

Corporation Canaccord Genuity (« **CCG** » ou « **nous** ») est le principal courtier en valeurs mobilières indépendant du Canada offrant une vaste gamme de produits et de solutions de placement. Comme chef de reconnu en gestion de patrimoine, nous sommes inspirés par un engagement continu afin de vous aider à atteindre vos objectifs financiers. Nous nous engageons à fournir des conseils de placement judicieux et impartiaux provenant des conseillers en placement ayant la liberté de recommander les produits et les solutions de placement les plus appropriés qui soient. Ainsi, nous nous engageons à vous aider à atteindre vos objectifs financiers indépendamment des conditions des marchés ou des changements dans votre situation personnelle.

Nous nous engageons à donner la priorité à nos clients.

La première étape importante dans la réalisation de nos engagements est de vous proposer une description facile à comprendre de :

- Nos produits et services;
- La nature de votre ou vos comptes chez nous et la manière dont ils fonctionnent; et,
- Nos responsabilités envers vous.

Le présent document sur la relation vous sera fourni au moment où vous ouvrez un compte chez nous ou avant que nous commencions à vous fournir des conseils en investissements ou des services de négociation. Nous fournirons des mises à jour périodiques de cette divulgation de relation chaque fois qu'il y aura un changement important dans les informations contenues dans ce document.

## 1. Qui sommes-nous

Canaccord Genuity Gestion de patrimoine est une division de Corporation Canaccord Genuity, courtier en valeurs mobilières régi par l'Organisme canadien de réglementation des investissements (« OCRI ») et membre du Fonds canadien de protection des investisseurs (« FCPI ») et de la Bourse de Toronto (« TSX »).

Corporation Canaccord Genuity est une filiale en propriété exclusive de Groupe Canaccord Genuity Inc., société publique inscrite aux Bourses de Toronto et de Londres dont le siège mondial est situé à Vancouver, au Canada.

## 2. Notre offre de produits de placement

Canaccord Genuity Gestion de patrimoine est un courtier en valeurs mobilières à services intégrés qui propose divers produits de placement.

Voici une liste générale des produits qu'offre notre firme :

- Actions ordinaires et privilégiées
- Titres garantis par l'État
- Fiducies de revenu
- Obligations de sociétés
- Actions accréditives
- Débentures
- Émissions nouvelles et secondaires
- Obligations à coupons détachés
- Options, droits et droits de souscription
- Certificats de placement garanti
- Fonds communs de placement
- Billets à capital protégé
- Fonds négociés en Bourse
- Instruments en espèces

Votre conseiller peut vous expliquer les caractéristiques de ces produits, y compris leur structure, comment ils sont négociés et sur quels marchés; leurs profils de risque et de rendement, et s'ils vous conviennent.

# La divulgation de la relation client-conseiller

En règle générale, la plupart des produits de placement qui vous sont recommandés ou achetés dans votre compte géré peuvent facilement être liquidés ou revendus. Cependant, certains titres peuvent comporter des restrictions à votre capacité de les liquider ou de les revendre.

## 3. Notre offre de relations de compte

Canaccord Genuity Gestion de patrimoine offre deux types de relation de compte, à savoir : compte avec conseils et compte géré.

## 4. Relation de compte avec conseils

Dans une relation avec conseils, vous êtes responsable des décisions d'investissement finales prises pour votre compte. Pour prendre ces décisions, vous pouvez vous fier aux conseils de votre conseiller en placement, car ce dernier est responsable des conseils qu'il vous donne.

En fournissant ces conseils, votre conseiller en placement est chargé de vous fournir des conseils en placement impartiaux qui répondent au degré de prudence, à la compétence et à la diligence d'un conseiller en placement de nature et d'objectifs similaires.

Les relations de compte -conseil sont offertes à la fois sur la base de commissions ou à frais fixes.

## 5. Relation de compte géré

Dans une relation de compte géré, les décisions d'investissement finales relèvent de la responsabilité d'un gestionnaire de portefeuille. Pour prendre ces décisions, le gestionnaire de portefeuille s'appuiera sur un mandat d'investissement spécifique que vous aurez choisi et/ou un profil d'investisseur personnalisé que vous avez complété. On ne vous demandera pas de prendre des décisions d'investissement spécifiques pendant toute la durée de cette relation.

Nous offrons deux types de relation de compte géré :

### a) Programme de gestion des placements des particuliers (PGPP)

Ce sont des comptes gérés où votre conseiller en placement a obtenu l'attribution de gestionnaire de portefeuille dans lesquels il prend des décisions de placement discrétionnaires selon votre profil d'investisseur unique.

### b) Programme de conseils en placement (PCP)

Ce sont des comptes gérés où les décisions de placement sont prises par un gestionnaire de portefeuille tiers sur la base d'un mandat de placement spécifique choisi par vous. Votre conseiller peut vous aider à choisir le mandat et le(s) gestionnaire(s) de portefeuille qui vous conviennent le mieux. Les noms, le profil et les historiques de performance des gestionnaires de portefeuille disponibles vous seront fournis avant l'ouverture de votre compte.

Pendant toute la durée de la relation de compte géré, votre conseiller en placement est chargé de s'assurer que vous recevez des conseils d'investissement impartiaux, et que le mandat que vous avez choisi continue de vous convenir.

Pour en savoir plus au sujet des programmes PGPP et PCP, consultez notre site Web à [canaccordgenuity.com](http://canaccordgenuity.com) ou contactez votre conseiller.

