

# Renseignements importants pour nos clients

Placements Manuvie Services  
d'Investissement inc.





# Table des matières

<b>A. INFORMATION SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS</b> .....	4
1. Qui nous sommes. ....	4
(a) Placements Manuvie Services d'investissement inc. ....	4
(b) Relations entre sociétés de Manuvie .....	4
2. Nos produits et services .....	5
3. Conflits d'intérêts .....	6
4. Relation avec le client .....	10
5. Pertinence et données financières sur le client .....	10
6. Gestion de vos comptes .....	14
7. Information sur le compte .....	14
8. Relevés électroniques et accès aux comptes en ligne .....	15
9. Traitement des espèces, des chèques et des titres .....	15
10. Frais et commissions afférents à vos placements et à vos comptes Placements Manuvie .....	16
11. Nos méthodes de traitement des plaintes .....	18
12. Pour communiquer avec nous. ....	18
<b>B. CONVENTION DE COMPTE-CLIENT</b> .....	19
<b>C. DÉCLARATION RELATIVE AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b> .....	28
<b>D. INFORMATION SUR LA TECHNIQUE DU FINANCEMENT PAR EMPRUNT (EFFET DE LEVIER).</b> .....	30
<b>E. PLAINTES</b> .....	31
Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes – Placements Manuvie .....	31
Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients – Association canadienne des courtiers de fonds mutuels .....	34
<b>F. CORPORATION DE PROTECTION DES INVESTISSEURS DE L'ACFM</b> .....	36
<b>G. COMMUNICATION AVEC LES PORTEURS DE TITRES (COMPTES « TITULAIRE POUR COMPTE » UNIQUEMENT)</b> .....	39

## A. INFORMATION SUR LA RELATION AVEC LES CLIENTS

Le présent document contient des renseignements importants sur nos produits et services, la nature et la gestion de vos comptes, et nos responsabilités envers vous. Il vous est remis lors de l'ouverture du compte ou avant les premiers conseils ou les premières opérations. Si un changement important est apporté au présent document, nous vous en remettrons une version à jour

### 1. QUI NOUS SOMMES

#### (a) Placements Manuvie Services d'investissement inc.

Placements Manuvie Services d'investissement inc. (Placements Manuvie) est membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM) et de la Corporation de protection des investisseurs (CPI) de l'ACCFM. Grâce à notre engagement ferme à l'égard de l'excellence du service à la clientèle et à notre vaste gamme de produits, nous sommes en mesure de procurer aux clients des solutions adaptées à leurs objectifs financiers et à leurs besoins les plus complexes en matière de placement.

#### (b) Relations entre sociétés de Manuvie

Placements Manuvie est une filiale en propriété exclusive indirecte de la Société Financière Manuvie (SFM), groupe de services financiers qui exerce ses activités principalement en Asie, au Canada et aux États-Unis. La SFM est une société cotée en bourse et son siège social international se trouve au Canada. Elle est propriétaire de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, société de services financiers qui offre une gamme variée de solutions en matière d'assurance, de planification successorale, de placement et de services bancaires, par l'intermédiaire d'un réseau de distribution multiple et diversifié. Manufacturers est propriétaire de Placements Manuvie et de ses sociétés soeurs Placements Manuvie incorporée (un courtier en valeurs mobilières) et Placements Manuvie Assurance inc. (une société de distribution d'assurance qui exerce ses activités suivant un modèle de compte national). Elle est également propriétaire de la Banque Manuvie du Canada, banque à charte fédérale de l'Annexe I, qui est elle-même propriétaire de la Société de fiducie Manuvie, société de fiducie à charte fédérale. Marchés des capitaux Manuvie, qui offre une gamme complète de services-conseils financiers aux sociétés bien établies sur les marchés financiers du Canada, est une division de Placements Manuvie incorporée.

Manufacturers détient indirectement Gestion de placements Manuvie limitée (Gestion de placements Manuvie). Gestion de placements Manuvie est le gestionnaire des fonds communs de placement et des fonds négociés en bourse Manuvie. Conformément aux lois sur les valeurs mobilières, nous sommes tenus d'obtenir votre consentement écrit avant de pouvoir effectuer une opération en votre nom dans un fonds de placement de Manuvie. Lorsque vous signez la Demande d'ouverture de compte (DOC), vous prenez acte des relations décrites ci-dessus et consentez à des placements dans les fonds de placement de Manuvie.

John Hancock Life Insurance Company (U.S.A.) (John Hancock) est détenue indirectement par la SFM. John Hancock et ses filiales fournissent une large gamme de produits de protection financière et de services de gestion de patrimoine, y compris des fonds de placement à capital variable et à capital fixe. De plus, John Hancock Advisers, LLC, filiale indirecte de John Hancock faisant des affaires sous le nom John Hancock Investments, agit à titre de conseiller en placement des fonds négociés en bourse de John Hancock.

Whitecap Resources, Inc., une société pétrolière non affiliée de l'Alberta, a acquis NAL Resources Limited (NAL) auprès de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manufacturers) dans le cadre d'une opération entièrement réglée en actions qui a été conclue le 4 janvier 2021. À la date de conclusion, Whitecap a émis au profit de Manufacturers 58,3 millions d'actions de Whitecap en échange de toutes les actions de NAL. Manufacturers détient environ 12,5 % de l'entité issue du regroupement et a ratifié une convention de blocage avec échéances à 12, 15 et 18 mois suivant la date de clôture de l'opération, le tiers des titres étant débloqués après chaque période.

## 2. NOS PRODUITS ET SERVICES

En tant que courtier en fonds communs de placement inscrit, Placements Manuvie n'est autorisée à vendre qu'une gamme limitée de produits. Nos produits et services comprennent ce qui suit :

- Fonds communs de placement
- Obligations du Canada et obligations provinciales;
- Comptes d'épargne à rendement élevé, CPG et billets à capital protégé (BCP)
- Régimes enregistrés (REER, FERR, CELI, REEE et tous les types de régimes immobilisés)

Nous offrons les types de comptes autogérés suivants:

- À commissions
- À honoraires forfaitaires (Programme de placement Premier)

Placements Manuvie est responsable du contrôle préalable et de l'évaluation des produits et détermine quels produits approuver. Une fois qu'un produit a été approuvé, Placements Manuvie surveille les changements importants apportés aux produits qu'elle offre. En plus de ce contrôle préalable, votre conseiller doit comprendre les produits qui sont négociés pour votre compte ou qui vous sont recommandés, y compris la structure, les caractéristiques, les risques, les coûts initiaux et autres coûts, ainsi que l'incidence de ces coûts sur le rendement de votre placement. Dans le secteur des valeurs mobilières, le professionnel qui vous recommande un produit a l'obligation d'en connaître les caractéristiques.

Nous offrons à la fois des produits exclusifs et des produits d'autres sociétés. Un produit est considéré comme exclusif si Placements Manuvie est liée à l'émetteur du titre, ou si Placements Manuvie ou l'une de ses sociétés affiliées est le gestionnaire de fonds de placement ou le gestionnaire de portefeuille de l'émetteur du titre (par exemple, les fonds communs de placement Manuvie). Les produits exclusifs que nous vendons sont soumis au même processus de contrôle préalable que les produits d'autres sociétés que nous vendons et nos conseillers obtiennent le même pourcentage de commission pour la vente de produits exclusifs que pour la vente de produits d'autres sociétés.

La plupart des produits que nous offrons peuvent être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable, sans restriction et avec peu ou pas d'incidence sur leur cours. Cependant, nous offrons des produits qui peuvent être difficiles à échanger ou à vendre. Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils sont illiquides (ils ne sont pas négociés régulièrement), qu'ils ne permettent pas la revente ou le rachat, ou qu'ils ne permettent que le rachat par l'émetteur. Cela signifie que vous pourriez devoir vendre ces produits à un prix inférieur pour trouver un acheteur disposé à l'acheter ou que vous pourriez être incapable de les vendre. Les restrictions ou procédures relatives à la revente et au rachat d'un produit sont décrites dans les documents de placement. Les produits qui peuvent être difficiles à racheter ou à vendre comprennent les CPG, les CPG liés au marché, les fonds à capital de risque de travailleurs et les billets à capital protégé avant leur échéance.

Nous proposons des comptes « au nom du client » et « titulaire pour compte ». Les placements dans un compte « titulaire pour compte » sont détenus au nom de Placements Manuvie qui agit à titre de placeur pour compte pour vos comptes. Les placements dans un compte « au nom du client » sont inscrits à votre nom directement dans les livres et registres du fonds de placement tenus par le gestionnaire du fonds ou en son nom.

### Arrangement entre un remisier et un courtier chargé de comptes

Placements Manuvie a conclu avec B2B Banque Services de valeurs mobilières Inc. (B2B) une entente établissant entre elles une relation de remisier-courtier. À titre de remisier, Placements Manuvie est responsable d'approuver et d'ouvrir votre compte, y compris appliquer la règle Bien connaître le client, de surveiller votre représentant et de s'assurer de la convenance des placements et des activités de négociation dans votre compte, de faciliter les dépôts et retraits de trésorerie de votre compte et de veiller à ce que l'opération sur votre compte est conforme aux exigences réglementaires. À titre de courtier, B2B est responsable de l'exécution et du règlement des opérations (activités que Placements Manuvie peut exercer dans certaines circonstances), de la garde de la trésorerie et des titres, ainsi que de la production des relevés de compte, des avis d'exécution, des rapports sur le rendement, des relevés des frais et de la rémunération, et de la majorité de la déclaration des revenus.

### Divulgence du fiduciaire

La Société de fiducie Manuvie (le fiduciaire) est le fiduciaire des régimes enregistrés de Placements Manuvie. La déclaration de fiducie jointe au formulaire d'établissement d'un régime enregistré est le contrat régissant votre régime enregistré. Le fiduciaire a nommé Placements Manuvie pour servir de placeur pour compte, et peut nommer d'autres placeurs pour compte, pour fournir des services à vos régimes enregistrés conformément à la déclaration de fiducie.

### 3. CONFLITS D'INTÉRÊTS

#### Comprendre les conflits d'intérêts

Il peut arriver que nos intérêts en tant que société de services financiers, de même que ceux de nos représentants, ne cadrent pas avec vos intérêts en tant que clients. Nous avons adopté des politiques et des procédures qui vous aideront à repérer ces conflits d'intérêts importants et à réagir face à eux. Tous les conflits d'intérêts majeurs seront réglés dans votre intérêt et vous seront communiqués en temps opportun. Si nous ne pouvons pas régler efficacement un conflit important dans votre intérêt ou si le conflit est par ailleurs interdit par la loi, nous l'évitons.

Nous vous informons des conflits d'intérêts réels, potentiels ou perçus afin que vous puissiez mieux les comprendre et évaluer leur incidence sur vous. Voici des exemples de conflits d'intérêts :

- Placements Manuvie, ou votre conseiller, a des intérêts financiers ou autres qui ne cadrent pas avec vos intérêts en tant que client;
- Placements Manuvie, ou votre conseiller, pourrait être influencé de façon à faire passer ses intérêts avant les vôtres.

#### Divulgarion des conflits d'intérêts

Le tableau qui suit fait état de tous les conflits d'intérêts importants, réels, potentiels ou perçus, qui s'appliquent à notre relation avec vous et explique la nature et l'étendue du conflit, la façon dont il pourrait vous toucher ou représenter un risque pour vous, et la manière dont nous le réglons.

Conflit d'intérêts	Incidence du conflit sur vous	Manière de régler le conflit
Lien entre Placements Manuvie Services d'investissement inc. et d'autres sociétés de Manuvie	Placements Manuvie est la propriété exclusive indirecte de la Société Financière Manuvie (SFM), une société internationale de services financiers. SFM est aussi la société mère ultime de Gestion des fonds communs de placement de Manuvie et des FNB de Manuvie, et de la Banque Manuvie du Canada. Cette propriété commune peut donner l'impression que nous agissons dans l'intérêt du groupe de sociétés de Manuvie et non dans l'intérêt de nos clients.	Bien que le groupe de sociétés de Manuvie dans son ensemble génère plus de revenus lorsque nous vendons des produits de Manuvie, par rapport à des produits de tiers, nos conseillers touchent le même pourcentage de commissions pour la vente de produits de la Société que pour la vente de produits de tiers. Les produits de la Société que nous vendons sont soumis aux mêmes critères de sélection et aux mêmes processus d'examen que les produits de tiers que nous vendons. Nous ne sommes pas autorisés à acheter des fonds communs de placement de Manuvie, ou des titres de parties liées et d'émetteurs associés, sans votre consentement. Si vous souhaitez transférer votre actif de Placements Manuvie à un autre membre du groupe de sociétés de Manuvie, nous vous exonérerons des frais habituels pour le transfert, car Manuvie, dans son ensemble, continue de profiter du fait que vous restez client.
Rémunération des conseillers	<p>Nos conseillers sont rémunérés pour les produits qu'ils vous vendent et les conseils qu'ils vous donnent. Différents produits donnent lieu à différentes rémunérations et nous pourrions être poussés à recommander les produits qui génèrent une rémunération plus élevée.</p> <p>Placements Manuvie offre des comptes à commission et à honoraires forfaitaires. Les frais et les commissions liés à vos placements et à vos comptes varient selon le type de compte, les placements, le type d'activité dans votre compte et les programmes que vous choisissez. Les frais peuvent être plus ou moins élevés, et votre conseiller peut obtenir une commission plus ou moins importante dans différents types de comptes pour des placements semblables, selon le montant que vous avez investi et les frais du programme, s'il y a lieu, que vous et votre conseiller avez acceptés. Les comptes à honoraires forfaitaires ne doivent être recommandés que lorsqu'ils sont dans l'intérêt du client, compte tenu de ses activités de négociation, de ses besoins de placement et de ses objectifs.</p>	<p>Avant de conclure une opération, nous sommes tenus de vous informer des commissions et autres rémunérations que nous recevrons à la suite de l'opération. Nos conseillers ne peuvent vendre que des produits qui ont fait l'objet d'un examen et ont été approuvés par Placements Manuvie, et nous n'approuverons pas un produit si les coûts pour le client ne sont pas concurrentiels ou sont anormalement élevés.</p> <p>Les conseillers doivent évaluer la pertinence des différents types de comptes et programmes, et recommander le type de compte ou le programme qui fait passer les intérêts du client en premier. Le service Conformité, Services-conseils examine nos comptes et nos barèmes de frais pour s'assurer que les comptes ou les programmes de nos clients sont appropriés et des derniers reçoivent des services qui justifient les frais facturés.</p> <p>Nos conseillers reçoivent le même pourcentage de commission pour la vente de produits exclusifs que pour la vente de produits de sociétés externes. Les produits exclusifs que nous vendons sont assujettis aux mêmes critères de sélection et aux mêmes processus d'examen</p>

Conflit d'intérêts	Incidence du conflit sur vous	Manière de régler le conflit
	<p>Un conseiller est en conflit d'intérêts lorsqu'il recommande un compte à honoraires forfaitaires à un client alors que ce n'est pas dans son intérêt.</p> <p>Il existe un conflit d'intérêts intrinsèque lorsque Placements Manuvie Services d'investissement inc. (« Placements Manuvie ») effectue des opérations sur des produits de Manuvie (aussi appelés produits exclusifs), ou les recommande, car le groupe de sociétés de Manuvie, dans son ensemble, génère plus de revenus lorsque nous vendons des produits de Manuvie que des produits d'autres sociétés. Cela peut donner l'impression que nos recommandations d'achat de produits exclusifs sont influencées par des facteurs autres que l'intérêt de nos clients.</p> <p>Les courtiers, comme Placements Manuvie, se placent en conflit d'intérêts s'ils proposent aux conseillers des incitatifs pour vendre certains produits plutôt que d'autres, ou fixent des objectifs de vente et de chiffre d'affaires, car cela peut inciter les conseillers à faire passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients.</p>	<p>que les produits des autres sociétés que nous vendons. Vous trouverez une explication des frais associés à différents produits à la section 10. Placements Manuvie exonérera également des frais d'administration annuels du compte enregistré d'épargne-retraite « titulaire pour compte » pour les clients qui détiennent 50 000 \$ ou plus de parts de fonds communs de placement de Manuvie dans leurs comptes Placements Manuvie, au moment où les frais annuels sont calculés, afin de réduire les frais que vous facture le groupe de sociétés de Manuvie, dans son ensemble. Nous mentionnons cette exonération des frais d'administration à tous les clients dans notre brochure Frais de gestion et d'administration.</p> <p>Nous n'offrons pas d'incitatifs à nos conseillers pour qu'ils vendent certains types de produits ou les produits de certaines sociétés plutôt que d'autres, et nous n'avons pas d'objectifs annuels concernant les ventes ou le chiffre d'affaires. Nous avons plusieurs programmes de prix et de reconnaissance pour souligner la réussite de nos conseillers exceptionnels. L'admissibilité des conseillers varie selon le programme, mais elle est généralement fondée sur le montant de l'actif qu'ils gèrent et le montant des commissions qu'ils génèrent. Le service Conformité, Services-conseils a mis en place un processus de surveillance de la rémunération des conseillers afin de repérer les conseillers qui pourraient avoir recours à des pratiques de vente inappropriées pour augmenter leur rémunération ou être admissibles à nos programmes de prix et de reconnaissance.</p>
<p>Arrangements concernant l'indication de clients (programmes de recommandation)</p>	<p>Les arrangements rémunérés concernant l'indication de clients, dans le cadre desquelles un conseiller reçoit une rémunération pour avoir recommandé un client à une autre partie, constituent un conflit d'intérêts intrinsèque. Le versement d'une rémunération peut amener un conseiller à recommander un client, même si cela n'est pas dans l'intérêt de ce dernier.</p>	<p>Placements Manuvie a conclu des arrangements concernant l'indication de clients avec divers conseillers en placement et gestionnaires de portefeuille.</p> <p>Nous avons également conclu un arrangement concernant l'indication de clients relativement aux produits hypothécaires et bancaires avec la Banque Manuvie du Canada et sa filiale en propriété exclusive, la Société de fiducie Manuvie. Dans le cas des recommandations faites à la Banque Manuvie du Canada, les conseillers reçoivent une commission de recommandation ponctuelle et peuvent aussi recevoir une commission de recommandation récurrente s'ils répondent à certains critères établis par la Banque Manuvie du Canada,</p>

