provide investors with clearer and more comprehensive information about the costs associated with their investments. For segregated funds, the requirements enhance the information provided to contract holders through their annual statements.

2. When will clients see the changes?

The reporting requirements have been in effect since January 1, 2026. Information is being collected throughout 2026, and clients will begin seeing the enhanced cost information on their annual statements covering the period ending December 31, 2026, which will be delivered in 2027.

3. Does CRM3 introduce new fees?

No. CRM3 does not introduce new fees for segregated funds. It primarily changes how certain existing costs are disclosed so that they are more transparent and easier for clients to understand. This is an important message to communicate to clients.

4. What new information will clients see?

Depending on the product, contract and insurer, enhanced statements may include the Fund Expense Ratio (FER), fund expenses expressed in dollars, and more detailed information to help clients understand the costs associated with their investments. Advisors should review communications from each insurer to understand exactly how this information will appear on their statements.

5. What is the Fund Expense Ratio (FER)?

The Fund Expense Ratio (FER) represents fund expenses in accordance with the enhanced cost disclosure requirements. It provides clients with additional information to help them understand the costs associated with the funds they hold.

6. Why are costs being shown in dollars?

The objective is to make investment costs more tangible and easier for clients to understand. A percentage may be difficult for some clients to put into context. Showing costs in dollars provides a clearer picture of the costs associated with their investments.

7. What should I say if a client thinks these are new fees?

Clearly explain that these are not new fees. The enhanced reporting requirements are making certain existing costs more visible on the statement. Use the opportunity to review the statement with the client and explain the different information being presented.

8. Why is this conversation particularly important for segregated funds?

Segregated funds are insurance contracts and may include features that differ from other investment products. Depending on the client's specific contract, these may include maturity guarantees, death benefit guarantees, beneficiary designations, certain estate-planning benefits and potential creditor protection when applicable requirements are met. Advisors should explain the features that actually apply to the client's specific contract rather than making general statements about all segregated funds.

9. What if a client compares the cost of a segregated fund solely with another investment product?

Avoid limiting the discussion to a comparison of percentages. Instead, consider the client's overall circumstances, including their objectives, needs, investment time horizon, risk tolerance, and the features and guarantees associated with the contract. Any recommendation should continue to be based on the client's individual needs and circumstances.

10. What should I do before the 2027 statements arrive?

Start preparing now. Familiarize yourself with CRM3/TCR requirements, review communications and sample statements provided by insurers, understand how costs will appear on statements, review the features and guarantees of your clients' contracts, and be prepared to explain the relationship between cost, product features, protection and the value of advice. Consider communicating proactively with clients rather than waiting for questions after statements are received.

> **Key message:** CRM3 does not introduce new fees. It makes existing costs more transparent. Be prepared to explain not only what your client is paying, but also the product they hold, the protections and guarantees applicable to their contract, and the value of your ongoing advice.