## 6. Notre offre de types de comptes

Canaccord Genuity Gestion de patrimoine propose divers types de compte dans le cadre de la relation de compte- conseils et de compte géré, incluant :

- Comptes au comptant
- Comptes sur marge (longue ou courte)
- Régimes enregistrés épargne retraite (REER, FERR)
- Comptes à frais fixes
- Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE)
- Comptes d'épargne libres d'impôt (CELI)
- Comptes d'épargne libres d'impôt pour l'achat d'une première propriété autogéré (CELIAPP)

Le type de compte que vous avez ouvert chez nous et la nature de la relation liée à ce compte vous ont été communiqués sur la page sommaire intitulée *Liste des comptes* remise par votre conseiller à l'ouverture du compte.

# La divulgation de la relation client-conseiller

## 7. Notre offre concernant d'autres services

Notre société affiliée, Services de planification financière et successorale Canaccord Genuity Ltée. (« SPFSCGL »), offre les services d'assurance et de planification financière et successorale. Collaborant avec vous et votre conseiller, SPFSCGL propose des plans financiers personnalisés et complets selon votre profil d'investisseur unique. Les plans financiers sont élaborés en mettant l'accent sur des stratégies de réduction au minimum de l'impôt, la préservation du capital de retraite, les régimes de pension individuels, les solutions philanthropiques et la distribution efficiente des actifs successoraux.

Canaccord Genuity Gestion de patrimoine offre d'autres services et produits au fur et à mesure de leur développement. Des informations sur les nouvelles offres sont disponibles en consultant notre site Web à [cgf.com](http://cgf.com), en discutant avec votre conseiller en placement, en lisant les informations incluses dans votre relevé de compte ou dans d'autres communications directes que nous vous envoyons.

Programme de prêt de titres entièrement payé – Sous réserve de certaines conditions d'admissibilité et de convenance, vous pouvez choisir de participer au programme de prêt de titres entièrement payé (« PPP ») de Corporation Canaccord Genuity. Le programme de PPP de CCG offre aux clients éligibles la possibilité de gagner des **revenus de commissions** en prêtant leurs positions en titres entièrement payées à CCG en tant que principal. CCG prêtera ensuite les mêmes titres en tant que principal, à des contreparties externes ou à d'autres clients de CCG. Pour plus d'informations sur le programme de PEP, veuillez vous renseigner auprès de votre conseiller en placement.

## 8. Le fonctionnement de vos comptes

L'atteinte de vos objectifs financiers est très importante à la fois pour Canaccord Genuity Gestion de patrimoine et votre conseiller. Il est donc essentiel pour vous de comprendre les divers rôles et les responsabilités que vous, votre conseiller en placement et Canaccord Genuity Gestion de patrimoine avez à l'égard du fonctionnement de vos comptes.

### 8.1. Vos responsabilités

Canaccord Genuity Gestion de patrimoine et votre conseiller sont tenus par la loi de s'assurer que les placements dans vos comptes sont convenables. Pour évaluer la convenance, nous nous appuyons sur des informations précises « la connaissance du client » que vous nous avez fournies à l'ouverture de compte. Ces renseignements incluent vos objectifs de placement, votre niveau de tolérance au risque, votre horizon et votre expérience de placement. Ils comprennent aussi des renseignements personnels comme votre âge, votre occupation, les éléments situationnels pertinents, le revenu annuel et la valeur nette.

Les renseignements sur la connaissance du client que vous nous fournissez doivent être exactes afin de nous assurer que les investissements dans vos comptes sont convenables. Ainsi, vous devez nous fournir des renseignements complets et à jour concernant votre situation de vie et votre situation financière, et vous devez nous informer immédiatement s'il y a un changement dans vos objectifs de placement, votre horizon temporel, votre profil de risque ou tout autre changement important qui pourrait raisonnablement entraîner une modification des types de placements qui vous conviennent.

Vous devez également, vous assurer que les renseignements sur la connaissance du client que vous avez fournis sont notés avec précision dans vos documents d'ouverture de compte et dans toute autre documentation de mise à jour ultérieure. Vous recevrez une copie des renseignements sur la connaissance du client qui vous concernent. Veuillez examiner le document contenant les renseignements sur la connaissance du client et nous informer promptement de toute inexactitude ou modification à ces informations.

Vous êtes responsable d'examiner attentivement et rapidement toutes les communications que vous recevez de Canaccord Genuity Gestion de patrimoine, incluant les confirmations d'opérations et des relevés de compte, et d'informer rapidement votre conseiller en placement de toute inexactitude ou erreur.

Vous êtes responsable de participer activement à la relation du compte que vous avez choisie, de poser des questions et de demander des informations à votre conseiller en placement sur les transactions effectuées dans votre compte et sur les avoirs et les performances de votre compte. Vous devez communiquer immédiatement avec Canaccord Genuity Gestion de patrimoine si vous n'êtes pas satisfait de la gestion des affaires dans vos comptes.

Vous êtes responsable de passer en revue tous les documents d'information sur les produits, incluant les prospectus et les notices d'offre qui vous seront fournis dans le cadre des investissements effectués dans vos comptes. Ce faisant, vous êtes responsable de comprendre les risques potentiels de certains avoirs et, le cas échéant, vous devez rechercher des conseils d'ordre juridique et fiscal auprès de professionnels qualifiés.

