

IN A WORLD OF FAST FINANCE, ACP's human touch is winning clients

In a financial world that often prioritizes speed over substance, one company operating in a niche area stands apart because of its more deliberate, thoughtful approach.

Aviso Correspondent Partners (ACP) is a key player in Canada's correspondent and institutional space. Operating behind the scenes, ACP provides critical services to hundreds of financial institutions and thousands of advisors. These services include executing a high volume of transactions and trades, ensuring safe custody for billions in client assets, and handling essential back-office functions, like record-keeping and statement production. Their clients range from portfolio managers and investment dealers to foundations, trusts and non-profits.

Along with its parent company, Aviso, ACP leverages leading-edge technology to ensure the quality, efficiency and reliability of its platforms and services and to provide advisors with next-generation workstations that help them deepen relationships. But when it comes to client service, ACP's approach remains refreshingly traditional.

"ACP's clients deserve and require highly-specialized, personalized and accurate service. That kind of service requires a human touch that can't be automated," says Kevin Vanderheyden, the company's senior executive. With more than 25 years of industry

"We deal with complex issues. You can't handle a trust account with 17 trustees and seven beneficiaries through a chatbot. You need to talk to a specialist who knows what they're doing. We don't put our clients in a queue, they talk to a live person."

- Kevin Vanderheyden

experience, he understands that superior service is a key differentiator.

"We deal with complex issues," he says. "You can't handle a trust account with 17 trustees and seven beneficiaries through a chatbot. You need to talk to a specialist who knows what they're doing. We don't put our clients in a queue, they talk to a live person."

This commitment to an elevated experience is clearly resonating with clients. Based on its most recent client survey, ACP earned an 86 per cent client satisfaction rate, far exceeding the industry benchmark. Winning new business in this sector is a marathon, not a sprint. The complexity of the services and the immense responsibility of managing large asset

pools mean that building trust is a slow, methodical process.

"A company managing \$50 million or \$100 billion isn't going to move its money to us or anyone else unless they see clear benefits," Vanderheyden says. "They will invest in a comprehensive due diligence process because they need absolute trust in our systems, expertise and service. It takes time to convince people to have this level of trust."

Vanderheyden emphasizes that this trust must be earned daily. "We know our clients have options. To gain a greater share of their business, we have to prove our value every single day." This process begins with listening.



Kevin Vanderheyden
senior vice-president, head of
Aviso Correspondent Partners



"We're not looking for a quick sale. We listen to prospective clients to find solutions that meet their specific needs, rather than trying to sell them a pre-packaged product. When we say we're going to do something, we do it. Over time, clients appreciate our expertise and see that we're responsive."

This patient trust-based approach is reflected in ACP's growing relationships with First Nations clients. ACP began engaging with First Nations seven years ago, steadily building trust over time.

"Being a trusted partner for First Nations asset owners is important to us," Vanderheyden says. "Our approach is to listen and earn trust by responding to the unique needs of our clients."

Looking ahead, Vanderheyden is confident about ACP's prospects for growth. The company's asset base has expanded rapidly from less than \$10 billion in 2018 to more than \$115 billion as of May 31, 2026, and he projects it will approach \$150 billion by the end of 2026.

"There is a healthy, growing market for our services," he says. "Because of competitive pressures and the rising costs of keeping up with evolving standards in technology, compliance and data security, more companies see the advantage of outsourcing to a trusted provider like ACP." ■

**To learn
more about
ACP, visit
www.aviso.ca**

Aviso Correspondent Partners is a division of Aviso Financial Inc., which is a wholly-owned subsidiary of Aviso Wealth Inc. ("Aviso"). Aviso is a wholly-owned subsidiary of Aviso Wealth LP, which in turn, is 50 per cent owned by Desjardins Financial Holding Inc. and 50 per cent by a limited partnership owned by the five provincial Credit Union Centrals and The CUMIS Group Limited. Aviso is a registered mark owned by Aviso Wealth Inc. Aviso has total assets under administration and assets under management of more than \$220 billion as of May 31, 2026.

DANS UN SECTEUR FINANCIER EN ÉVOLUTION RAPIDE, **la dimension humaine de PCA constitue un attrait pour la clientèle**

Dans un secteur financier où la rapidité passe souvent avant la substance, une société exerçant ses activités dans un créneau moins connu se distingue en adoptant une approche plus réfléchie.

Partenaires des correspondants Aviso (PCA) est un acteur clé dans le secteur des services des correspondants et institutionnels au Canada. PCA, qui travaille en coulisses, offre des services essentiels à des centaines d'institutions financières et à des milliers de

conseillères et conseillers. Ces services comprennent la réalisation d'un volume élevé de transactions et l'exécution d'opérations sur titres, la garde sécuritaire de milliards de dollars d'actifs des clients et le traitement de fonctions administratives essentielles comme la tenue de dossiers et la production de relevés. Sa clientèle comprend aussi bien des gestionnaires de portefeuille que des courtiers en placement, des fondations, des fiducies et des organismes sans but lucratif.