Conflit d'intérêts	Incidence du conflit sur vous	Manière de régler le conflit
		<p>en fonction des cibles qu'elle a établies en matière de produits et de solde pour ces produits. Avant de vous recommander à un tiers, votre conseiller doit s'assurer que cela est dans votre intérêt. Avant la recommandation ou au moment de celle-ci, votre conseiller vous fournira un document d'information contenant des renseignements importants sur le programme de recommandation, y compris la commission de recommandation qui lui sera versée (ou la façon dont cette commission sera calculée). Si vous êtes recommandé à un conseiller en placement ou un gestionnaire de portefeuille, nous vous indiquerons les frais de gestion des placements que vous pouvez vous attendre à payer. Ces frais de gestion des placements peuvent être supérieurs aux commissions que vous paieriez en tant que client de Placements Manuvie, et les frais de gestion des placements différeront selon le conseiller en placement ou le gestionnaire de portefeuille auquel vous êtes recommandé. Nous avons besoin de votre consentement avant de pouvoir vous recommander à un tiers et vous n'êtes pas tenu d'accepter la recommandation.</p> <p>Placements Manuvie ne conclut pas d'arrangements concernant l'indication de clients avec des personnes ou des sociétés qui ne sont pas habilitées à négocier les valeurs mobilières, à l'exception de la Banque Manuvie du Canada avec laquelle nous avons un arrangement concernant l'indication de clients. Les conseillers ne sont pas autorisés à conclure directement des arrangements rémunérés concernant l'indication de clients avec des personnes ou des sociétés qui ne sont pas habilitées à négocier les valeurs mobilières.</p>
Activités externes du conseiller	<p>Votre conseiller doit exercer toutes les activités liées aux valeurs mobilières par l'intermédiaire de Placements Manuvie. Si votre conseiller offre d'autres produits et services, il s'agit d'activités menées en dehors de celles autorisées dans le cadre de son inscription auprès de Placements Manuvie (activités qualifiées d'activités externes). Les activités externes peuvent créer des conflits d'intérêts si l'activité a une incidence sur la capacité du conseiller à fournir des conseils impartiaux dans l'intérêt du client; si le conseiller touche une rémunération pour cette activité; si l'activité nécessite que le conseiller y consacre trop de temps; si elle est susceptible de causer de la confusion chez le client; ou en raison de la nature du poste et du degré d'influence des conseillers.</p>	<p>Placements Manuvie est tenue de préapprouver et de surveiller toutes les activités externes de ses conseillers. Nous tenons compte des conflits d'intérêts existants ou potentiels lorsque nous décidons d'autoriser ou non une activité externe. Les conflits qui ne peuvent pas être résolus dans l'intérêt du client ne seront pas tolérés (ce qui signifie que le conseiller devra cesser de participer à des activités externes ou ne sera plus inscrit auprès de Placements Manuvie). Les activités externes interdites comprennent le fait de détenir un permis d'agent immobilier et d'agir à titre d'associé, d'administrateur ou de dirigeant d'une société cotée en bourse, tandis que les activités autorisées comprennent la détention un permis de vente d'assurance. Les autres activités externes sont évaluées au cas par cas en tenant compte de tous les conflits existants et potentiels. Si votre conseiller offre d'autres produits ou services, vous recevrez un formulaire de divulgation des activités externes décrivant les activités.</p>
Don et réception de cadeaux et invitations	<p>Lorsque les conseillers reçoivent des cadeaux, autres que des cadeaux d'une valeur minime, de la part d'émetteurs de produits, de sociétés de fonds communs de placement ou de partenaires dans le cadre d'un arrangement concernant l'indication de clients, cela crée un conflit d'intérêts potentiel, car la réception de ces avantages peut avoir une incidence ou donner l'impression qu'elle a une incidence sur la capacité du conseiller à formuler des recommandations de placement impartiales. Les dons</p>	<p>Placements Manuvie a mis en place des politiques et des procédures qui interdisent, entre le conseiller et son client, d'offrir ou de recevoir des cadeaux ou des invitations autres que d'une valeur minime, et qui interdit aux conseillers de recevoir des cadeaux, des articles promotionnels et la possibilité de participer à des activités offerts par les émetteurs de produits, les sociétés de fonds communs de placement ou les partenaires dans le cadre d'un arrangement concernant l'indication de clients. Les conseillers doivent tenir un registre de tous les</p>



Conflit d'intérêts	Incidence du conflit sur vous	Manière de régler le conflit
	de cadeaux entre le conseiller et le client peuvent aussi donner lieu à de possibles conflits d'intérêts, actes de favoritisme ou suggérer une obligation future du client ou du conseiller.	cadeaux reçus de la part d'un émetteur de produit, d'une société de gestion de fonds ou d'un partenaire dans le cadre d'un les articles promotionnels ou activités dont le coût est payé par ces derniers.
Intérêts concurrents des clients	Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre les clients; les priorités et les intérêts contradictoires des clients font qu'il est difficile de résoudre l'ensemble des conflits d'intérêts dans l'intérêt supérieur de tous les clients simultanément.	Placements Manuvie s'est dotée de politiques et de procédures permettant de prendre en compte ces intérêts concurrents des clients et de garantir qu'ils sont résolus de manière équitable et transparente.
Erreurs et plaintes des clients	Il est possible que Placements Manuvie ait un conflit d'intérêts lorsqu'elle répond à une plainte ou qu'elle corrige une erreur, car elle pourrait être portée à effectuer la correction dans son propre intérêt plutôt que dans celui du client.	Placements Manuvie s'est engagée à traiter toutes les plaintes de manière équitable et raisonnable et conformément à nos procédures de traitement des plaintes ainsi qu'à notre politique en matière de correction des opérations. Nous enquêtons sur toutes les plaintes des clients et nous y répondons. Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous pouvez transmettre votre plainte à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ou à l'Association des courtiers de fonds mutuels.
Opérations financières personnelles avec les clients	Nos conseillers se placent en conflit d'intérêts s'ils s'engagent dans des opérations financières personnelles avec les clients, car ainsi, les conseillers risquent de faire passer leurs propres intérêts avant ceux de leurs clients.	Il est interdit à nos conseillers de prêter de l'argent aux clients, de leur en emprunter ou d'obtenir une garantie en rapport avec l'emprunt de fonds ou d'autres biens des clients. Il est également interdit aux conseillers de procéder à des investissements conjointement avec les clients, notamment par l'intermédiaire d'un club d'investissement, ou encore d'acheter des actifs des clients. De plus, nos conseillers ne sont pas autorisés à détenir un contrôle total ou un pouvoir sur les finances d'un client (y compris celui d'agir à titre de mandataire, de liquidateur ou de fiduciaire), sauf lorsque le client est lié au conseiller et que l'arrangement a été préapprouvé par Placements Manuvie. Les interdictions ci-dessus sont gérées au moyen d'une combinaison de politiques et de procédures ainsi que d'activités de formation et surveillance continue.
Pratiques commerciales inadéquates	Les opérations visant l'obtention d'une commission plus importante, ou la multiplication des opérations, constituent un conflit d'intérêts, car elles ne visent pas les intérêts du client.	Il est interdit à nos conseillers de se livrer à des activités commerciales manipulatrices et trompeuses qui donnent faussement l'impression d'être des activités commerciales légitimes ou qui augmentent ou diminuent artificiellement le prix demandé ou le prix de vente, ce qui a une incidence négative sur nos clients. Il est également interdit à nos conseillers d'utiliser leur connaissance des transactions des clients à leur propre avantage, ce qui porte le nom d'opérations en avance sur le marché. Les interdictions ci-dessus sont gérées au moyen d'une combinaison de politiques et de procédures ainsi que d'activités de formation et surveillance continue.
Rémunération de certains directeurs de succursale	Le fait que la rémunération du personnel de conformité ou de supervision de Placements Manuvie soit liée aux ventes ou aux revenus constitue un conflit d'intérêts, car cela peut amener le personnel à faire passer ses intérêts avant ceux des clients.	Dans certaines succursales de Placements Manuvie, le directeur de la succursale est rémunéré directement par le responsable de la succursale.  Ces succursales sont visées par le suivi et la supervision du service Conformité, Services-conseils et elles suivent toutes les politiques et procédures. Le Service de la conformité du siège social supervise les activités de ces établissements.
Utilisation de l'effet de levier dans les comptes des clients	L'effet de levier consiste à utiliser de l'argent emprunté pour acheter des titres. Il existe un conflit d'intérêts potentiel lorsque les clients empruntent de	Avant d'ouvrir un compte financé par emprunt, les clients reçoivent un document d'information expliquant les risques liés à l'utilisation d'argent emprunté pour investir. Le service Conformité, Services-conseils examine toutes

Conflit d'intérêts	Incidence du conflit sur vous	Manière de régler le conflit
	<p>l'argent pour investir, car cela augmente la taille du portefeuille d'affaires de leur conseiller et se traduit par des commissions plus élevées pour ce dernier.</p> <p>Outre les risques accrus liés au recours à l'effet de levier, il existe également des coûts accrus associés à l'emprunt d'argent, ce qui peut signifier que l'effet de levier n'est pas dans l'intérêt supérieur du client.</p>	<p>les demandes de comptes financés par emprunt avant de les approuver, afin de s'assurer que l'effet de levier est adapté au client, et il effectue des examens annuels après l'ouverture du compte pour veiller à ce qu'il reste adéquat. Nous surveillons également les tendances en matière d'ouverture de comptes financés par emprunt par les conseillers pour nous assurer que ces derniers ouvrent de tels comptes dans l'intérêt supérieur du client.</p>
Revenus tirés des opérations de change	<p>Placements Manuvie, ou une entité apparentée, effectuera une conversion de devises pour les opérations effectuées dans des devises autres que celle de votre compte. Il s'agit d'un conflit d'intérêts, car Placements Manuvie ou une entité apparentée, en sa qualité de contrepartiste, gagnera des revenus basés sur la conversion de la devise en plus des commissions ou autres frais afférents à la transaction.</p>	<p>Nous indiquons que nous percevons des revenus pour le service des opérations de change dans notre brochure Renseignements importants pour nos clients et dans nos avis d'exécution.</p>

#### 4. RELATION AVEC LE CLIENT

Nous attachons une grande importance à notre relation avec vous. Il est important que vous connaissiez vos divers rôles et responsabilités, de même que ceux de votre représentant et de Placements Manuvie, relativement à vos comptes Placements Manuvie, et que vous soyez au courant des services et des coûts afférents.

Votre compte avec Placements Manuvie sera autogéré, ce qui signifie que votre représentant vous donne des conseils en matière de placement et vous recommande des placements de façon impartiale. Cependant, c'est vous qui prenez toutes les décisions de placement sur votre compte. C'est également vous qui autorisez chaque opération. Les comptes autogérés peuvent être assortis de commissions ou d'honoraires forfaitaires (pour en savoir plus sur les frais, reportez-vous à la section 10).

#### Ce à quoi vous pouvez vous attendre de Placements Manuvie

Placements Manuvie doit :

- vous fournir des renseignements sur la relation avec vous;
- évaluer la pertinence des placements dans vos comptes Placements Manuvie (pour en savoir plus, reportez-vous à la section 5);
- fournir l'information sur les activités dans vos comptes au moyen d'avis d'exécution et de relevés de compte, et satisfaire à d'autres exigences découlant des lois et règlements sur les valeurs mobilières;
- vous fournir les aperçus des fonds, prospectus, notices d'offre et autres documents d'information sur les produits qu'elle est tenue de vous fournir en vertu de la loi;
- superviser les représentants et les directeurs de succursale;
- traiter les plaintes relatives à ses services de façon équitable et raisonnable.

Vous devez aussi assumer certaines responsabilités dans le cadre de notre relation, notamment :

- fournir à votre conseiller des renseignements exacts et à jour lui permettant de remplir son obligation de connaissance du client;
- examiner attentivement et sans tarder tous les documents que vous recevez de Placements Manuvie, notamment les avis d'exécution et les relevés de compte, et nous signaler rapidement les renseignements erronés;
- participer activement à notre relation et communiquer immédiatement avec Placements Manuvie si vous n'êtes pas satisfait de la gestion de vos comptes;
- examiner tous les documents d'information sur les produits, y compris les aperçus des fonds, les prospectus et les notices d'offre, qui vous sont remis relativement aux placements de vos comptes.

#### 5. PERTINENCE ET DONNÉES FINANCIÈRES SUR LE CLIENT

Placements Manuvie et votre représentant doivent évaluer la convenance des placements dans vos comptes en fonction de divers renseignements ayant trait à vos objectifs de placement et à votre situation personnelle. Collectivement, ces renseignements constituent ce que le secteur des valeurs mobilières appelle *les données financières sur le client* ou les renseignements *Bien connaître le client*.

Vous devez fournir des renseignements exacts et à jour à Placements Manuvie et à votre représentant afin que ceux-ci puissent évaluer adéquatement la pertinence de vos placements. **Vous devez également vous assurer que ces renseignements ont été correctement inscrits dans les documents d'ouverture de compte et dans tout autre document produit ultérieurement. Vous devez informer immédiatement votre représentant de tout changement à apporter à ces renseignements.** Nous vous remettons une copie des données recueillies à votre sujet lors de l'ouverture de vos comptes et lorsque vous nous informerez de changements importants.

Pour déterminer la pertinence de vos placements, nous avons au moins besoin des données suivantes :

- **Votre situation personnelle**, y compris l'âge, les coordonnées, l'état civil ou la situation de famille, la situation d'emploi ou la profession et la ou les personnes qui ont un intérêt financier personnel dans votre compte. Si le compte n'est pas ouvert pour une personne physique (par exemple, une société par actions), nous aurons besoin de renseignements sur la société, y compris la dénomination sociale, l'adresse, la forme d'organisation et les principales activités, ainsi que la personne autorisée à fournir des instructions pour le compte.
- **Votre situation financière** comprend ce qui suit :
  - **Revenu annuel** – Il s'agit de votre revenu annuel provenant de toutes les sources pertinentes.
  - **Valeur nette** – Valeur de tous vos actifs (maison, placements, etc.), moins vos dettes (emprunt, prêt hypothécaire, etc.).
  - **Besoins en liquidités** – Besoin d'accéder à la totalité ou à une partie de vos placements pour vous acquitter de vos dépenses, de vos obligations financières ou des principales dépenses prévues.
  - **Actifs financiers** – Répartition de vos actifs financiers. Les actifs financiers peuvent inclure des placements détenus à l'extérieur de Placements Manuvie.
  - **Effet de levier ou emprunt pour investir**
- **Connaissances en matière de placements** – S'entend de votre compréhension des placements, des produits de placement, des marchés financiers, des risques et des limites qui y sont associés et de l'incidence du niveau de risque sur le rendement potentiel de vos placements. Vos connaissances des placements seront évaluées et peuvent être excellentes, bonnes, limitées ou piètres/nulles.
- **Besoins et objectifs de placement** – Cela comprend une discussion sur vos besoins en liquidités ainsi que sur les résultats financiers que vous souhaitez obtenir avec les placements dans un compte en particulier. Vos objectifs de placement pourraient comprendre notamment le revenu et les gains en capital à court, à moyen et à long terme. Votre compte sera considéré comme ayant un de ces objectifs ou une combinaison de ceux-ci, comme suit :
  - **Revenu** – Votre objectif principal est de générer un revenu régulier au moyen de vos placements; vous vous intéressez moins à la plus-value du capital. Les placements qui vous permettront d'atteindre cet objectif comprennent les obligations et les autres types de titres de créance, ainsi que les fonds qui détiennent ces types de placement.
  - **Gains en capital à court, à moyen ou à long terme** – Votre objectif est la plus-value du capital; vous n'avez pas besoin de tirer un revenu régulier de vos placements. Les placements qui vous permettraient d'atteindre cet objectif comprennent les fonds de placement qui investissent dans des actions. Les gains en capital à court terme sont les gains que vous prévoyez réaliser dans environ trois ans ou moins. Les gains en capital à moyen terme sont les gains que vous prévoyez réaliser dans quatre à cinq ans. Les gains en capital à long terme sont les gains que vous prévoyez réaliser dans six ans ou plus.
- **Horizon de placement** – Il s'agit de la période au terme de laquelle vous aurez besoin de vos placements (par exemple, la retraite, l'achat d'une maison). Votre horizon de placement sera évalué par rapport à vos besoins en liquidités, à votre âge, à vos objectifs de placement, à votre profil de risque et à d'autres facteurs particuliers. En général, si votre horizon de placement est plus long, le choix de vos placements pourrait être plus souple, tandis que si votre horizon de placement est plus court, les placements prudents pourraient être votre seule option.
- **Profil de risque** – Votre profil de risque est déterminé en prenant la plus faible des valeurs suivantes : i) votre volonté d'accepter le risque (votre tolérance au risque); et ii) votre capacité à supporter les pertes financières (votre capacité à tolérer le risque).
  - **Tolérance au risque** – Cela tient compte de votre volonté d'accepter le risque et dans quelle mesure vous êtes à l'aise avec le risque de perte afférent à vos placements.
  - **Capacité à tolérer le risque** – Cette capacité tient compte de votre capacité à supporter une perte financière compte tenu de votre situation particulière, y compris de votre situation financière, de votre âge, de l'étape de votre vie et du montant total des placements que représente un compte ou un placement.