Vous êtes responsable du paiement de tous les frais administratifs, frais de service, de commissions et frais de transaction pour l'exploitation de votre compte. Votre obligation de payer ces frais vous est divulguée dans la convention de compte client. La

# La divulgation de la relation client-conseiller

convention de compte client précise également les circonstances dans laquelle Canaccord Genuity Gestion de patrimoine peut vendre une partie de vos avoirs afin de réduire ou d'éliminer la dette de votre compte si vous n'êtes pas en mesure de payer ces frais par d'autres moyens.

## 8.2. Les responsabilités de votre conseiller

Lorsque nous vous faisons une recommandation ou prenons des décisions d'investissement pour vous, nous accordons la priorité à vos intérêts et veillons à ce que toute mesure d'investissement prise ou recommandation qui vous soit faite soit dans votre meilleur intérêt.

### a) Relation de compte-conseils

Dans une relation de compte -conseils, votre conseiller en placement est chargé de s'assurer que les conseils en investissement qui vous sont fournis sont impartiaux et cohérents avec les informations fournies dans le cadre de la connaissance du client. Les conseillers sont également chargés de procéder à une évaluation de la convenance si :

- Une opération est proposée par vous;
- Une opération vous est recommandée;
- Les titres sont reçus ou sortis de votre compte par le biais de dépôts, de retraits ou de transferts;
- Nous avons connaissance d'un changement significatif dans un titre détenu dans votre compte pouvant faire en sorte que votre compte ne réponde plus aux exigences de convenance;
- Un changement au niveau de votre conseiller en placement de Canaccord Genuity Gestion de patrimoine; et,
- Un changement est apporté aux renseignements sur la connaissance du client.

Votre conseiller n'est pas tenu de procéder à une évaluation de la convenance s'il se produit des événements importants sur les marchés. Cependant, il peut réexaminer vos comptes si un tel événement provoque une détérioration considérable de votre situation financière ou si vous demandez une révision.

L'évaluation de la convenance effectuée par votre conseiller consiste à faire correspondre vos informations existantes de la connaissance du client aux caractéristiques de risque ou de rendement d'un titre spécifique dans le contexte des avoirs actuels de votre compte. Les renseignements sur la connaissance du client incluent votre situation personnelle, votre situation financière, votre profil de risque, votre horizon temporel, vos connaissances en matière d'investissement ainsi que toutes les circonstances de la vie pertinentes.

Si l'évaluation de la convenance révèle une incohérence importante entre les renseignements sur la connaissance du client et les avoirs dans votre compte, soit les avoirs seront considérés comme non convenables ou les renseignements sur la connaissance du client devront être actualisés.

Si les renseignements sur la connaissance du client sont inexacts, votre conseiller communiquera avec vous afin d'effectuer les mises à jour nécessaires. Vous devez répondre rapidement à la demande de mise à jour de vos renseignements provenant de votre conseiller, ou votre compte pourrait être restreint de négociation.

Si l'investissement n'est pas convenable, votre conseiller en discutera avec vous et peut recommander de ne pas procéder à l'achat, ou de vente de l'investissement non convenable (s'il est déjà dans votre compte) ou de rééquilibrer les avoirs dans votre compte pour s'assurer de la convenance générale du compte. Si vous souhaitez tout de même procéder à l'investissement jugé inapproprié par votre conseiller, votre conseiller et Canaccord Genuity Gestion de patrimoine peuvent (au cas par cas) refuser la transaction.

L'évaluation de la convenance effectuée par votre conseiller sera strictement au niveau du compte distinct, et non pour plusieurs comptes dont vous êtes titulaire chez nous.

Votre conseiller en placement vous fera des recommandations pour les investissements appropriés qui vous conviennent, et vous êtes responsable prendre toutes les décisions d'investissements dans votre compte avec conseils.

Lorsque vous prenez des décisions d'investissement, il est important que vous preniez en compte les risques associés à l'investissement. Les types courants de risques d'investissement peuvent inclure, sans s'y limiter :

- **Le risque de crédit** : l'émetteur d'un titre à revenu fixe peut ne pas être en mesure de verser l'intérêt ou de rembourser le placement initial.
- **Le risque de concentration** : une concentration élevée d'actifs placés dans un seul émetteur ou dans un petit nombre d'émetteurs peut réduire la diversification et la liquidité d'un portefeuille en plus d'en augmenter la volatilité.

# La divulgation de la relation client-conseiller

- **Le risque lié aux titres de participation** : les titres de participation sont touchés par les fluctuations des marchés, et la fluctuation des titres de participation de certaines sociétés ou de sociétés d'un secteur d'activité en particulier pourrait ne pas suivre celle des marchés boursiers en général en raison de changements dans les perspectives de ces sociétés ou de ce secteur en particulier.
- **Le risque de liquidité** : certains titres peuvent être illiquides en raison de restrictions d'ordre juridique, de la nature du placement en soi, des conditions de règlement, du manque d'acheteurs ou pour d'autres raisons. En général, le cours des placements moins liquides varie de façon plus importante et peut donc occasionner des pertes ou des coûts supplémentaires pour un investisseur.
- **Le risque de change** : La fluctuation des taux de change ou l'implantation d'un contrôle des changes aura une incidence sur la valeur des titres libellés dans une monnaie étrangère.
- **Le risque de taux d'intérêt** : la fluctuation du niveau général des taux d'intérêt a une incidence sur la valeur d'un portefeuille qui investit dans des obligations, des prêts hypothécaires et d'autres titres qui génèrent des revenus.
- **Le risque lié aux investissements étrangers** : les placements dans des titres étrangers peuvent comporter des risques supplémentaires découlant de normes de déclaration et d'exigences réglementaires différentes, de la quantité et de la fiabilité des renseignements accessibles au public, ainsi que du volume et de la liquidité de certains marchés des valeurs mobilières.

