# Document de divulgation des relations

CANACCORD GENUITY DIRECT – Une DIVISION OF CANACCORD GENUITY CORP.
( Référence la "Firme")

Bienvenue chez Canaccord Genuity Direct.

Pour vous aider à tirer le meilleur parti de votre / vos nouveau (s) compte (s) autogéré (s), veuillez prendre un moment pour examiner les informations fournies dans le présent document. Celui-ci contient des informations importantes sur les produits et services que nous proposons, sur les fonctionnalités de votre / vos compte (s), sur leur / leurs fonctionnement (s) et sur nos responsabilités envers vous.

## Les produits et services offerts par Canaccord Genuity Direct

### Produits

Nous offrons à nos clients l'accès aux produits de placement suivants :

- Trésorerie et équivalents tel que les bons du Trésor et les instruments du marché monétaire
- Titres à revenu fixe ou des titres de créance tels que des obligations et des débentures
- actions y compris bonds de souscriptions
- Fonds de placement, y compris fonds communs de placement et fonds négociés en bourse
- Produits dérivés, y compris contrats d'options

Pour plus d'information sur ces produits de placements, vous pouvez visiter le site ACVM www.autorites-valeurs-mobilieres.ca

Généralement, les produits d'investissement disponibles sur notre plateforme de négociation peuvent être facilement liquidés ou revendus. Cependant, selon le titre, il peut y avoir des restrictions à votre capacité de liquider ou de revendre un titre.

### Services

Canaccord Genuity Direct fournit les comptes d'exécution d'ordres seulement décrits dans la section ci-dessous.

## Votre type de compte et son fonctionnement

### Compte d'exécution d'ordres

Avec votre compte autogéré (« Compte d'exécution des ordres »), vous saisissez des ordres à l'aide de nos plateformes de négociation en ligne ou en passant un ordre par téléphone avec l'un de nos représentants en investissement autorisés. Canaccord Genuity Direct fournit un support, des outils et des ressources complets pour vous aider à prendre des décisions d'investissement. Canaccord Genuity Direct ne sera pas tenu de déterminer l'aptitude des opérations lorsqu'il acceptera des ordres de votre part. Nous ne tiendrons pas compte de votre situation financière, de vos connaissances en matière de placement, de vos objectifs d'investissement, de votre tolérance au risque et de votre horizon temporel. Canaccord Genuity Direct ne fournira aucune recommandation ou conseil.

## Les frais que vous payés ainsi que la manière dont ceux-ci sont calculés

Les commissions que vous paierez pour les opérations et les frais liés au fonctionnement de votre compte sont inclus dans le document intitulé Tableau des commissions et état de la divulgation des taux et des frais qui vous a été fourni au moment de l'ouverture du compte. Vous pouvez également le trouver sur notre site Web à :

www.cgdirect.ca. Chaque fois que vous achetez ou vendez certains produits de placement sur votre compte, une commission vous sera facturée.

Pour les transactions sur la plupart des titres à revenu fixe, la commission que vous payez est intégrée au prix du titre. Pour les transactions sur des titres cotés en bourse tels que des actions, vous payez une commission. La commission ne fait pas partie du 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. Pour les transactions sur des fonds communs de placement et des produits de fabrication similaire, le fabricant du produit vous facturera des frais pour l'achat, la vente ou la détention de parts de l'investissement. Par exemple, de nombreux fonds communs de placement facturent des frais de sortie (souvent appelés frais de sortie ou frais d'acquisition reportés) lorsque vous vendez des parts du fonds avant l'expiration du calendrier de rachat indiqué. En outre, la plupart des fonds facturent au fonds des frais en pourcentage annuels (souvent appelés ratio de frais de gestion, ou « RFG »). Une commission peut être reçue au moment de votre achat et peut être déduite de votre investissement initial (souvent appelé « frais d'acquisition ») ou versée à Canaccord Genuity Direct par le fabricant du produit à partir de son RFG. Canaccord Genuity Direct peut également recevoir une commission permanente (souvent appelée commission de suivi) du fabricant du produit tant que vous conservez le placement dans votre compte de conseil. Tous les frais associés à ce type d'investissement (RFG, frais d'administration, frais initiaux) et la rémunération versée à Canaccord Genuity Direct sont détaillés dans le document d'offre du fabricant du produit, comme un prospectus simplifié ou des aperçus du fonds.

