

LA VALEUR DES COMMUNICATIONS ESSENTIELLES DES FOURNISSEURS DU SECTEUR DE LA GESTION DE PATRIMOINE AU CANADA



Les placements et la retraite peuvent être complexes. Préparer des communications clients qui trouvent le difficile point d'équilibre entre un bon degré de personnalisation, des rapports détaillés sur les portefeuilles de placements, les sommaires de rendement et l'analyse des marchés, tout en communiquant à des investisseurs ayant différentes connaissances financières n'est pas simple. Nous avons effectué une étude auprès des clients du secteur de la gestion de patrimoine pour comprendre leur expérience par rapport aux communications qu'ils reçoivent de leur fournisseur et s'ils y accordent de la valeur.

Les grandes lignes ci-dessous nous éclairent sur la façon dont la clientèle du secteur de la gestion de patrimoine au Canada perçoit ces communications essentielles, identifie les points à améliorer et améliore leur expérience globale de la communication et de l'envoi.

QUI SOMMES-NOUS

Computershare Communications Services (CCS) est une filiale en propriété exclusive de Computershare Limited. Nous aidons nos clients à offrir une expérience client supérieure grâce au pouvoir des communications essentielles.

En transformant la façon de créer et d'envoyer des communications essentielles, nous apportons plus de valeur à l'entreprise tout en veillant au respect des exigences en matière de réglementation et de sécurité.



86 %

des clients du secteur de la gestion de patrimoine au Canada accordent de la valeur aux communications essentielles de leur fournisseur. Il s'agit d'une augmentation de 8 % par rapport à notre étude précédente, menée en 2021.

61 %

Gén Z

89 %

Gén. Y

90 %

Gén X

88 %

Baby-boomers

Les clients de la génération Z accordent une valeur nettement inférieure aux communications essentielles de leur fournisseur. Cela est probablement dû au fait qu'ils sont relativement novices en matière d'investissements et qu'ils ont moins de placements ou des soldes de comptes moins élevés que les autres générations.

NOUS AVONS DEMANDÉ AUX RÉPONDANTS QUEL GENRE DE FILM ILLUSTRAIT LE MIEUX LES COMMUNICATIONS DE LEUR FOURNISSEUR DE GESTION DE PATRIMOINE.

ILS ONT CHOISI UN FILM EN LANGUE ÉTRANGÈRE.

Lorsque les clients reçoivent des relevés ou des renseignements sur leurs comptes, ils peuvent avoir de la difficulté à les comprendre. Cela peut s'expliquer par l'utilisation de terminologie spécialisée ou par le manque de connaissances financières du lecteur.

Les personnes moins expérimentées en matière d'investissement peuvent se sentir dépassées et avoir de la difficulté à comprendre les communications.



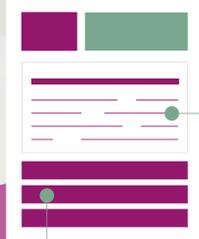
QUE POUVEZ-VOUS FAIRE POUR AMÉLIORER CETTE EXPÉRIENCE?

Les clients de fournisseurs de gestion de patrimoine s'attendent à des rapports détaillés sur leurs portefeuilles de placements pour guider leurs décisions financières. Fournir ces précisions tout en réduisant l'utilisation

d'une terminologie complexe et technique, lorsque c'est possible, et en communiquant en termes clairs et simples est susceptible d'offrir une meilleure expérience à tous les clients.

L'établissement de relations solides et durables au moyen de communications cohérentes, informatives et personnalisées devraient être une priorité absolue.

« L'information devrait parfois être présentée dans un langage plus simple et plus terre à terre. »
Homme, baby-boomer



COMMENT LES CONSOMMATEURS PRÉFÈRENT-ILS RECEVOIR LEURS COMMUNICATIONS?



19 %

Appis



62 %

Courriel



19 %

Poste

LES CONSOMMATEURS LISENT-ILS LES COMMUNICATIONS ESSENTIELLES DE LEUR FOURNISSEUR?

Certificats d'imposition 65 %
Sommaire annuel de placements 51 %

Avis au sujet de modifications aux placements 43 %

Probablement lus au complet

Probablement lues en diagonale ou ignorées

62 % Nouveaux règlements
61 % Nouveaux placements
61 % Trousses de bienvenue

QUE FONT LES CONSOMMATEURS AVEC LES COMMUNICATIONS APRÈS LES AVOIR LUES?

Trousses de bienvenue	69 %	31 %
Sommaires annuels des placements ou du régime de retraite	88 %	12 %
Avis au sujet de modifications aux placements	87 %	13 %
Nouvelles occasions de placements	67 %	33 %
Nouveaux règlements	72 %	28 %
Certificats d'imposition	95 %	5 %
Rapports	83 %	17 %

■ Conservées pour référence future ■ Jetées ou supprimées

QUE SE PASSE-T-IL SI LA COMMUNICATION N'EST PAS CLAIRE OU AMBIGUË?

28 %

Gén. Z demandent de l'aide à des amis ou à des membres de leur famille pour comprendre le message

40 %

Gén. Y font une recherche en ligne pour clarifier la confusion

46 %

des clients des fournisseurs de gestion du patrimoine ont souvent ou occasionnellement de la difficulté à lire et à comprendre les communications de leur fournisseur.

48 %

Gén. X contactent les services à la clientèle pour obtenir des explications

60 %

Baby-boomers contactent les services à la clientèle pour obtenir des explications

Le rapportement le plus courant parmi tous les répondants est de communiquer avec les services à la clientèle (45 %) suivi par la recherche de renseignements (34 %).

NOUS SOMMES COMPUTERSHARE COMMUNICATION SERVICES

Nous sommes là pour transformer les communications essentielles pour nos clients. Des communications qui sont non seulement complexes, mais également très réglementées. Des communications qui ont le pouvoir d'établir des liens solides avec la clientèle.

Les communications optimales font face à de nombreux défis : nouvelles technologies, changements à la réglementation, enjeux liés aux données, différents objectifs de parties prenantes, tension sur les coûts, changements de préférences des clients et complexité de la mise en œuvre.

Renseignements sur l'étude :

Computershare a fait appel à The Evolved Group pour effectuer une étude sur les attitudes des consommateurs à l'égard des communications essentielles. Les résultats ci-dessus portent spécifiquement sur 400 répondants canadiens qui sont récemment entrés en interaction avec leurs fournisseurs de gestion du patrimoine.

© Groupe Computershare, 2024. Computershare et le logo de Computershare sont des marques déposées de Computershare Limited. Aucune partie du présent document ne peut être reproduite par quelque moyen que ce soit sans le consentement écrit, préalable et exprès de Computershare.

Le contenu de ce document est informatif et ne constitue pas de conseils de quelque nature que ce soit. Le document comprend de l'information basée sur les principaux constats de l'étude menée par Computershare et The Evolved Group, sous réserve de la durée, des qualifications, des hypothèses et restrictions et autres paramètres contenus dans la présente étude. Le groupe Computershare n'accepte aucune responsabilité quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité de toute information contenue dans le présent document. Il est important de consulter un conseiller professionnel indépendant pour obtenir des conseils au sujet de l'information contenue dans ce document avant de vous y fier. Le groupe Computershare se réserve le droit de modifier ce document en tout temps.