## b) Relation de compte géré

Dans une relation de compte géré votre conseiller en placement est chargé de s'assurer que le mandat d'investissement que vous sélectionnez est adapté en fonction des informations incluses sur la connaissance du client que vous fournissez. L'évaluation de la convenance effectuée par votre conseiller en placement se fera strictement au niveau du compte individuel et ne sera pas effectuée sur plusieurs comptes que vous détenez chez nous. Les comptes gérés sont soumis à des évaluations de la convenance continues, et ce, pendant toute la durée de la relation de compte géré.

## 8.3. Responsabilités de Canaccord Genuity Gestion de patrimoine

Nous sommes responsables de l'évaluation la convenance et pertinence des investissements dans vos comptes, et de la supervision de votre conseiller. Nous sommes également responsables des éléments suivants :

### a) Documentation du compte

Nous avons la responsabilité de vous fournir le document d'information sur les relations de Canaccord Genuity Gestion de patrimoine : Document de divulgation des conflits d'intérêts, Document de politique de confidentialité, ainsi que la document général de déclaration de divulgation. Tous ces documents vous sont fournis à l'ouverture de compte.

La document de déclaration de divulgation contient des renseignements importants sur les sujets suivants :

- Les noms des émetteurs reliés et associés de Canaccord Genuity Gestion de patrimoine, et notre politique de gestion des conflits d'intérêts liée à ces émetteurs;
- Notre politique d'équité dans l'allocation des investissements au sein des comptes gérés; et,
- Les risques d'emprunter de l'argent pour investir.

Nous vous remettons également les importantes brochures de l'industrie au moment de l'ouverture de compte:

- La brochure du Fonds canadien de protection des investisseurs;
- De l'OCRI, Dépôt d'une plainte;
- De l'OCRI, Comment l'OCRI protège les investisseurs ; et,
- De l'OCRI, Obligations à coupons détachés et ensembles obligations à coupons détachés, Document d'information.

Dans le cas des comptes avec conseils exclusivement, nous sommes tenus de vous fournir des aperçus du fonds, les prospectus, les notices d'offre des fonds et d'autres documents d'information sur les produits lorsque la loi l'exige.

Le fonctionnement de votre compte est régi par des accords légaux selon le type de compte que vous avez ouvert. Tous les comptes sont régis par la Convention de compte client. De plus, les comptes sur marge sont régis par la Convention de compte sur marge, les comptes à frais fixes par l'Entente sur les comptes à frais fixes, les comptes gérés par la Convention de compte géré, les comptes à options par la Convention de négociations des dérivés pour les comptes approuvés pour les options, et les comptes de fonds distincts par la Convention de compte de couverture.

# La divulgation de la relation client-conseiller

Toutes les conventions applicables vous sont fournies à l'ouverture du compte.

Nous sommes également tenus de vous remettre des documents de compte supplémentaires, notamment, mais sans s'y limiter, les suivants :

- Formulaire de renseignements sur le compte/Formulaire de demande de nouveau client
- Formulaire de mise à jour des informations de compte/mise à jour KYC
- Formulaire de demande de REER/FERR/immobilisés
- Formulaires de demande de REEE/CELI/CELIAPP
- Profil de compte supplémentaire
- Reconnaissance de non-sollicitation
- Résolution d'entreprise
- Addendas provinciaux/fédéraux applicables
- Convention de compte de prête-nom (pour les comptes de fiducie informels)
- Formulaires W-8/W-9 (États-Unis)
- Formulaires de l'ARC
- Compte d'options - Demande d'ouverture de convention
- Déclaration aux fins de la convention fiscale
- Déclaration de reconnaissance des risques liés aux dérivés pour les vendeurs d'options découverts
- Déclaration de divulgation des risques liés aux dérivés pour les contrats à terme et les options

Les documents que vous recevez dépendent du type et de la relation de compte que vous avez choisis, de l'information que nous vous divulguons sur le sommaire de la Liste des comptes que vous remet votre conseiller à l'ouverture de compte.

## **b) Confirmation de transaction**

Nous sommes responsables de vous envoyer une confirmation de transaction pour chaque transaction votre compte-conseils. Les confirmations de transaction vous sont envoyées le premier jour ouvrable après que la transaction est exécutée ou compensée sur votre compte ou dès que possible par la suite. Si votre conseiller n'a pas de nouvelles de vous dans les 15 jours suivant la date de règlement indiquée sur la confirmation de transaction, Canaccord Genuity Gestion de patrimoine considèrera que l'information de confirmation de transaction est exacte, complète et autorisée par vous.

Vous ne recevrez pas de confirmation de transaction pour des opérations exécutées dans votre compte si vous avez choisi une relation de compte géré avec nous.