L'évaluation du risque associé aux placements dans votre compte doit correspondre à votre profil de risque. Voici une description des niveaux de risque de placement :

- **Faible** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours inférieure à la moyenne et des taux de rendement relativement peu élevés. Ils peuvent généralement être rachetés ou vendus avec peu d'incidence ou sans incidence sur leur cours et comprennent des obligations du Canada et des obligations provinciales, ainsi que des fonds de placement qui investissent la majeure partie de leur actif dans ces types de titres..
- **Faible à modéré** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours faible à modérée et des taux de rendement peu élevés à moyens. Ils comprennent généralement des fonds d'obligations et des fonds équilibrés.
- **Modéré** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours moyenne et des taux de rendement moyens. Ils peuvent généralement être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable avec peu d'incidence ou sans incidence sur leurs cours et comprennent des fonds de placement qui investissent la majeure partie de leur actif dans des obligations de sociétés et des obligations étrangères de qualité et des actions de sociétés nord-américaines à grande capitalisation.
- **Modéré à élevé** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours modérée à élevée et une tendance à générer des taux de rendement moyens à élevés. Ils comprennent généralement des fonds de placement qui investissent dans des sociétés à petite capitalisation et dans des secteurs du marché ou des régions géographiques en particulier.
- **Élevé** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours supérieure à la moyenne et des taux de rendement élevés. Ils peuvent généralement être rachetés ou vendus dans un délai raisonnable avec peu d'incidence ou sans incidence sur leurs cours. Toutefois, dans certains cas et sans préavis, il pourrait être difficile de racheter ou de vendre ces placements au cours en vigueur. Ces placements comprennent généralement des fonds à capital de risque de travailleurs, des fonds qui investissent dans des secteurs du marché en particulier, comme les sciences et la technologie, des fonds qui investissent dans des régions géographiques en particulier, comme les marchés émergents, et des fonds qui ont recours à des stratégies spéculatives, notamment des produits dérivés, la vente à découvert et l'effet de levier.
- **Placements spéculatifs** – Placements qui présentent habituellement une volatilité des cours supérieure à la moyenne et des taux de rendement élevés. Les données disponibles pour évaluer adéquatement leur risque potentiel sont limitées, ou, dans le cas des fonds de placement, ils peuvent comporter des risques additionnels ayant trait au financement par emprunt, aux produits dérivés ou à d'autres stratégies complexes. Il peut être difficile de vendre ou de racheter des placements spéculatifs.

### Convenance

Nous évaluons continuellement la convenance à partir du moment où vous ouvrez votre compte. Nous déterminons alors le type de compte (assorti d'honoraires forfaitaires, assorti de commissions) qui convient à votre situation. Votre représentant vous fera des recommandations de placements appropriés et il vous incombera de prendre toutes les décisions de placement relatives à vos comptes. Il est important de garder à l'esprit que le respect de notre obligation de nous assurer de la convenance d'un produit n'implique pas ou ne garantit pas un rendement particulier.

Avant d'ouvrir votre compte, d'acheter, de vendre, de déposer, d'échanger ou de transférer des titres à l'intérieur de celui-ci, ou de prendre des mesures ou de vous recommander un placement, votre conseiller doit déterminer que la mesure prise :

- vous convient, selon les critères suivants :
  - les renseignements vous concernant, y compris le niveau de risque du compte;
  - l'évaluation du produit ou la compréhension du produit par votre conseiller;
  - votre portefeuille de placements et l'incidence de l'opération sur la concentration et la liquidité du compte et du produit;
  - le coût du produit et son incidence sur le rendement de vos placements;
  - l'éventail raisonnable d'autres placements ou mesures existant au moment où l'évaluation est effectuée.
- accorde la priorité à vos intérêts.

Lorsque vous prenez des décisions de placement, il est important que vous teniez compte des risques suivants :

- **Risque de concentration** – Le risque de concentration se produit lorsqu'une part trop importante de vos placements est affectée à un petit nombre de titres. Le manque de diversification qui en résulte peut entraîner une plus grande volatilité. Comme vos comptes se trouvent excessivement exposés à un petit nombre de titres, ils sont plus sensibles aux fluctuations de la valeur de ces titres.

- **Risque de crédit** – Lorsque vous souscrivez un titre de créance, ce titre représente un emprunt que l'émetteur doit vous rembourser, en tant que prêteur, conformément aux conditions du titre de créance. Le risque de crédit est le risque que certains émetteurs ne paient pas les intérêts ou ne remboursent pas le capital dans les délais prévus, ce qui peut vous faire subir une perte, en tant que prêteur.
- **Risque de taux d'intérêt** – Il s'agit du risque qu'un changement potentiel dans les taux d'intérêt puisse influencer sur la valeur de vos placements en titres de créance, comme les obligations ou les produits à revenu fixe. Si vous détenez un placement assorti d'un taux d'intérêt fixe, sa valeur pourrait diminuer si les taux d'intérêt augmentent, et elle pourrait augmenter si les taux d'intérêt diminuent pendant la période où vous détenez le placement.
- **Risque de change** – Il s'agit du risque que la variation de la valeur du dollar canadien par rapport à celle d'une devise étrangère influe sur la valeur en dollars canadiens des titres libellés en devises étrangères. Ainsi, si vous détenez un titre libellé en devises étrangères et que sa valeur augmente, vous pourriez tout de même perdre de l'argent sur votre placement une fois qu'il aura été converti en dollars canadiens.
- **Risques liés aux titres de capitaux propres** – Les titres de capitaux propres représentent une participation dans une entité. L'entité est sensible aux conditions économiques et financières générales, tant à l'interne qu'à l'externe. Contrairement aux titres de créance, l'entité n'est pas tenue de vous rembourser le montant de votre placement, et le rendement prévu de celui-ci est incertain. Si l'entité fait faillite, vous pourriez perdre la totalité ou la majeure partie de votre placement.
- **Risque lié aux placements étrangers** – Risque que des titres émis dans un pays autre que le Canada soient exposés à d'autres risques propres à ce pays, comme des risques politiques ou économiques, des risques de marché ou d'illiquidité, et des risques liés à la réglementation. En raison de ces risques liés aux placements étrangers, la valeur des placements peut fluctuer davantage que celle des titres canadiens.
- **Risque d'illiquidité** – La liquidité s'entend de la rapidité avec laquelle un placement peut être acheté ou vendu. Le risque d'illiquidité est le risque que vous ne puissiez pas transformer un titre en liquidités rapidement ou facilement du fait qu'il n'est pas négocié régulièrement. Vous pourriez donc devoir vendre un titre à un prix inférieur pour trouver un acheteur disposé à l'acheter ou être incapable de le vendre.
- **Risque de spécialisation** – Le risque de spécialisation survient lorsque vous achetez un titre qui est axé sur un type de placement précis, comme une société d'un secteur d'activité en particulier, ou sur une région en particulier. Comme avec le risque de concentration, l'absence de diversification pourrait entraîner des pertes plus importantes pour le titre si le secteur ou la région visés par le placement affiche des rendements médiocres.

Si le placement est considéré comme inapproprié, votre représentant communiquera avec vous et vous recommandera de ne pas procéder à l'achat ou à la vente du placement, selon le cas. Il vérifiera également si des changements importants sont survenus dans votre situation, dont vos données financières devraient tenir compte. Si vous choisissez de souscrire un placement que nous jugeons inapproprié, nous déterminerons, au cas par cas, si nous acceptons de traiter l'opération.

Placements Manuvie et votre conseiller veilleront à ce que toute mesure, recommandation ou décision vous concernant soit appropriée et accorde la priorité à vos intérêts, y compris dans les cas suivants :

- vous acceptez une opération ou nous vous recommandons une opération;
- vous transférez, retirez ou déposez des actifs dans vos comptes;
- Placements Manuvie a connaissance qu'un changement concernant un des placements de votre compte pourrait faire en sorte que le placement ou le compte ne vous conviennent plus;
- vous changez de représentant.
- Placements Manuvie ou le représentant est informé de changements importants concernant vos données financières;
- nous passons en revue avec vous vos renseignements, ce que nous sommes tenus de faire, tous les 36 mois.

Placements Manuvie et votre représentant n'évaluent pas la pertinence des placements de vos comptes lorsque des événements importants secouent les marchés. Toutefois, si vous avez des questions ou des craintes concernant les placements de vos comptes lorsque de tels événements surviennent ou en tout autre temps, vous devez demander à votre représentant d'évaluer la pertinence de vos placements.

### **Personne-ressource de confiance**

Au cours du processus nous permettant de connaître notre client, nous vous demanderons le nom et les coordonnées d'une personne-ressource de confiance. Une personne-ressource de confiance est une personne avec laquelle vous nous autorisez à communiquer si nous avons des préoccupations au sujet de votre capacité mentale et de votre capacité à prendre des décisions

financières ou si nous soupçonnons que vous faites l'objet d'une exploitation financièrement. Nous pourrions également communiquer avec votre personne-ressource de confiance pour obtenir des renseignements comme vos coordonnées (après plusieurs tentatives pour communiquer directement avec vous) ou le nom et les coordonnées de votre représentant légal (le cas échéant). Si nous devons communiquer avec votre personne-ressource de confiance, nous essaierons de vous en aviser à l'avance et nous lui communiquerons seulement les renseignements nécessaires pour que la personne-ressource de confiance puisse vous aider. Votre personne-ressource de confiance ne peut pas prendre de décisions de placement pour vos comptes et ne remplace pas votre procuration (le cas échéant). Nous sommes autorisés à bloquer temporairement vos comptes si :

- nous croyons qu'une exploitation financière a eu lieu, se produit, a été tentée ou sera tentée et que vous souffrez d'une maladie, d'une déficience, d'une invalidité ou d'un handicap lié au vieillissement qui vous expose à un risque d'exploitation financière; ou
- nous croyons que vous n'avez pas la capacité mentale et la capacité de prendre des décisions financières.

Le blocage temporaire de votre compte signifie que vous ne serez pas en mesure de vendre ou d'acheter des titres dans vos comptes, ni de retirer ou de transférer des espèces de vos comptes. Avant de temporairement bloquer vos comptes, nous devons :

- documenter ce qui nous a amenés à bloquer temporairement vos comptes (ou à continuer de le faire) et examiner fréquemment ces faits et tout nouveau fait pour déterminer si nous devons continuer de bloquer les comptes;
- vous informer dès que possible du blocage temporaire de vos comptes et des raisons qui le justifient;
- dans les 30 jours suivant le blocage temporaire de vos comptes, et tous les 30 jours tant que vos comptes sont temporairement bloqués, nous devons soit débloquer vos comptes, soit vous aviser de notre décision de continuer à temporairement les bloquer et des raisons qui motivent cette décision.

## **6. GESTION DE VOS COMPTES**

La gestion de vos comptes Placements Manuvie est régie par les conditions prévues dans votre formulaire Demande d'ouverture de compte et la Convention de compte-client. Selon le type de compte que vous détenez ou le programme auquel vous avez adhéré, votre compte sera également régi par les conditions prévues dans la Demande d'adhésion au Programme de placement Premier ou la Convention de paiement des honoraires du Programme Premier, dans le cas du Programme de placement Premier. Si vous détenez un compte enregistré, votre régime enregistré sera régi par la déclaration de fiducie jointe au formulaire de demande d'ouverture du compte enregistré. Les ententes et les contrats pertinents vous seront remis à l'ouverture de vos comptes. Vous avez la responsabilité de lire attentivement tous les documents d'ouverture de compte et tout autre document se rapportant au compte, et de vous assurer que vous comprenez et acceptez leur contenu avant de les signer.

## **7. INFORMATION SUR LE COMPTE**

Placements Manuvie vous remettra des avis d'exécution et des relevés de compte. Vous devez impérativement examiner avec soin chaque avis d'exécution et chaque relevé de compte que vous recevez et communiquer avec Placements Manuvie sans tarder si vous constatez une erreur ou une inexactitude, ou si vous avez des questions ou des inquiétudes à leur sujet.

### **Avis d'exécution**

Vous recevrez un avis d'exécution de Placements Manuvie pour chacune des opérations effectuées sur votre ou vos comptes. Dans le cas des opérations qui font partie d'un plan de paiement automatique (PAC), d'un plan de retrait systématique (PRS) ou d'un plan d'achats périodiques par sommes fixes (APSF), vous recevrez seulement une confirmation d'opération pour l'opération initiale et non pour les opérations subséquentes.

### **Relevés de compte**

Pour chacun de vos comptes « titulaire pour compte » ou « au nom du client », nous vous enverrons un relevé de compte trimestriel. Le relevé de compte contiendra des renseignements sur l'activité du compte depuis le relevé précédent, notamment la valeur marchande totale de l'ensemble de la trésorerie et des placements au début et à la fin de la période, tous les dépôts, crédits, retraits et débits portés au compte pendant la période; le nom, la quantité, la valeur marchande et la valeur marchande totale de chaque placement détenu dans le compte; le nom, la quantité, le cours et la valeur totale de chaque titre acheté, vendu ou transféré ainsi que les dates de chaque opération; tout solde en trésorerie du compte; le coût comptable de chaque placement détenu dans le compte; le coût comptable total de tous les placements détenus dans le compte et une description indiquant comment les placements sont détenus dans le compte.

### **Rapport sur le rendement du compte**

Placements Manuvie inclura un rapport sur le rendement annuel du compte dans votre relevé du 31 décembre. Les renseignements qui figureront dans ce rapport comprennent le taux de rendement total annualisé de votre compte, calculé au moyen du taux de rendement interne (TRI), une méthode de pondération en fonction des flux de trésorerie. Aucun rapport sur le rendement ne sera produit pour le compte si celui-ci ne contient que des titres pour lesquels la valeur marchande ne peut être déterminée et ne contient pas d'espèces, ou si le compte a moins d'une année civile complète d'existence.

### **Rapport sur les commissions et les frais annuels facturés pour le compte**

Placements Manuvie inclura un rapport intitulé « Commissions et frais annuels de ce compte » dans votre relevé du 31 décembre. Le rapport fait état de la rémunération que Placements Manuvie reçoit et partage avec votre conseiller pour les services et les produits qui vous sont fournis. Cette rémunération provient de deux sources : les « frais de comptes », qui sont des frais payés directement par vous et se rapportent à la gestion de votre compte et aux frais d'opérations, et les « commissions versées à Placements Manuvie », c'est-à-dire les commissions que nous recevons d'autres sociétés, par exemple les sociétés de gestion de fonds.

### **Relevés fiscaux**

Pour tous vos comptes « titulaire pour compte », nous vous remettons les relevés fiscaux exigés par la loi.

### **Renseignements sur les indices de référence**

L'indice de référence est couramment utilisé pour comparer et évaluer le rendement d'un placement. Il s'agit habituellement d'un indice composé de titres appartenant à une même catégorie d'actif et à une même région du monde (par exemple, les actions canadiennes sont comparées aux actions canadiennes et les obligations américaines sont comparées aux obligations américaines). Le rendement d'un indice de référence affiche le rendement au fil du temps du groupe de titres qui forment l'indice. Les indices de référence appartiennent habituellement à des sociétés spécialisées (par exemple, Standard & Poor's) qui reçoivent d'une bourse des données en temps réel et des données antérieures. Les types d'indices de référence les plus courants sont les indices boursiers élargis, tels que l'indice composé S&P/TSX et l'indice S&P 500, qui représentent un vaste éventail de titres d'une bourse donnée et permettent de suivre le rendement d'un marché précis.

Votre représentant de Placements Manuvie peut vous donner des renseignements sur le rendement d'une stratégie de placement en particulier, y compris un fonds de placement, par rapport au rendement d'un indice boursier ou d'un indice de référence élargi. Ces renseignements peuvent être précieux si votre compte est géré selon cette même stratégie de placement ou si vous investissez dans le fonds de placement en particulier. Votre représentant pourrait également vous montrer les rendements enregistrés par un indice de référence pour vous donner une idée du comportement d'un marché en particulier au cours d'une période donnée. Il est important de noter que les indices de référence sont représentatifs d'un ensemble de titres donné et qu'ils ne tiennent pas compte des frais, tandis que le rendement de la stratégie de placement ou du fonds de placement donné est calculé après déduction des frais.