**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.

## Pertinence de l'investissement

**Compte d'exécution d'ordres :**

Canaccord Genuity Direct ne sera pas tenu de déterminer l'aptitude des opérations lorsqu'il acceptera des ordres de votre part. Nous ne tiendrons pas compte de votre situation financière, de vos connaissances en matière de placement, de vos objectifs de placement, de votre tolérance au risque et de votre horizon temporel.

## Contenu et fréquence de nos rapports

**Relevé de confirmation de transactions**

Lorsque vous achetez ou vendez des titres, une confirmation de transaction vous sera envoyée à l'aide de votre méthode de communication préférée (par voie électronique si vous êtes inscrit au service de confirmation électronique ou par courrier), généralement dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la date de transaction.

**Relevé de compte**

Pendant les mois où il y a une activité dans votre compte (à l'exclusion des paiements d'intérêts et de dividendes), vous recevrez un relevé de compte de Canaccord Genuity Direct peu de temps après la fin de ce mois. Que des transactions aient eu lieu ou non, des relevés de compte trimestriels vous seront fournis.

Rendement / rendement des investissements : Nous ne vous fournissons pas actuellement le rendement de vos investissements sur vos relevés de compte. Nous sommes chargés de vous envoyer un rapport de compte annuel pour l'année civile précédente. Le rapport fournira des informations sur le rendement de vos investissements au cours de la dernière année et une liste des frais et paiements que vous avez payés au cours de la même période.

**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.

**Repères de performance des investissements**

Lorsqu'ils sont correctement sélectionnés, les indices de référence constituent un moyen efficace d'évaluer le rendement relatif de votre stratégie de placement et représentent un bon point de départ pour évaluer le succès global de vos choix de placement. Ils peuvent également vous aider à définir des attentes réalistes quant aux rendements que votre portefeuille peut générer à long terme. Par exemple, un rendement annuel de 5% sur un portefeuille d'actions diversifié peut sembler faible ; toutefois, si le rendement de référence du portefeuille est de 3% sur la même période de détention, le portefeuille actions a en réalité surperformé.

De nombreux investisseurs choisissent un large indice de marché pour servir de référence de la performance des investissements. Par exemple, le S & P 500 est un indice de 500 sociétés leaders du segment des sociétés à grande capitalisation du marché des actions américain et constituerait une référence appropriée pour un client investi dans des actions américaines à grande capitalisation. De même, l'indice universel obligataire FTSE TMX Canada serait un indice de référence approprié pour un portefeuille composé d'obligations canadiennes, car il suit le rendement des titres à revenu fixe de qualité supérieure sur le marché canadien. Pour un portefeuille comportant des titres de plusieurs catégories d'actifs différentes, l'indice de référence approprié pourrait être une combinaison d'indices pondérés en fonction de la composition de l'actif du portefeuille.

En raison du grand nombre de points de repère parmi lesquels choisir et des stratégies de placement pouvant varier d'un client à l'autre, les comparaisons de points de référence ne sont pas fournies dans le cadre de nos rapports standard.

## Déni de responsabilité concernant les informations d'acheminement des commandes canadiennes et américaines

Canaccord Genuity Direct fournit la meilleure exécution commande par commande à l'aide de technologies SOR (Smart Order Routing/Routage intelligent des commandes), dans le cadre desquelles le système tente de rechercher le meilleur prix disponible et d'autres conditions pour la commande d'un client. (« Meilleure exécution - Ordre de protection des ordres (OPR) »)

Les ordres reçus avant et après la séance de négociation régulière seront acceptés à tout moment, mais les cours dynamiques ne seront surveillés et mis à jour que lors des séances de marché normales. Les ordres ne peuvent être déclenchés que pendant les séances de marché normales, et l'activité aura lieu pendant les séances aux heures de négociation, à l'exception des demandes de passation ou d'annulation des ordres.