## **c) Relevés de compte**

Nous avons la responsabilité de vous envoyer un relevé de compte trimestriellement pour chacun de vos comptes, et mensuellement si vous effectuez régulièrement des opérations dans vos comptes. Les relevés de compte comprennent, au minimum, des détails sur toutes les transactions sur des titres (le nom du titre, le prix et la quantité auxquels il a été négocié); les soldes de trésorerie d'ouverture et de clôture; le coût et la valeur marchande de vos avoirs à la fin de la période du relevé. Si votre conseiller n'a pas de nouvelles de vous dans les 30 jours suivant de la date du relevé, Canaccord Genuity Gestion de patrimoine considèrera que le contenu du relevé est exact, complet et approuvé par vous.

## **d) Rapports de rendement**

Il nous incombe de vous envoyer un rapport annuel de votre compte pour l'année civile précédente. Ce rapport contient deux sections : 1) Rendement; et 2) Frais et versements. La section « Rendement », qui comprend des renseignements sur le rendement annuel total en pourcentage, vous donne un portrait plus précis du rendement de vos placements au cours de la dernière année. La section « Frais et versements » résumera les frais que vous avez payés à partir de votre compte au cours de la même période, ainsi que les versements effectués à des tierces parties.

## **e) Les points de référence du rendement des placements**

Lorsqu'ils sont correctement sélectionnés, les indices de référence sont un moyen efficace d'évaluer le rendement relatif de votre stratégie d'investissement, et ils représentent un excellent point de départ pour évaluer le succès global de vos choix d'investissement. De plus, ils peuvent vous aider à avoir des attentes réalistes quant aux rendements éventuels

## La divulgation de la relation client-conseiller

générés par votre portefeuille à long terme. Par exemple, un rendement annuel de 5 % dans un portefeuille diversifié de participations en capital peut sembler faible; cependant, si l'indice de référence du rendement du portefeuille est de 3 % durant la même période de détention, de fait le portefeuille de participations en capital aura été surclassé.

Beaucoup d'investisseurs optent pour un indice de marché large en guise d'indice de référence du rendement des investissements. Par exemple, le S&P 500 est un indice des 500 compagnies-chefs de file dans le segment de marché des actions états-uniennes, et il constituerait un bon point de référence pour le client qui a investi des actions à forte capitalisation des États-Unis. De même, le FTSE TMX Canada Bond Universe Index serait un point de référence approprié pour un portefeuille composé d'obligations canadiennes, puisque cet indice suit le rendement des placements dans la catégorie revenu fixe sur le marché canadien. Dans le cas d'un portefeuille composé de titres provenant de plusieurs catégories différentes d'actifs, le bon indice de référence pourrait être une combinaison d'indices pondérés selon la combinaison des actifs du portefeuille.

En raison du grand nombre d'indice de référence parmi lesquels choisir, et parce que les stratégies de placement varient d'un client à un autre, les comparaisons entre les indices de référence ne sont pas fournies dans le cadre de nos relevés de compte standards. Veuillez vous adresser à votre conseiller pour discuter des indices de référence qui pourraient vous convenir.

### **f) Conflits d'intérêts**

Un conflit d'intérêts est toute situation où i) les intérêts de notre client (vous ou votre) pourraient être incompatibles avec nos intérêts, y compris ceux de nos conseillers en placement; ii) vous pourriez avoir l'impression que nous sommes influencés pour faire passer nos intérêts avant les vôtres; iii) les avantages monétaires et non monétaires dont nous disposons, ou les préjudices potentiels auxquels votre conseiller en placement pourrait être exposé pourraient avoir une incidence sur la confiance que vous nous témoignez. Nous avons l'obligation réglementaire de repérer et de régler tous les conflits d'intérêts existants et potentiels d'une manière juste, équitable et transparente, dans l'intérêt de nos clients.

À cette fin, nous vous invitons fortement à prendre connaissance du document La divulgation des conflits d'intérêts qui vous est fourni à l'ouverture de compte. Il met en évidence les conflits d'intérêts les plus courants auxquels font face votre conseiller ou Canaccord Genuity Gestion de patrimoine dans la prestation de nos produits et services à votre intention, et il vous aidera à comprendre comment ces conflits seront gérés. Tous les conflits d'intérêts importants existants et les conflits d'intérêts importants raisonnablement prévisibles, qui ne sont pas évités, seront traités dans le meilleur intérêt du client et seront divulgués, si nécessaire, au client en temps opportun, après identification du conflit. Tout conflit d'intérêts qui n'a pas déjà été divulgué dans ce document ou qui naît dans le cadre de votre relation avec votre conseiller ou Canaccord Genuity Gestion de patrimoine vous sera communiqué au fur et à mesure.