Veillez communiquer avec votre représentant si vous voulez obtenir des renseignements sur le rendement d'un indice de référence élargi sur une période donnée en vue d'évaluer le rendement de votre compte..

## **8. RELEVÉS ÉLECTRONIQUES ET ACCÈS AUX COMPTES EN LIGNE**

Nous vous invitons à vous inscrire à Accès du client – un moyen d'accéder, le jour comme la nuit, aux renseignements relatifs à vos comptes en passant par une section du site Web de Placements Manuvie protégée par un mot de passe. Ce service vous permet également de recevoir électroniquement certains rapports destinés aux clients (p. ex., les relevés établis par le courtier) grâce au service d'envoi électronique. Si vous vous inscrivez au service Accès du client, nous vous informerons des conditions d'utilisation et nous mettrons à votre disposition la politique de protection des renseignements personnels de Placements Manuvie. En tout temps, vous pouvez demander des relevés imprimés des documents qui vous ont été envoyés électroniquement ou mettre fin à l'accès en ligne. Pour plus de renseignements, communiquez avec votre représentant.

## **9. TRAITEMENT DES ESPÈCES, DES CHÈQUES ET DES TITRES**

Placements Manuvie et ses représentants n'acceptent aucun paiement en espèces, sous aucune condition. Lorsque vous faites un chèque à l'égard d'un placement dans votre compte Placements Manuvie, vous devez le libeller à l'ordre de Placements Manuvie Services d'investissement inc. Vous ne devez en aucun cas signer un chèque sans inscrire le nom du bénéficiaire ni faire un chèque à l'ordre du représentant de Placements Manuvie ou d'une société à numéro ou société de portefeuille privée. Placements Manuvie n'offre pas de services de garde des valeurs.

## 10. FRAIS ET COMMISSIONS AFFÉRENTS À VOS PLACEMENTS ET À VOS COMPTES PLACEMENTS MANUVIE

### Frais associés à la gestion de vos comptes Placements Manuvie

Vous verserez des frais pour la gestion, le transfert et la fermeture de vos comptes Placements Manuvie. Ces frais varient selon le type de compte, vos placements, le type d'activité dans le compte et les programmes auxquels vous avez choisi de participer. Les frais et commissions que vous payez pour vos placements seront déduits du rendement de vos placements.

Les taux d'intérêt sur les soldes créditeurs en liquidités, ou appliqués aux sommes payables se fondent sur un barème de taux d'intérêt que vous pouvez obtenir sur demande ou à l'adresse [www.placementsmanuvie.ca](http://www.placementsmanuvie.ca). Les taux d'intérêt se fondent sur un barème de taux variables établi en fonction du taux d'intérêt préférentiel en vigueur.

Les frais de comptes applicables aux divers comptes et programmes de Placements Manuvie sont les suivants :

Type de compte	Description
Compte autogéré, à commission, « au nom du client », enregistré et non enregistré	Ces types de compte ne sont soumis à aucuns frais d'administration directs. Toutefois, vous pourriez devoir payer des frais pour les services connexes si vous achetez, vendez ou détenez des titres dans ce compte. (Pour en savoir plus, consultez le dépliant Frais de gestion et d'administration et la section « <b>Frais d'opération, commissions versées à Placements Manuvie et ententes de recommandation</b> » ci-dessous.)
Compte autogéré, à commission, « titulaire pour compte », enregistré et non enregistré	Des frais d'administration peuvent vous être imputés directement pour vos comptes « titulaire pour compte » et sont expliqués dans le dépliant Frais de gestion et d'administration de Placements Manuvie. Vous pourriez également devoir payer des frais pour les services connexes si vous achetez, vendez ou détenez des titres dans ce compte. (Pour en savoir plus, consultez le dépliant Frais de gestion et d'administration et la section « <b>Frais d'opération, commissions versées à Placements Manuvie et ententes de recommandation</b> » ci-dessous.)
Programme de placement Premier (compte autogéré à honoraires forfaitaires)	<p>Les comptes du Programme de placement Premier sont assortis d'honoraires (taxes en sus) qui couvrent la négociation de titres, les conseils de placement, la gestion du mpte et les services connexes. Ce type de compte vous permet d'effectuer un certain nombre d'opérations sans commission par période de 12 mois, selon la valeur marchande de l'actif détenu dans le compte, comme il est indiqué dans la Demande d'adhésion au Programme de placement Premier ou la Convention de paiement des honoraires du Programme Premier, selon le cas, que vous signez lors de l'ouverture d'un compte. Les opérations sur fonds communs de placement sont illimitées et ne sont pas prises en compte dans le calcul du nombre d'opérations sans commission. Les taux de commissions actuels seront exigés pour chaque opération en sus de la limite. Seuls les titres admissibles à l'application d'honoraires peuvent être souscrits dans les comptes du Programme de placement Premier.</p> <p>Les honoraires du programme sont fondés sur le solde de trésorerie positif et la valeur marchande des placements admissibles dans chacun de vos comptes du Programme de placement Premier. Les honoraires et la fréquence de facturation pour vos comptes sont indiqués dans la Demande d'adhésion au Programme de placement Premier que vous signez à l'ouverture d'un compte. Des frais d'opération et des commissions reçues de tiers peuvent s'appliquer aux comptes du Programme de placement Premier. Ils sont expliqués dans la section ci-dessous. Dans certains cas, es honoraires annuels pour un compte du Programme de placement Premier peuvent être plus élevés que les frais que vous paieriez si vous aviez un compte autogéré à commission.</p>

### Frais d'opération, commissions versées à Placements Manuvie et ententes de recommandation

#### Frais d'opération

En plus des frais de comptes liés à la gestion de votre compte qui sont indiqués ci-dessus, vous pourriez payer d'autres frais liés à l'achat, à la vente ou au virement d'un produit de placement. Des frais sont versés au courtier pour qu'il puisse acquitter le coût des opérations liées à vos comptes.

#### Commissions versées à Placements Manuvie

Placements Manuvie peut recevoir des commissions en contrepartie des conseils et des services que nous vous fournissons à l'égard des placements que vous détenez dans vos compte(s). Le type et le montant de la commission que nous recevons varient en fonction de l'option de vente choisie à l'achat et peuvent prendre la forme d'une commission à la souscription, d'une commission de suivi (également appelée « frais de service ») ou d'autres formes de rémunération qui sont présentées dans le tableau ci-après.



## Frais d'opération et commissions versées à Placements Manuvie

	Types de produit		
	Titres de créance <sup>1</sup>	Fonds de placement <sup>2</sup>	Billets à capital protégé et CPG
<b>Frais d'opération</b>			
<b>Commission de souscription – Titres de créance</b> Somme que vous versez à Placements Manuvie pour les opérations sur titres de créance. Le taux de la commission varie en fonction du type d'instrument, de la durée à l'échéance et de la valeur nominale, et ne peut excéder 1 % de la valeur nominale de l'opération, dans la devise de l'opération.	✓		
<b>Commission de souscription – Fonds avec frais d'entrée</b> – Somme que vous pourriez verser à Placements Manuvie à la souscription de titres de fonds de placement et qui est déduite du montant investi au moment de la souscription.		✓	
<b>Commission de souscription - Frais de virement</b> – Somme que vous pourriez verser à Placements Manuvie selon la valeur liquidative des titres visés.		✓	
<b>Commissions versées à Placements Manuvie</b>			
<b>Commissions à la souscription</b> – Des tiers (par exemple des sociétés de fonds communs de placement) peuvent verser à Placements Manuvie un montant forfaitaire calculé selon le montant de votre placement. Reportez-vous à l'aperçu du fonds ou aux documents du placement pour obtenir davantage de renseignements.		✓	✓
<b>Commission de suivi</b> – Des tiers peuvent verser à Placements Manuvie une partie des frais de gestion prélevés du fonds en guise de commission de suivi. Cette commission de suivi est versée chaque mois ou chaque trimestre, aussi longtemps que vous détenez le placement. Reportez-vous à l'aperçu du fonds ou aux documents du placement pour obtenir davantage de renseignements.		✓	
<b>Frais de gestion</b> – Certains tiers peuvent verser à Placements Manuvie des frais de gestion en guise de commission de suivi. Ces frais sont prélevés par le fournisseur de placements chaque mois ou chaque trimestre, aussi longtemps que vous détenez le placement. Reportez-vous à l'aperçu du fonds ou aux documents du placement pour obtenir davantage de renseignements.		✓	
<b>Commission de rendement des placements</b> – Pour certains fonds, lorsque le rendement atteint un seuil prédéterminé, une partie de l'excédent est versée à l'émetteur sous forme de commission de rendement. Ces frais réduisent la valeur liquidative à la disposition des porteurs de titres. Une partie de ces commissions peut être versée à Placements Manuvie. Reportez-vous aux documents du placement pour obtenir davantage de renseignements.		✓	
<b>Autres déductions</b>			
<b>Frais de rachat, y compris les frais de souscription reportés</b> – L'émetteur de produit exige ces frais si vous rachetez une partie ou la totalité de votre placement avant la fin de la période d'application du barème de frais. Reportez-vous à l'aperçu du fonds, au prospectus, à la notice d'offre ou au document d'information.		✓	✓
<b>Frais de négociation à court terme</b> – La négociation à court terme peut faire augmenter les frais d'opération du portefeuille et empêcher le gestionnaire de portefeuille de faire son travail efficacement. L'émetteur de produit peut exiger des frais pour éviter un trop grand nombre d'opérations sur une période donnée.		✓	
<b>Frais indirects associés aux fonds de placement</b>			
<b>Ratio des frais de gestion (RFG)</b> – Les frais de gestion sont versés à l'émetteur par le fonds pour veiller à sa gestion en continu. Exprimé en pourcentage, le RFG représente la partie de l'actif du fonds consacrée au paiement de ces frais chaque année. Ces frais ne vous sont pas facturés directement, mais ils réduisent la valeur liquidative du fonds dans lequel investissent les porteurs de parts et réduisent le rendement global de votre placement. Lorsque vous recevez des renseignements sur la valeur de vos placements, ces frais ont déjà été déduits. Pour connaître les frais applicables à votre fonds, reportez-vous à l'aperçu du fonds ou au rapport de la direction sur le rendement du fonds.		✓	✓

	Types de produit		
	Titres de créance <sup>1</sup>	Fonds de placement <sup>2</sup>	Billets à capital protégé et CPG
<b>Ratio des frais d'opération</b> – Ce ratio représente le montant des frais d'opération liés à l'achat et à la vente de placements dans le fonds. Ces frais sont versés à l'émetteur par le fonds. Pour calculer le ratio, on divise le total des commissions par le total de l'actif du fonds, et le résultat est exprimé en pourcentage. Ces frais ne vous sont pas facturés directement, mais ils réduisent la valeur liquidative du fonds dans lequel investissent les porteurs de parts et réduisent le rendement global de votre placement. Lorsque vous recevez des renseignements sur la valeur de vos placements, ces frais ont déjà été déduits. Pour connaître les frais applicables à votre fonds, reportez-vous à l'aperçu du fonds ou au rapport de la direction sur le rendement du fonds.		✓	✓
<b>Ententes de recommandation</b>			
Placements Manuvie peut être rémunérée au titre d'ententes de recommandation avec diverses sociétés. Avant que des services vous soient fournis au titre de telles ententes, votre représentant doit vous informer par écrit des clauses de l'entente, notamment des commissions pour recommandation versées à Placements Manuvie.			

Remarques:

1. Les titres de créance comprennent les obligations du Canada et les obligations provinciales.
2. Les fonds de placement comprennent les fonds communs de placement, les fonds distincts, les fonds à capital de risque de travailleurs, les fonds en gestion commune et les fonds vendus par voie de notice d'offre. Tous les frais sont assujettis aux taxes applicables.

Placements Manuvie peut remettre une partie ou la totalité des frais d'opération, de la rémunération reçue de tiers et des commissions de recommandation qu'elle reçoit à votre représentant. Placements Manuvie peut aussi remettre une partie de ces frais à un autre représentant inscrit de Placements Manuvie.

Avant d'accepter une instruction d'achat, de vente ou de virement d'un titre dans votre compte autogéré, votre représentant vous communiquera ce qui suit:

- Le montant réel ou une estimation raisonnable des frais associés à l'opération;
- Dans le cas d'un achat, le fait que des frais de souscription reportés s'appliqueront lors de la vente subséquente du produit;
- Le fait que Placements Manuvie recevra une commission de suivi ou des frais de gestion aussi longtemps que vous détenez les titres dans votre compte.
- s'il y a des frais de gestion de fonds de placement ou d'autres frais courants que vous pourriez devoir payer relativement au titre.

Les frais et les commissions que vous payez pour vos placements et pour vos comptes Placements Manuvie peuvent avoir une incidence considérable à long terme sur le rendement de vos placements. Au fil du temps, vos placements génèrent une croissance composée, c'est-à-dire que vous obtenez un revenu de vos placements et du rendement qu'ils accumulent. De même, les frais que vous payez pour vos placements augmenteront de manière composée au fil du temps, puisqu'ils sont déduits de vos placements et que vous ne profitez pas de la croissance potentielle et du revenu que cet argent aurait pu générer.

## 11. NOS MÉTHODES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Nous tenons à être mis au courant de tout problème concernant vos comptes Placements Manuvie et votre représentant. Placements Manuvie a mis en place des processus de traitement des plaintes des clients. Ces processus sont décrits dans le document de Placements Manuvie intitulé Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes et dans le formulaire de l'ACCFM intitulé Renseignements sur les plaintes des clients, que vous trouverez à la section E de la présente brochure. Vous pouvez également consulter ces documents à l'adresse [placementsmanuvie.ca](http://placementsmanuvie.ca).

## 12. POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Placements Manuvie Services d'investissement inc.

**Adresse municipale:** 1235 North Service Road West, Suite 500, Oakville (Ontario) L6M 2W2

**Adresse postale:** P.O. Box 1700 RPO Lakeshore West, Oakville (Ontario) L6K 0G7

**Numéro sans frais:** 1-800-991-2121, poste 282135, [MLS\\_DCO@manuvie.ca](mailto:MLS_DCO@manuvie.ca), [www.placementsmanuvie.ca](http://www.placementsmanuvie.ca).

## B. CONVENTION DE COMPTE-CLIENT

Veillez lire cette section attentivement. La présente convention intervenue entre vous et Placements Manuvie s'applique à tous vos comptes à Placements Manuvie.

En contrepartie de l'ouverture et du maintien par Placements Manuvie Services d'investissement inc. (« Placements Manuvie ») d'un ou de plusieurs comptes (désignés individuellement ou collectivement, le « compte ») en votre nom, vous acceptez que le compte soit régi selon les conditions suivantes.

### 1. DÉFINITIONS

Dans la présente Convention de compte-client, les termes ci-dessous ont les significations suivantes :

- a. « Au nom du client » désigne les titres d'un organisme de placement collectif qui sont enregistrés au nom du titulaire de ces titres, et non au nom du courtier inscrit qui agit en tant que représentant du titulaire des titres, directement dans les livres et registres de l'organisme de placement collectif tenus par le gestionnaire du fonds ou en son nom.
- b. « Dette » s'entend de toutes vos dettes envers Placements Manuvie, décrites dans le relevé de compte ou autre communication transmise par Placements Manuvie, et comprend les intérêts sur le solde débiteur du compte à ce moment, s'il y a lieu, et les frais raisonnables de recouvrement dus à Placements Manuvie, y compris les frais juridiques.
- c. « Garantie » s'entend de tous les actifs, y compris le solde créditeur maintenu ou transféré dans un compte pour toute raison, et tout autre solde créditeur, tout dividende, tout intérêt, tout titre ou tout autre bien actuel ou futur.
- d. « Législation applicable » s'entend des lois, des règlements et des ordonnances applicables ayant force de loi, des statuts, des règlements, des règles, des politiques et des coutumes de l'organisme de réglementation compétent.
- e. « Dette » s'entend de toutes vos dettes envers Placements Manuvie, y compris les frais applicables à nos programmes de comptes à honoraires forfaitaires, et autres frais que vous devez payer, et telles que décrites dans le relevé de compte ou autre communication transmise par Placements Manuvie, et comprend les intérêts sur le solde débiteur du compte à ce moment, s'il y a lieu, et les frais raisonnables de recouvrement dus à Placements Manuvie, y compris les frais juridiques.
- f. « Notre », « nos » et « nous » désignent Placements Manuvie, ses employés, mandataires et sociétés affiliées.
- g. « Organisme de réglementation » s'entend de toute autorité publique compétente, agence ou organisme de réglementation des valeurs mobilières, ou de tout organisme d'autoréglementation, toute bourse, tout marché, toute chambre de compensation ou association de courtiers, toute autorité chargée de l'application des lois ou autorité similaire, qu'il s'agisse d'une entité nationale ou étrangère.
- h. « Représentant autorisé » s'entend de chaque titulaire d'un compte conjoint, d'une personne ayant l'autorisation d'effectuer des opérations sur le compte, d'un mandataire ou d'un fiduciaire.
- i. « Titre » s'entend des titres de créances, des titres d'organismes de placement collectif et des produits de dépôt et de tout autre titre ou produit que Placements Manuvie a le droit de négocier pour un compte, conformément à la législation applicable.