Bien que les commandes soient acheminées pour le routage Meilleure Exécution lors de la négociation de produits pour lesquels un routage Meilleure Exécution est disponible, le système peut permettre à un client d'adresser une commande à un marché spécifique en se fondant sur ses jugements sur, entre autres, la nature

du marché des produits, la sécurité (par exemple, prix, volatilité, liquidité relative et pression sur les communications disponibles); la taille et le type de transaction, ainsi que la rapidité et la qualité d'exécution sur divers marchés. Dans de tels cas, si le client choisit de diriger des ordres vers un marché spécifique, il assume la responsabilité d'examiner et de diriger les opérations du client conformément aux règles, politiques et procédures applicables du marché vers lequel les ordres sont acheminés.

Canaccord Genuity Direct ne peut garantir et ne garantit pas que chaque commande du client sera exécutée au meilleur prix affiché. Entre autres choses, Canaccord Genuity Direct pourrait ne pas avoir accès à tous les marchés sur lesquels un produit donné peut être échangé (c.-à-d. Des marchés non protégés); d'autres commandes peuvent être négociées avant la commande du client et épuiser le volume disponible au prix affiché; les bourses ou les teneurs de marché peuvent ne pas honorer les prix affichés; les bourses (marchés canadien et américain) peuvent rediriger les commandes des clients hors des systèmes d'exécution automatisés pour la manutention manuelle (auquel cas l'exécution ou la représentation de la commande du client peut être considérablement retardée); ou des règles, politiques, procédures ou décisions d'échange ou des retards ou défaillances du système peuvent empêcher l'exécution de la commande du client, provoquer un retard dans l'exécution de la commande du client ou empêcher la commande du client d'être exécutée au meilleur prix affiché.

## Éviter, gérer ou divulguer les conflits d'intérêts pouvant survenir

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. 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.

### Personne de confiance

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.

**Traitement des plaintes**

Nous sommes responsables de répondre à vos commentaires de manière efficace et de résoudre toutes les plaintes que vous pourriez avoir concernant vos comptes Canaccord Genuity Direct. Dans la plupart des cas, une plainte peut être résolue par le service clientèle ou son responsable. Toutefois, si vous estimez que votre plainte ne peut pas être résolue par le service clientèle ou son responsable, contactez notre bureau désigné des plaintes (« RDP ») directement à l'adresse suivante :

Canaccord Genuity Corp.
C/O Responsables désignés des plaintes
PO Box 10337
609 Granville, Suite 2200
Vancouver BC Canada
V7Y 1H2

Le RDP est responsable de l'accusé de réception de votre plainte dans les 5 jours suivant sa réception. La lettre d'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 de fond à votre plainte, ainsi que les étapes d'escalade à votre disposition en cas d'insatisfaction avec nos résultats d'examen de plainte. La lettre accompagnera également les liens vers le dépliant électronique intitulé « Guide de l'investisseur pour déposer une plainte » de l'OCRCVM. La lettre de réponse que nous vous avons envoyée comprendra un résumé de votre plainte, une explication de notre enquête, notre décision finale et vos options disponibles si vous n'êtes pas satisfait de cette décision.

## Liste de contrôle des documents à vous fournir

Nous vous fournirons une copie des documents suivants relatifs à votre compte :
• Conventions de services et de compte Direct Canaccord Genuity et documents d'information
• Document de divulgation des relations
• Brochure du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE)
• Grille de commission et déclaration de divulgation des taux et des frais
• Brochure Comment l'OCRCVM protège les investisseurs
• Brochure de plainte (parties 1 et 2)
• Brochure Comment puis-je récupérer mon argent

Veuillez-vous assurer de conserver une copie de votre formulaire de demande d'ouverture de compte dans vos dossiers et nous informer rapidement de toute inexactitude ou modification des informations contenues dans le formulaire.