### **g) Personne de confiance et blocage temporaire**

Lorsque vous ouvrez un compte chez nous, nous vous demanderons le nom et les coordonnées d'une personne de confiance et votre consentement à contacter cette personne dans certaines circonstances. Une personne de confiance est une personne que vous avez désignée et à laquelle votre conseiller en placement peut contacter en cas de préoccupations liées à l'exploitation financière, ou si nous avons des doutes sur vos facultés mentales en ce qui concerne votre capacité à prendre des décisions financières. L'exploitation financière désigne généralement le fait, pour une personne, d'utiliser ou de contrôler tout actif financier d'une personne physique, ou de la priver de son utilisation ou de son contrôle, en exerçant une influence indue, en se livrant à une conduite illégale ou en commettant tout autre acte fautif. Nous pouvons également communiquer avec votre personne de confiance pour confirmer vos coordonnées actuelles si nous n'arrivons pas à vous joindre après plusieurs tentatives, ou afin de confirmer le nom et les coordonnées d'un tuteur légal, s'il y a lieu. Vous pouvez remplacer ou révoquer votre personne de confiance à tout moment. Si nous estimons raisonnablement que vous êtes dans une situation de vulnérabilité et que vous êtes victime d'exploitation financière ou que vos facultés mentales sont diminuées, ce qui peut avoir une incidence sur votre capacité à prendre des décisions financières concernant votre ou vos comptes chez nous, nous pouvons imposer un blocage temporaire sur une opération donnée. Une situation de vulnérabilité concerne une limitation liée au vieillissement, à une maladie, à une déficience ou à une incapacité vous mettant à risque d'exploitation financière. Si nous imposons un blocage temporaire sur une opération donnée, nous vous en aviserons, par écrit ou verbalement, en précisant les motifs de ce blocage, puis nous vous aviserons au moins tous les 30 jours jusqu'à ce que le blocage temporaire soit levé. Nous pouvons également communiquer avec votre personne de confiance concernant un blocage temporaire.



# La divulgation de la relation client-conseiller

## h) Traitement des plaintes

CCG fournit un résumé écrit de nos procédures de traitement des plaintes aux nouveaux clients lors de l'ouverture du compte. Les règlements de l'OCRI régissent les processus par lesquels CCG examine les plaintes des clients et y répond.

Nous sommes responsables de répondre à vos commentaires de manière efficace et efficiente, et de résoudre toute plainte que vous pourriez avoir concernant vos comptes CCG et/ou votre conseiller en placement. Dans la plupart des cas, une plainte peut être résolue par votre conseiller en placement ou son directeur de succursale. Toutefois, si vous estimez que votre plainte ne peut pas être résolue par votre conseiller en placement ou son directeur de succursale, contactez notre responsable désigné des plaintes (« RDP ») à :

Corporation Canaccord Genuity  
a/s du responsable désigné des plaintes.  
1133, rue Melville, Bureau 1200  
Vancouver, C.B. Canada V6E 4E5  
Ou par téléphone au : 604-643-7300

L'RDP se charge d'accuser réception de votre plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception. L'accusé de réception comprendra les coordonnées de la personne qui traite votre plainte, un résumé de nos procédures de traitement des plaintes, le délai dans lequel vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse substantielle à votre plainte et les étapes d'escalade à votre disposition si vous restez insatisfait de nos conclusions lors de l'examen des plaintes. La lettre sera également accompagnée d'une copie de la brochure « Dépôt d'une plainte » de l'OCRI.

Une fois notre examen terminé, la lettre de réponse substantielle que nous vous enverrons comprendra un résumé de votre plainte, les résultats de notre enquête et une explication de notre décision. Nous fournirons une décision finale concernant une plainte dans les 90 jours, ou une réponse provisoire avec une explication du retard et du nouveau délai de réponse prévu.

Notre réponse finale concernant toute plainte comprendra des informations sur les options disponibles pour faire remonter votre plainte si vous n'êtes pas satisfait de notre décision, ce qui inclut le contact avec le service gratuit de résolution des litiges de l'OCRI.

Pour les résidents du Québec, vous pouvez demander que votre dossier de plainte soit transféré à l'Autorité des marchés financiers (l'« AMF ») suite à la réception de notre décision finale ou à l'expiration du délai de 90 jours. Toutefois, cette demande doit être introduite au plus tard un an après la date à laquelle vous avez obtenu notre réponse définitive. L'AMF propose des services de médiation gratuits, impartiaux, rapides et volontaires, qui peuvent être utilisés pour tenter de résoudre des litiges relevant de sa compétence.

Vous pouvez également soumettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (l'« OSBI ») si vous n'avez pas reçu d'avis de décision écrit après 90 jours suivant la date à laquelle vous avez soumis votre plainte. De plus, si vous n'êtes pas satisfait du résultat de l'examen de la plainte par CCG, vous pouvez faire part de vos préoccupations directement à l'OSBI dans les 180 jours suivant la date de la lettre de réponse de CCG. Les services de l'OSBI sont gratuits.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la brochure de l'OCRI « Dépôt d'une plainte », dont une copie est fournie au moment de l'ouverture du compte ou contacter notre bureau de Corporation Canaccord Genuity 1133, rue Melville, Bureau 1200 Vancouver, C.B. V6E 4E5 à l'attention de : Conformité, responsable désigné des plaintes.

Une description plus détaillée des politiques et procédures de CCG concernant les procédures de traitement des plaintes est incluse ci-dessous.

Une « plainte » est réputée, elle doit inclure un prétendu grief impliquant CCG ou un employé. Des exemples de plaintes peuvent inclure :

- Toute déclaration écrite, y compris par courrier électronique ou par fax, d'un client ou de toute personne agissant au nom d'un client;
- Toute déclaration écrite ou verbale de toute personne alléguant : vol, fraude, détournement de fonds ou de titres, contrefaçon, blanchiment d'argent, manipulation de marché, délit d'initié, fausse déclaration ou opération non autorisée; ou
- Toute autre plainte verbale d'un client qui méritera le même traitement qu'une plainte écrite.
- Si la plainte (écrite ou verbale) est jugée « liée au service », elle peut être traitée directement par le superviseur ou le



# La divulgation de la relation client-conseiller

gestionnaire concerné de CCG. Toutes les plaintes liées aux valeurs mobilières sont traitées par l’RDP ou par un personnel qualifié en matière de conformité.