### 2. LÉGISLATION APPLICABLE

La gestion de votre compte et chaque opération que nous exécutons pour vous sont assujetties à la législation applicable. Placements Manuvie ne négocie que les titres qu'elle est autorisée à négocier pour votre compte.

### 3. GESTION DU COMPTE

- a. Manuvie acceptera vos instructions et celles de votre représentant autorisé pour exécuter toute opération. Toutefois, Placements Manuvie peut, à sa seule discrétion et sans préavis, refuser d'honorer des instructions à l'égard d'opérations, quelle que soit la raison du refus.
- b. Vous convenez d'indemniser Placements Manuvie de toute perte, actuelle ou éventuelle, qu'elle pourrait subir ou des frais qu'elle pourrait engager pour avoir agi ou refusé d'agir selon vos instructions ou celles de votre représentant autorisé.
- c. Placements Manuvie n'est pas liée par les fiducies écrites, verbales, implicites ou par interprétation, notamment les dernières volontés ou les testaments. De plus, elle n'est pas tenue de se conformer aux dispositions de ces documents. Enfin, elle ne vérifie pas si les instructions qu'elle reçoit sont conformes aux lois ou documents de fiducie.
- d. Placements Manuvie créditera le compte des intérêts, des dividendes et des autres sommes reçus à l'égard des titres figurant au crédit du compte, ainsi que toutes sommes (nettes de tous frais) constituant le produit d'opérations effectuées dans le compte, et elle portera au débit du compte toute somme que vous lui devez, y compris les intérêts, aux termes de la présente convention.

- e. Vous paierez les frais de gestion et d'administration afférents au compte établis dans le dépliant *Frais de gestion et d'administration* de Placements Manuvie et modifiés de temps à autre. Pour obtenir la version la plus récente de ce dépliant, adressez-vous à votre représentant. Placements Manuvie peut à son gré changer les frais d'administration et de service que vous aurez à verser. Placements Manuvie vous informera de tout changement par un moyen qu'elle jugera approprié, à sa seule discrétion.
- f. Placements Manuvie se réserve le droit de fixer une heure limite pour la réception de vos instructions, afin d'exécuter l'opération ce même jour ouvrable. Toute instruction reçue de votre part après cette heure limite sera traitée le jour ouvrable suivant. Placements Manuvie peut, à l'occasion et sans préavis, modifier l'heure limite applicable. Pour connaître les heures limites en vigueur, consultez votre représentant.
- g. Vous remettrez le montant ou les titres à régler pour toute opération sur votre compte le jour du règlement ou à la date indiquée par Placements Manuvie. Si vous ne remettez pas le montant convenu aux fins du règlement, conformément aux dispositions de la présente convention, vous devez rembourser à Placements Manuvie les pertes qu'elle pourrait subir ou les frais qu'elle pourrait engager. De plus, Placements Manuvie se réserve le droit de prendre, sans préavis, toutes les mesures nécessaires pour éviter ou réduire toute perte ou tout inconvénient éventuels. Ces sommes dont vous êtes responsable par suite du défaut de règlement seront considérées comme une dette, conformément aux modalités de la présente convention.
- h. Placements Manuvie n'a aucune obligation de vous autoriser à faire des opérations et à détenir sur votre compte des titres dont le transfert ou le rachat est restreint, mais elle peut le faire à sa seule discrétion et à vos propres risques. Placements Manuvie ne saurait être tenue responsable envers vous du traitement des titres restreints, y compris de toute fluctuation de la valeur marchande qui peut se produire pendant la période de traitement, sans égard à quelque retard.
- i. Vous ne donnerez pas instruction à Placements Manuvie d'exécuter les opérations suivantes :
  - i. vendre des titres que vous ne possédez pas ou que vous ne pourrez pas régler; ou
  - ii. acheter des titres que vous ne pourrez pas régler sous une forme acceptable par Placements Manuvie, dans le délai de règlement prescrit par la législation applicable. Placements Manuvie a le droit de renverser tout achat non réglé dans le délai prescrit et vous serez responsable de tous les frais qui en découlent.
- j. Placements Manuvie attribuera un prix, selon sa Politique d'établissement du prix des titres, aux titres dans votre compte dont la valeur marchande n'est pas aisément accessible. Cette politique établit la période de validité d'un cours qui n'est pas courant. Après cette période, le cours sera réputé être indéterminable (la mention « NDM » figurera sur votre relevé de compte) et la valeur marchande sera établie à zéro, ce qui aura une incidence sur le calcul de la valeur marchande totale et l'établissement du rendement du compte. Si la valeur des titres est calculée par un tiers accrédité offrant des services d'évaluation, plutôt que par le fournisseur de données sur les cours de Placements Manuvie, Placements Manuvie considérera le cours comme étant un cours estimatif (la mention « EST » figurera sur votre relevé). Pour obtenir davantage de renseignements sur notre Politique d'établissement du prix des titres, consultez votre représentant.
- k. Placements Manuvie peut enregistrer et archiver tous les appels téléphoniques liés aux opérations effectuées sur votre compte, y compris les appels téléphoniques entre vous et Placements Manuvie et entre Placements Manuvie et tout gestionnaire d'organismes de placement collectif ou autre courtier vers qui l'opération est dirigée. Vous convenez que ces enregistrements sont admissibles comme preuve devant les tribunaux ou dans le cadre de toute procédure judiciaire ou réglementaire.
- l. Placements Manuvie tiendra des registres de vos instructions. En cas de litige, y compris de poursuite judiciaire, ces registres constitueront une preuve concluante et ils vous lieront.
- m. Placements Manuvie peut cesser d'offrir un produit ou un service à tout moment et sans préavis.

#### **4. VOS TITRES ET VOS DÉPÔTS**

Placements Manuvie peut garder vos titres à son siège social, dans l'une de ses succursales, les remettre à un dépositaire national de valeurs mobilières ou les conserver dans tout autre endroit où elle garde habituellement des titres. Si Placements Manuvie choisit de confier temporairement vos titres à ses services de garde, sa responsabilité à l'égard de ces titres se limite à faire preuve de la même diligence qu'à l'égard de ses propres titres. Placements Manuvie ne peut être tenue responsable de quelque perte en tant que garant. Elle peut s'acquitter de son obligation de vous remettre vos titres en vous faisant parvenir,

à la place des certificats ou des titres initialement déposés ou remis à la société, des certificats ou des titres du même type et du même montant. Elle ne garantit en aucun cas la remise de certificats ou de titres lorsque l'agent des transferts ou l'agent comptable des registres est dans l'impossibilité de fournir un certificat ou des titres.

Les titres d'organismes de placement collectif figurant dans votre compte peuvent être détenus dans un compte « au nom du client », auquel cas le numéro de compte sera précédé de la lettre « B ». Les parts de fonds communs détenues dans un compte « au nom du client » sont inscrites au nom du ou des titulaires du compte dans les livres et registres de l'organisme de placement collectif en cause et ne sont pas directement sous le contrôle et la responsabilité de Placements Manuvie. Vous recevrez des avis d'exécution et des relevés de compte relativement à ces titres, conformément à la législation applicable. De plus, Placements Manuvie fera état des opérations sur titres d'organismes de placement collectif effectuées sur votre ou vos comptes « au nom du client » dans les relevés de compte qu'elle doit vous transmettre, conformément à la législation applicable.

## **5. EXÉCUTION DES ORDRES**

Vous comprenez et convenez qu'à moins d'indication contraire de notre part, Placements Manuvie n'accepte aucune instruction transmise par courrier électronique, message texte ou autre support électronique, ni par enregistrement (par exemple, dans une boîte vocale). Vous êtes responsable de toutes les instructions que vous ou votre représentant autorisé nous transmettez. Vous reconnaissez que ces instructions sont définitives et que vous ne pourrez plus vous y opposer, ni vous opposer aux opérations qui en découlent. Vous vous engagez à indemniser Placements Manuvie à l'égard des pertes, obligations ou frais (notamment les frais juridiques raisonnables) qu'elle pourrait subir ou engager pour avoir agi selon vos instructions, ou selon les instructions d'une personne qui n'a pas reçu votre autorisation, mais qui se fait passer pour vous ou une personne ayant votre autorisation.

Tout ordre de modification ou d'annulation que vous nous transmettez ne pourra être exécuté que si Placements Manuvie n'a pas encore exécuté l'ordre initial. Vous serez responsable de toute opération ayant été exécutée, en tout ou en partie, avant que votre ordre de modification ou d'annulation ne soit traité.

## **6. FRAIS D'OPÉRATION, INTÉRÊTS, TAXES ET AUTRES FRAIS**

Vous paierez à Placements Manuvie l'ensemble des commissions et des autres frais afférents à chaque opération (y compris les opérations effectuées aux termes de l'article 11 ci-dessous) et les frais applicable à notre programme de comptes à honoraires forfaitaires, de même que les montants payés ou engagés par Placements Manuvie pour donner suite à vos instructions ou appliquer la présente convention, ainsi que les intérêts, calculés quotidiennement et capitalisés mensuellement, sur toute dette impayée. Les commissions et autres frais sont calculés aux taux pratiqués par Placements Manuvie. Placements Manuvie, ou des entités qui nous sont affiliées, peuvent tirer des revenus de la conversion des devises (voir la section 7 ci-dessous).

Les taux d'intérêt appliqués par Placements Manuvie se fondent sur un barème de taux d'intérêt que vous pouvez obtenir sur demande ou à l'adresse [www.placementsmanuvie.ca](http://www.placementsmanuvie.ca). Les taux d'intérêt se fondent sur un barème de taux variables établi en fonction du taux d'intérêt préférentiel. Vous renoncez à tout avis de changement de ces taux.

Placements Manuvie est autorisée à déduire du compte les taxes applicables, notamment :

- a. la taxe sur les produits et services, et tout autre droit, taxe ou imposition exigées ou calculées sur des commissions ou frais payables en vertu de la présente convention, et exigées par les gouvernements fédéral, provinciaux ou municipaux ou leurs mandataires;
- b. les retenues fiscales sur les revenus provenant de placements américains;
- c. les retenues fiscales sur les paiements aux non-résidents du Canada;
- d. les retenues fiscales et les remises aux autorités gouvernementales découlant de paiements provenant d'un régime ou d'un compte enregistré qui a été désenregistré.

Placements Manuvie peut débiter les commissions, les frais de notre programme de comptes à honoraires forfaitaires, les frais, les dépenses, les taxes et les autres frais du compte. Si vous n'avez pas assez d'argent dans votre compte, Placements Manuvie peut vendre des titres afin de régler l'une ou l'autre de ces dettes.

## **7. OPÉRATIONS DE CHANGE**

Les opérations en monnaie autre que celle du compte peuvent nécessiter une opération de change qui sera effectuée par Placements Manuvie ou une entité liée à Placements Manuvie. L'une ou l'autre de ces entités, en sa qualité de contrepartiste, touche des revenus sur l'opération de change, qui s'ajoutent aux commissions ou autres frais afférents à l'opération. À moins d'entente ou de stipulation contraire, l'opération de change sera traitée selon l'écart acheteur-vendeur de Placements Manuvie, ces cours étant fondés sur les taux de change en vigueur.

## **8. PAIEMENT DES DETTES**

Vous vous engagez à payer les dettes sans délai à leur date d'exigibilité ou à notre demande.

## **9. GARANTIE**

Par les présentes, vous hypothéquez et cédez en garantie à Placements Manuvie, à titre de garantie accessoire continue du paiement de toute dette actuelle ou future envers elle, tous les biens détenus dans tout compte dans lequel vous avez un intérêt et que la dette soit liée ou non aux biens hypothéqués et cédés en garantie. Selon votre lieu de résidence, au Québec ou dans les provinces et territoires de common law, certains des droits que vous avez conférés à Placements Manuvie au titre des présentes pourraient ne pas lui être offerts. Placements Manuvie est toutefois autorisée à exercer tout droit qui lui est offert dans votre territoire de résidence. Le taux d'intérêt applicable à l'hypothèque est le taux que Placements Manuvie désigne de temps à autre à nos succursales comme taux effectif à utiliser pour le calcul des intérêts courus sur les soldes débiteurs de votre compte de Placements Manuvie.

## **10. UTILISATION PAR PLACEMENTS MANUVIE DES BIENS CÉDÉS EN GARANTIE**

Tant que les dettes demeurent impayées, vous accordez à Placements Manuvie le droit d'utiliser dans le cours de ses affaires, à tout moment et sans avis, les biens cédés en garantie, y compris le droit :

- a. de les combiner avec les biens d'autres clients, de Placements Manuvie, ou des deux;
- b. de les utiliser pour garantir le remboursement de ses propres dettes;
- c. de les prêter pour ses propres besoins;
- d. de les livrer pour concrétiser une vente, qu'elle soit liée à votre compte, au propre compte de Placements Manuvie, à tout compte dans lequel Placements Manuvie a un intérêt direct ou indirect, ou au compte d'un autre client de Placements Manuvie.

## **11. ÉLIMINATION OU RÉDUCTION DES DETTES**

Si i) vous omettez de payer une dette à sa date d'exigibilité, ii) vous omettez de faire parvenir à Placements Manuvie tout titre requis, dans une forme jugée acceptable, avant la date de règlement ou le jour même, iii) il y a une dette non garantie ou possiblement non garantie dans le compte, iv) vous décédez, déclarez faillite ou devenez insolvable ou les biens cédés en garantie font l'objet, en tout ou en partie, de toute forme d'exécution, contrainte ou procédure, ou v) vous manquez à toute autre condition stipulée dans la présente convention, Placements Manuvie peut à n'importe quel moment, à sa seule discrétion et sans préavis, en plus de tout autre droit ou recours qu'elle peut exercer :

- a. affecter les sommes figurant au crédit de tout autre compte que vous pourriez avoir à Placements Manuvie (à l'exception d'un compte enregistré) au remboursement intégral ou partiel de votre dette;
- b. vendre, s'engager par contrat à vendre ou aliéner de quelque manière, tout ou partie des titres et affecter le produit net de l'opération au remboursement intégral ou partiel de votre dette;
- c. annuler les ordres en cours;
- d. fermer votre compte ou imposer des restrictions aux opérations sur votre compte.

Vous reconnaissez que si Placements Manuvie exerce ses droits aux termes du point b) ci-dessus; elle peut vendre, s'engager par contrat à vendre ou aliéner de quelque manière, tout ou partie des titres dans l'ordre suivant :

1. fonds de placement du marché monétaire avec frais d'entrée ou compte d'épargne-placement affichant la valeur marchande la plus élevée;
2. fonds de placement du marché monétaire avec frais de sortie affichant la valeur marchande la plus élevée;
3. fonds de placement hors marché monétaire avec frais d'entrée affichant la valeur marchande la plus élevée;
4. fonds de placement hors marché monétaire avec frais de sortie affichant la valeur marchande la plus élevée;
5. fonds à capital de risque de travailleurs affichant la valeur marchande la plus élevée;

6. billets liés (s'ils sont offerts à la vente) affichant la valeur marchande la plus élevée;
7. fonds distincts avec frais d'entrée affichant la valeur marchande la plus élevée;
8. fonds distincts avec frais de sortie affichant la valeur marchande la plus élevée.

Ces droits peuvent être exercés séparément, successivement ou simultanément et à la seule discrétion de Placements Manuvie. Le non-exercice de l'un ou de l'ensemble de ces droits ou l'octroi d'un délai de grâce ne peut en aucun cas limiter, restreindre ou empêcher l'exercice ultérieur de ces droits par Placements Manuvie ni éteindre, limiter ou réduire une dette en totalité ou en partie.

Toutes les opérations faites dans votre compte par Placements Manuvie dans l'exercice de ces droits pourront être exécutées sur toute bourse ou tout marché, ou par voie de vente publique ou privée, aux conditions et de la manière que Placements Manuvie jugera souhaitables. Si Placements Manuvie vous présente une demande ou vous donne un avis, cette demande ou cet avis ne constituera pas une renonciation de la part de Placements Manuvie à aucun de ses droits, en vertu des présentes, d'agir sans vous en faire la demande ou sans vous en aviser. Tous les frais raisonnables (y compris les frais juridiques) engagés par Placements Manuvie relativement à l'exercice d'un de ces droits pourront être imputés au compte. Vous demeurerez redevable à Placements Manuvie de toute dette impayée qui subsiste après que Placements Manuvie a exercé le ou les droits précités.

Vous convenez que les droits que peut exercer Placements Manuvie pour éliminer votre dette sont raisonnables et nécessaires pour sa protection, compte tenu de la nature des marchés des valeurs mobilières, en particulier leur volatilité. De plus, vous reconnaissez que la liquidation des titres de votre compte pourra entraîner d'importantes conséquences fiscales, dont vous seul avez la responsabilité. Placements Manuvie n'a aucune responsabilité envers vous quant à l'élimination, la réduction ou la quittance de la dette, et quant à toute action que Placements Manuvie peut entreprendre en vertu de la présente convention pour faire valoir ses droits.