De concert avec sa société mère, Aviso, PCA tire parti d'une technologie de

pointe pour assurer la qualité, l'efficacité et la fiabilité de ses plateformes et de ses services, et pour offrir aux conseillères et conseillers un poste de travail de nouvelle génération qui les aide à approfondir leurs relations. Toutefois, en ce qui a trait au service à la clientèle, l'approche de PCA se veut à la fois rafraîchissante et traditionnelle.

« La clientèle de PCA mérite et exige un service très spécialisé, personnalisé et exact. Ce type de service nécessite une touche humaine qui ne peut être automatisée », affirme Kevin Vanderheyden, haut dirigeant de



la société. Fort de plus de 25 ans d'expérience dans le secteur, M. Vanderheyden comprend qu'un service de qualité supérieure est un facteur de différenciation clé.

« Nous faisons face à des enjeux complexes, explique-t-il. On ne peut pas gérer un compte en fiducie comptant 17 fiduciaires et 7 bénéficiaires au moyen d'un agent conversationnel. Il est important de parler à une ou un spécialiste qui sait ce qu'elle ou il fait. Nous ne mettons pas notre clientèle dans une file d'attente; elle parle à une vraie personne. »

Cet engagement à l'égard d'un service personnalisé et d'une expérience client rehaussée résonne fortement auprès de la clientèle. Selon le plus récent sondage réalisé auprès de sa clientèle, PCA a obtenu un taux de satisfaction de 86 %, ce qui dépasse de loin la référence du secteur.

Dans ce secteur, l'obtention de nouveaux mandats est un marathon, et non un sprint. Compte tenu de la complexité des services et de l'immense responsabilité liée à la gestion d'importants actifs, l'établissement d'un lien de confiance est un processus lent et méthodique.

« Une société qui gère 50 millions de dollars ou 100 milliards de dollars ne nous transférera cet argent ni à nous ni à qui que ce soit d'autre à moins d'y voir des avantages évidents, souligne M. Vanderheyden. Elle investira dans un important processus de diligence raisonnable, car elle a besoin d'une confiance absolue à l'égard de nos systèmes, de notre expertise et de notre service. Il faut du temps pour convaincre les gens d'avoir ce niveau de confiance. »

M. Vanderheyden souligne que cette confiance doit être méritée quotidiennement. « Nous savons que différents choix s'offrent à notre clientèle. Pour qu'elle nous confie une plus grande part de ses affaires, nous devons prouver notre valeur chaque jour. » Ce processus commence par l'écoute.

« Nous ne sommes pas à la recherche d'une vente rapide. Nous sommes à l'écoute des clientes et clients potentiels afin de trouver des solutions qui répondent à leurs besoins particuliers, plutôt que d'essayer de leur vendre un produit fixé à l'avance. Lorsque nous nous engageons à faire quelque chose, nous le faisons. Au fil du temps, la clientèle apprécie notre expertise et voit que nous sommes réactifs. »

Cette approche patiente axée sur la confiance se reflète dans les relations croissantes de PCA avec la clientèle des Premières Nations. PCA a commencé à collaborer avec les Premières Nations il y a sept ans, tissant graduellement des liens de confiance avec elles au fil du temps.

« Être un partenaire de confiance pour les propriétaires d'actifs des Premières Nations est important pour nous, affirme M. Vanderheyden. Notre approche consiste à écouter nos clientes et clients et à gagner leur confiance en répondant à leurs besoins particuliers. »

Pour l'avenir, M. Vanderheyden a la conviction que PCA poursuivra

sa croissance. Son actif est passé rapidement de moins de 10 milliards de dollars en 2018 à plus de 115 milliards de dollars au 31 mai 2026, et il prévoit que cet actif approchera les 150 milliards de dollars d'ici la fin de 2026.

« Le marché pour nos services est sain et en croissance, dit-il. En raison des pressions concurrentielles et des coûts croissants liés au suivi de l'évolution des normes en matière de technologie, de conformité et de sécurité des données, de plus en plus de sociétés voient l'avantage de l'externalisation à un fournisseur de confiance comme PCA. » ■



Kevin Vanderheyden
Vice-président principal, chef de
Partenaires des correspondants Aviso



Partenaires des correspondants Aviso est une division de Financière Aviso inc., qui est une filiale en propriété exclusive de Patrimoine Aviso inc. (« Aviso »). Aviso est une filiale en propriété exclusive de Patrimoine Aviso S.E.C., détenue à 50 % par Desjardins Holding financier inc. et à 50 % par une société en commandite qui appartient aux cinq centrales de caisses de crédit provinciales et au Groupe CUMIS limitée. Aviso est une marque déposée appartenant à Patrimoine Aviso inc. Aviso a un actif total sous administration et sous gestion de plus de 220 milliards de dollars au 31 mai 2026.