- Dès réception d'une déclaration verbale, si la plainte est jugée « liée à la réglementation », CCG demandera au client ou à la personne (ou à la personne agissant légalement au nom du client ou de la personne) de fournir les détails de la plainte à CCG dans en écrivant. La demande de plainte écrite de CCG peut être faite verbalement ou par écrit.
- Dès réception d'une plainte écrite ou verbale, le service de conformité de CCG enregistrera immédiatement la plainte dans le journal interne des plaintes de conformité et enverra l'accusé de réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- Le service de conformité contactera les personnes impliquées dans la plainte et, le cas échéant et/ou possible, demandera leurs informations et documents relatifs à l'affaire. Lorsque la plainte implique des allégations de faute grave ou constitue une action en justice, le service de conformité de CCG veillera à ce que la haute direction soit au courant de la plainte.
- Le service de conformité de CCG commencera son enquête sur les allégations soulevées dans la plainte et communiquera les conclusions/résultats dans les 90 jours suivant la réception de la plainte écrite. En ce qui concerne l'enquête, le service de conformité de CCG rassemblera les faits, les informations et la documentation afin d'analyser et d'examiner correctement la plainte.
- Une fois l'enquête terminée, la lettre de réponse sera préparée. Selon la nature de la plainte, la réponse sera examinée par l’RDP et/ou le conseiller juridique de CCG si cela est jugé nécessaire.

Les réclamations « liées au service » sont les réclamations qui sont fondées sur des problèmes de service client et qui ne font pas l'objet :

- Toute législation ou loi concernant les valeurs mobilières ou les contrats d'échange de toute juridiction, au Canada ou à l'extérieur du Canada;
- Les statuts, règles, règlements, décisions ou politiques de tout organisme de réglementation ou d'autoréglementation des valeurs mobilières ou des services financiers dans toute juridiction.

Les plaintes « liées à la réglementation » sont les plaintes concernant :

- Toute question relative aux valeurs mobilières ou aux contrats de change;
- Toute question relative à la gestion des comptes clients ou aux relations avec les clients;
- Toute question faisant l'objet d'une législation ou d'une loi concernant les valeurs mobilières ou les contrats de change de toute juridiction, au Canada ou à l'extérieur du Canada; ou
- Toute question faisant l'objet de règlements, de règles, de décisions ou de politiques d'un organisme de valeurs mobilières ou d'un organisme d'autoréglementation dans une juridiction.

## 9. Les frais et les coûts des services engagés dans le fonctionnement de vos comptes

Canaccord Genuity Gestion de patrimoine déduira de votre compte les frais et les coûts des services liés au fonctionnement de votre compte et à l'exécution des opérations. Le montant facturé peut dépendre, entre autres choses, du type de relation de compte que vous avez choisi, du solde de votre compte, des types d'investissements que vous achetez et vendez, du niveau d'activité de négociation dans votre compte et des services que vous utilisez.

### 9.1. Frais d'administration, de tenue de compte et autres services

Selon la valeur totale des actifs que vous détenez à Canaccord Genuity Gestion de patrimoine, vous pourriez devoir payer des frais d'administration, de tenue de compte et de traitement. D'autres frais divers peuvent également être déduits de votre compte pour certains services que vous demandez. La liste de tous ces frais vous est communiquée dans notre barème de frais actuel qui fait partie de la trousse de bienvenue des nouveaux clients que vous recevrez lors de l'ouverture de votre compte. Canaccord Genuity Gestion de patrimoine vous fournira un avis écrit de 60 jours avant de percevoir des frais révisés par rapport à notre barème de frais en vigueur.

Les frais mentionnés ci-dessus sont distincts de ceux qui sont liés aux frais ou aux commissions demandés pour l'achat et la vente de titres dans votre compte -conseils et les frais facturés dans votre compte géré.

# La divulgation de la relation client-conseiller

## 9.2. Comptes avec conseils – Frais et commissions

Quand vous achetez ou vendez certains produits de placement dans votre compte avec conseils, une commission vous est facturée.

Pour les transactions sur la plupart des titres à revenu fixe, la commission que vous payez est intégrée au prix du titre. Votre conseiller peut vous fournir le rendement à l'échéance indiqué avant votre achat, ce qui vous permet d'évaluer la compétitivité de nos prix.

Dans le cas des opérations sur des titres cotés en Bourse, tels que des actions, vous payez une commission. La commission n'est pas intégrée au prix du titre, mais constitue une charge distincte ajoutée au montant total dû pour tout achat et déduite du produit total de toute vente. Le montant de la commission que vous payez n'est pas fixe mais varie en fonction de la taille de la transaction. En fonction de votre niveau d'activité de négociation, vous et votre conseiller pouvez négocier des conditions de commissions propres à votre relation de conseil.