## **12. COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS**

Placements Manuvie recueillera divers renseignements sur vous dans le cadre de sa relation avec vous, vos nom, adresse, citoyenneté, profession, employeur, âge, date de naissance, sexe, données financières personnelles et numéro d'identification (y compris votre numéro d'assurance sociale), ainsi que des renseignements au sujet de votre conjoint, de vos connaissances et de vos besoins en matière de placements, ainsi que de vos objectifs de placement et de votre tolérance du risque. Placements Manuvie utilise ces renseignements dans le but de vous offrir ses services et à toute autre fin requise ou permise par les organismes de réglementation et en conformité avec notre Politique de confidentialité. Vous convenez que Placements Manuvie peut être tenue de divulguer ces renseignements aux organismes de réglementation ou d'application de la loi par suite d'une enquête, d'un audit ou d'une demande d'information, et vous consentez, par la présente, à une telle divulgation. Placements Manuvie s'engage à respecter et à protéger le caractère privé et la confidentialité de vos renseignements personnels. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez la section C, Déclaration relative aux renseignements personnels de la présente brochure Renseignements importants pour nos clients ou rendez-vous sur le site Web de Placements Manuvie, à l'adresse [www.placementsmanuvie.ca](http://www.placementsmanuvie.ca).

## **13. TRANSFERTS À D'AUTRES COMPTES**

Placements Manuvie peut, à n'importe quel moment, affecter les sommes d'argent ou les titres dans votre compte et le produit de la vente ou de toute autre aliénation de ces titres au paiement ou à la couverture de vos obligations envers Placements Manuvie, y compris vos obligations relatives à tout autre compte, qu'il s'agisse d'un compte conjoint ou d'un compte garanti par vous.

## **14. AVIS D'EXÉCUTION**

Vous recevrez des avis d'exécution par la poste pour chaque achat ou vente de titres sur votre compte, sauf si vous en avez convenu autrement avec Placements Manuvie, sous réserve de la législation applicable. Vous convenez d'examiner attentivement et sans délai chaque avis d'exécution qui vous est envoyé, et de signaler toute erreur ou opposition à Placements Manuvie au moyen d'un avis écrit dans les 45 jours à partir de la date de l'avis d'exécution. Si nous ne recevons pas d'avis, Placements Manuvie pourra considérer que l'opération est autorisée, exacte et complète. Dans ce cas, vous ne pourrez plus vous y opposer par la suite, et Placements Manuvie sera libérée de toute réclamation que vous pourriez présenter relativement à l'opération ou à toute action ou omission de notre part à l'égard du compte. Tout avis écrit doit être envoyé à l'adresse suivante :

Service de la conformité de Placements Manuvie  
À l'attention du responsable des plaintes,  
P.O. Box 1700 RPO Lakeshore West, Oakville (Ontario) L6K 0G7

## **15. INFORMATION SUR LE COMPTE**

Vous recevrez vos relevés de compte par la poste une fois par trimestre; ceux-ci feront état de toute l'activité dans votre compte pendant la période qui y sera indiquée. Un rapport Rendement annuel du compte et un rapport Commissions et frais annuels de ce compte vous seront transmis annuellement. Vous convenez d'examiner attentivement et sans délai chaque relevé et rapport qui vous sont envoyés, et de signaler toute erreur ou opposition à Placements Manuvie au moyen d'un avis écrit dans les 45 jours suivant la date du relevé ou du rapport. Si nous ne recevons pas d'avis, Placements Manuvie pourra considérer que le relevé ou le rapport autorisé, exact et complet. Dans ce cas, vous ne pourrez plus vous y opposer par la suite, et Placements Manuvie sera libérée de toute réclamation que vous pourriez présenter relativement au relevé ou au rapport ou à toute action ou omission de notre part à l'égard du compte. Tout avis écrit doit être envoyé à l'adresse suivante:

Service de la conformité de Placements Manuvie  
À l'attention du responsable des plaintes  
P.O. Box 1700 RPO Lakeshore West, Oakville (Ontario) L6K 0G7

## **16. MODIFICATION DES RENSEIGNEMENTS VOUS CONCERNANT**

Vous aviserez Placements Manuvie sans délai de toute modification de renseignements personnels et liés à des placements concernant votre compte, dès qu'un changement survient. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les changements apportés à votre situation personnelle et financière, comme votre adresse, votre état matrimonial, vos renseignements financiers et les renseignements sur votre emploi, vos besoins, vos objectifs et vos connaissances en matière de placements, votre horizon de placement et votre profil de risque. Dans le cas d'un compte de société ou d'entité autre qu'une personne physique, cela comprend les changements touchant les administrateurs, les dirigeants, les propriétaires véritables et les fiduciaires. Vous aviserez également sans délai Placements Manuvie sur le fait pour vous ou quiconque ayant le pouvoir de faire des opérations, ayant des droits ou un intérêt dans votre compte, ou la propriété véritable du compte, d'être ou de devenir ou de cesser d'être un initié, un actionnaire important ou un initié assujéti d'une entreprise cotée en bourse. Vous remplirez et signerez en temps opportun tout document exigé par Placements Manuvie par suite de ces changements. Vous comprenez et convenez que Placements Manuvie se fiera aux renseignements que vous lui avez fournis et vous attestez que ceux-ci sont à jour, exacts et complets, à moins d'avis écrit contraire de votre part. Vous comprenez et convenez également que Placements Manuvie n'est pas en mesure de vous faire de recommandations appropriées si les renseignements vous concernant et concernant votre compte ne sont pas à jour. Vous convenez que Placements Manuvie n'est pas tenue responsable d'une déclaration erronée de votre part concernant vos renseignements personnels ou les renseignements sur vos placements, ni de l'omission de fournir ces renseignements.

## **17. BIENS NON RÉCLAMÉS**

Placements Manuvie se conformera aux lois en matière de biens non réclamés advenant le cas où, au sens de ces lois ou autrement, votre compte ou les titres qui s'y trouvent devenaient des biens non réclamés. Pour éviter une telle situation, n'oubliez pas d'informer votre représentant de tout changement apporté à vos renseignements personnels, y compris à votre adresse.

## **18. CAPACITÉ**

Si vous êtes un particulier, vous déclarez que vous avez le pouvoir et la capacité de conclure la présente convention, de vous acquitter de toutes les obligations qui y sont stipulées et d'effectuer les opérations qui y sont mentionnées. Si vous êtes une femme mariée, vous déclarez que vous n'êtes pas « mariée sous le régime de la communauté de biens » aux termes du Code civil du Bas-Canada (si vous êtes mariée sous ce régime, votre mari doit également signer la présente convention).

Si vous êtes une personne morale ou une autre entité, vous déclarez que vous avez le pouvoir et la capacité de conclure la présente convention, de respecter les obligations de l'entité à l'égard de la présente convention et d'effectuer les opérations mentionnées aux présentes, et que la signature et la délivrance de la présente convention ont été dûment autorisées.

## **19. AVIS ET COMMUNICATIONS**

Vous recevrez vos avis ou communications par i) courrier affranchi, ii) télécopieur ou iii) courrier électronique (courriel) aux coordonnées qui figurent dans votre dossier à Placements Manuvie, ou en mains propres ou à l'adresse la plus récente qui figure dans nos dossiers. Que vous l'ayez effectivement reçu ou non, un avis ou une communication est réputé reçu : i) le deuxième jour ouvrable suivant son envoi, dans le cas d'un envoi postal; ii) le jour même, dans le cas d'une télécopie ou d'un courriel; ou iii) lors de sa remise, s'il est remis en mains propres.



Placements Manuvie affiche, sur son site Web à l'adresse [www.placementsmanuvie.ca](http://www.placementsmanuvie.ca), des renseignements importants concernant ses services et la présente convention. Vous convenez de consulter régulièrement le site Web afin de prendre connaissance de tout changement apporté à l'information sur le site, et vous serez réputé avoir reçu toutes les communications qui y sont publiées.

Tout avis ou toute communication que Placements Manuvie est tenue par la législation applicable de vous transmettre vous seront transmis par courrier affranchi ou remis en mains propres, sauf si vous avez autorisé par écrit la transmission de ces avis et communications par voie électronique, ce qui comprend la publication des avis et communications sur le site Web de Placements Manuvie.

Le présent article n'a pas pour effet d'obliger Placements Manuvie à donner un avis qu'elle n'est pas par ailleurs tenue de donner selon la convention ou la législation applicable.

## **20. COMPTES CONJOINTS**

Si le compte a été ouvert au nom de plusieurs personnes, soit en tant que compte conjoint avec droit de survie (en dehors de la province de Québec), ou en tant que compte conjoint avec dévolution aux ayants droit, ou détenu conjointement par ces personnes (individuellement, « le propriétaire » et collectivement, « les propriétaires »), les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Placements Manuvie peut accepter d'agir selon les instructions reçues de tout propriétaire concernant la gestion du compte, notamment les instructions de négociation, de retrait ou de transfert d'espèces ou de titres à partir du compte, de façon aussi complète que si chaque propriétaire était propriétaire unique du compte. Tous les propriétaires du compte sont liés par ces instructions et par leur exécution.
- b. En dépit de ce qui précède, Placements Manuvie a le droit, en tout temps et à sa seule discrétion, d'exiger une autorisation de tous les propriétaires du compte avant d'exécuter les instructions reçues. Placements Manuvie se dégage de toute responsabilité si elle décide de ne pas exercer ce droit.
- c. Par la présente, les propriétaires conviennent, conjointement et solidairement (au Québec, solidairement), d'indemniser Placements Manuvie à l'égard de toute perte, réclamation, dommage, obligation et frais découlant des opérations du compte et de payer rapidement à Placements Manuvie, sur demande, toute somme due à Placements Manuvie par les propriétaires. Les liquidités, titres et autres biens détenus dans le compte sont assujettis à un privilège en faveur de Placements Manuvie, à titre de garantie de l'exécution de toutes les obligations des propriétaires envers elle, et Placements Manuvie a l'autorisation irrévocable de gérer les avoirs du compte de la manière qu'elle estime elle-même appropriée, pour assurer l'exécution des obligations qui existent envers elle.
- d. Placements Manuvie peut remettre les titres, espèces ou autres biens relatifs au compte à l'un des propriétaires sans être tenue responsable envers les autres propriétaires et sans devoir les en aviser. Placements Manuvie se réserve le droit de refuser de remettre ou de payer en tout temps quelque bien à quiconque, sauf aux propriétaires conjointement.
- e. Tous les relevés de compte, avis ou autres communications de toute sorte concernant le compte pourront être envoyés par Placements Manuvie à l'un des propriétaires sans qu'elle soit tenue d'en envoyer copie aux autres propriétaires. Chacun des propriétaires est lié par les communications ainsi transmises.
- f. Placements Manuvie fournira les renseignements sur le compte, notamment les relevés, les avis et les autres communications, à tout propriétaire qui en fait la demande, y compris les renseignements qui remontent à l'époque où le compte n'était pas encore un compte conjoint.
- g. Lorsque le compte est établi en tant que « compte conjoint avec dévolution aux ayants droit » ou est détenu conjointement par les propriétaires (y compris dans la province de Québec) :
  - i. à moins d'avis contraire écrit et signé de la main de tous les propriétaires, adressé à Placements Manuvie, les propriétaires seront réputés être les propriétaires véritables à parts égales de l'avoir du compte;
  - ii. à la suite du décès d'un propriétaire, si Placements Manuvie reçoit une attestation de décès qu'elle juge satisfaisante, le compte sera géré dans les mêmes conditions que celles qui sont précisées dans la présente convention et la propriété véritable de la part du propriétaire défunt sera dévolue à son ou ses ayants droit ou bénéficiaires, selon le cas.
- h. Lorsque le compte est établi en tant que compte conjoint avec droit de survie (dans les provinces autres que le Québec), la propriété et le contrôle de l'avoir du compte sont dévolus à chacun d'entre eux. Au décès d'un propriétaire, si Placements Manuvie reçoit une attestation de décès qu'elle juge satisfaisante :

- i. la propriété véritable et le contrôle de l'avoir du compte sont dévolus exclusivement aux propriétaires survivants à partir de la date du décès;
- ii. le compte sera géré par les propriétaires survivants, si possible en tant que compte conjoint avec droit de survie, dans les mêmes conditions que celles qui sont précisées dans la présente convention.
- i. Les propriétaires reconnaissent qu'ils n'ont reçu aucun conseil juridique ou fiscal de Placements Manuvie, et qu'ils ne se sont nullement fondés sur ses conseils, au sujet du compte, de sa gestion ou de la façon dont a été établi le droit de propriété du compte. Les propriétaires confirment en outre qu'ils ont obtenu des conseils juridiques et fiscaux de professionnels indépendants, pour s'assurer que leurs droits, besoins, et objectifs propres sont respectés.
- j. Les propriétaires conviennent également que si l'un des propriétaires décédait, déclarait faillite ou devenait mentalement incapable, la présente convention demeurerait en vigueur.

## 21. RÉSILIATION

Vous pouvez fermer votre compte et résilier la présente convention moyennant un avis écrit à Placements Manuvie.

Vous pouvez fermer votre compte et résilier la présente convention moyennant un avis écrit à Placements Manuvie. Placements Manuvie peut, à sa seule discrétion, mettre fin à la présente convention et exiger que vous fermiez votre compte ou le transfériez à un autre courtier inscrit, dans un délai raisonnable. Si vous ne respectez pas cette exigence, Placements Manuvie peut, sans préavis, vous remettre les actifs détenus dans votre compte, ou encore, liquider votre compte (sauf s'il est enregistré), prélever les sommes qui lui sont dues, puis vous remettre le reste. Vous reconnaissez que la liquidation de votre compte pourra entraîner pour vous d'importantes conséquences fiscales ou autres. Vous assumez pleinement ces conséquences et vous renoncez par les présentes à faire valoir toute réclamation ou tout droit que vous avez ou pourriez avoir à l'égard de Placements Manuvie relativement à la résiliation de la présente convention et à la fermeture de votre compte ainsi qu'au transfert ou à la liquidation de votre compte.

Placements Manuvie se réserve le droit de fermer, sans vous en avertir, les comptes inactifs ou dont le solde est égal ou inférieur aux frais de fermeture du compte qui pourraient être facturés par Placements Manuvie et qui sont précisés dans le dépliant de Placements Manuvie intitulée *Frais de gestion et d'administration*.

Si une opération est en attente le jour où votre compte est fermé, Placements Manuvie la traitera et conservera un actif suffisant dans votre compte pour en régler les frais. Autrement, Placements Manuvie n'a aucune obligation de recommander quelque mesure que ce soit à l'égard de votre compte à sa fermeture.

La résiliation de la présente convention ne vous libère pas, ni ne libère Placements Manuvie, des responsabilités et obligations précédant la résiliation, y compris des limites de responsabilité et d'indemnisation..

## 22. AMENDMENTS

Placements Manuvie peut modifier à tout moment la présente convention à condition de vous en aviser. Placements Manuvie est expressément autorisée à vous aviser d'une telle modification en incluant un avis dans votre relevé de compte ou en publiant la modification sur son site Web [www.placementsmanuvie.ca](http://www.placementsmanuvie.ca). Cette acceptation est implicite et prend effet à la date indiquée sur l'avis.

Si, par suite de l'adoption ou de la modification, de quelque façon que ce soit, de la législation applicable ou d'autres lois, tout ou partie de l'une quelconque des dispositions de la présente convention est frappée de nullité, cette disposition sera réputée modifiée ou remplacée dans la mesure nécessaire pour donner effet à la législation applicable ou à d'autres lois.

## 23. RESPONSABILITÉ

Vous serez responsable des pertes, frais ou obligations (notamment les frais juridiques raisonnables) que Placements Manuvie pourrait subir ou engager si vous ne vous conformez pas à la présente convention.

Outre les autres dispositions de la présente convention, Placements Manuvie se dégage de toute responsabilité à l'égard des pertes dans votre compte attribuables :

- a. au fait de se fier à vos déclarations ou à celles qui sont faites en votre nom;
- b. à tout défaut ou retard relatif à la réception de vos instructions ou de vos communications, au traitement de vos opérations ou au transfert de vos liquidités ou de vos titres à une autre entité;

- c. à une guerre, à une grève, un événement de cybersécurité, à une suspension des opérations, aux événements sur le marché, à toute décision ou restriction gouvernementale ou réglementaire, ou à toute autre condition ou événement indépendant de la volonté de Placements Manuvie.

## **24. BLOCAGE DU COMPTT**

Placements Manuvie peut bloquer votre compte sans préavis pour se conformer aux exigences de la législation applicable ou d'autres lois, d'une ordonnance du tribunal, d'une instance gouvernementale ou, autrement, pour des motifs raisonnables, notamment en cas de litige concernant les droits sur les actifs du compte, une ordonnance du tribunal, de fraude apparente ou de soupçons de fraude, de vol, de violation des dispositions de la présente convention, ou d'une gestion du compte qu'elle juge répréhensible ou qu'elle soupçonne être en contravention de la législation applicable ou des autres lois.

## **25. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- a. La présente convention doit être interprétée compte tenu de tout autre contrat que vous avez conclu avec Placements Manuvie relativement au compte, étant entendu que, dans la mesure nécessaire, les dispositions de la présente convention l'emportent sur les dispositions de tous les autres contrats conclus avec Placements Manuvie, sous réserve que les dispositions de la présente convention ne limitent ni ne restreignent en rien tous les autres droits que peut avoir Placements Manuvie aux termes de tout autre contrat conclu avec vous.
- b. La gestion de votre compte est régie par les conditions de la présente convention et celles figurant dans votre Demande d'ouverture de compte. Selon le type de compte ou le programme spécialisé, votre compte sera également régi par les conditions suivantes :
  - i. dans le cas du Programme de placement Premier : la convention du Programme de placement Premier ou la convention de paiement des honoraires du Programme de placement Premier (selon la date à laquelle vous avez ouvert votre compte ou mis à jour les documents relatifs au Programme de placement Premier);
  - ii. dans le cas des comptes sur marge : la Convention de compte sur marge (en plus de la convention du Programme de placement Premier ou de la convention de paiement des honoraires du Programme de placement Premier si le compte sur marge fait partie du Programme de placement Premier).
- c. Chacune des dispositions de la présente convention est distincte et dissociable. La déclaration d'invalidité ou d'inopposabilité d'une partie ou de la totalité d'une clause par un tribunal compétent ne touchera en rien la validité ou l'opposabilité du reste de cette clause ou de toute autre clause de la convention.
- d. Les titres des articles de la présente convention ne visent qu'à faciliter les renvois et ne sauraient en aucun cas influencer sur son interprétation. Dans la présente convention, le singulier englobe le pluriel.
- e. Vous prendrez toutes les mesures et signerez et remettrez tous les documents ou actes nécessaires ou souhaitables pour donner effet à toutes les opérations effectuées par Placements Manuvie dans le cadre de la présente convention.
- f. La présente convention lie les parties, leurs héritiers, leurs liquidateurs successoraux et leurs exécuteurs testamentaires, leurs administrateurs ou leurs successeurs, selon le cas, et demeurera en vigueur en cas de décès, d'invalidité, d'incapacité ou d'habilitation.
- g. Vous ne pouvez pas céder la présente convention.
- h. La présente convention est régie à tous égards, relativement à chacun des comptes considérés séparément, par les lois de la province ou du territoire où est située la succursale de Placements Manuvie qui administre le compte.
- i. La renonciation à l'une des dispositions de la convention n'entraîne pas la renonciation aux autres dispositions ni la renonciation permanente aux dispositions faisant l'objet de la renonciation. Aucune renonciation à l'égard des droits ou obligations ou à l'égard des recours en cas de violation de l'une des dispositions de la présente convention ne prend effet ou n'est contraignante à moins d'avoir été constatée dans un écrit signé par la partie devant accorder cette renonciation.
- j. Lorsque la présente convention autorise Placements Manuvie à envisager d'autres solutions, Placements Manuvie peut, à sa seule discrétion, choisir une partie ou la totalité de ces solutions, ou encore, n'en choisir aucune.

## C. DÉCLARATION RELATIVE AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans la présente déclaration de confidentialité, les termes « vous », « votre » et « vos » renvoient au(x) demandeur(s) de compte Placements Manuvie. Les termes « nous », « notre » et « nos » renvoient à Placements Manuvie incorporée et à ses entités affiliées.

Les mises à jour concernant la présente déclaration de confidentialité et d'autres renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels sont publiés à l'adresse [www.manuvie.ca](http://www.manuvie.ca).

Nous recueillons, utilisons, vérifions et communiquons vos renseignements personnels à des fins déterminées, et seulement avec votre consentement, ou dans la mesure où la loi l'exige ou l'autorise. En présentant une demande d'ouverture de compte de placement, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquons vos renseignements personnels, tel qu'il est indiqué dans la présente déclaration de confidentialité. Toute modification au consentement doit faire l'objet d'une entente écrite avec Placements Manuvie.

### Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Selon le type de compte, nous recueillons des renseignements personnels précis à votre sujet, notamment :

- des renseignements permettant d'établir votre identité, comme votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, votre adresse courriel, votre date de naissance, votre numéro de permis de conduire, votre numéro de passeport et votre numéro d'assurance sociale (NAS);
- des renseignements sur la façon dont vous utilisez nos produits et services, ainsi que des renseignements sur vos préférences, caractéristiques démographiques et champs d'intérêt;
- d'autres renseignements personnels dont nous pourrions avoir besoin pour administrer notre relation d'affaires avec vous;

Nous utilisons des moyens honnêtes et licites pour recueillir des renseignements personnels à votre sujet.

### Où recueillons-nous des renseignements personnels à votre sujet?

- Demandes et formulaires que vous avez remplis
- Autres interactions entre vous et Placements Manuvie
- Autres sources, notamment :
  - votre conseiller;
  - vos représentants autorisés;
  - des tiers avec lesquels nous traitons dans le cadre de l'administration de votre ou de vos comptes maintenant et dans l'avenir;
  - des sources publiques, comme les organismes gouvernementaux et les sites Internet.

### À quelles fins utilisons-nous vos données?

Nous utilisons vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- administrer adéquatement les produits et services que nous vous fournissons et gérer notre relation avec vous;
- confirmer votre identité et vérifier l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez;
- respecter les exigences légales et réglementaires;
- en apprendre davantage sur vous et sur la manière dont vous préférez faire affaire avec nous;
- analyser les données qui nous aident à mieux comprendre nos clients afin que nous puissions améliorer les produits et services que nous fournissons;
- déterminer votre admissibilité à d'autres produits et services qui sont susceptibles de vous intéresser, et vous fournir des précisions sur ces produits et services.

### À qui communiquons-nous vos renseignements?

- Personnes, institutions financières et autres parties avec lesquelles nous traitons dans le cadre de l'administration de votre ou de vos comptes maintenant et dans l'avenir
- Votre conseiller, le employés, agents et représentants autorisés de Placements Manuvie ou leurs délégués et sociétés affiliées dans l'exercice de leurs fonctions

- Les sociétés de placement ou autres émetteurs de placements mentionnés dans des formulaires remplis pour vous
- Toute personne ou toute organisation à qui vous donnez votre consentement
- Personnes autorisées par la loi à consulter vos renseignements personnels
- Fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour nous fournir leurs services (par exemple, des services de traitement des données, de programmation, de stockage des données, d'étude de marché, d'impression, de distribution, d'évaluation du crédit et d'enquête)

Les personnes, organisations et fournisseurs de services susmentionnés se trouvent au Canada et dans des territoires à l'étranger, et sont ainsi soumis aux lois de ces territoires.

Lorsque nous transmettons des renseignements personnels à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent de façon conforme à nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

### **Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?**

La plus longue des périodes suivantes :

- la période prescrite par la loi et les lignes directrices établies pour le secteur des services financiers;
- la période requise pour administrer les produits et services que nous vous fournissons.

### **Retrait de votre consentement**

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation de votre NAS ou de votre numéro d'entreprise, s'il y a lieu, à d'autres fins que celles de l'administration de l'impôt. Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels pour vous fournir des renseignements sur d'autres produits et services, sauf dans le cas des envois qui accompagnent vos relevés.

À moins que les lois fédérales ou provinciales ne vous en donnent le droit, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation ou à la communication des renseignements personnels dont nous avons besoin pour administrer vos placements et votre ou vos comptes. Si vous nous retirez effectivement votre consentement, il se peut que Placements Manuvie ne soit plus en mesure d'administrer convenablement vos placements ou produits et nous pourrions traiter le retrait de votre consentement comme une demande de fermeture de votre ou de vos comptes de placement, auquel cas vous pourriez devoir payer des pénalités, s'il y a lieu.

Si vous souhaitez retirer votre consentement, téléphonez à notre Service à la clientèle au 1-888-MANUVIE (626-8843) au Québec, ou au 1-888-MANULIFE (626-8543) à l'extérieur du Québec, ou écrivez au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après.

### **Exactitude et accès**

Vous nous informerez de tout changement apporté à vos coordonnées. Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, d'en vérifier l'exactitude et au besoin d'y faire apporter les corrections appropriées. Si vous avez des questions, si vous voulez recevoir des renseignements supplémentaires au sujet des personnes qui ont accès à vos renseignements personnels ou en ce qui concerne nos politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels, ou si vous voulez consulter ou corriger les renseignements personnels vous concernant que nous avons en dossier, veuillez vous adresser par écrit au :

#### **Responsable de la protection des renseignements personnels**

**Manuvie**

**500 King Street North**

**Waterloo (Ontario) N2J 4C6**

[Privacy\\_office\\_canadian\\_division@manulife.com](mailto:Privacy_office_canadian_division@manulife.com)

Veuillez noter qu'il est impossible de garantir la protection des communications par courriel. Ne nous envoyez pas de renseignements de nature confidentielle par courriel. En communiquant avec nous par courriel, vous nous autorisez à communiquer avec vous par courriel.

## **D. INFORMATION SUR LA TECHNIQUE DU FINANCEMENT PAR EMPRUNT (EFFET DE LEVIER)**

### **Risques d'emprunter pour investir**

Le financement d'un achat de titres au moyen d'un emprunt comporte un plus grand risque que l'achat au comptant. En effet, si vous empruntez pour acheter des titres, il vous appartient de rembourser le prêt et de payer les intérêts conformément aux conditions du contrat de prêt même si la valeur des titres achetés diminue..

Certains risques et facteurs dont vous devriez tenir compte avant d'emprunter des fonds pour investir sont décrits ci-dessous.

### **Cette stratégie vous convient-elle?**

Emprunter des fonds pour investir comporte des risques. Vous ne devriez envisager d'emprunter pour investir que si :

- vous êtes à l'aise avec le risque;
- vous n'éprouvez aucune crainte à l'idée de contracter un emprunt pour acheter des titres dont la valeur peut augmenter ou diminuer;
- vous investissez pour le long terme;
- vous avez un revenu stable.

### **Vous ne devriez pas emprunter pour investir si :**

- votre tolérance au risque est faible;
- vous investissez pour le court terme;
- vous avez l'intention de vous servir du revenu de vos placements pour payer vos frais de subsistance;
- vous avez l'intention de vous servir du revenu de vos placements pour rembourser votre emprunt. Si ce revenu s'arrête ou diminue, vous pourriez ne pas pouvoir rembourser votre emprunt.

### **Vous pourriez perdre de l'argent**

- Si vous avez emprunté pour investir et que vos placements perdent de la valeur, vos pertes seront plus importantes que si vous aviez investi vos propres fonds.
- Que vos placements soient ou non profitables, vous devrez tout de même rembourser votre emprunt et les intérêts. Il est possible, pour pouvoir rembourser votre emprunt, que vous ayez à vendre d'autres actifs ou à utiliser de l'argent que vous aviez réservé à autre chose.
- Si vous donnez votre maison en garantie d'un emprunt, vous pourriez la perdre.
- Même si la valeur de vos placements augmente, vous pourriez quand même ne pas réaliser suffisamment de gains pour pouvoir acquitter le coût de votre emprunt.

### **Conséquences fiscales**

- Vous ne devriez pas emprunter pour investir dans le seul but de bénéficier d'une déduction fiscale.
- Le coût des intérêts n'est pas toujours déductible. Il se peut que vous n'ayez pas droit à une déduction fiscale et que vos déductions passées fassent l'objet d'un redressement. Avant d'emprunter pour investir, vous seriez bien avisés de consulter un fiscaliste pour savoir si le coût de vos intérêts sera déductible.

Votre conseiller doit discuter avec vous des risques d'emprunter pour investir.

## **E. PLAINTES**

### **Satisfaction de la clientèle et règlement des plaintes**

À Placements Manuvie, nous comprenons l'importance de résoudre les plaintes de clients. Nous nous engageons à examiner attentivement chaque plainte et à y donner suite dans un délai raisonnable et dans le plus grand respect. Toutes les plaintes ainsi que les renseignements personnels recueillis verbalement ou par écrit sont traités de façon professionnelle et en toute confidentialité.

Placements Manuvie s'engage à offrir des services et des produits de qualité qui aident les Canadiens à prendre des décisions financières éclairées. Si un client, existant ou éventuel, a des problèmes en ce qui concerne son ou ses comptes ou son représentant, nous tenons à ce que la question soit traitée de façon impartiale et efficace. Pour favoriser la résolution rapide de tout problème, veuillez suivre les étapes ci-dessous. below.

### **Communiquez avec nous**

Pour toute question d'ordre général, toute plainte ou tout problème concernant nos services ou un produit, communiquez avec votre représentant ou avec le siège social de Placements Manuvie. La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement par votre représentant ou par un employé du centre d'appels de Placements Manuvie.

Téléphone: 1-800-991-2121

Courriel: [mls\\_advisorservices@manuvie.ca](mailto:mls_advisorservices@manuvie.ca)

### **Adressez-vous au directeur de la succursale de votre représentant ou à un gestionnaire du centre d'appels**

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse de votre représentant ou de l'employé du centre d'appels, demandez à votre représentant les coordonnées du directeur de sa succursale ou demandez à l'employé du centre d'appels les coordonnées de son supérieur et communiquez avec cette personne.

### **Si vous n'êtes toujours pas satisfait**

Si vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, vous pouvez vous adresser au responsable des plaintes de Placements Manuvie. Veuillez préciser le problème survenu, le moment où il est survenu et le dénouement auquel vous vous attendez (par exemple, la correction de votre compte, des excuses, un remboursement, etc.). Voici nos coordonnées :

Télécopie (sans frais): 1-866-220-9030, By Téléphone (sans frais): 1-800-991-2121 poste 282135

Courriel: [MLS\\_DCO@manuvie.ca](mailto:MLS_DCO@manuvie.ca)

Courrier: Service de la conformité de Placements Manuvie

À l'attention du responsable des plaintes, P.O. Box 1700 RPO Lakeshore West, Oakville (Ontario) L6K 0G7

### **Réponse initiale**

Nous accuserons réception de votre plainte par écrit dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception. Nous pourrions vous demander des précisions ou davantage de renseignements pour faciliter le règlement de votre plainte.

### **Examen de la plainte**

Placements Manuvie cherchera à recueillir tous les renseignements et documents pertinents et accessibles. Toutes les plaintes seront examinées de façon objective et aucune ne sera rejetée sur la base de facteurs prédéterminés. Les plaintes seront plutôt examinées une à une, au cas par cas.

### **Notre décision**

Placements Manuvie déploiera tous les efforts afin de vous faire parvenir une réponse détaillée dans un délai de 90 jours. Notre réponse comprendra :

- un résumé de la plainte;
- les résultats de notre enquête;
- une offre de règlement ou l'indication du rejet de votre plainte, et une explication des motifs de la décision.

Si Placements Manuvie n'est pas en mesure de vous faire part de sa décision dans un délai de 90 jours, nous vous informerons de ce retard, vous en expliquerons les raisons et vous donnerons une date à laquelle nous vous ferons part de notre décision.

### **Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision**

Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, Placements Manuvie déploiera tous les efforts raisonnables et appropriés afin de vous apporter les explications nécessaires. Si vous demeurez insatisfait de notre procédure de résolutions des plaintes, vous pouvez poursuivre vos démarches de la manière suivante :

#### **(I) Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)**

Vous pourriez être admissible au service indépendant et gratuit de règlement des différends de l'OSBI dans les cas suivants

- nous ne vous avons pas communiqué la décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte;
- la décision ne vous satisfait pas.

L'OSBI peut recommander le paiement d'une indemnité maximale de 350 000 \$.

Le service de l'OSBI est offert à nos clients. Vous pouvez aussi soumettre votre plainte au service de règlement des différends de votre choix, à vos frais, ou vous adresser aux tribunaux. N'oubliez pas qu'il existe des délais maximaux pour le dépôt d'une poursuite.

#### **Qui peut s'adresser à l'OSBI?**

Vous êtes admissible au service de l'OSBI si vous remplissez les conditions suivantes :

- votre plainte vise les activités de négociation ou de conseil de notre société ou de l'un de nos représentants;
- vous nous avez adressé votre plainte dans les 6 ans suivant la date où vous avez eu ou auriez dû avoir connaissance de l'événement dont elle découle;
- vous déposez votre plainte auprès de l'OSBI dans les délais précisés ci-dessous.

#### **Délais applicables :**

- Si nous ne vous communiquons pas notre décision dans les 90 jours, vous pouvez soumettre votre plainte à l'OSBI;
- Si la décision ne vous satisfait pas, vous disposez de 180 jours après réception de notre réponse pour soumettre votre plainte à l'OSBI.

#### **Dépôt d'une plainte auprès de l'OSBI**

Communiquez avec l'OSBI par courriel au [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca) ou par téléphone au numéro sans frais 1-888-451-4519 (au 416-287-2877 à Toronto).

#### **Enquêtes de l'OSBI**

L'OSBI traite les plaintes de façon confidentielle et informelle. Il ne s'agit pas d'un tribunal et vous n'avez pas besoin d'un avocat. Au cours de son enquête, l'OSBI peut vous interroger et interroger nos représentants. Nous sommes tenus de collaborer avec l'OSBI.

#### **Recommandations de l'OSBI**

Lorsque l'OSBI a terminé son enquête, il formule des recommandations à votre intention et à la nôtre. Ni vous ni nous ne sommes liés par les recommandations de l'OSBI.

L'OSBI peut recommander le paiement d'une indemnité maximale de 350 000 \$. Si vous réclamez un montant plus élevé, vous devrez accepter que votre indemnité ne dépasse pas ce plafond si vous vous adressez à l'OSBI. Si vous souhaitez obtenir une indemnité supérieure à 350 000 \$, vous devriez envisager une autre option, notamment tenter une poursuite, pour obtenir le règlement de votre plainte.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'OSBI, rendez-vous à l'adresse [obsi.ca](http://obsi.ca).