Pour les transactions dans les fonds communs de placement et autres produits fabriqués de manière similaire, vous devez payer des frais facturés par le fabricant du produit pour l'achat, la vente, ou la détention d'unités de l'investissement. Par exemple, de nombreux fonds communs de placement facturent des frais de sortie (souvent appelés frais de sortie ou frais de souscription différés) lorsque vous vendez des parts du fonds avant l'expiration d'un calendrier de rachat déterminé. De plus, la plupart des fonds communs de placement et autres produits fabriqués de manière similaire facturent au fonds des frais annuels en pourcentage (souvent appelés ratio des frais de gestion ou « RFG »). Canaccord Genuity Gestion de patrimoine peut également recevoir une commission au moment de votre achat. Cette commission peut être déduite de votre placement initial (souvent appelée frais d'entrée) ou versée à Canaccord Genuity Gestion de patrimoine par le fabricant de produits à partir de son RFG. Votre conseiller peut exiger des frais minimes lorsqu'il transfère votre placement d'un fonds commun de placement à un autre fonds commun de placement au sein de la même famille de fonds (souvent appelés frais de substitution). Canaccord Genuity Gestion de patrimoine peut également recevoir une commission continue (souvent appelée commission de suivi) du fabricant de produits tant que vous détenez le placement dans votre compte -conseils. Tous ces frais varient selon le type de fonds commun de placement ou autre produit fabriqué de manière similaire que vous achetez. L'ensemble des frais associés à ce type de placement – RFG, frais de sortie, frais d'entrée – et la rémunération versée à Canaccord Genuity Gestion de patrimoine est détaillés dans le document d'offre du fabricant de produits, à l'exemple d'un prospectus simplifié de fonds commun de placement.

Aucunes des commissions et des frais décrits dans la présente section sur les comptes - conseils ne s'appliquent aux comptes non discrétionnaires à frais fixes de Canaccord Genuity Gestion de patrimoine. Pour ces comptes, des frais sont négociés en fonction du total des actifs que vous avez investis chez nous. Des commissions peuvent être appliquées si le nombre de transactions sur votre (vos) compte(s) dépasse une allocation annuelle prédéfinie. Votre allocation annuelle spécifique de transactions vous sera divulguée lors de l'ouverture du compte. Les paiements de suivi, les frais de service ou d'autres types de rémunération continue de la part des émetteurs sont considérés comme des frais intégrés. Les produits comportant des frais intégrés sont exclus du calcul de la valeur totale de votre actif aux fins du calcul de vos frais de compte mensuels ou trimestriels. Veuillez en discuter avec votre conseiller ou consultez notre site Web à [cgf.com](http://cgf.com) pour déterminer si ce produit vous convient mieux en fonction de votre niveau d'activité de négociation prévu.

## 9.3. Compte géré – Frais

Chaque fois qu'un achat ou une vente est exécutée dans votre compte géré, aucune commission ne vous sera facturée. Il s'agit plutôt de frais mensuels calculés en pourcentage de la valeur marchande du compte. Les frais varient en fonction mandat d'investissement spécifique que vous avez choisi et/ou le profil d'investisseur personnalisé que vous avez complété. Les frais varient également selon les conseillers en placement.

Tous ces frais, ainsi que leur méthode de calcul et de négociation, sont divulgués dans convention de compte géré, les instructions de configuration du client et /ou l'énoncé de politique d'investissement que vous avez remplis à l'ouverture du compte.

## 9.4. Rémunération versée aux conseillers - Distributions de nouvelles émissions

Dans le cas des distributions de nouvelles émissions, vous ne payez pas de commission. La division Marchés de capitaux de Corporation Canaccord Genuity, cependant, touche une rémunération directe de l'émetteur pour son rôle (la mise sur le marché de l'émission), soit comme syndicaire chef de file ou participant au consortium. La rémunération de ces services financiers peut prendre la forme de frais, d'actions de l'émetteur ou de droits d'acheter des actions de l'émetteur à l'avenir. Les détails de la rémunération sont divulgués dans le document d'offre de l'émetteur (prospectus préliminaire, notice d'offre, etc.). Une partie du

# La divulgation de la relation client-conseiller

versement perçue par la division Marchés des capitaux peut être redistribuée à votre conseiller.

## 9.5. Taxes

Les taxes applicables peuvent être déduites de votre compte, notamment, mais non exclusivement :

- La taxe sur les produits et services (la TPS) et toute autre taxe fédérale, provinciale ou municipale prélevée ou calculée en des commissions, frais ou dépenses payables aux termes de la convention de compte client;
- Les retenues fiscales provenant d'investissement de source américaine et d'autres investissements de source étrangère;
- Les retenues fiscales provenant de paiements à des non-résidents du Canada; et,
- Les retenues fiscales payables aux autorités gouvernementales sur les paiements, les retraits ou désinscription à un régime d'épargne-retraite.

Veuillez communiquer avec votre conseiller pour toute question ou pour obtenir de plus amples renseignements sur les produits et services de Canaccord Genuity Gestion de patrimoine.

## 9.6. Opérations de change

Nous pouvons gagner une compensation en appliquant des écarts de change sur les conversions de devises. Un écart de taux de change est la majoration du taux dont nous disposons et affecte directement le coût effectif pour vous. Ces écarts sont également appliqués aux transactions au comptant ou aux contrats à terme achetés via notre division Services de change.

## 9.7. Incidences des frais, des frais de service, et d'autres coûts sur le rendement des placements

Les coûts associés au maintien de votre compte, ainsi que les dépenses facturées dans les produits d'investissement peuvent avoir une incidence sur la performance de vos retours sur investissement en réduisant les retours proportionnellement au frais et charges. La valeur des investissements peut augmenter au fil du temps grâce à la croissance et au réinvestissement des revenus. Les frais peuvent réduire le montant disponible pour investir et réinvestir.

Révisé : septembre 2024