**(II) Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM)**

L'ACCFM régit tous les courtiers en épargne collective, y compris Placements Manuvie, dans toutes les provinces et tous les territoires, sauf le Québec. Le guide sur le dépôt d'une plainte de l'ACCFM est reproduit ci-dessous.

**(III) Résidents du Québec**

Au Québec, vous pouvez transmettre votre plainte à l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'organisme de réglementation provincial du secteur financier. Le guide sur le dépôt d'une plainte de l'ACCFM reproduit ci-après comprend de plus amples renseignements au sujet de l'AMF.

**(IV) Poursuite en justice**

Vous avez le droit, en tout temps, de vous adresser à un avocat ou de chercher à résoudre le différend d'une autre manière. Un avocat peut vous exposer les choix qui s'offrent à vous. Des délais sont prescrits pour le dépôt d'une poursuite. Des retards pourraient limiter vos options et vos recours par la suite.

**Source :****Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

ACCFM (06/2015) Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients.

[http://www.mfda.ca/regulation/forms/ClientComplaint\\_Fr.pdf](http://www.mfda.ca/regulation/forms/ClientComplaint_Fr.pdf)

**ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERES DE FONDS MUTUELS****Formulaire relatif aux renseignements sur les plaintes des clients**

Les clients des courtiers de fonds mutuels qui ne sont pas satisfaits d'un produit ou d'un service financier ont le droit de formuler une plainte et de demander que le problème soit réglé. Les courtiers qui sont membres de l'ACFM doivent s'assurer que toutes les plaintes de leurs clients sont traitées de façon équitable et rapide. Si vous avez une plainte à formuler, voici certaines des démarches que vous pourriez entreprendre :

- Entrez en communication avec votre courtier en épargne collective. Les sociétés membres ont envers vous, l'investisseur, la responsabilité de surveiller la conduite de leurs représentants afin de s'assurer qu'ils respectent les règlements, les règles et les politiques régissant leurs activités. La société examinera toute plainte que vous déposerez et vous communiquera les résultats de son enquête dans le délai auquel on peut s'attendre de la part d'un membre agissant diligemment dans les circonstances, soit, dans la plupart des cas, dans un délai de trois mois suivant la réception de votre plainte. Il est utile de formuler votre plainte par écrit.
- Communiquez avec l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (« ACFM »), qui est l'organisme d'autoréglementation canadien auquel appartient votre courtier en épargne collective. L'ACFM enquête sur les plaintes déposées à l'égard de courtiers en épargne collective et de leurs représentants, et prend les mesures d'exécution qui peuvent s'imposer dans les circonstances. Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'ACFM en tout temps, que vous ayez déposé ou non une plainte auprès de votre courtier en épargne collective. Vous pouvez communiquer avec l'ACFM de l'une des manières suivantes :
  - en remplissant le formulaire de plainte en ligne à l'adresse [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca),
  - par téléphone à Toronto, au 416 361-6332, ou en composant le numéro sans frais 1-888-466-6332,
  - par courriel, à [complaints@mfda.ca](mailto:complaints@mfda.ca)<sup>1</sup>,
  - par la poste, en écrivant au 121 King Street West, Suite 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9 ou, par télécopieur, au 416-361-9073.

**Indemnisation :**

L'ACFM n'ordonne pas à ses membres d'indemniser ou de dédommager leurs clients. L'ACFM a été créée en vue de réglementer les activités, les normes de pratique et la conduite professionnelle de ses membres et de leurs représentants et a pour mandat de rehausser la protection des épargnants et d'accroître la confiance du public envers le secteur des fonds mutuels canadien. Si vous cherchez à obtenir une indemnisation, vous devriez considérer vous adresser aux organismes qui suivent :

- Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI ») :
  - Vous pouvez porter plainte auprès de l'OSBI après avoir communiqué avec votre courtier à ce sujet, à l'un des moments suivants : si le service de conformité de votre courtier n'a pas répondu à votre plainte dans les 90 jours suivant sa réception, ou
  - après que le service de conformité de votre courtier a répondu à votre plainte, mais que vous n'êtes pas satisfait de la réponse. **Vous disposez d'un délai de 180 jours civils pour soumettre votre plainte à l'OSBI suivant la réception de la réponse du courtier.**

<sup>1</sup> Vous devez tenir compte des questions liées à la sécurité des transmissions électroniques lorsque vous transmettez des renseignements confidentiels au moyen d'un courriel non sécurisé.

- L'OSBI met en oeuvre un processus indépendant et impartial d'examen et de règlement des plaintes formulées à l'égard de services financiers fournis à des clients. L'OSBI peut recommander, de façon non contraignante, que votre courtier vous dédommage (jusqu'à concurrence de 350 000 \$) s'il détermine que vous avez été traité injustement, en tenant compte des critères des services financiers et des pratiques commerciales adéquats, des codes de pratique ou de conduite pertinents, de la réglementation du secteur et de la loi. L'OSBI vous offre ces services sans frais et en toute confidentialité. Vous pouvez entrer en communication avec l'OSBI :
  - par téléphone à Toronto, au 416-287-2877, ou en composant le numéro sans frais 1-888-451-4519,
  - par courriel, à [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca).
- Services d'un avocat : Vous pouvez envisager de retenir les services d'un avocat pour vous aider à déposer votre plainte. Vous devez tenir compte du fait qu'il existe des délais prescrits dans lesquels vous devez engager des poursuites au civil. Un avocat peut vous exposer les choix et les recours qui s'offrent à vous. Une fois la période de prescription applicable écoulée, vous pourriez perdre le droit d'exercer certains recours.
- Manitoba, Nouveau-Brunswick et Saskatchewan : Les autorités en valeurs mobilières de ces provinces ont le pouvoir, dans des cas précis, d'ordonner à une personne ou à une société qui a contrevenu aux lois sur les valeurs mobilières de la province de verser une indemnisation à un requérant. Le requérant peut ensuite faire exécuter une telle ordonnance comme s'il s'agissait d'un jugement rendu par un tribunal de juridiction supérieure de cette province. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter les sites suivants :

**Manitoba** : [www.msc.gov.mb.ca](http://www.msc.gov.mb.ca)

**Nouveau-Brunswick** : [www.nbsc-cvmnb.ca](http://www.nbsc-cvmnb.ca)

**Saskatchewan** : [www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)

- Québec :
  - Si vous êtes insatisfait des résultats ou de l'examen d'une plainte, l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») peut revoir votre plainte ou vous offrir des services de règlement de différends.
  - Si vous croyez être victime d'une fraude, d'une manoeuvre dolosive ou d'un détournement de fonds, vous pouvez communiquer avec l'AMF pour savoir si vous êtes admissible à soumettre une plainte au Fonds d'indemnisation des services financiers.
  - Le montant maximal de l'indemnisation est de 200 000 \$. Il est payable à l'aide des sommes accumulées dans le fonds si la réclamation est jugée admissible.
  - Pour de plus amples renseignements :
    - Veuillez appeler l'AMF au 418-525-0337 (au Québec) ou au numéro sans frais 1-877-525-0337.
    - Veuillez consulter le site [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

## **F. CORPORATION DE PROTECTION DES INVESTISSEURS DE L'ACFM**

### **Source : Corporation de protection des investisseurs de l'ACFM**

ACFM (01/2010). Protection des investisseurs en cas de faillite d'un courtier en épargne collective.

[http://www.mfda.ca/ipc/forms/IPC-CoverageBrochure\\_fr.pdf](http://www.mfda.ca/ipc/forms/IPC-CoverageBrochure_fr.pdf)

### **CORPORATION DE PROTECTION DES INVESTISSEURS DE L'ACFM**

parrainée par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels.

### **PROTECTION DES INVESTISSEURS EN CAS DE FAILLITE D'UN COURTIER EN ÉPARGNE COLLECTIVE**

Le texte qui suit contient une description générale de la couverture offerte par la Corporation de protection des investisseurs de l'ACFM. Les détails de la couverture et la manière dont les demandes d'indemnité des clients sont traitées sont disponibles dans la section des politiques et procédures de notre site Web à l'adresse [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca) ou, pour obtenir ces renseignements, veuillez nous appeler au 416-361-6332 ou au numéro sans frais 1-888-466-6332.

### **La Corporation de protection des investisseurs de l'ACFM (CPI)**

La CPI a été créée pour vous indemniser si vous ne pouvez pas récupérer vos actifs parce que votre courtier en épargne collective a fait faillite. La CPI est parrainée par l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et vous êtes automatiquement couvert lorsque vous devenez client d'un membre de l'ACFM. Les investisseurs n'ont aucuns frais à payer.

### **Montant de la couverture**

La couverture protège jusqu'à concurrence de 1 million de dollars par compte de client en cas de perte des biens d'un client détenus par un membre de l'ACFM. La plupart des clients ont deux « comptes » pour l'application de la couverture, soit un compte général et un compte distinct (voir les comptes et actifs couverts ci-dessous). Chacun de ces comptes bénéficie d'une protection allant jusqu'à 1 million de dollars.

### **Comptes et actifs couverts**

La CPI garantit, dans les limites prévues, les espèces, titres, fonds distincts et certains autres biens détenus par un membre de l'ACFM. Les clients qui ont des comptes au Québec ne sont pas couverts par la CPI.

Chacun des comptes non enregistrés détenus chez un courtier insolvable sera groupé de manière à constituer un seul compte général dans la mesure où vous détenez ces comptes en la même qualité et dans les mêmes circonstances.

Certains comptes auprès d'un courtier insolvable sont considérés comme des comptes distincts. Au nombre de ceux-ci figurent les comptes de régimes de retraite agréés comme, entre autres, les REER, FERR et CRIF qui seront combinés en un seul compte aux fins de l'application de la couverture.

### **Les pertes qui ne sont pas couvertes**

La CPI couvre les pertes provoquées par l'insolvabilité d'un membre de l'ACFM. **Les pertes dues à d'autres raisons comme la variation du cours des titres d'organismes de placement collectif, les placements inappropriés ou le défaut d'un émetteur de titres ne sont pas couvertes.**

Les actifs des clients qui ne sont pas détenus par un membre de l'ACFM ou qui ne sont pas inscrits dans un compte de client comme étant détenus par un membre de l'ACFM (par exemple, les titres d'organismes de placement collectif immatriculés directement à votre nom auprès de l'organisme de placement collectif) ne donnent pas droit à la couverture de la CPI, sauf si les actifs sont autrement sous la garde ou le contrôle du membre.

### **Transfert des actifs**

Dans certains cas, si votre courtier membre de l'ACFM est insolvable, vos actifs seront transférés à une autre maison de courtage ou un autre membre de l'ACFM. Vous pourrez ainsi accéder aux avoirs de votre compte sans avoir à présenter une demande d'indemnité dans le cadre d'une insolvabilité.

### **Comment présenter une demande d'indemnité**

La demande d'indemnité d'un client d'un membre insolvable de l'ACFM doit être présentée directement au syndic de faillite ou au séquestre qui peut être nommé. La CPI peut se fier au syndic de faillite nommé en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (Canada) ou au séquestre nommé en vertu de la loi applicable, lorsqu'elle détermine le montant et la recevabilité de votre demande d'indemnité. Vous devez produire une preuve de réclamation dans les 180 jours de la date de faillite ou d'insolvabilité ou dans les délais fixés par le syndic de faillite ou le séquestre.

### **Protection contre l'insolvabilité**

Il arrive rarement qu'un courtier en épargne collective fasse faillite. La CPI se fonde sur la suffisance des règles de prudence de l'ACFM. L'ACFM est familière avec la surveillance de certaines conditions ou activités qui pourraient indiquer des difficultés financières et exerce cette fonction de surveillance de manière continue.

### **D'où provient cette protection**

La CPI maintient un fonds auquel contribue chaque membre de l'ACFM. La CPI détermine la cotisation de chaque membre selon certains critères et en collaboration avec l'ACFM. En principe, les membres de l'ACFM sont collectivement responsables du remboursement des pertes que peuvent subir les clients par suite de l'insolvabilité d'un membre de l'ACFM.

Si l'insolvabilité d'un membre épuise les liquidités de la CPI, celle-ci demandera d'autres fonds aux membres. Dans un tel cas, les paiements aux clients seront faits à mesure que les cotisations sont perçues.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec la CPI de l'ACFM à l'adresse suivante :

### **Corporation de protection des investisseurs de l'ACFM a/s Association canadienne des courtiers de fonds mutuels**

121, rue King Ouest

Bureau 1000 Toronto, Ontario

M5H 3T9

No de téléphone: 416-361-6332

Sans frais: 1-888-466-6332

No de télécopieur: 416-361-9781

Courriel: [ipc@mfda.ca](mailto:ipc@mfda.ca)

Site Web: [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca)

## **G. COMMUNICATION AVEC LES PORTEURS DE TITRES (COMPTES « TITULAIRE POUR COMPTE » UNIQUEMENT) (NORME CANADIENNE 54-101 – COMMUNICATION AVEC LES PROPRIÉTAIRES VÉRITABLES DES TITRES D'UN ÉMETTEUR ASSUJETTI)**

La présente section vous concerne si vous avez donné à Placements Manuvie l'instruction d'ouvrir un ou des comptes « titulaire pour compte ». Dans un tel compte, les valeurs mobilières que vous détenez sont enregistrées au nom de Placements Manuvie Services d'investissement inc. ou au nom d'une autre personne ou société qui détient vos titres pour votre compte. L'émetteur des titres placés dans votre compte peut ne pas connaître l'identité du propriétaire véritable de ces titres.

En vertu des lois sur les valeurs mobilières, nous sommes tenus d'obtenir vos instructions sur divers sujets liés à la détention des titres dans votre compte. Les renseignements ci-dessous vous aideront à choisir les options à retenir à la section intitulée « Norme canadienne 54-101 » de votre demande d'ouverture de compte (la section « 54-101 – Communication »).

### **Communication des renseignements sur la propriété véritable**

Les lois sur les valeurs mobilières permettent à l'émetteur assujetti, ainsi qu'à d'autres personnes et sociétés, d'envoyer des documents relatifs aux affaires internes de l'émetteur assujetti directement aux propriétaires véritables de ses titres si ces derniers ne s'opposent pas à la communication de renseignements les concernant à l'émetteur assujetti ou à d'autres personnes et sociétés. La partie 1 de la section « 54-101 – Communication » de votre demande d'ouverture de compte vous permet de nous indiquer si vous vous **OPPOSEZ** à ce que nous communiquions les renseignements sur la propriété véritable, c'est-à-dire votre nom, votre adresse postale, votre adresse électronique, les titres que vous détenez et votre choix de langue de communication, aux émetteurs assujettis ou à d'autres personnes ou sociétés. La législation sur les valeurs mobilières limite l'utilisation des renseignements sur la propriété véritable aux questions touchant les affaires internes de l'émetteur assujetti.

Si vous **NE VOUS OPPOSEZ PAS** à la communication de renseignements sur la propriété véritable, veuillez sélectionner la première option à la partie 1 de la section « 54-101 – Communication » du formulaire. Le cas échéant, vous n'aurez aucuns frais à payer pour recevoir les documents destinés aux porteurs de titres.

Si vous **VOUS OPPOSEZ** à la communication de renseignements sur la propriété véritable, veuillez sélectionner la deuxième option à la partie 1 de la section « 54-101 – Communication » du formulaire. Si vous cochez cette case, tous les documents que vous recevrez en tant que propriétaire véritable des titres vous seront envoyés par nous; par conséquent, tous les frais relatifs à ces envois pourront vous être transférés et être prélevés sur votre compte.

À la partie 2 de la section « 54-101 – Communication » de la demande d'ouverture de compte, vous pouvez choisir de recevoir tous les documents envoyés aux propriétaires véritables des titres ou de ne pas recevoir les trois types de documents susmentionnés.

Si vous souhaitez recevoir **TOUS** les documents envoyés aux propriétaires véritables des titres, veuillez sélectionner la première option à la partie 2 de la section « 54-101 – Communication » du formulaire. Si vous souhaitez ne recevoir **AUCUN** des documents envoyés aux propriétaires véritables des titres, veuillez sélectionner la première option à la partie 2 de la section 4 du formulaire. Vous pouvez aussi choisir de ne recevoir **QUE** les documents liés aux procurations envoyés en vue d'une assemblée annuelle ou extraordinaire en sélectionnant la troisième option à la partie 2 de la section « 54-101 – Communication » de la demande d'ouverture de compte.

Nota : Même si vous ne souhaitez pas recevoir les trois types de documents énumérés ci-dessus, un émetteur assujetti ou une autre personne ou société a le droit de vous les faire parvenir, à ses frais. Ces documents vous seront transmis par l'intermédiaire de votre mandataire ou de ses agents si vous vous êtes opposé à ce que les renseignements sur la propriété véritable vous concernant soient communiqués aux émetteurs assujettis.)

### **Coordonnées**

Si vous avez des questions ou souhaitez modifier vos instructions, n'hésitez pas à communiquer avec votre représentant de Placements Manuvie.

**Placements Manuvie**

1235 North Service Road West, Suite 500  
Oakville (ONTARIO) L6M 2W2

**Adresse postale :**

PO Box 1700 RPO Lakeshore West  
Oakville (ONTARIO) L6K 0G7

**Numéro sans frais : 1-800-991-2121****[www.placementsmanuvie.ca](http://www.placementsmanuvie.ca)**